

RELATÓRIO DE GESTÃO

SECRETARIA ADJUNTA DE OUVIDORIA-GERAL E TRANSPARÊNCIA

20
20



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

**RELATÓRIO DE GESTÃO DA SECRETARIA ADJUNTA DE OUVIDORIA-GERAL
E TRANSPARÊNCIA – ANO DE 2020
PODER EXECUTIVO DO ESTADO DE MATO GROSSO**

CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO

Rua Júlio Domingos de Campos s/n, Complexo Paiguás,
Centro Político Administrativo, CEP 78.049-923, Cuiabá/MT
www.controladoria.mt.gov.br

EMERSON HIDEKI HAYASHIDA
Secretário Controlador-Geral do Estado

VILSON PEDRO NERY
Secretário-Adjunto de Ouvidoria-Geral e Transparência

JOSÉ ALVES PEREIRA FILHO
Secretário-Adjunto de Auditoria e Controle

ALMERINDA ALVES DE OLIVEIRA
Secretária-Adjunta de Corregedoria-Geral

RELATÓRIO DE OUVIDORIA 022/2021

Elaborado pela Secretaria-Adjunta de Ouvidoria Geral e Transparência
ouvidoria@controladoria.mt.gov.br

EQUIPE TÉCNICA:

Kátia Luiza de Freitas - Assessora Especial
Elba Vicentina de Moraes - Auditora do Estado
Marcos Keniti Fujimura - Auditor do Estado
Roberto Corrêa Marques - Auditor do Estado
Aline Rabaiolli Landini - Analista Administrativa
Dinéas Moraes Gonçalves S. Coelho - Técnica Administrativa
Marilei da Rosa Lessa - Técnica Administrativa
Ana Lucia Rosa Antunes - Estagiária

REVISÃO:
Assessoria de Comunicação – CGE/MT



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

REDE DE OUVIDORIAS DO PODER EXECUTIVO

AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO - AGER
Ouvidor: José Rodrigues Rocha Junior / ouvidoria@ager.mt.gov.br

CASA CIVIL
Ouvidor: Eric Rezende Moreira / ouvidoria@casacivil.mt.gov.br

COMPANHIA MATO GROSSENSE DE MINERAÇÃO - METAMAT
Ouvidora: Zaine Carine de Almeida / ouvidoria@metamat.mt.gov.br

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR
Ouvidora: Major PM Priscilla Jorge Machado de Souza / priscilla@cbm.mt.gov.br

DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN
Ouvidora: Demaria Moreira Calaça / demariacalaca@detran.mt.gov.br

DEFENSORIA PÚBLICA
Ouvidor: Cristiano Nogueira Perez / ouvidoria@dp.mt.gov.br

DESENVOLVE MT
Ouvidora: Lunna Krishna Bastos Ramos Ferraz / ouvidoria@desenvolve.mt.gov.br

EMPRESA MATO-GROSSENSE DE PESQUISA, ASSISTÊNCIA E EXTENSÃO RURAL – EMPAER
Ouvidora: Marize Carvalho da Silva Oliveira / marizeoliveira@empaer.mt.gov.br

EMPRESA MATO-GROSSENSE DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - MTI
Ouvidora: Maraporacayama Cardoso Reis / ouvidoria@mti.mt.gov.br

FUNDAÇÃO DE AMPARO À PESQUISA DO ESTADO - FAPEMAT
Telefone: (65) 3613-3507

INSTITUTO DE DEFESA AGROPECUÁRIA DO ESTADO - INDEA
Ouvidora: Débora Moraes Okazaki / ouvidoria@indea.mt.gov.br

INSTITUTO DE TERRAS DO ESTADO DE MATO GROSSO - INTERMAT
Ouvidora: Maria Bomdespacho Alves da Silva / ouvidoria@intermat.mt.gov.br

INSTITUTO DE PESOS E MEDIDAS DO ESTADO - IPEM
Ouvidor: Renê Rodrigues / rene@ipem.mt.gov.br

JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MATO GROSSO - JUCEMAT
Ouvidor: Marcos Paulo Silva Oliveira / ouvidoria@juceamat.mt.gov.br

MATO GROSSO SAÚDE – MT SAÚDE
Ouvidor: Maria Aparecida de Moura Matos Croneu /ouvidoriamt@mtsaude.mt.gov.br

MATO GROSSO PREVIDENCIA - MT PREV
Ouvidora: Creusa Prado Queiroz Carvalho / creusacarvalho@mtprev.mt.gov.br

OUVIDORIA DE POLÍCIA
Ouvidor: Lucio Andrade Hilário Nascimento / ouvidoriadepolicia@sesp.mt.gov.br

PERÍCIA OFICIAL E IDENTIFICAÇÃO TÉCNICA - POLITEC
Ouvidor: Etevaldo de Souza Aguiar / etevaldoaguiar@politec.mt.gov.br

PROCURADORIA GERAL DO ESTADO - PGE
Ouvidor: Wylerson Verano de Aquino Sousa / ouvidoria@pge.mt.gov.br



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

POLÍCIA JUDICIÁRIA CIVIL - PJC

Ouvidor: Newton de Camargo Braga / ouvidoria@pjc.mt.gov.br

POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DE MATO GROSSO - PMMT

Ouvidor: Wanderson da Silva Sá / ouvidoria@pm.mt.gov.br

SECRETARIA DE ESTADO DE EDUCAÇÃO - SEDUC

E-mail: ouvidoria@educacao.mt.gov.br

SECRETARIA DE ESTADO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA – SECITEC

Telefone: (65) 3613- 3911

SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE – SES

Ouvidora: Marisa Auxiliadora Xavier Dorileo Negretti / ouvidoriasetorial@ses.mt.gov.br

SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA - SESP

Ouvidora: Marcia Cristina Ourives da Silva / ouvidoriasetorialesesp@sesp.mt.gov.br

SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA - SEFAZ

Ouvidor: Kleyton Gomes Santiago / ouvidoria@sefaz.mt.gov.br

SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO - SEPLAG

Ouvidora: Marciara Aparecida da Silva / marciarapedroso@seplag.mt.gov.br

SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE - SEMA

Ouvidor: Munira Ramos Lima Jadallah de França / ouvidoria@sema.mt.gov.br

SECRETARIA DE ESTADO DE TRABALHO E ASSISTÊNCIA SOCIAL E CIDADANIA – SETASC

Ouvidor: Rita De Cassia Arruda Silva / ouvidoria@setasc.mt.gov.br

SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E LOGÍSTICA - SINFR

Ouvidora: Maria Helena M. Oliveira A. Farias / ouvidoria@sinfra.mt.gov.br

SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO - SEDEC

Ouvidora: Elaine da Cruz Boa Sorte Aquino / ouvidoria@sedec.mt.gov.br

SECRETARIA DE ESTADO DE CULTURA, ESPORTES E LAZER – SECEL

Ouvidora: Amanda Pacheco / ouvidoria@secel.mt.gov.br

SECRETARIA DE ESTADO DE AGRICULTURA FAMILIAR E ASSUNTOS FUNDIÁRIOS - SEAF

Ouvidor: Luciana Oliveira Cury / ouvidoria@seaf.mt.gov.br

SECRETARIA ADJUNTA DE PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR - PROCON

Ouvidora: Marluce Pereira de Souza / marlucepereira@setasc.mt.gov.br

SISTEMA PENITENCIÁRIO

Ouvidora: Aline Vilar Barbosa / alinebarbosa@sesp.mt.gov.br

SISTEMA SÓCIOEDUCATIVO

Ouvidora: Patrícia Aparecida Nunes de Campos Clemente / ouvidoriasocio@sesp.mt.gov.br

UNIVERSIDADE DO ESTADO DE MATO GROSSO - UNEMAT

Ouvidora: Marcia Cristina Dal Toé / ouvidoria@unemat.br



CONTEÚDO

1. APRESENTAÇÃO	2
2. A SECRETARIA ADJUNTA DE OUVIDORIA-GERAL E TRANSPARÊNCIA	2
2.1 A Rede de Ouvidorias do Poder Executivo	3
2.2 O Sistema Fale Cidadão	3
2.3 Canais de Acesso	4
2.4 Modalidade de Trabalho em 2020	4
3. MENSAGENS RECEBIDAS	5
3.1 Mensagens Válidas	6
3.2 Mensagens por Natureza	6
3.3 Mensagens por Área Governamental	7
3.4 Mensagens por Entidade	8
4. PERFIL DO USUÁRIO	9
4.1 Estado de Origem	9
4.2 Cidade	10
4.3 Por Gênero	11
4.4 Meio de Contato	11
5. DESEMPENHO DA REDE DE OUVIDORIAS	12
5.1 Mensagens Respondidas e Tempo de Resposta	12
5.2 Desempenho das Ouvidorias Setoriais/Especializadas	12
5.3 Produtos Elaborados	14
5.4 Rankings de Transparência	15
5.5 Pedidos de Informação	15
5.6 Relatórios Covid	17
6. ASSUNTOS RECORRENTES	17
6.1 Renovação de Habilitação	18
6.2 Atendimento ao Cidadão	19
6.3 COVID	20
6.4 Dívida Ativa	20
6.5 Licenciamento de Veículos	21
6.6 Apuração De Responsabilidade e Ação Disciplinar	22
6.7 Direitos, Obrigações e Vantagens	22
6.8 Recrutamento e Seleção	23
6.9 Ensino Médio	23
6.10 Desenvolvimento de Sistemas	24
7. CURSOS E EVENTOS	24
8. NORMATIZAÇÃO	25
9. CONSIDERAÇÕES FINAIS	26



1. APRESENTAÇÃO

2 A Controladoria Geral do Estado de Mato Grosso – CGE/MT apresenta o Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria Geral do Estado - 2020, com os resultados das atividades desenvolvidas pela Secretaria Adjunta de Ouvidoria Geral e Transparência e pela Rede de Ouvidorias do Poder Executivo, em atendimento ao disposto nos artigos 14 e 15 da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

A norma em comento 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 é a responsável pela conexão entre a opinião do cidadão – suas reclamações, sugestões, elogios, dúvidas e denúncias - e o estado, atuando como ferramenta de controle social, de controle interno e também de garantia de direitos.

