

2022

SINFRA
Secretaria
de Estado de
Infraestrutura
e Logística



Governo de
**Mato
Grosso**

RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL DA OUVIDORIA SETORIAL DA SINFRA



Elaborado por Camila Bernal Barreto
Fevereiro 2022

Sumário

1. SOBRE A OUVIDORIA	3
2. DEMANDAS DA OUVIDORIA EM 2022	5
3. DEMANDAS DA OUVIDORIA DE 2019 A 2022	6
4. DEMANDAS DA OUVIDORIA POR MÊS	7
5. PERFIL DO USUÁRIO	8
6. MENSAGENS RESPONDIDAS EM TRATAMENTO E ARQUIVADAS	8
7. PRAZOS DE RESPOSTAS	9
8. DEMANDAS RECORRENTES	10
9. CENTRAL INFRA	13
10. CONSIDERAÇÕES FINAIS	13

1. SOBRE A OUVIDORIA

PARA QUE SERVE A OUVIDORIA?

Em linhas gerais, Ouvidoria é um canal de diálogo entre o cidadão e órgão público, em que é possível apresentar manifestações, sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias. As ouvidorias públicas fazem a ligação entre o cidadão e a administração pública, formada pelos órgãos, entidades e agentes gerenciados pelo Estado.

A Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, conhecida como Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos, estabeleceu normas para a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, atribuindo, às Ouvidorias, competências e exigências que vão muito além do mero recebimento de manifestações. Passaram a abranger ações de promoção do diálogo, de avaliação de percepções e expectativas da sociedade, de tratamento e interpretação de dados, de apoio na evolução da qualidade da prestação dos serviços públicos. A Lei fixou, também, o seguinte:

Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 deverá indicar, 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.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e

II - disponibilizado integralmente na internet.

Valendo-se desta Lei, as ouvidorias Setoriais preparam anualmente relatórios com informações que subsidiam a administração pública nas tomadas de decisões quanto a alocação de recursos destinando às áreas com maior demanda. Demonstrando, também, os setores que requerem atenção mais minuciosa por parte da Administração.

É importante lembrar que os órgãos da Administração Pública estão divididos em três esferas: Governo Federal, Governo Estadual e Administração Municipal (prefeitura). Cada uma dessas esferas cuida de assuntos diferentes. Por isso, antes de registrar sua reclamação ou sugestão, verifique que esfera de poder é a responsável por aquela ação ou serviço. Por

exemplo: o transporte público urbano é um dever do município, ou seja, da prefeitura da cidade. Já o transporte entre cidades, inclusive, em regiões metropolitanas é responsabilidade do governo estadual.

O Governo do Estado de Mato Grosso controla a Ouvidoria Geral que, por sua vez, coordena as Ouvidorias Setoriais, na qual a Ouvidoria Setorial da Sinfra está inserida. Buscando promover a transparência pública, o acesso à informação e a defesa dos usuários do serviço público estadual.

O QUE É UMA OUVIDORIA?

É uma unidade de apoio estratégico e especializado onde os clientes-cidadãos ganham voz ativa por meio do ouvidor, seu porta-voz. Sempre atenta aos princípios constitucionais de legalidade, moralidade, impessoalidade e eficiência, a Ouvidoria é um canal de comunicação, imparcial, independente e consolidada como instrumento de democracia participativa.

COMO ATUA O OUVIDOR?

O Ouvidor acolhe a demanda, busca a solução e dá a resposta no menor prazo possível, defendendo os direitos e os interesses do cidadão dentro da instituição. A independência e a autonomia são uns dos pilares da Ouvidoria, que garantem maior mobilidade e rapidez na busca de soluções.

QUANDO DEVO RECORRER À OUVIDORIA DA SINFRA?

Quando quiser fazer uma manifestação. Pode ser um elogio, uma crítica, uma solicitação, uma sugestão, uma reclamação ou uma denúncia sobre assuntos pertinentes à Instituição, suas diversas unidades e colaboradores

QUEM PODE RECORRER À OUVIDORIA?

Público interno e externo, qualquer cidadão que queira se manifestar, além dos servidores efetivos e temporários. Caso a questão não seja de sua competência, a Ouvidoria orientará o cidadão quanto à maneira mais adequada para o seu atendimento.

OUVIDORIA SETORIAL SINFRA

A ouvidoria Setorial da Sinfra é composta somente pela ouvidora setorial, com posto de atendimento junto a Assessoria do Gabinete do Secretário. Os atendimentos são realizados através do telefone (65) 3613-0545 e de forma presencial, quando não há constrangimento

da parte, já que a Ouvidoria não dispõe de sala exclusiva para realizar um atendimento mais personalizado.

