



Governo do Estado de Mato Grosso
SINFRA - Secretaria de Estado de Infraestrutura e Logística

2023

RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL DA OUVIDORIA SETORIAL DA SINFRA



SINFRA
Secretaria
de Estado de
Infraestrutura
e Logística



Governo de
**Mato
Grosso**

Elaborado por Camila Bernal Barreto

2023



Governo do Estado de Mato Grosso
SINFRA - Secretaria de Estado de Infraestrutura e Logística

Sumário

1. SOBRE A OUVIDORIA	3
2. DEMANDAS DA OUVIDORIA EM 2023.....	5
3. DEMANDAS DA OUVIDORIA DE 2020 A 2023.....	6
4. DEMANDAS DA OUVIDORIA POR MÊS.....	6
5. PERFIL DO USUÁRIO.....	7
6. MENSAGENS RESPONDIDAS EM TRATAMENTO E ARQUIVADAS	7
7. PRAZOS DE RESPOSTAS	8
8. DEMANDAS RECORRENTES	9
9. CENTRAL INFRA	12
10. CONSIDERAÇÕES FINAIS	12



Governo do Estado de Mato Grosso
SINFRA - Secretaria de Estado de Infraestrutura e Logística

1. SOBRE A OUVIDORIA

PARA QUE SERVE A OUVIDORIA?

Em linhas gerais, Ouvidoria é um canal de diálogo entre o cidadão e órgão público, em que é possível apresentar manifestações, sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias. As ouvidorias públicas fazem a ligação entre o cidadão e a administração pública, formada pelos órgãos, entidades e agentes gerenciados pelo Estado.

A Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, conhecida como Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos, estabeleceu normas para a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, atribuindo, às Ouvidorias, competências e exigências que vão muito além do mero recebimento de manifestações. Passaram a abranger ações de promoção do diálogo, de avaliação de percepções e expectativas da sociedade, de tratamento e interpretação de dados, de apoio na evolução da qualidade da prestação dos serviços públicos. A Lei fixou, também, o seguinte:

Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 deverá indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e

II - disponibilizado integralmente na internet.

Valendo-se desta Lei, as ouvidorias Setoriais preparam anualmente relatórios com informações que subsidiam a administração pública nas tomadas de decisões quanto a alocação de recursos destinando às áreas com maior demanda. Demonstrando, também, os setores que requerem atenção mais minuciosa por parte da Administração.

É importante lembrar que os órgãos da Administração Pública estão divididos em três esferas: Governo Federal, Governo Estadual e Administração Municipal (prefeitura). Cada uma dessas esferas cuida de assuntos diferentes. Por isso, antes de registrar sua reclamação ou sugestão, verifique que esfera de poder é a responsável por aquela ação ou serviço. Por



Governo do Estado de Mato Grosso
SINFRA - Secretaria de Estado de Infraestrutura e Logística

exemplo: o transporte público urbano é um dever do município, ou seja, da prefeitura da cidade. Já o transporte entre cidades, inclusive, em regiões metropolitanas é responsabilidade do governo estadual.

O Governo do Estado de Mato Grosso controla a Ouvidoria Geral que, por sua vez, coordena as Ouvidorias Setoriais, na qual a Ouvidoria Setorial da Sinfra está inserida. Buscando promover a transparência pública, o acesso à informação e a defesa dos usuários do serviço público estadual.

O QUE É UMA OUVIDORIA?

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

COMO ATUA O OUVIDOR?

O Ouvidor 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 À OUVIDORIA DA SINFRA?

Quando quiser fazer uma manifestação. Pode ser um elogio, uma crítica, uma solicitação, uma sugestão, uma reclamação ou uma denúncia sobre assuntos pertinentes à Instituição, suas diversas unidades e colaboradores

QUEM PODE RECORRER À OUVIDORIA?

Público interno e externo, qualquer cidadão que queira se manifestar, além dos servidores efetivos e temporários. Caso a questão não seja de sua competência, a Ouvidoria orientará o cidadão quanto à maneira mais adequada para o seu atendimento.