Muito além de um setor de encaminhamento de mensagens, a Ouvidoria tem seu papel analítico-gerencial reforçado e estimulado nos últimos anos, através de normas e novas condutas, sendo este Relatório parte dessa tendência. A Ouvidoria assume, portanto, papel essencial na melhoria dos serviços públicos oferecidos à população.

2. A SECRETARIA ADJUNTA DE OUVIDORIA-GERAL E TRANSPARÊNCIA

A Secretaria Adjunta de Ouvidoria-Geral e Transparência – SAOGT é a responsável pelas atividades da Ouvidoria-Geral do Estado de Mato Grosso.

A Ouvidoria Geral do Estado foi criada em 2004, através da Lei Complementar nº 162, dentro da estrutura da Casa Civil. Em janeiro de 2011, por meio da Lei Complementar nº 413/2010, a Ouvidoria passou a ser uma das funções de controle interno do Poder Executivo de Mato Grosso, sob a gestão da então Auditoria Geral do Estado, atual Controladoria Geral do Estado.

Na prática, essa mudança significou que as atividades de Ouvidoria, Auditoria, Controle e Corregedoria passaram a ser desenvolvidas de maneira integrada, de forma a contribuir para uma maior eficiência e efetividade das políticas públicas e da gestão governamental, atendendo às “Diretrizes para o Controle Interno no Setor Público”, do Conselho Nacional de Controle Interno (CONACI), publicadas em 2010.



FIGURA 1: CADEIA DE VALOR DA CGE-MT



2.1 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.

Integram a rede de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual:

- I - a Controladoria Geral do Estado, como Órgão Central;
- II - a Secretaria Adjunta de Ouvidoria Geral e Transparência;
- III - as Ouvidorias Setoriais;
- IV - as Ouvidorias Especializadas;
- V - a Comissão Mista de Reavaliação das Informações;
- VI - as Comissões de Gestão da Informação.

As ouvidorias setoriais, as ouvidorias especializadas e as ouvidorias submetidas a processo de eleição para escolha do titular ficam vinculadas operacionalmente à CGE, através da SAOGT.

A Rede de Ouvidorias do Poder Executivo de Mato Grosso encerrou 2020 com 38 Ouvidorias Setoriais e Especializadas, totalizando mais de 70 servidores atuando na área.

2.2 O Sistema Fale Cidadão

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 são registradas todas as manifestações dos cidadãos, oriundas de qualquer canal.

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/Especializadas a que se referem. Desse modo, cada Ouvidoria Setorial/Especializada possui uma caixa de mensagens - com acesso restrito aos servidores dessa Ouvidoria - onde recebem, manipulam e respondem as manifestações dos cidadãos. Por fim, a equipe da SAOGT faz a auditoria das respostas, antes do envio ao cidadão.

2.3 Canais de Acesso

O cidadão pode acessar os serviços da Ouvidoria através dos seguintes canais:

Site: www.ouvidoria.mt.gov.br

E-mail: ouvidoria@controladoria.mt.gov.br

App: MT Cidadão

WhatsApp (Ouve Zap): 65 98476-6548

Telefone: 08006471520 ou 162

Pessoalmente: na Controladoria Geral do Estado ou em qualquer órgão da administração direta e indireta do Poder Executivo

Carta: Ouvidoria Geral do Estado - Rua Júlio Domingos de Campos, s/n
- Complexo Paiguás – Centro Político Administrativo - Cuiabá – MT -
CEP 78049-923

2.4 Modalidade de Trabalho em 2020

Em 11 de março de 2020, a Organização Mundial da Saúde decretou a situação do novo coronavírus – detectado inicialmente na China, no final de 2019 - como uma pandemia. Já em 16 de março de 2020, o Governo do Estado publicou o Decreto nº 407, com as primeiras orientações para prevenção e combate ao vírus em Mato Grosso, suspendendo diversas atividades, dias antes da confirmação do primeiro caso, ocorrida em 19 de março.

O Decreto nº 407 foi o primeiro de muitos orientando as medidas a serem tomadas pela sociedade civil e pelos órgãos e entidades do Poder Executivo, inclusive com a autorização para suspensão do atendimento presencial à população e do regime de trabalho em escalas e teletrabalho.

Considerando a forma de trabalho em rede e o uso do sistema Fale Cidadão, foram necessárias poucas adaptações para a execução das atividades Rede de Ouvidorias do Poder Executivo na modalidade de teletrabalho. Atendendo aos decretos estaduais, no segundo semestre de 2020, a equipe atuou em teletrabalho e com revezamento para garantir o atendimento presencial e telefônico aos cidadãos na sede do órgão.

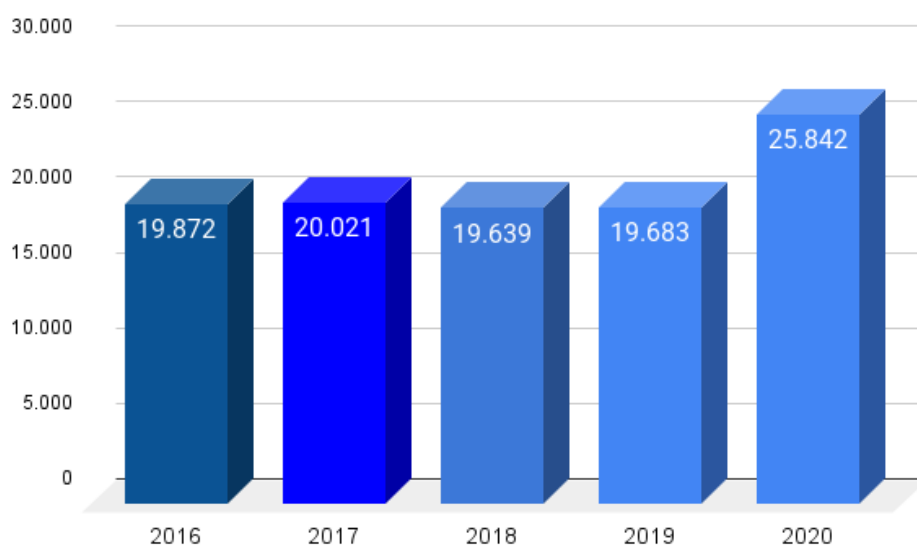


3. MENSAGENS RECEBIDAS

5

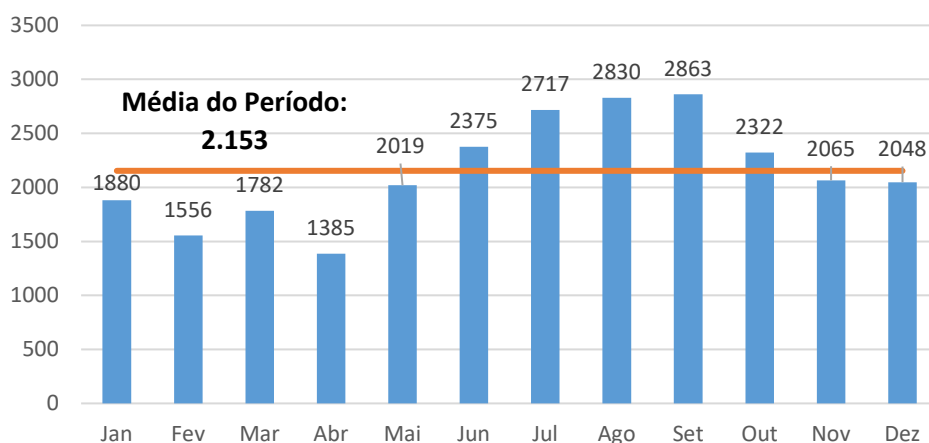
No ano de 2020, foram recebidas 25.842 mensagens, um crescimento de 31% com relação ao ano de 2019, quando foram registradas 19.683 mensagens.

FIGURA 2: MENSAGENS RECEBIDAS 2016 A 2020



Na distribuição mensal, os meses com maior volume de mensagens recebidas foram julho, agosto e setembro, respectivamente, e a média foi de 2.153 mensagens por mês, conforme apresentado abaixo:

FIGURA 3: MENSAGENS RECEBIDAS EM 2020 POR MÊS





3.1 Mensagens Válidas

São consideradas como válidas as mensagens que foram efetivamente trabalhadas pela Ouvidoria-Geral, sem considerar as mensagens arquivadas de ofício (em duplicidade, ininteligíveis) e as referentes a outras esferas de poder. Das 25.842 mensagens recebidas, 1.497 foram arquivadas de ofício e 231 eram referentes a outras esferas de poder, totalizando 24.114 mensagens válidas.

FIGURA 4: MENSAGENS VÁLIDAS

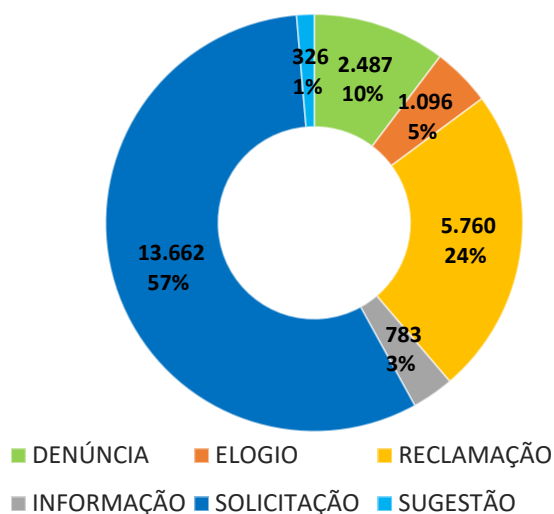
TOTAL RECEBIDO	25.842
ARQUIVADAS	1.497
OUTRAS ESFERAS DE PODER	231
TOTAL VÁLIDO	24.114

3.2 Mensagens por 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 Serviço de Informação ao Cidadão são vinculados ao Fale Cidadão e aos Ouvidores Setoriais.

