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 outubro, novembro e dezembro 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.

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 da 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 nas soluções apresentadas.

1.1 REDE DE OUVIDORIA 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 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 outubro, novembro e dezembro, do exercício de 2024, foram enviadas para a caixa de mensagens da Ouvidoria Setorial da SEPLAG um total de 110 mensagens.

TABELA 01: MENSAGENS RECEBIDAS DOS MESES DE OUTUBRO, NOVEMBRO E DEZEMBRO 2024

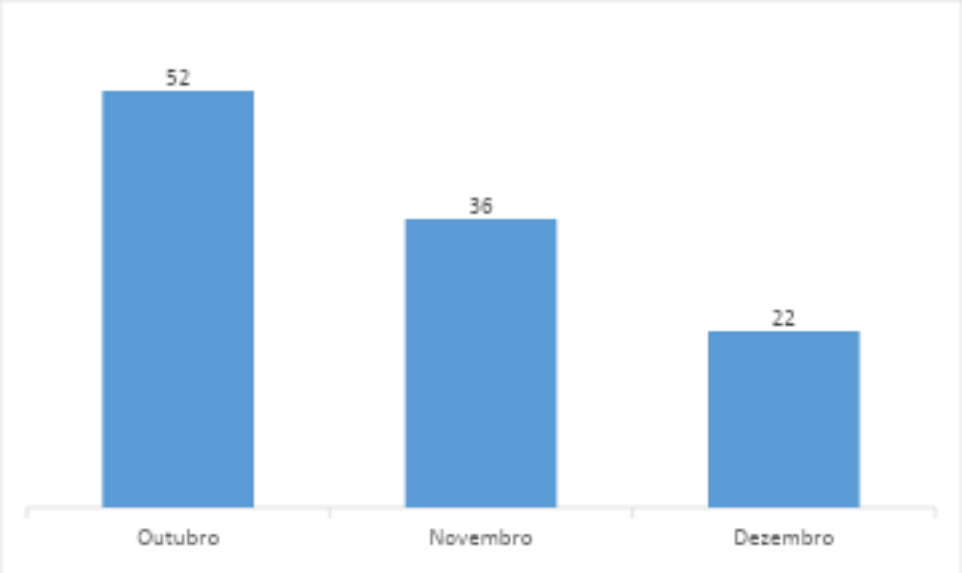


TABELA 02: MENSAGENS RECEBIDAS – POR MÊS:

MÊS	TOTAL	%
Outubro	52	47%
Novembro	36	33%
Dezembro	22	20%
TOTAL GERAL	**110**	**100%**

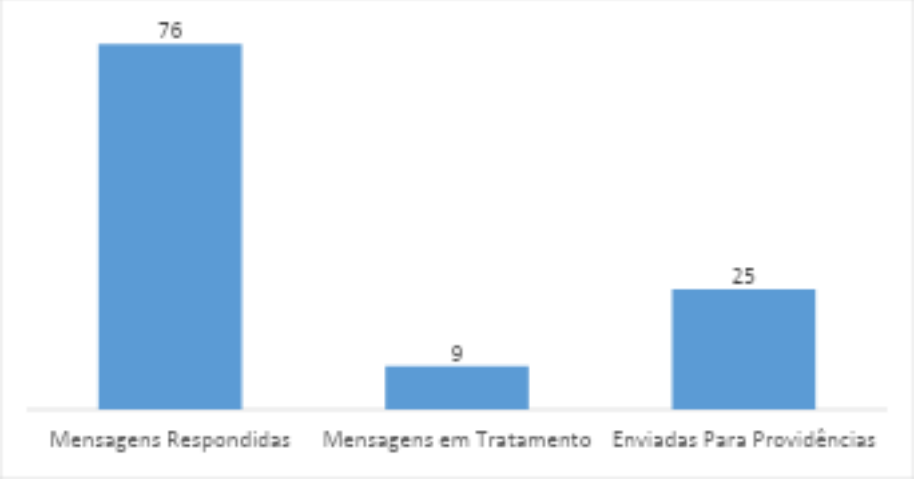
3. MENSAGENS VÁLIDAS:

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

As mensagens válidas totalizam 110 chamadas, sendo que 69% foram respondidas e 8% estavam em tratamento na data de 31 de dezembro de 2024, e as demais 23% encaminhadas para providências diretamente ao setor responsável por se tratar de demandas específicas à unidade administrativa, como por exemplo: folha de pagamento, perícia médica, ligeirinho, concessão de progressão, etc.

