



| Relatório de Ouvidoria 001/2022 | |
|--|---|
| UNIDADE ORÇAMENTÁRIA | EMPRESA MATO-GROSSENSE DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO |
| INTERESSADO | ANTONIO MARCOS SILVA DE OLIVEIRA – DIRETOR PRESIDENTE |
| ASSUNTO | RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVITORIA SETORIAL DA MTI – ANO 2021 |

ATENDIMENTOS AO CIDADÃO, MENSAGENS
RECEBIDAS, ASSUNTOS RECORRENTES E
PROVIDÊNCIAS ADOTADAS NO ANO DE 2020

Cuiabá - MT
Janeiro/2022



APRESENTAÇÃO

Em atendimento ao disposto nos artigos 14 e 15 da Lei Federal nº 13.460, de 2017, a Ouvidoria Setorial da Empresa Mato-Grossense de Tecnologia da Informação - MTI apresenta o Relatório Anual de Gestão, referente às mensagens recebidas no ano de 2020.

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.

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 nº162, de 2004 e nº 550, de 2014, a Controladoria Geral do Estado 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 manifestações são registradas pelos cidadãos.



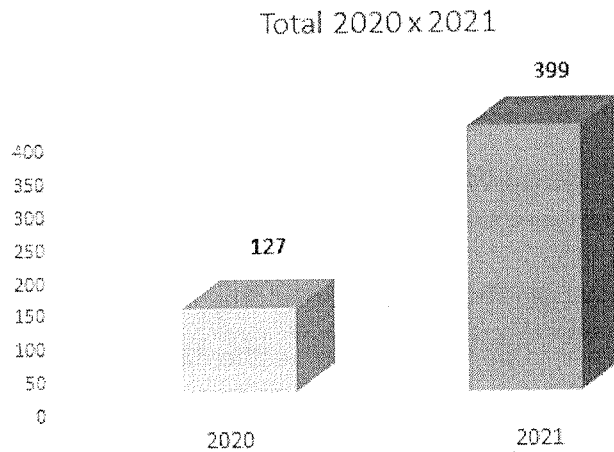
As mensagens recebidas no sistema, que é gerenciado pela equipe da SAOGT, passam por uma triagem e são encaminhadas, através do próprio sistema, para as Ouvidorias Setoriais a que se referem. Desse modo, cada Ouvidoria Setorial possui uma caixa de mensagens com acesso restrito aos servidores dessa Ouvidoria - 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.

MENSAGENS RECEBIDAS

No exercício de 2021 foram enviadas para a caixa de mensagens da Ouvidoria Setorial da MTI um total de 399 mensagens. Esse número representa um crescimento com relação ao recebido em 2020, conforme apresentado abaixo. Este crescimento se sucedeu em face da inclusão do Sistema Fale Cidadão no aplicativo “MT CIDADÃO”, ferramenta importante para participação popular nos serviços públicos, incluindo da Ouvidoria. Essa inclusão possibilitou uma facilidade maior nos acessos pelos usuários, aumentando deste modo a participação. Além disso, destaca-se um aumento no número de serviços, usuários e acessos no aplicativo MT Cidadão, conseqüentemente aumentando a procura por suporte no uso do aplicativo.

FIGURA 1: COMPARATIVO DE MENSAGENS RECEBIDAS 2020 E 2021



Os meses com maior volume de mensagens recebidas foram julho e agosto, e a média foi de 33,25 mensagens por mês, conforme apresentado na Tabela 1 e na Figura 2:

TABELA 1: MENSAGENS RECEBIDAS POR MÊS

| Mês | Total | % |
|--------------------|------------|----------------|
| Janeiro | 46 | 11,53% |
| Fevereiro | 19 | 4,76% |
| Março | 34 | 8,52% |
| Abril | 28 | 7,02% |
| Maio | 13 | 3,26% |
| Junho | 30 | 7,52% |
| Julho | 50 | 12,53% |
| Agosto | 66 | 16,54% |
| Setembro | 20 | 5,01% |
| Outubro | 30 | 7,52% |
| Novembro | 17 | 4,26% |
| Dezembro | 46 | 11,53% |
| Total Geral | 399 | 100,00% |