OUVIDORIA SETORIAL SINFRA

A ouvidoria Setorial da Sinfra conta com sala para atendimento presencial se necessário, e atendimento através do telefone (65) 3613-0545, email e pelo fale cidadão.



Governo do Estado de Mato Grosso
SINFRA - Secretaria de Estado de Infraestrutura e Logística

PERFIL DO USUÁRIO

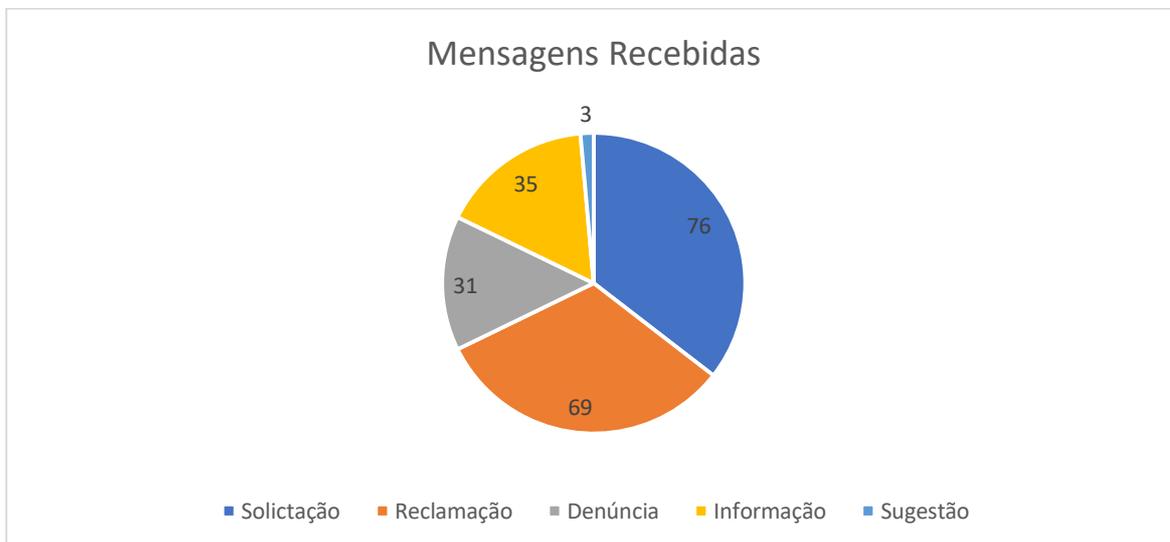
A Ouvidoria Setorial da Sinfra atende um público variado, pessoas de vários estados solicitando informações sobre os contratos de concessões e licitações; cidadãos buscando informações sobre as condições das rodovias estaduais e pontes; público interno referente a comportamento dos servidores da casa. Enfim, um público bem diversificado.

2. DEMANDAS DA OUVIDORIA EM 2023

A Ouvidoria Setorial no ano de 2023 recebeu o total de 214 mensagens divididas de acordo com a natureza das demandas.

Sendo as 214 divididas em solicitação 76, reclamação 69, denúncia 31, informação 35 e sugestão 3

Desta forma pode-se analisar os produtos ou setores que estão gerando maior quantidade de pedidos junto à Ouvidoria seja ela por reclamações, solicitações, sugestões, informação, denúncia ou elegio dos cidadãos.



O gráfico acima demonstra os dados transformados em informações estratégicas para auxiliar nas futuras decisões.

Demandas recebidas por email também fazem parte deste gráfico considerando que quando recebidas por email são cadastradas pela Ouvidoria no Fale Cidadão.

