



Governo do Estado de Mato Grosso
CGE - Controladoria Geral do Estado

Relatório de Ouvidoria 0003/2024

UNIDADE ORÇAMENTÁRIA:	CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO
INTERESSADO:	PAULO FARIAS - SECRETÁRIO CONTROLADOR-GERAL DO ESTADO
ASSUNTO:	RELATÓRIO DE GESTÃO 2023 DA OUVIDORIA SETORIAL DA CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO DE MATO GROSSO.

OUVIDORIA SETORIAL - ATENDIMENTOS
REALIZADOS - SISTEMA FALE CIDADÃO - LEI
FEDERAL Nº 13.460/2017

Cuiabá - MT
Julho/2024



Governo do Estado de Mato Grosso
CGE - Controladoria Geral do Estado

SUMÁRIO

- 1. APRESENTAÇÃO**
- 2. REDE DE OUVIDORIAS DO PODER EXECUTIVO**
- 3. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS**
- 4. ASSUNTOS RECORRENTES**
- 5. PERFIL DO USUÁRIO**
- 6. CURSOS E EVENTOS**



1 APRESENTAÇÃO

A Controladoria-Geral do Estado de Mato Grosso, em atendimento aos artigos 14 e 15 da Lei Federal nº 13.460, de 2017, apresenta o Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria Setorial da Controladoria Geral do Estado – CGE do ano de 2023.

As atividades de Ouvidoria Setorial da CGE são realizadas pela equipe da Secretaria Adjunta de Ouvidoria-Geral e Transparência – SAOGT, que também coordena a Rede de Ouvidorias do Poder Executivo e o sistema Fale Cidadão.

De acordo com a Orientação Técnica de Ouvidoria nº 004/2020, o Relatório de gestão deverá apresentar obrigatoriamente as informações sobre:

1. Quantidade de atendimentos presenciais, telefônicos ou digitais (e-mail, whatsapp, chat, hangouts, etc.) que não foram registrados no sistema Fale Cidadão ou outro, caso exista registro;
2. Quantidade total de mensagens recebidas;
3. Quantidade de mensagens em comparação com o ano anterior;
4. Quantidade de mensagens por mês;
5. Perfil do usuário: estado e cidade;
6. Quantidade de mensagens respondidas, arquivadas (mensagens finalizadas por duplicidade, por falta de complementação do cidadão, incompreensíveis) e em tratamento, considerando o status da mensagem no dia 31 de dezembro do ano anterior;
7. Das mensagens respondidas, o percentual que foi respondido no prazo (em até 30 dias) e o tempo médio de resposta;
8. Mensagens por natureza;
9. Assuntos recorrentes;
10. Providências adotadas para cada assunto recorrente citado (setores para os quais as mensagens foram encaminhadas, se houve ou está em andamento alguma alteração de processos, procedimentos ou política pública referente ao assunto), entre outras;
11. Informações sobre eventos, cursos e qualquer ação organizada pela Ouvidoria Setorial ou que a ouvidoria teve participação;
12. Quantidade de servidores lotados na Ouvidoria Setorial.

Este relatório se limita às manifestações direcionadas à CGE, que tratam sobre os serviços e atividades executados diretamente pelo órgão e sobre a função de órgão central das atividades de controle interno, ouvidoria e corregedoria. Assim, o objetivo não é apresentar a totalidade das atividades desenvolvidas pela SAOGT em 2023.



2 REDE DE OUVIDORIAS DO PODER EXECUTIVO

As atividades de Ouvidoria no Poder Executivo do Estado de Mato Grosso são exercidas em forma de rede, pela Rede de Ouvidoria do Poder Executivo. O órgão central é a Controladoria Geral do Estado - CGE, de acordo com as Leis Complementares nº 162, de 2004, e nº 550, de 2014.

A macrofunção de ouvidoria é exercida pela Secretaria Adjunta de Ouvidoria-Geral e Transparência – SAOGT. As ouvidorias que ficam nos órgãos e entidades (ouvidorias setoriais, ouvidorias especializadas e as ouvidorias submetidas a processo de eleição para escolha do titular) são ligadas à SAOGT para as questões técnicas.

A equipe da SAOGT também gerencia o sistema Fale Cidadão, que é o sistema único de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual. É por meio dele que as manifestações são registradas e tratadas pelos agentes de ouvidoria.

1.1 Ouvidoria Setorial da CGE

Na CGE, as atividades de Ouvidoria Setorial são realizadas também pela equipe da SAOGT. No exercício de 2023 a equipe estava constituída por sete servidores efetivos e um exclusivamente comissionado, incluída neste total a Secretária-Adjunta de Ouvidoria-Geral e T ransparência .

3 MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

O principal canal de contato entre a Ouvidoria Setorial da CGE e o usuário dos serviços públicos é o sistema Fale Cidadão, que centraliza todas as manifestações de ouvidoria para distribuição, tratamento e resposta. A ouvidoria recebe também contato por meio de outros canais, como whatsapp, e-mail, telefone, carta e presencial, que são posteriormente inseridos no sistema.

Em 2023 foram recepcionadas pela equipe da SAOGT um total de 189 manifestações, quantidade inferior ao registrado na série histórica e 28% inferior ao ano de 2022.

