

RELATÓRIO

DA DIVISÃO SETORIAL DE PLANEJAMENTO

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-MT) apresenta o Relatório Anual de Gestão, referente às mensagens recebidas no ano de 2023.

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 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.

A Ouvidoria Setorial vem desempenhando suas atividades com eficiência desde 2015, quando foi idealizada como forma de contato entre os servidores e cidadãos, com o intuito de auxiliar na solução de empasses, receber sugestões e agir, principalmente, 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-MT). 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 servidores solicitantes sentiram-se satisfeitos com a rapidez na solução dos problemas.

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 n.º 162, de 2004 e n.º 550, de 2014, a Controladoria Geral do Estado (CGE), é o Órgão Central.

As Ouvidorias Setoriais, Especializadas e as submetidas a processo de eleição para escolha do titular ficam vinculadas operacionalmente à CGE, que exerce essa macrofunção por meio da Secretaria Adjunta de Ouvidoria Geral e Transparência (SAOGT).

De acordo com a Lei Complementar n.º 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 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, via sistema, para as Ouvidorias Setoriais a que se referem. Desse modo, cada Ouvidoria Setorial possui uma caixa de mensagens - com acesso restrito aos servidores dessa Ouvidoria - onde recebem, manipulam e respondem às 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

No exercício de 2022 foram enviadas para a caixa de mensagens da Ouvidoria Setorial da Seplag um total de 698 mensagens. Esse número representa uma redução de 17% de mensagens recebidas em relação ao volume recebido em 2023.

Figura 1: mensagens recebidas 2023

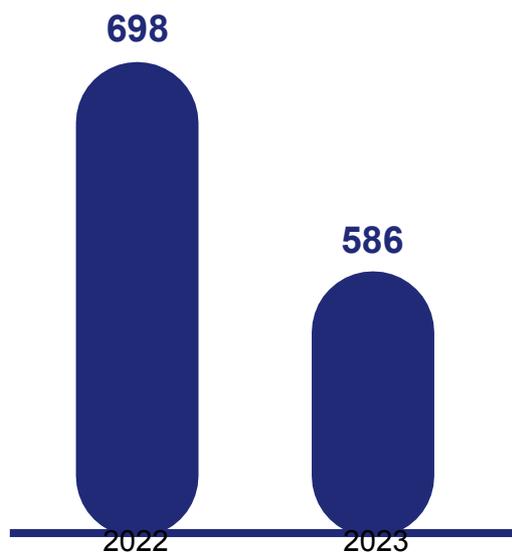
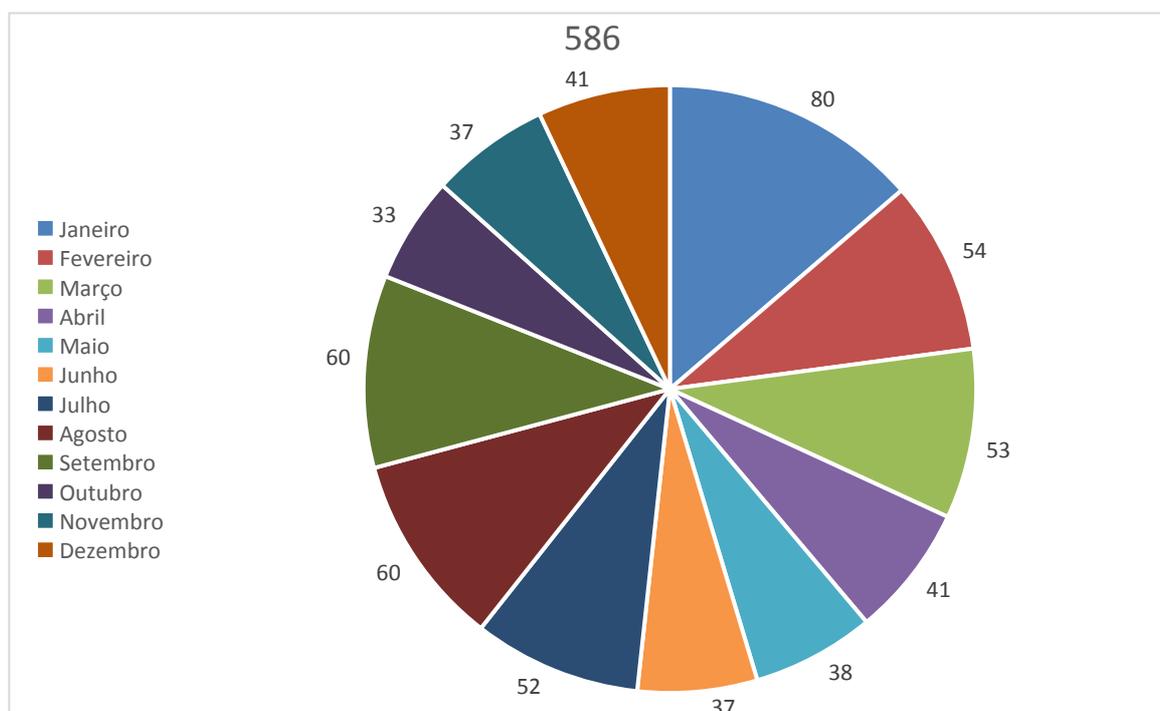


