

Relatório das atividades de Ouvidoria 2021

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 está 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.

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.

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.

Forças;

- Independência e autonomia na condução das demandas;
- Formação Acadêmica e Profissional da ouvidora,

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

- 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;

- 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.

Equipe da Ouvidoria Setorial de Segurança Pública

1- Ouvidora: Analista de desenvolvimento Econômico e Social – Certificação em Ouvidoria Pública – CGE/CGU, Especialista em Criminologia Especialista em Segurança Pública e Direitos Humanos, Especialista em Ouvidoria Pública, Mestre em Política Pública.

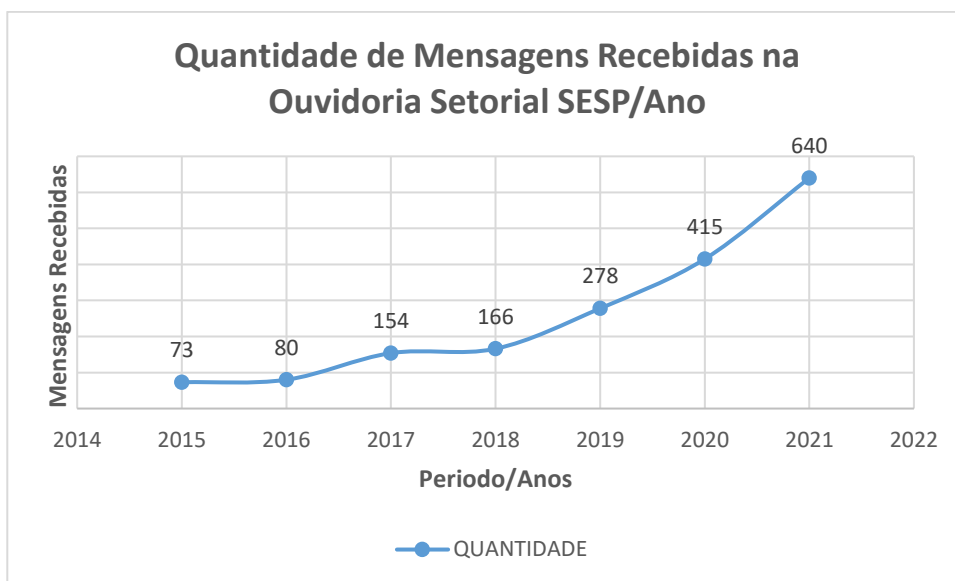
2- Analista de Desenvolvimento Econômico e Social – Certificação Nacional em Ouvidoria Pública – CGE/CGU

3- Assistente Técnico I – bacharel em Direito – Certificação em Ouvidoria Pública – CGE/CGU

4- Estagiaria de Direito-

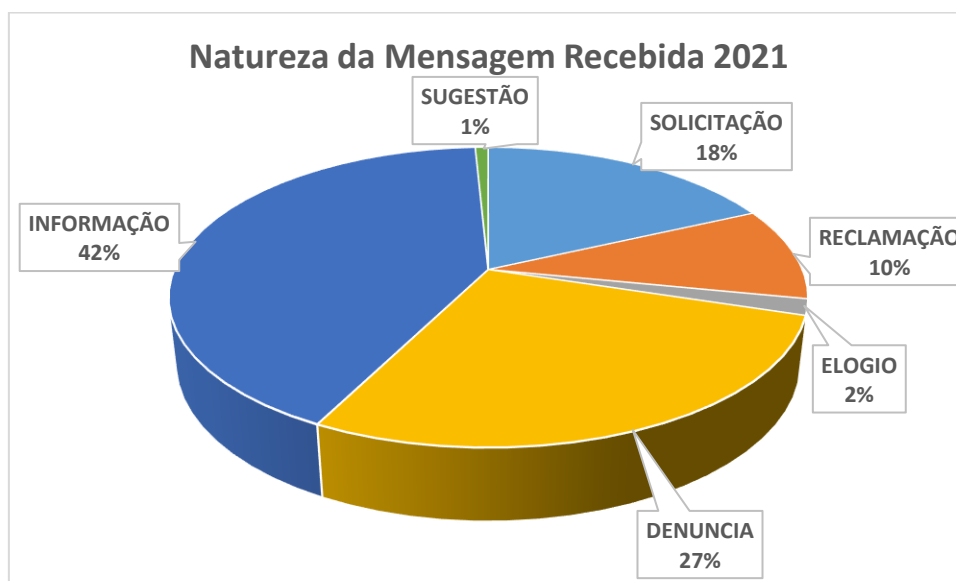
ESTADO DE MATO GROSSO
SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA
OUVIDORIA SETORIAL SESP