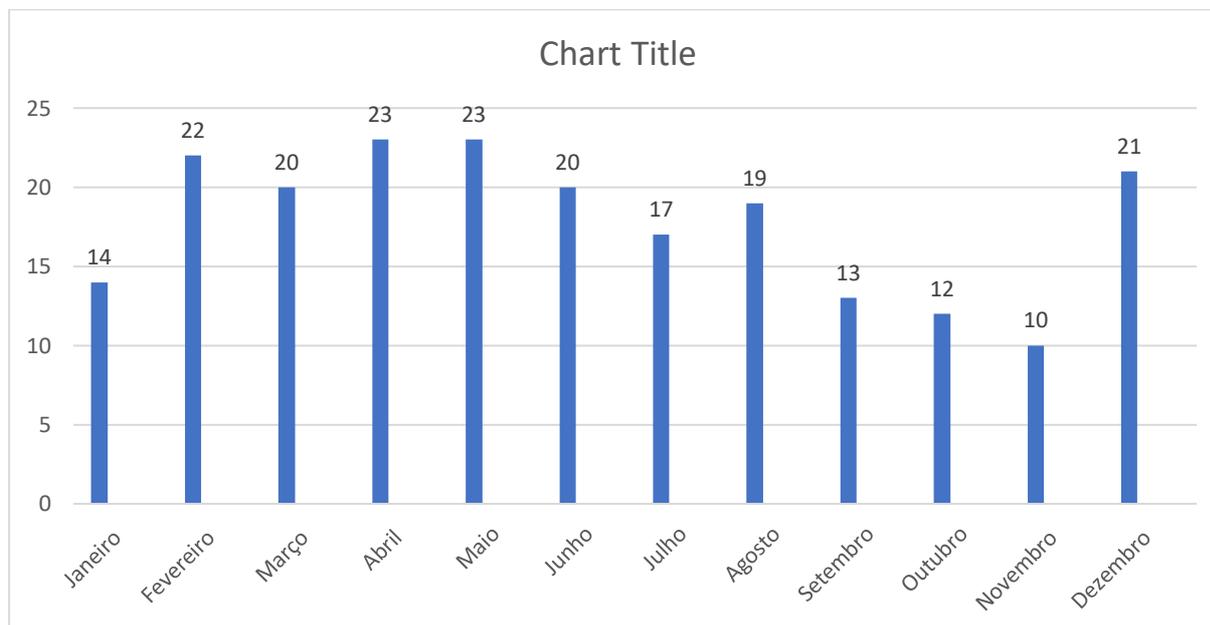


Governo do Estado de Mato Grosso
SINFRA - Secretaria de Estado de Infraestrutura e Logística

3. DEMANDAS DA OUVIDORIA DE 2020 A 2023

Ano	Solicitação	Reclamação	Elogio	Denúncia	Informação	Sugestão	Total Geral
2023	76	69	0	31	35	3	214
2022	92	80	0	14	29	1	216
2021	85	46	0	22	46	6	205
2020	92	40	3	27	23	14	201

4. DEMANDAS DA OUVIDORIA POR MÊS

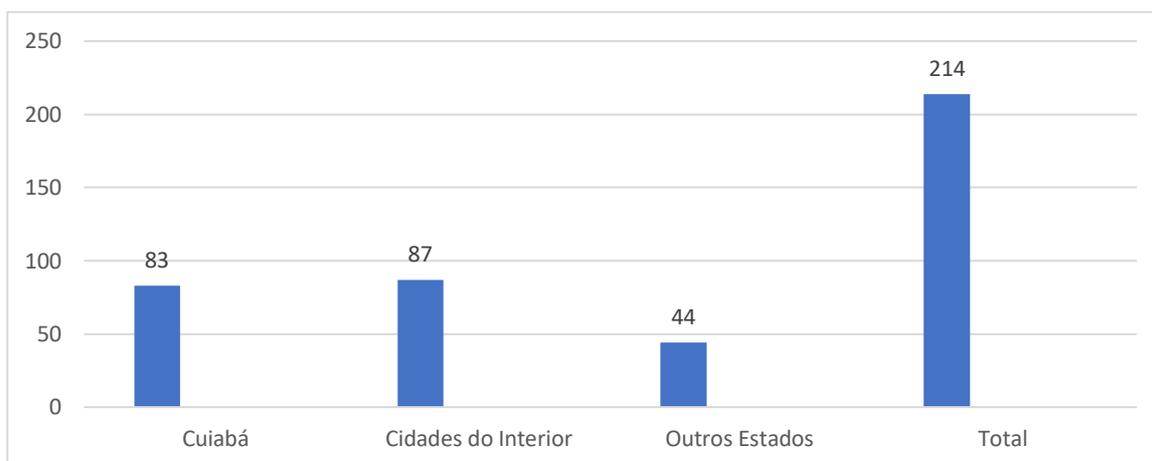


5. Perfil do usuário



Governo do Estado de Mato Grosso
SINFRA - Secretaria de Estado de Infraestrutura e Logística

