



Empresa Mato-grossense de
Tecnologia da Informação

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

Em atendimento ao disposto nos artigos 14 e
15 da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de
2017.

**Setembro a Dezembro
de 2024**

GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO

Mauro Mendes Ferreira - Governador

SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

Basílio Bezerra Guimarães dos Santos - Secretário de Estado de Planejamento e Gestão

EMPRESA MATO-GROSSENSE DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Cleberon Antônio Sávio Gomes - Diretor Presidente

César Fernando Berriel Vidotto - Diretor Administrativo

Sócrates Farias de Barros - Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação

Paulo Márcio Pinheiro Macedo - Diretor de Relacionamento com Cliente

EQUIPE TÉCNICA

Maraporacayama Cardoso Reis - Assistente de Ouvidoria

Gabrielle Cristiny Silva de Arruda - Auxiliar Administrativo

FONTE DA INFORMAÇÃO

Sistema de Ouvidoria Fale Cidadão

APROVAÇÃO

Diretor Presidente

Relatório de Gestão de Ouvidoria – 2024

Ações/Resultados – 01 de setembro de 2024 a 31 de dezembro de 2024

Cuiabá/MT, 07 janeiro de 2025.

Empresa Mato-grossense de Tecnologia da Informação.

Centro Político Administrativo

Palácio Paiaguás, Rua C, S/N, Cuiabá/MT, CEP 78.050 – 970

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	3
MENSAGENS RECEBIDAS POR ANO	3
MENSAGENS RECEBIDAS POR MÊS	5
MEIO DE ENTRADA	6
TEMPO DE RESPOSTA	8
AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO	9
ASSUNTOS RECORRENTES	10
APLICATIVO MT CIDADÃO	11
OUTRAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	13
EQUIPE DA OUVIDORIA SETORIAL	15

APRESENTAÇÃO

Em conformidade ao disposto nos artigos 14 e 15 da Lei Federal nº 13.460, de 2017, a Ouvidoria e Transparência da Empresa Mato-Grossense de Tecnologia da Informação - MTI apresenta o Relatório Anual de Gestão, referente aos resultados das atividades desenvolvidas durante o 2º quadrimestre de 2024.

REDE DE OUVIDORIAS DO PODER EXECUTIVO

As atividades de Ouvidoria do Poder Executivo do Estado de Mato Grosso são organizadas em rede, através da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo, que, conforme disposto nas Lei Complementares nº162, de 2004 e nº 550, de 2014, a Controladoria Geral do Estado é o órgão central.

As ouvidorias setoriais, as ouvidorias especializadas e as ouvidorias submetidas a processo de eleição para escolha do titular ficam vinculadas operacionalmente à CGE, que exerce essa macro-função por meio da Secretaria Adjunta de Ouvidoria-Geral e Transparência SAOGT.

De acordo com a Lei Complementar nº 550, de 2014, o sistema informatizado Fale Cidadão é o sistema único de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual. Portanto, é por meio dele que as manifestações são registradas pelos cidadãos.

As mensagens recebidas no sistema, que é gerenciado pela equipe da SAOGT, passam por uma triagem e são encaminhadas, através do próprio sistema, para as Ouvidorias Setoriais a que se referem. Desse modo, cada Ouvidoria Setorial possui uma caixa de mensagens com acesso restrito aos servidores desta Ouvidoria - onde recebem, manipulam e respondem as mensagens dos cidadãos.

A Ouvidoria e Transparência da MTi compõe Rede de Ouvidorias do Poder Executivo, contribuindo para a integração e eficácia do sistema.

MENSAGENS RECEBIDAS POR ANO

Durante o período de setembro a dezembro de 2024, a caixa de mensagens da Ouvidoria Setorial da MTI registrou um total de **72 mensagens**. Esse número representa uma redução em comparação ao total recebido em 2023.

O gráfico a seguir ilustra a evolução do volume de demandas recebidas ao longo dos anos, de 2019 a 2024. Destaca-se o ano de 2021, marcado pelo recebimento de 114 demandas em contraste ao ano de 2019 com 15 demandas. Este aumento significativo pode ser atribuído possivelmente à expansão dos serviços disponíveis no app MT Cidadão, que impacta a maior procura por acessos e suporte ao aplicativo, refletindo diretamente na quantidade de manifestações recebidas pela Ouvidoria.