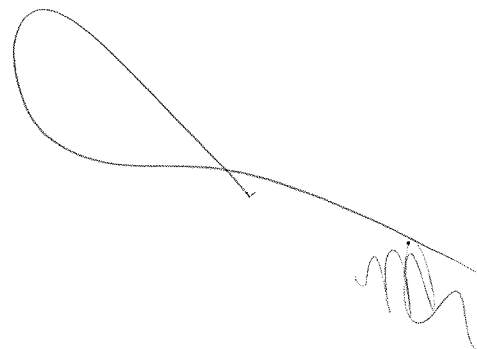
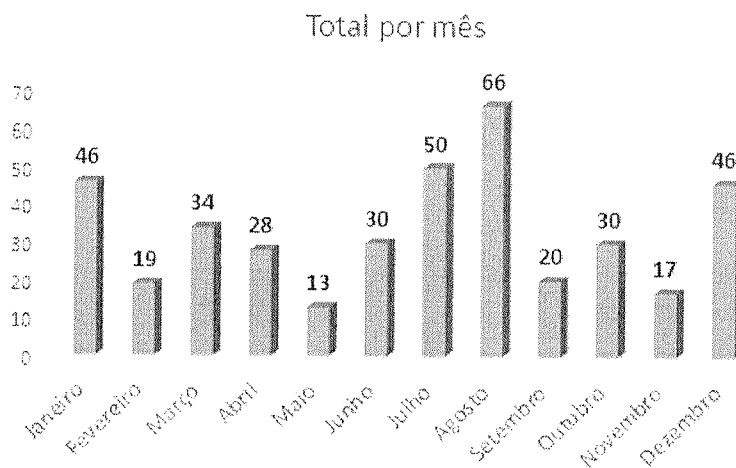


FIGURA 2: MENSAGENS RECEBIDAS POR MÊS



PERFIL DO USUÁRIO

Sobre os usuários da Ouvidoria Setorial da MTI, com relação ao estado de origem, 97,24% são do estado de Mato Grosso. Desses, 30,67% são de moradores da capital, e 69,33% do interior do estado, como pode ser visto nas figuras 3 e 4:

TABELA 2: MENSAGENS POR UF

| UF | Total | % |
|-------------|-------|--------|
| AC | 4 | 1,00% |
| AP | 1 | 0,25% |
| MT | 388 | 97,24% |
| PE | 2 | 0,50% |
| RJ | 1 | 0,25% |
| RS | 1 | 0,25% |
| SP | 2 | 0,50% |
| Total Geral | 399 | 100% |

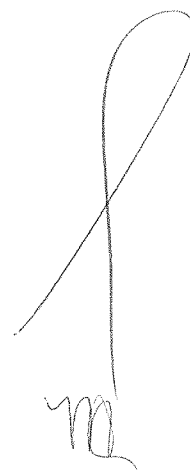


FIGURA 3

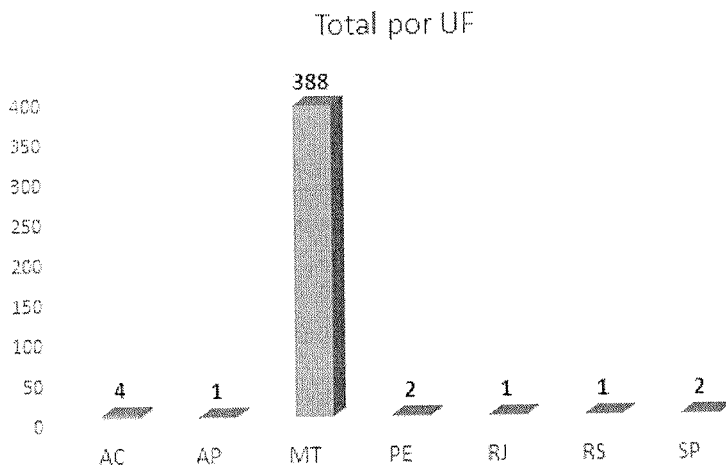
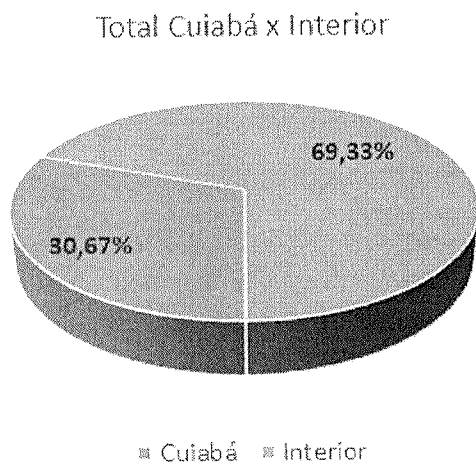


