

Relatório de Ouvidoria 01/2021

UNIDADE ORÇAMENTÁRIA:	OUVIDORIA ESPECIALIZADA DO SISTEMA PENITENCIÁRIO
INTERESSADO:	SECRETÁRIO CONTROLADOR-GERAL DO ESTADO
ASSUNTO:	Relatório de Gestão da Ouvidoria Especializada do Sistema Penitenciário – Ano de 2020

ATENDIMENTOS AO CIDADÃO, MENSAGENS RECEBIDAS, PERFIL DO USUARIO E ASSUNTOS RECORRENTES NO ANO DE 2020.

CUIABÁ-MT  
ABRIL/2020

## **1- APRESENTAÇÃO**

Em atendimento ao disposto nos artigos 14 e 15 da Lei Federal nº 13.460 de 2017, a Ouvidoria Especializada do Sistema Penitenciário – OESP, apresenta o Relatório Anual de Gestão, referente às suas mensagens recebidas no ano de 2020. É importante ressaltar que as atividades de Ouvidoria Especializada do Sistema Penitenciário são exercidas pela Secretaria do Estado de Segurança Pública.

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.

### **1.1 – REDE DE OUVIDORIA DE PODER EXECUTIVO**

As atividades de Ouvidoria do Poder Executivo do Estado de Mato Grosso são organizadas em rede, através da Rede de Ouvidorias, que conforme disposto nas Leis Complementares nº 162 de 2001 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 a escolha do titular ficam vinculadas operacionalmente à CGE, que exerce essa macrofunção por meio da Secretaria Adjunta de Ouvidora-Geral e Transparência SAOGT.

De acordo com a Lei Complementar nº 550 de 2017, o sistema informatizado Fale Cidadão é o sistema único de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual, portanto, é o 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 dessa Ouvidora – onde recebem, manipulam e respondem as mensagens dos cidadãos.

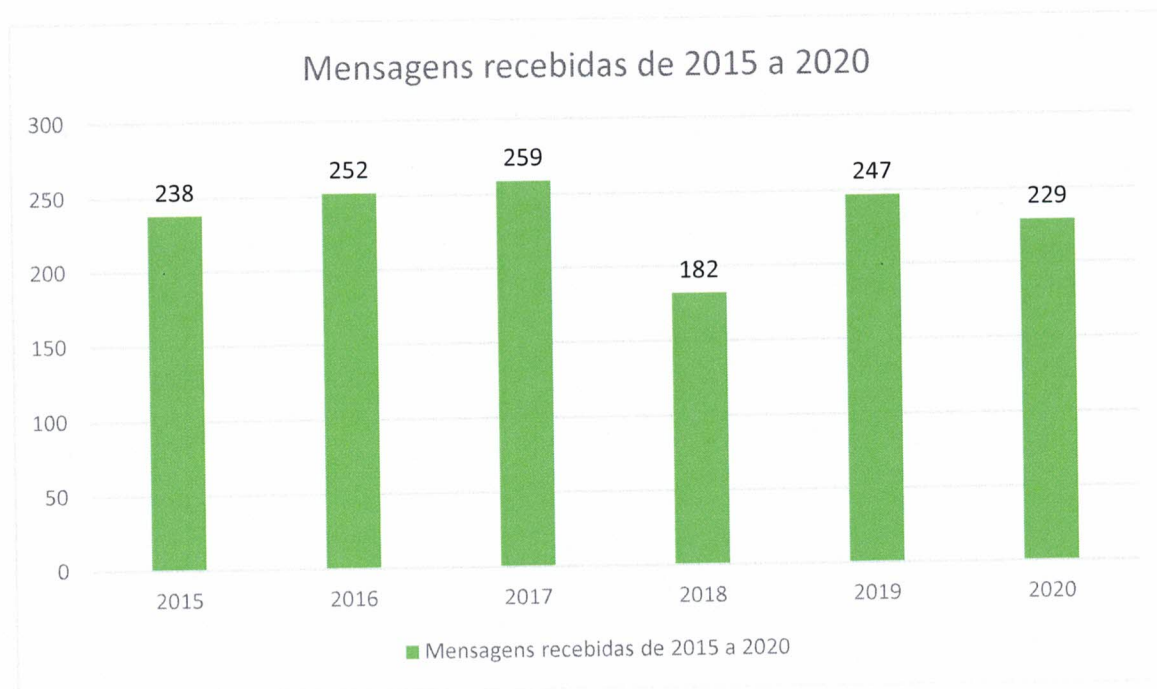
Conforme Orientação Técnica de Ouvidoria 004/2020, cada Ouvidoria Setorial é responsável pela elaboração do Relatório de Gestão da sua entidade e pelo envio à SAGOGT, para compilação dos dados e emissão do Relatório de Gestão da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo.