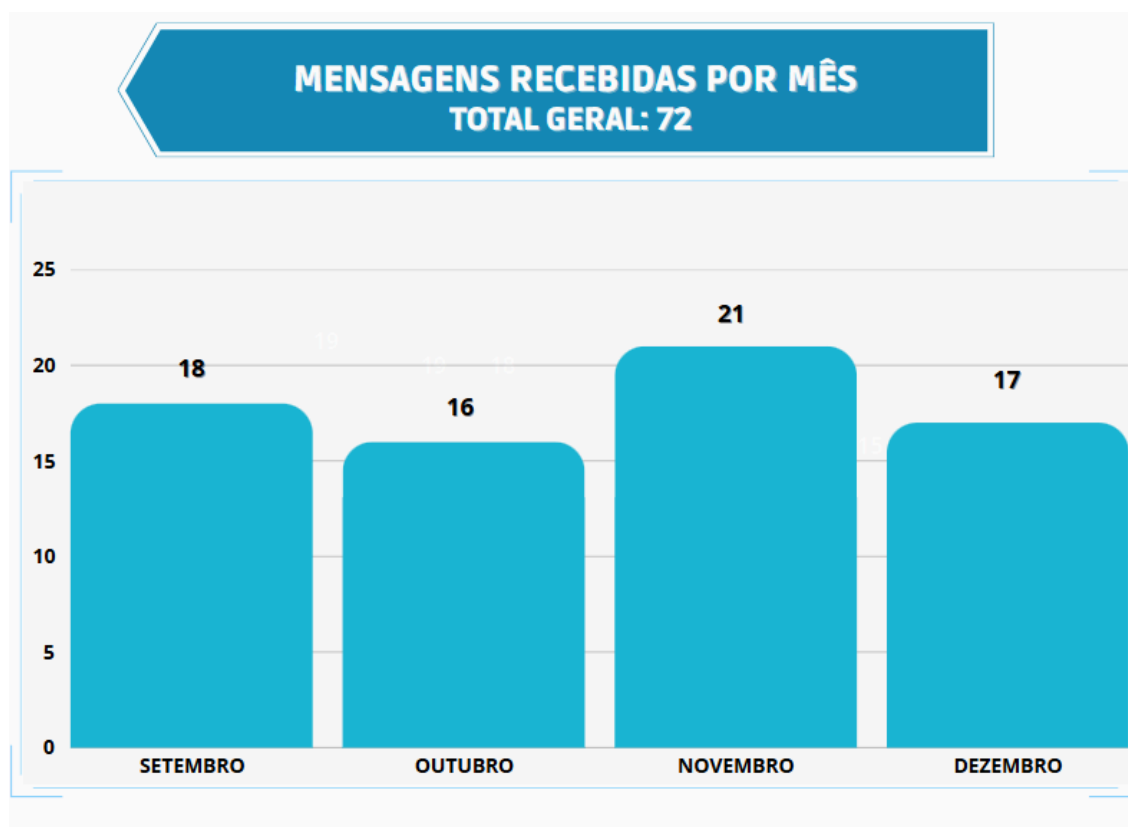
FIGURA 1: COMPARATIVO DE MENSAGENS RECEBIDAS 2019 a 2024



MENSAGENS RECEBIDAS POR MÊS

No período avaliado, o mês que registrou o maior volume de mensagens recebidas foi **novembro**, como evidenciado pela **FIGURA 2**.