TABELA 3: MENSAGENS MT CAPITAL X INTERIOR

| Cidade | Total | % |
|-------------|-------|--------|
| Cuiabá | 119 | 30,67% |
| Interior | 269 | 69,33% |
| TOTAL GERAL | 388 | 100% |

FIGURA 4:



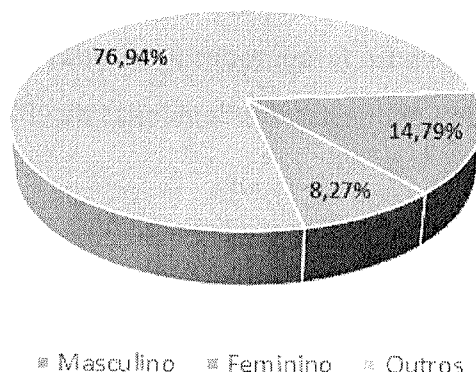
Na segmentação por gênero, 14,79% dos usuários informaram gênero masculino, 8,27% feminino e 76,94% preferiram não informar.

TABELA 4: PERFIL DO USUÁRIO GÊNERO

| Gênero | Total | % |
|-------------|-------|--------|
| Masculino | 59 | 14,79% |
| Feminino | 33 | 8,27% |
| Outros | 307 | 76,94% |
| Total Geral | 399 | 100% |

FIGURA 5:

Total por Gênero



MENSAGENS VÁLIDAS

As mensagens válidas totalizam 395 mensagens, sendo que 99,24% foram respondidas e 0,76% estavam em tratamento na data de 31 de dezembro de 2021. Apresentamos nas tabelas 5 e 6 as mensagens e os seus status.

TABELA 5: MENSAGENS RECEBIDAS ARQUIVADAS E VÁLIDAS

| Status | Total | % |
|----------------------|------------|-------------|
| Mensagens Arquivadas | 4 | 1% |
| Mensagens Válidas | 395 | 99% |
| TOTAL GERAL | 399 | 100% |

TABELA 6: MENSAGENS VÁLIDAS - STATUS

| Status | Total | % |
|-------------------------|------------|-------------|
| Mensagens Respondidas | 392 | 99,24% |
| Mensagens em tratamento | 3 | 0,76% |
| TOTAL GERAL | 395 | 100% |

* em tratamento no dia 31/12/2020

As mensagens classificadas como “em tratamento”, são consideradas aquelas que não foram respondidas até a data de referencia (31/12/2021). Cabe salientar que as mensagens que estavam em tratamento foram todas finalizadas e respondidas em janeiro de 2022, desta forma não ficando pendencias das demandas de 2021.

Em relação ao tempo de resposta, a Lei n 13.460/17 estabelece em 30 dias - prorrogáveis por mais 30 dias - o prazo para oferecer resposta conclusiva à manifestação registrada pelo usuário de serviços públicos. Para fins de acompanhamento e deste relatório, consideramos mensagens respondidas no prazo as que o cidadão recebeu resposta em até 30 dias.

Considerando as mensagens válidas respondidas, 392 mensagens (99,24%) foram respondidas dentro desse prazo de 30 dias, e o tempo médio de resposta foi de 5 dias.

