

Relatório das atividades de Ouvidoria Setorial SESP 2020

O que é Ouvidoria?

É a instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

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

Como atua o ouvidor?

A Ouvidora da 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 a Ouvidoria da SESP?

Sempre que quiser e/ou necessitar fazer uma manifestação. Podendo ser um elogio, reclamação, denúncia, sugestão, elogio ou uma informação, além de solicitação de assuntos pertinentes à Segurança Pública do estado de Mato Grosso, suas diversas unidades e colaboradores.

Quem Pode recorrer a Ouvidoria:

Público interno e externo – contribuintes e demais clientes, além dos servidores efetivos, contratados e comissionados. Em caso não ser de competência da Secretaria de Segurança Pública, a ouvidoria orienta o cidadão quanto á melhor maneira para atender seu pedido.

Atividade Fim/ Produtos do Setor:

A Ouvidoria tem como atividade fim intermediar as relações entre os cidadãos que as demandam e os órgãos ou entidades aos quais pertencem, promovendo a qualidade da comunicação entre eles e a formação de laços de confiança e colaboração mútua. Nesse aspecto, reside a grande arte da ouvidoria: seu papel não é o de se contrapor ao órgão/entidade, na defesa do cidadão, mas de garantir ao cidadão ter sua demanda efetivamente considerada e tratada, à luz dos seus direitos constitucionais e legais.

ESTADO DE MATO GROSSO
SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA
OUIDORIA SETORIAL SESP

Produtos: Resolução da demanda apresentada pelo cidadão (público interno ou externo)

Organização dos Processos de Trabalho

As atividades de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual são organizadas sob a forma de rede e serão coordenadas pela Controladoria Geral do Estado, ou seja a organização dos processos estão vinculados operacionalmente a Controladoria geral do Estado e administrativamente a Secretaria de Segurança Pública. E todas, as atividades de trabalho são realizadas sob a coordenação da CGE.

Estratégia de Atuação

A natureza estratégica da ouvidoria, que precisa ter assegurada a sua autoridade administrativa perante às demais autoridades internas e externas para articular, coordenar e intermediar as relações institucionais junto aos seus usuários; muitas vezes conflituosas ou com alto grau de possibilidade de instalação de conflito.

Ações Desenvolvidas

São processos principais da ouvidoria setorial da SESP:

- a) Recebimento, registro, análise e triagem das demandas recebidas;
- b) Encaminhamento das demandas para a unidade administrativa competente, acompanhamento das providências e cobrança dos resultados;
- c) Intermediação entre demandante e unidade administrativa envolvida, em caso de necessidade de maior informação, ou em situações de conflito real ou potencial;
- d) Informação ao demandante sobre o andamento do tratamento de sua demanda e, posteriormente, da resposta;
- e) Gestão da informação referente às demandas recebidas, tratadas e encerradas;
- f) Elaboração de estatísticas com dados consolidados das demandas recebidas;
- g) Preparação de relatórios gerenciais para informação da alta direção do órgão/entidade e ampla divulgação externa. As demandas recebidas devem ser registradas, instruídas, analisadas e receber tratamento formal e adequado.

Após triagem preliminar, devem ser respondidas diretamente aos interessados, seja pelo Sistema Fale Cidadão, quando for o caso, ou encaminhadas às unidades organizacionais para instrução de resposta ou apuração.

ESTADO DE MATO GROSSO
SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA
OUIDORIA SETORIAL SESP

Neste último caso, a ouvidoria estabelece prazo de resposta para as unidades administrativas do órgão/entidade e exerça o controle do cumprimento desses prazos, conforme legislação estaduais e federais.

Sistema Utilizados;

Sistema Fale Cidadão do estado de Mato Grosso, gerenciado pela Controladoria Geral do Estado.

Base de Dados Existentes;

Todas as informações utilizadas para resposta na Ouvidoria, são oriundas de banco de dados da Secretaria de Segurança Pública, que ficam sob o controle da Secretaria Adjunta de Inteligência, Coordenadoria de Gestão de Pessoas ou das unidades PM, PJC, Politec ou Bombeiro. A Ouvidoria não tem acesso a nenhum banco de dados da Secretaria de Segurança Pública.

Interface com outros órgãos ou setores

A Ouvidoria Setorial – SESP, tem interface com todos os órgãos do sistema de justiça e Segurança Pública do Estado e do Governo Federal. Além de muito usual e corriqueiro são interfaces com /Ministérios da Justiça, Ministério de Segurança Pública, Ministério de Direitos Humanos, Organização Internacionais, como OIT, ONU, PNUD, UNICEF e outros da sociedade civil.

Forças;

- Independência e autonomia na condução das demandas;
- Formação Acadêmica e Profissional da ouvidora, Especialista em Ouvidoria Pública – UNB/2021
- Conhecimento de estratégias e Gestão Pública;
- Acesso a outros órgãos e pessoas que estão em nível decisório e estratégicos nas diversas instancias de governo e instituições, possibilitando acesso também a informações.

Desafios.

Os desafios são muitos;

- Como estruturar a ouvidoria setorial,
- Buscar reconhecimento dos gestores enquanto unidade setorial e de cidadania,
- Acessar alguns bancos de dados da Secretaria de Segurança Pública para melhorar a gestão e responder com excelência ao cidadão,
- Participar das reuniões estratégicas da SESP, com direito a voz;
- Assegurar qualidade à Carta de Serviços da SESP e demais órgãos de Segurança Pública.