FIGURA 2: MENSAGENS RECEBIDAS POR MÊS



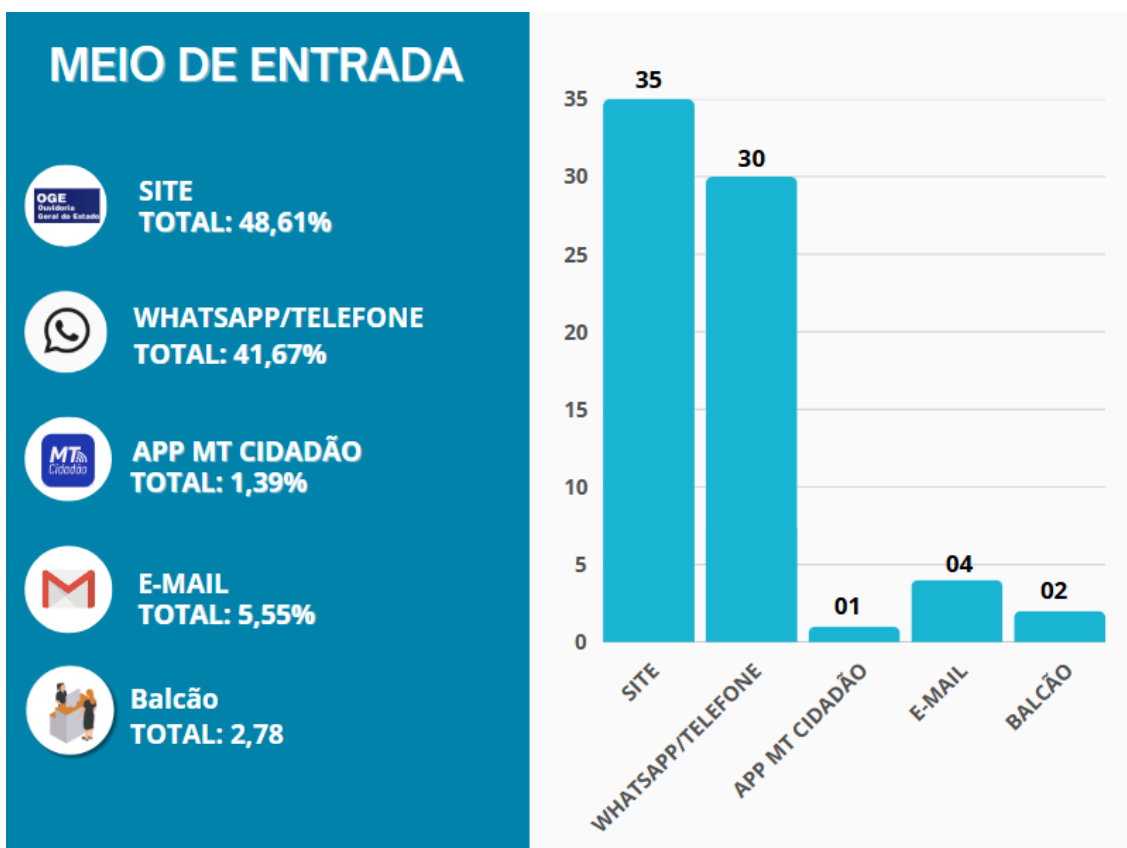
MEIO DE ENTRADA

A Ouvidoria opera por meio do sistema Fale Cidadão, que serve para receber e tratar as demandas. 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 decorrer do quadrimestre, o principal canal de contato foi por meio do site e atendimento telefônico/whatsapp, demonstrando a preferência do usuário. É importante que essas ferramentas de comunicação tenham uma atenção e cuidado específicos, visto que a necessidade de atenção e de resposta para o usuário com mais agilidade e utilizando mais recursos como: imagens, áudios, vídeos instrucionais.

A quantidade e o percentual de utilização de cada um desses meios estão apresentados na **Figura 3**. Essa diversidade de canais reflete o compromisso da Ouvidoria em oferecer opções acessíveis para que os cidadãos possam expressar suas manifestações.