Apresentação dos dados em 2021



Fonte: Sistema Fale Cidadão – CGE/MT

A ouvidoria Setorial de Segurança Pública, teve **aumento de sua demanda nos últimos 05 anos de 800%**, saímos de 80 mensagens por ano, para 640 mensagens por ano. Contudo, ressalta a atuação da unidade da Ouvidoria e sua inserção nas atividades e resultados dos encaminhamentos e demandas.



Fonte: Sistema Fale Cidadão – CGE-MT

Das mensagens recebidas no período de janeiro a dezembro de 2021, 42% foram pedidos de acesso a informação, totalizando 267 mensagens,

Relatório Elaborado por Marcia Cristina Ourives – Ouvidoria Setorial SESP

Ouvidoria Setorial SESP – e-mail: ouvidoriasesp@sesp.mt.gov.br

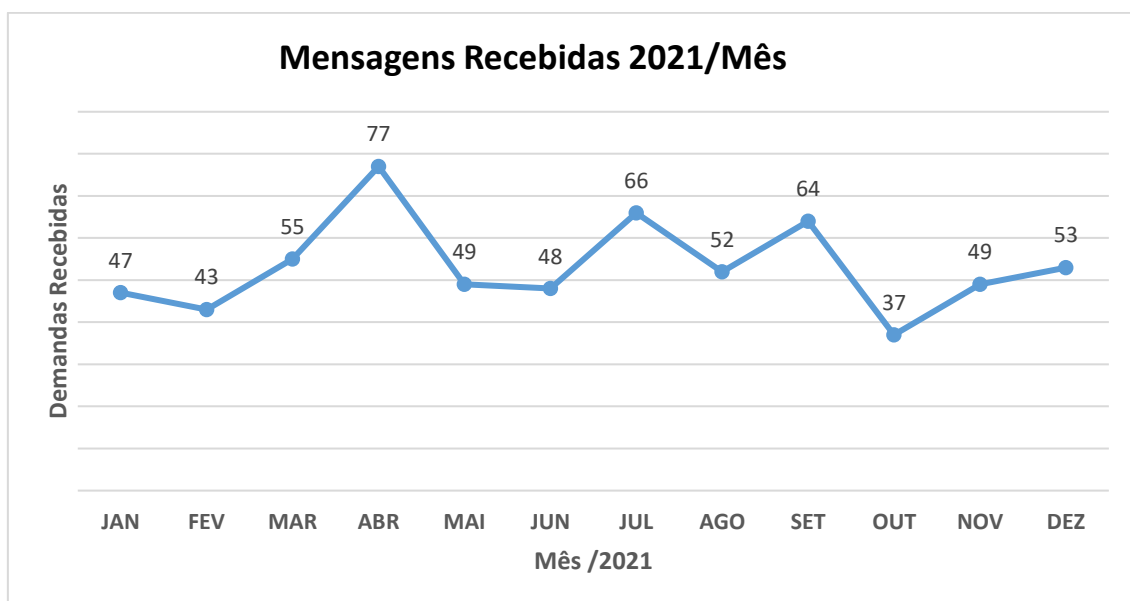
Fone: 65-36135599 65 99922-3402

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

deixando a Ouvidoria de Segurança Pública como a pasta com o maior pedido de acesso a informação do Poder Executivo estadual em Mato Grosso, caracterizando assim, que a Segurança Pública tem muito a mostrar e contribuir com a sociedade no quesito de informar e formar, não apenas em ações de repressão e enfrentamento a criminalidade e violência.