TABELA 7: PRAZOS DE RESPOSTA

| Prazo | Total | % |
|--------------------|------------|-------------|
| Até 30 dias | 392 | 99,24% |
| Mais de 30 dias | 3 | 0,76% |
| TOTAL GERAL | 395 | 100% |



NATUREZA DAS MENSAGENS

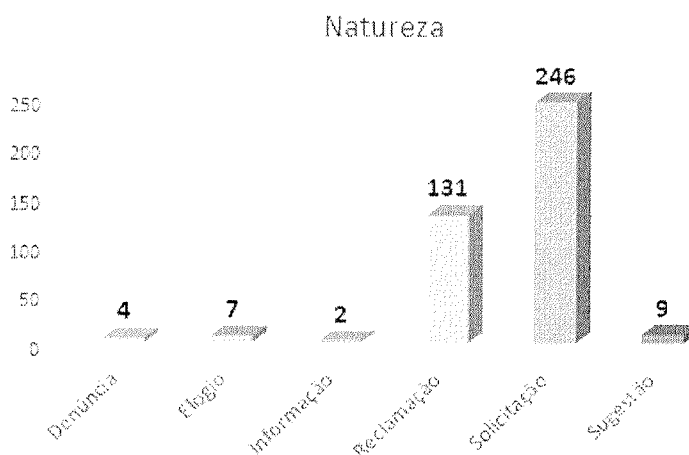
No sistema Fale Cidadão, as mensagens são catalogadas nas naturezas Denúncia, Reclamação, Solicitação, Sugestão, Elogio e Informação, que refere-se aos pedidos de informação pública baseados na Lei de Acesso à Informação - LAI. Na Rede de Ouvidorias do Poder Executivo de Mato Grosso, o e-SIC é vinculado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

O maior volume de mensagens recebidas foram o de Solicitação - 61,65% seguido de Reclamação 32,83%. Abaixo apresentamos o percentual de cada natureza.

TABELA 8: MENSAGENS POR NATUREZA

| Natureza | Total | % |
|--------------------|------------|-------------|
| Denúncia | 4 | 1,00% |
| Elogio | 7 | 1,75% |
| Informação | 2 | 0,50% |
| Reclamação | 131 | 32,83% |
| Solicitação | 246 | 61,65% |
| Sugestão | 9 | 2,26% |
| TOTAL GERAL | 399 | 100% |

FIGURA 6



ASSUNTOS RECORRENTES

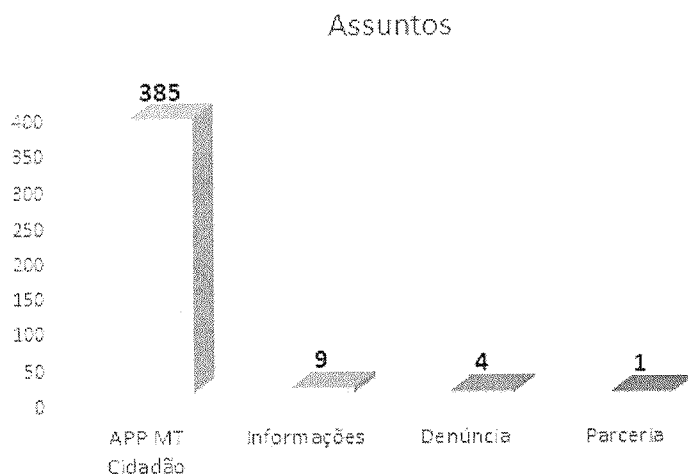
Grande parte das mensagens recebidas via canal da Ouvidoria, se trata do aplicativo MT Cidadão, sendo essas responsáveis por 96,49% das demandas recebidas.

Dentre as demais demandas, que correspondem a 3,51% do total, podemos destacar o recebimento de 09 mensagens contendo pedidos de informações, 04 mensagens de denúncias e 01 proposta de parceria, conforme tabela 09.

