



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

Relatório de Ouvidoria 0002/2023

UNIDADE ORÇAMENTÁRIA:	CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO
INTERESSADO:	PAULO FARIAS - SECRETÁRIO CONTROLADOR-GERAL DO ESTADO
ASSUNTO:	RELATÓRIO DE GESTÃO 2022 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
Março/2023



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 2022, 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, através da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo, cujo órgão central é a Controladoria Geral do Estado - CGE, conforme disposto nas Leis Complementares nº 162, de 2004, e nº 550, de 2014.

As ouvidorias setoriais, as ouvidorias especializadas e as ouvidorias submetidas a processo de eleição para escolha do titular são 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. O sistema é gerenciado pela equipe da SAOGT, e é por meio dele que as manifestações dos cidadãos são registradas e manuseadas pelos agentes de ouvidoria.

As mensagens recebidas passam por uma triagem e são encaminhadas, através do próprio sistema, para as Ouvidorias Setoriais 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 - CGE é o órgão central de controle interno do Poder Executivo Estadual 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 154 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, além das mensagens referentes aos serviços executados diretamente pelo órgão. 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.



2 MENSAGENS RECEBIDAS

No exercício de 2022 foram enviadas para a caixa de mensagens da Controladoria-Geral do Estado um total de 261 mensagens, quantidade semelhante ao registrado em 2021, e um crescimento de 21% com relação ao registrado em 2020 e de 12% com relação ao registrado em 2019.

FIGURA 1: MENSAGENS RECEBIDAS 2019 A 2022

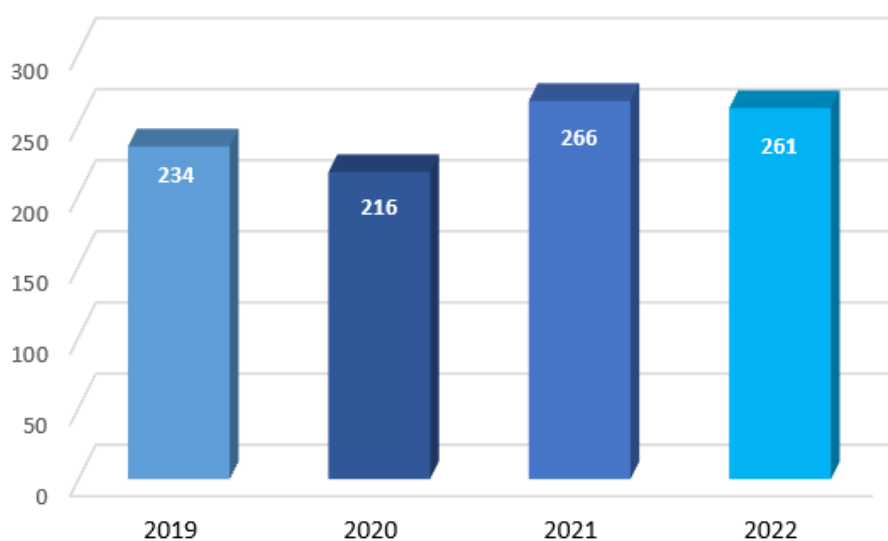
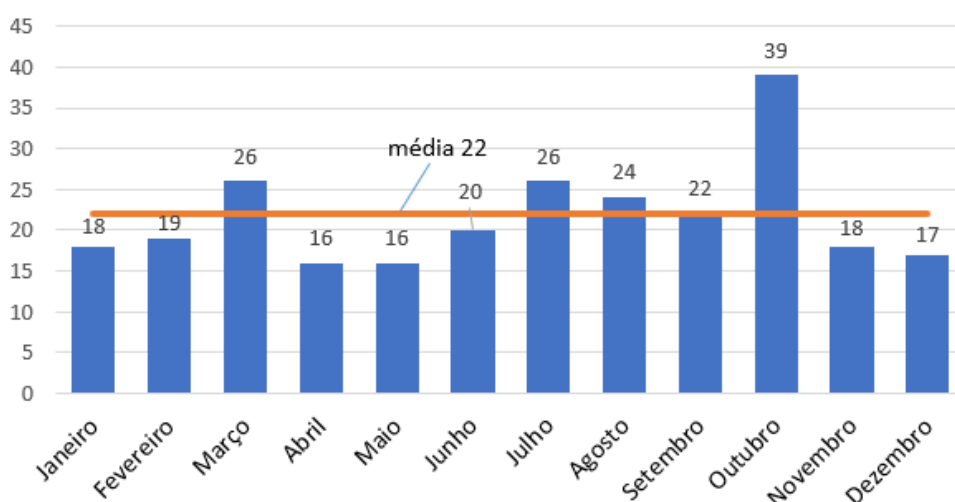


FIGURA 2: MENSAGENS RECEBIDAS - POR MÊS





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

Na distribuição mensal, os meses com maior volume de mensagens recebidas foram outubro, março e julho, respectivamente, e a média foi de 22 mensagens por mês, conforme apresentado na figura 2.

TABELA 1: MENSAGENS RECEBIDAS - POR MÊS

Mês	Total	%
Janeiro	18	7%
Fevereiro	19	7%
Março	26	10%
Abril	16	6%
Maio	16	6%
Junho	20	8%
Julho	26	10%
Agosto	24	9%
Setembro	22	8%
Outubro	39	15%
Novembro	18	7%
Dezembro	17	7%
Total Geral	261	100%

NOTA TÉCNICA: Para análise das mensagens recebidas 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 e que são encaminhadas à caixa da CGE para finalização. Por este motivo, a série histórica se inicia somente no ano de 2019, primeiro ano em que foi feita essa diferenciação.



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 2022 nenhuma mensagem foi arquivada de ofício, totalizando, portanto, 261 mensagens válidas.

TABELA 2: MENSAGENS RECEBIDAS - ARQUIVADAS E VÁLIDAS

STATUS	TOTAL	%
Mensagens Arquivadas	0	0%
Mensagens Válidas	261	100%
TOTAL GERAL	261	100%

TABELA 3: MENSAGENS VÁLIDAS - STATUS

STATUS	TOTAL	%
Mensagens Respondidas	221	85%
Mensagens em Tratamento*	40	15%
TOTAL GERAL	261	100%

*Em tratamento no dia 31/12/2022

Em 31 de dezembro de 2022, 221 mensagens haviam sido respondidas, e 40 seguiam em tratamento. Com relação ao tempo de resposta, a Lei nº 13.460/17 estabelece o prazo de 30 dias - prorrogáveis por mais 30 - para resposta conclusiva à manifestação registrada pelo usuário de serviços públicos.

Para fins de acompanhamento, 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 [1], que atingiu o patamar de 63% em 2022. O tempo médio de resposta foi de 26 dias. Conforme apresentado nos gráficos abaixo, esses valores apresentam uma melhora com relação aos anos anteriores: a média do tempo de resposta, que foi reduzida em 56%, caindo de 59 para 26 dias.



FIGURA 3: MENSAGENS RESPONDIDAS E EM TRATAMENTO EM 31/12/22

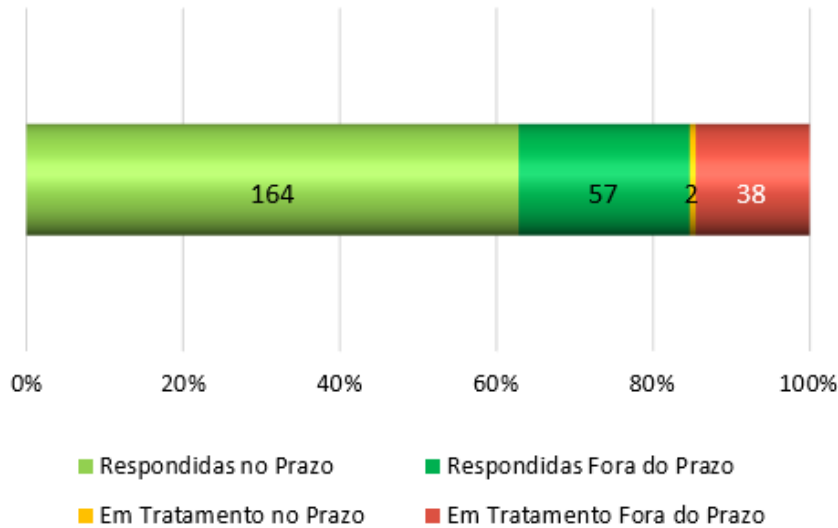
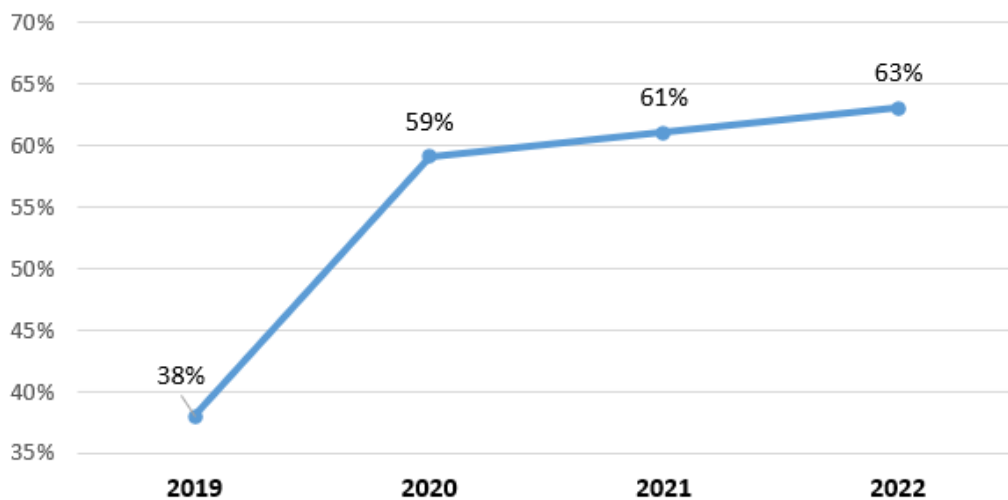


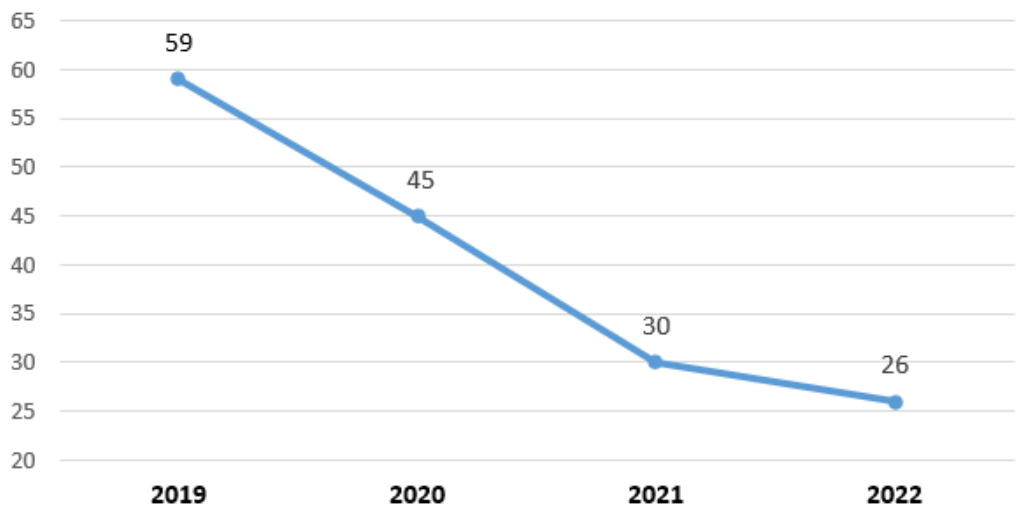
FIGURA 4: ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DE PRAZO DE RESPOSTA - 2019 A 2022



[1] Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta= (Nº de mensagens válidas respondidas em até 30 dias/Total de mensagens válidas recebidas no período) x 100



FIGURA 5: TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA (DIAS): 2019 A 2022

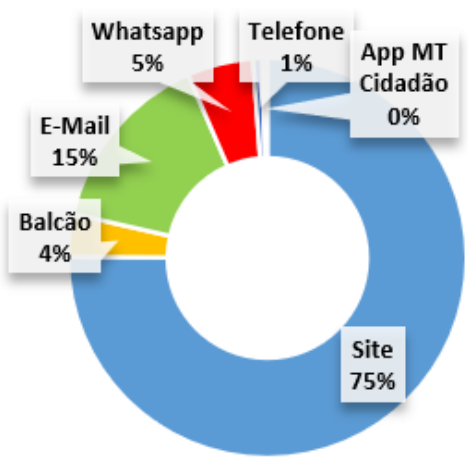


3.2 Meio de Acesso

Sobre a forma de acesso à ouvidoria, o principal meio de entrada das mensagens foi o site do Fale Cidadão, representando 75% do total. Outros 15% 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

MEIO DE ENTRADA	TOTAL
Site	196
E-Mail	39
Whatsapp	14
Balcão	9
Telefone	2
App MT Cidadão	1
Total Geral	261





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.

Da mesma forma que em 2021, o maior volume de mensagens recebidas foi de solicitações (40%). Já os pedidos de informação caíram de 28% para 21%. A figura 7 apresenta a oscilação das naturezas solicitação, informação e denúncia entre os anos de 2019 e 2022.

FIGURA 7: MENSAGENS VÁLIDAS POR NATUREZA

NATUREZA	TOTAL
Solicitação	105
Denúncia	70
Informação	54
Reclamação	28
Sugestão	3
Elogio	1
Total Geral	261

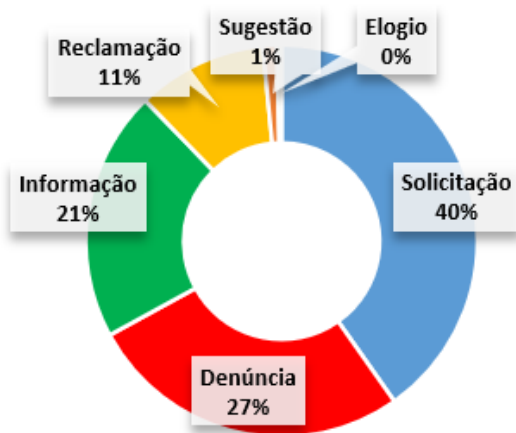
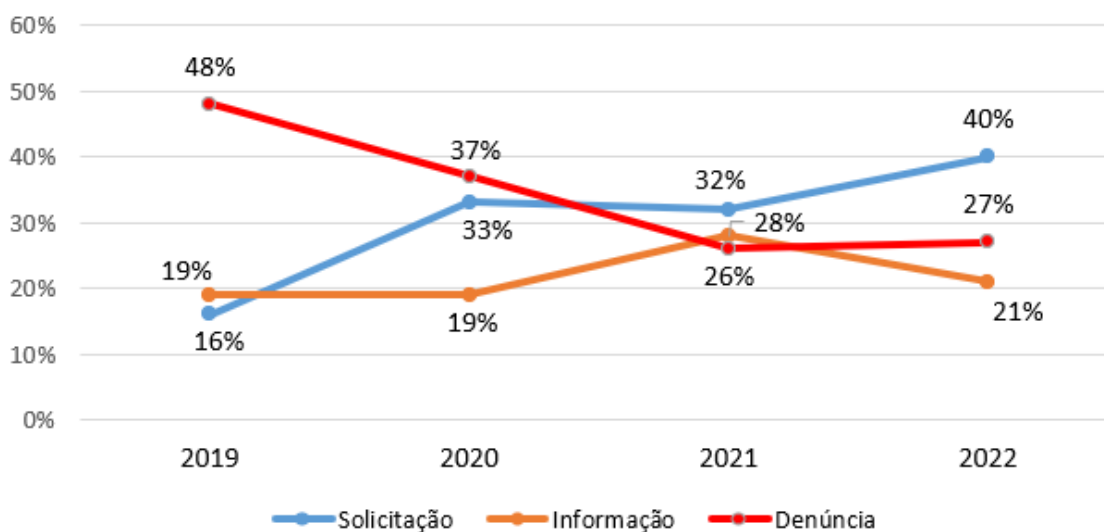


FIGURA 8: EVOLUÇÃO PRINCIPAIS NATUREZAS - 2019 A 2022





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	194
São Paulo	11
Distrito Federal	8
Rio de Janeiro	7
Rio Grande do Sul	7
Espírito Santo	6
Pará	5
Rio Grande do Norte	4
Santa Catarina	4
Minas Gerais	3
Goiás	2
Mato Grosso do Sul	2
Piauí	2
Paraná	2
Bahia	1
Ceará	1
Pernambuco	1
Rondônia	1
Total Geral	261

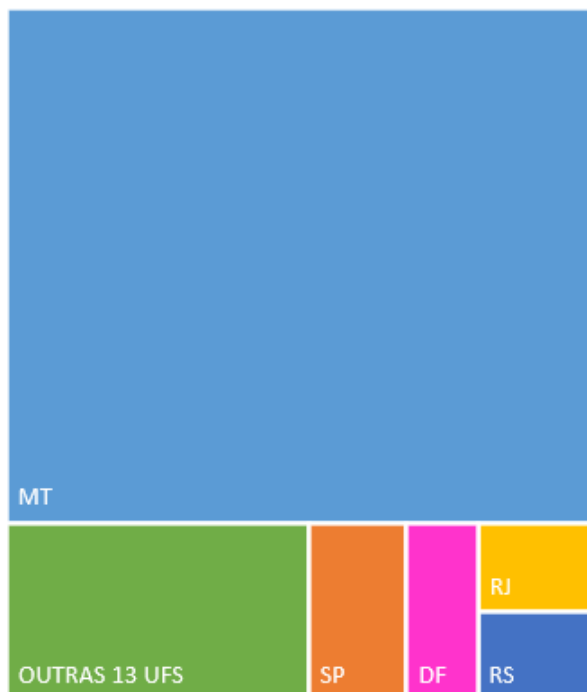
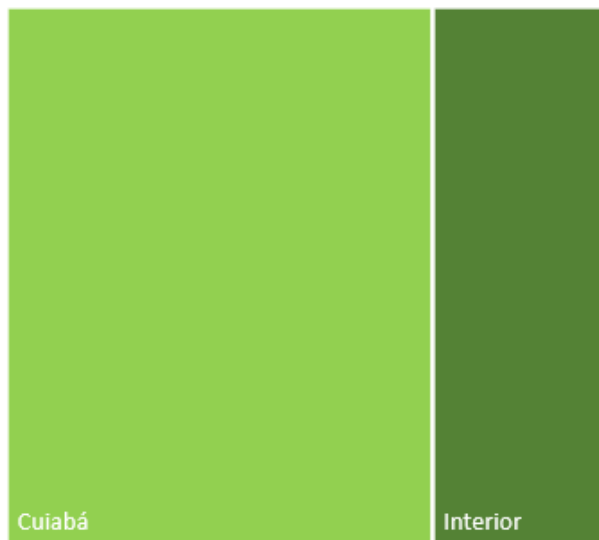




FIGURA 10: MENSAGENS VÁLIDAS MT - CAPITAL X INTERIOR

CIDADE	TOTAL
Cuiabá	136
Interior	58
Total Geral	194

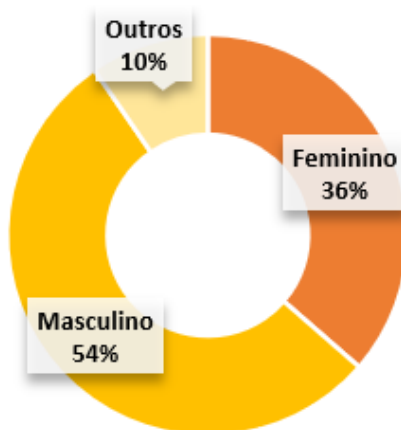


4.2 Gênero

Na segmentação por gênero, 54% dos usuários informaram gênero masculino, 36% feminino e 10% outros.

FIGURA 11: PERFIL DO USUÁRIO - GÊNERO

GÊNERO	TOTAL
Masculino	141
Feminino	95
Prefiro Não Dizer	25
TOTAL GERAL	261





5 ASSUNTOS RECORRENTES

Seis assuntos reúnem 74% das mensagens recebidas pela Ouvidoria Setorial da CGE, sendo que o assunto Apuração de responsabilidades e ação disciplinar soma 22% do total, e Documentação e Informação totaliza outros 18%. Abaixo apresentamos a totalidade de assuntos dividida por natureza da mensagem, e a lista dos assuntos mais recorrentes.

FIGURA 12: ASSUNTOS RECORRENTES - POR NATUREZA

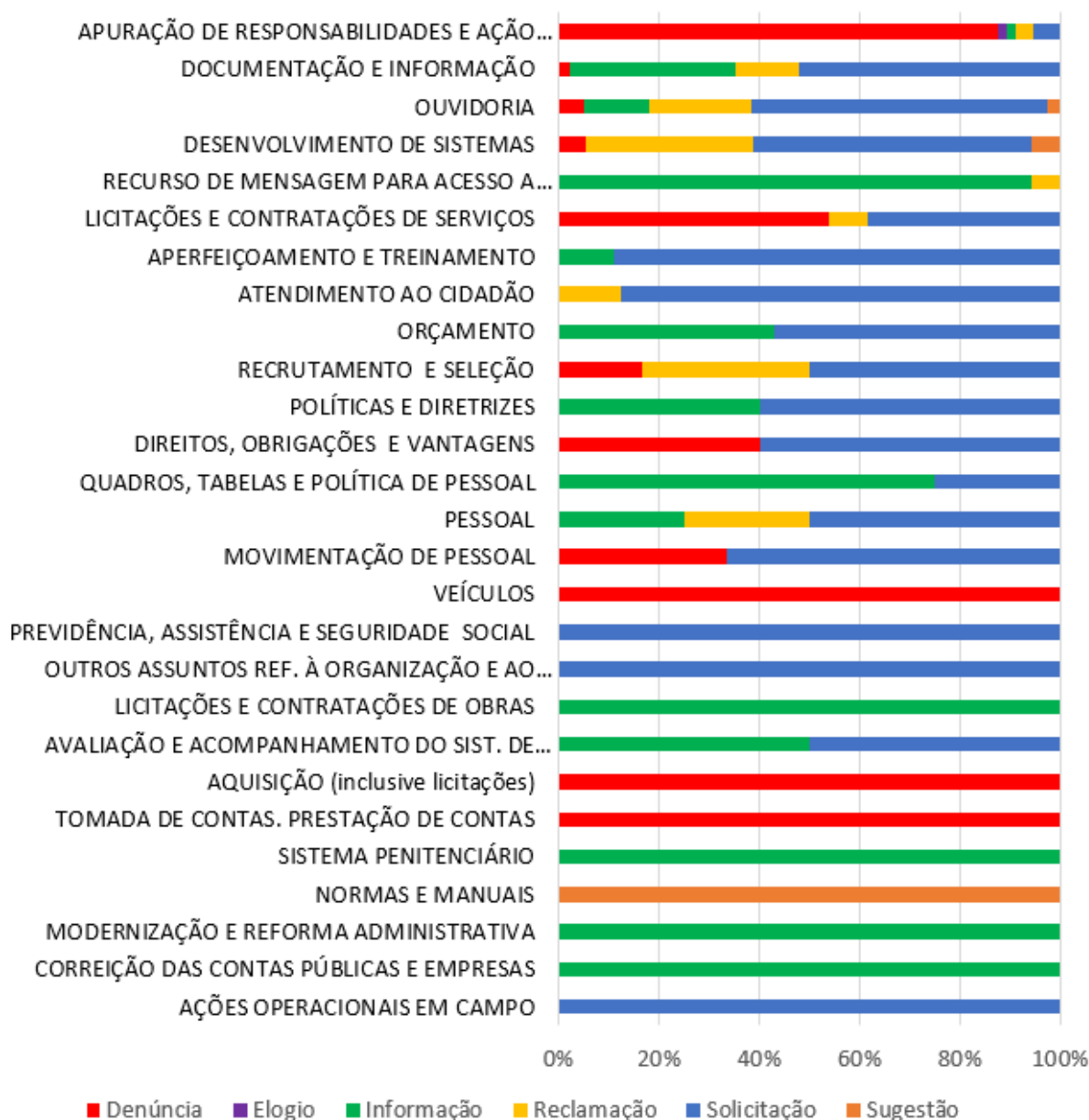
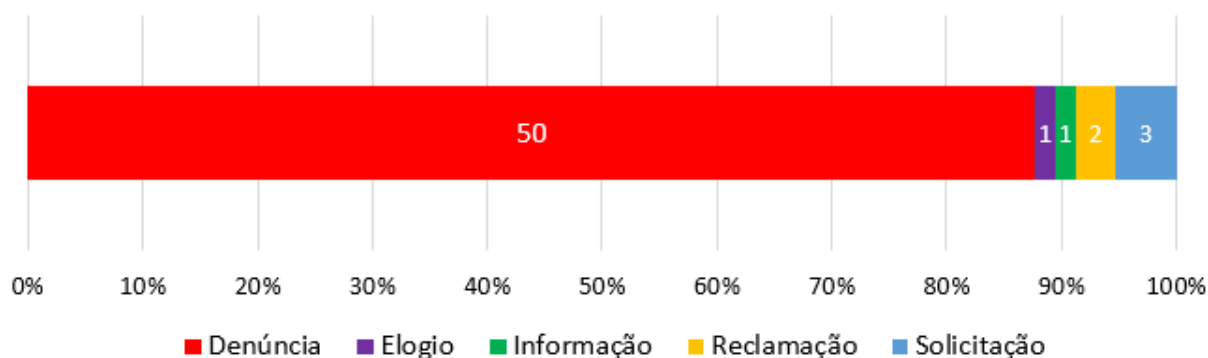




TABELA 4: ASSUNTOS RECORRENTES

ASSUNTO	TOTAL	%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADES E AÇÃO DISCIPLINAR	57	22%
DOCUMENTAÇÃO E INFORMAÇÃO	48	18%
OUVIDORIA	39	15%
DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS	18	7%
RECURSO DE MENSAGEM PARA ACESSO A INFORMAÇÃO	17	7%
LICITAÇÕES E CONTRATAÇÕES DE SERVIÇOS	13	5%
OUTROS 21 ASSUNTOS	69	26%
Total Geral	261	100%

5.1 Apuração de Responsabilidades e Ação Disciplinar



Como órgão central de controle, a CGE centraliza as denúncias recebidas no sistema Fale Cidadão que apresentem maior materialidade ou risco, ou que envolvam a alta gestão. 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.

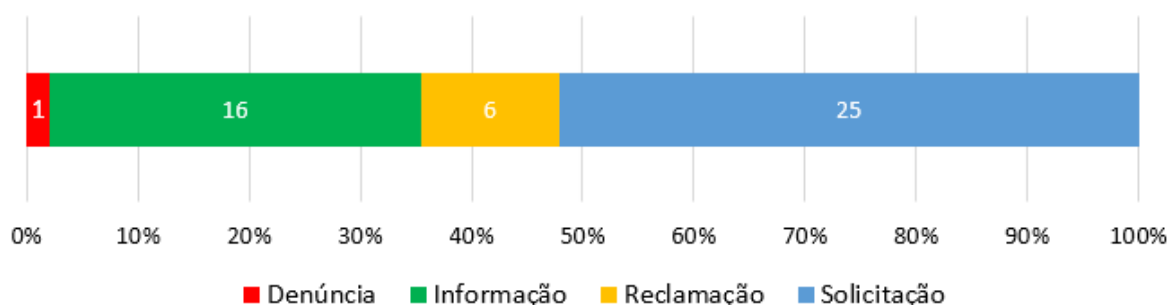
A maioria das denúncias recebidas é catalogada no assunto Apuração de Responsabilidades e Ação Disciplinar, que se refere a processos disciplinares, comportamento no ambiente de trabalho e prejuízo ao erário. As denúncias representam 88% das mensagens desse assunto, e os demais 12% são divididos entre pedidos de acesso à informação, elogios, solicitações e reclamações



Na análise do assunto específico das manifestações, destacam-se as denúncias de assédio, sendo 19% de assédio moral e 11% de assédio sexual, e as manifestações referentes a processos disciplinares (19%) e prejuízo ao erário (18%).

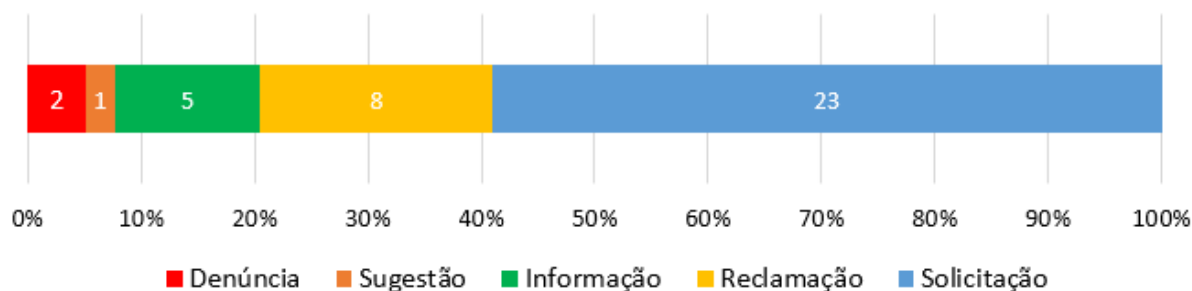
Das mensagens recebidas, 53% foram respondidas efetivamente, 28% foram finalizadas informando ao cidadão o encaminhamento para apuração, e 19% encerraram o ano ainda em tratamento pela equipe da SAOGT ou setores responsáveis.

5.2 Documentação e Informação



Este assunto reúne as mensagens sobre processos em geral em posse da CGE. Elas são encaminhadas aos setores responsáveis pelo processo. As manifestações efetivamente respondidas somam 46%. Outros 29% tratam-se de pedidos de acesso à informação, sendo 19% atendidos e 10% negados por inexistência da informação, por não competir ao Poder Executivo ou por sigilo legal. O envio ao setor responsável foi informado em 13%, e outras 13% permaneciam em tratamento no fim do exercício.

5.3 Ouvidoria

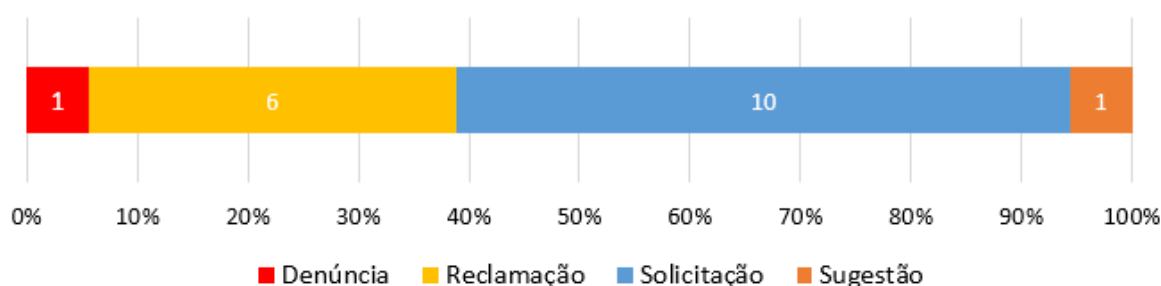




Governo do Estado de Mato Grosso
CGE - Controladoria Geral do Estado

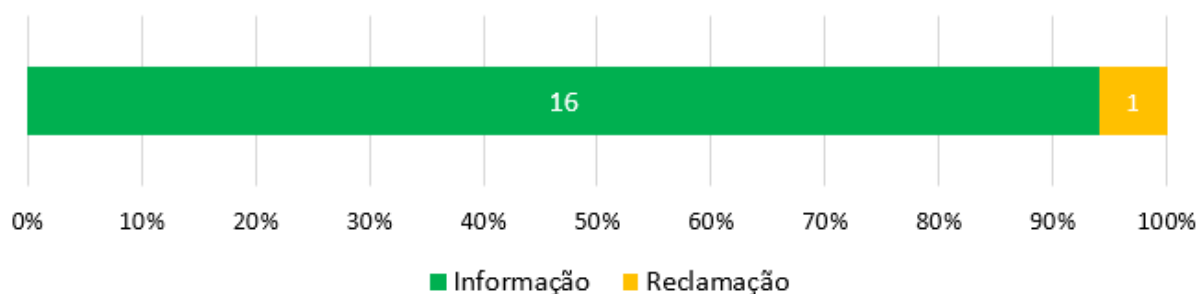
Mais de 50% das manifestações catalogadas no assunto Ouvidoria referem-se ao serviço Pergunte à CGE, que é um canal no qual o servidor público pode tirar dúvidas sobre normas e procedimentos. Nesses casos, o solicitante é orientado sobre como acessar esse canal e registrar a sua pergunta. Outros 26% são referentes às respostas encaminhadas pela Ouvidoria, e as demais manifestações são complementações de demandas já registradas ou solicitações relativas normativas e estatísticas do setor. Em 31 de dezembro restavam três manifestações em tratamento.

5.4 Desenvolvimento de Sistemas



Das mensagens catalogadas neste assunto, 83% 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. Todas as manifestações recebidas foram respondidas no exercício.

5.5 Recurso de Mensagem para Acesso à Informação



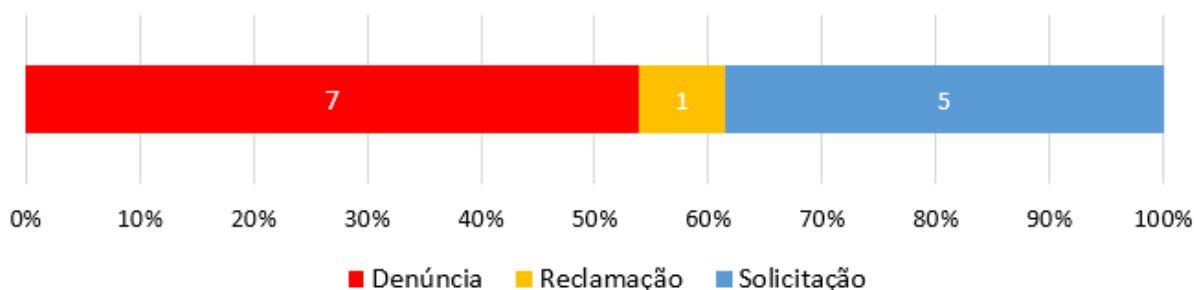
De acordo com a Lei de Acesso à Informação e o Decreto nº 806/2021, o cidadão que tiver seu pedido de informação negado poderá interpor recurso ao Secretário-Controlador do



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 e decisão do Secretário-Controlador do Estado e posterior encaminhamento ao solicitante ou ao órgão responsável por fornecer a informação. Dos recursos recebidos, 25% foram atendidos e 75% ainda estavam trâmites nas secretarias responsáveis pela informação no encerramento do ano.

5.6 Licitações e Contratações de Serviços



Esta tipificação reúne as manifestações, divididas entre denúncias e solicitações, sobre licitações e contratações de serviços. As denúncias são analisadas pela equipe de auditores do estado da SAOGT, e encaminhadas para apuração, e as solicitações são encaminhadas aos setores responsáveis.

Ao final do exercício, 46% foram efetivamente respondidas, outros 46% foram finalizadas informando o encaminhamento para apuração e outros 8% estavam em análise.

6 CURSOS E EVENTOS

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

Em 2022, foi elaborado um curso específico para as comissões de gestão da informação dos órgãos e entidades, com o tema acesso à informação, proteção de dados pessoais e classificação de informações. Foram capacitadas três turmas, reunindo 56 servidores de 14 órgãos e entidades do Poder Executivo.

Especificamente para os ouvidores setoriais e equipes foram ofertados dois módulos da Formação Continuada em Ouvidoria.



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

No decorrer do ano, a equipe da SAOGT participou também de mais de 500 horas/aula de palestras, cursos e capacitações.

7 EQUIPE DA OUVIDORIA SETORIAL

A Secretaria Adjunta de Ouvidoria-Geral e Transparência encerrou 2022 com oito profissionais, sendo quatro auditores de estado, uma analista administrativa, duas técnicas administrativas e uma assessora técnica.

À apreciação superior.

Cuiabá, 6 de Março de 2023

Aline Rabaioli Landini
Analista Administrativa

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