

Relatório de Ouvidoria 003/2023	
UNIDADE ORÇAMENTÁRIA	EMPRESA MATO-GROSSENSE DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
INTERESSADO	CLEBERSON ANTONIO SÁVIO GOMES – DIRETOR PRESIDENTE
ASSUNTO	RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DA MTI – ANO 2023

ATENDIMENTOS AO CIDADÃO, MENSAGENS
RECEBIDAS, ASSUNTOS RECORRENTES E
PROVIDÊNCIAS ADOTADAS NO 2º QUADRIMESTRE ANO DE 2023.

Cuiabá - MT
Setembro/2023

APRESENTAÇÃO

Em atendimento ao disposto nos artigos 14 e 15 da Lei Federal nº 13.460, de 2017, a Ouvidoria Setorial da Empresa Mato-Grossense de Tecnologia da Informação - MTI apresenta o Relatório Anual de Gestão, referente às mensagens recebidas no 1º Quadrimestre de 2023.

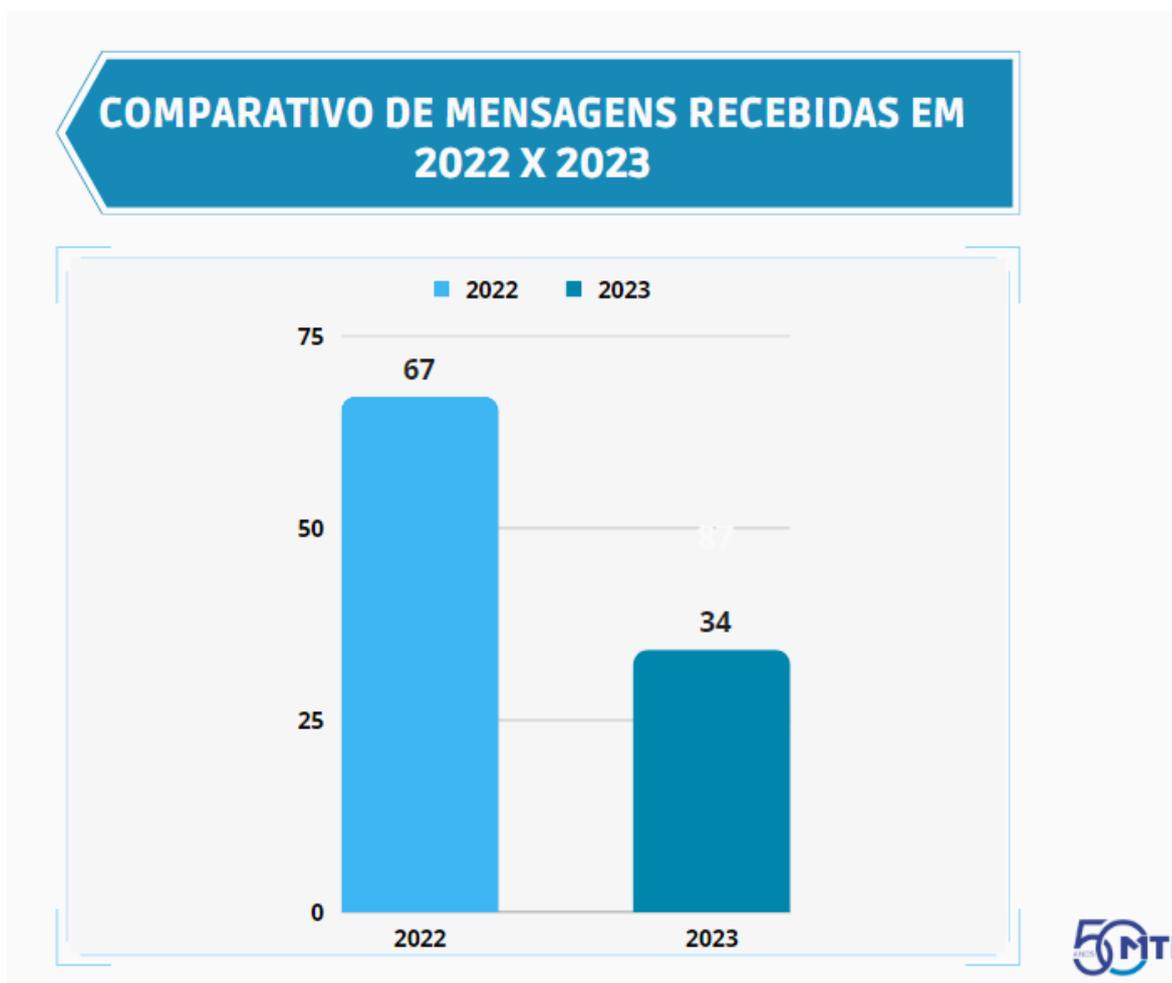
A lei prevê que o relatório de gestão deverá conter, ao menos:

- I - O número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II - Os motivos das manifestações;
- III - A análise dos pontos recorrentes; e
- IV - As providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