Na sequência, as demandas de denúncias tiveram um crescimento, comparados aos anos anteriores, com 117 denúncias registradas no período de 2021, o canal de comunicação ofertado por intermédio das Ouvidorias tem se mostrado muito eficiente, os dados coletados refletem essa realidade, pois muitas dessas denúncias originaram em operações desencadeadas pelas Polícias Militar e Judiciária Civil, inclusive com prisões e fechamento de bocas de fumo e fiscalizações de outros órgãos, como Ministério Público do Trabalho, Ministério Público Federal etc.

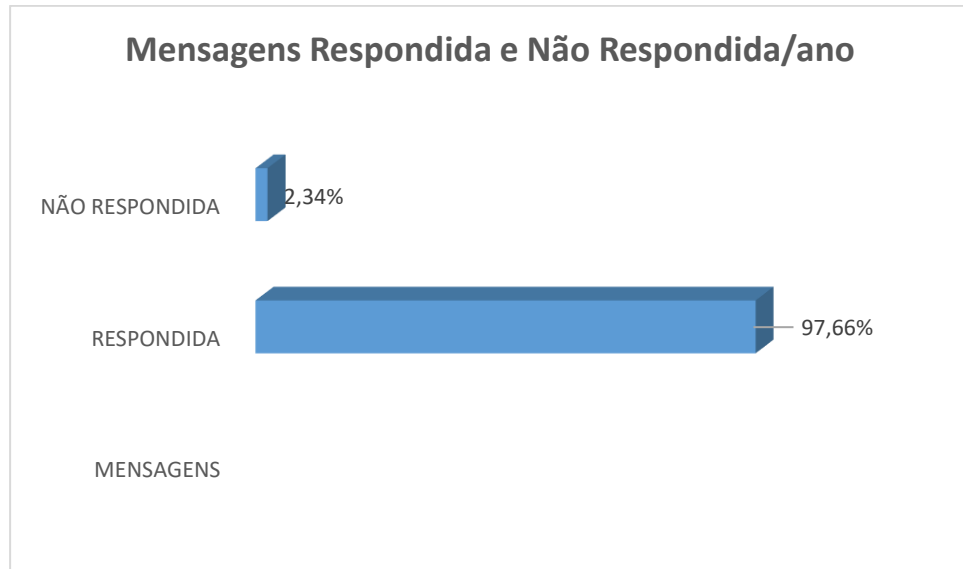
Registra-se ainda, que embora raro, elogios a atuações de profissionais de segurança pública, em atos e resposta ao atendimento ao cidadão, como é do conhecimento de todos, os elogios muitas vezes não são objetos de interação com os órgãos de segurança pública, nesta demanda triplicamos a quantidade de elogios, passando de apenas 04 para 11 elogios.



