



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

**Relatório de Ouvidoria 0006/2022**

UNIDADE ORÇAMENTÁRIA:	CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO
INTERESSADO:	EMERSON HIDEKI HAYASHIDA - SECRETÁRIO CONTROLADOR-GERAL DO ESTADO
ASSUNTO:	RELATÓRIO DE GESTÃO 2021 DA OUVIDORIA SETORIAL DA CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO.

ATENDIMENTOS AO CIDADÃO E MENSAGENS  
RECEBIDAS NO SISTEMA FALE CIDADÃO PELA  
OUVIDORIA SETORIAL DA CGE NO ANO DE  
2021.

Cuiabá - MT  
Abril/2022



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

## **SUMÁRIO**

- 1. APRESENTAÇÃO**
- 2. MENSAGENS RECEBIDAS**
- 3. MENSAGENS VÁLIDAS**
- 4. PERFIL DO USUÁRIO**
- 5. ASSUNTOS RECORRENTES**
- 6. CURSOS E EVENTOS**
- 7. EQUIPE DA OUVIDORIA SETORIAL**



## **1 APRESENTAÇÃO**

O objetivo deste documento é apresentar o Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria Setorial da Controladoria Geral do Estado - CGE do ano de 2021, em atendimento ao disposto nos artigos 14 e 15 da Lei Federal nº 13.460, de 2017.

A norma 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; e
- IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

### **1.1 Rede de Ouvidorias do Poder Executivo**

As atividades de Ouvidoria no Poder Executivo do Estado de Mato Grosso são exercidas em forma de rede, por meio da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo, cujo órgão central é a Controladoria Geral do Estado - CGE, conforme disposto nas Lei Complementares nº 162, de 2004 e nº 550, de 2014. Assim, as ouvidorias setoriais, especializadas e as submetidas a processo de eleição para escolha do titular ficam vinculadas operacionalmente à CGE, cuja macrofunção de Ouvidoria é exercida pela Secretaria Adjunta de Ouvidoria-Geral e Transparência - SAOGT.

Ainda de acordo com a Lei Complementar nº 550, 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 dos cidadãos são registradas e manuseadas pelos agentes de ouvidoria. As mensagens recebidas no sistema, que é gerenciado pela equipe da SAOGT, passam por uma triagem e são encaminhadas, através do dele mesmo, para as Ouvidorias a que se referem. Desse modo, cada Ouvidoria Setorial/Especializada possui uma caixa de mensagens - com acesso restrito aos seus servidores - onde recebem, tratam e respondem as mensagens dos cidadãos.

Conforme a Orientação Técnica de Ouvidoria 004/2020, cada Ouvidoria Setorial/Especializada é responsável pela elaboração do Relatório de Gestão da sua entidade, pela publicação em site da internet e pelo envio à SAOGT, para compilação dos dados e emissão do Relatório de Gestão da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo.



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

## 1.2 A Ouvidoria Setorial da CGE

A Controladoria Geral do Estado é o órgão central de controle interno do Poder Executivo e tem como Missão:

*"Contribuir para melhoria dos Serviços Públicos prestados pelo Poder Executivo do Estado de Mato Grosso, por meio do aperfeiçoamento dos Sistemas de Controles, da Conduta dos Servidores e dos Fornecedores, ampliando a Transparência e fomentando o Controle Social."*

A CGE tem um quadro de 149 servidores, divididos em três Secretarias Adjuntas, responsáveis pelas macrofunções de Ouvidoria, Auditoria e Controle e Corregedoria, além da Superintendência de Gestão Sistêmica e assessorias vinculadas ao Gabinete do Secretário Controlador-Geral do Estado.

As atividades de Ouvidoria Setorial da CGE são exercidas pela equipe da Secretaria Adjunta de Ouvidoria-Geral e Transparência SAOGT, sendo o ouvidor o próprio Secretário Adjunto. A SAOGT também é responsável pela gestão de Rede de Ouvidorias do Poder Executivo, e do sistema Fale Cidadão, conforme apresentado no item 1.1.

Para a caixa de mensagens da CGE no sistema Fale Cidadão são enviadas todas as mensagens referentes à CGE como órgão central de controle e as mensagens referentes aos serviços executados diretamente pela Controladoria. Conforme previsto na Portaria 0052/2021/CGE/MT, a SAOGT também é responsável pelo tratamento de denúncias que apresentarem suposta prática de ilícitos pelas autoridades nomeadas em cargos até de DGA 4, além das que apresentam alta materialidade e risco.

## 1.3 Modalidade de Trabalho em 2021

Dando seqüências às adaptações do formato de trabalho iniciadas em 2020, por conta das medidas de prevenção e combate ao coronavírus, no ano de 2021 a equipe da SAOGT seguiu trabalhando majoritariamente em teletrabalho, com escala de revezamento para atendimento presencial e telefônico à população.

Da mesma forma que em 2020, essa modalidade de trabalho não apresentou prejuízo: os atendimentos e produtos elaborados pela SAOGT seguiram dentro da média e as formas de atendimento à distância, como o whatsapp e o app MT Cidadão foram consolidadas.