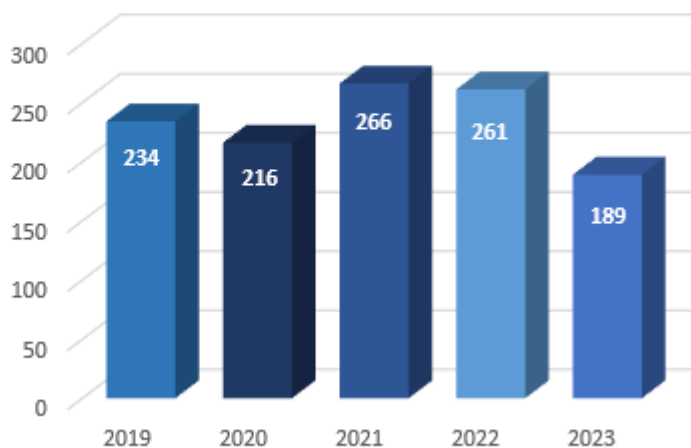
Para análise deste item foram contabilizadas somente as manifestações válidas ou arquivadas com assuntos relativos à CGE. Não foram consideradas as demais mensagens arquivadas de ofício recebidas no sistema Fale Cidadão e que são encaminhadas à caixa da CGE ou da Ouvidoria-Geral do Estado para finalização. Por este motivo, a série histórica se inicia somente no ano de 2019, primeiro ano em que foi feita essa diferenciação.



MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS 2019 A 2023

Manifestações
recebidas em 2023

189

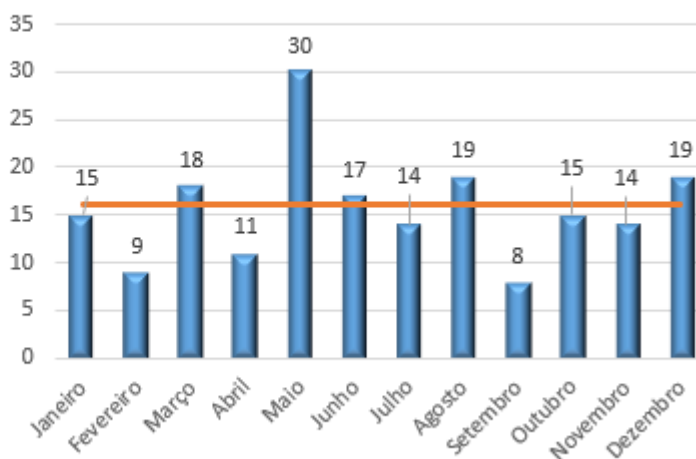


Na distribuição mensal, os meses com maior quantidade de manifestações recebidas foram maio, dezembro e março, respectivamente. A média foi de 16 manifestações por mês.

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS – POR MÊS

Média de manifestações
recebidas por mês

16



2.1 Manifestações Válidas

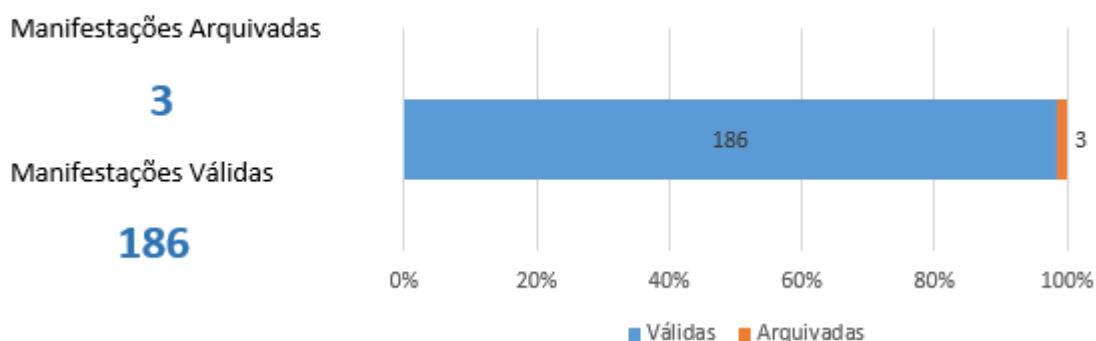
São consideradas como manifestações válidas as que não foram arquivadas de ofício, ou seja, que foram efetivamente trabalhadas pela equipe da CGE.

Essas mensagens são referentes tanto à atribuição de órgão central das funções de auditoria, correição e ouvidoria, quanto aos serviços prestados pela CGE aos cidadãos. Em



2023 foram arquivadas de ofício três manifestações, totalizando, portanto, 186 mensagens válidas. Para as próximas análises deste relatório, serão consideradas somente as manifestações válidas.

MANIFESTAÇÕES ARQUIVADAS E VÁLIDAS



Das 186 mensagens válidas, 100 se referem aos serviços e atividades executados diretamente pela CGE e 86 tratam de assuntos relativos à órgão central de controle interno, ouvidoria e correição. Das relativas a órgão central, 57 foram encaminhadas para outros órgãos ou entidades, considerando a competência para apuração ou providências.