TABELA 9

| Natureza | Total | % |
|--------------------|------------|----------------|
| APP MT Cidadão | 385 | 96,49% |
| Informações | 9 | 2,26% |
| Denúncia | 4 | 1,00% |
| Parceria | 1 | 0,25% |
| Total Geral | 399 | 100,00% |

FIGURA 7






SETORES ENVOLVIDOS NA ANÁLISE

As 399 mensagens recebidas via canal de Ouvidoria se referiam a serviços prestados por nove unidades: Suporte ao APP MT Cidadão, Ouvidoria, Unidade de Gestão Administrativa, Unidade de Gestão Estratégica de Inovação, Unidade Jurídica, Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação, Presidência, Assessoria de Comunicação e Unidade de Gestão de Aquisições e Contratos.

TABELA 10

| Unidade | TOTAL | % |
|------------------------|------------|----------------|
| Suporte APP MT Cidadão | 385 | 96,49% |
| DTIC | 2 | 0,50% |
| Presidência | 4 | 1,00% |
| UGEIN | 1 | 0,25% |
| Jurídico | 1 | 0,25% |
| Comunicação | 1 | 0,25% |
| UGADM | 3 | 0,75% |
| Ouvidoria | 1 | 0,25% |
| UGACO | 1 | 0,25% |
| Total Geral | 399 | 100,00% |

Suporte ao APP MT Cidadão

Foi criado um canal de atendimento exclusivo para recebimento de demandas referentes ao aplicativo MT Cidadão, entretanto alguns usuários ainda procuram primeiramente a Ouvidoria para solucionar os problemas. Em 2021 foi recebido 385 mensagens, dentre reclamações, elogios e pedidos de auxílio para utilização da ferramenta. Para maior agilidade no atendimento das solicitações, as mensagens são encerradas informando o contato do suporte, para que o usuário possa obter as respostas desejadas diretamente com a unidade responsável, sem intermediações.

TABELA 11

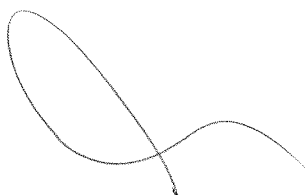
| Natureza | Total | % |
|--------------------|------------|-------------|
| Reclamação | 131 | 34,03% |
| Solicitação | 239 | 62,08% |
| Elogio | 7 | 1,82% |
| Sugestão | 8 | 2,08% |
| TOTAL GERAL | 385 | 100% |

Vale destacar que no ano de 2021 o aplicativo MT Cidadão obteve um total de 16.535.216 de acessos. Considerando o recebimento de 131 mensagens de reclamação pelo canal da Ouvidoria, isso corresponde a 0,0008% do total de acesso. Avaliando esses valores, pode-se notar que são importantes indicadores de que os serviços funcionam a contento e que possui um alto nível de satisfação dos usuários.

Outras Unidades Administrativas

As demais Unidades somaram 14 demandas recebidas no ano de 2021, dentre ela destacam-se 04 denúncias, solicitações e pedidos de informações, dentre outros.

| NATUREZA | TOTAL | % |
|--------------------|-----------|-------------|
| Denuncia | 4 | 28,57% |
| Informação | 2 | 14,29% |
| Sugestão | 1 | 7,14% |
| Solicitação | 7 | 50,00% |
| TOTAL GERAL | 14 | 100% |






CURSOS E EVENTOS

Em 2021 houve a participação nos seguintes cursos e eventos:

1. Trilha de Capacitação para Elaboração da Carta de Serviços;
2. 8º Ciclo CGE Orienta: Capacitação em relação ao Decreto Estadual nº 806/2021;
3. Participação no evento Ouvidoria para Todos organizado pelo TCE-MT;
4. Programa de Desenvolvimento de Liderança;
5. Formação Continuada em Ouvidoria - CGE/MT.

EQUIPE DA OUVIDORIA SETORIAL

A Unidade de Ouvidoria e Transparência é composta pelo Ouvidor e sub-ouvidor.

À apreciação superior.

Cuiabá, 03 de fevereiro de 2022

Maraporacayama Cardoso Reis
Ouvidora Setorial

Antônio Marcos Silva de Oliveira
Diretor Presidente