ESTADO DE MATO GROSSO
SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA
OUIDORIA SETORIAL SESP

Capacitação: As capacitações destinadas a Ouvidoria Setorial da SESP no ano de 2020:

Toda a equipe foi capacitada

- Gestão em Ouvidoria
- Controle Social
- Ética e Serviço Público
- Introdução e Gestão de Processos
- Acesso a Informação
- Resolução de conflitos Aplicadas ao Contexto das Ouvidorias,
- Defesa do Usuário e Simplificação
- Tratamento de Denúncia em Ouvidoria

A Ouvidora Setorial concluiu o 1º Curso de Especialização Lato senso em Ouvidoria Pública ofertado pelo CGU, com bolsa 100% gratuita após ser aprovada em processo seletivo pelo órgão.

DADOS DE OUIDORIA DE SEGURANÇA PÚBLICA

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
SESP	73	80	154	165	277	413

Fonte: Sistema fale Cidadão – CGE



As demandas da Ouvidoria Setorial SESP teve um aumento de 67,7% relativo ao ano de 2019 em relação à 2020 de demandas recebidas.

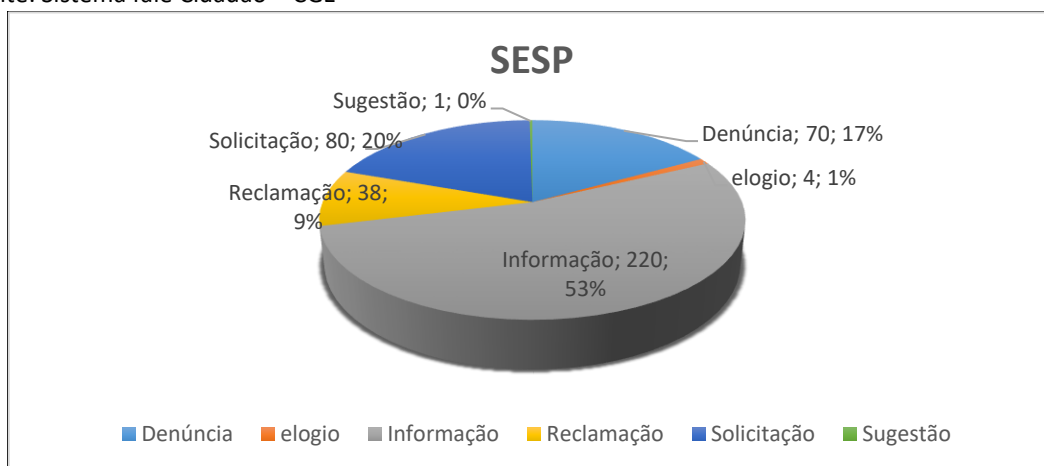
ESTADO DE MATO GROSSO
SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA
OUVIDORIA SETORIAL SESP

Relatório de Entidade por Natureza

Período: 01/01/2020 a 31/12/2020

	Denúncia	elogio	Informação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total
SESP	70	04	219	38	81	01	413

Fonte: Sistema fale Cidadão – CGE



A Secretaria de Segurança Pública foi o órgão que obteve a maior quantidade de pedidos de acesso a informação em todo o estado de Mato Grosso, com 219 pedidos, sendo 91% recebidos e informados dentro do prazo legal (até 20 dias), apenas 04 % foram negados por motivos de pedido genérico ou inexistência de informação ou documento.

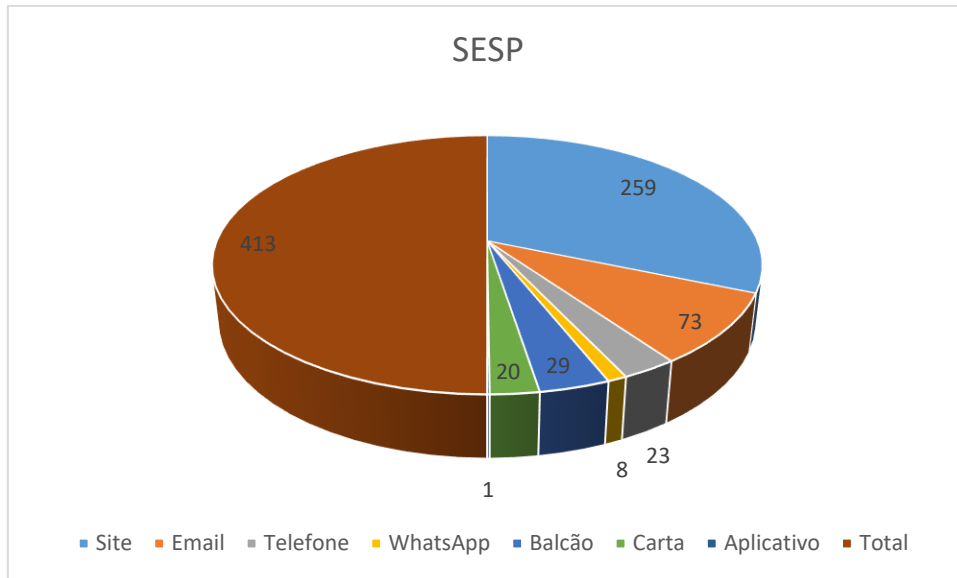
Relatório de Entidade por Meio de Entrada

Período: 01/01/2020 a 31/12/2020

	Site	Email	Telefone	WhatsApp	Balcão	Carta	Aplicativo	Total
SESP	259	73	23	8	29	20	1	413

Fonte: Sistema fale Cidadão – CGE

ESTADO DE MATO GROSSO
SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA
OUIDORIA SETORIAL SESP



Relatório Entidade - demanda respondida e não respondida

Período: 01/01/2020 a 31/12/2020

	Respondida	Não respondida	Total
SESP	413	00	413

Fonte: Sistema fale Cidadão – CGE

É o que temos a informar neste relatório.

Cuiabá/MT, 18 de março de 2021.

Marcia Cristina Ourives da Silva
Ouvidoria Setorial SESP