



Governo do Estado de Mato Grosso
SECITECI - SECRETARIA DE ESTADO DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

RELATÓRIO DE OUVIDORIA SETORIAL SECITECI

INTERESSADO: SECRETARIA DE ESTADO DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

ASSUNTO: RELATÓRIO DE GESTÃO - OUVIDORIA SETORIAL 2024

**ATENDIMENTOS PRESTADOS AO CIDADÃO, MENSAGENS RECEBIDAS,
ASSUNTOS RECORRENTES E PROVIDÊNCIAS ADOTADAS NO ANO DE
2024**

Cuiabá – MT

Janeiro/2025



Governo do Estado de Mato Grosso
SECITECI - SECRETARIA DE ESTADO DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

1 APRESENTAÇÃO

Em atendimento ao disposto nos artigos 14 e 15 da Lei Federal nº 13.460 de junho de 2017, a Ouvidoria Setorial da Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação apresenta o Relatório Anual de Gestão, referente às mensagens recebidas pelo órgão no ano de 2024.

A Ouvidoria é a unidade administrativa responsável pela interlocução entre o cidadão e a administração pública, atuando como ferramenta de controle social e como garantia de exercício de direitos.

O art. 15 da Lei 13.460 de junho de 2017, 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;
- IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

1.1 Rede de Ouvidorias do Poder Executivo

As atividades de Ouvidoria do Poder Executivo do Estado de Mato Grosso são organizadas em rede, através da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo, que, conforme disposto nas Lei Complementares nº 162 de março de 2004 e nº 550, de novembro de 2014, a Controladoria Geral do Estado é o órgão central.



Governo do Estado de Mato Grosso
SECITECI - SECRETARIA DE ESTADO DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

As Ouvidorias Setoriais, as Ouvidorias Especializadas e as Ouvidorias submetidas a processo de eleição para escolha do titular ficam vinculadas operacionalmente à CGE, que exerce essa função por meio da Secretaria Adjunta de Ouvidoria Geral e Transparência-SAOGT.

De acordo com a Lei complementar nº 550 de novembro de 2014, o sistema informatizado Fale Cidadão é o sistema único de ouvidoria do Poder Executivo Estadual. Portanto, é por meio dele que as manifestações são registradas pelos cidadãos.

As mensagens recebidas no sistema são gerenciadas pela equipe da SAOGT, passam por triagem e são encaminhadas através do próprio sistema para as Ouvidorias Setoriais legalmente competente para tratar da matéria. Desse modo, cada Ouvidoria Setorial possui uma caixa de mensagens com acesso restrito aos servidores dessa Ouvidoria, onde podem receber, devolver e finalizar as mensagens aos cidadãos.

1.2 Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação

A Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação compete administrar a política estadual de desenvolvimento científico, tecnologia e inovação; administrar a política estadual de educação profissional e tecnológica, garantindo a oferta pública e gratuita de cursos de educação profissional e tecnológica em todas as suas modalidades e níveis; regular, supervisionar e avaliar as Instituições de Ensino Superior Estaduais e seus cursos; ofertar conhecimento científico e tecnológico para os processos de produção de bens e serviços e para a conservação dos recursos naturais renováveis, tornando-os fonte permanente de renda para o desenvolvimento regional; promover o desenvolvimento de ações regionalizadas em ciência, tecnologia e inovação com os Estados da Região Centro-Oeste, bem como ações de caráter federativo com outros Estados brasileiros e com órgãos do Governo Federal.



Governo do Estado de Mato Grosso
SECITECI - SECRETARIA DE ESTADO DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

2 - MENSAGENS RECEBIDAS

No exercício de 2024 foram enviadas para a caixa de mensagens da Ouvidoria Setorial da Secretaria de Estado Ciência, Tecnologia e Inovação um total de 119 (cento e dezenove) mensagens, esse número representa uma pequena redução com relação ao recebido em 2023, conforme apresentado abaixo:



Governo do Estado de Mato Grosso
SECITECI - SECRETARIA DE ESTADO DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

PERÍODO - 01/01/2023 Á 30/12/2023

| Solicitação | Reclamação | Elogio | Denúncia | Informação | Sugestão | Total |
|-------------|------------|--------|----------|------------|----------|-------|
| 45 | 54 | 2 | 30 | 12 | 1 | 144 |

PERÍODO - 01/01/2024 Á 30/12/2024

| Solicitação | Reclamação | Informação | Denúncia | Total |
|-------------|------------|------------|----------|-------|
| 52 | 32 | 2 | 33 | 119 |

3 – RELATÓRIO DE ENTIDADE POR MEIO DE ENTRADA.