Manifestações diretamente relacionadas à CGE

100

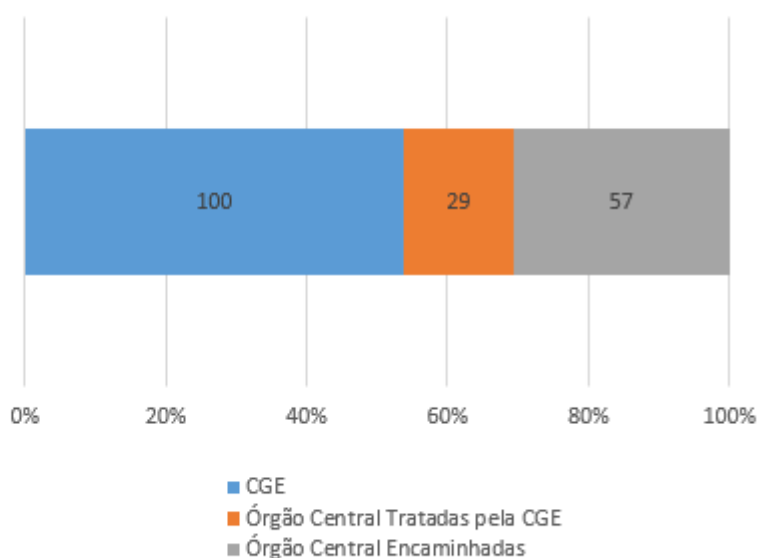
Manifestações referentes a órgão central tratadas pela CGE

29

Manifestações referentes a órgão central enviadas a outros órgãos

57

MANIFESTAÇÕES VÁLIDAS ENCAMINHADAS





2.2 Natureza

No sistema fale Cidadão, as manifestações são listadas nas seguintes naturezas: denúncia, reclamação, solicitação, sugestão, elogio e informação (que se referem aos pedidos de acesso à informação, conforme a Lei de Acesso à Informação – LAI).

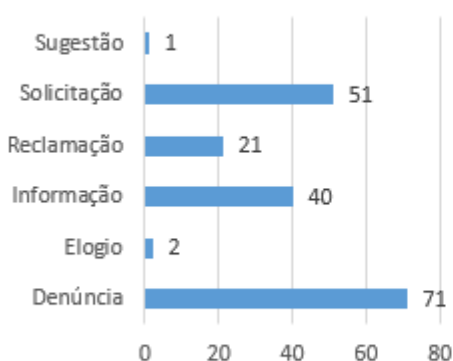
Considerando todas as manifestações recebidas, o maior volume é de denúncias (37%) e solicitações (27%).

Nas manifestações relacionadas aos serviços e atividades executados diretamente pela CGE, as solicitações têm maior quantidade (43%), seguidas dos pedidos de acesso à informação (34%).

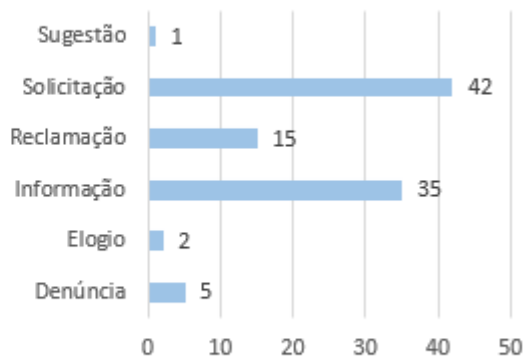
Quanto às manifestações relacionadas ao órgão central de ouvidoria, corregedoria e controle interno respondidas pela CGE, a maioria são denúncias (47%), seguidas por solicitações (28%).

Já as manifestações que foram encaminhadas para solução em outros órgãos, são em sua quase totalidade denúncias (91%).

MANIFESTAÇÕES POR NATUREZA



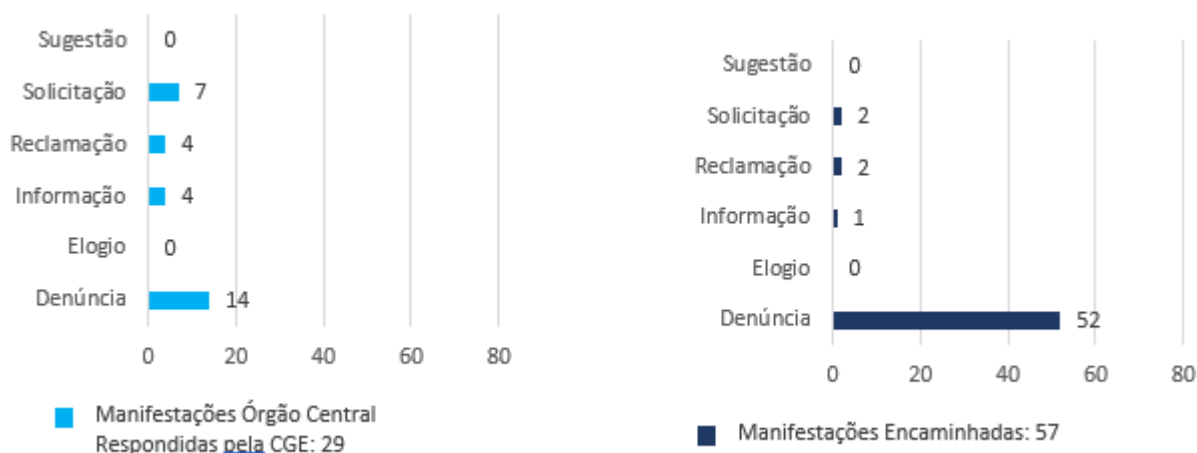
Total de Manifestações: 186



Manifestações CGE: 100



Governo do Estado de Mato Grosso
CGE - Controladoria Geral do Estado



2.3 Tempo de Resposta

As manifestações recebidas pela ouvidoria setorial da SAOGT são analisadas pela equipe e enviadas ao setor responsável. As que tratam de assuntos de responsabilidade da SAOGT são respondidas diretamente.

