



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

**RELATÓRIO DAS ATIVIDADES DE OUVIDORIA SETORIAL DE SEGURANÇA
2023**

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.

Equipe da Ouvidoria Setorial de Segurança Pública

Marcia Cristina Ourives da Silva

Servidora efetiva desde 2003, Analista de Desenvolvimento Econômico e Social,

Centro Político e Administrativo– Cuiabá – MT – CEP: 78049-931
Tel. (65) 3613 – 5599 (65) 9 9922-3402 e-mail: ouvidoriasetorialesp@sesp.mt.gov.br



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

perfil Advogada e Assistente Social, especialista em Política de Segurança Pública (UFMT), especialista em Criminologia (Unemat), especialista em Ouvidoria Pública (UNB), mestre em Política Pública (UFMT), desempenha como Ouvidora Setorial de Segurança Pública desde 2005. Certificação em Ouvidoria Pública pela Controladoria Geral da União-CGU e do Controladoria Geral do Estado – CGE.

Maria Emília Polzin Rondon

Servidora efetiva desde 2012, Analista de Desenvolvimento Econômico Social, Assistente Social, Especialista em Comportamento Humano nas Organizações e Gestão em Políticas. Certificação em Ouvidoria Pública Nacional CGU/TCU e em Ouvidoria Pública Estadual pela CGE/TCE.

Flávia de Oliveira Pires

Servidora efetiva desde 2014, Analista Administrativo, perfil Contador, Atua na Ouvidoria Setorial desde 2023.

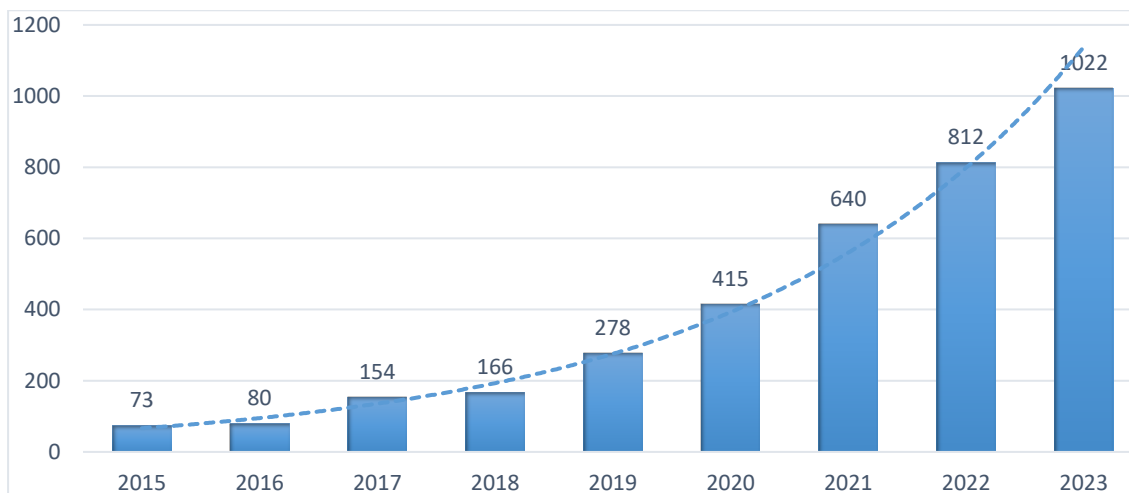
Thalita Garcia Fernandes

Servidora comissionada desde 2020, Assistente Técnico I, Graduanda em Direito, Certificação em Ouvidoria Pública Nacional CGU/TCU e em Ouvidoria Pública Estadual pela CGE/TCE.