Figura 2: mensagens recebidas 2023



Os meses com maior volume de mensagens recebidas foram, janeiro, agosto, setembro e fevereiro, e a média foi de 586 mensagens, conforme apresentado abaixo:

Tabela 1: mensagens recebidas – por mês

MÊS	TOTAL	%
<i>Janeiro</i>	80	13,66%
<i>Fevereiro</i>	54	9,21%
<i>Março</i>	53	9,04%
<i>Abril</i>	41	7%
<i>Maio</i>	38	6,48%
<i>Junho</i>	37	6,32%
<i>Julho</i>	52	8,87%
<i>Agosto</i>	60	10,23%
<i>Setembro</i>	60	10,23%
<i>Outubro</i>	33	5,64%
<i>Novembro</i>	37	6,32%
<i>Dezembro</i>	41	7%
TOTAL GERAL	586	100%

Observamos, em conclusão, que no mês de janeiro, agosto e setembro houve grande procura do serviço, registrando o maior número de mensagens. Referido aumento se refere a consultas a informes de pagamentos – Cédula C, para fins de informação à Receita Federal, ficha financeira, holerite. Quanto ao mês de dezembro, as demandas são diversas, destacando-se, no entanto, aquelas ligadas a prestação de serviços no Centro Político em geral e especificamente quanto a concessão de progressão funcional, décimo terceiro.

3. MENSAGENS VÁLIDAS

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

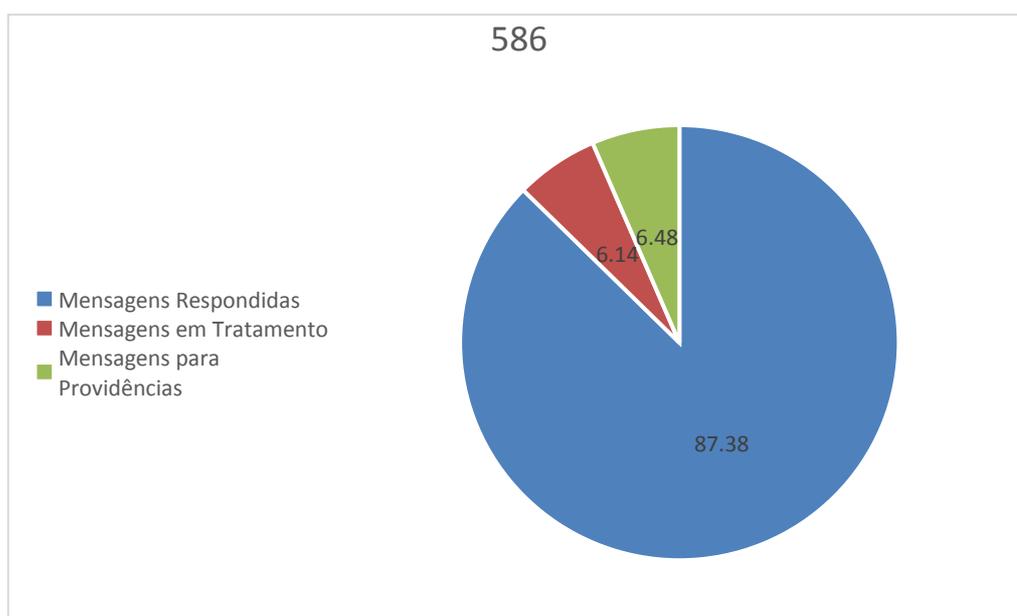
As mensagens válidas totalizam 586 chamadas, sendo que 87,37% foram respondidas e 6,40% estavam em tratamento, na data de 31 de dezembro de 2023.