MENSAGENS RECEBIDAS

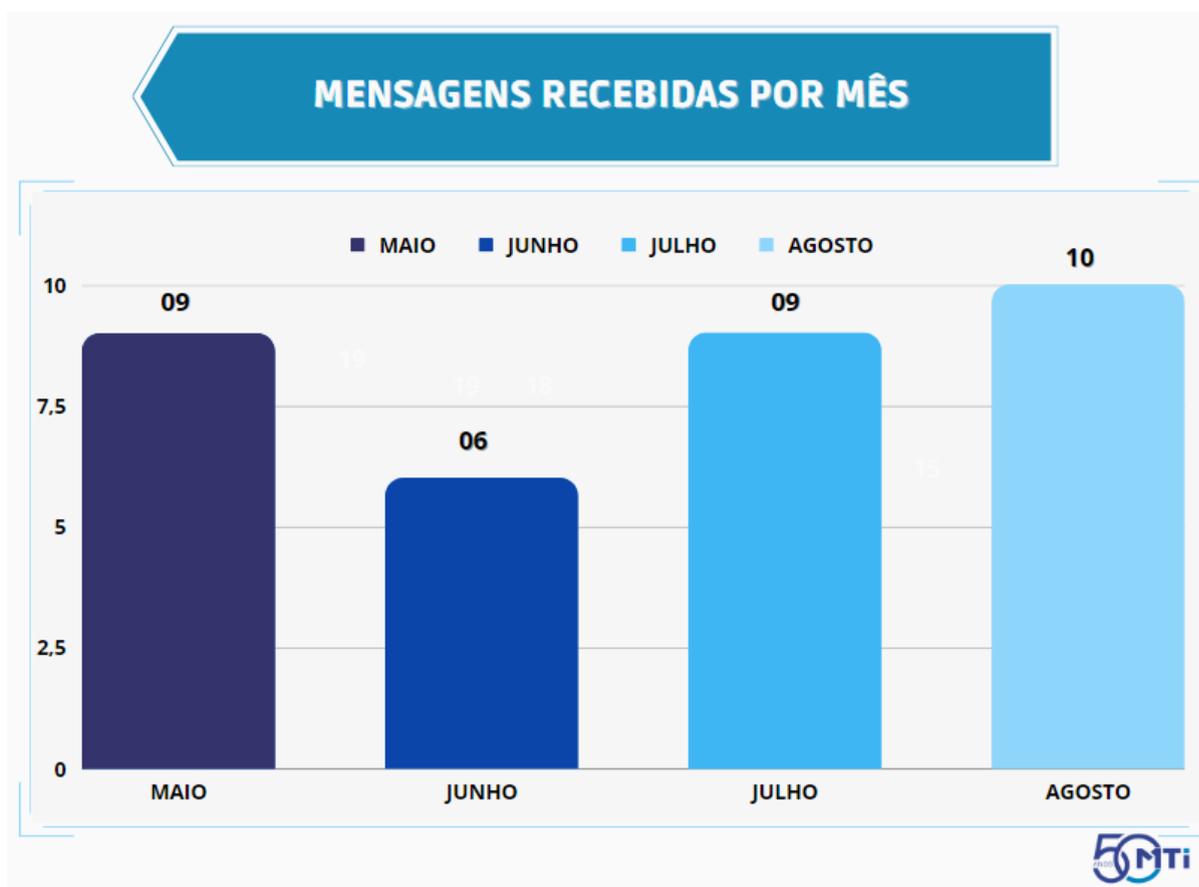
No período de maio a agosto de 2023 foram recebidas na caixa de mensagens da Ouvidoria Setorial da MTI um total de **34 mensagens**. Esse número representa uma redução em comparação ao recebido em 2022.

FIGURA 1: COMPARATIVO DE MENSAGENS RECEBIDAS 2022 E 2023



O mês com maior volume de mensagens recebidas foi **agosto**, conforme mostra a FIGURA 2.