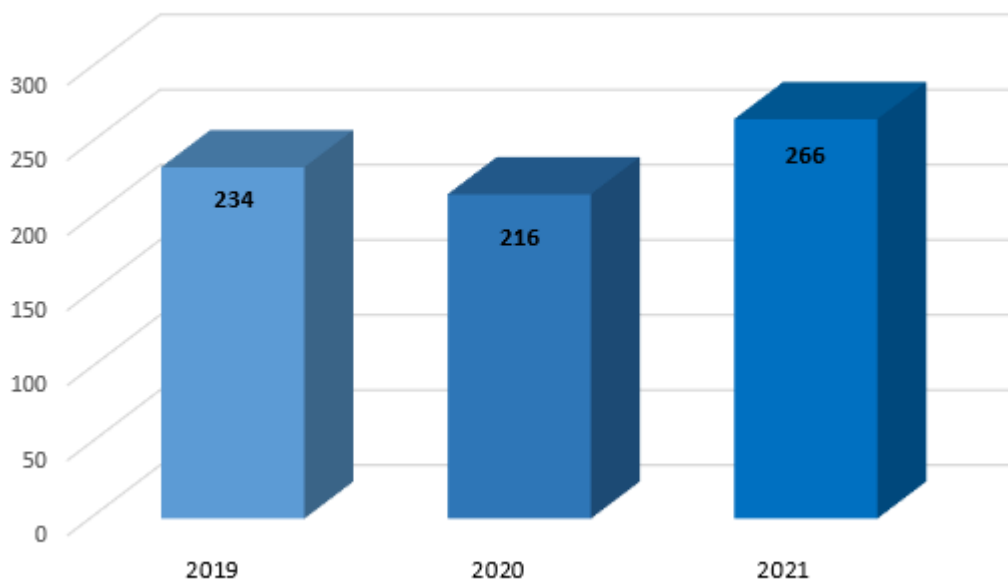


## 2 MENSAGENS RECEBIDAS

No exercício de 2021, foram enviadas para a caixa de mensagens da Controladoria-Geral do Estado um total de 265 mensagens, um crescimento de 13% em comparação à 2019 e de 23%, se comparado com 2020.

É importante ressaltar que, diferentemente dos relatórios anteriores, para análise deste item foram contabilizadas somente as mensagens válidas ou arquivadas com assuntos relativos à CGE. Não foram consideradas as demais mensagens arquivadas de ofício recebidas no sistema Fale Cidadão, que são encaminhadas à caixa da CGE somente para finalização. Por este motivo, a série histórica se inicia somente no ano de 2019, primeiro ano em que foi feita essa análise.

FIGURA 1: MENSAGENS RECEBIDAS 2019 A 2021



Na distribuição mensal, os meses com maior volume de mensagens recebidas foram outubro, janeiro e março, respectivamente, e a média foi de 24 mensagens por mês, conforme apresentado abaixo:

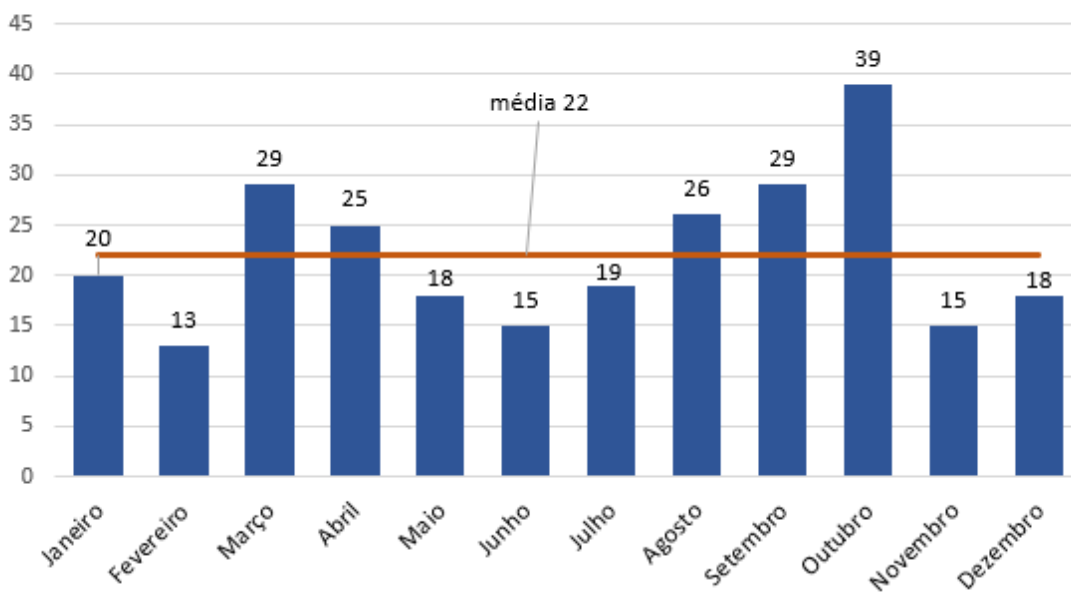


Governo do Estado de Mato Grosso  
CGE - Controladoria Geral do Estado

TABELA 1: MENSAGENS RECEBIDAS – POR MÊS

Mês	Total	%
Janeiro	20	8%
Fevereiro	13	5%
Março	29	11%
Abril	25	9%
Maio	18	7%
Junho	15	6%
Julho	19	7%
Agosto	26	10%
Setembro	29	11%
Outubro	39	15%
Novembro	15	6%
Dezembro	18	7%
<b>Total Geral</b>	<b>266</b>	<b>100%</b>

FIGURA 2: MENSAGENS RECEBIDAS – POR MÊS





### 3 MENSAGENS VÁLIDAS

São consideradas como mensagens 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 2021 somente cinco mensagens foram arquivadas de ofício, por falta de complementação das informações pelo cidadão, totalizando, portanto, 261 mensagens válidas.