As informações ora apresentadas foram subsidiadas pelos relatórios técnicos disponibilizados pelos Sistema Fale Cidadão e equipe da Ouvidoria Especializada do Sistema Penitenciário.

## **2 – MENSAGENS RECEBIDAS**

No exercício de 2020 foram enviadas para a caixa de mensagens da Ouvidora Especializada do Sistema Penitenciário um total de 229 mensagens. Esse número representa um decréscimo com relação ao recebido em 2019, conforme apresentado abaixo.

FIGURA 1: MENSAGENS RECEBIDAS DE 2015 A 2020

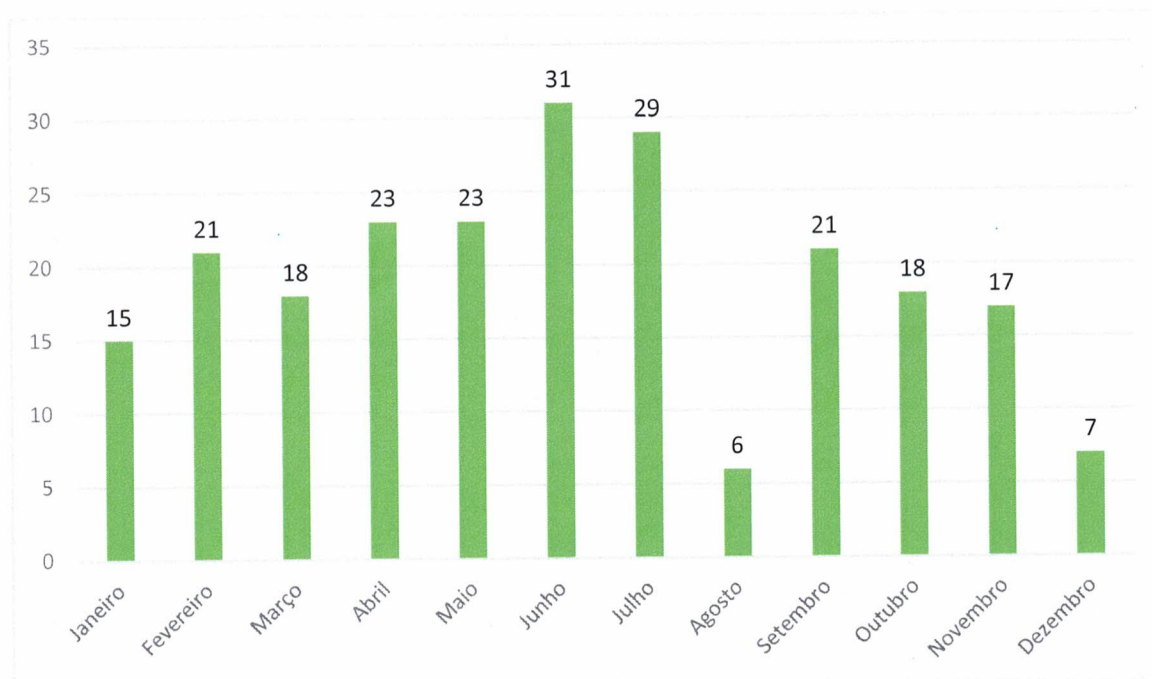


Os meses com maior volume de mensagens recebidas foram junho e julho, e a média foi de 19 mensagens por mês, conforme apresentado na Tabela 1 e na Figura 2:

TABELA 1: MENSAGENS RECEBIDAS POR MÊS

MÊS	TOTAL	%
Janeiro	15	6%
Fevereiro	21	10%
Março	18	8%
Abril	23	11%
Maio	23	11%
Junho	31	14%
Julho	29	13%
Agosto	6	2%
Setembro	21	10%
Outubro	18	7%
Novembro	17	7%
Dezembro	7	3%
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>229</b>	<b>100%</b>

FIGURA 2: MENSAGENS RECEBIDAS POR MÊS



### 3 – MENSAGENS VÁLIDAS

A Ouvidoria do Sistema Penitenciário tem como função ser um canal de comunicação e informações entre o cidadão e a Instituição, oportunizando as condições necessárias para obter informações, fazer reclamações, denúncias, sugestões e elogios sobre os serviços administrativos, técnicos e de segurança interna e externa dos estabelecimentos penais vinculados à Secretaria de Estado da Segurança Pública e Administração Penitenciária, visando a busca da eficiência administrativa.