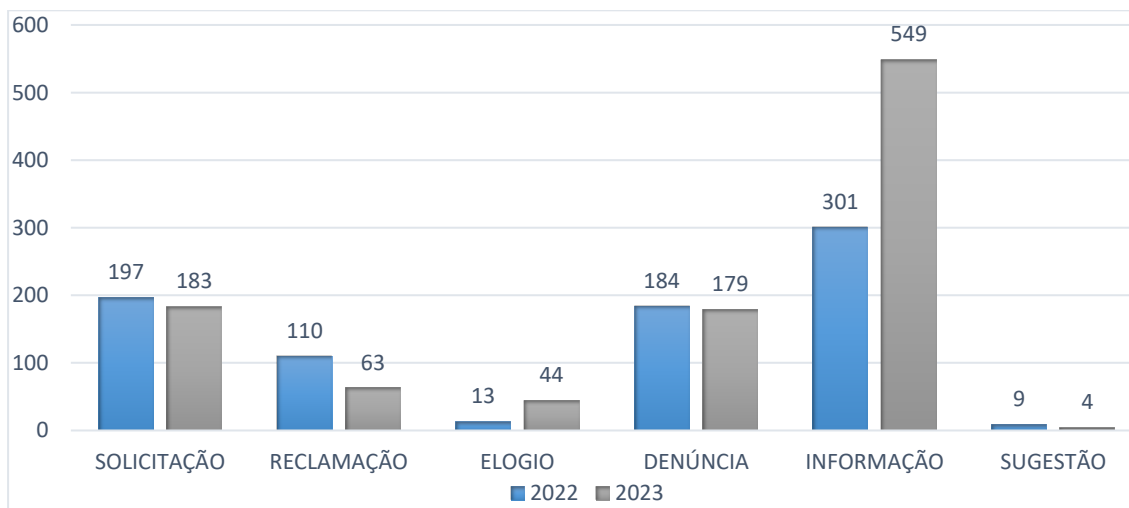


ESTADO DE MATO GROSSO
SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA
OUVIDORIA SETORIAL

**DEMANDAS RECEBIDAS NA OUVIDORIA SESP
EM 2023 - Recebidas pelo Sistema Fale Cidadão**



Quantidade de demandas recebidas na Ouvidoria Setorial SESP 2023



No gráfico que mostra dados correspondentes aos anos de 2022 e 2023, há crescimento de 338% nos elogios e queda de 42,73% nas reclamações. Além da elevação em 189,39% nos pedidos de informações.

A maioria dos elogios foi direcionado aos servidores. Nota-se o desejo real e necessário do reconhecimento do capital humano da secretaria. A menção elogiosa no ambiente corporativo motiva e inspira o profissional na consecução de suas

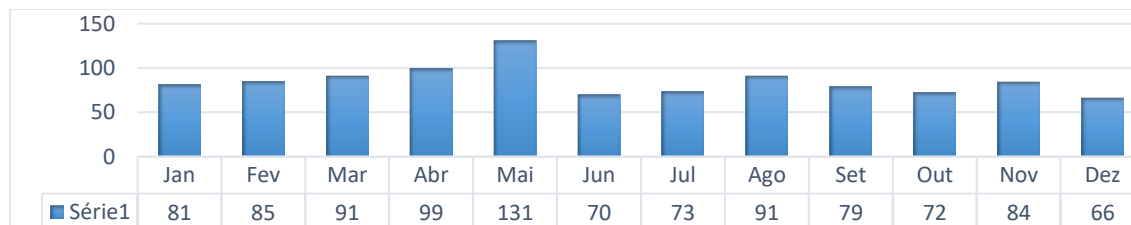


ESTADO DE MATO GROSSO
SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA
OUVIDORIA SETORIAL

tarefas como maior dedicação e empenho.

A pesquisa por informações indica a necessidade de transparência e acessibilidade aos dados públicos.