No Sistema Fale Cidadão, as mensagens são catalogadas nas naturezas Denúncia, Reclamação, Solicitação, Elogio, sugestão e Informação, que se refere aos pedidos de acesso à informação pública baseados na Lei de Acesso à Informação-LAI.

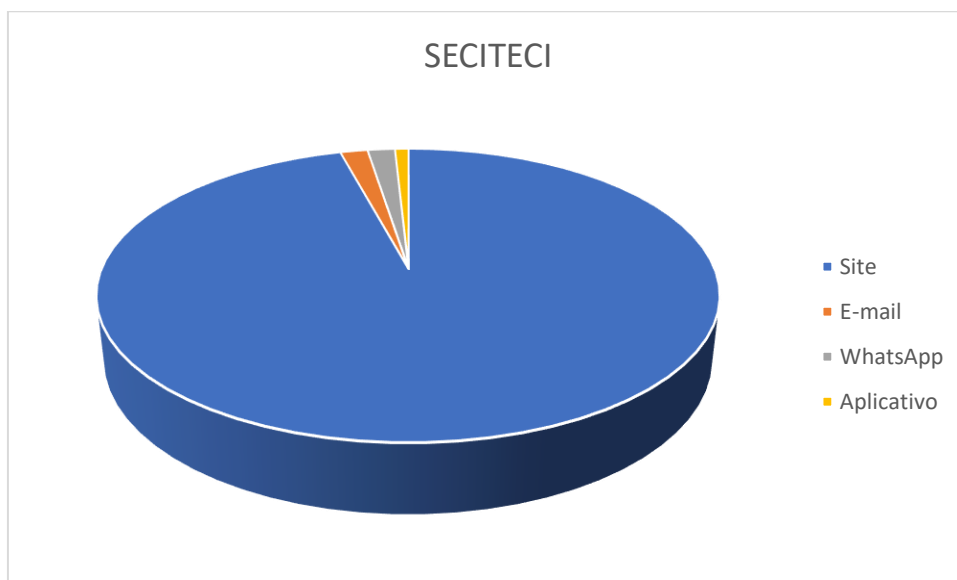
Sobre a forma de acesso à Ouvidoria, o principal meio de entrada das mensagens foi o site, representando 96% do total. Todas as mensagens recebidas via site do sistema Fale Cidadão, bem como e-mail, WhatsApp e aplicativo são registradas no sistema Fale Cidadão.



Governo do Estado de Mato Grosso
SECITECI - SECRETARIA DE ESTADO DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

| Site | E-mail | WhatsApp | Aplicativo | Total Geral |
|------|--------|----------|------------|-------------|
| 114 | 2 | 2 | 1 | 119 |
| 96% | 1,5% | 1,5% | 1% | 100% |

