**RELATÓRIO ANUAL 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 |

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 Anual de Gestão, referente às mensagens recebidas no ano 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 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 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.

Segue um breve resumo das atividades da unidade:

I - Desempenho: A unidade mantém seu alto nível de comprometimento e continua sendo uma das mais procuradas na SEPLAG para orientação e auxílio em solicitações.

II - Metas: Buscamos constantemente aprimorar a prestação de serviços, atendendo às demandas com rapidez, eficiência e pontualidade, mesmo quando apresentadas fora do sistema.

III - Resultados: Graças ao acesso facilitado aos diversos setores da SEPLAG, todas as solicitações foram prontamente atendidas, com grande satisfação dos servidores.

Os números que comprovam este desempenho estão detalhados no relatório.

**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 estão, de fato, vinculadas operacionalmente à Controladoria Geral do Estado (CGE). A CGE exerce essa macro função por meio da Secretaria Adjunta de Ouvidoria-Geral e Transparência (SAOGT).

 Informo que, conforme estabelecido pela Lei Complementar nº 550 de 2014, o sistema Fale Cidadão é o canal oficial de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual.

Sendo assim, é por meio desse sistema que as manifestações dos cidadãos devem ser registradas.

Esclareço que, embora algumas demandas sejam apresentadas de maneira informal, todas recebem o mesmo cuidado e atenção em suas respostas, independentemente de terem sido registradas ou não no sistema Fale Cidadão.

As mensagens recebidas pelo sistema são gerenciadas pela equipe da SAOGT.

Elas passam por uma triagem e são encaminhadas, através do próprio sistema, para as Ouvidorias Setoriais correspondentes.

Cada Ouvidoria Setorial possui uma caixa de mensagens com acesso restrito aos seus servidores, onde as mensagens dos cidadãos são recebidas, manipuladas e respondidas.

De acordo com a Orientação Técnica de Ouvidoria 004/2020, cada Ouvidoria Setorial é responsável pela elaboração do Relatório de Gestão da sua entidade.

Após a elaboração, solicitamos o envio do Relatório à SAOGT. Isso nos permitirá compilar os dados e emitir o Relatório de Gestão da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo.

* 1. **MENSAGENS RECEBIDAS**

Em relação ao exercício de 2024, informo que foram registradas um total de 543 demandas enviadas à caixa de mensagens da Ouvidoria Setorial da SEPLAG.
Comparativamente ao ano de 2023, em que foram recebidas 586, houve uma redução de cerca de 7% no número de demandas. Isso se deve principalmente à:

 \*implementação do atendimento via aplicativo de mensagem que facilita a rapidez na resposta tendo o encaminhamento, quase que imediato, ao setor demandado;

\* resolução das demandas pela unidade responsável reduzindo tempo médio de resposta;

\* melhoria na capacidade de resposta da equipe devido à maior agilidade dos canais de comunicação; e

\* resolução rápida pelos denunciados, o que sugere que a comunicação rápida e direta facilitou a compreensão e o cumprimento das recomendações.

FIGURA 01 : Mensagens recebidas 2024 (543) 2023 (586)

**FIGURA 02: MENSAGENS RECEBIDAS MENSAL 2024**

Os meses com maior volume de mensagens recebidas foram setembro, julho, fevereiro e outubro, conforme apresentado abaixo:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **MÊS** | **TOTAL** | **%** |
| Janeiro | 40 | 7,37% |
| Fevereiro | 56 | 10,31% |
| Março | 48 | 8,84% |
| Abril | 38 | 7,00% |
| Maio | 40 | 7,37% |
| Junho | 30 | 5,52% |
| Julho | 67 | 12,34% |
| Agosto | 40 | 7,37% |
| Setembro | 73 | 13,44% |
| Outubro | 51 | 9,39% |
| Novembro | 38 | 7,00% |
| Dezembro | 22 | 4,05% |
| **TOTAL GERAL** | **543** | **100%** |

Observamos, em conclusão, que no mês de julho e setembro houve grande procura do serviço registrando o maior número de mensagens. Referido aumento se refere a consultas a concessão de progressão funcional plano de carreira do servidor público. Quanto ao mês de fevereiro e outubro demandas são diversas, destacando-se, no entanto, aquelas ligadas a prestação de serviços no Centro Político em geral. Os demais como folha de pagamento sobre o salário do servidor, holerite e ficha financeira e licitação.

**1.3 MENSAGENS VÁLIDAS:**

\* Total de mensagens válidas: 540 chamadas

\* Respondidas: 99,45%

\* Em tratamento (em 31 de dezembro de 2024): 0,55%

**TABELA 01: MENSAGENS VÁLIDAS:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **STATUS** | **TOTAL** |  **%** |
| Mensagens Respondidas | 540 | 99,45% |
| Mensagens em Tratamento | 03 |  0,55% \* |
| **TOTAL GERAL** | **543** | **100** |

\*Em tratamento no dia 31/12/2024

Figura 4: mensagens válidas 2024

Mensagens em tratamento: Referem-se às chamadas que ainda estão em andamento e não foram concluídas.