No item perfil de usuário é referente ao número de demandas por cidades e Estado aqui no gráfico apresentando um total geral de demandas encaminhadas por usuários da Capital Cuiabá, das Cidades do Interior sendo elas Tangara da Serra, Porto dos Gauchos, Acorizal neste tópico também esta incluso Várzea Grande entre outras cidades e Outros Estados entre eles São Pualo, Paraná, Goiás.



6. MENSAGENS RESPONDIDAS, ARQUIVADAS E EM TRATAMENTO

Neste ponto se faz necessário uma apresentação sobre o conceito das mensagens:

Mensagens Arquivadas: são mensagens que não foi dada continuidade pelo fato de faltar informação do cidadão, geralmente foi solicitada e o cidadão não respondeu então pela falta de resposta do cidadão a mensagem é arquivada.

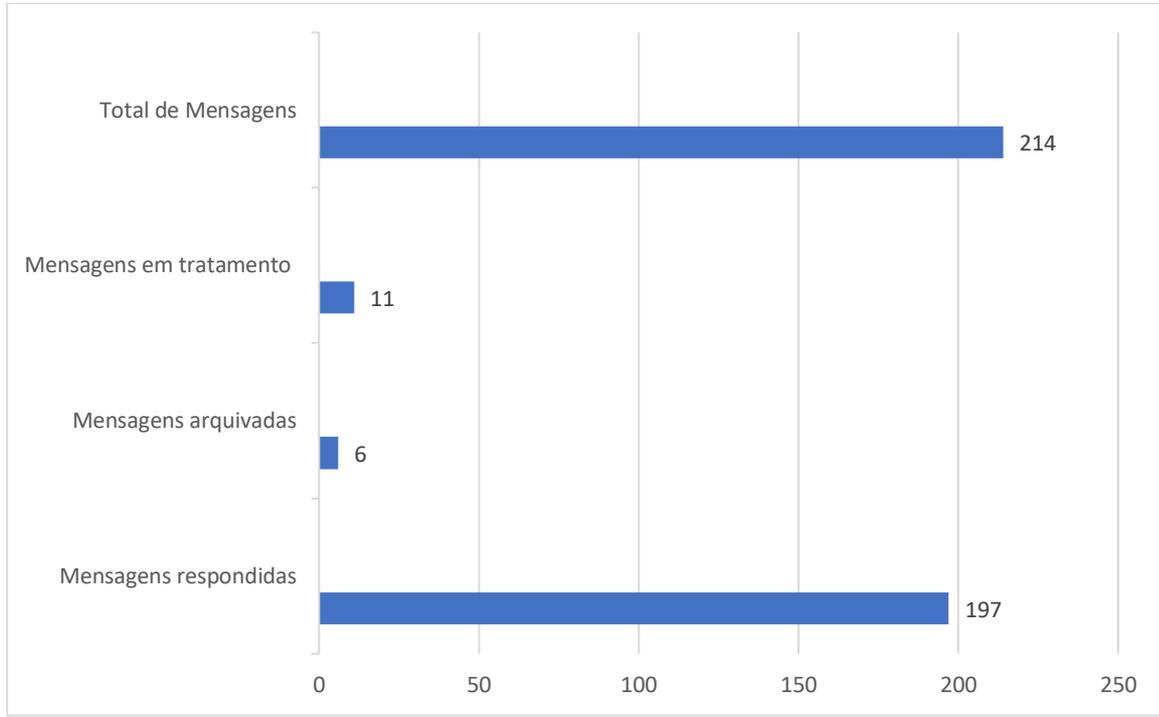
Mensagens Respondidas: São as que foram finalizadas até o dia 31/12/2023.

Mensagens em Tratamento: São as mensagens que não tiveram resposta até 31/12/2023, geralmente são mensagens que chegam bem próximo do final do ano, são recebidas encaminhadas para o setor competente mas não houve tempo hábil para o envio da resposta antes do final do ano.