Figura 1: Mensagens por meio de entrada





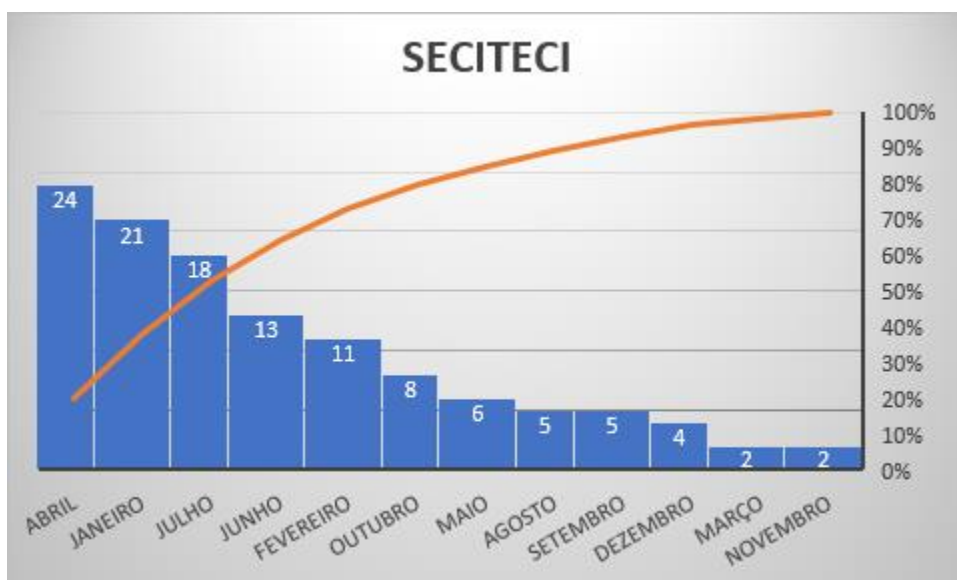
4 - MENSAGENS RECEBIDAS POR MÊS

| MÊS | TOTAL | % |
|--------------------|------------|------------|
| JANEIRO | 21 | 18% |
| FEVEREIRO | 11 | 10% |
| MARÇO | 2 | 1% |
| ABRIL | 24 | 21% |
| MAIO | 6 | 5% |
| JUNHO | 13 | 11% |
| JULHO | 18 | 15% |
| AGOSTO | 5 | 4% |
| SETEMBRO | 5 | 4% |
| OUTUBRO | 8 | 7% |
| NOVEMBRO | 2 | 1% |
| DEZEMBRO | 4 | 3% |
| TOTAL GERAL | 119 | 100 |

Figura 3: Mensagens recebidas por mês



Governo do Estado de Mato Grosso
SECITECI - SECRETARIA DE ESTADO DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO



Os meses com maior volume de mensagens recebidas foram abril, janeiro, julho e junho a média foi de 10 (dez) mensagens por mês.

5 – MENSAGENS VÁLIDAS

A função de Ouvidoria é exercida pelas unidades administrativas de Secretaria-Adjunta de Ouvidoria Geral e transparência – SAOGT. As mensagens são recebidas pelo Sistema Fale Cidadão as quais são identificadas pela Ouvidoria Geral da CGE, nesse caso são passadas para as Secretarias responsáveis pelas demandas, as orientações necessárias são informadas aos cidadãos e essas mensagens são arquivadas.

Consideramos as mensagens válidas as que foram respondidas e arquivadas, as mensagens canceladas por falta complementação do usuário do serviço público não são contabilizadas.



Governo do Estado de Mato Grosso
SECITECI - SECRETARIA DE ESTADO DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

As mensagens válidas totalizam 119 da SECITECI, sendo 92% foram respondidas e 8% estavam em tratamento na data de 31 de dezembro 2024. Apresentamos nas tabelas as mensagens e os seus status.

Mensagens Válidas-Status

| Status | Total | % |
|------------------------|------------|-------------|
| Mensagens Respondidas | 109 | 87% |
| Mensagem em Tratamento | 10 | 13% |
| Total Geral | 119 | 100% |

Em relação ao tempo de resposta, a Lei n 13.460/17 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 que o cidadão recebeu resposta em até 30 dias.

Considerando as mensagens válidas respondidas pelas unidades administrativas da SECITECI foram 119 (sessenta e sete) mensagens, restando 10 (dez) que ainda está em tratamento, entre as mensagens respondidas 35% foram respondidas dentro desse prazo de 30 (trinta) dias, e o tempo médio de resposta foi de 10 (dez) dias.



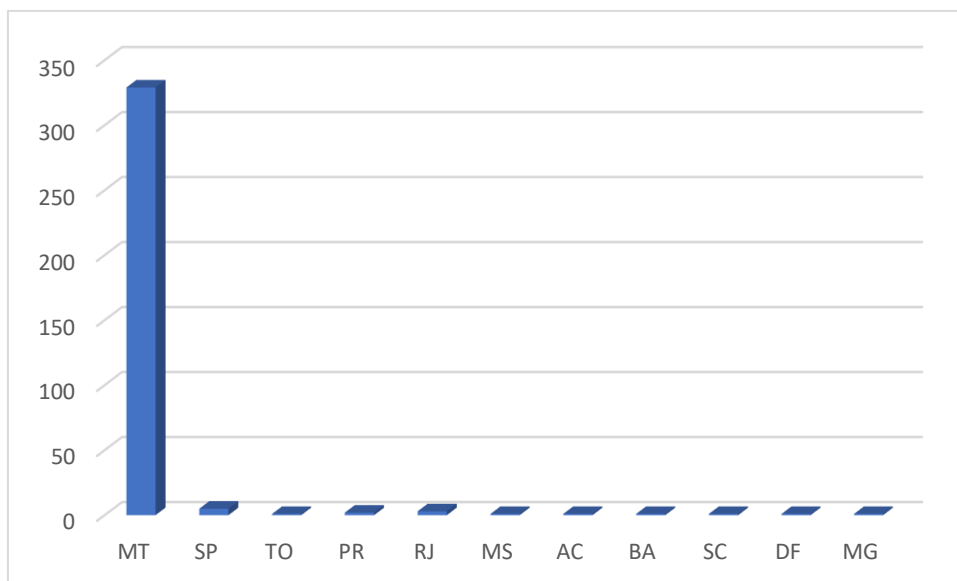
6 – PERFIL DO USUÁRIO.