No caso de denúncias citando autoridades ou de alta relevância, o envio é feito para o gabinete do Secretário-Controlador Geral do Estado, que poderá encaminhar para outros órgãos e entidades, para as áreas de auditoria e correição e até para órgãos de controle externo.

Considerando as 129 manifestações efetivamente respondidas pela CGE (100 diretamente relacionadas ao órgão mais 29 referentes a órgão de controle que não foram encaminhadas a outras secretarias), 90% estavam respondidas em 31 de dezembro de 2023.

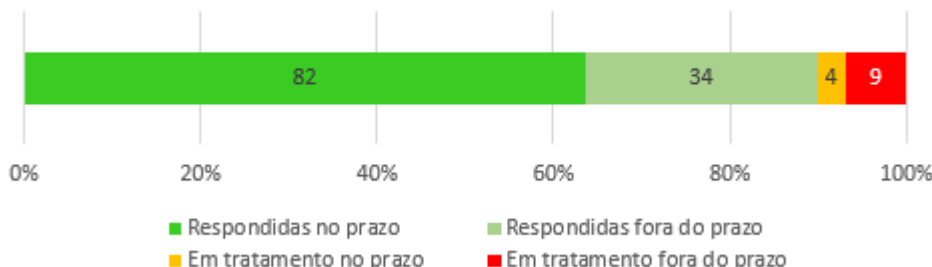
Dos 10% considerados “em tratamento”, ou seja, que ainda estavam aguardando o envio da resposta ao cidadão, quatro estavam dentro do prazo legal de resposta e outras nove estavam em atraso.

O prazo legal de resposta é de até 20 dias para pedidos de acesso à informação e até 30 dias para as outras manifestações.



Governo do Estado de Mato Grosso
CGE - Controladoria Geral do Estado

MENSAGENS RESPONDIDAS E EM TRATAMENTO EM 31/12/2023



Em 2023 houve uma maior demora nas respostas ao cidadão, ocasionando redução do Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta [1] e aumento no Tempo Médio de Resposta. É importante ressaltar que se forem consideradas somente as manifestações relacionadas diretamente à CGE e ao órgão central de controle que não foram encaminhadas para outras secretarias, os indicadores variam consideravelmente: o tempo médio de resposta cai de 35 para 23 dias e o índice de cumprimento do prazo de resposta aumenta de 49% para 64%.

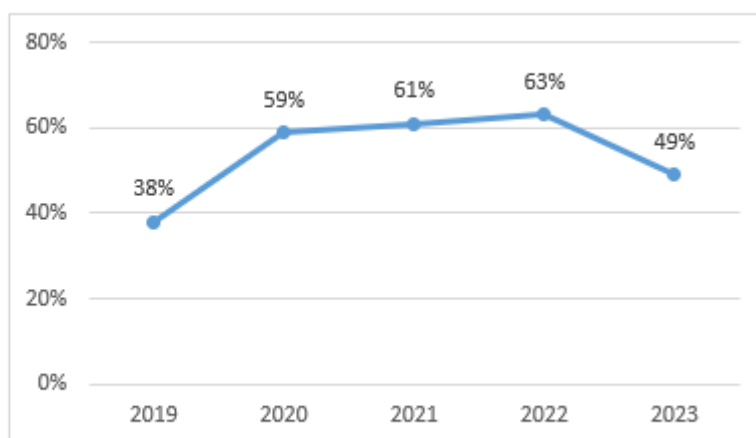
Índice de cumprimento do prazo de resposta em 2023 - Geral

49%

Índice de cumprimento do prazo de resposta em 2023 - demandas CGE (não encaminhadas)

64%

ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA



[1] Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta= $(N^{\circ} \text{ de mensagens válidas natureza "informação" respondidas em até 20 dias} + n^{\circ} \text{ de mensagens válidas demais naturezas respondidas em até 30 dias} / \text{Total de mensagens válidas recebidas no período}) \times 100$



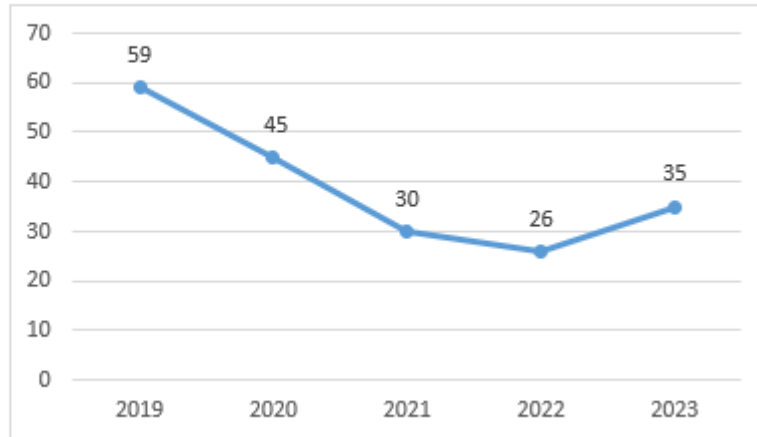
TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA (em dias) POR ANO