PERFIL DO USUÁRIO

A Ouvidoria Setorial da Sinfra atende um público variado, pessoas de vários estados solicitando informações sobre os contratos de concessões e licitações; cidadãos buscando informações sobre as condições das rodovias estaduais e pontes; público interno referente a comportamento dos servidores da casa. Enfim, um público bem diversificado.

2. DEMANDAS DA OUVIDORIA EM 2022

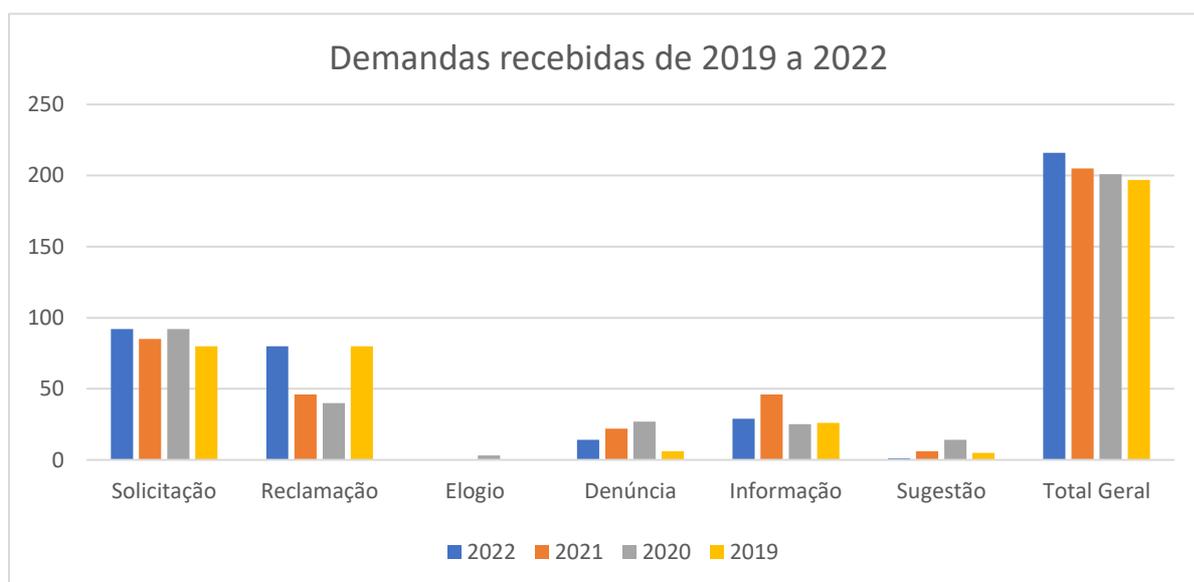
O gráfico de distribuição das Demandas da Ouvidoria em 2022 demonstra o percentual de individual de demanda de acordo com a natureza desta forma pode-se analisar os produtos ou setores que estão gerando maior quantidade de pedidos junto à Ouvidoria seja ela por reclamações, solicitações, sugestões, informação, denúncia ou elegio dos cidadãos. Esses dados são transformados em informações estratégicas para auxiliar nas futuras decisões.



As demandas acima representam o total de demandas recibidas pelo sistema Fale Cidadão. As de natureza Reclamação e Solicitação representam 80% do total de 216 atendimentos efetuados pela Unidade da Ouvidoria Setorial, via Sistema Fale Cidadão no ano de 2022. Temos ainda o canal de Telefone, e email. A demandas que são recebidas por email também fazem parte deste gráfico considerando que quando recebidas por email são cadastradas pela Ouvidoria no Fale Cidadão.

3. DEMANDAS DA OUVIDORIA DE 2019 A 2022

Ano	Solicitação	Reclamação	Elogio	Denúncia	Informação	Sugestão	Total Geral
2022	92	80	0	14	29	1	216
2021	85	46	0	22	46	6	205
2020	92	40	3	27	23	14	201
2019	80	80	0	6	26	5	197



A Ouvidoria na SINFRA foi implementada em 2015 e desde então apresenta aumento na participação da população.