TABELA 2: MENSAGENS RECEBIDAS – ARQUIVADAS E VÁLIDAS

STATUS	TOTAL	%
Mensagens Arquivadas	5	2%
Mensagens Válidas	261	98%
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>266</b>	<b>100%</b>

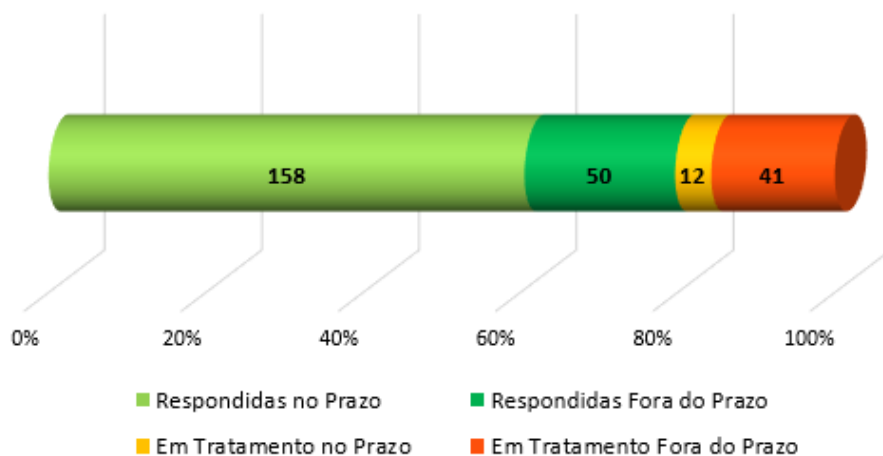
#### 3.1 Mensagens Respondidas

TABELA 3: MENSAGENS VÁLIDAS – STATUS

STATUS	TOTAL	%
Mensagens Respondidas	208	80%
Mensagens em Tratamento*	53	20%
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>261</b>	<b>100%</b>

\*Em tratamento no dia 31/12/2021

FIGURA 3: MENSAGENS RESPONDIDAS E EM TRATAMENTO EM 31/12/2021





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

Na data de 31 de dezembro de 2021, 208 mensagens já haviam sido respondidas, e 53 seguiam em tratamento. 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 como mensagens respondidas no prazo as que o cidadão recebeu resposta em até 30 dias, monitoradas por meio do Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta ( $(N^{\circ} \text{ de mensagens válidas respondidas em até 30 dias} / \text{Total de mensagens válidas recebidas no período}) \times 100$ ), que em 2021 atingiu o patamar de 61%.

O tempo médio de resposta foi de 30 dias. Conforme apresentado nos gráficos abaixo, esses valores apresentam uma melhora com relação aos anos anteriores, especialmente a média do tempo de resposta, que foi reduzida praticamente pela metade, de 59 para 30 dias.

FIGURA 4: ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA – 2019 A 2021

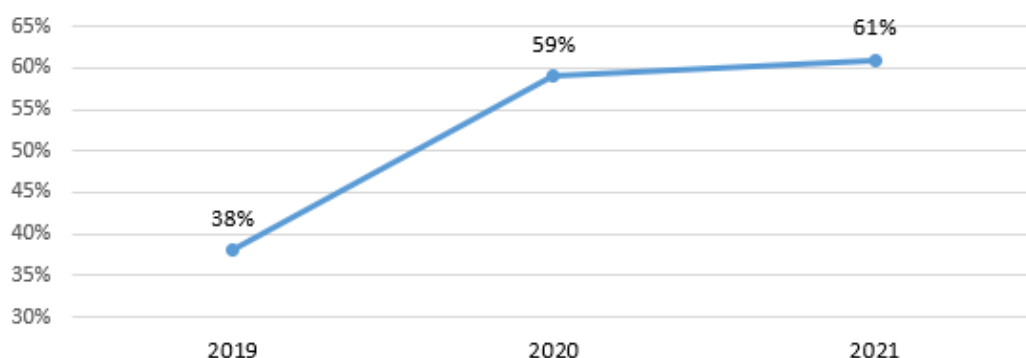
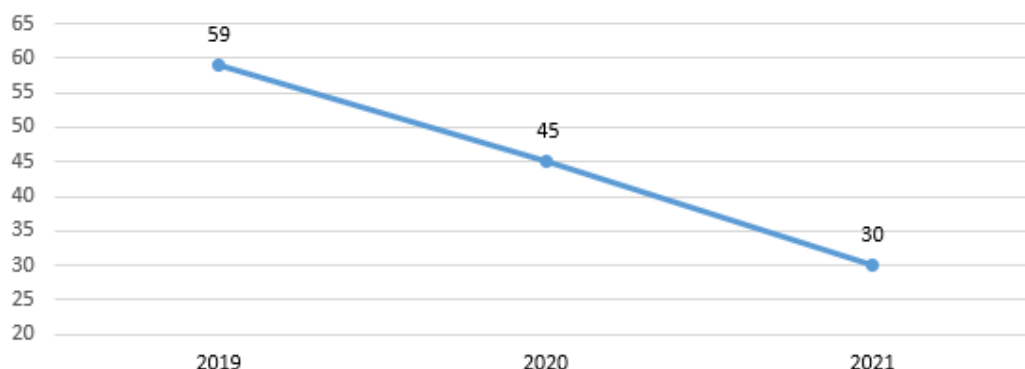


FIGURA 5: TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA (em dias) – 2019 A 2021