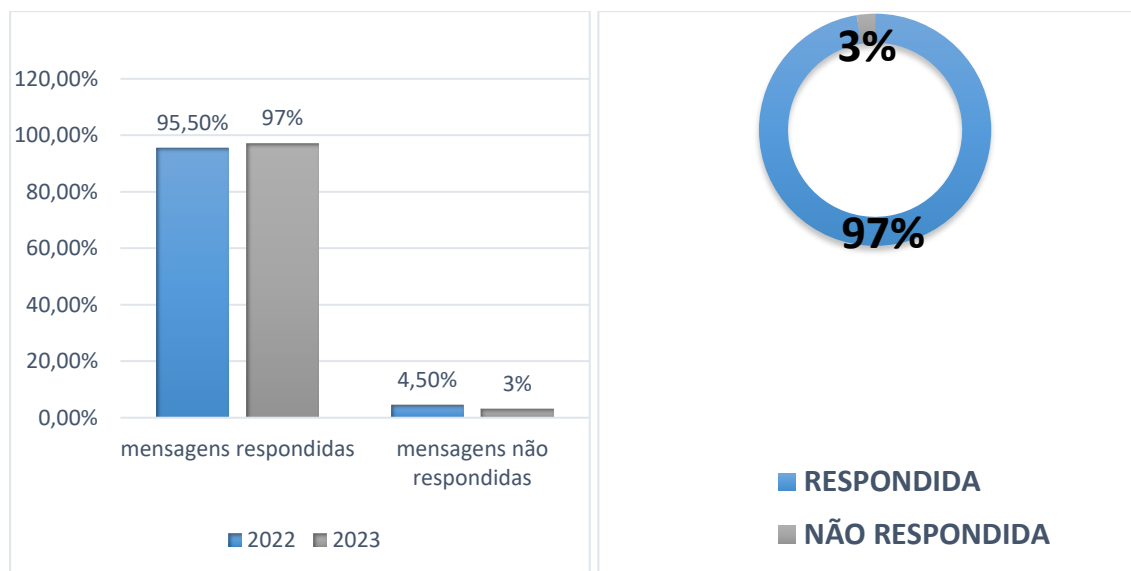
Quantidade de Demandas Recebidas mês a mês 2023



Fonte: Sistema Fale Cidadão – 2023 – Controladoria Geral do Estado-CGE

Observando os dados, é possível comparar os semestres e verificar a concentração maior de demandas no primeiro semestre do gráfico. A concentração em determinados períodos corresponde ao reflexo social às pautas amplamente difundidas alusivas à Secretaria de Segurança Pública. Pode dever-se à notícia de concurso ou à matéria jornalística que gere comoção social, por exemplo. “Deflagração de operações, concursos, dados amplamente veiculados de imprensa. O pedido de informações acompanha o que acontece com a sociedade”.