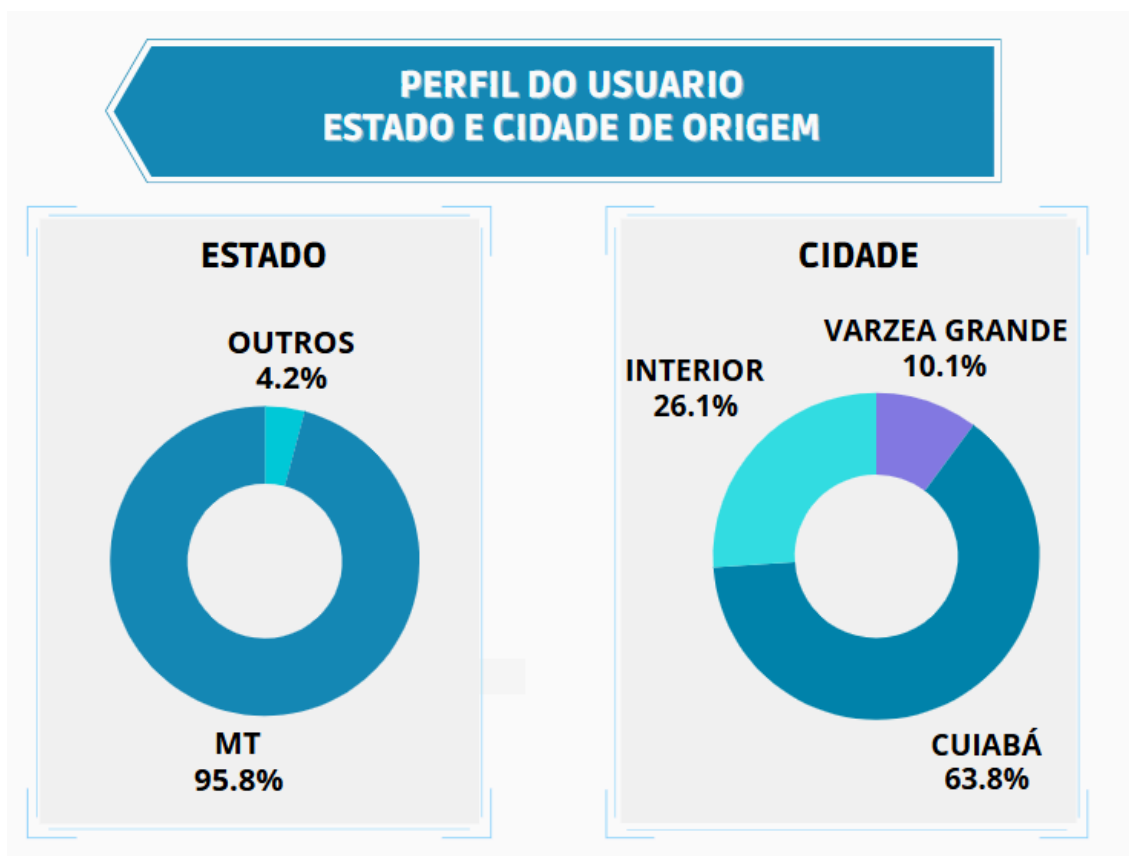
FIGURA 3: MEIO DE ENTRADA



PERFIL DO USUÁRIO - ORIGEM

Com relação aos usuários da Ouvidoria Setorial da MTI, a grande maioria, representando **95,8%**, são do estado de Mato Grosso. Dentro desse grupo, **63,8%** são moradores da capital, Cuiabá, enquanto **10,1%** de Várzea Grande. Adicionalmente, **26,1%** dos usuários são do interior do estado. Esses dados estão detalhados nas Figuras 4.

FIGURA 4: MENSAGENS POR UF E CIDADE:



TEMPO DE RESPOSTA

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.

FIGURA 05: PRAZO DE RESPOSTA



Considerando os prazos estabelecidos em legislação, **100%** das mensagens tratadas e finalizadas na data de elaboração deste relatório foram respondidas dentro do prazo de 60 dias.

O tempo médio de conclusão foi de 5,7 dias

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO

Após o encerramento da demanda, os manifestantes têm a oportunidade de avaliar o atendimento da Ouvidoria, expressando sua satisfação e indicando se a questão foi devidamente resolvida. Para este relatório, os dados foram consolidados, incluindo tanto as avaliações do Fale Cidadão quanto as obtidas por meio do Google Forms. Nas **figuras 06 e 07** apresentamos os resultados das avaliações.

Quanto à satisfação com o atendimento prestado, recebemos 100% de avaliações positivas. Dentre essas avaliações, 27 foram classificadas como “Muito Bom”, atingindo assim o critério máximo de avaliação. Além disso, destacamos 01 avaliação classificada como “bom” e 01 satisfatório/regular.

No que diz respeito ao atendimento da demanda, constatamos que 100% dos usuários perceberam sua demanda como totalmente resolvida.

Os indicadores recentes demonstram que não apenas alcançamos, mas superamos a meta de avaliação almejada. A MTi, por meio da Ouvidoria Setorial, está dedicada a manter esse alto nível de desempenho para atender às expectativas crescentes dos usuários.