No ano de 2023 foram recebidos o total 214 mensagens dessas de 197 foram respondidas, 6 foram arquivadas e 11 mensagens em tratamento.

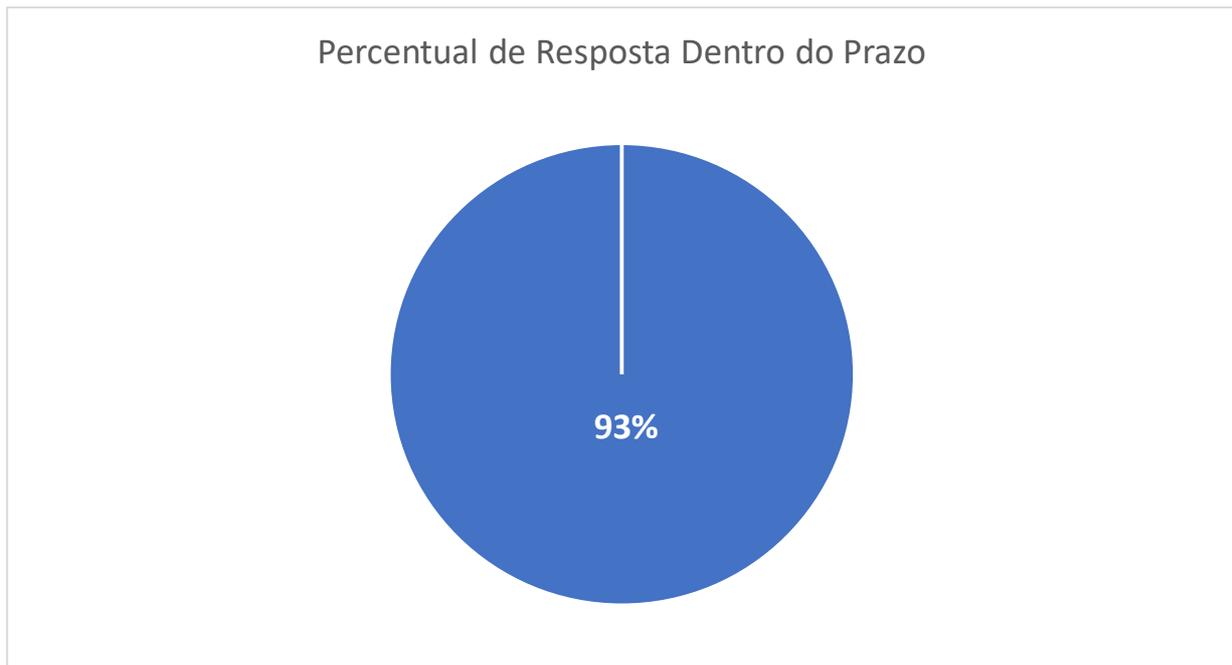


Governo do Estado de Mato Grosso
SINFRA - Secretaria de Estado de Infraestrutura e Logística



7. PRAZOS DE RESPOSTA

Considerando as mensagens respondidas 93% das mensagens foram respondidas dentro do prazo.





Governo do Estado de Mato Grosso
SINFRA - Secretaria de Estado de Infraestrutura e Logística

A média para o tempo de atendimento no ano de 2023 foi de 10 dias.

8. DEMANDAS RECORRENTES

A SINFRA tem um enorme desafio logístico sendo Mato Grosso o maior produtor agropecuário do país, liderando a produção de grãos e rebanho bovino e toda essa produção é transportada em carretas pela rodovias.

“Mato Grosso tem um enorme desafio logístico para superar e a Secretaria de Infraestrutura tem a missão de superar esse desafio e acompanhar o crescimento do Estado. É preciso trabalhar com planejamento e inovação para garantir a manutenção da nossa malha rodoviária”, explicou o secretário de Infraestrutura e Logística, Marcelo de Oliveira.