Tabela 2: mensagens válidas

STATUS	TOTAL	%
<i>Mensagens Respondidas</i>	512	87,37%
<i>Mensagens em Tratamento</i>	36	6,14%*
<i>Encaminhado para providência</i>	38	6,48%
TOTAL GERAL	586	100

*Em tratamento no dia 31/12/2023

Figura 3: mensagens válidas 2023



As mensagens em tratamento representam as chamadas ainda em acompanhamento, que não foram finalizadas até o momento.

As encaminhadas para providência, já foram finalizadas.

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

Considerando as mensagens válidas respondidas, 512 (quinhentos e doze) mensagens, 87,37% foram respondidas tempestivamente.

Sobre a forma de acesso à Ouvidoria, o principal meio de entrada das mensagens foi pelo site Fale Cidadão, representando 86% do total. Outros 26% foram registrados, presencialmente, pela equipe da Ouvidoria Setorial.

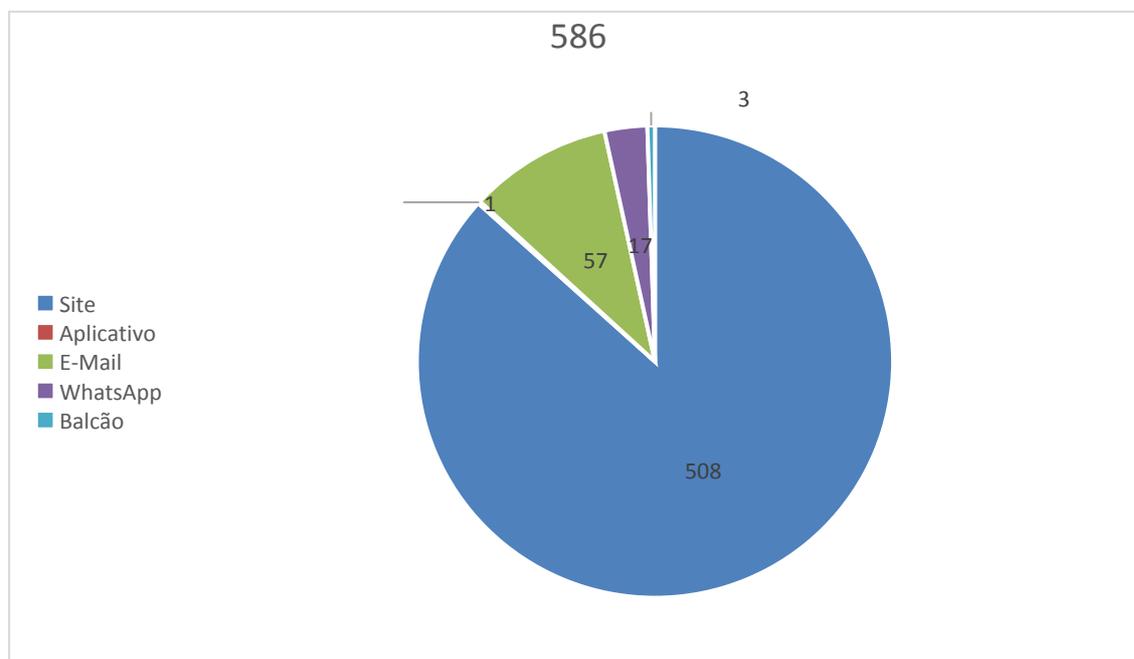
O atendimento disponibilizado pelo contato telefônico (celular 65 99295-5013) é expressivo por ser de fácil acesso sendo as demandas respondidas de forma imediata, ou encaminhadas para rápida resolução. Constitui as principais solicitações pedidos referente a consulta de processos, pedidos referentes a folha de pagamento e perícia médica. Por ser um atendimento imediato, não registramos as ocorrências

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

Tabela 3: mensagens válidas por meio de entrada

MEIO DE ENTRADA	TOTAL	%
Site	508	86,69%
Aplicativo	01	0,17%
E-mail	57	9,73%
WhatsApp	17	3%
Balcão	03	0,5%
TOTAL GERAL	586	100%