FIGURA 2: MENSAGENS RECEBIDAS POR MÊS

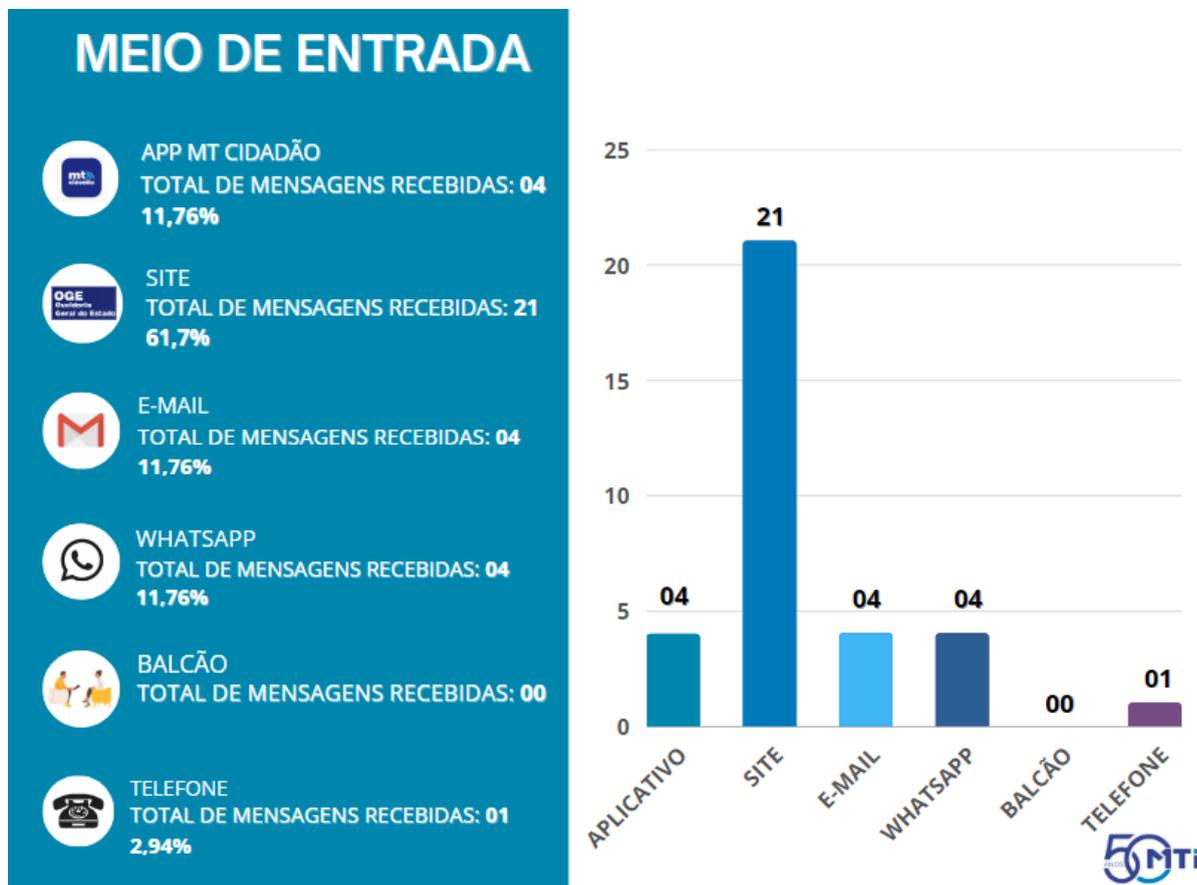


MEIO DE ENTRADA

A Ouvidoria utiliza o sistema Fale Cidadão para recebimento e tratamento das demandas, e este sistema pode ser acessado pelo Site da Ouvidoria Geral de Mato Grosso ou pelo APP MT Cidadão. Todas as manifestações são cadastradas no Fale Cidadão, diretamente pelo usuário ou pela equipe de Ouvidoria caso a manifestação chegue por outros meios como: telefone, carta, atendimento presencial.

No segundo quadrimestre de 2023, foram recebidas manifestações em diversos canais de atendimento: Site, APP MT Cidadão, E-mail, WhatsApp e telefone. Na Figura 3 apresentamos a quantidade e percentual de cada meio de entrada.

FIGURA 3: MEIO DE ENTRADA



PERFIL DO USUÁRIO

Sobre os usuários da Ouvidoria Setorial da MTI, com relação ao estado de origem, **91,17% são do estado de Mato Grosso**. Desses, **45,2% são de moradores da capital** (considerado somente Cuiabá), e **54,8% do interior do estado**, como pode ser visto nas figuras 4 e 5:

FIGURA 4: MENSAGENS POR UF:

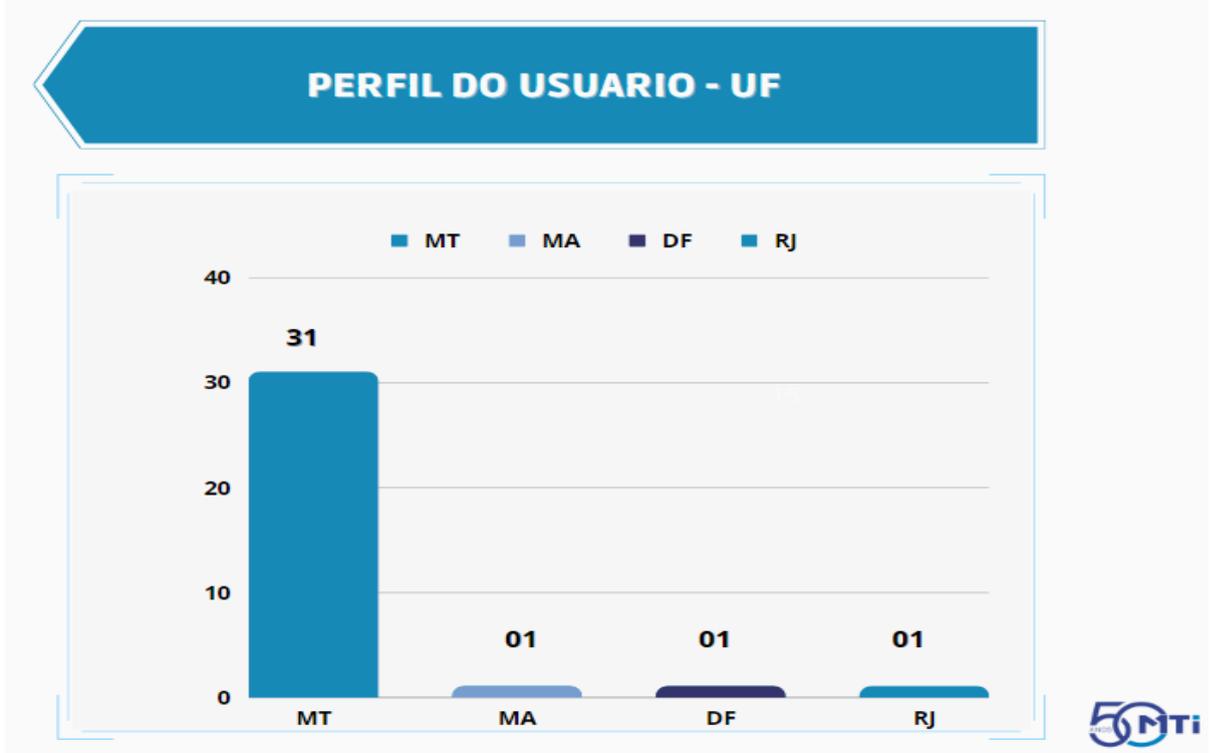
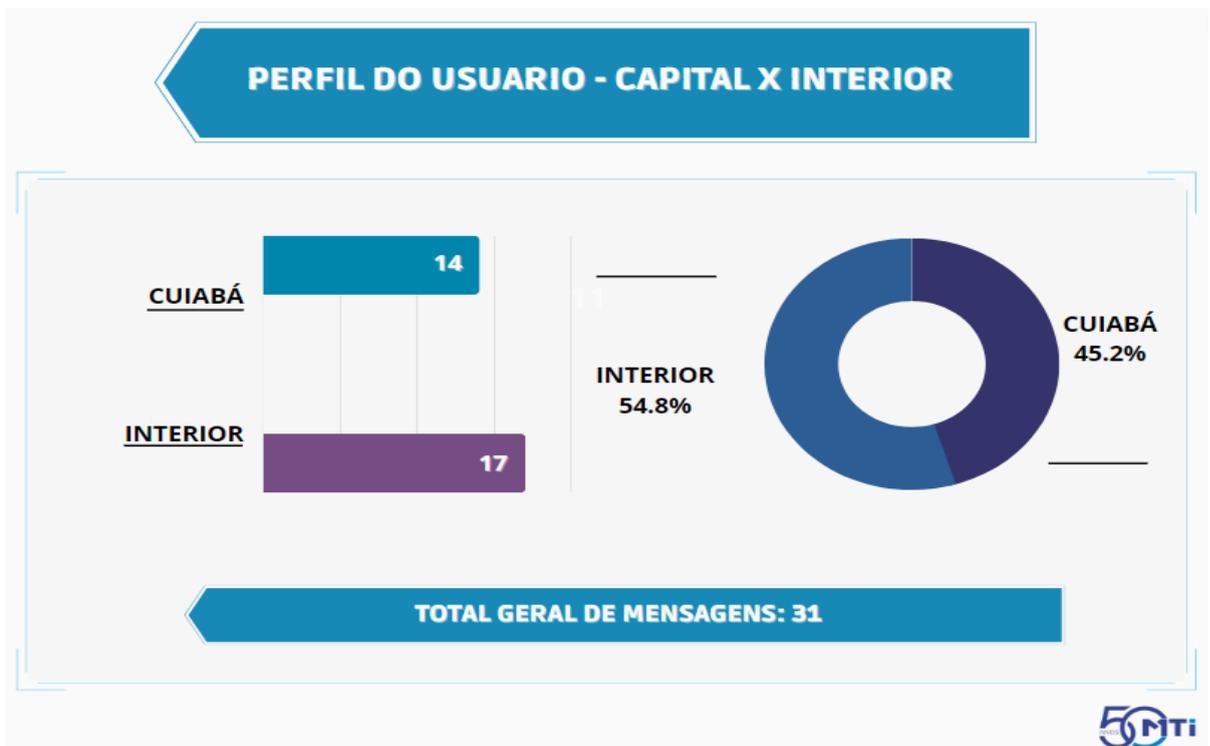
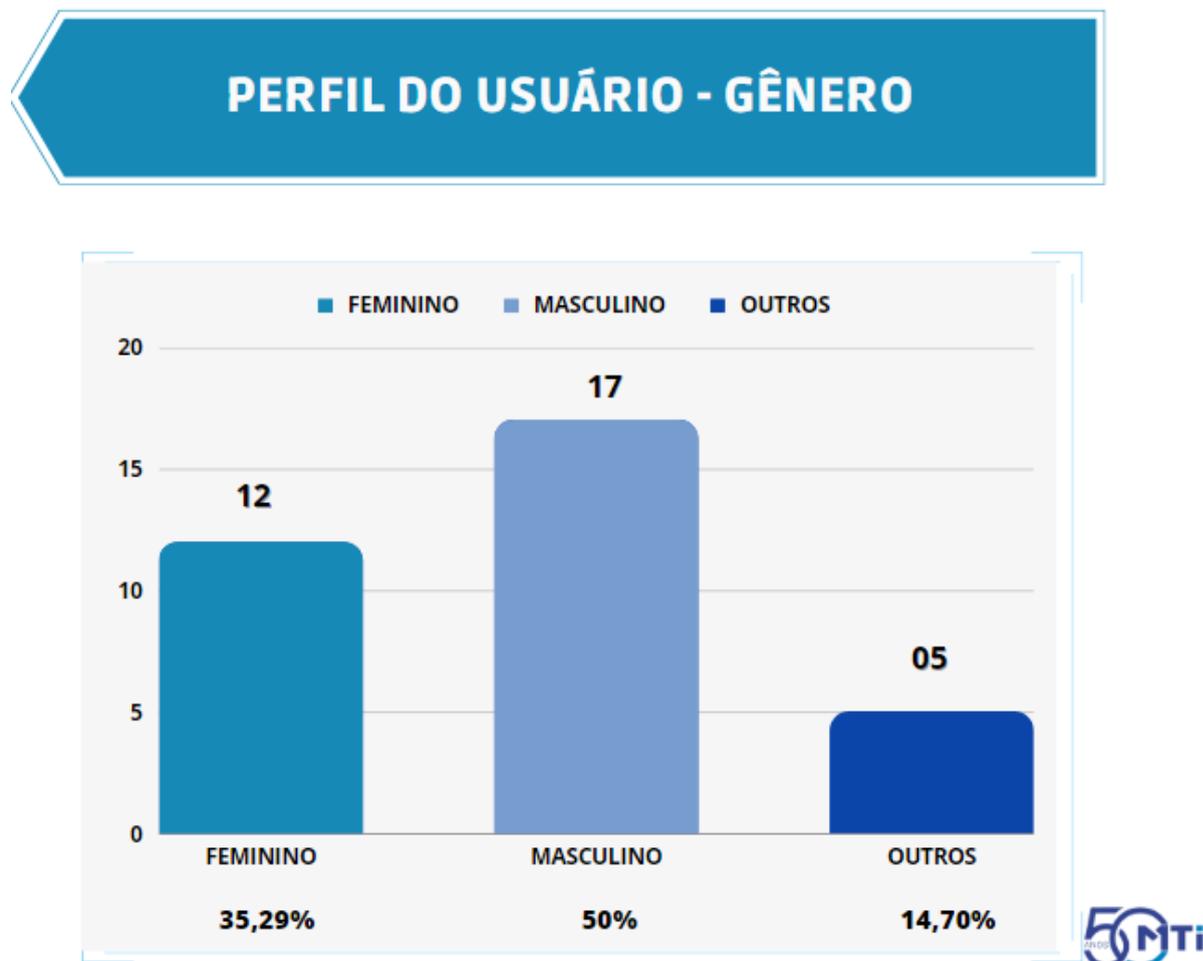


FIGURA 5: MENSAGENS MT CAPITAL X INTERIOR



Na segmentação por gênero, 50% dos usuários informaram gênero masculino, 35,29% feminino e 14,70% outros gêneros.