As solicitações são responsáveis por 57% das mensagens recebidas, seguidas por reclamações, com 24% das mensagens.

FIGURA 5: MENSAGENS VÁLIDAS POR NATUREZA





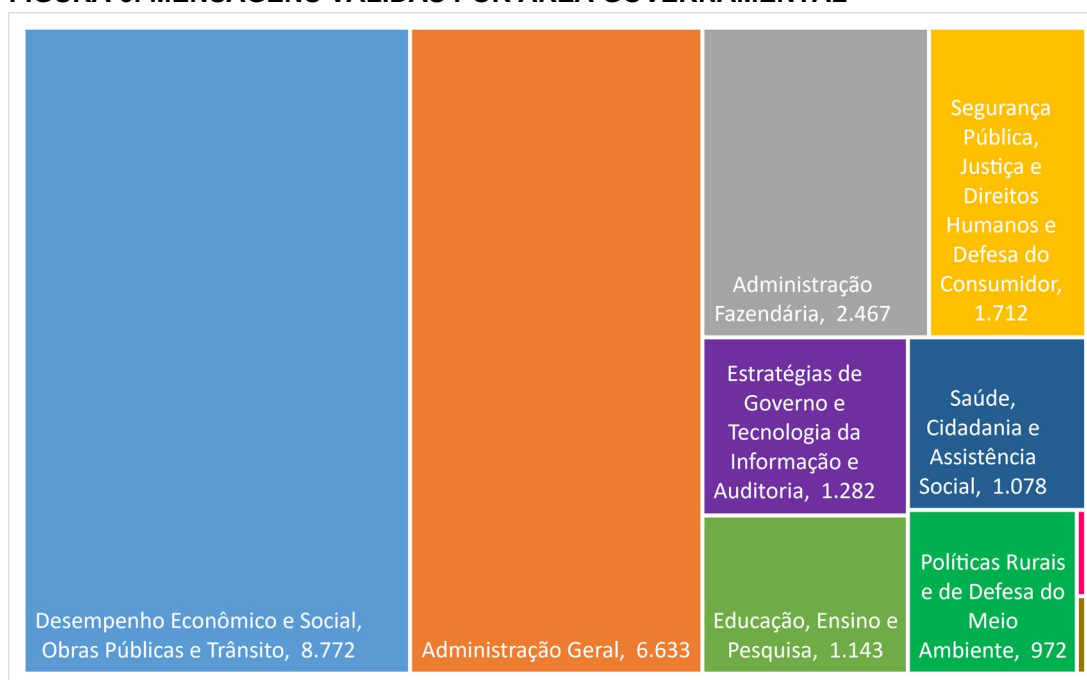
3.3 Mensagens por Área Governamental

No tratamento inicial, as demandas recebidas são classificadas por Área Governamental e por Tipificação. A área governamental se refere às grandes áreas de atuação do Governo do Estado, e em 2020 a maioria das mensagens recebidas (64%) foram relacionadas a duas áreas: Desempenho Econômico e Social, Obras Públicas e Trânsito – alavancadas pelas mensagens direcionadas ao Detran; e Administração Geral, que reúne os assuntos relativos à gestão de pessoas e administrativo.

TABELA 1: MENSAGENS VÁLIDAS POR ÁREA GOVERNAMENTAL

ÁREA GOVERNAMENTAL	TOTAL	%
Desempenho Econômico e Social, Obras Públicas e Trânsito	8.772	36%
Administração Geral	6.633	28%
Administração Fazendária	2.467	10%
Segurança Pública, Justiça e Direitos Humanos e Defesa do Consumidor	1.712	7%
Estratégias de Governo e Tecnologia da Informação e Auditoria	1.282	5%
Educação, Ensino e Pesquisa	1.143	5%
Saúde, Cidadania e Assistência Social	1.078	4%
Políticas Rurais e de Defesa do Meio Ambiente	972	4%
Assuntos Diversos	29	0%
Cultura, Lazer, Esporte e Turismo	26	0%
TOTAL GERAL	24.114	100%

FIGURA 6: MENSAGENS VÁLIDAS POR ÁREA GOVERNAMENTAL





3.4 Mensagens por Entidade

Na análise por entidade, verificamos que 80% das mensagens são relativas a oito entidades: Detran – que sozinho é responsável por 36% de tudo o que foi recebido - Seduc, SES, Sefaz, PGE, Seplag, Sema e Procon.



FIGURA 7: MENSAGENS VÁLIDAS POR ENTIDADE

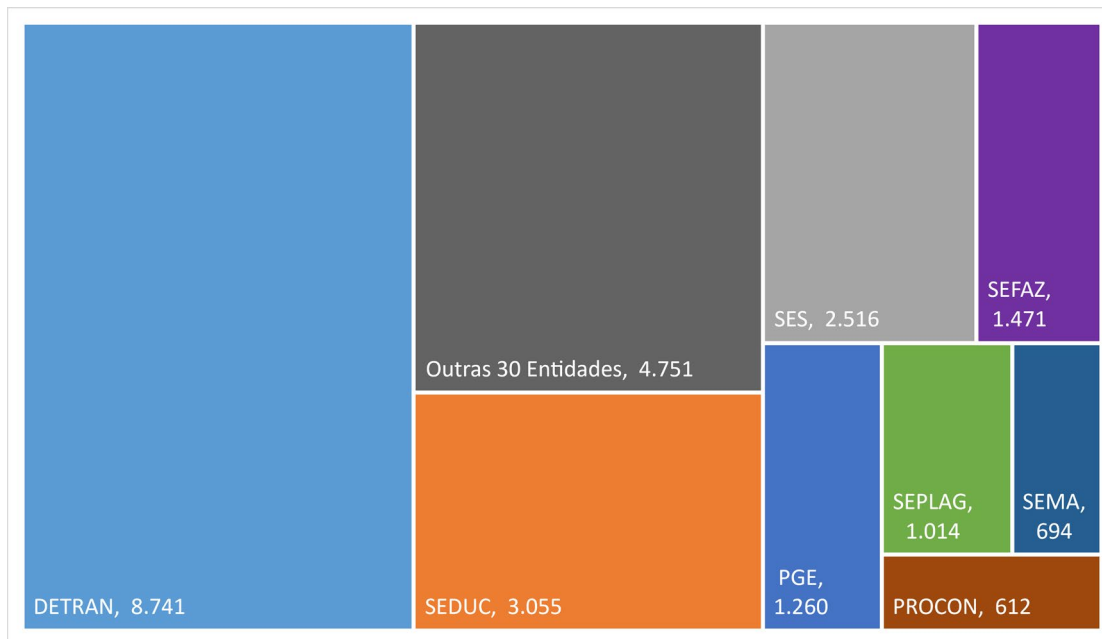


TABELA 2: MENSAGENS VÁLIDAS POR ENTIDADE

ENTIDADE	Denúncia	Elogio	Informação - LAI	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total Geral
Departamento Estadual de Trânsito	72	18	7	1.738	6.863	43	8.741
Secretaria de Estado de Educação	586	14	55	955	1.373	72	3.055
Secretaria de Estado de Saúde	177	947	78	835	393	86	2.516
Secretaria de Estado de Fazenda	142	12	39	286	979	13	1.471
Procuradoria Geral do Estado	12	23	10	261	950	4	1.260
Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão	41	14	25	314	611	9	1.014
Secretaria de Estado do Meio Ambiente	409	2	76	58	143	6	694
Sec. Adjunta de Defesa do Consumidor - PROCON	124	1	1	250	235	1	612
Junta Comercial do Estado	5	3	7	169	321	3	508
Secretaria de Estado de Segurança Pública	67	4	217	37	78	1	404
Perícia Oficial e Identificação Técnica	17	2	4	73	274		370
Mato Grosso Previdência	13	11	5	150	141	5	325
Secretaria de Estado de Assistência Social e Cidadania	54	2	9	45	146	1	257
Ouvidoria Geral de Polícia	130	2	9	24	70	1	236



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

9

ENTIDADE	Denúncia	Elogio	Informação - LAI	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total Geral
Instituto de Terras do Estado	4		16	35	178	1	234
Controladoria Geral do Estado	81	1	40	21	74	3	220
Sistema Penitenciário	125	2	28	23	41		219
Instituto de Defesa Agropecuária do Estado	81	9	26	51	42	4	213
Secretaria de Estado de Infraestrutura e Logística	23	3	23	37	89	14	189
Mato Grosso Saúde	8	4	2	98	75	1	188
Polícia Judiciária Civil	92	5	11	15	56		179
Polícia Militar do Estado	56	5	12	43	46	2	164
Comando Geral do Corpo de Bombeiros Militar	45	2	2	22	78	11	160
Casa Civil	28	5	22	16	57	23	151
Empresa Mato-grossense de Tecnologia e Informação	4	3	3	72	38	5	125
Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos	9		17	64	28	1	119
Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação	7		5	16	56	2	86
Universidade Estadual de Mato Grosso	18	1	7	14	39	5	84
Secretaria de Estado de Cultura, Esporte e Lazer	25		4	13	17	2	61
Agência de Fomento do Estado de Mato Grosso S.A	1	1		6	44		52
Secretaria de Estado de Agricultura Familiar e Regulariz. Fundiária	6		3		30	3	42
Sistema Socioeducativo	7		12	4	11		34
Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico	2		5	4	18	4	33
Defensoria Pública do Estado	1		1	4	26		32
Instituto de Metrologia e Qualidade	8			1	21		30
Empresa Mato-grossense de Pesquisa, Assistência e Ext.Rural	6		1	6	14		27
Companhia Mato-grossense de Mineração	1		1		3		5
Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado					4		4
Total Geral	2.487	1.096	783	5.760	13.662	326	24.114