Dos 38 municípios mato-grossenses que não possuíam acesso por via asfaltada, 18 deles, ou seja, 47%, já receberam asfaltamento do Governo do Estado. A Secretaria de Infraestrutura e Logística (Sinfra) ainda executa obras em outros oito municípios, o que vai garantir um total de 129 cidades com ligações asfaltadas.

<https://www.sinfra.mt.gov.br/-/governo-de-mt-j%C3%A1-interligou-47-dos-munic%C3%A9dpios-que-n%C3%A3o-tinham-rodovias-asfaltadas>





Governo do Estado de Mato Grosso
SINFRA - Secretaria de Estado de Infraestrutura e Logística



Governo inaugura 39 quilômetros de asfalto na MT-129, entre o município de Paranalinga e Gaúcha do Norte.
Créditos: Christiano Antonucci

Referente a mobilidade urbana a sinfra entre outras trabalhou no prolongamento da avenida Parque Barbado, avenida Mario Palma entre outros bairros.

Todas as obras de infraestrutura da Copa do mundo foram retomadas. <https://www.sinfra.mt.gov.br/-/todas-as-obras-de-infraestrutura-da-copa-do-mundo-foram-retomadas-pelo-governo-do-estado>.

Abaixo segue fotos referente à sinalização da obra de Implantação e Pavimentação da MT 010, entrocamento MT 242 Ipiranga do Norte





Governo do Estado de Mato Grosso
SINFRA - Secretaria de Estado de Infraestrutura e Logística



Todos o pedidos, reclamação recebidos pela ouvidoria são repassados ao setores responsáveis como a maioria das solicitações são referente a manutenção de vias equipes vão em loco para relatório e providências tanto referente a sinalização, defeitos o estiver no pedido do cidadão para fazer a correção caso necessário ou informar que já estão trabalhando na manutenção

9. Central INFRA

A SINFRA é um órgão referência em nível de Estado e até nacional, em termos de transparência, inteligência e inovação, e disponibiliza através da Central INFRA uma visão geográfica da infraestrutura do Estado de Mato Grosso, através da visualização dos dados em mapa e painéis gerenciais voltados para a localização espacial das informações.

É possível visualizar os dados em diferentes formas, desde a visão macro que abrange todos o Estado, quando por regiões, por municípios, por uma rodovia ou até mesmo diretamente um ativo como uma ponte ou bueiro. Além disso, nos mapas pode –se visualizar diferentes camadas de dados, adicionando ou removendo sua visualização.
<https://mapas.sinfra.mt.gov.br/portal/apps/sites/#/central-infra-20-2-3/pages/sobre-a-central-infra>

O acesso a central INFRA pode ser feito pelo endereço:
<https://mapas.sinfra.mt.gov.br/portal/apps/sites/#/central-infra-20-2-3> para acessar o andamento das obras, convênios as principais informações sobre os contratos entre outros.



Governo do Estado de Mato Grosso
SINFRA - Secretaria de Estado de Infraestrutura e Logística



MAPAS E PAINÉIS



Você já se perguntou:

- ? Quantos KMs de rodovias Mato Grosso tem? E pontes? E aeroportos? E balsas?
- ? Quantas rodovias tem pedágio? Quanto custa o pedágio?
- ? Onde estão as terras indígenas?
- ? Por onde vai passar a ferrovia que está sendo construída até Cuiabá?
- ? Quantos convênios a SINFRA tem?
- ? Quantas máquinas pesadas a SINFRA tem?
- ? Quanto a SINFRA está investindo em cada município em obras e parcerias?

No painel de Infraestrutura pode ser feita busca por municípios, rodovias ou região do Estado e obter indicadores sobre a infraestrutura de transporte.

No painel de obras tem acesso a todas as obras rodoviárias em trechos e pontes (contratos) e obras realizadas em parcerias com prefeituras (convênios).

10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O papel da Ouvidoria é auxiliar a contínua melhoria dos serviços prestados pela SINFRA aos seus clientes, bem como subsidiar informações para elaboração do planejamento estratégico e tomada de decisões pelos gestores da pasta.

Assim, encaminhamos o presente relatório com informações estratégicas colhidas e tratadas (a partir dos dados colhidos pelo Sistema fale Cidadão).