FIGURA 6: PERFIL DO USUÁRIO - GÊNERO

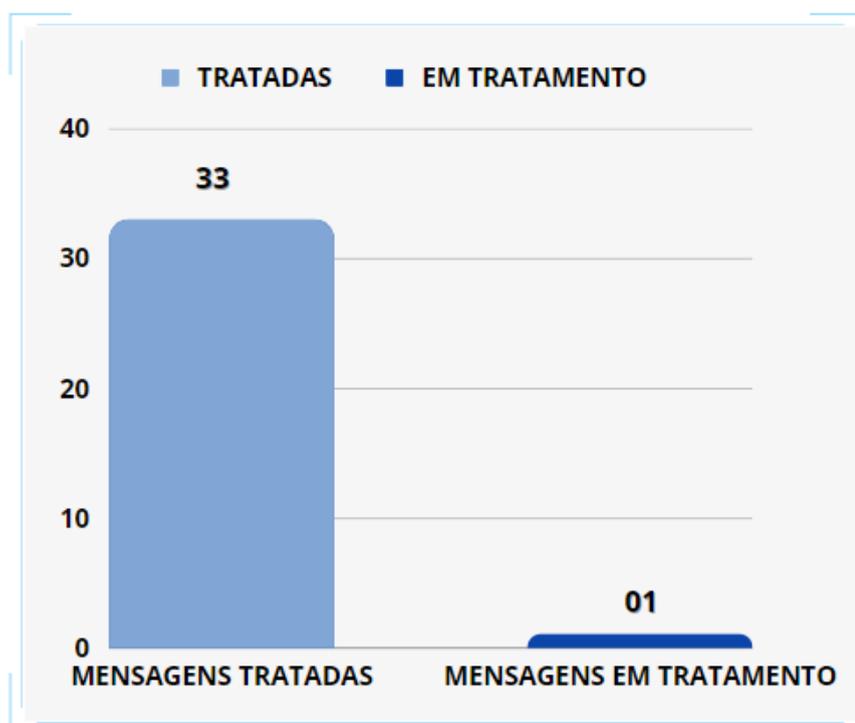


MENSAGENS TRATADAS X EM TRATAMENTO

Do total de demandas, **33 foram tratadas e encerradas até a data de elaboração deste relatório**, 01 mensagem ainda estava em tratamento, não significando atraso na resposta, visto que o prazo ainda estaria correndo durante a elaboração do relatório.

FIGURA 7: MENSAGENS TRATADAS E EM TRATAMENTO

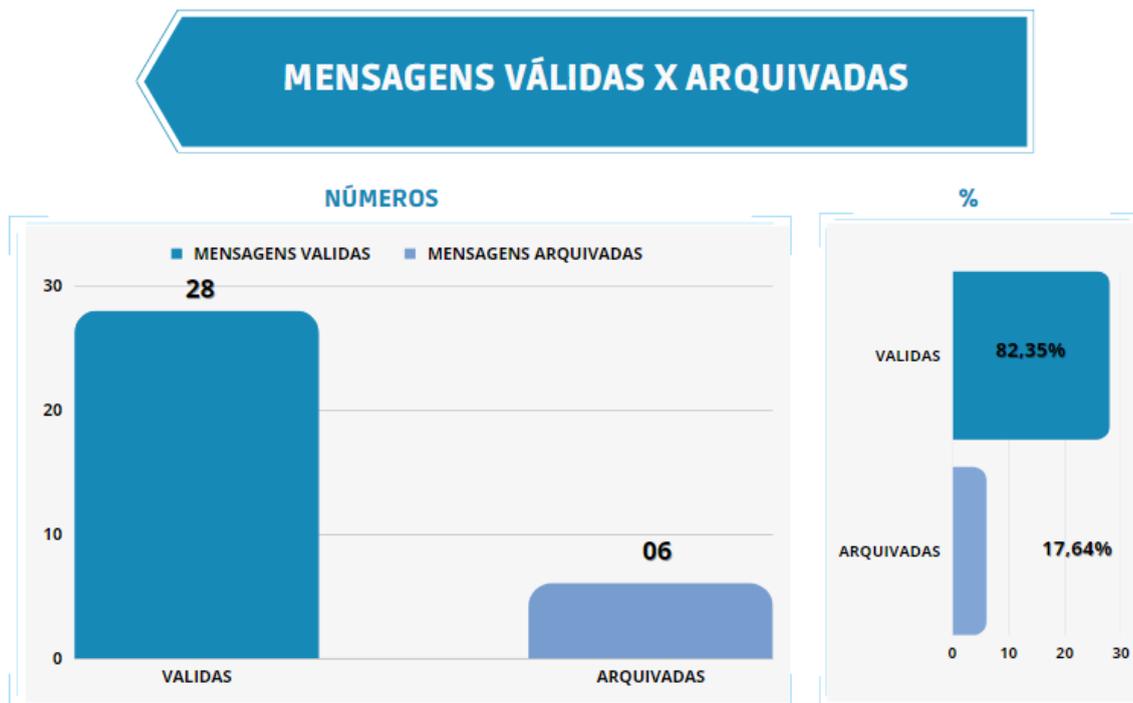
MENSAGENS - TRATADAS E EM TRATAMENTO



- *EM TRATAMENTO NO DIA 05/09/2023*

Do total de demandas recebidas, 28 mensagens foram consideradas válidas e 06 mensagens foram arquivadas, ou seja, estavam em duplicidade ou não houve complementação de mensagem pelo solicitante.

FIGURA 8: MENSAGENS VÁLIDAS E ARQUIVADAS



Em relação ao tempo de resposta, a Lei n 13.460/17 estabelece em 30 dias - prorrogáveis por mais 30 dias - o prazo para oferecer resposta conclusiva à manifestação registrada pelo usuário de serviços públicos. No 2º quadrimestre de 2023 (até a data de elaboração deste relatório) **100%** das demandas foram respondidas dentro do prazo de 60 dias, o **tempo médio de resposta foi de 3,72 dias**. No período em análise houve o recebimento de 07 avaliações positivas pelo google forms.