Apresentamos:

TABELA 03: MENSAGENS VÁLIDAS:



STATUS	TOTAL	%
Mensagens Respondidas	76	69%
Mensagens em Tratamento	9	8%
Enviadas para Providências	25	23%
TOTAL GERAL	**110**	**100**

*Em tratamento no dia 31/12/2024

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

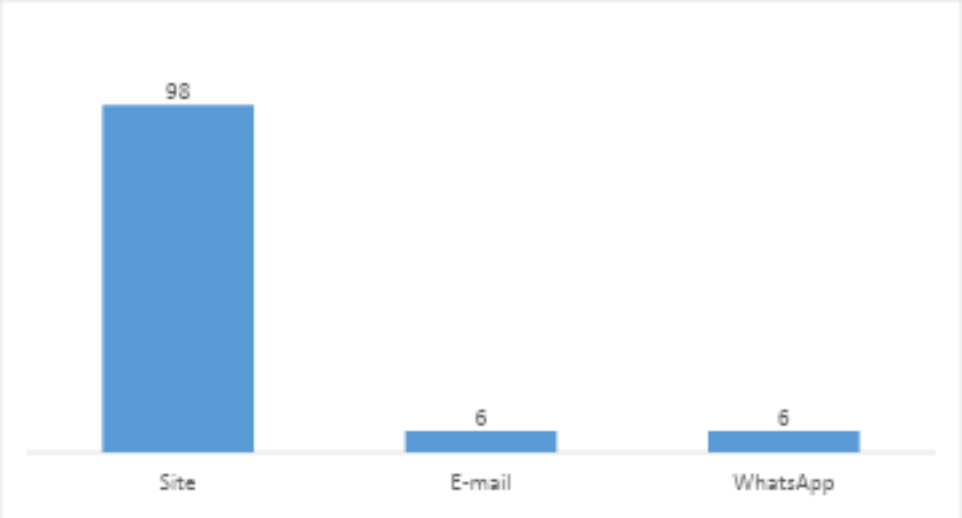
Em relação ao tempo de resposta, a Lei n.º 13.460/17 estabelece 30 dias úteis - prorrogáveis por mais 30 dias. Para fins de acompanhamento deste relatório, consideramos mensagens respondidas no prazo as quais o cidadão recebeu resposta em até 30 dias.

Considerando as mensagens válidas respondidas, 110 (cento e dez) mensagens, 92% 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 4:

TABELA 04: **MENSAGENS VÁLIDAS POR MEIO DA ENTRADA:**

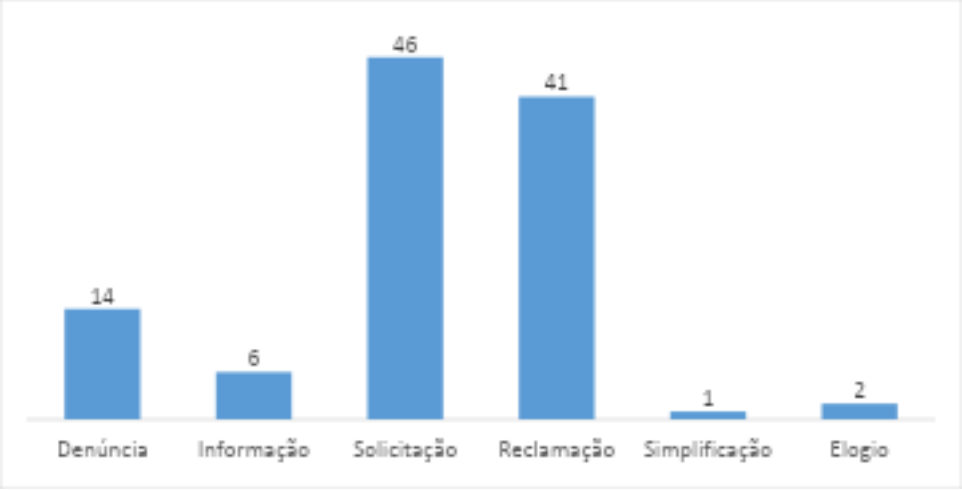


MEIO DE ENTRADA	TOTAL	%
Site	98	90%
E-mail	06	5%
WhatsApp	06	5%
TOTAL GERAL	**110**	100%

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, 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 05: MENSAGENS VÁLIDAS POR NATUREZA:



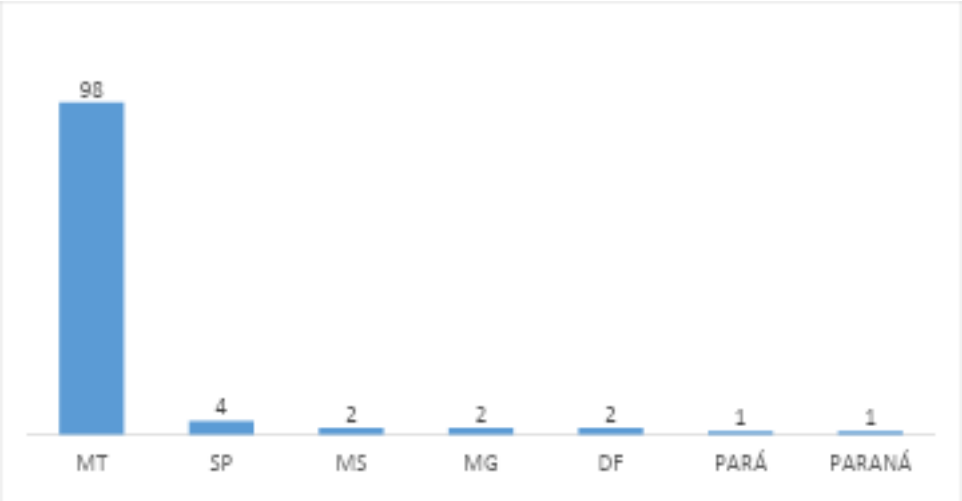
NATUREZA	TOTAL	%
Denúncia	14	13%
Informação	6	5%
Solicitação	46	42%
Reclamação	41	37%
Simplificação	1	1%
Elogio	2	2%

TOTAL GERAL	**110**	100%

4. PERFIL DO USUÁRIO:

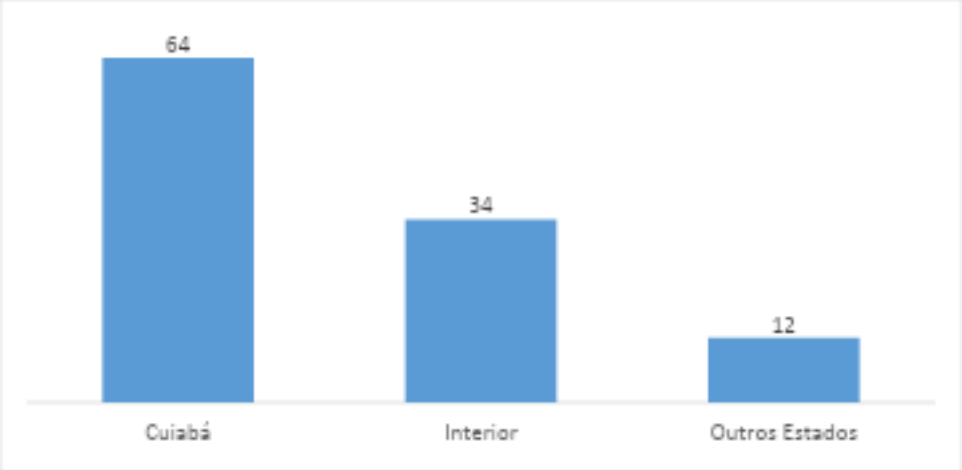
Sobre o perfil dos usuários da Ouvidoria Setorial da SEPLAG, com relação ao Estado de origem, cerca de 90% são de Mato Grosso. Desses, 50,29% são moradores da capital e 49,71% do interior do estado, como pode ser visto nas tabelas 6 e 7:

TABELA 06: MENSAGENS VÁLIDAS POR UF:



UF	TOTAL	%
MT	98	89%
SP	4	4%
MS	2	2%
MG	2	2%
DF	2	2%
PA	1	1%
PR	1	1%
Total Geral	**110**	100,0%