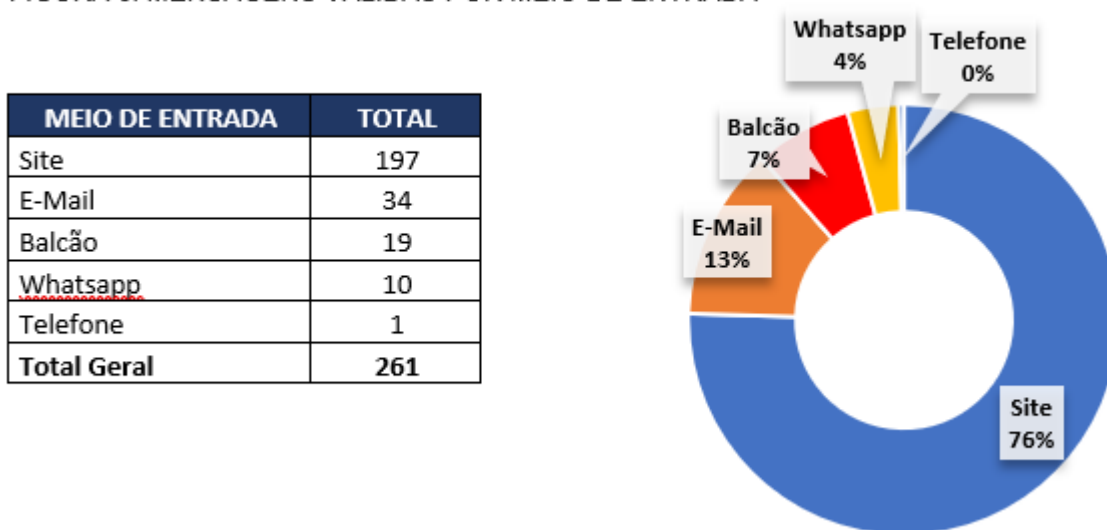




### 3.2 Meio de Acesso

Sobre a forma de acesso à ouvidoria, o principal meio de entrada das mensagens foi o site do Fale Cidadão, representando 76% do total. Outros 13% foram registrados por e-mail. Todas as mensagens recebidas via e-mail, whatsapp, carta, presencialmente ou por telefone são registradas no sistema. Essa distribuição é apresentada na figura 6:

FIGURA 6: MENSAGENS VÁLIDAS POR MEIO DE ENTRADA



### 3.3 Natureza

No sistema Fale Cidadão, as mensagens são catalogadas nas naturezas Denúncia, Reclamação, Solicitação, Sugestão, Elogio e Informação (que se referem aos pedidos de informação pública baseados na Lei de Acesso à Informação LAI). Na Rede de Ouvidorias do Poder Executivo de Mato Grosso, os serviços atribuídos ao e-SIC são vinculados ao Fale Cidadão e aos Ouvidores Setoriais.

Ao contrário dos anos anteriores, em 2021 o maior volume de mensagens recebidas foi de solicitações (32%) e pedidos de informação (28%). Na figura 7 podemos verificar a redução do registro de denúncia e o crescimento das solicitações e pedidos de informações entre 2019 e 2021.



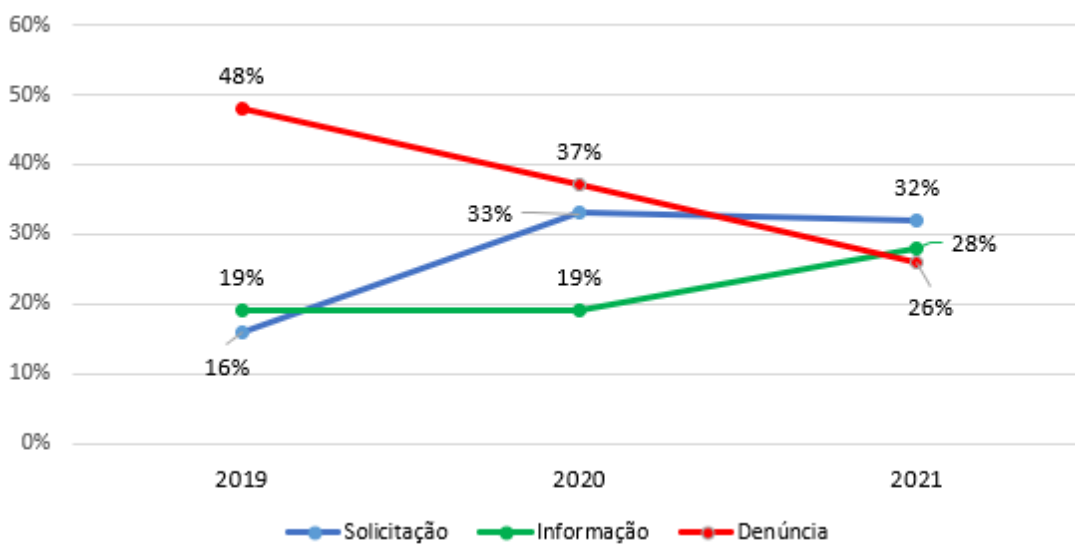
Governo do Estado de Mato Grosso  
CGE - Controladoria Geral do Estado

FIGURA 7: MENSAGENS VÁLIDAS POR NATUREZA

NATUREZA	TOTAL
Solicitação	83
Informação	73
Denúncia	67
Reclamação	31
Sugestão	6
Elogio	1
<b>Total Geral</b>	<b>261</b>



FIGURA 8: EVOLUÇÃO PRINCIPAIS NATUREZAS 2019 – 2021





## 4 PERFIL DO USUÁRIO

### 4.1 Estado de Origem

Sobre os usuários da Ouvidoria Setorial da CGE, com relação ao estado de origem, 80% são do estado de Mato Grosso. Desses, 81% são de moradores da capital, e apenas 19% do interior do estado, como pode ser visto nas figuras 9 e 10:

FIGURA 9: MENSAGENS VÁLIDAS POR UF

UF	TOTAL
Mato Grosso	209
São Paulo	16
Goiás	10
Distrito Federal	7
Rio de Janeiro	4
Minas Gerais	3
Ceará	2
Espírito Santo	2
Rio Grande do Sul	2
Tocantins	2
Pará	1
Paraná	1
Rondônia	1
Santa Catarina	1
<b>Total Geral</b>	<b>261</b>