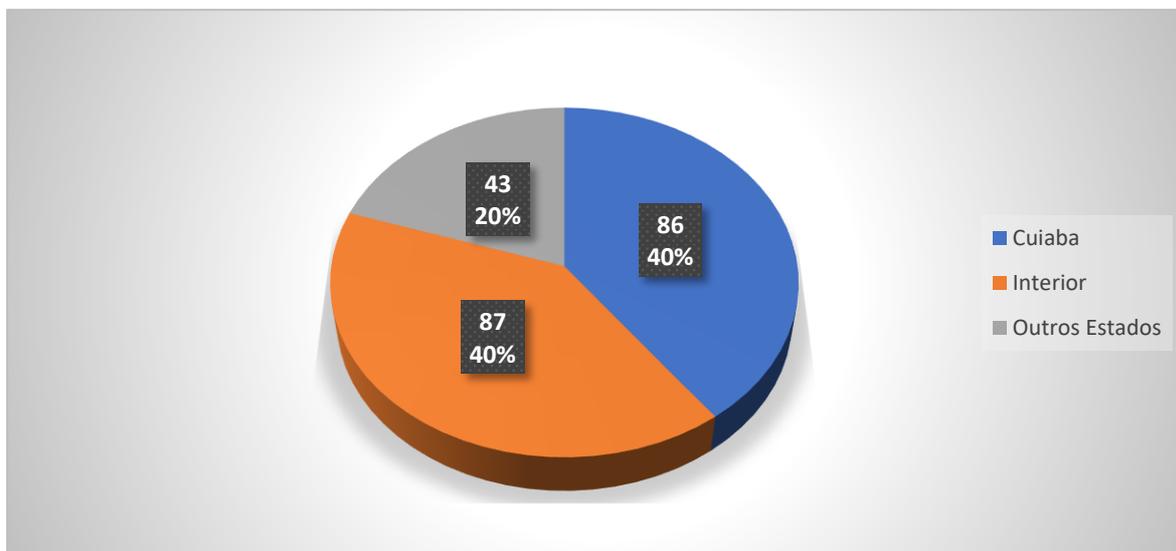
A transparência dos serviços prestados pela SINFRA através do site <https://www.sinfra.mt.gov.br/> como também pela Central INFRA <https://mapas.sinfra.mt.gov.br/portal/apps/sites/#/central-infra2>, que é uma central de informações referente a ao andamento das obras, contratos e outros e assim a população acompanha as obras e participa mais ativamente seja com questionamentos em relação ao prazo para conclusão como também melhorias e pontos críticos, prazos de conclusão, rodovias que serão pavimentadas, reclamação onde o cidadão traz os pontos que precisa melhorar e assim a SINFRA poder intervir além dos pedidos de informação estes são com base na Lei nº 12527/2011.

4. DEMANDAS DA OUVIDORIA EM 2022 POR MÊS



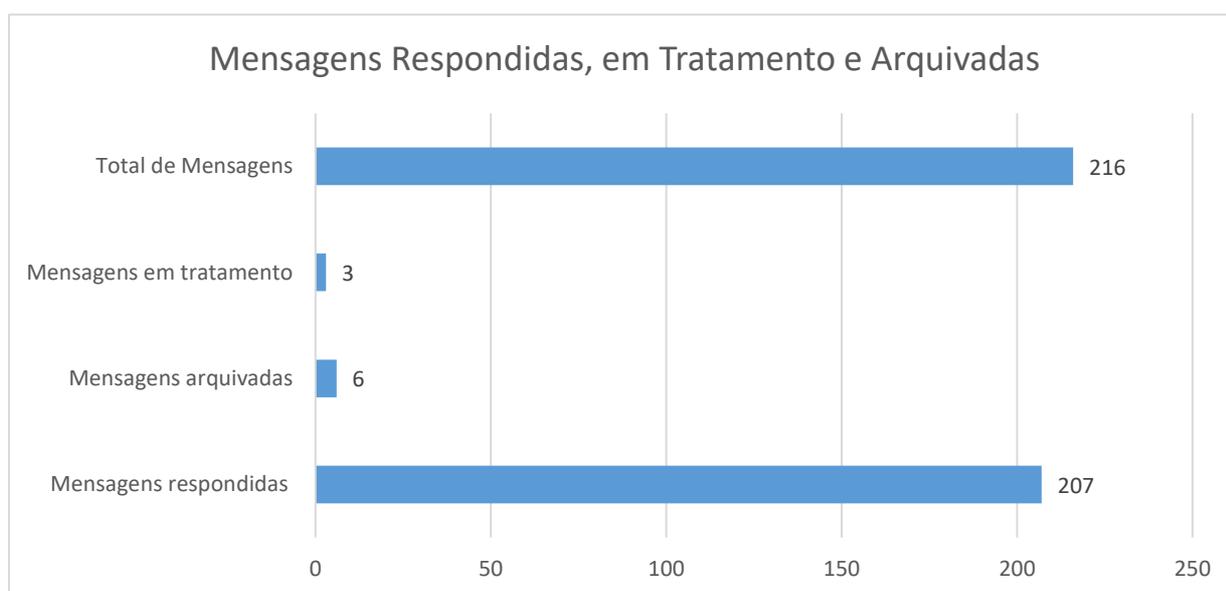
O gráfico acima é referente as demandas recebidas por mês no ano de 2022 onde o maior número de demanda é referente aos meses de fevereiro, março, maio, julho, junho.