Consideramos como mensagens válidas as referentes especificamente à Ouvidoria Especializada do Sistema Penitenciário, ou seja, as que não foram arquivadas de ofício por falta de complementação do cidadão.

As mensagens válidas totalizam 218 mensagens, sendo que 80% foram respondidas e 20% estavam em tratamento até 31 de dezembro de 2020. Apresentamos nas tabelas 2 e 3 as mensagens e os seus status.

TABELA 2: MENSAGENS RECEBIDAS ARQUIVADAS E VÁLIDAS

Status	TOTAL	%
Mensagens Arquivadas	11	5%
Mensagens Válidas	218	95%
<b>Total Geral</b>	<b>229</b>	<b>100%</b>

TABELA 3: MENSAGENS VÁLIDAS

Status	TOTAL	%
Mensagens Respondidas	174	80%
Mensagens em Tratamento*	44	20%
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>218</b>	<b>100%</b>

\*Em tratamento até 31/12/2020

Em relação ao tempo de resposta, a Lei 13.460/2017 estabelece em 30 dias – prorrogáveis por mais 30 dias – o prazo para oferecer resposta conclusiva à manifestação registrada pelo usuário de serviços públicos. Para fins de acompanhamento e deste relatório, consideramos mensagens respondidas no prazo as que o cidadão recebeu resposta em até 30 dias.

Considerando as mensagens válidas respondidas, 78 mensagens (45%) foram respondidas dentro desse prazo. O tempo médio de resposta longo tem relação com o fato que a maioria das mensagens são denúncias e alguns casos são encaminhadas para Superintendência de Inteligência Penitenciária e/ou Unidade Setorial de Correição e CGE, necessitando assim mais tempo para análise.

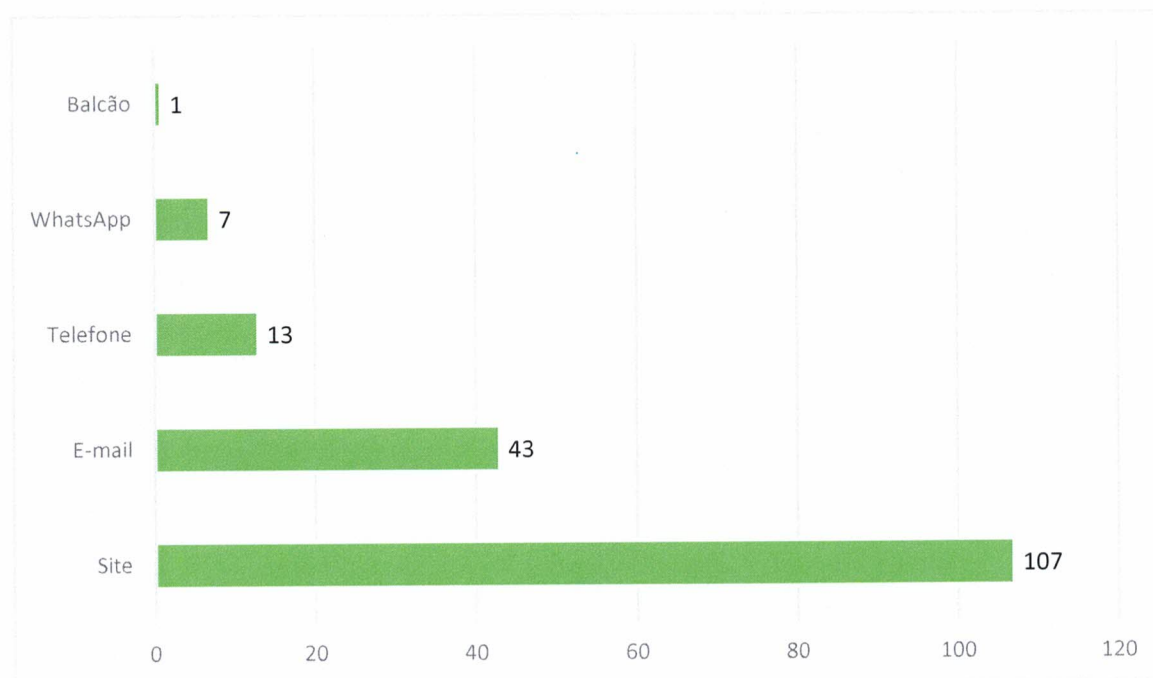
Sobre a forma de acesso à ouvidoria, o principal meio de entrada das mensagens foi o site do Fale Cidadão, representando 61% do total. Outros 43% foram registrados por e-mail. Ressaltamos que todas as mensagens recebidas por telefone, WhatsApp e presencialmente são registradas no sistema.