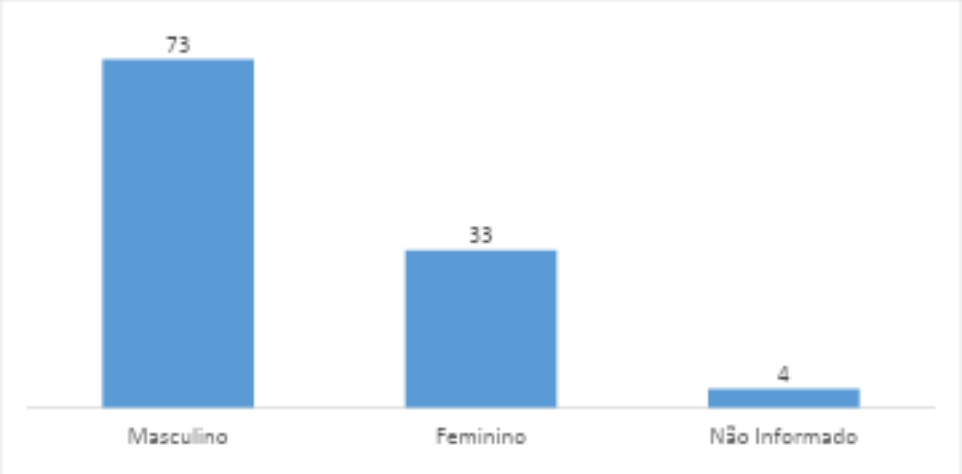
TABELA 07: MENSAGENS VÁLIDAS – CAPITAL x INTERIOR:



CIDADE	TOTAL	%
Cuiabá	64	58%
Interior	34	31%
Outros estados	12	11%
TOTAL GERAL	**110**	100%

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

TABELA 08 : PERFIL DO USUÁRIO – GÊNERO:

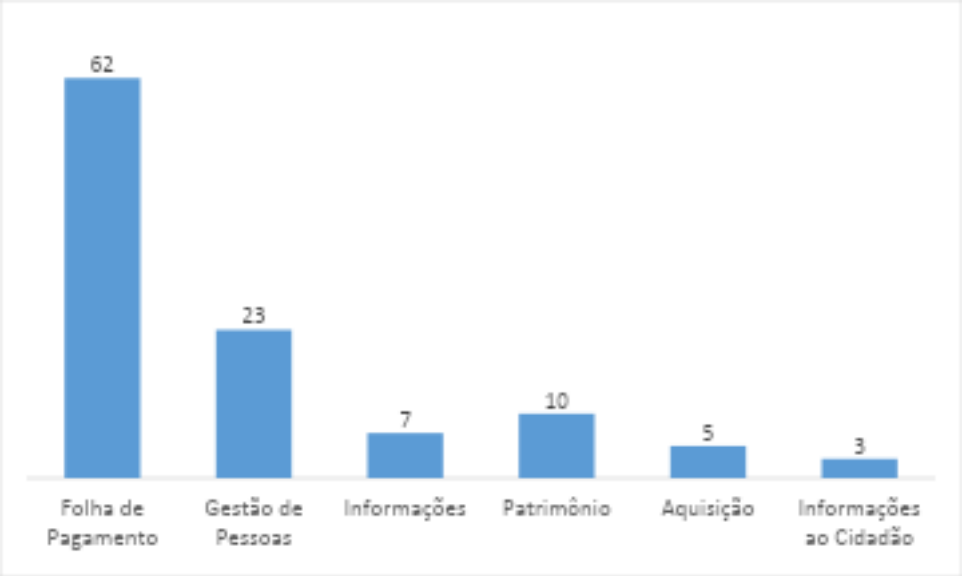


GÊNERO	Total	%
Masculino	73	66%
Feminino	33	30%
Não informado	4	4%
TOTAL GERAL	**110**	100%

5. ASSUNTOS RECORRENTES:

Grande parte das mensagens recepcionadas 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 (Perícia Médica). São encaminhadas aos setores responsáveis ou para as áreas finalísticas das respectivas unidades para a análise.

TABELA 09: MENSAGENS RECEPCIONADAS:



NATUREZA	Total	%
Folha de Pagamento	62	56%
Gestão de Pessoas	23	21%
Informações	7	6%
Patrimônio	10	9%
Aquisição	5	5%

Informações ao cidadão	3	3%
TOTAL GERAL	110	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, 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, tais como: agendamento de perícia médica e publicação de atos e assuntos geridos pela Superintendência da Imprensa Oficial – IOMAT.

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 110 mensagens no trimestre/2024 (outubro, novembro e dezembro).

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.

RESUMO ANALÍTICO 2024	
Quantidade total de Mensagens recebidas	110
Quantidade de mensagens respondidas e arquivadas	110
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. 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.

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.

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, 06 de janeiro de 2025.

Marciara Aparecida da Silva Pedroso

Ouvidora Setorial SEPLAG

Basílio Bezerra Guimarães dos Santos

Secretário de Estado de Planejamento e Gestão