Tempo de resposta: Conforme a Lei nº 13.460/17, o prazo é de 30 dias úteis, podendo ser prorrogado por mais 30 dias. Para acompanhamento e elaboração deste relatório, consideramos respondidas no prazo as mensagens que o cidadão recebeu resposta em até 30 dias.

Mensagens respondidas tempestivamente: Das mensagens válidas respondidas, 543 (97%) foram respondidas dentro do prazo.

Forma de acesso à ouvidoria: O principal meio de entrada das mensagens foi o site do Fale Cidadão, com 483 registros (68% do total). Outros 26% foram registrados presencialmente pela equipe da Ouvidoria Setorial.

\*Demais canais de acesso: Ressaltamos que todas as mensagens recebidas via e-mail, WhatsApp e aplicativo também são contabilizadas. A distribuição detalhada encontra-se na tabela 3.

**TABELA 02: MENSAGENS VÁLIDAS POR MEIO DE ENTRADA:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **MEIO DE ENTRADA** | **TOTAL** | **%** |
| Site |  483 | 88,95%  |
| Aplicativo | 03 | 0,55% |
| E-mail | 27 | 4,97% |
| WhatsApp | 27 | 4,97% |
| Telefone | 02 | 0,37% |
| Balcão | 01 | 0,18% |
| **TOTAL GERAL** | **543** | 100% |

Segue a informação solicitada sobre a natureza das mensagens no sistema Fale Cidadão e sua relação com o Sistema Informatizado de Controle de Ouvidoria (e-SIC) na Rede de Ouvidorias do Poder Executivo de Mato Grosso.

Conforme mencionado, a SEPLAG, por sua atribuição como órgão de controle interno, naturalmente recebe um volume maior de mensagens classificadas como Reclamação e Solicitação. Abaixo, apresento o percentual de cada natureza das mensagens recebidas, para sua referência:

FIGURA 05: MENSAGENS VÁLIDAS POR NATUREAZA

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| TIPO | TOTAL | PERCENTUAL |
| Denúncia | 34 | 6,26% |
| Reclamação | 269 | 49,54% |
| Solicitação | 179 | 32,97% |
| Sugestão | 7 | 1,29% |
| Informação | 34 | 6,26% |
| Simplificação | 1 | 0,18% |
| Elogio | 19 | 3,50% |
| TOTAL | 543 | 100% |

Ressalto que a natureza "Informação" engloba os pedidos de informação pública fundamentados na Lei de Acesso à Informação (LAI).

1. **- PERFIL DO USUÁRIO**

Segue a informação solicitada sobre o perfil dos usuários da Ouvidoria Setorial da SEPLAG, em relação ao Estado de origem:

 \*Total de usuários de Mato Grosso: 308

\*Usuários de outros Estados: 235

As tabelas 3 e 4 detalham essas informações.

| **UF** | **TOTAL** | **%** |
| --- | --- | --- |
| MT | 494 | 90,98% |
| DF | 08 | 1,47% |
| SP | 10 | 1,84% |
| ES | 02 | 0,37% |
| MG | 03 | 0,55% |
| PE | 02 | 0,37% |
| PR | 03 | 0,55% |
| BA | 01 | 0,18% |
| MS | 03 | 0,55% |
| PA | 01 | 0,18% |
| RJ | 03 | 0,55% |
| GO | 05 | 0,92% |
| PB | 01 | 0,18% |
| RO | 03 | 0,55% |
| SC | 03 | 0,55% |
| RS | 01 | 0,18% |
| **Total Geral** | **543** | 100,0% |

**TABELA 03 : MENSAGENS VÁLIDA POR UF:**

**TABELA 04: MENSAGENS VÁLIDAS – CAPITAL x INTERIOR**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CIDADE** | **TOTAL** | **%** |
| Cuiabá | 308 | 62,35% |
| Interior | 186 | 37,65% |
| **TOTAL GERAL** | **494** | 100% |

**FIGURA 07: MENSAGENS VÁLIDAS – MT – CAPITAL x INTERIOR**

Na segmentação por gênero:

**TABELA 04: SEGMENTAÇÃO POR GÊNERO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **GÊNERO** | **Total** | % |
| Masculino | 219 | 40,33% |
| Feminino | 304 | 55,99% |
| Não informado | 20 | 3,68% |
| **TOTAL GERAL** | **543** | 100% |

**FIGURA 08: PERFIL DO USUÁRIO– GÊNERO**

**3 - 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 Gestão Pessoas – SUPAM, e da Superintendência de Gestão de Folha de Pagamento. São encaminhadas para os setores responsáveis ou para as áreas finalísticas das respectivas Coordenadorias para a análise.

Nesta categoria totalizamos 543 mensagens.