4. PERFIL DO USUÁRIO

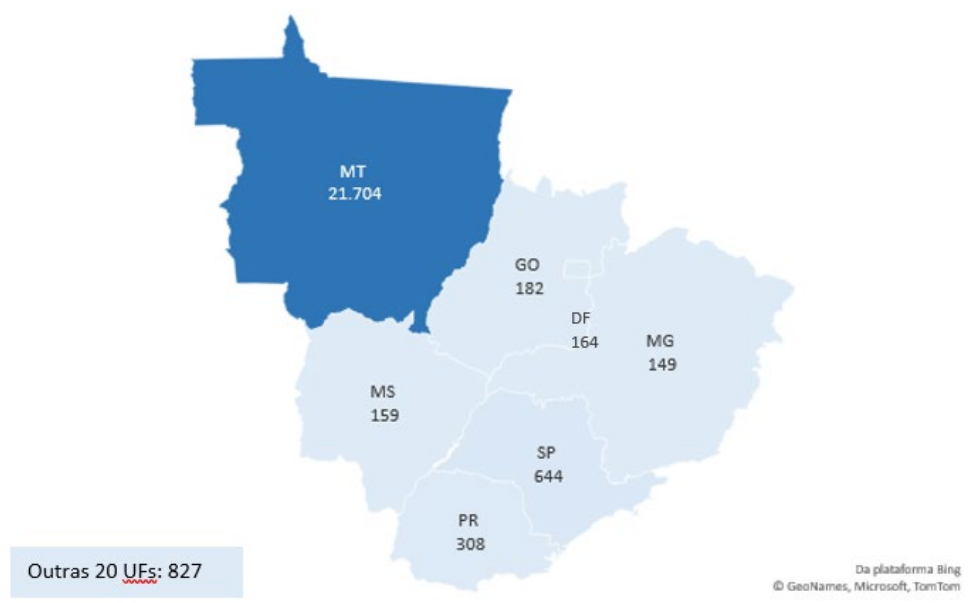
4.1 Estado de Origem

Sobre os usuários, 88% residem em Mato Grosso, seguidos pelos moradores de São Paulo e Paraná, que juntos somam 4%.



FIGURA 8: MENSAGENS VÁLIDAS POR UF

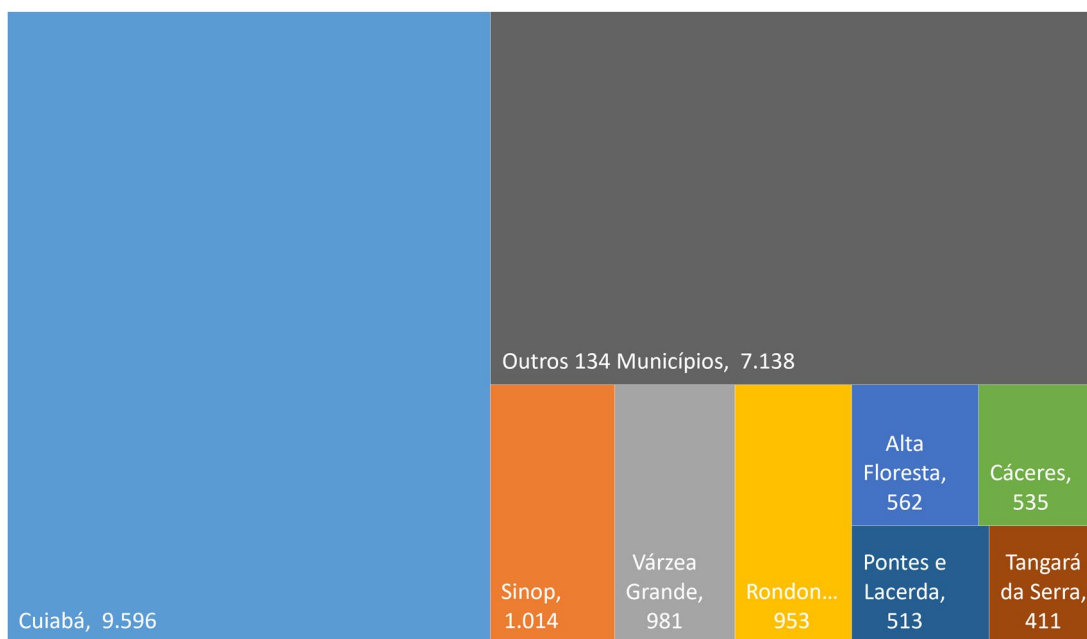
10



4.2 Cidade

Com relação ao município, dos usuários que residem em MT, 44% estão em Cuiabá, e 56% no interior do estado, de forma pulverizada em 141 municípios, sendo os com maior volume Sinop, Várzea Grande e Rondonópolis, com 5% em cada.

FIGURA 9: MENSAGENS VÁLIDAS POR CIDADE - MT



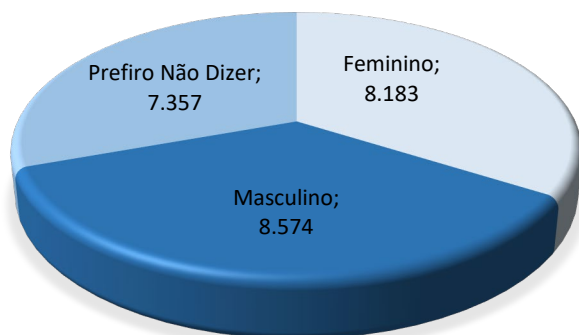


4.3 Por Gênero

Na segmentação por gênero, 36% dos usuários informaram gênero masculino, 34% feminino e 30% preferiram não informar.

11

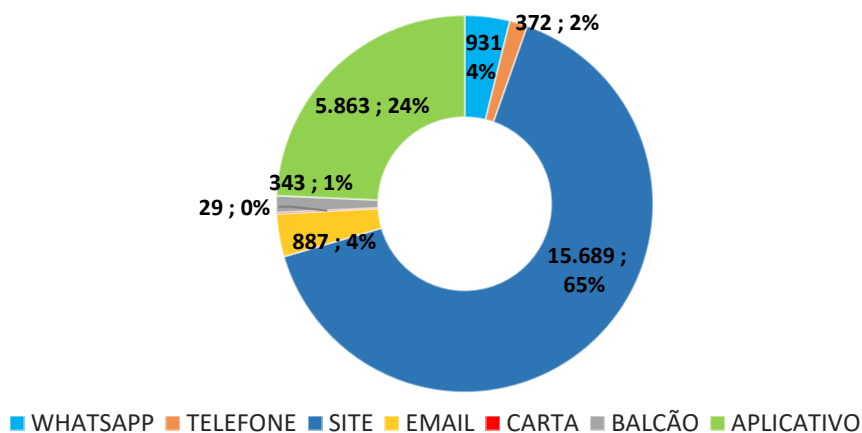
FIGURA 10: PERFIL DO USUÁRIO - GÊNERO



4.4 Meio de Contato

Sobre a forma de acesso à ouvidoria, o principal meio de entrada das mensagens foi o site do Fale Cidadão, representando 65% do total. Outros 24% foram registrados através do aplicativo MT Cidadão. O aplicativo é o destaque do ano: apresentou um crescimento de mais de 2.000% em comparação ao ano de 2019, quando foram recebidas apenas 277 mensagens por esse meio.

FIGURA 11: MENSAGENS VÁLIDAS POR MEIO DE CONTATO





5. DESEMPENHO DA REDE DE OUVIDORIAS

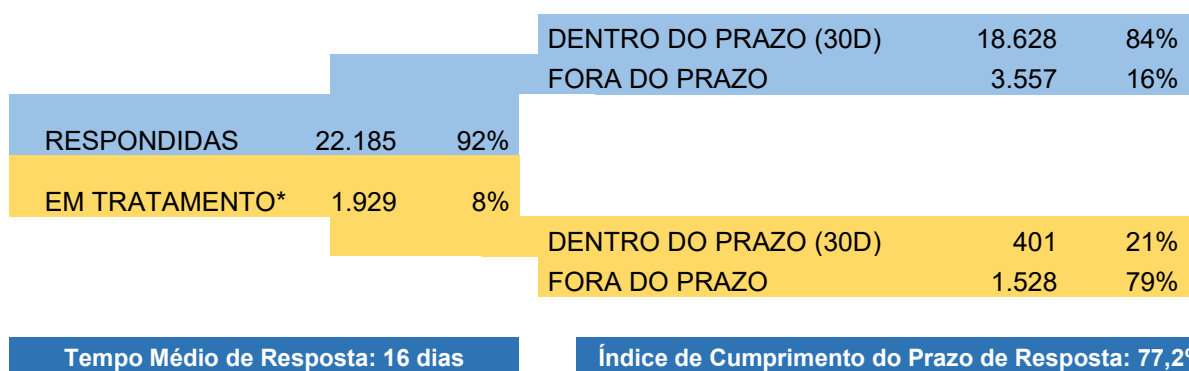
12

5.1 Mensagens Respondidas e Tempo de Resposta

Das mensagens válidas, 92% foram respondidas e 8% permaneciam em tratamento até 31 de dezembro. Considerando as mensagens respondidas, 84% foram respondidas dentro do prazo de 30 dias, e o tempo médio de resposta foi de 15 dias.

O índice de cumprimento do prazo de resposta¹ (30 dias), ficou em 77,2%.