Mensagens Respondidas e Não Respondidas





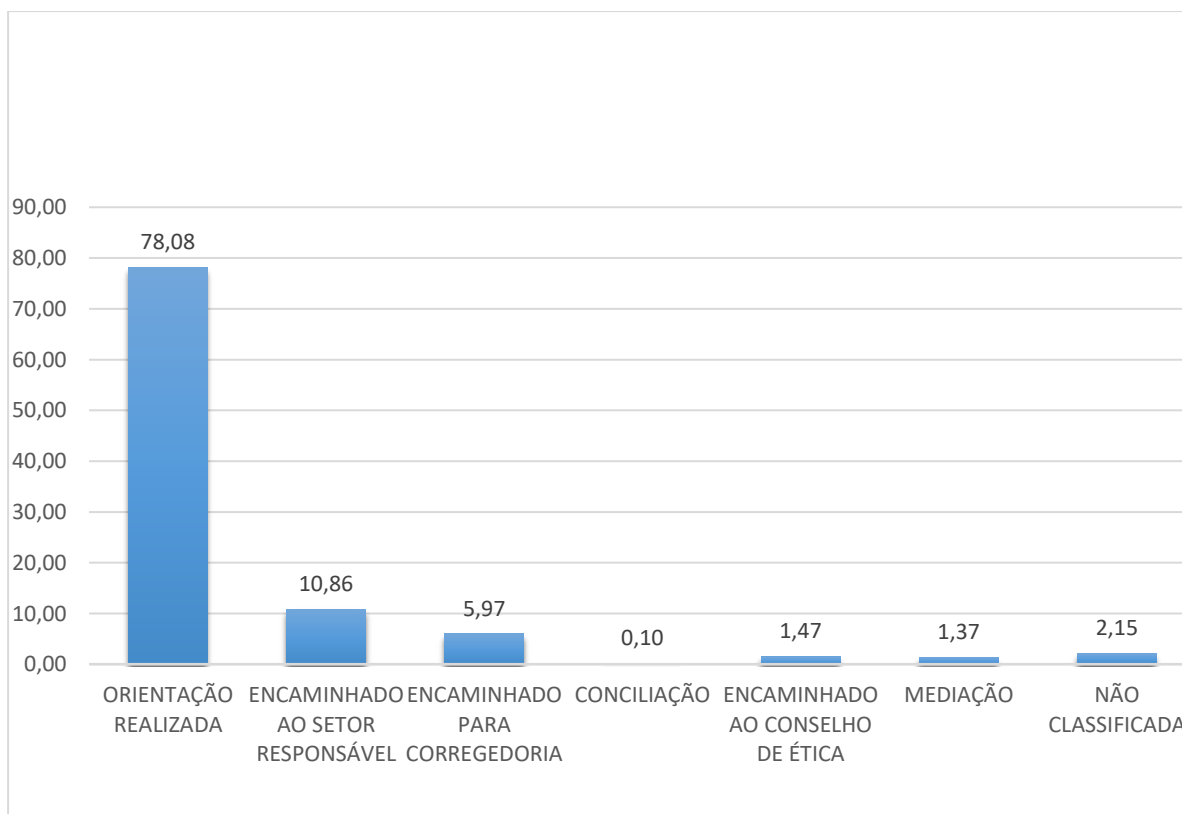
**ESTADO DE MATO GROSSO
SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA
OUVIDORIA SETORIAL**

Meios de Entrada das Mensagens



Sobre o meio de Entrada das Mensagens, a variação percentual positiva em 11,77% no uso do site e um crescimento de 4,58% no e-mail. Em contrapartida, uma queda de 4,48% no uso do WhatsApp, decréscimo de 2,8% no telefone, 1,86% no Balcão.

PROVIDÊNCIAS TOMADAS PELA OUVIDORIA

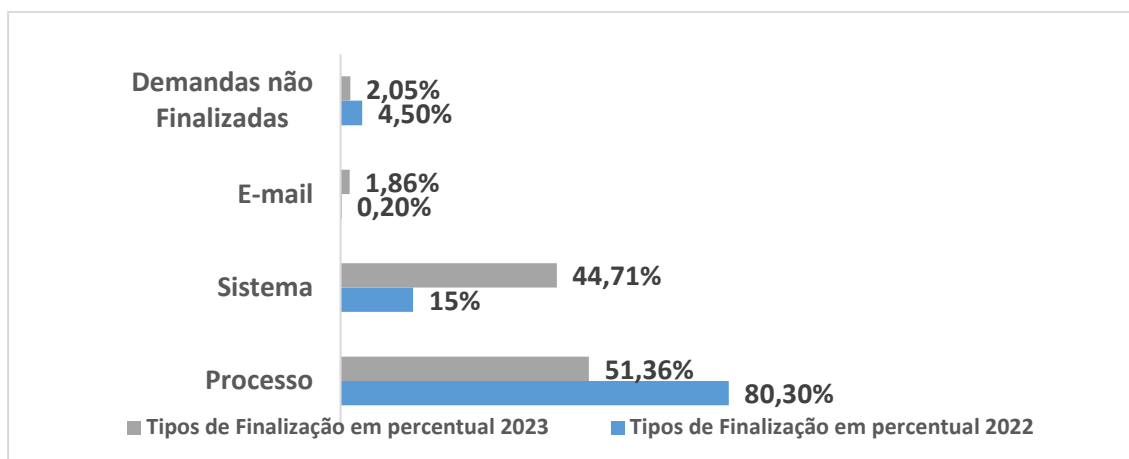




**ESTADO DE MATO GROSSO
SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA
OUVIDORIA SETORIAL**

A orientação realizada segue sendo a providência principal adotada entre os anos de 2022 e 2023. É possível perceber a presença de um direcionamento das demandas ao setor responsável na variação percentual positiva de 9,16%. Isto pode criar um cenário de maior detalhamento e especificidade na prestação de dados graças a oportunidade de resposta por meio do setor competente.