Sobre os usuários da Ouvidoria Setorial da SECITECI, com relação de origem, mais de 90% são do estado de Mato Grosso. Desses, 47% são de moradores da capital, e 50% do interior do estado, como pode ver nas figuras abaixo:

| UF | Total | % |
|--------------------|--------------|------------|
| MT | 107 | 90% |
| GO | 3 | 2,5% |
| SP | 2 | 1,5% |
| RO | 2 | 1,5% |
| MA | 1 | 0,9% |
| MG | 1 | 0,9% |
| MS | 1 | 0,9% |
| PI | 1 | 0,9% |
| RJ | 1 | 0,9% |
| Total Geral | 119 | 100 |



Figura 6- Mensagens Válidas Por UF

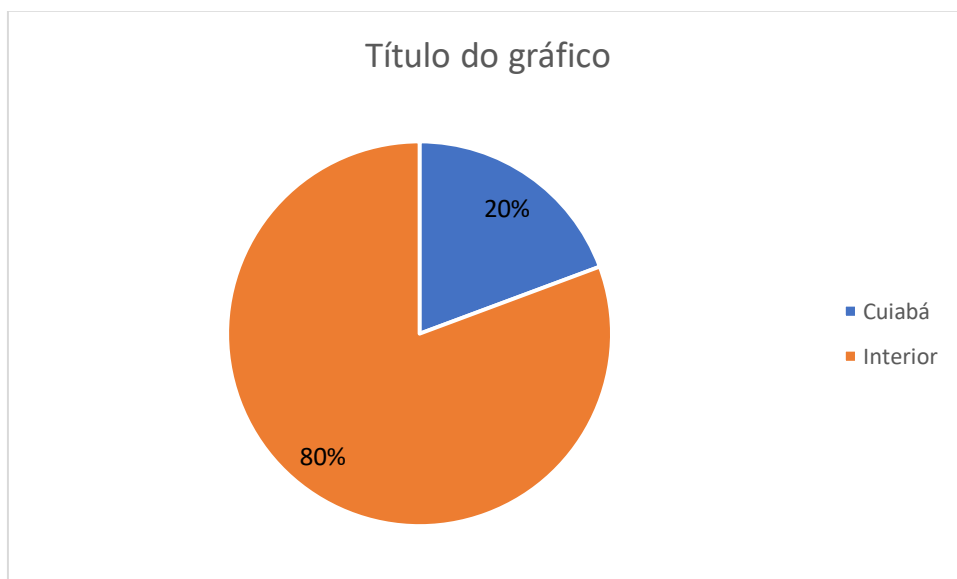


6.1 Mensagens válidas MT – Comparação Capital X Interior

| Cidade | Total |
|--------------------|------------|
| Cuiabá | 23 |
| Interior | 96 |
| Total Geral | 119 |