FIGURA 12: MENSAGENS VÁLIDAS RESPONDIDAS E TEMPO DE RESPOSTA



*em tratamento em 31/12/2020

5.2 Desempenho das Ouvidorias Setoriais/Especializadas

TABELA 3: DESEMPENHO DAS OUVIDORIAS SETORIAIS/ESPECIALIZADAS

Órgão/Entidade	Mensagens Recebidas	Tempo Médio de resposta (em dias)	% respondido	Índice de cumprimento do prazo de resposta - 30 dias (em %)
Departamento Estadual de Trânsito	8.741	16	99,9%	80,3%
Secretaria de Estado de Educação	3.055	3	98,1%	96,4%
Secretaria de Estado de Saúde de Mato Grosso	2.516	20	72,3%	60,0%
Secretaria de Estado de Fazenda	1.471	4	99,4%	97,3%
Procuradoria Geral do Estado de Mato Grosso	1.260	4	99,5%	97,9%
Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão	1.014	27	91,1%	68,7%

¹ Índice de Cumprimento do Tempo de Resposta: = (mensagens respondidas no prazo/total de mensagens recebidas no período) x 100.



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

13

Órgão/Entidade	Mensagens Recebidas	Tempo Médio de resposta (em dias)	% respondido	Índice de cumprimento do prazo de resposta - 30 dias (em %)
Secretaria de Estado do Meio Ambiente	694	32	45,2%	31,1%
Sec. Adjunta de Defesa do Consumidor - PROCON	612	13	74,5%	65,2%
Junta Comercial do Estado de Mato Grosso	508	3	98,6%	96,9%
Secretaria de Estado de Segurança Pública	404	19	98,3%	82,2%
Perícia Oficial e Identificação Técnica	370	53	80,8%	17,8%
Mato Grosso Previdência	325	34	88,6%	64,9%
Secretaria de Estado de Assistência Social e Cidadania	257	11	94,2%	83,3%
Ouvidoria Geral de Polícia de Mato Grosso	236	61	70,8%	29,7%
Instituto de Terras do Estado de Mato Grosso	234	8	94,4%	90,6%
Controladoria Geral do Estado	220	48	72,3%	41,8%
Sistema Penitenciário	219	53	83,1%	35,2%
Instituto de Defesa Agropecuária do Estado de Mato Grosso	213	52	85,9%	44,1%
Secretaria de Estado de Infraestrutura e Logística	189	22	87,3%	68,3%
Mato Grosso Saúde	188	19	96,3%	83,5%
Polícia Judiciária Civil	179	10	90,5%	86,0%
Polícia Militar do Estado de Mato Grosso	164	8	100,0%	99,4%
Comando Geral do Corpo de Bombeiros Militar do Estado de MT	160	4	98,8%	98,8%
Casa Civil	151	18	89,4%	73,5%
Empresa Mato-grossense de Tecnologia e Informação	125	49	89,6%	28,0%
Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos	119	24	95,0%	78,2%
Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação	86	10	46,5%	43,0%
Universidade Estadual de Mato Grosso	84	88	100,0%	50,0%
Secretaria de Estado de Cultura, Esporte e Lazer	61	8	98,4%	98,4%
Agência de Fomento do Estado de Mato Grosso S.A	52	13	100,0%	92,3%
Secretaria de Estado de Agricultura Familiar e Regulariz. Fundiária	42	21	95,2%	81,0%
Sistema Socioeducativo	34	37	79,4%	50,0%
Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico	33	15	100,0%	93,9%
Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso	32	-	0,0%	0,0%
Instituto de Metrologia e Qualidade de MT.	30	24	96,7%	76,7%
Empresa Mato-grossense de Pesquisa, Assistência e Ext. Rural	27	14	100,0%	96,3%
Companhia Mato-grossense de Mineração	5	37,2	100,0%	80,0%
Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de Mato Grosso	4	-	0,0%	0,0%
Total Geral	24.114	16	92%	77,2%

Com relação às mensagens respondidas, 18 (47%) Ouvidorias Setoriais/Especializadas responderam mais de 95% das mensagens que receberam.

E analisando o índice de cumprimento do prazo de resposta, 11 órgãos obtiveram mais de 90%, e outros 15 entre 60% e 89%, sendo que a média geral da Rede de Ouvidorias ficou em 92% de mensagens respondidas e 77% do índice de cumprimento do prazo de resposta.



O cumprimento do prazo de resposta se estende especialmente nas entidades que tratam de muitas denúncias que necessitam de tratamento preliminar ou de fiscalização, como é o caso da Secretaria de Estado de Meio Ambiente e do Procon.

5.3 Produtos Elaborados

O tratamento de informações, entendimentos sobre casos concretos e abstratos, pronunciamentos, opiniões e determinações da Controladoria Geral do Estado, relacionados à macrofunção de Ouvidoria, são apresentados por meio dos seguintes produtos, elaborados pela SAOGT:

I - Orientação Técnica de Ouvidoria – Destinada à padronização de procedimentos relacionados às ações de Ouvidoria e Transparência;

II - Relatório de Ouvidoria - Análise das manifestações recebidas por meio do Fale Cidadão, referindo-se a um tema ou uma unidade administrativa específica, dirigido aos gestores do órgão ou entidade, composto de dados estatísticos e sugestões para a eliminação de riscos e suas causas, evidenciados no relatório;

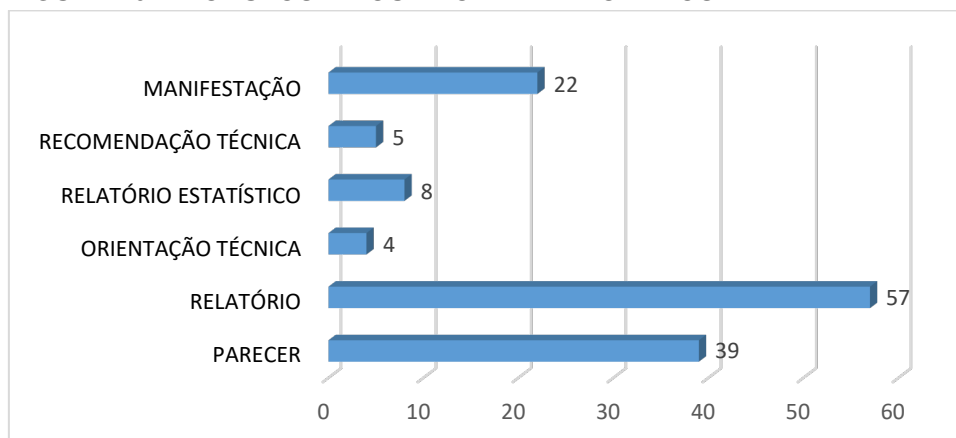
III - Parecer de Ouvidoria – Documento no qual a SAOGT se pronuncia nos casos concretos;

IV - Relatório Estatístico dos Pedidos de Informação – Relatório trimestral com base nos pedidos de informação baseados na Lei de Acesso à Informação.

V - Manifestação – Produto utilizado nas demandas em que é necessária a tramitação em processos físicos ou eletrônicos, fora do sistema Fale Cidadão, dando início ao processo de tratamento, e pode se resultar em um dos diversos produtos de ouvidoria.

No total, foram elaborados 135 produtos de Ouvidoria no ano de 2020, conforme detalhado abaixo.

FIGURA 13: PRODUTOS DE OUVIDORIA ELABORADOS





5.4 Rankings de Transparência

Por consequência da pandemia de coronavírus, o Governo do Estado foi avaliado em rankings nacionais de transparência dos gastos e ações de combate à pandemia. A SAOGT criou um grupo de trabalho para implantar novas funcionalidades no Portal Transparência e monitorar e acompanhar as melhorias, junto aos órgãos e entidades, para atender às exigências dos avaliadores.

Referente à avaliação feita pela entidade Transparência Internacional, Ranking de Transparência no Combate à COVID, com pontuação de 0 a 100, o foco é a divulgação das despesas realizadas. Na primeira avaliação, realizada em maio de 2020, Mato Grosso estava na categoria “Bom”, com 62 pontos. No último ranking, divulgado em setembro de 2020, Mato Grosso atingiu o patamar de “Ótimo”, com 85 pontos.

A avaliação realizada pela entidade Open Knowledge Brasil, Transparência Covid-19, tem por objetivo destacar a importância da divulgação dos dados abertos. Na primeira avaliação, em maio de 2020, Mato Grosso atingiu 31 pontos, nível “Baixo” de transparência. Já na avaliação realizada em novembro de 2020, a última do ano, Mato Grosso registrou 83 pontos, passando para o nível “alto” de transparência.

5.5 Pedidos de Informação

Conforme informado no item 3.2, no âmbito da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo do Estado de Mato Grosso, os pedidos de informação pública, embasados na Lei de Acesso à Informação são tratados, encaminhados e respondidos pelas equipes de Ouvidoria. Esses pedidos são objeto de relatório estatístico trimestral específico.

A Secretaria de Estado de Segurança Pública - SESP foi a destinatária de 29% dos pedidos de informação registrados no período, com 217 mensagens. Desses, 202 foram atendidos, 12 foram negados e 3 seguiam em tratamento em 31 de dezembro.