FIGURA 8: PRAZO DE RESPOSTA

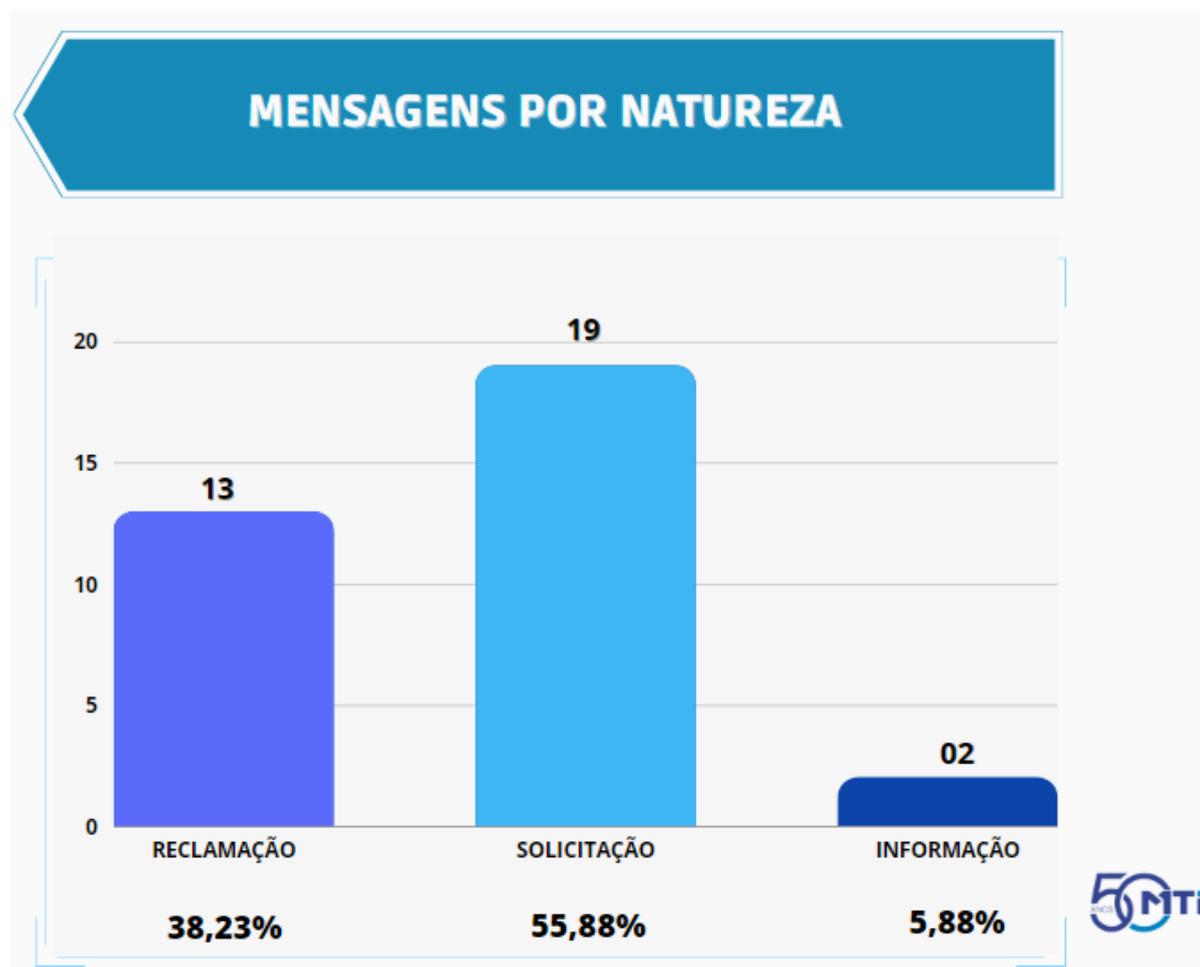


NATUREZA DAS MENSAGENS

No sistema Fale Cidadão, as mensagens são catalogadas nas naturezas Denúncia, Reclamação, Solicitação, Sugestão, Elogio, Simplificação e Informação, que se referem aos pedidos de informação pública baseados na Lei de Acesso à Informação - LAI. Na Rede de Ouvidorias do Poder Executivo de Mato Grosso, o e-SIC é vinculado ao Fale Cidadão e aos Ouvidores Setoriais.

O maior volume de mensagens recebidas foi o de Solicitação - 19, seguido de Reclamação - 13. Abaixo apresentamos o percentual de cada natureza.