Essa distribuição é apresentada na figura 3:

TABELA 4: MENSAGENS VÁLIDAS POR MEIO DE ENTRADA

MEIO DE ENTRADA	TOTAL	%
Site	107	61%
E-mail	43	24%
Telefone	16	9%
WhatsApp	7	6%
Balcão	1	0%
Carta	0	0%
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>174</b>	<b>100%</b>

FIGURA 3: MENSAGENS VÁLIDAS POR MEIO DE ENTRADA

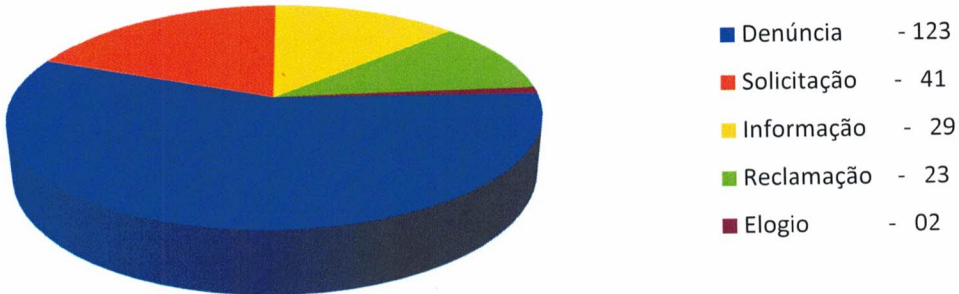


No sistema Fale Cidadão, as mensagens são catalogadas nas naturezas Denúncia, Reclamação, Solicitação, Sugestão, Elogio e Informação, que se refere aos pedidos de informações públicas baseadas na Lei de Acesso à Informação-LAI. Na Rede de Ouvidorias do Poder Executivo de Mato Grosso, o e-SIC é vinculado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

TABELA 5: MENSAGENS VÁLIDAS POR NATUREZA

NATUREZA	TOTAL	%
Denúncia	123	56%
Solicitação	41	18%
Informação	29	13%
Reclamação	23	10%
Elogio	2	1%
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>218</b>	<b>100%</b>

FIGURA 6: MENSAGENS VÁLIDAS POR NATUREZA



#### 4 PERFIL DO USUÁRIO

Sobre os usuários da Ouvidoria Especializada do Sistema Penitenciário, com relação ao estado de origem, 68% são de MT, desses 36% são da capital e 64% do interior.

TABELA 7: MENSAGENS VÁLIDAS POR UNIDADE FEDERATIVA

UF	TOTAL	%
MT	147	68%
DF	46	22%
SP	12	6%
RJ	5	2%
GO	3	1%
MG	3	1%
RS	1	0%
TO	1	0%
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>218</b>	<b>100%</b>

FIGURA 8: MENSAGENS VÁLIDAS POR UNIDADE FEDERATIVA

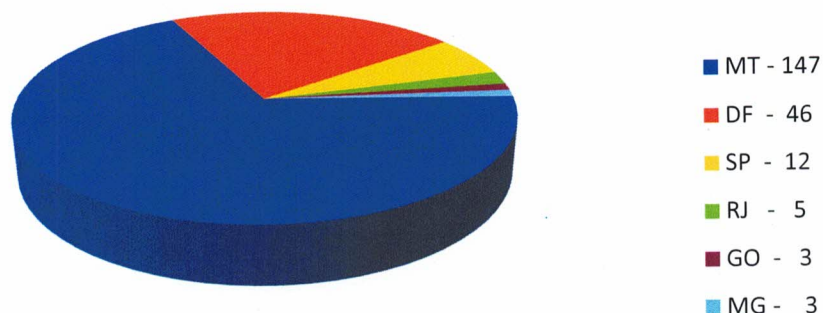
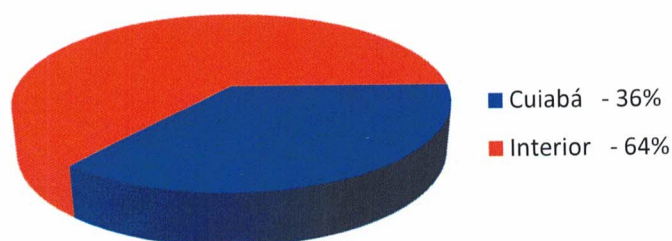