TABELA 4: PEDIDOS DE INFORMAÇÃO EM TRATAMENTO, ATENDIDOS E NEGADOS

ÓRGÃO/ENTIDADE	Em tratamento	Atendido	NEGADO							Total Geral	% RESPOSTA	% ATENDIMENTO
			Não compete ao Poder Executivo	Ausência de Requisitos Mínimos para atendimento	Desproporcional ao tempo de atendimento/exig. de trabalhos adicionais	Inexistência de Informação/Documento	Informação Classificada em TCI	Pedido Genérico	Sigilo Legal /Informação Pessoal			
SESP	3	202	1	1	1	5		4	0	217	99%	93%
SES	43	33		1	0			1	0	78	45%	42%
SEMA	22	52	1		0				1	76	71%	68%
SEDUC	7	35	1	5	0	4		2	1	55	87%	64%
CGE	15	21		1	1			2	0	40	63%	53%



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

16

ÓRGÃO/ENTIDADE	Em tratamento	Atendido	NEGADO							Total Geral	% RESPOSTA	% ATENDIMENTO
			Não compete ao Poder Executivo	Ausência de Requisitos Mínimos para atendimento	Desproporcional ao tempo de atendimento/exig. de trabalhos adicionais	Inexistência de Informação/Documento	Informação Classificada em TCI	Pedido Genérico	Sigilo Legal / Informação Pessoal			
SEFAZ	6	28			0	1	1		3	39	85%	72%
Sistema PENITENCIÁRIO	2	18		1	1	2	2		2	28	93%	64%
INDEA	1	9		3	2	6		1	4	26	96%	35%
SEPLAG	10	12			0	2		1	0	25	60%	48%
SINFRA	5	14	1	2	0	1			0	23	78%	61%
CASA CIVIL	9	3		2	0	2		1	5	22	59%	14%
AGER	3	9	1		0	4			0	17	82%	53%
INTERMAT	4	11			0				1	16	75%	69%
PM	2	4	1	1	1	3			0	12	83%	33%
Sistema SOCIOEDUCATIVO	6	6			0				0	12	50%	50%
PJC	2	8			0	1			0	11	82%	73%
PGE	2	4		1	0	2		1	0	10	80%	40%
OUVIDORIA GERAL DE POLÍCIA	1	8			0				0	9	89%	89%
SETASC		9			0				0	9	100%	100%
DETRAN	1	5	1		0				0	7	86%	71%
JUCEMAT		6	1		0				0	7	100%	86%
UNEMAT		7			0				0	7	100%	100%
MT PREV		4			0				1	5	100%	80%
SECITECI	3	1			0	1			0	5	40%	20%
SEDEC		3		1	0				1	5	100%	60%
POLITEC	1	3			0				0	4	75%	75%
SECEL		3			1				0	4	100%	75%
MTI	1	2			0				0	3	67%	67%
SEAF		3			0				0	3	100%	100%
BOMBEIROS		2			0				0	2	100%	100%
MT SAÚDE		2			0				0	2	100%	100%
METAMAT		0			1				0	1	100%	0%
DEFENSORIA	1	0			0				0	1	0%	0%
EMPAER		1			0				0	1	100%	100%
PROCON		1			0				0	1	100%	100%
Total Geral	150	529	8	19	8	34	3	13	19	783	81%	68%



5.6 Relatórios Covid

A partir de 15 de março de 2020, foi iniciado o acompanhamento das demandas relacionadas à pandemia. Inicialmente com busca textual, que depois foi aperfeiçoada para ser feita em conjunto com o botão “Covid-19” no formulário do sistema Fale Cidadão.

Com o objetivo de informar o Gabinete da Situação – criado juntamente com a divulgação das primeiras medidas de prevenção e combate ao coronavírus, foram elaborados relatórios semanais compilando as dúvidas, sugestões e reclamações dos cidadãos com relação à situação da pandemia.

Foram encaminhados 33 relatórios entre março e dezembro de 2020, que estão disponíveis ao público no Portal Transparência – www.transparencia.mt.gov.br.

6 ASSUNTOS RECORRENTES

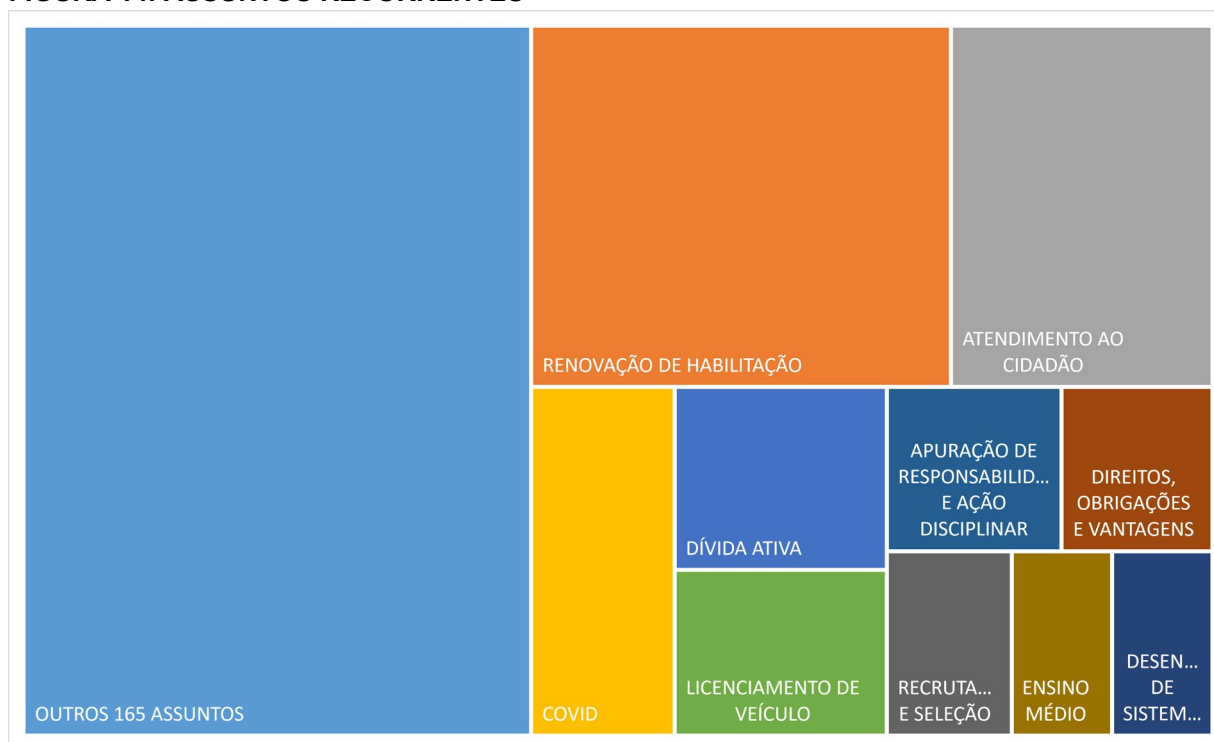
Dez assuntos são responsáveis por 57% das mensagens registradas. Os outros 43% estão distribuídos em 165 assuntos distintos.

TABELA 5: ASSUNTOS RECORRENTES

Índice	Assunto	Quantidade	%
1	Renovação de Habilitação	4.337	18%
2	Atendimento ao Cidadão	2.698	11%
3	COVID	1.430	6%
4	Dívida Ativa	1.106	5%
5	Licenciamento de Veículo	1.005	4%
6	Apuração de Responsabilidade e Ação Disciplinar	819	3%
7	Direitos, Obrigações e Vantagens	707	3%
8	Recrutamento e Seleção	658	3%
9	Ensino Médio	530	2%
10	Desenvolvimento de Sistemas	527	2%
	TOTAL	13.817	57%

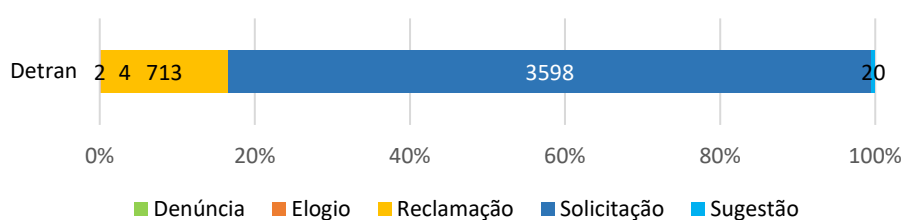


FIGURA 14: ASSUNTOS RECORRENTES



6.1 Renovação de Habilitação

FIGURA 15: ASSUNTOS RECORRENTES – RENOVAÇÃO DE HABILITAÇÃO



A Renovação da CNH – Carteira Nacional de Habilitação foi o assunto mais recorrente em 2020, representando 18% das mensagens recebidas.

Após o início da vigência das medidas de prevenção e controle do coronavírus, para garantir a continuidade dos serviços aos cidadãos, o DETRAN aumentou a divulgação das soluções on-line já existentes e implementou novas funcionalidades, além de, juntamente com a MTi, lançar uma versão atualizada do aplicativo MT Cidadão. O novo MT Cidadão foi disponibilizado ao público em 04 de maio de 2020, e, até 31 de dezembro foram realizados mais de 188.000 downloads da aplicação. No app, o cidadão dispõe também dos formulários de ouvidoria, o que fez o número de mensagens

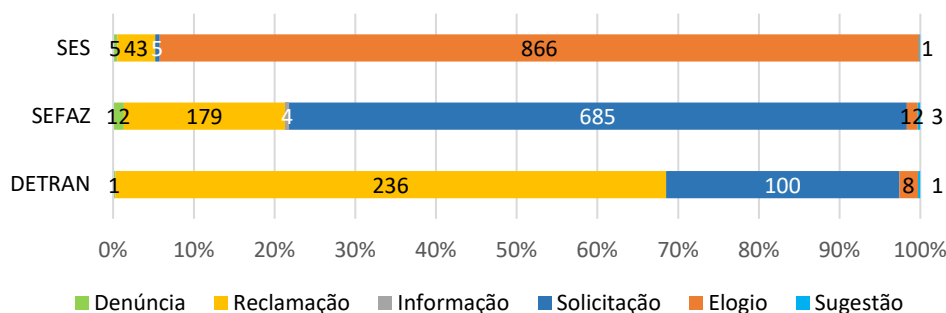


recebidas por este canal ter um crescimento de mais de 2.000%, conforme apresentamos no item 4.2.

O grande volume de solicitações referentes à renovação da CNH é relativo a questionamentos sobre como ter acesso a esse serviço, dúvidas durante o uso o aplicativo e prazo de entrega. Orientações gerais sobre o acesso ao serviço foram respondidas pela própria Ouvidoria Setorial. As mensagens que tratavam de situações individuais foram finalizadas informando sobre o serviço de atendimento do Detran, o Disk Detran, no qual o cidadão pode obter detalhes sobre o andamento do seu processo.