FIGURA 9: NATUREZA

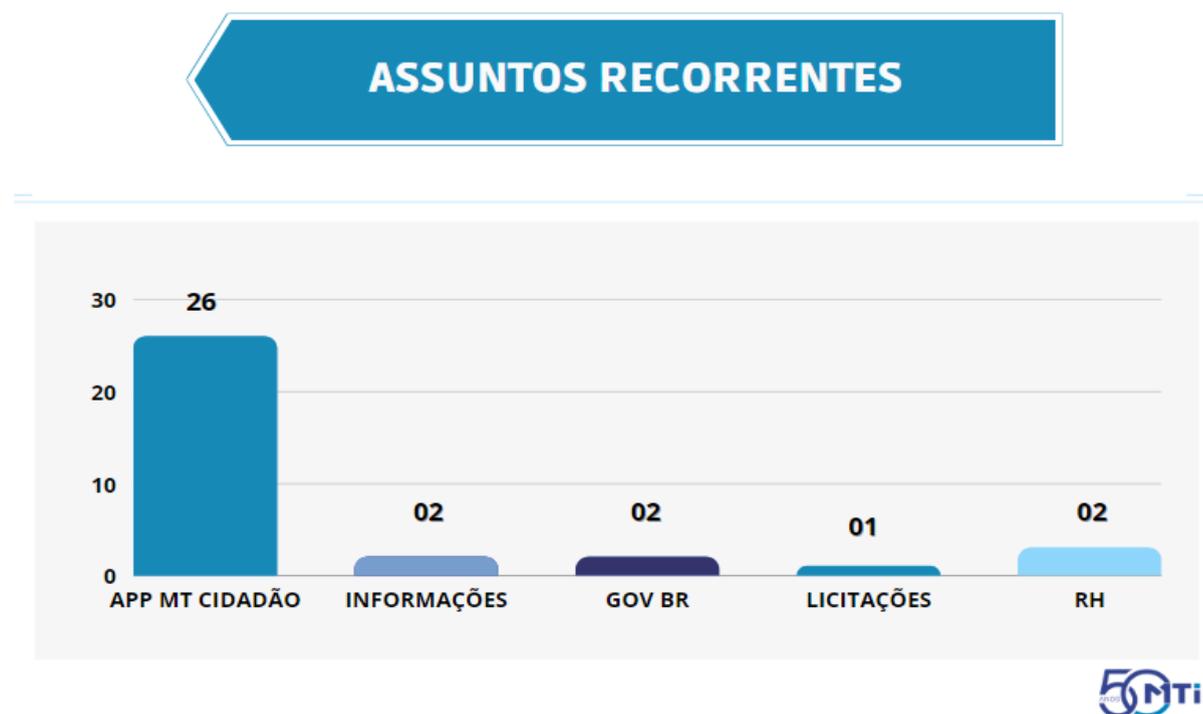


ASSUNTOS RECORRENTES

Grande parte das mensagens recebidas via canal da Ouvidoria, se trata do aplicativo MT Cidadão, sendo essas responsáveis por **76,47%** das demandas recebidas.

Dentre as demais demandas, que correspondem a 23,53% do total, podemos destacar o recebimento de 02 pedidos de informações, 02 mensagens sobre o GOV BR, 02 mensagens relativas a gestão de pessoas e 01 pedido de informação sobre licitação, conforme figura 10.

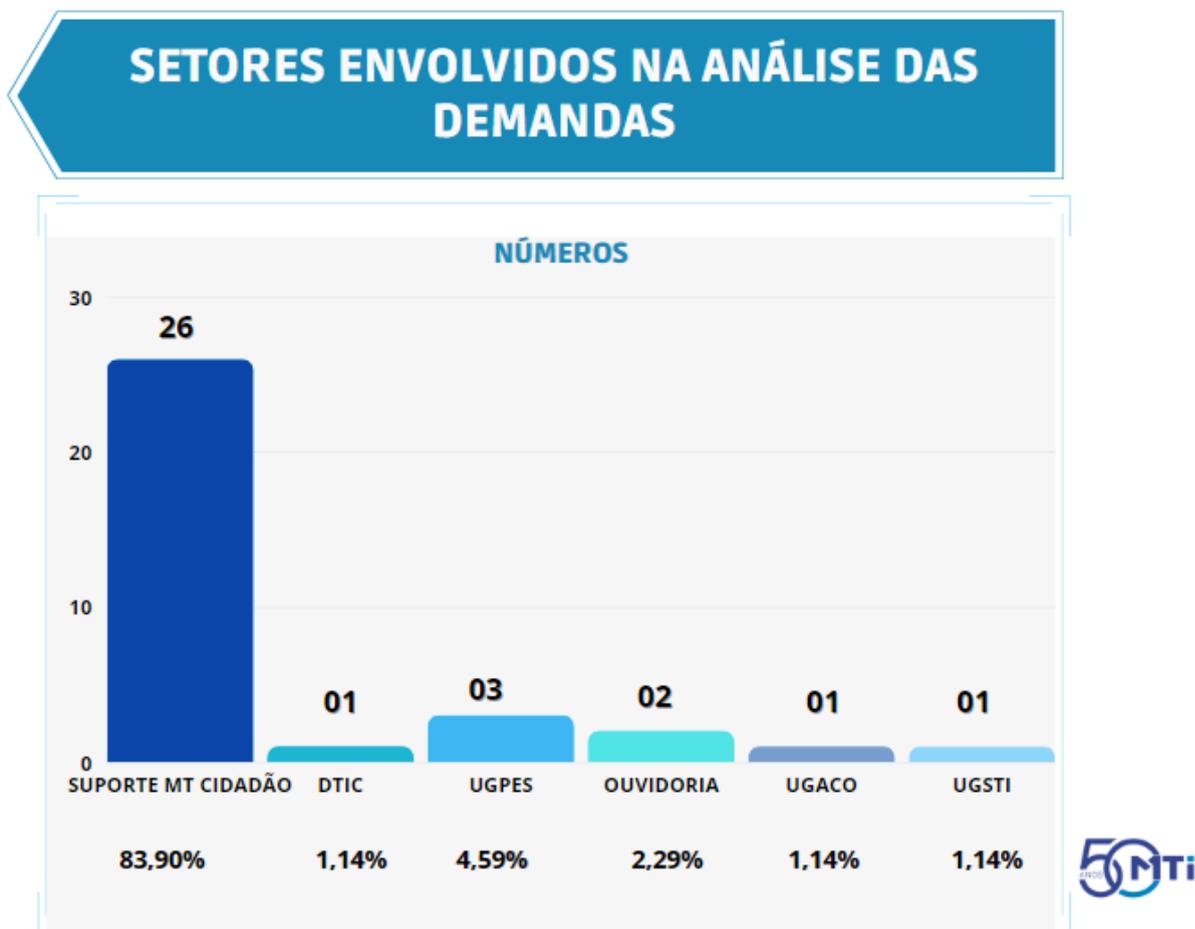
FIGURA 10: ASSUNTOS RECORRENTES



SETORES ENVOLVIDOS NA ANÁLISE

As 26 mensagens recebidas via canal de Ouvidoria se referiam a serviços prestados pelas seguintes unidades: Suporte ao APP, Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTIC), Ouvidoria e Transparência, Unidade de Gestão de Pessoas (UGPES), Unidade de Gestão de Aquisições e Contratos (UGACO), Unidade de Gestão de Serviços em Tecnologia da Informação e Comunicação (UGSTI).