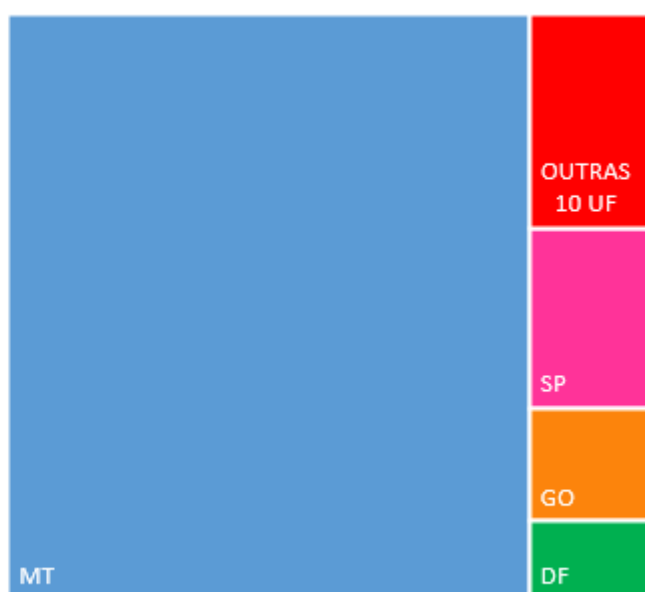


FIGURA 10: MENSAGENS VÁLIDAS – MT – CAPITAL X INTERIOR

CIDADE	TOTAL
Cuiabá	169
Interior	40
<b>Total Geral</b>	<b>209</b>



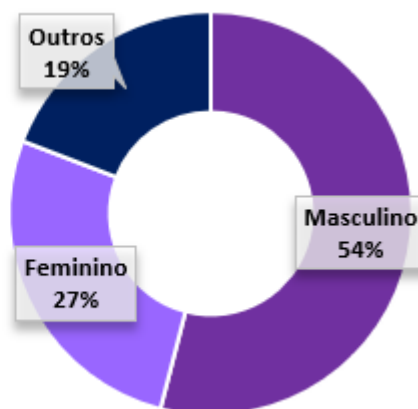


## 4.2 Gênero

Na segmentação por gênero, 54% dos usuários informaram gênero masculino, 27% feminino e 19% outros.

FIGURA 11: PERFIL DO USUÁRIO – GÊNERO

GÊNERO	TOTAL
Masculino	141
Feminino	70
Prefiro Não Dizer	50
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>261</b>



## 5 ASSUNTOS RECORRENTES

Nove assuntos reúnem mais de 80% das mensagens recebidas pela Ouvidoria Setorial da CGE, sendo que o assunto Apuração de responsabilidades e ação disciplinar soma 18% do total, e Ouvidoria e Recurso para acesso à Informação somam 13% cada. Abaixo apresentamos a totalidade de assuntos dividida por natureza da mensagem, e a lista dos assuntos mais recorrentes.

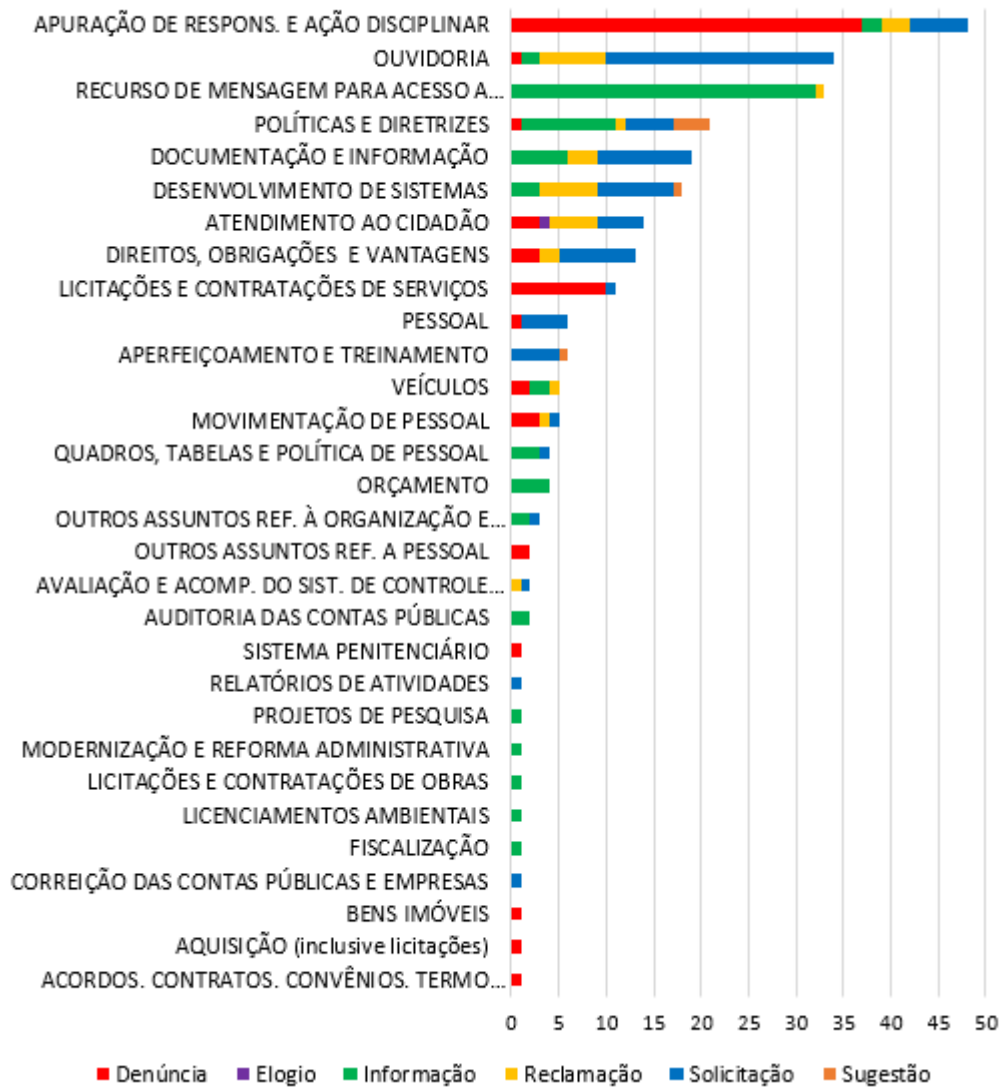
TABELA 4: ASSUNTOS RECORRENTES

ASSUNTO	TOTAL	%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADES E AÇÃO DISCIPLINAR	48	18%
OUVIDORIA	34	13%
RECURSO DE MENSAGEM PARA ACESSO A INFORMAÇÃO	33	13%
POLÍTICAS E DIRETRIZES	21	8%
DOCUMENTAÇÃO E INFORMAÇÃO	19	7%
DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS	18	7%
DIREITOS, OBRIGAÇÕES E VANTAGENS	13	5%
LICITAÇÕES E CONTRATAÇÕES DE SERVIÇOS	11	4%
OUTROS 22 ASSUNTOS	64	25%
<b>Total Geral</b>	<b>261</b>	<b>100%</b>



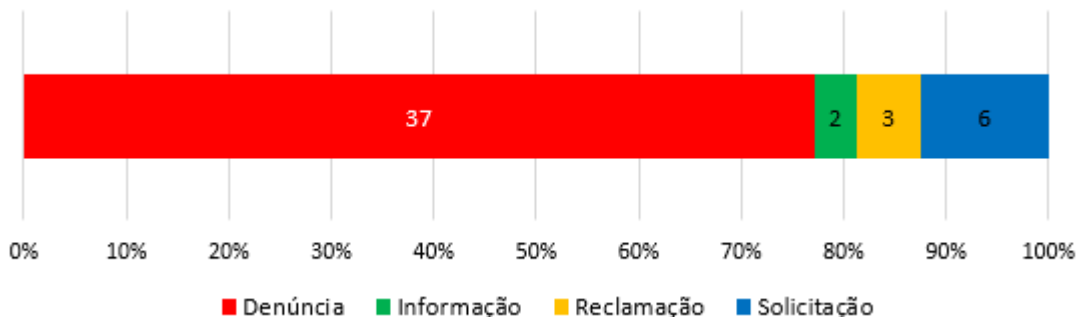
Governo do Estado de Mato Grosso  
CGE - Controladoria Geral do Estado

FIGURA 12: ASSUNTOS POR NATUREZA





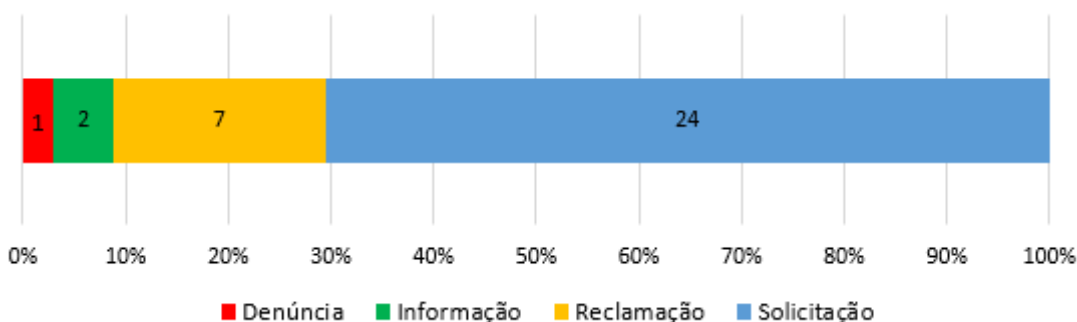
### 5.1 Apuração de Responsabilidades e Ação Disciplinar



Conforme apresentado no item 1.2, a CGE é o órgão central de controle, portanto as denúncias recebidas no sistema Fale Cidadão que apresentem maior materialidade ou risco, ou que envolvam a alta gestão são tratadas pela equipe da SAOGT. Nesses casos, a denúncia é analisada por um auditor do estado, que elabora um produto de ouvidoria e faz os encaminhamentos aos setores de apuração ou responsáveis. A maioria das denúncias recebidas é catalogada neste assunto, que se refere a processos disciplinares, comportamento no ambiente de trabalho e prejuízo ao erário.

Portanto, mais de 70% das mensagens dessa tipificação são denúncias. Foram respondidas efetivamente 50% das mensagens recebidas, 21% foram finalizadas informando ao cidadão o encaminhamento para apuração, e 29% encerraram o ano ainda em tratamento pela equipe da SAOGT ou setores responsáveis.