Fonte: Sistema Fale Cidadão _CGE/MT

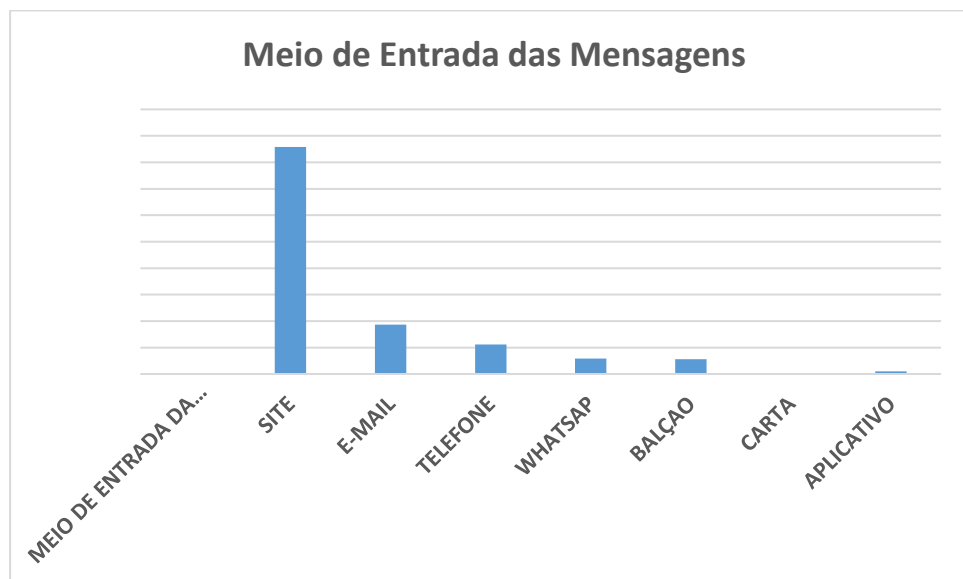
Pelo fato de 2021, os órgãos públicos assim como toda a sociedade mundial, tivemos que refazer nosso cotidiano, por força da Pandemia COVID-19, disso decorre que ao longo do ano de 2021, as demandas foram distribuídas de forma igualitárias mensalmente.

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



Fonte: Sistema Fale Cidadão – CGE/MT

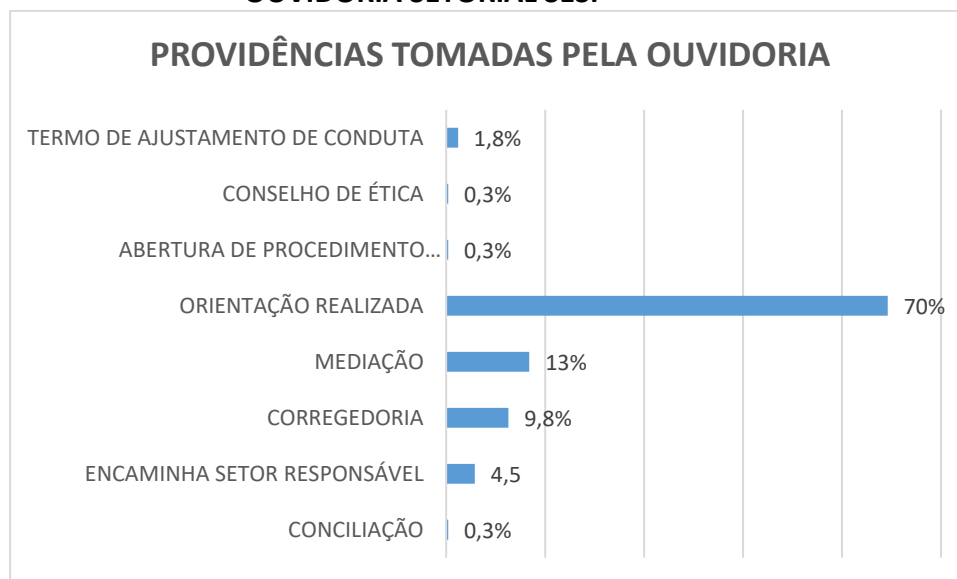
Das mensagens recebidas, 97,66% foram respondidas ao cidadão, interagindo com o cidadão e providenciando a resposta aos mesmos dentro do prazo legal e conforme o solicitando, dentro das estruturas administrativas e organizacional da Secretaria de Segurança Pública.



Fonte: Sistema Fale Cidadão – CGE/MT

Das demandas recepcionadas, o meio de entrada, destaca-se o site, e-mails e telefone. Cabe ressaltar, que no caso desta Ouvidoria até a presente data não dispomos de acesso a WhatsApp, utilizando as vezes com contas privadas.

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



Fonte: Sistema Fale Cidadão – CGE/MT

As providências tomadas pela Ouvidoria de Segurança Pública, a grande maioria foi realizada com sucesso, no qual o cidadão recebeu sua resposta, orientando e/ou solucionando sua demanda. Outro encaminhamento muito utilizado, em especial nos casos de denúncias e reclamações são encaminhamentos aos órgãos correccionais e conselhos de ética.