Figura 4: mensagens válidas por meio de entrada



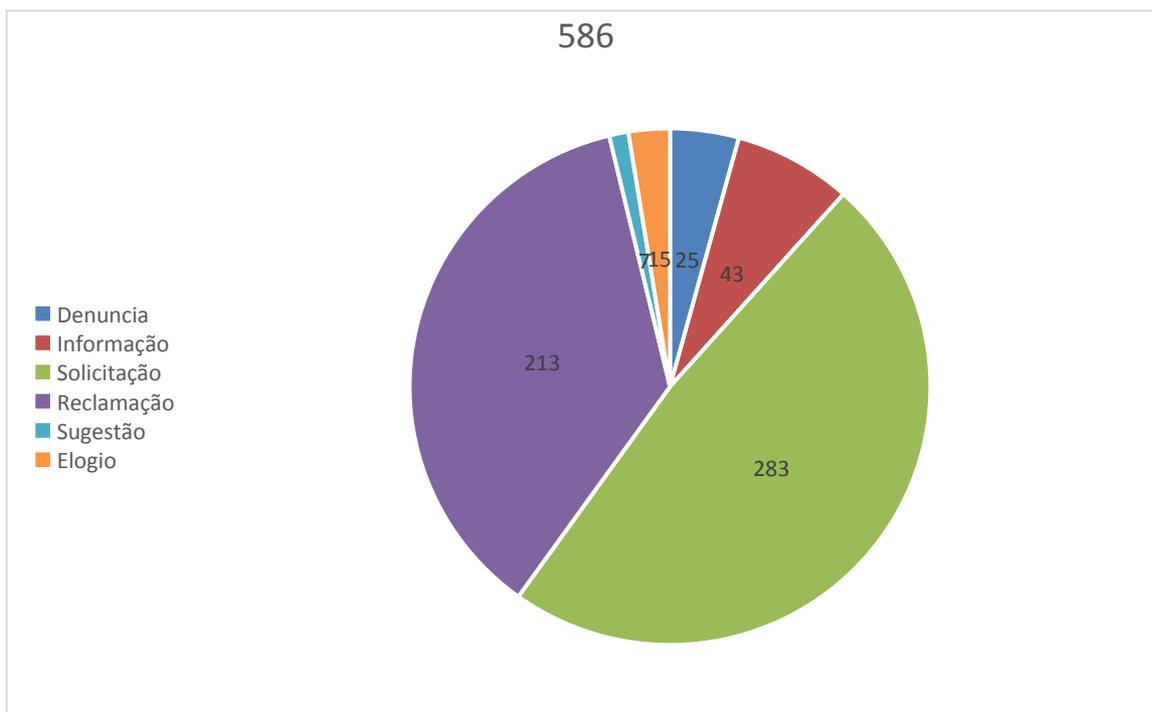
As mensagens recebidas pelo Fale Cidadão são catalogadas por tipo de natureza, baseados na Lei de Acesso à Informação (LAI), sendo elas: Denúncia, Reclamação, Solicitação, Sugestão, Elogio e Informação. Na Rede de Ouvidorias do Poder Executivo de Mato Grosso, o Sistema Informatizado de Controle de Ouvidoria (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.

Das 586 mensagens recebidas, 283 se referem a Solicitações, Reclamações 213, Denúncias 25, Informações 43, Sugestões 07 e Elogios 15. Abaixo, apresentamos o percentual de cada natureza:

Tabela 4: mensagens válidas por natureza

NATUREZA	TOTAL	%
<i>Denúncia</i>	25	4,27%
<i>Informação</i>	43	7,34%
<i>Solicitação</i>	283	48,29%
<i>Reclamação</i>	213	36,35%
<i>Sugestão</i>	07	1,19%
<i>Elogio</i>	15	2,56%
TOTAL GERAL	586	100%

**Figura 5: mensagens válidas por natureza**

4. PERFIL DO USUÁRIO

Sobre o perfil dos usuários da Ouvidoria Setorial da Seplag, com relação ao Estado de origem, mais de 85% 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	503	85,84%
DF	09	1,54%
SP	15	2,56%
MG	03	0,51%
PA	01	0,17%
PR	06	1,02%
AL	01	0,17%
MA	01	0,17%
MS	04	0,68%
RJ	05	0,85%
GO	09	1,54%
PB	01	0,17%-
CE	04	0,68%
AM	04	0,68%
TO	05	0,85%
RN	03	0,51%
SC	09	1,54%
RO	03	0,51%
TOTAL GERAL	586	100%