TABELA 8: MENSAGENS VÁLIDAS MT  
CAPITAL X INTERIOR

CIDADE	TOTAL	%
Cuiabá	53	36%
Interior	94	64%
TOTAL GERAL	147	100%

FIGURA 9: MENSAGENS VÁLIDAS MT



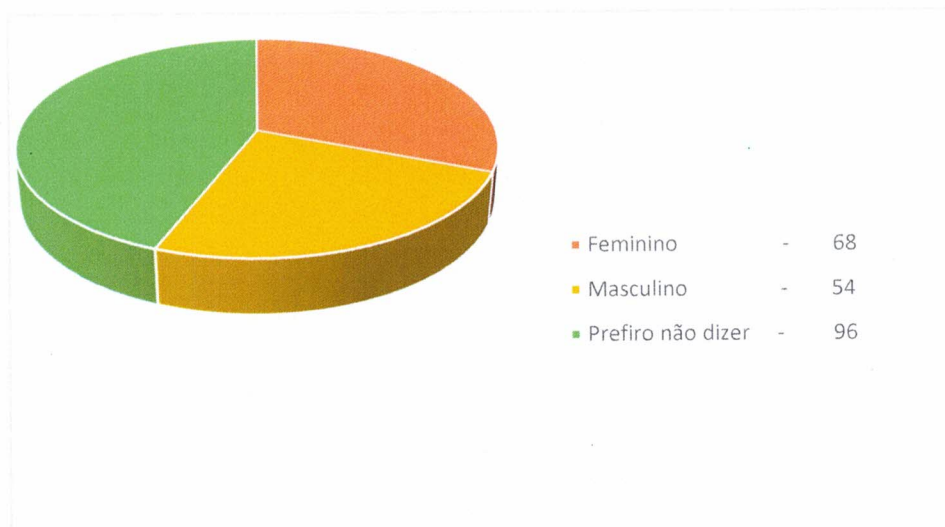
Na segmentação por gênero, 34% dos usuários informaram gênero feminino, 31% masculino e 96% preferiram não informar.