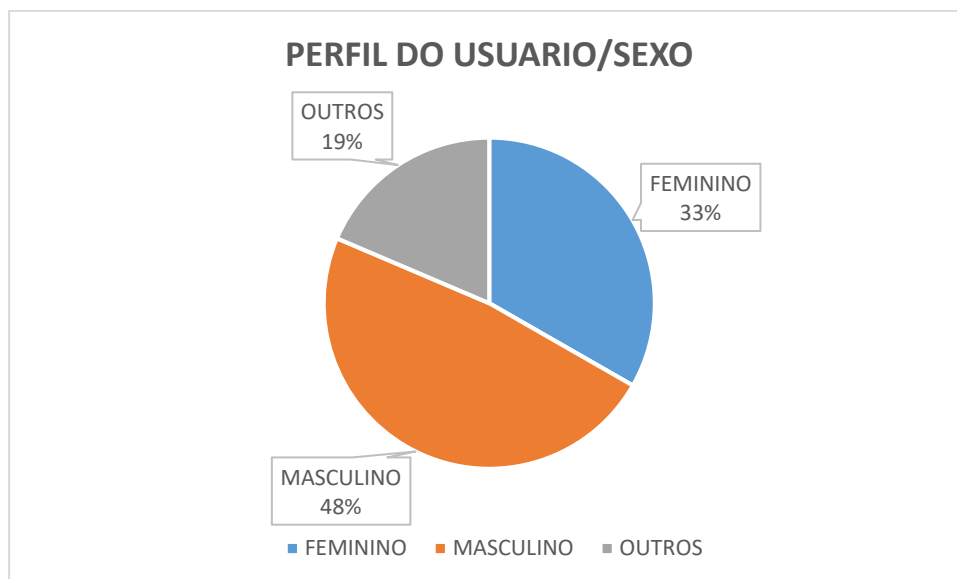


Fonte: Sistema Fale Cidadão – CGE/MT

Os tipos de finalização demonstram o zelo e cuidado com as demandas recebidas pela Ouvidoria Setorial de Segurança Pública, evidencia ainda que diversos setores são acionados para responder com mais qualidade as demandas apresentadas, pois 68% originam processos que permite que os gestores e outros servidores conheçam e participam da resposta ao cidadão.

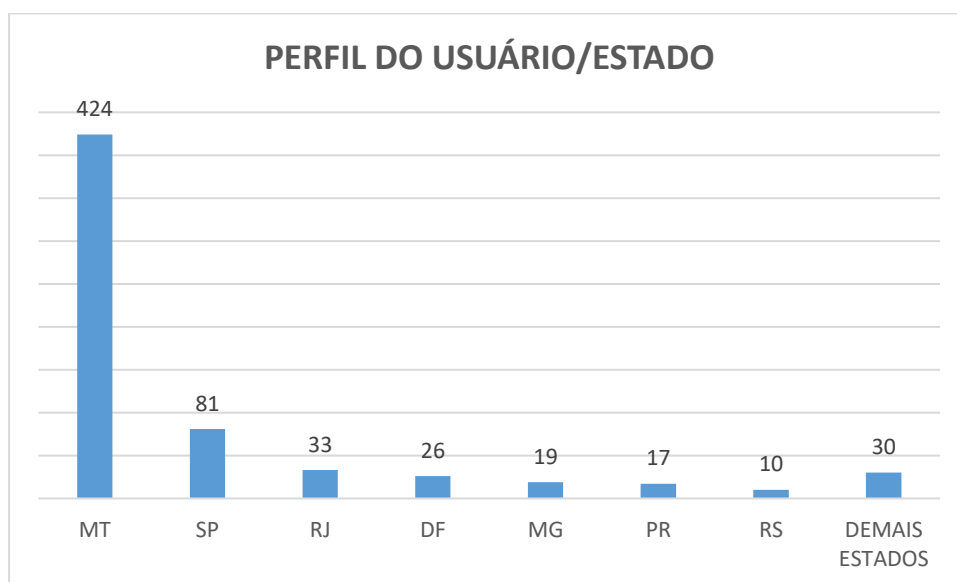
ESTADO DE MATO GROSSO
SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA
OUIDORIA SETORIAL SESP

Não ficando apenas em meros encaminhamentos e atendimentos parciais e superficiais.