Figura 6: mensagens válidas por UF

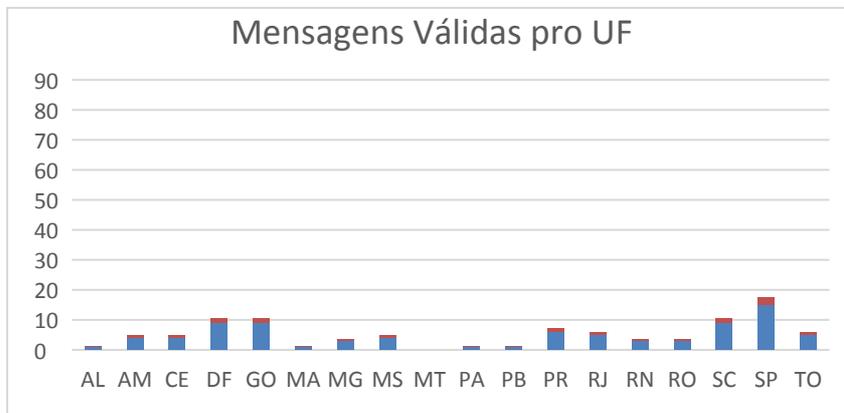
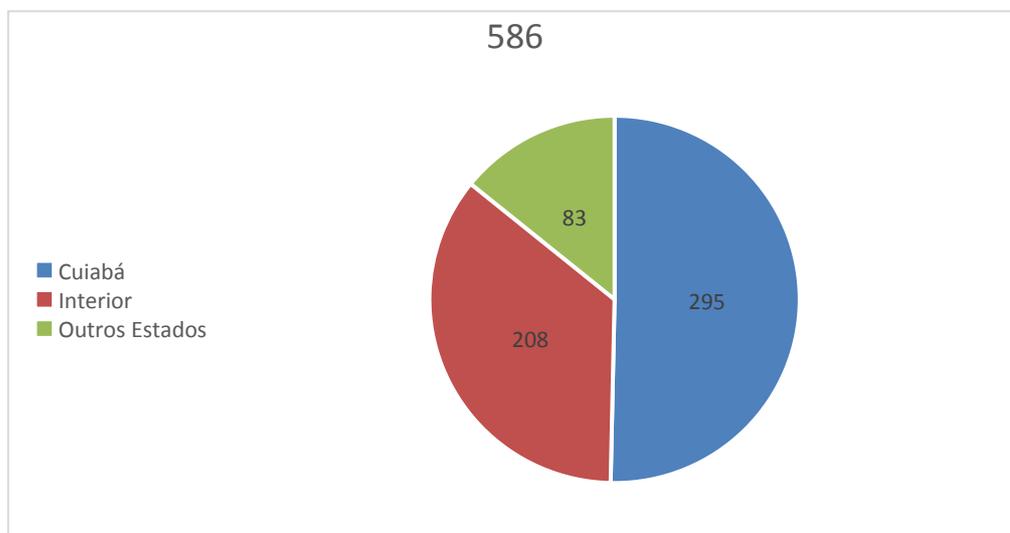


Tabela 6: mensagens válidas – capital x interior

CIDADE	TOTAL	%
<i>Cuiabá</i>	<i>295</i>	<i>50,34%</i>
<i>Interior</i>	<i>208</i>	<i>35,49%</i>
<i>Outros Estados</i>	<i>83</i>	<i>14,16%</i>
TOTAL GERAL	586	100%

