

Relatório Quadrimestral de Ouvidoria 002/2023	
UNIDADE ORÇAMENTÁRIA	EMPRESA MATO-GROSSENSE DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
INTERESSADO	CLEBERSON ANTONIO SÁVIO GOMES – DIRETOR PRESIDENTE INTERINO
ASSUNTO	RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DA MTI – ANO 2023

ATENDIMENTOS AO CIDADÃO, MENSAGENS
RECEBIDAS, ASSUNTOS RECORRENTES E
PROVIDÊNCIAS ADOTADAS NO 1º QUADRIMESTRE ANO DE 2023.

Cuiabá - MT
Maio/2023

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 1º Quadrimestre de 2023.

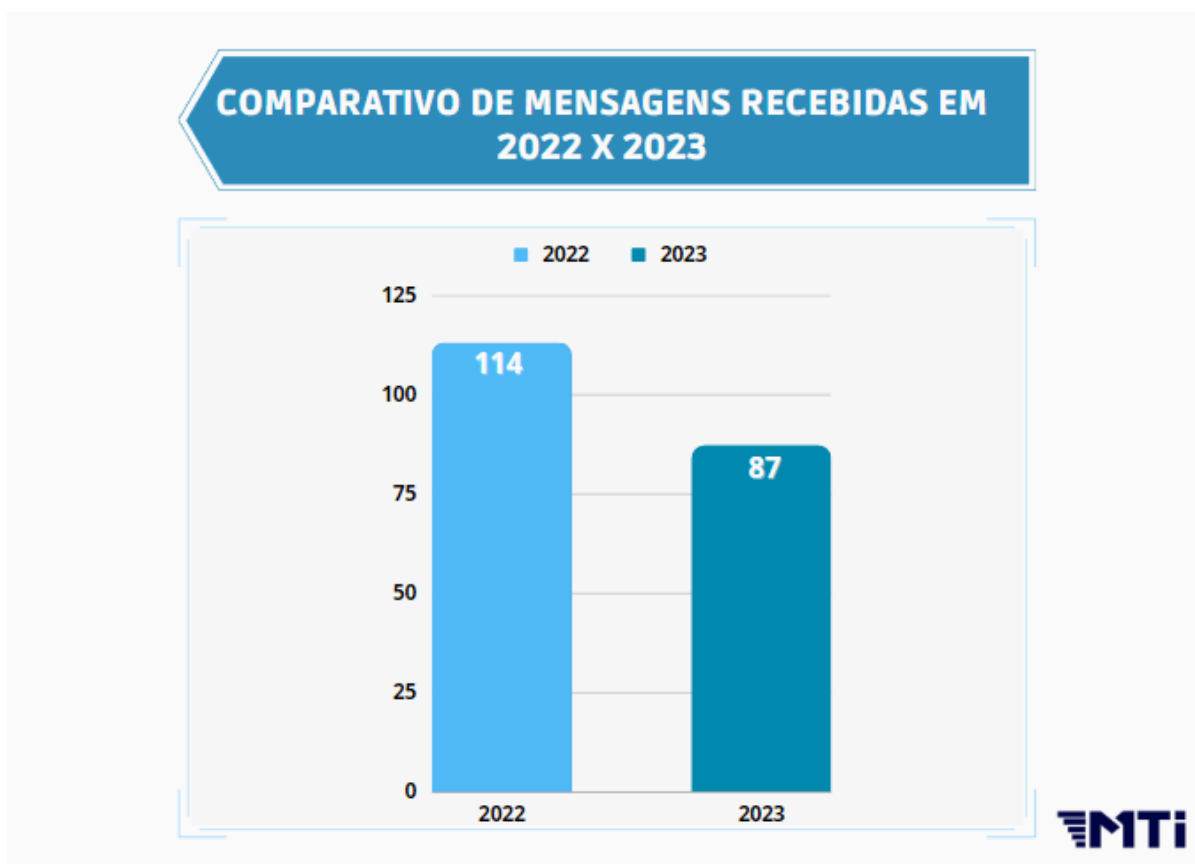
A lei prevê que o relatório de gestão deverá conter, ao menos:

- 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.