6.2 Atendimento ao Cidadão

FIGURA 16: ASSUNTOS RECORRENTES – ATENDIMENTO AO CIDADÃO



O segundo assunto mais recorrente é Atendimento ao Cidadão, que está subdividido nas categorias Atendimento ao Contribuinte, Atendimento Presencial, Atendimento On-line e Atendimento Telefônico.

O maior volume de mensagens, 40%, é referente a elogios ao atendimento nas unidades de saúde em todo o estado. Os elogios são encaminhados ao setor a que se referem, e também ao servidor - caso seja identificado - assim como aos seus superiores imediatos.

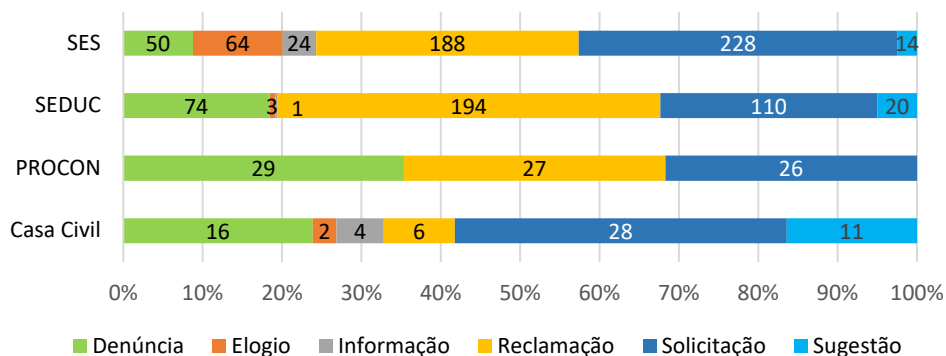
Na sequência, com 32%, estão as solicitações encaminhadas à SEFAZ. A Secretaria possui uma Secretaria Adjunta de Atendimento, com mais de 300 servidores dedicados ao atendimento e prestação de serviços ao contribuinte. A Ouvidoria faz o tratamento e encaminhamento das mensagens em que o cidadão reclama ou afirma não ter conseguido atendimento por esse setor.

As mensagens com dúvidas sobre como acessar os serviços ou com questionamentos sobre serviços já solicitados são respondidas informando o cidadão sobre os canais de atendimento da SEFAZ.



6.3 COVID

FIGURA 17: ASSUNTOS RECORRENTES – COVID



A Pandemia do Coronavírus foi o terceiro assunto mais citado em 2020. Mais de 75% das mensagens foram de assuntos relativos às secretarias SES, SEDUC, Casa Civil e Procon, sendo que a SES, sozinha, totalizou 40% de todas as mensagens recebidas.

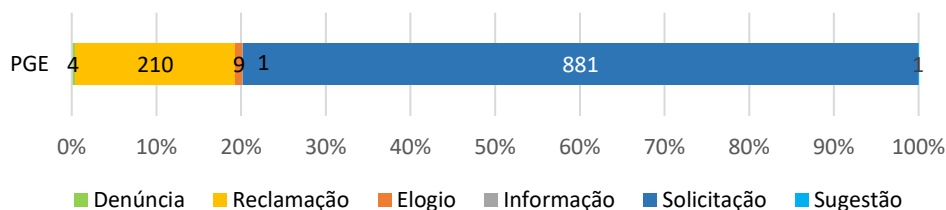
Questionamentos e reclamações sobre as políticas e diretrizes adotadas na prevenção e controle da pandemia representaram a maioria das mensagens encaminhadas para a SES, SEDUC e Casa Civil. As mensagens foram encaminhadas aos setores relacionados, para orientação dos cidadãos, ampliação da comunicação ou alteração e melhoria das medidas.

Com relação ao Procon, as mensagens foram de denúncias de preço abusivo, dificuldades em cancelamentos de contratos e outras questões do direito do consumidor, encaminhadas à CFMM - Coordenadoria de Fiscalização, Controle e Monitoramento de Mercados, para fiscalização.

É importante ressaltar, conforme pode ser visualizado no item 5.6, que todas as mensagens com a temática COVID foram encaminhadas através de relatório semanal aos cuidados do Governador e do Gabinete de Situação, na Casa Civil.

6.4 Dívida Ativa

FIGURA 18: ASSUNTOS RECORRENTES – DÍVIDA ATIVA





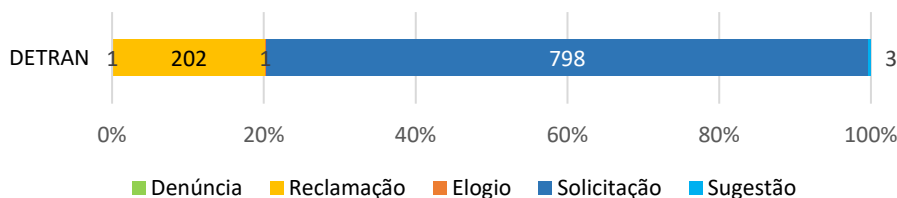
O quarto assunto mais citado é Dívida Ativa, de responsabilidade da Procuradoria Geral do Estado – PGE. Dentro do assunto, os temas mais recorrentes são:

“Consulta e Negociação de Débito”, no qual é informado ao cidadão os canais de consulta e negociação de débito (site, telefone, e-mail e whatsapp). Quando o cidadão informa que já tentou contato e não conseguiu, a demanda é remetida à Superintendência de Gestão da Dívida Ativa para conhecimento; “Esclarecimento de dúvidas”, no qual as mensagens são encaminhadas ao Gabinete da Subprocuradoria responsável pelo assunto, ou, nos casos em que a Ouvidoria Setorial possui a resposta registrada, o atendimento é realizado imediatamente; e “Carta de Anuência/Baixa de Protesto”, no qual é feito o encaminhamento à Superintendência de Gestão de Dívida Ativa para providências.

Atualmente, a baixa do débito ainda não é automática, o que gera muitos contatos com a ouvidoria tanto para solicitar a baixa quanto para reclamar. Em 2021, será implementada uma integração com o sistema do cartório, o que possibilitará a baixa do protesto automaticamente.

6.5 Licenciamento de Veículos

FIGURA 19: ASSUNTOS RECORRENTES – LICENCIAMENTO DE VEÍCULOS



Na sequência, o assunto mais recorrente é o Licenciamento de Veículos. As solicitações representam 79% das mensagens deste assunto.

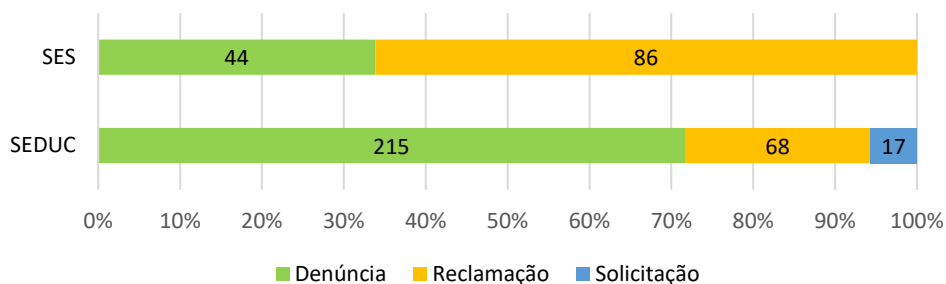
O licenciamento é um dos serviços que passaram por mudanças em 2020: além da prorrogação da data de pagamento, juntamente com o IPVA, o CRLV digital foi incluído no app MT Cidadão. A emissão das guias para pagamento já era possível online, e foi bastante divulgada no decorrer do ano.

As solicitações giraram em torno de informações sobre datas, procedimentos, forma de pagamento e também de retirada do Certificado de Registro e Licenciamento do Veículo - CRLV impresso. Da mesma forma da renovação de Habilitação, a maioria das mensagens foram respondidas orientando o cidadão sobre o Disk Detran.



6.6 Apuração De Responsabilidade e Ação Disciplinar

FIGURA 20: ASSUNTOS RECORRENTES – APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADES E AÇÃO DISCIPLINAR

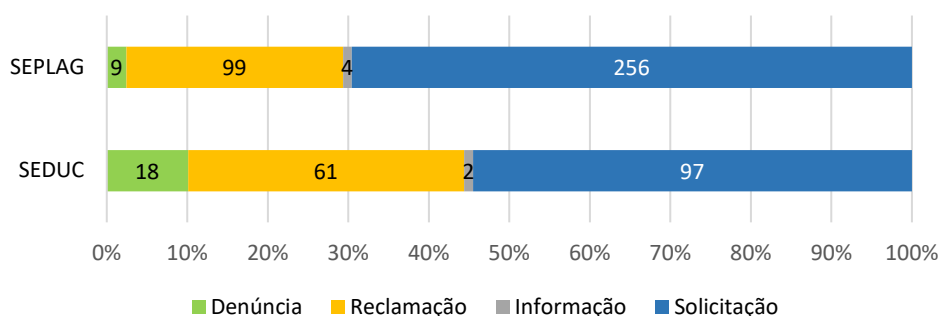


No assunto Apuração de Responsabilidade e Ação Disciplinar, as entidades mais citadas, acumulando quase 50% das mensagens, são SEDUC e SES. As mensagens referem-se em sua maioria a relacionamento e ética profissional, comportamento no ambiente de trabalho e acúmulo de cargos. As mensagens são encaminhadas para o superior imediato ou para os setores de apuração, e no caso de acúmulo de cargos, para as áreas de gestão de pessoas, para averiguação dos vínculos.

As duas secretarias citadas são as que mais recebem denúncias de acúmulo de cargos, pois, as duas áreas têm muitos contratos de 20h semanais, possibilitando o acúmulo legal de cargos.