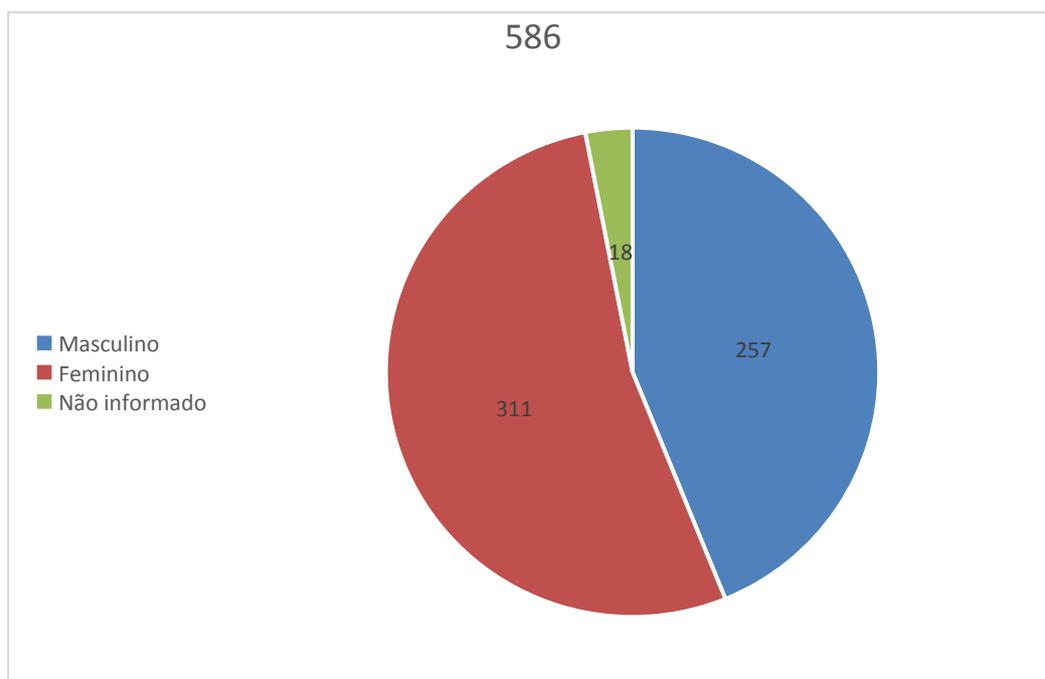
Figura 7: mensagens válidas– MT – capital x interior



Na segmentação por gênero, 44% dos usuários se identificaram como do gênero masculino, 53,7% feminino e 3,7% não identificaram.

Tabela 7: perfil do usuário – gênero

GÊNERO	TOTAL	%
<i>Masculino</i>	<i>257</i>	<i>43,86%</i>
<i>Feminino</i>	<i>311</i>	<i>53,07%</i>
<i>Não Informado</i>	<i>18</i>	<i>3,07%</i>
TOTAL GERAL	586	100%



5. ASSUNTOS RECORRENTES

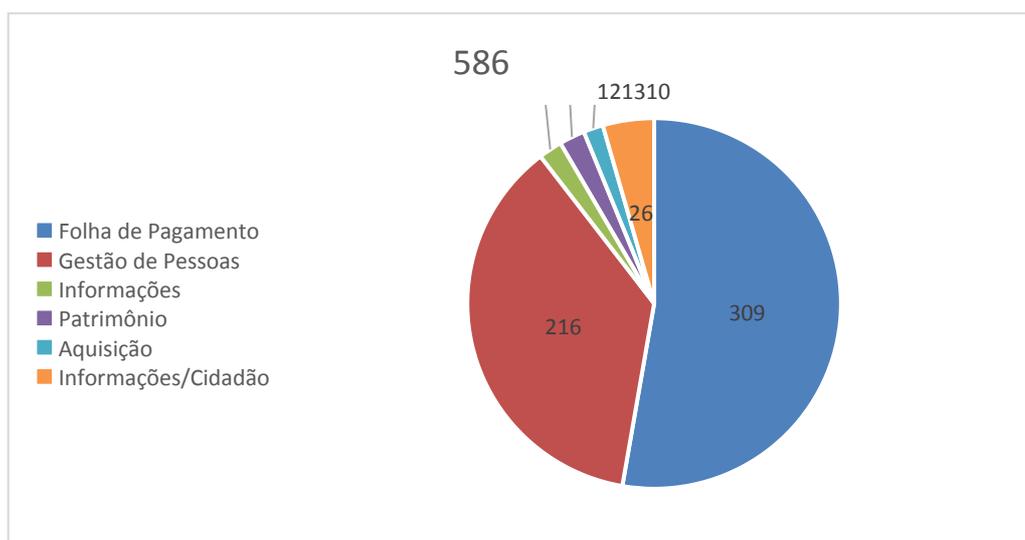
Grande parte das mensagens recebidas na Ouvidoria Setorial da Seplag tratam das atividades do órgão central de Gestão de Pessoas, especialmente da Superintendência de Gestão Pessoas – SUPAM e da Superintendência de Gestão de Folha de Pagamento. São encaminhadas aos setores responsáveis ou para as áreas finalísticas das respectivas Coordenadorias para a análise.