FIGURA 06: AVALIAÇÃO

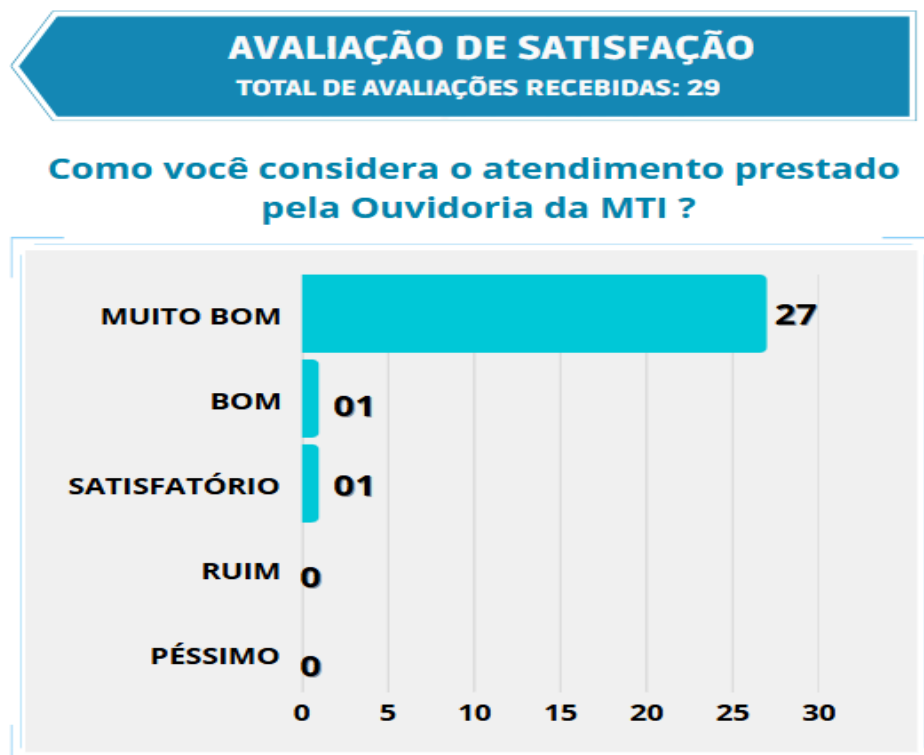


FIGURA 07: AVALIAÇÃO



ASSUNTOS RECORRENTES

Grande parte das mensagens recebidas via canal da Ouvidoria está relacionada ao aplicativo MT Cidadão, sendo essas responsáveis por **79,16%** das demandas recebidas.

Dentre as demais demandas, que correspondem a **20,83,2%** do total, destacam-se: denúncias, reclamações internas, pedidos de informação, nota mt.

FIGURA 08: ASSUNTOS RECORRENTES



APLICATIVO MT CIDADÃO

Foi estabelecido um canal exclusivo de atendimento para lidar com as demandas relacionadas ao aplicativo MT Cidadão. No entanto, observou-se que os usuários continuam procurando inicialmente a Ouvidoria para resolver suas questões. No decorrer do quadrimestre, foram recebidas **57 mensagens**.