5. PERFIL DO USUÁRIO



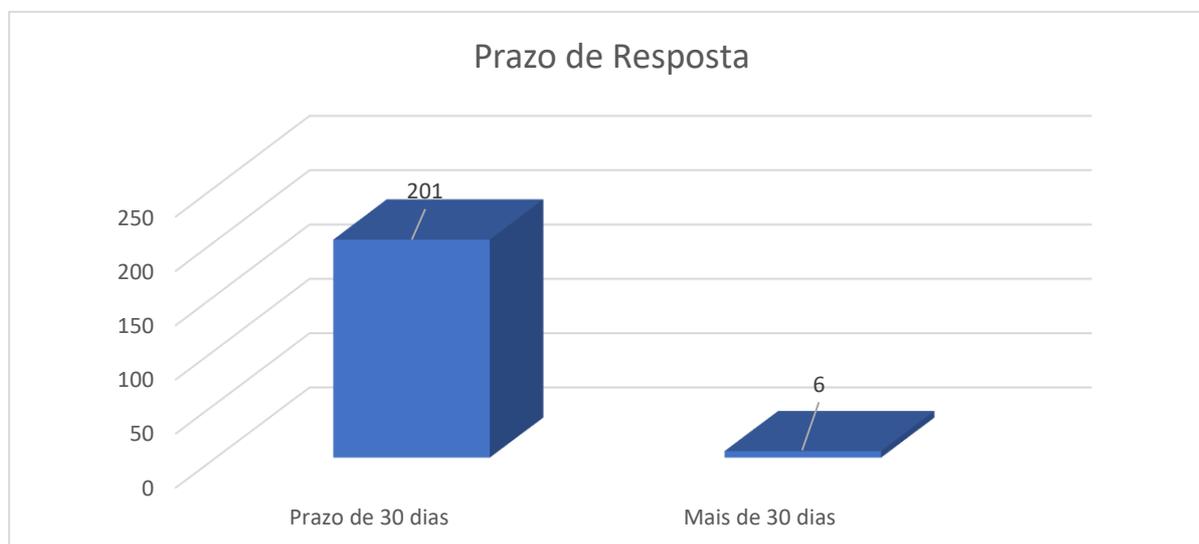
As demandas recebidas 40% são da região de Cuiabá, 40% interior e 20% outros estados, as demandas de outros estados são na sua maioria pedindo informações sobre licitações ou documentos.

6. DEMANDAS RESPONDIDAS, DEMANDAS EM TRATAMENTO E DEMANDAS ARQUIVADAS



No ano de 2022 foram recebidos o total de 2016 demandas na Ouvidoria Setorial da SINFRA, desse total de 2016 mensagens 207 foram respondidas, 6 foram arquivadas as mensagens arquivadas são mensagens que chegam de forma incompletas, elas retornam ao cidadão para que esta as complementem quando não retornam quando a complementação são arquivadas e 3 mensagens em tratamento que são mensagens que chegaram no final do mês de dezembro e a resposta foi encaminhada em janeiro de 2023.