Tempo médio de resposta em 2023 - Geral

35 dias

Tempo médio de resposta em 2023 - demandas CGE (não encaminhadas)

23 dias



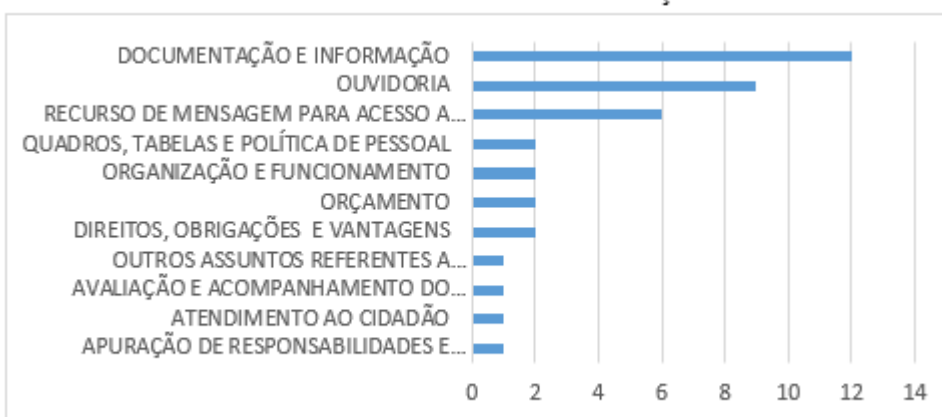
2.4 Pedidos de Acesso à Informação

Em 2023 foram recebidos pela CGE 39 pedidos de acesso à informação, listados na natureza “Informação”. O assunto Documentação e Informação foi responsável por 31%, Ouvidoria por 23% e Recurso de Pedidos de Acesso à Informação, 15%.

Mais de 80% dos pedidos foram respondidos, sendo 51% no prazo legal (20 dias) e 31% fora do prazo. Já os 18% dos pedidos em tratamento estão fora do prazo legal.

Com relação à finalização, 64% dos pedidos foram atendidos e 15% foram negados.

ASSUNTOS DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO



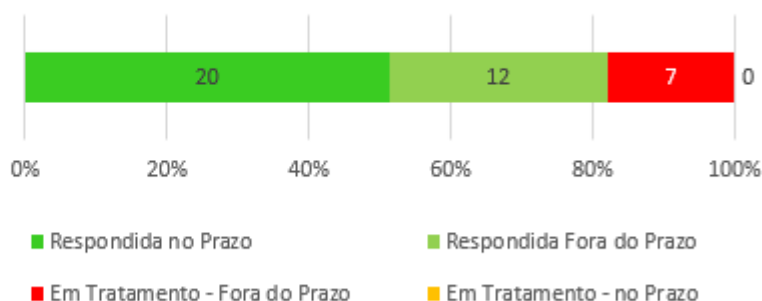


Governo do Estado de Mato Grosso
CGE - Controladoria Geral do Estado

Índice de Cumprimento do
Prazo de Resposta - LAI

51 %

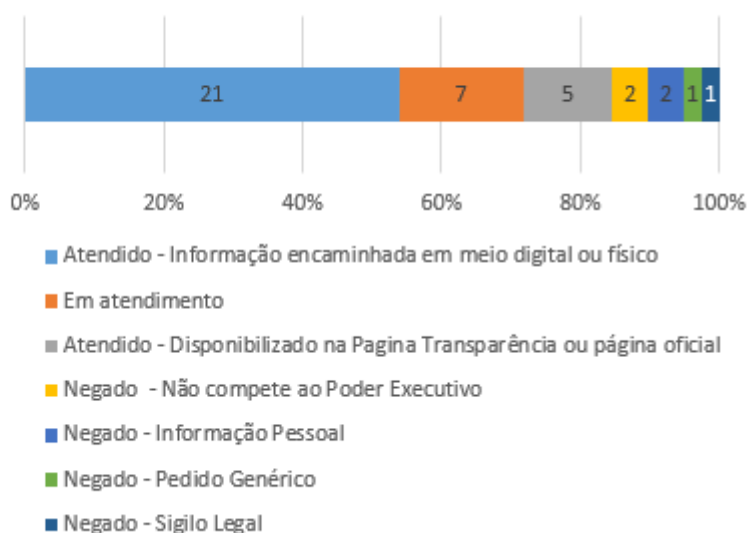
TEMPO DE RESPOSTA



Índice de Atendimento - LAI

64%

FINALIZAÇÃO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO



É importante ressaltar que a CGE publica trimestralmente em seu site relatório com o detalhamento dos pedidos de acesso à informação recebidos pela Rede de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual, de acordo com o previsto na Lei de Acesso à Informação.