TABELA 9: MENSAGENS VÁLIDAS POR GÊNERO

GÊNERO	TOTAL	%
FEMININO	54	31%
MASCULINO	68	25%
PREFIRO NÃO DIZER	96	44%
TOTAL GERAL	218	100%



FIGURA 10: MENSAGENS VÁLIDAS POR GÊNERO



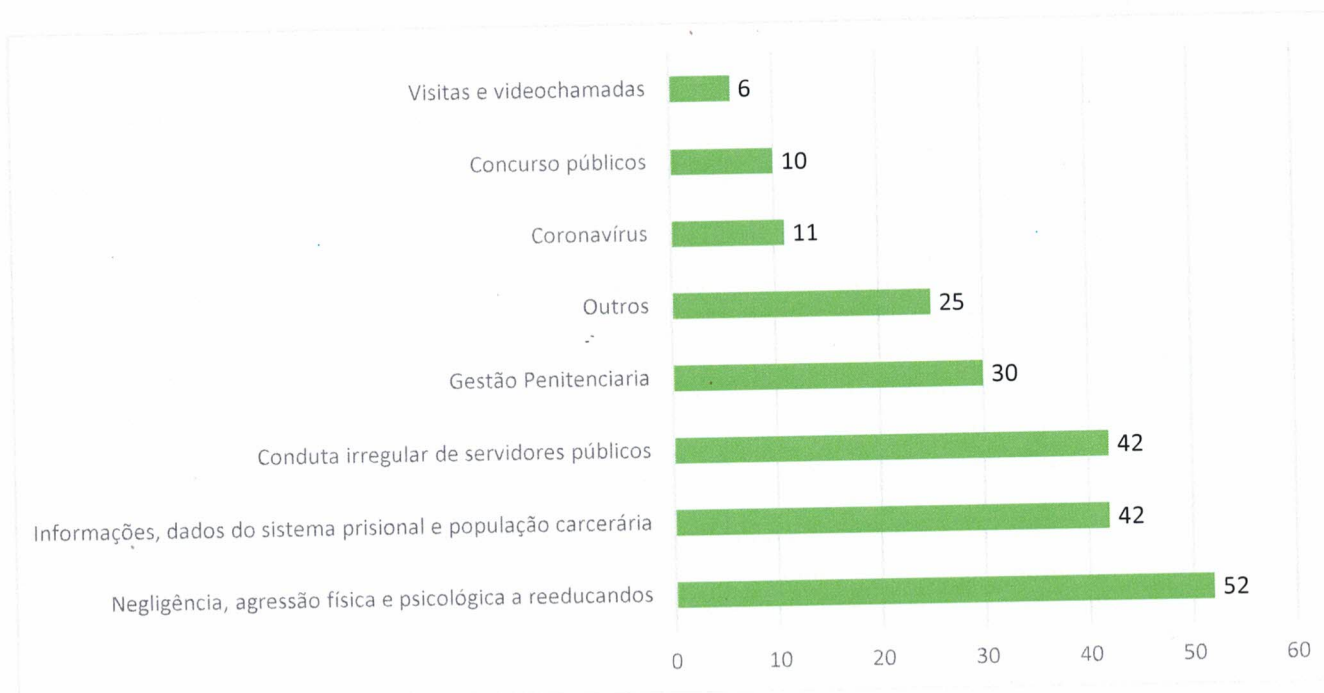
## 5 - ASSUNTOS RECORRENTES

Grande parte das mensagens recebidas na caixa da Ouvidoria Especializada do Sistema Penitenciário tratam de denúncias e são encaminhadas aos setores responsáveis. De todas as mensagens recebidas, 88% se referem a 7 assuntos recorrentes.

TABELA 10 : ASSUNTOS RECORRENTES

ASSUNTOS RECORRENTES	TOTAL	%
Negligência, agressão física e psicológica a reeducandos	52	24%
Solicitação de informações, dados do sistema prisional e população carcerária	42	19%
Conduta irregular de servidores públicos	42	19%
Gestão Penitenciária	30	14%
Outros	25	12%
Coronavírus	11	5%
Concurso públicos	10	5%
Visitas e videochamadas	6	2%
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>218</b>	<b>100%</b>

FIGURA 11: ASSUNTOS RECORRENTES



## 6 - SETORES ENVOLVIDOS NA ANÁLISE

As mensagens recebidas tratavam de serviços prestados por 06 (seis) setores da Secretaria do Estado de Segurança Pública: Secretaria Adjunta de Administração Penitenciária, Superintendência Regional Leste/Oeste, Superintendência de Inteligência do Sistema Penitenciário, Superintendência de Gestão de Pessoas e Unidade Setorial de Correição.

As mensagens referentes às unidades prisionais do estado são encaminhadas para Superintendência Leste ou Oeste, onde posteriormente é verificada a necessidade de um relatório elaborado pela Superintendência de Inteligência Penitenciária, que analisa e informa às autoridades responsáveis pela gestão do Sistema Penitenciário, sobre fatos e situações ocorridas no ambiente prisional, de imediata ou potencial influência sobre o processo decisório, de forma a assegurar que, com oportunidade e eficácia, sejam adotadas medidas que neutralizem tais óbices, em defesa da Sociedade.

Por sua vez, as solicitações de dados do sistema prisional e população carcerárias são encaminhadas para a Secretaria Adjunta de Administração Penitenciária.

A Unidade Setorial de Correição (Unisecor) ou Comissão Permanente de Processo Administrativo é vinculada tecnicamente à CGE para executar o processamento administrativo disciplinar de servidores estaduais que violarem os deveres e proibições previstos no Estatuto do Servidor Público Civil do Estado de Mato Grosso (Lei Complementar 04/1990), bem como executar o processamento de fornecedores que violarem as regras da Lei de Licitações (Lei Federal 8.666/1993) na contratação com o Poder Executivo Estadual.

## 7 - CURSOS E EVENTOS


Em 2020 a Ouvidoria Especializada do Sistema Penitenciário não participou de nenhum evento ou curso.

## 8 – EQUIPE DA OUVIDORIA ESPECIALIZADA DO SISTEMA PENITENCIÁRIO

Encerrou o exercício de 2020 com 03 (três) servidores, sendo 02 (dois) agentes penitenciários e 01 (uma) assistente penitenciária.

À apreciação superior.

Cuiabá, 19 abril de 2021

  
\_\_\_\_\_  
Aline Vilar Barbosa  
Ouvidoria Especializada do Sistema Penitenciário

\_\_\_\_\_  
Alexandre Bustamante dos Santos  
Secretário do Estado de Segurança Pública