Tipos de Finalização em Percentual

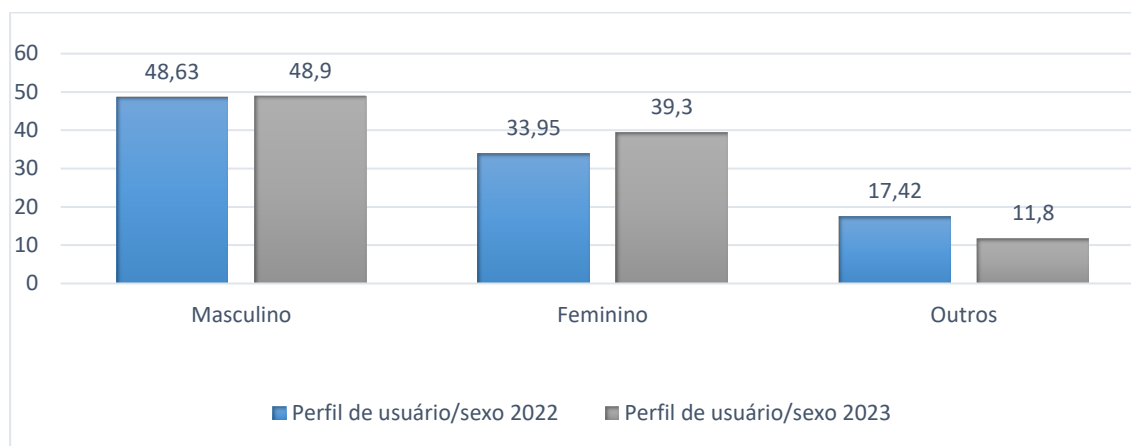


Finalização via sistema teve aumento de 29,72% e via e-mail de 1,66%. O decréscimo percentual considerável se concentrou no tipo de finalização via processos que reduziu em 29,93%, ocorrido devido aos acessos em banco de dados e informações diretamente colhidas pela própria Ouvidoria de Segurança Pública. Ainda é possível observar a migração de quase 30% da finalização via processo para o Sistema.



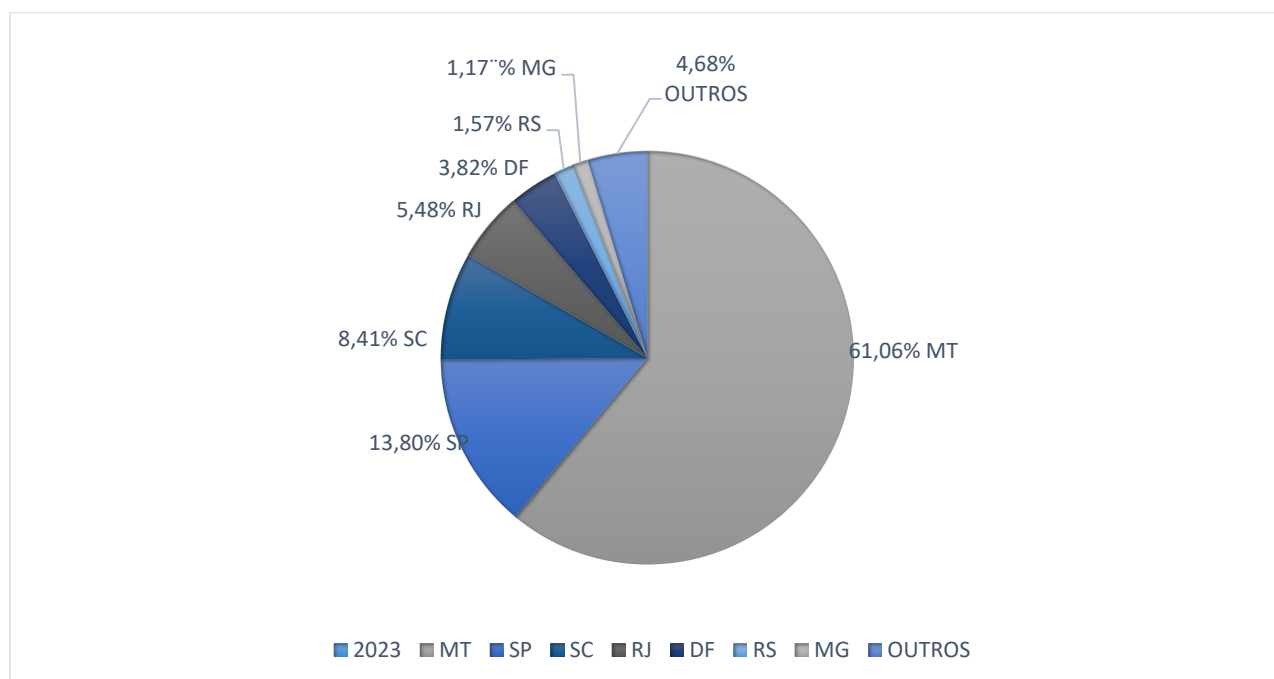
**ESTADO DE MATO GROSSO
SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA
OUVIDORIA SETORIAL**