Figura 7- Mensagens válidas Por Capital X Interior



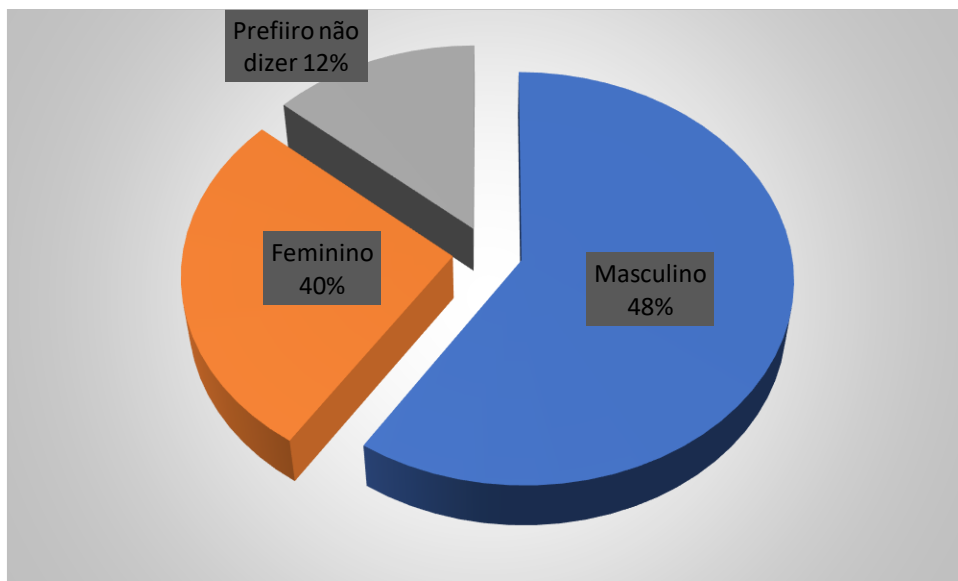
7 - PERFIL DO USUARIO POR GÊNERO

Na segmentação por gênero, na SECITECI 40% dos usuários informaram gênero feminino, 48% gênero masculino e 12% preferiram não informar.

| Gênero | Total |
|--------------------|--------------|
| Masculino | 57 |
| Feminino | 48 |
| Prefiro não dizer | 14 |
| Total Geral | 119 |



Figura 10: Perfil do Usuário- Gênero



8 - ASSUNTOS RECORRENTES

Uma grande parte das mensagens recebidas na Ouvidoria Setorial da SECITECI tratam das atividades relacionadas exames de seleção, documentos em geral, administração sistêmica, curso de qualificação, contratação, emissão de certificados, histórico escolar, controle de frequência, procedimento de apuração, inscrições, controle de aplicação de provas, correção de provas.



Tipificações de assuntos recorrentes

| TIPIFICAÇÃO | QUANT | % |
|--|--------------|------------|
| Exame de seleção | 14 | 12% |
| Candidatos a cargo e emprego público | 12 | 10% |
| Comportamento no ambiente de trabalho | 07 | 6% |
| Constituição de banca examinadora | 04 | 3,5% |
| Organização e funcionamento ensino técnico | 03 | 2,5% |
| Emissão de certificado | 03 | 2,5% |
| Documentação em geral | 04 | 3,5% |
| Documentação escolar | 03 | 2,5% |
| Assunto referente vida escolar | 06 | 5% |
| Outros | 63 | 52,5% |
| Total Geral | 119 | 100 |

9 - SETORES ENVOLVIDOS NA ANÁLISE

As 83 (oitenta e três) mensagens referentes a Administração Geral .

As 36 (trinta e seis) mensagens referentes a Educação, Ensino e Pesquisa



Governo do Estado de Mato Grosso
SECITECI - SECRETARIA DE ESTADO DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

10 - CURSOS

Com intuito de capacitação dos servidores lotados na Ouvidoria Setorial foram realizados os seguintes cursos:

1. Oficina Tratamento de Denúncias em Ouvidoria;
2. Elaboração de Relatórios de Ouvidoria

11 - EQUIPE DA OUVIDORIA SETORIAL.

A Ouvidoria Setorial da Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação – SECITECI encerrou o exercício de 2024 com um profissional lotado nessa unidade administrativa.

Importante ressaltar que a lotação de um servidor efetivo na Ouvidoria Setorial decorreu da aplicação do princípio da continuidade do serviço público, em vista que o servidor efetivo não pode ser exonerado ad nutum, isto é a autoridade administrativa não tem o poder de exonerar o servidor a qualquer momento, sem precisar justificar a decisão.

Cuiabá, 27 de fevereiro de 2024.



Governo do Estado de Mato Grosso
SECITECI - SECRETARIA DE ESTADO DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

Paulo Eduardo Molina

Ouvidoria Setorial

Allan Kardec Pinto Acosta Benitez

Secretária de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação