



Governo do Estado de Mato Grosso
SEPLAG - Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão
OUVIDORIA SETORIAL

RELATÓRIO DA OUVIDORIA SETORIAL SEPLAG/MT

UNIDADE ORÇAMENTÁRIA:	SEPLAG SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
INTERESSADO:	BASILIO BEZERRA GUIMARÃES DOS SANTOS- SECRETÁRIO DE ESTADO E PLANEJAMENTO E GESTÃO
ASSUNTO:	RELATÓRIO DE GESTÃO – OUVIDORIA SETORIAL SEPLAG/MT – ANO DE 2024 (TRIMESTRAL)

1. APRESENTAÇÃO

Em atendimento ao disposto nos artigos 14 e 15 da Lei Federal nº 13.460, de 2017, a Ouvidoria Setorial da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão – SEPLAG, apresenta o Relatório Trimestral de Gestão referente às mensagens recebidas nos meses de julho, agosto e setembro de 2024.

É importante ressaltar que as atividades de Ouvidoria Setorial da SEPLAG, são exercidas por unidade ligada ao Gabinete do Secretário de Estado de Planejamento e Gestão sob monitoramento da Controladoria Geral do Estado – CGE, por meio da Ouvidoria Geral.

A Lei n.º 13.460/17, prevê que o relatório de gestão deverá conter:

I - o número de manifestações recebidas nos meses anteriores;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

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

A Ouvidoria Setorial vem desempenhando suas atividades com eficiência desde 2015 quando foi idealizada forma de contato entre os servidores e cidadãos, com o intuito de auxiliar na solução de empasses, receber sugestões e, principalmente, agir de forma rápida e resolutiva para os encaminhamentos ao qual é procurada.



Governo do Estado de Mato Grosso
SEPLAG - Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão
OUVIDORIA SETORIAL

Isto comprova o comprometimento e o respeito aos trabalhos executados pela Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão – SEPLAG, na entrega de seus produtos aos órgãos setoriais e à sociedade. Os números estão expostos neste relatório.

A unidade continua executando suas atividades com o mesmo comprometimento e compromisso, já sendo uma das unidades mais procuradas para direcionamentos e auxílio para os requerimentos de competência da SEPLAG.

Como metas a serem atingidas, a unidade sempre busca a melhoria na prestação de serviço de acordo com as suas atribuições regimentais, atendendo de forma rápida, eficiente e pontual as demandas apresentadas até mesmo fora de acesso ao sistema, de forma espontânea e informal.

Com acesso aos diversos setores da Pasta, as solicitações foram respondidas e os solicitantes se sentiram satisfeitos com a rapidez na solução das demandas requeridas.

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 2004 e nº 550, de 2014, a Controladoria Geral do Estado – CGE, é o Órgão Central.

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 macro-função por meio da Secretaria Adjunta de Ouvidoria-Geral e Transparência – SAOGT.

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 solicitações são registradas pelos cidadãos. Algumas demandas são apresentadas de forma informal, mas mesmo assim são respondidas com o mesmo esmero quanto àquelas registradas por meio do sistema.

As mensagens recebidas no sistema, que é gerenciado pela equipe da SAOGT, passam



Governo do Estado de Mato Grosso
SEPLAG - Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão
OUVIDORIA SETORIAL

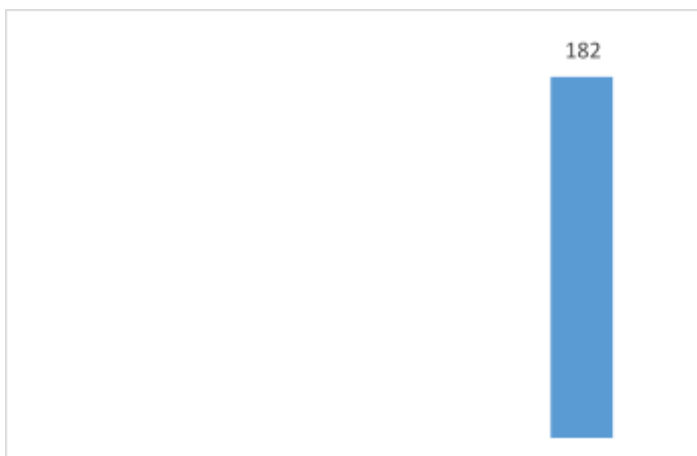
por uma triagem e são encaminhadas, através do próprio sistema, para as Ouvidorias Setoriais a que se referem. Desse modo, cada Ouvidoria Setorial possui uma caixa de mensagens - com acesso restrito aos servidores daquela Ouvidoria - onde recebem, manipulam e respondem as mensagens dos cidadãos.

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

2. MENSAGENS RECEBIDAS

Nos meses de Julho, Agosto e Setembro, do exercício de 2024, foram enviadas para a caixa de mensagens da Ouvidoria Setorial da SEPLAG um total de 182 mensagens.

Figura 1: mensagens recebidas 2024





Governo do Estado de Mato Grosso
SEPLAG - Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão
OUVIDORIA SETORIAL

Mensagens recebidas no período, conforme apresentado abaixo:

Tabela 1: mensagens recebidas – por mês

MÊS	TOTAL	%
Julho	64	35%
Agosto	42	23%
Setembro	76	42%
TOTAL GERAL	182	100%

Observamos, em conclusão, que no mês de setembro houve grande procura do serviço registrando o maior número de mensagens. Referido aumento se refere a ficha financeira, holerite.

Quanto às demais demandas são diversas, destacando-se, no entanto, aquelas ligadas a prestação de serviços no Centro Político em geral e especificamente quanto à concessão de progressão funcional.

3. MENSAGENS VÁLIDAS

Mensagens válidas são aquelas que possuem elementos mínimos que permitam que os esclarecimentos necessários sejam obtidos.

As mensagens válidas totalizam 182 chamadas, sendo que 69% foram respondidas e 8% estavam em tratamento na data de 30 de setembro de 2024, e as demais 23% encaminhadas para providências diretamente ao setor responsável por se tratar de demandas específicas a unidade administrativa, com por exemplo: folha de pagamento, perícia médica, ligeirinho, concessão de progressão, etc.

Apresentamos:

Tabela 2: mensagens válidas

STATUS	TOTAL	%
Mensagens Respondidas	126	69%
Mensagens em Tratamento	14	8%
Enviadas para Providências	42	23%
TOTAL GERAL	182	100

*Em tratamento no dia 30/09/2024



Governo do Estado de Mato Grosso
SEPLAG - Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão
OUVIDORIA SETORIAL

As mensagens em tratamento representam as chamadas ainda em acompanhamento que já foram finalizadas.

Em relação ao tempo de resposta, a Lei n.º 13.460/17 estabelece 30 dias úteis - prorrogáveis por mais 30 dias. Para fins de acompanhamento deste relatório, consideramos mensagens respondidas no prazo as quais o cidadão recebeu resposta em até 30 dias.

Considerando as mensagens válidas respondidas, 126 (cento e vinte e seis) mensagens, 97% foram respondidas tempestivamente.

Sobre a forma de acesso à ouvidoria, o principal meio de entrada das mensagens foi por meio do site Fale Cidadão, representando 68% do total. Outros 26% foram registrados presencialmente pela equipe da Ouvidoria Setorial.

Ressaltamos que todas as mensagens recebidas via e-mail, *whatsapp* e aplicativo também são contabilizadas. Essa distribuição é apresentada na tabela 3:

Tabela 3: mensagens válidas por meio de entrada

MEIO DE ENTRADA	TOTAL	%
Site	163	90%
Aplicativo	1	1%
E-mail	10	5%
WhatsApp	8	4%
Telefone	0	0
Balcão	0	0
TOTAL GERAL	182	100%



Governo do Estado de Mato Grosso
SEPLAG - Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão
OUVIDORIA SETORIAL

No sistema Fale Cidadão as mensagens são catalogadas nas naturezas: Denúncia, Reclamação, Solicitação, Sugestão, Elogio e Informação, que se refere aos pedidos de informação pública baseados na Lei de Acesso à Informação - LAI. Na Rede de Ouvidorias do Poder Executivo de Mato Grosso, o Sistema Informatizado de Controle de Ouvidoria - e-SIC é vinculado ao Fale Cidadão e aos Ouvidores Setoriais.

Considerando que a SEPLAG é o órgão de controle interno do Poder Executivo Estadual, é natural que o maior volume de mensagens seja de solicitações e reclamações. Abaixo apresentamos o percentual de cada natureza:

Tabela 4: mensagens válidas por natureza

NATUREZA	TOTAL	%
Denúncia	11	6%
Informação	10	5%
Solicitação	49	27%
Reclamação	104	57%
Sugestão	0	0%
Elogio	8	4%
TOTAL GERAL	182	100%

4. PERFIL DO USUÁRIO

Sobre o perfil dos usuários da Ouvidoria Setorial da SEPLAG, com relação ao Estado de origem, cerca de 90% são de Mato Grosso. Desses, 50,29% são moradores da capital e 49,71% do interior do estado, como pode ser visto nas tabelas 5 e 6:

Tabela 5: mensagens válidas por UF

UF	TOTAL	%
MT	168	92%
SP	3	2%
PE	2	1%
ES	1	1%
SC	2	1%
AM	2	1%
RN	1	1%
RR	2	1%
RS	1	1%



Governo do Estado de Mato Grosso
SEPLAG - Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

OUVIDORIA SETORIAL

Total Geral	182	100,0%
--------------------	------------	---------------

Tabela 6: mensagens válidas – capital x interior

CIDADE	TOTAL	%
Cuiabá	110	60%
Interior	63	35%
Outros estados	9	5%
TOTAL GERAL	182	100%

Na segmentação por gênero, 38% dos usuários se identificaram como do gênero masculino; 59 % feminino e 3 % não informado.

Tabela 7: perfil do usuário – gênero

GÊNERO	Total	%
Masculino	69	38%
Feminino	107	59%
Não informado	6	3%
TOTAL GERAL	182	100%

5. ASSUNTOS RECORRENTES

Grande parte das mensagens recebidas na Ouvidoria Setorial da SEPLAG, tratam das atividades do Órgão central de Gestão de Pessoas, especialmente da Superintendência de Provimento, Aplicação e Monitoramento – SUPAM, e da Superintendência de Gestão de Folha de Pagamento – SGFP, Unidade de Gestão do Ganha Tempo, e, ainda, da Superintendência do Desenvolvimento, Valorização e Saúde do Servidor – SDVSS (Perícia Médica). São encaminhadas aos setores responsáveis ou para as áreas finalísticas das respectivas unidades para análise.

Nesta categoria totalizaram 182 mensagens.



Governo do Estado de Mato Grosso
SEPLAG - Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão
OUVIDORIA SETORIAL

Tabela 8: mensagens recepcionadas

NATUREZA	Total	%
Folha de Pagamento	92	51%
Gestão de Pessoas	63	35%
Informações	9	5%
Patrimônio	10	5%
Aquisição	5	3%
Informações ao cidadão	3	2%
TOTAL GERAL	182	100,00%

As mensagens recebidas, após identificação, são catalogadas e redirecionadas conforme assunto. Logo, os números representam as mensagens recebidas de maiores incidências quanto a folha de pagamento, gestão de pessoas, perícia médica e outros. Todos ligados às atividades da SEPLAG.

Na categoria Folha de Pagamento estão incluídos assuntos ligados a pagamento de servidores, consignações, imposto de renda, retenção de valores na folha e outros.

Já na categoria Gestão de Pessoas, estão incluídos assuntos ligados a concurso, posse, progressão de Classe e Nível, abono de permanência, ética no serviço público, assédio moral, qualidade de vida no trabalho, registro de frequência, recadastramento, utilização e acesso ao Portal do Servidor, Perícia Médica e outros.

Na categoria Patrimônio, inclui-se referência ao imobiliário e mobiliário pertencentes ao Estado e sob administração da SEPLAG, administração da Praça das Bandeiras, gestão do Ligeirinho, atividade da Prefeitura do Centro Político Administrativo e outros.

Na categoria Aquisições, inclui-se assuntos ligados à licitação, acesso ao portal de licitações e formalização de contratos.

Por fim, na categoria Informações ao Cidadão incluem-se informações gerais de caráter informativo, tais como: número de telefone, regimento interno, leis, agendamento de aposentadoria, agendamento de perícia médica, publicação de atos e assuntos geridos pela Superintendência da Imprensa Oficial – IOMAT.



Governo do Estado de Mato Grosso
SEPLAG - Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão
OUVIDORIA SETORIAL

5.1 Serviços prestados diretamente pela SEPLAG:

Outra categoria de mensagens é a que se refere aos serviços prestados diretamente pela SEPLAG. Nesta categoria, foram recebidas 182 mensagens no trimestre/2024 (julho, agosto e setembro). É importante destacar que os setores internos da SEPLAG, responderam as mensagens dentro do prazo de 05 dias corridos, em média. Restaram somente 14 em tratamento ao final do trimestre.

O resultado alcançado é fruto das capacitações e treinamentos proporcionados pela Controladoria Geral do Estado – CGE, por meio da Secretaria Adjunta de Ouvidoria Geral e Transparência, que é responsável pela coordenação da atividade de Ouvidoria no Poder Executivo Estadual.

Apresentamos em números os registros e atendimento realizados, de forma resumida:

RESUMO ANALÍTICO 2024	
Quantidade total de Mensagens recebidas	182
Quantidade de mensagens respondidas e arquivadas	126
Quantidade de servidores lotados na ouvidoria setorial	01

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Atendendo às suas atribuições regimentais a unidade de Ouvidoria Setorial da SEPLAG cumpriu com eficiência e responsabilidade, sua competência evidenciada pela diminuição das demandas recebidas.

O declarado é comprovado pelas respostas prestadas pelas unidades demandadas e pela rapidez e pontualidade.

Destacamos que houve grande cooperação dos servidores no atendimento das demandas, dedicando tempo para responder aos questionamentos, apontar soluções e disponibilizar informações.



Governo do Estado de Mato Grosso
SEPLAG - Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão
OUVIDORIA SETORIAL

A Unidade procura sempre os melhores meios para que a eficiência e a credibilidade já sedimentadas de todos os trabalhos realizados não sejam levadas ao descrédito. Registramos que muitos elogios foram declarados de forma verbal, e informal, e mesmo não registrados nos números apresentados é garantia de que os trabalhos de ouvidoria setorial estão em processo de evolução e já fazem parte da rotina administrativa da secretaria.

Como metas para os novos trabalhos, buscaremos a garantia do aperfeiçoamento com novas ferramentas que facilitem o acesso do serviço a mais cidadãos, tudo em nome da lisura e eficiência do trabalho exercido e ainda em preparo para novas demandas vindouras proporcionadas pela Nova Era Digital.

Cuiabá/MT, 01 de novembro de 2024.

Marciara Aparecida da Silva Pedroso

Ouvidora Setorial SEPLAG

Basílio Bezerra Guimarães dos Santos

Secretário de Estado de Planejamento e Gestão