4 ASSUNTOS RECORRENTES

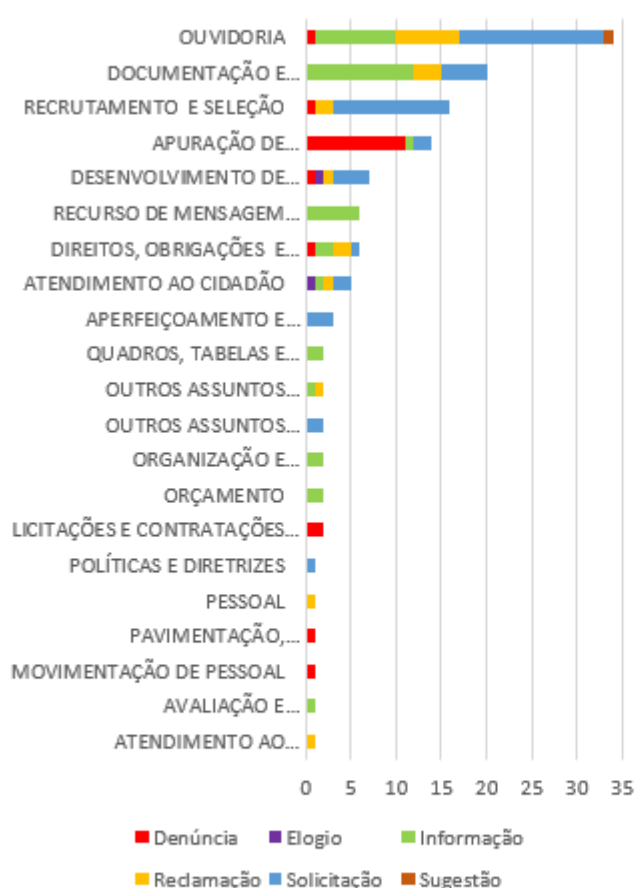
As manifestações recebidas no sistema Fale Cidadão são classificadas por natureza - conforme visto anteriormente neste documento, por assunto e por assunto específico.



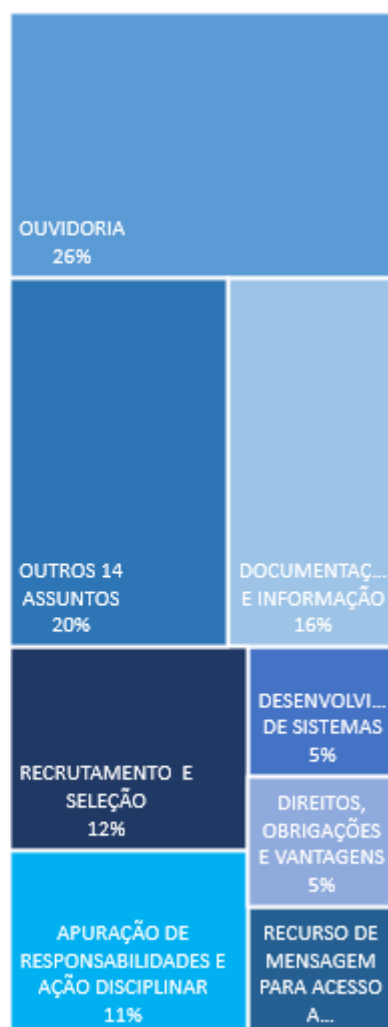
Governo do Estado de Mato Grosso
CGE - Controladoria Geral do Estado

Sete assuntos reúnem 80% das mensagens recebidas pela Ouvidoria Setorial da CGE, sendo que o assunto “Ouvidoria” soma 26% do total, “Documentação e Informação” totaliza outros 16% e “Recrutamento e Seleção”, 12%.

ASSUNTOS POR NATUREZA



ASSUNTOS RECORRENTES



Os assuntos específicos mais citados são:

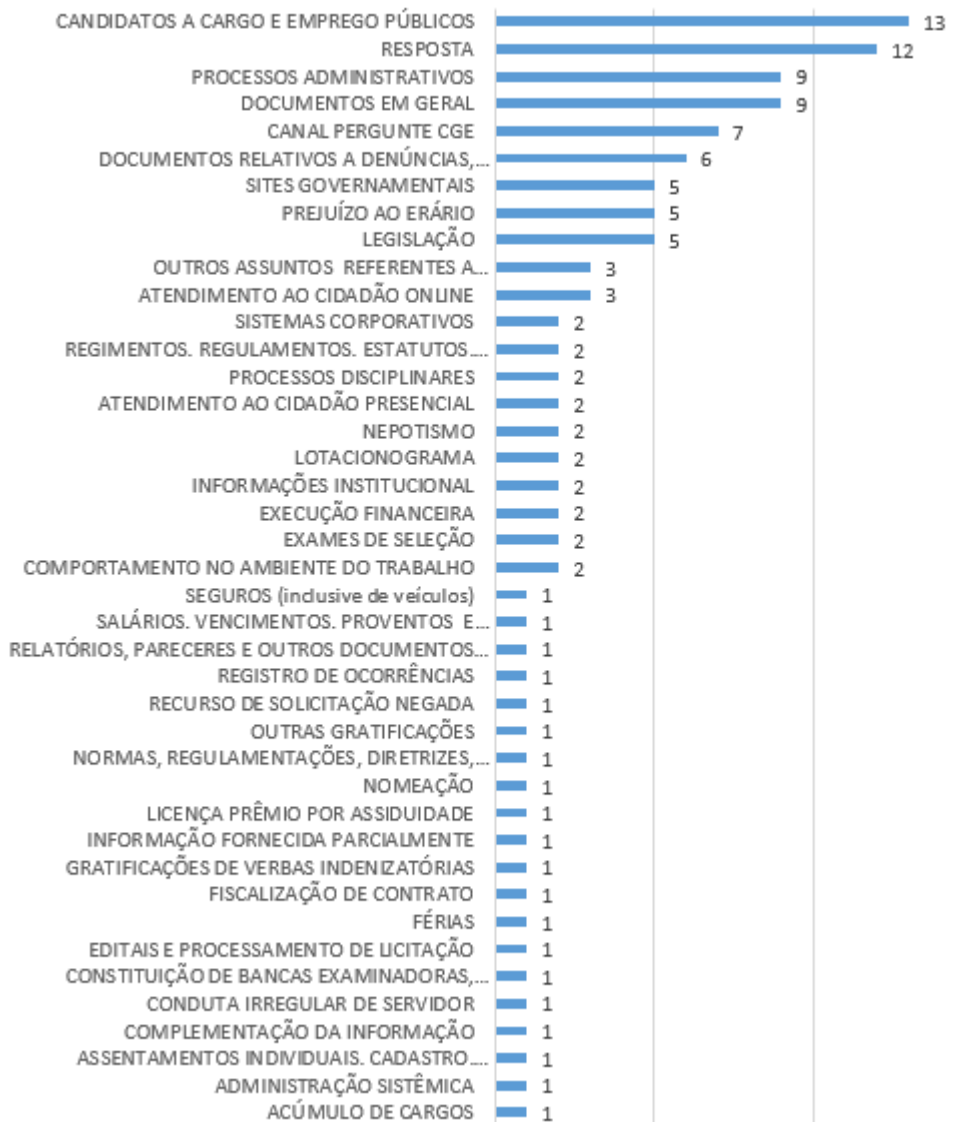
- Candidatos a cargos em empregos públicos – sobre as solicitações de certidão de não penalidade emitida pela CGE;
- Resposta - manifestações relacionadas às respostas elaboradas pela Rede de Ouvidoria;
- Processos administrativos e documentos em geral - manifestações referentes a processos em andamento ou documentos sob a guarda da CGE;