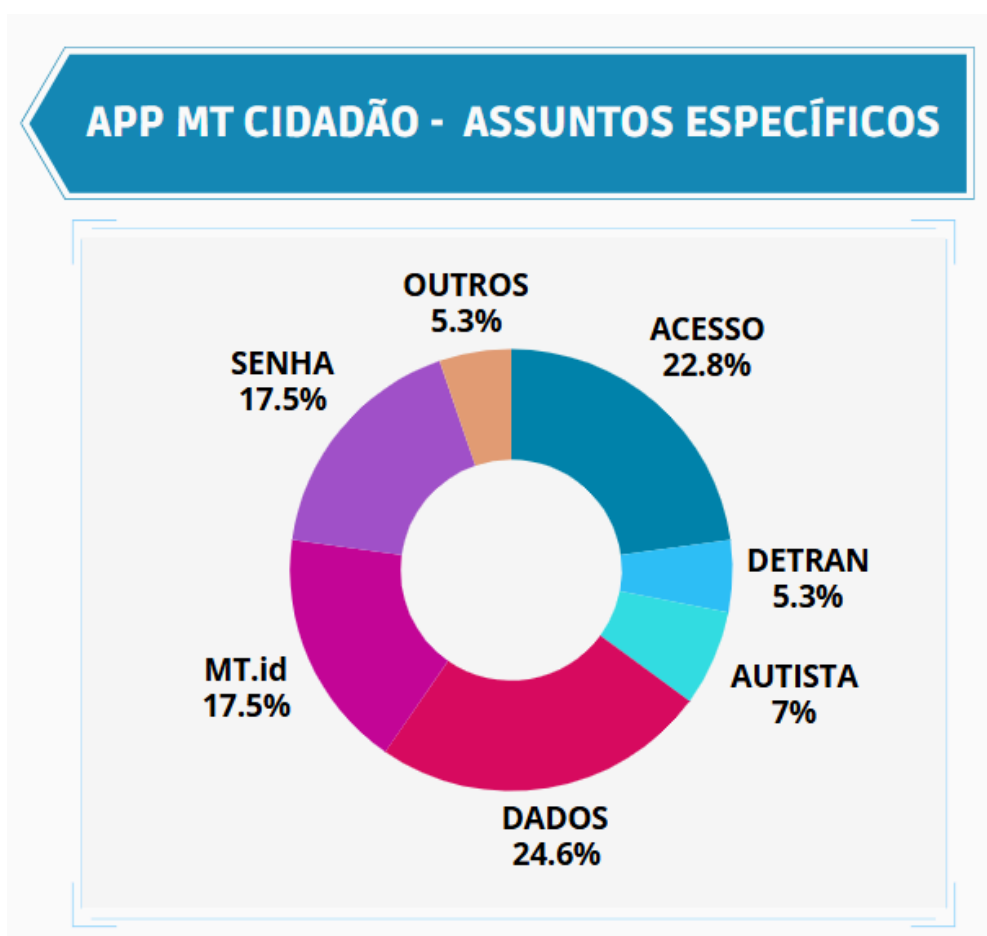
Analisando as manifestações específicas sobre o aplicativo, observamos que **24,6%** dos casos estavam relacionados ao pedido de apoio na correção e atualização de dados cadastrais. Outros **22,8%** das manifestações abordavam dificuldades no acesso. Além disso, é importante destacar que **17,5%** das demandas foram para solicitar ajuda na recuperação de senha, **17,5%** referiam-se a problemas com Certificado Digital MT.id, dentre outros assuntos.

Essas manifestações oferecem à MTi uma oportunidade valiosa para corrigir problemas e aprimorar os serviços disponíveis no aplicativo. A equipe de

suporte e desenvolvimento tem demonstrado agilidade e competência na resolução das dificuldades apresentadas pelos usuários, reforçando o compromisso da empresa em oferecer uma experiência satisfatória e eficiente aos seus usuários.

Abaixo, a **Figura 09** oferece uma visão detalhada dos assuntos abordados nas manifestações sobre o aplicativo MT Cidadão. Essa análise permite uma compreensão mais abrangente das preocupações e expectativas dos usuários, contribuindo para uma abordagem mais completa na resolução de problemas e no aprimoramento contínuo do aplicativo MT Cidadão.

FIGURA 09: APP MT CIDADÃO



OUTRAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Ao longo do quadrimestre, foram desenvolvidas uma série de atividades visando promover e aprimorar os serviços Ouvidoria e Transparência. Algumas dessas ações incluem:

- **Disseminação de Informes Ouvidoria e Transparência:** foi encaminhado conteúdos contendo informações e orientações acerca das normas de transparência e Ouvidoria aos colaboradores da empresa com objetivo de capacitá-los e conscientizá-los sobre esses temas;

EQUIPE DA OUVIDORIA SETORIAL

A composição da Ouvidoria e Transparência é formada pela Assistente de Ouvidoria, que desempenha o papel de Ouvidora Setorial e Autoridade de monitoramento e implementação da Lei 12.527/2011 e por 01 Auxiliar Administrativa que oferece suporte essencial, auxiliando nas tarefas administrativas e operacionais da unidade.

À apreciação superior.

Cuiabá, 07 de janeiro de 2025.

Maraporacayama Cardoso Reis
Ouvidora Setorial

Cleberon Antonio Sávio Gomes
Diretor Presidente