**TABELA 05: MENSAGENS RECEPCIONADAS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NATUREZA** | **Total** | **%** |
| Folha de Pagamento | 233 | 42,91% |
| Gestão de Pessoas | 170 | 31,31% |
| Informações  | 55 | 10,13% |
| Patrimônio  | 42 | 7,73% |
| Aquisição | 23 | 4,24% |
| Informações ao cidadão | 20 | 3,68% |
| **TOTAL GERAL** | 543 | 100,00% |

**FIGURA 09: MENSAGENS RECEPCIONADAS**

Em relação à sua solicitação informamos que as mensagens recebidas são classificadas e direcionadas de acordo com o assunto.

Os números mencionados representam a frequência de mensagens recebidas sobre os temas mais comuns, todos relacionados às atividades da SEPLAG:

 \* Folha de Pagamento: Pagamento de servidores, holerite, Cédula C, consignações, imposto de renda, retenções, etc.

\* Gestão de Pessoas: Concursos, posse, progressão, abono de permanência, ética, assédio, qualidade de vida, frequência, recadastramento, Portal do Servidor, perícia médica, etc.

\* Patrimônio: Bens móveis e imóveis do Estado sob administração da Seplag, Praça das Bandeiras, Ligeirinho, Prefeitura do Centro Político Administrativo, etc.

 \* Aquisições: Licitações, portal de licitações, contratos.

\* Informações ao Cidadão: Informações gerais, telefone, regimento, leis, agendamento de aposentadoria e perícia, atos da Imprensa Oficial, etc.

5.Segue um resumo analítico referente às mensagens recebidas pela SEPLAG no ano de 2024, com foco nos serviços prestados diretamente pela secretaria:

\* Total de mensagens recebidas: 543

\* Redução em comparação a 2023: 7,34 %

\* Mensagens respondidas e arquivadas: 540

\* Mensagens em tratamento ao final do exercício: 04

\* Servidores lotados na ouvidoria setorial: 01

Destacamos que a grande maioria das mensagens foi respondida dentro do prazo pelos setores internos da SEPLAG.

Segue um resumo dos cursos e eventos que participei com o objetivo de aprimorar minha capacitação como Ouvidora Setorial, todos disponibilizados pela Superintendência de Escola de Governo - SEPLAG:

1. OFICINA DE LIDERES REAIS, REALIZADO NO PERÍODO DE 23-04-2024, **Código de validação:** **5939dae9a2**, ESCOLA DE GOVERNODO ESTADO DE Mato Grosso (SEPLAG).

2. OUVIDORIA DAY, PROMOVIDO PELO ESCOLA SUPERIR DE CONTAS DE CONTAS DO SSTADO DE MATO GROSSO. **Código de validação**122820e3bf958

3. GESTÃO DE RISCO DE INTEGRIDADE .- CGEMT. **Código: 1d2796f262**

4. ENCONTRO DE 20 ANOS DE OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DE MATO GROSSO. **Código de validação: 25aac9d837**

5. DECLARAÇÃO DE PARTICIPAÇÃO NEGOCIAÇÃO E COMUNICAÇÃO PERSUASIVA DA FACULDADE – IBRA- DF

6. 52º REUNIÃO TECNICA CONACI, PROMOVIDO PELO CONSELHO NACIONAL DE CONTROLE INTERNO (CONACI), EM PARCERIA COM A CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO DE SANTA CATARINA- (CGE- SC)

7. TOMADA DE CONTAS ESPECIAL (TRICOTANDO SOBRE OUVIDORIA- ESCOLA SUPERIO DE CONTAS(TCE-MT), **Código de validação: 12988142e14e1**

8. CAPACITAÇÃO SOBRE TRATAMENTO DE DENÚNCIA- CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO DE MATO GROSSO (CGE-MT)  **Código de validação: 78ff1899a8**.

Os certificados de conclusão estão anexados para sua referência.

Gostaria de expressar minha gratidão pelo trabalho realizado em 2024. As atividades desenvolvidas permitiram que a Ouvidoria Setorial da SEPLAG cumprisse sua competência regimental e legal com foco na eficiência, rapidez, pontualidade e resolutividade.

Agradeço a cooperação dos servidores no atendimento das demandas, dedicando tempo para responder aos questionamentos, apontar soluções e disponibilizar informações.

Mesmo com as dificuldades encontradas devido à complexidade das demandas, a Unidade buscou sempre os melhores meios para manter a eficiência e a credibilidade de todos os trabalhos realizados.

Para os novos trabalhos, buscaremos o aperfeiçoamento com novas ferramentas que facilitem o acesso do serviço a mais cidadãos, em nome da lisura e incolumidade do trabalho exercido.

Cuiabá/MT, 17 de fevereiro de 2025.

**Marciara Aparecida da Silva Pedroso**

Ouvidora Setorial SEPLAG

**Basílio Bezerra Guimarães dos Santos**

Secretário de Estado de Planejamento e Gestão