Perfil de usuário/sexo



O perfil masculino é mantido em 48%, enquanto o perfil feminino tem uma diminuição em 5,35%. Considerando valor de 5,62% ser o aumento de “outros”, é provável a ocorrência de migração de público feminino para outros.

Perfil do Usuário/Estado

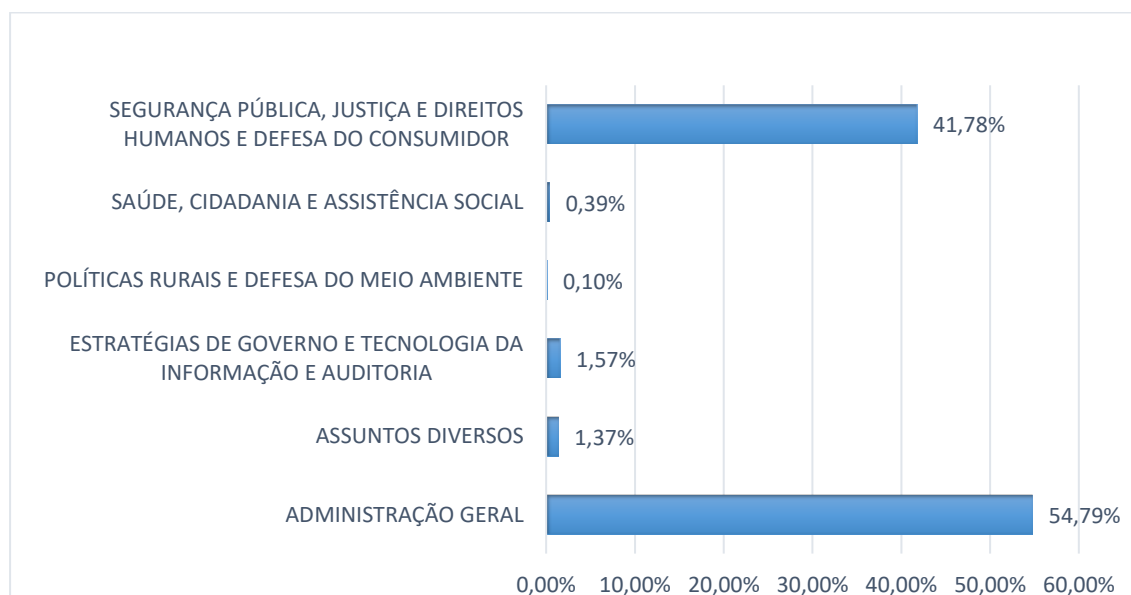


A sociedade mato-grossense é o público mais interessado nas informações e assuntos correlatos à Secretaria de Segurança pública.