Fonte: Sistema Fale Cidadão=CGE/MT

Gráfico demonstra que a maioria dos usuários que buscam os canais de Ouvidoria de Segurança Pública são homens com 308 demandas, as mulheres com 213 e não quiseram responder ou preferiu não dizer com 119 demandas.



Fonte: Sistema Fale cidadão – CGE/MT

O estado do Mato Grosso é o maior na demanda de perfil do usuário, demonstrando que os mato-grossenses estão buscando informar e formar opinião das questões relativas à segurança pública, sejam denunciando, elogiando, sugerindo, solicitando ou reclamando.

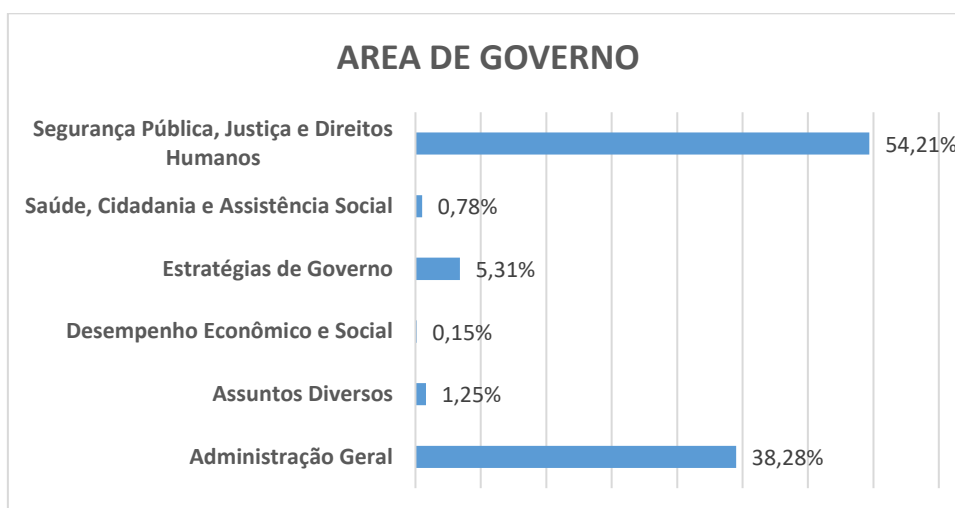
ESTADO DE MATO GROSSO
SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA
OUIDORIA SETORIAL SESP

ASSUNTOS MAIS FREQUENTES

Abordagem Policial	31
Coronavírus	20
Denúncias, sindicâncias e inquéritos	38
Documentos em geral	25
Estatísticas –Dados Estatísticos em Segurança Pública	21
Feminicídio	13
Normas, regulamentos, diretrizes e procedimentos	25
Ordem de Operação	16
Procedimento, apuração ética, administrativo e disciplinar	33
Sistemas, sites e outros atendimentos ao cidadãos	48
Outros	370
Total	640

Fonte: Sistema Fale Cidadão – CGE/MT

Dos assuntos mais frequentes abordados e respondidos pela Ouvidoria de Segurança Pública, esta a abordagem policial, informações sobre assuntos disponíveis em sites, sistemas e outros bancos de dados, denúncias, sindicâncias e inquéritos.



Fonte: Sistema Fale Cidadão – CGE

Das áreas de governo, os assuntos mais frequentes temos 92,49% assuntos afetos a atuação precípua da segurança Pública e a administração geral, demonstrando que a população tem interesse nas ações de nível estratégico e operacional, devendo o estado assim, a retribuir com políticas mais diretas de segurança pública e fortalecer o canal de diálogo com a sociedade.

É o que temos a informar neste relatório.

Cuiabá/MT, 17 de março de 2022.

Marcia Cristina Ourives da Silva
Ouvidoria Setorial SESP