6.7 Direitos, Obrigações e Vantagens

FIGURA 21: ASSUNTOS RECORRENTES – DIREITOS, OBRIGAÇÕES E VANTAGENS



O assunto Direitos, Obrigações e Vantagens engloba mensagens sobre o pagamento, emissão de holerite e cédula C, descontos consignados e legais, entre outros, e têm conteúdo mais individualizado e quase que praticamente restrito a servidores ou aos seus dependentes.

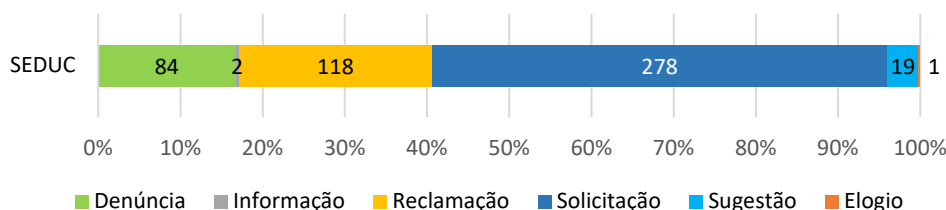
Mais de metade das mensagens foram direcionadas à Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão - SEPLAG e, em segundo lugar, à SEDUC. São encaminhadas



para as áreas de gestão de pessoas e folha de pagamento responsáveis, para que possam orientar os cidadãos e corrigir inconsistências.

6.8 Recrutamento e Seleção

FIGURA 22: ASSUNTOS RECORRENTES – RECRUTAMENTO E SELEÇÃO



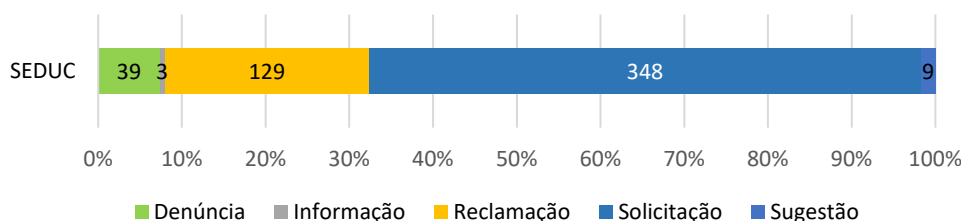
O oitavo assunto mais citado é Recrutamento e Seleção. Nele, 75% das mensagens foram encaminhadas à SEDUC, e a maioria se refere ao processo de Contagem de Pontos.

A Contagem de Pontos é o processo de apresentação de títulos para pontuação dos profissionais de educação, embasando a posterior distribuição das disciplinas e cargas horárias nas unidades escolares entre os professores. Esse processo é feito anualmente, e é alvo de muitas dúvidas e reclamações, pois o edital e as regras são alterados a cada ano.

As mensagens referentes a este assunto são encaminhadas para as assessorias pedagógicas de cada município, no caso de problemas a serem solucionados, ou são respondidas imediatamente, orientando o cidadão sobre os temas solicitados.

6.9 Ensino Médio

FIGURA 23: ASSUNTOS RECORRENTES – ENSINO MÉDIO



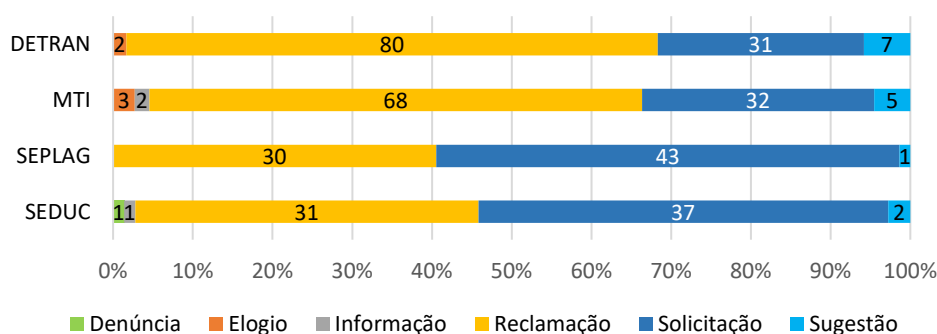
As mensagens sobre o Ensino Médio, encaminhadas para a SEDUC, referem-se em sua maioria a solicitações de documentação escolar, matrícula e outros assuntos da vida escolar. As solicitações são respondidas com as orientações necessárias ou encaminhadas para os setores que podem providenciar a documentação.



A matrícula escolar já é realizada há alguns anos de forma on-line, e seu procedimento ainda gera muitas dúvidas e reclamações. Dependendo do teor, as mensagens são respondidas imediatamente, sanando dúvidas; encaminhadas para a área de tecnologia da informação, para conhecimento de problemas técnicos ou para as assessorias pedagógicas, se forem de sua responsabilidade.

6.10 Desenvolvimento de Sistemas

FIGURA 24: ASSUNTOS RECORRENTES – DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS



O assunto Desenvolvimento de Sistemas é subdividido em App MT Cidadão, com 22% das mensagens, Sistemas Corporativos, com 28% e Sites Governamentais, com 51%. O maior volume de mensagens é de solicitações e reclamações.

A gestão de tecnologia do Estado é dividida entre a MTi e os setores de TI dos órgãos e entidades. Das mensagens recebidas, 71% foram direcionadas, além da MTi, ao Detran e Seduc, que foram os órgãos que mais tiveram serviços migrados para plataformas digitais em 2020, e Seplag, que cuida do portal do servidor e recadastramento. As mensagens foram respondidas solucionando e orientando em problemas pontuais, além de serem utilizadas para o planejamento de melhorias nos sites e sistemas.

7 CURSOS E EVENTOS

Com a impossibilidade de realização de eventos presenciais a partir de 15 de março, a Controladoria Geral do Estado colocou em prática o projeto de aumentar seu conteúdo on-line, e montou um estúdio para a realização de lives através do YouTube. Assim, o ciclo de capacitação CGE Orienta, que já existia na versão presencial, teve continuidade em 2020.

A Ouvidoria-Geral do Estado elaborou capacitações sobre Proteção de Dados Pessoais, Transparência e Informações Sigilosas e sobre Instrumentos de



Transparência no Controle Social das Ações de Combate à COVID-19, que acumularam mais de 2.500 visualizações até 26/01/2021.

TABELA 6: CAPACITAÇÕES CGE ORIENTA

DATA	TEMA	PÚBLICO AO VIVO	VISUALIZAÇÕES ATÉ 26/01/2021
10/06	Controle Social nas Ações de Combate à COVID-19	139	739
07/10	Proteção de Dados Pessoais	215	1.000
08/10	Transparência e Informações Sigilosas	152	769
TOTAL		506	2.508

Além da participação no CGE Orienta, todas as equipes pertencentes à Rede de Ouvidorias foram orientadas a realizar pelo menos uma capacitação on-line, e muitos estão realizando a Certificação em Ouvidoria, pelo ENAP.

No período também, três integrantes da Rede finalizaram a Pós-Graduação em Ouvidoria Pública, organizada pela CGU com o apoio da Organização dos Estados Ibero-Americanos.

8 NORMATIZAÇÃO

Cabe também à Secretaria Adjunta de Ouvidoria-Geral e Transparência a normatização das atividades da Rede de Ouvidorias. Em 2020, foram elaboradas as normas listadas abaixo:

1. Decreto 396/2020, de 11/03/2020 - Regulamenta a execução da Lei nº 11.030 de 29 de novembro de 2019, para disciplinar o sigilo protetivo às servidoras públicas vítimas de violência doméstica e familiar;
2. Decreto 397/2020, de 11/03/2020 - Altera o Decreto nº 1.973, de 25 de outubro de 2013 e fixa as competências e atribuições relacionadas ao Portal da Transparência no âmbito do Poder Executivo estadual;
3. Portaria 021/2020, de 07/05/2020 - Dispõe sobre a regulamentação e padronização dos fluxos processuais, dos produtos desenvolvidos e sistemas corporativos de transparência geridos pela Secretaria-Adjunta de Ouvidoria Geral e Transparência, e dá outras providências;
4. Orientação Técnica 0001/2020, de 21/02/2020 - Atribuições das Ouvidorias Setoriais - competências relacionadas à transparência e acesso à informação - classificação de informações sigilosas - sanção a quem impedir a atuação do ouvidor.
5. Orientação Técnica 0004/2020, de 04/11/2020 - Relatório de Gestão - Dados do Fale Cidadão - Obrigação imposta às Ouvidorias - Insumo para decisões do Gestor - Melhoria na prestação de Serviços Públicos.



9 CONSIDERAÇÕES FINAIS

26

Em um ano com desafios singulares, a Secretaria Adjunta de Ouvidoria-Geral e Transparência conseguiu cumprir a sua missão de atendimento ao cidadão, como interlocutora entre a sociedade e o Poder Executivo. Apesar do crescimento de mais de 30% das mensagens recebidas em relação à 2019, foram atingidos os percentuais de atendimento, acima dos 90%, e de tempo de resposta acima de 75%.

Considerando a atribuição de acompanhamento e propostas de melhoria dos serviços públicos, assim como da gestão da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo, a unidade tem focado em elaborar produtos direcionados às autoridades superiores dos órgãos e entidades, e também em regulamentar as atividades de ouvidoria.

Contudo, há possibilidade de melhoria nos prazos de resposta e no atendimento das Leis de Acesso à Informação, além da continuidade das regulamentações e normatizações da legislação referente à ouvidoria, especialmente nos aspectos da Lei Geral de Proteção de Dados, da Avaliação dos Serviços Públicos e dos Conselhos de Usuários dos Serviços Públicos, esses últimos obrigações oriundas do Código dos Usuários dos Serviços Públicos (Lei 13.460/2017).

Dessa forma, para 2021, temos a perspectiva de aproximar ainda mais o Poder Executivo da população, com a melhoria contínua dos trabalhos de ouvidoria.