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

Área de Governo/2023



As áreas de governo preponderantes são Administração Geral e Segurança Pública, Justiça e Direitos Humanos e Defesa do Consumidor. As pautas compreendem mais de 90% das demandas.

O trabalho realizado pela Ouvidoria municia os gestores para a melhor tomada de decisão graças à consideração que abrange o traçado do perfil por sexo, região de origem até os meios de providência à finalização do produto.

Para garantia dos serviços visando o atingimento de metas, objetivos, prazos e graus de especificidade, são necessários conhecimentos oriundos de capacitação, além uma postura de priorização da LAI pela equipe. A autonomia para consecução das atividades propicia eficiência no tempo de solução, como maior legitimidade e segurança jurídica. O patrocínio e apoio da gestão é fundamental para a continuidade dos bons resultados.



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

Capacitação e Eventos/2023



Encerramento das atividades de 2023



Moção de Aplausos da Assembleia Legislativa em alusão ao Dia do Ouvidor



Treinamento da CGE aos Ouvidores setoriais

Comemoração do Dia Nacional do Ouvidor

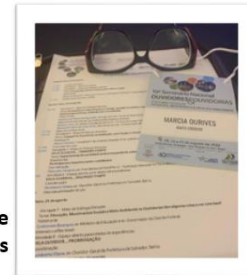




**ESTADO DE MATO GROSSO
SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA
OUVIDORIA SETORIAL**



Capacitação CGE

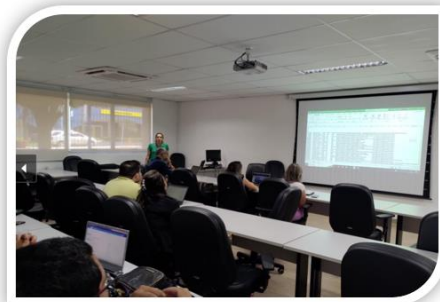


**Seminário Internacional de
Ouvidores**



**Oficina de Produção
de Relatórios de
Gestão em Ouvidoria**

**Simpósio Dialogando com a Lei de
Acesso a Informação e Segurança
Pública**



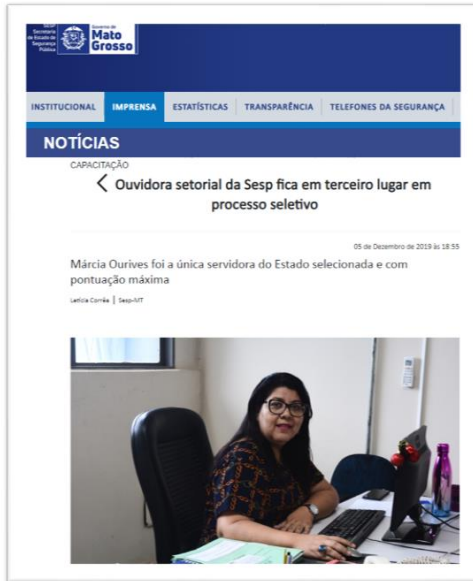
Ouvidoria na Roda de Conversa





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

Ouvidoria na Mídia



Na Sesp, 95% dos pedidos foram respondidos, resultado de ações proativas promovidas pela secretária. Uma delas é a publicação da Instrução Normativa nº 005/2022/GAB/Sesp/MT, que estabelece que todo pedido de acesso à Informação direcionado à Sesp terá como porta de entrada a Ouvidoria Setorial. Esta, por sua vez, solicita informações e documentos às unidades internas competentes para fornecer a resposta ao cidadão.



Cuiabá/MT, 09 de fevereiro de 2024.

Marcia Cristina Ourives da Silva
Ouvidora Setorial – SESP

Centro Político e Administrativo– Cuiabá – MT – CEP: 78049-931
Tel. (65) 3613 – 5599 (65) 9 9922-3402 e-mail: ouvidoriasetorialsesp@sesp.mt.gov.br