### 5.2 Ouvidoria

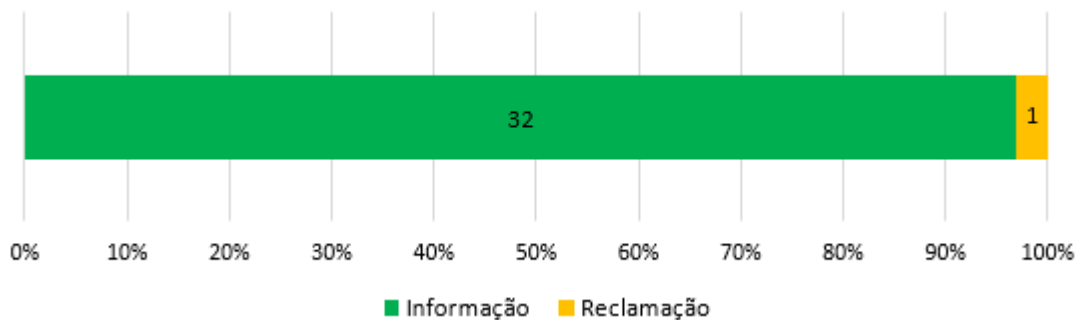


O assunto Ouvidoria reúne mais de 70% de solicitações, e dessas, 40% se referem a questionamentos direcionados ao serviço Pergunte à CGE, que é um canal no qual o servidor público pode tirar dúvidas sobre normas e procedimentos. Nesses casos, o



solicitante é orientado sobre como acessar esse canal e registrar a sua pergunta. Documentos e respostas emitidos pela própria Ouvidoria totalizam 26% das solicitações recebidas, e são respondidos pela própria equipe da SAOGT.

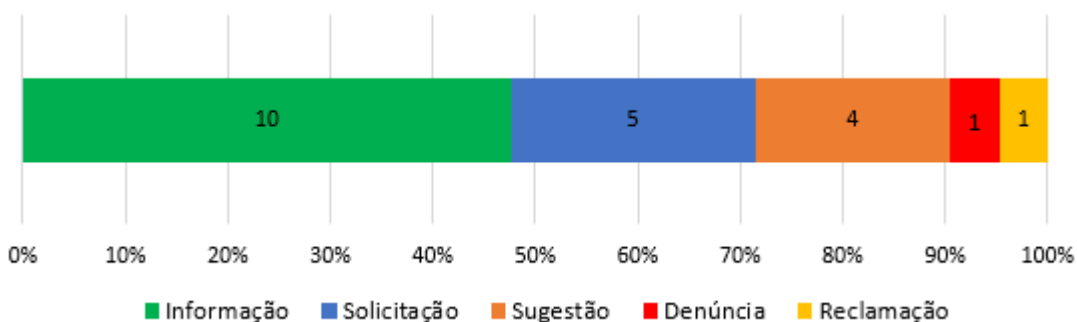
### 5.3 Recurso de Mensagem para Acesso à Informação



De acordo com a Lei de Acesso à Informação e o decreto 806/2021, o cidadão que tiver seu pedido de informação negado poderá interpor recurso ao Secretário-Controlador do Estado no prazo de dez dias.

Esta tipificação reúne os recursos de pedidos de informação, que passam por um auditor do estado para a elaboração de parecer, para homologação do Secretário-Controlador do Estado e posterior encaminhamento ao solicitante ou ao órgão responsável por fornecer a informação. Dos recursos, 39% foram atendidos, 15% foram negados e 42% ainda estavam em análise no encerramento do ano.

### 5.4 Políticas e Diretrizes

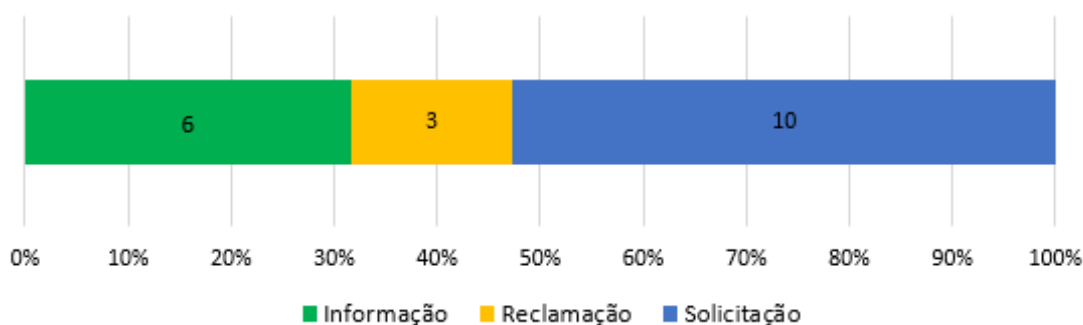


Neste assunto estão reunidas as mensagens sobre normas e legislação relativos à



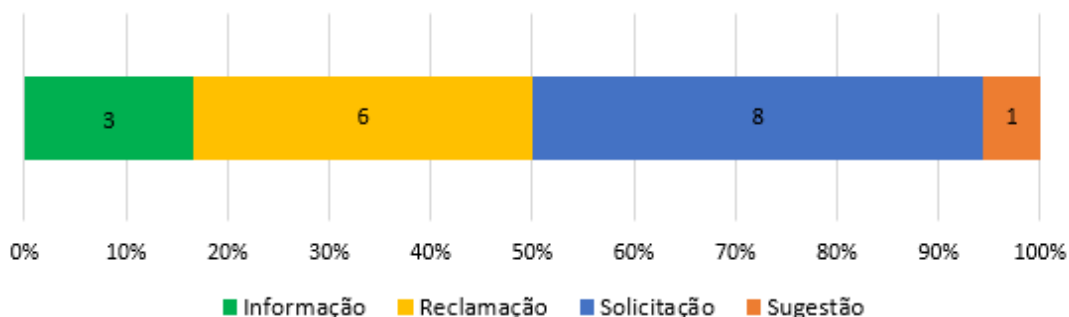
ouvidoria, corregedoria e auditoria, além de solicitações de acesso à relatórios de auditorias realizadas. Mais de 80% das mensagens foram respondidas efetivamente (sendo sete pedidos de informação que foram fornecidas), 10% foram finalizadas informando o encaminhamento ao setor responsável. Outros 10% eram pedidos de informação, negados por serem repetidos ou genéricos.