Abaixo, os assuntos recorrentes e as naturezas:

Tabela 8: mensagens recebidas

NATUREZA	TOTAL	%
<i>Folha de Pagamento</i>	309	52,73%
<i>Gestão de Pessoas</i>	216	36,86%
<i>Informações</i>	12	2,05%
<i>Patrimônio</i>	13	2,22%
<i>Aquisição</i>	10	1,71%
<i>Informações ao cidadão</i>	26	4,44%
TOTAL GERAL	586	100,00%

Figura 9: mensagens recebidas



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, patrimônio, aquisições e outros. Todos ligados às atividades da Seplag.

Na categoria Folha de Pagamento estão incluídos assuntos ligados a pagamento de servidores, consulta de holerite, ficha financeira, Cédula C, consignações, 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 a licitação, acesso ao portal 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.

5.1 Serviços prestados diretamente pela Seplag em 2023

Outra categoria de mensagens se refere aos serviços prestados diretamente pela Seplag. Nesta categoria, foram recebidas 586 mensagens no ano de 2023. É importante destacar que os setores internos da Seplag responderam as mensagens dentro do prazo, restando somente quatro em tratamento ao final do exercício.

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

RESUMO ANALÍTICO 2023

<i>Quantidade total de Mensagens recebidas</i>	586
<i>Representa uma redução em comparação com o ano de 2022.698</i>	83,95%
<i>Quantidade de mensagens respondidas e arquivadas</i>	512
<i>Quantidade de servidores lotados na ouvidoria setorial</i>	01

5. CURSOS E EVENTOS

Com o intuito de capacitação, a Ouvidora Setorial atendeu aos seguintes cursos disponibilizados pela Superintendência de Escola de Governo - Seplag:

1. MOÇÃO DE APLAUSOS, recebido no dia 18 de setembro de 2023, pelo Presidente da Assembleia Legislativa de Mato Grosso, Eduardo Botelho, certificado anexo;
2. CGE/MT: encontro Estadual de Prevenção e enfrentamento ao assédio Moral e Sexual no Serviço Público – turma presencial no dia 17 de outubro de 2022;
3. CGE/MT Formação Continuada e Ouvidoria, com oficina de tratamento de denúncias e reclamações, no dia 10 de novembro de 2022;
4. IBE GESP: Excelência em atendimento ao público, no período de 09/09/2022;
5. Participou do Curso Líderes reais, Oficina de Gestão de Conflitos, realizados no período de 11-07-2023 a 11-07-2023, com carga horaria de 6 horas, certificado anexo;
6. CGE/MT: Acompanhamento das Demandas e Linguagem Simples, no dia 21 de novembro de 2022;
7. OUVIDORIA PARA TODOS – TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE MATO GROSSO, em parceria com a UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO UFMT), realizado no período de 29/08/2022 a 06/12/2022.com carga horaria total de 74 horas;
8. Participou, presencialmente, do encerramento do curso OUVIDORIA PARA TODOS, ministrada e promovido pelo Tribunal de Contas do estado de Mato Grosso;
9. Certificado do Congresso Ambiental 2023.
10. Certificado Inova 2023

Em anexo, encaminhamos os respectivos certificados de conclusão.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

As atividades desenvolvidas no ano de 2023 proporcionaram que a Ouvidoria Setorial da Seplag atingisse sua competência regimental e legal com foco na eficiência e de forma rápida, pontual e resolutiva.

Os apontamentos apresentados foram conhecidos ou solucionados pelas áreas finalísticas. Destacamos que houve grande cooperação dos servidores no atendimento das demandas, dedicando tempo para responder aos questionamentos, apontar soluções e disponibilizar informações.

A Unidade procurou sempre os melhores meios para que a eficiência e a credibilidade já sedimentadas de todos os trabalhos realizados, não fossem 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 incolumidade do trabalho exercido.

Cuiabá/MT, 15 de abril de 2024.

Marciara Aparecida da Silva Pedroso
Ouvidora Setorial SEPLAG

Basílio Bezerra Guimarães dos Santos
Secretário de Estado de Planejamento e Gestão

SEPLAG
Secretaria
de Estado de
Planejamento
e Gestão



Governo de
**Mato
Grosso**