7. PRAZOS DE RESPOSTA



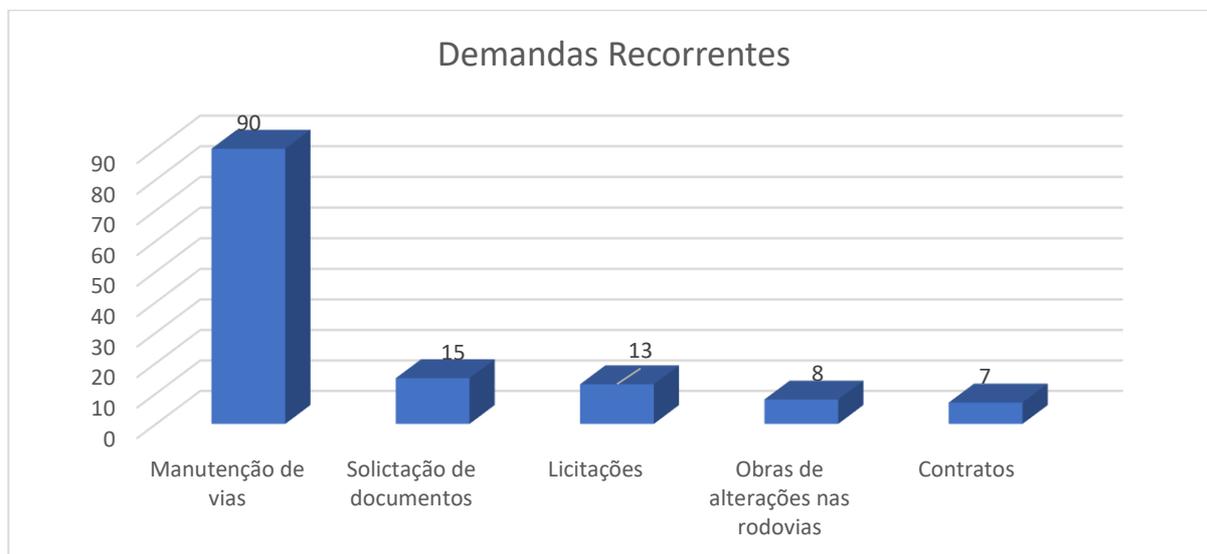
Das 207 demandas aptas para serem respondidas 201 foram respondidas dentro do prazo de 30 dias.

O prazo regulamentar para resposta é de até 30 dias, prorrogáveis por mais 30 dias.

Algumas resposta que precisaram demais prazo são referentes a demandas que houveram a necessidade de esclarecimentos ou informações adicionais para o prosseguimento.

O tempo médio de resposta é de 3 dias.

8. DEMANDAS RECORRENTES



Sendo a SINFRA Secretaria de Obras do Estado o maior número de demandas é referente a manutenção das rodovias.

Todas as demandas relativas as rodovias a Ouvidoria e analisada e junto as Superintendências de Fiscalizações e Execuções de Obras busca prestar o atendimento ao cidadão, seja solicitando visitas técnicas nos locais citados para a solução dos problemas de forma imediata para cidadão.

De uma forma geral, “ todas as regiões foram contempladas com obras importantes para garantir a melhoria da qualidade de vida dos matogrossenses e há novas ações em andamento como a implantação de novos três mil quilômetros de asfalto e novas 127 pontes de concreto em diversos municípios” de acordo o Secretário Marcelo em entrevista <https://www.youtube.com/watch?v=-nC8zHrDiG0>.

Abaixo algumas fotoa do trabalho desenvolvido pela SINFRA, como a revitalização da MT 060





Placas e sinalização



9. Central INFRA

A SINFRA é um órgão referência em nível de Estado e até nacional, em termos de transparência, inteligência e inovação, e disponibiliza através da Central INFRA todas as informações referente a infraestrutura, logística e obras do Estado de Mato Grosso sob a competência da SINFRA através de mapas e painéis gerenciais.

O acesso a central INFRA pode ser feito pelo endereço: <https://mapas.sinfra.mt.gov.br/portal/apps/sites/#/central-infra2>, para acessar o andamento das obras, convênios as principais informações sobre os contratos entre outros.

Você já se perguntou:

- ? Quantos KMs de rodovias Mato Grosso tem? E pontes? E aeroportos? E balsas?
- ? Quantas rodovias tem pedágio? Quanto custa o pedágio?
- ? Onde estão as terras indígenas?
- ? Por onde vai passar a ferrovia que está sendo construída até Cuiabá?
- ? Quantos convênios a SINFRA tem?
- ? Quantas máquinas pesadas a SINFRA tem?
- ? Quanto a SINFRA está investindo em cada município em obras e parcerias?

Todas essas perguntas podem ser respondidas com a **Central Infra** e para facilitar a compreensão, acesso e utilização da ferramenta, há **7 vídeos tutoriais dentro da plataforma**.