### 5.5 Documentação e Informação



Este assunto reúne as mensagens sobre processos em geral em posse da CGE. Todas são encaminhadas aos setores responsáveis pelo processo, e 63% foram respondidas efetivamente, 16% eram pedidos de informação negados por inexistência ou duplicidade, 5% foram finalizadas encaminhando ao setor, e 16% estavam em tratamento no encerramento do ano.

### 5.6 Desenvolvimento de Sistemas



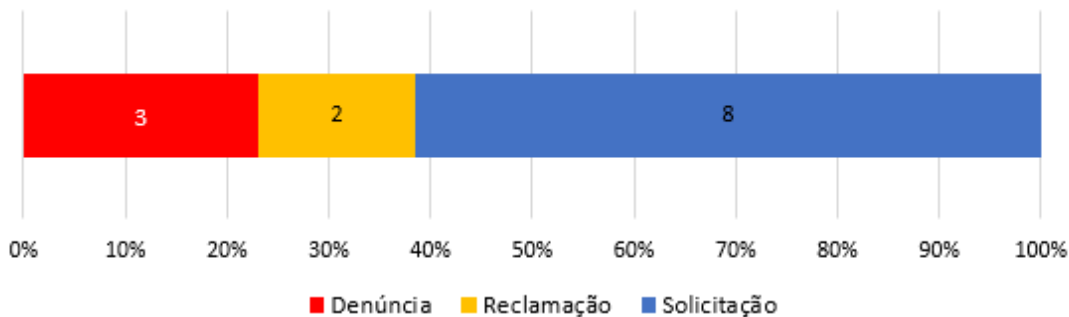
Das mensagens catalogadas neste assunto, 88% se referem ao Portal Transparência, cuja gestão é feita pela equipe da SAOGT, com serviços de tecnologia fornecidos pela empresa





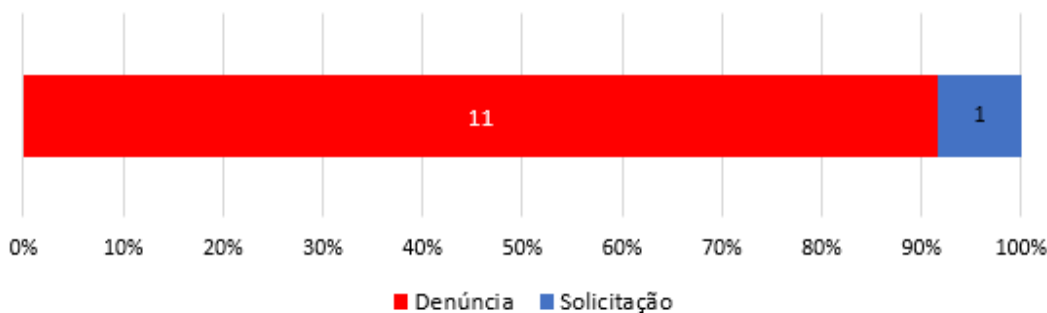
de tecnologia do Estado, a MTi. Em 31 de dezembro todas as mensagens haviam sido respondidas efetivamente.

### 5.7 Direitos, Obrigações e Vantagens



A tipificação Direitos, Obrigações e Vantagens agrega manifestações referentes a pagamento de gratificações a defensor dativo e às equipes das unidades setoriais de correição, além de denúncias com relação a pagamento de salários e benefícios.

### 5.8 Licitações e Contratações de Serviços



Esta tipificação reúne as manifestações, quase que totalmente denúncias, sobre licitações e contratações de serviços. As denúncias são analisadas pela equipe de auditores do estado da SAOGT, e encaminhadas para apuração.

Ao final do exercício, 33% foram finalizadas informando o encaminhamento para apuração, 8% foi finalizado efetivamente e 58% estavam em análise.



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

## 6 CURSOS E EVENTOS

Ainda como consequência da pandemia de Coronavírus, não foram realizados cursos e eventos presenciais em 2021. Entretanto, as ferramentas digitais seguiram sendo utilizadas para manter o ritmo de capacitações da equipe da SAOGT. A equipe participou de mais de 500 horas/aula de cursos e capacitações em assuntos relacionados à ouvidoria e transparência.

Como consequência do acúmulo das funções de Ouvidoria-Geral do Estado e Ouvidoria Setorial da CGE pela equipe da SAOGT, a função de planejar as capacitações oferecidas à Rede de Ouvidorias do Poder Executivo também é exercida. Foi realizado o Ciclo CGE Orienta Semana do Ouvidor, com 12 horas de apresentações ao vivo por meio da plataforma You Tube, e foi lançada a Formação Continuada em Ouvidoria, totalizando mais de 30 horas de capacitação em sete encontros realizados pelo google meet.

## 7 EQUIPE DA OUVIDORIA SETORIAL

No exercício de 2021, a SAOGT contou com nove servidores na equipe, sendo quatro auditores de estado, uma analista administrativa, duas técnicas administrativas, uma assessora técnica e uma estagiária. Com o licenciamento de um dos auditores para realização de doutorado no segundo semestre, a equipe encerrou o ano com oito profissionais.

À apreciação superior.

Cuiabá, 29 de Abril de 2022

---

*Aline Rabaiolli Landini*  
Analista Administrativo

---

*Elba Vicentina de Moraes*  
Secretária Adjunta de Ouvidoria Geral e Transparência



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