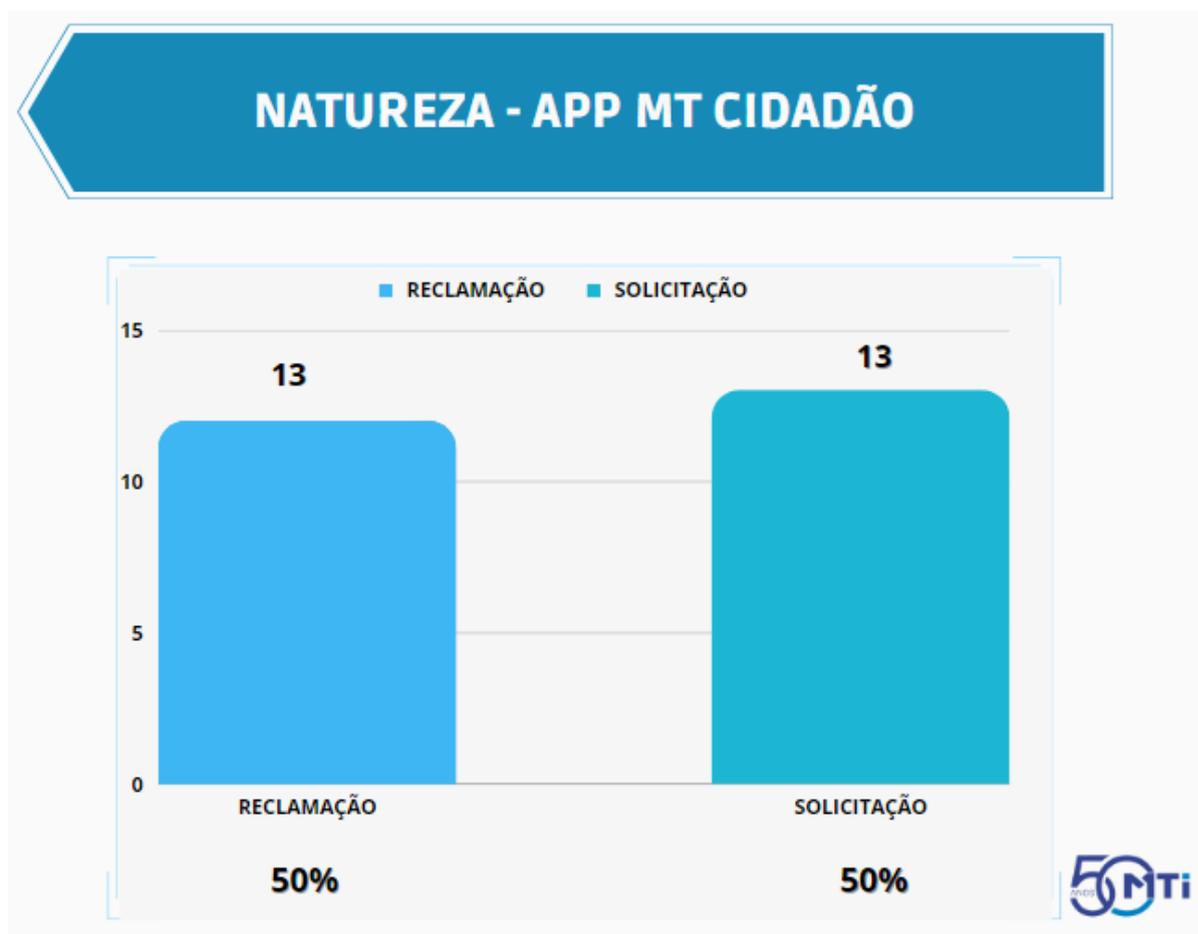
FIGURA 11: SETORES ENVOLVIDOS



Suporte ao APP MT Cidadão

Foi criado um canal de atendimento exclusivo para recebimento de demandas referentes ao aplicativo MT Cidadão, entretanto os usuários ainda procuram inicialmente a Ouvidoria para solucionar os problemas. Neste segundo quadrimestre foram recebidas **26 mensagens**, dentre reclamações e solicitações.

FIGURA 12: APP MT CIDADÃO



Vale destacar que no segundo quadrimestre de **2023** o aplicativo MT Cidadão obteve um **total de 9.332.593 de acessos, com 99 serviços disponíveis**, sendo que no mesmo período em **2022** o app obteve um **total de 9.017.019 acessos e 65 serviços disponíveis**. Destacamos ainda que esses valores não correspondem ao total de solicitações e reclamações recebidas, visto que existem outros canais que os usuários utilizam para suas manifestações.

CURSOS E EVENTOS

Neste segundo quadrimestre houve a participação dos membros que compõem a OUIDORIA E TRANSPARÊNCIA nas seguintes capacitações:

- Gestão em ouvidoria - ENAP
- Serviços públicos e defesa do usuário - ENAP
- Tratamento de denúncias em ouvidoria - ENAP
- Introdução à LGPD - ENAP
- Comunicação eficaz - Escola de Governo MT
- Atendimento ao público - Escola de Governo MT
- Programa servidor do futuro etapa 1 e 2 - Escola de Governo MT

EQUIPE DA OUIDORIA SETORIAL

A Unidade de Ouvidoria e Transparência é composta pela assistente de ouvidoria e pela auxiliar administrativa.

À apreciação superior.

Cuiabá, 06 de setembro de 2023.

Maraporacayama Cardoso Reis
Assistente de Ouvidoria

Andreia Costa Marques de Amorim
Auxiliar Administrativo

Cleberon Antonio Sávio Gomes
Diretor Presidente