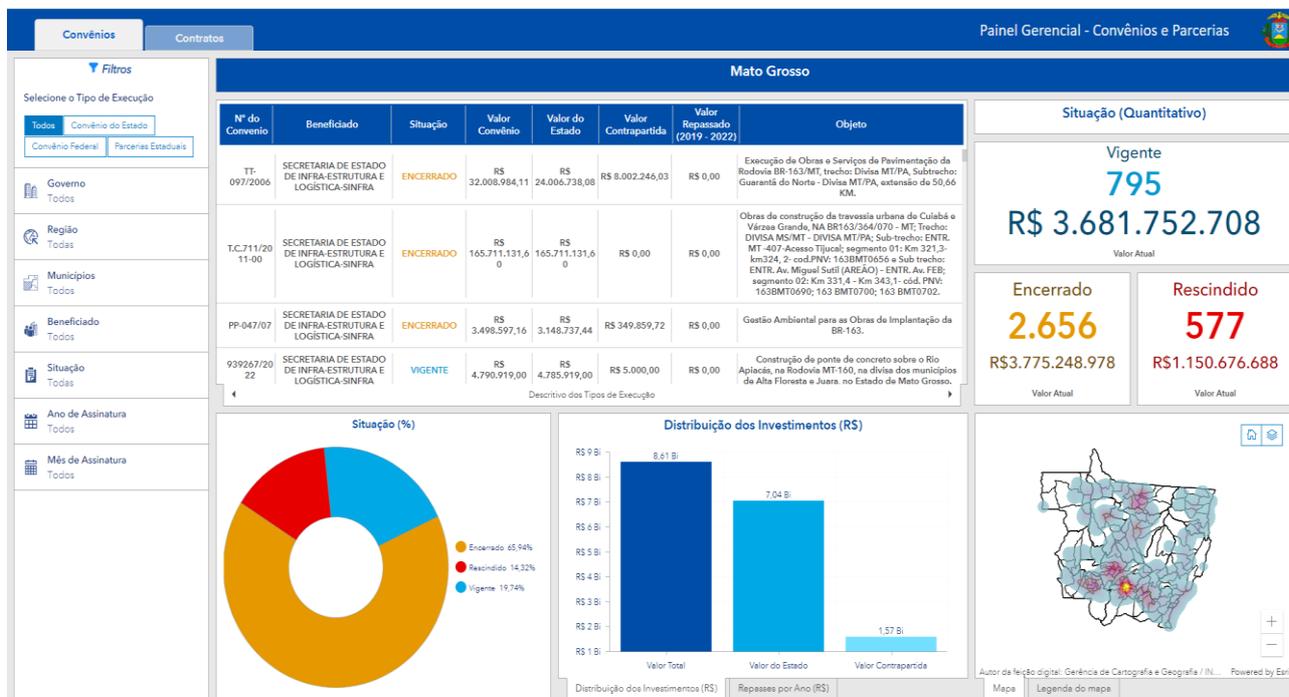
Para assistir, basta clicar nos botões símbolo do Youtube na Central Infra:

APLICATIVOSSOBRE A CENTRAL INFRA

PAINÉIS GERENCIAIS

Navegue pelos painéis para obter um resumo dos principais indicadores da infraestrutura de transportes e das obras rodoviárias.

 <p>INFRAESTRUTURA</p> <p>Nesses painéis você pode fazer buscas por município, rodovia ou região do Estado e obter indicadores sobre a infraestrutura de transportes.</p> <p> Video tutorial</p>	 <p>OBRAS</p> <p>Nesses painéis você tem acesso a todas as obras rodoviárias em trechos e pontes (contratos) e obras realizadas em parcerias com prefeituras (convênios).</p> <p> Video tutorial</p>
 <p>SOCIOECONÔMICO</p> <p>Nesses painéis você pode conhecer o perfil sócioeconômico dos municípios e consórcios matogrossenses através de indicadores de produção, renda, qualidade de vida e infraestrutura de transportes.</p> <p> Video tutorial</p>	 <p>MÁQUINAS</p> <p>Neste painel você encontra todas as máquinas pesadas adquiridas pela SINFRA cedidas às Prefeituras, Consórcios e Associações.</p> <p> Video tutorial</p>



No painel de Infraestrutura pode ser feita busca por municípios, rodovias ou região do Estado e obter indicadores sobre a infraestrutura de transporte.

No painel de obras tem acesso a todas as obras rodoviárias em trechos e pontes (contratos) e obras realizadas em parcerias com prefeituras (convênios).

10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O papel da Ouvidoria é auxiliar a contínua melhoria dos serviços prestados pela SINFRA aos seus clientes, bem como subsidiar informações para elaboração do planejamento estratégico e tomada de decisões pelos gestores da pasta.

Assim, encaminhamos o presente Boletim com informações estratégicas colhidas e tratadas (a partir dos dados colhidos pelo Sistema fale Cidadão).