Governo do Estado de Mato Grosso
CGE - Controladoria Geral do Estado

- Pergunte à CGE - manifestações com dúvidas e solicitações desse serviço ou que, pelo seu teor, devem ser direcionadas a ele.

ASSUNTOS ESPECÍFICOS



3.1 Assuntos recorrentes por área da CGE

a) Secretaria Adjunta de Ouvidoria-Geral e Transparência - SAOGT

Foram recebidas 52 manifestações relativas às atividades da SAOGT. Tratam de questões sobre a própria ouvidoria, como normatização, funcionamento, uso do sistema Fale Cidadão



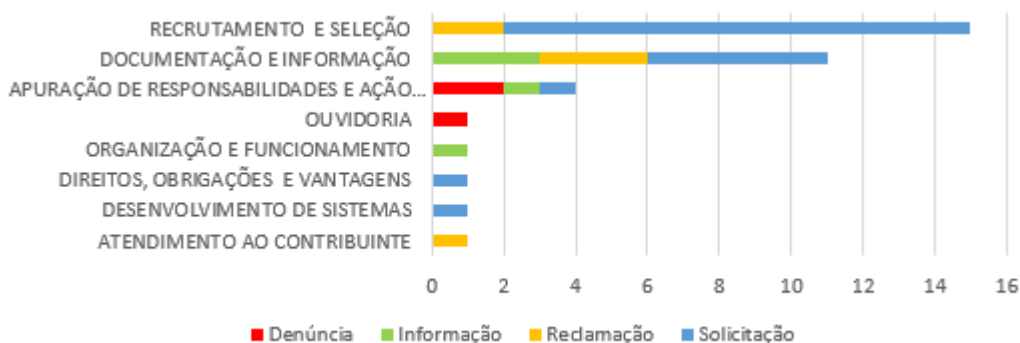
Governo do Estado de Mato Grosso
CGE - Controladoria Geral do Estado

e respostas fornecidas pelas unidades da Rede de Ouvidoria do Poder Executivo. Também são assuntos das manifestações o funcionamento e as informações que estão no Portal Transparência do Estado. Os recursos de pedidos de acesso à informação em segunda instância ficam com a equipe da SAOGT, para elaboração de parecer técnico para basear a decisão do Secretário Controlador-Geral do Estado.



b)Secretaria Adjunta de Corregedoria-Geral - SACG

Foram direcionadas 35 manifestações para a SACG. A maior quantidade é de solicitações para emissão da Certidão de Não Penalidade, documento obrigatório para posse em concurso público do município de Cuiabá, além de perguntas sobre procedimento correcionais.



d)Superintendência de Administração Sistêmica



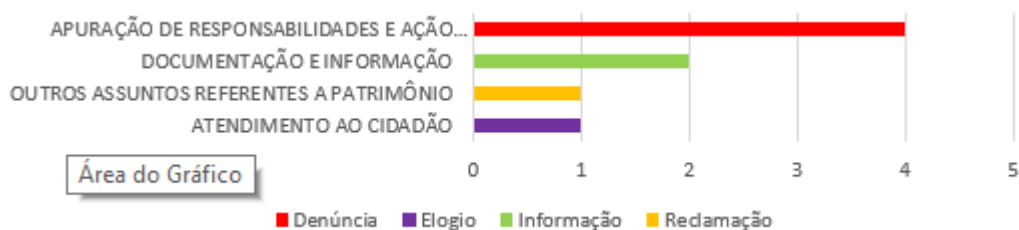
Governo do Estado de Mato Grosso
CGE - Controladoria Geral do Estado

Os assuntos relacionados à administração sistêmica foram tema de onze manifestações. A maioria trata de cursos oferecidos pela CGE e sobre o uso do auditório Gilson de Barros e das salas de treinamento disponíveis. Perguntas sobre política de gestão de pessoas também foram encaminhados à equipe.



e) Gabinete do Secretário-Controlador Geral do Estado

Foram enviadas ao Gabinete do Secretário-Controlador Geral do Estado manifestações sobre assuntos estratégicos e denúncias de alta relevância respondidas pela própria CGE. Também foi direcionada ao gabinete manifestação a ser encaminhada à CMRI – Comissão Mista de reavaliação de Informações e elogio direcionado a todos os servidores da CGE.



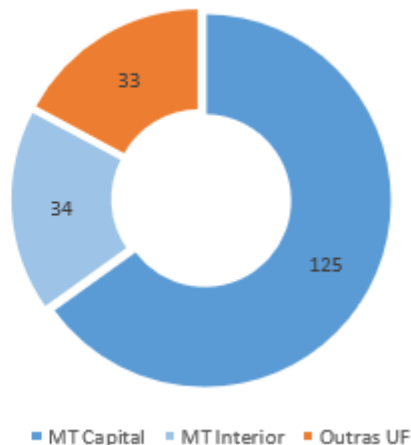
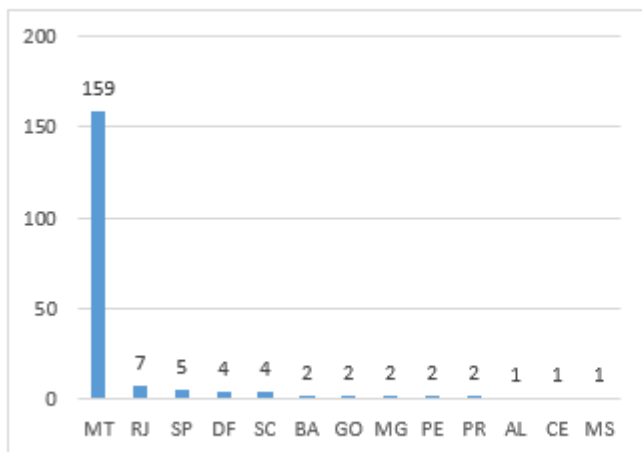
5 PERFIL DO USUÁRIO

4.1 Estado de Origem

Sobre o estado de origem, 80% dos manifestantes são do estado de Mato Grosso. Desses, 76% são de moradores da capital, e apenas 24% do interior do estado.



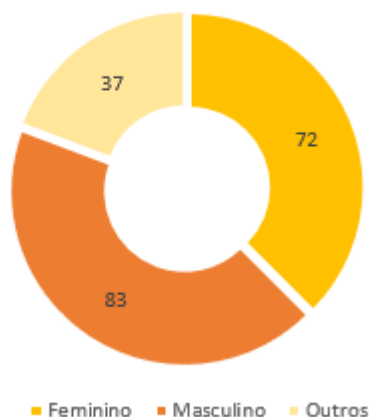
MENSAGENS VÁLIDAS POR UF / CAPITAL X INTERIOR



4.2 Gênero

Na separação por gênero, 44% dos usuários informaram gênero masculino, 38% feminino e 19% outros.

PERFIL DO USUÁRIO – GÊNERO



4.3 Meio de Acesso

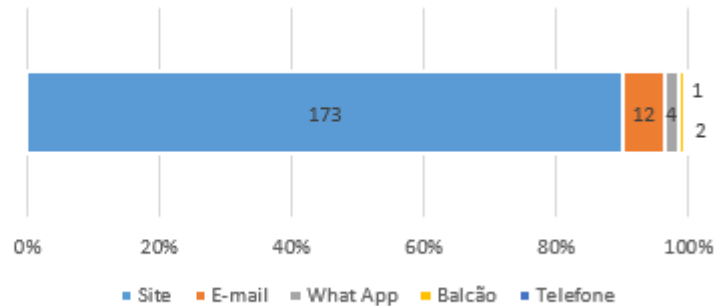
Sobre a forma de acesso à ouvidoria, o principal meio utilizado pela população foi o site do sistema Fale Cidadão, representando 90% do total. Os outros 10% foram registrados por e-mail, whatsapp, presencial (balcão) e telefone.



MANIFESTAÇÕES VÁLIDAS POR MEIO DE ACESSO

Manifestações registradas
pelo sistema Fale Cidadão

90%



6 CURSOS E EVENTOS

Como efeito do acúmulo das funções de Ouvidoria-Geral do Estado e Ouvidoria Setorial da CGE pela equipe da SAOGT, a equipe tem também a função de planejar as capacitações oferecidas à Rede de Ouvidorias do Poder Executivo.

Em 2023 foram oferecidos para a Rede de Ouvidoria, com participação da equipe da SAOGT, uma oficina para elaboração do relatório de gestão e a capacitação “Ouvidoria na Prática: Fale Cidadão e Rotinas de Ouvidoria”.

A SAOGT também participou da realização do 2º Encontro Estadual de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio Moral e Sexual.

À apreciação superior.

Cuiabá, 5 de Julho de 2024

Aline Rabaiolli Landini
Analista Administrativo

Karen Cristina Oldoni da Silva
Secretária Adjunta de Ouvidoria Geral e Transparência



Governo do Estado de Mato Grosso
CGE - Controladoria Geral do Estado