MENSAGENS RECEBIDAS

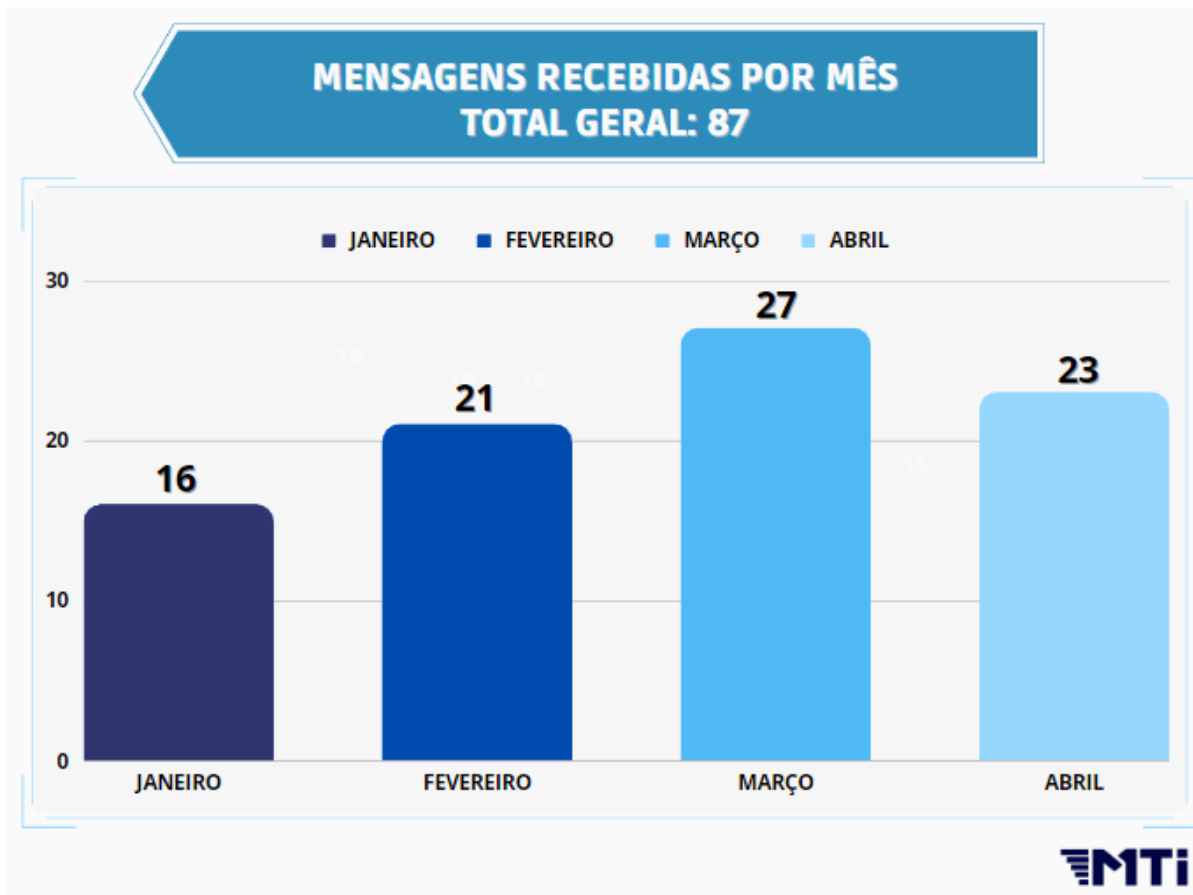
No período de janeiro a abril de 2023 foram recebidas na caixa de mensagens da Ouvidoria Setorial da MTI um total de **87 mensagens**. Esse número representa uma redução em comparação ao recebido em 2022.

FIGURA 1: COMPARATIVO DE MENSAGENS RECEBIDAS 2022 E 2023



O mês com maior volume de mensagens recebidas foi **março**, conforme mostra a FIGURA 2.

FIGURA 2: MENSAGENS RECEBIDAS POR MÊS

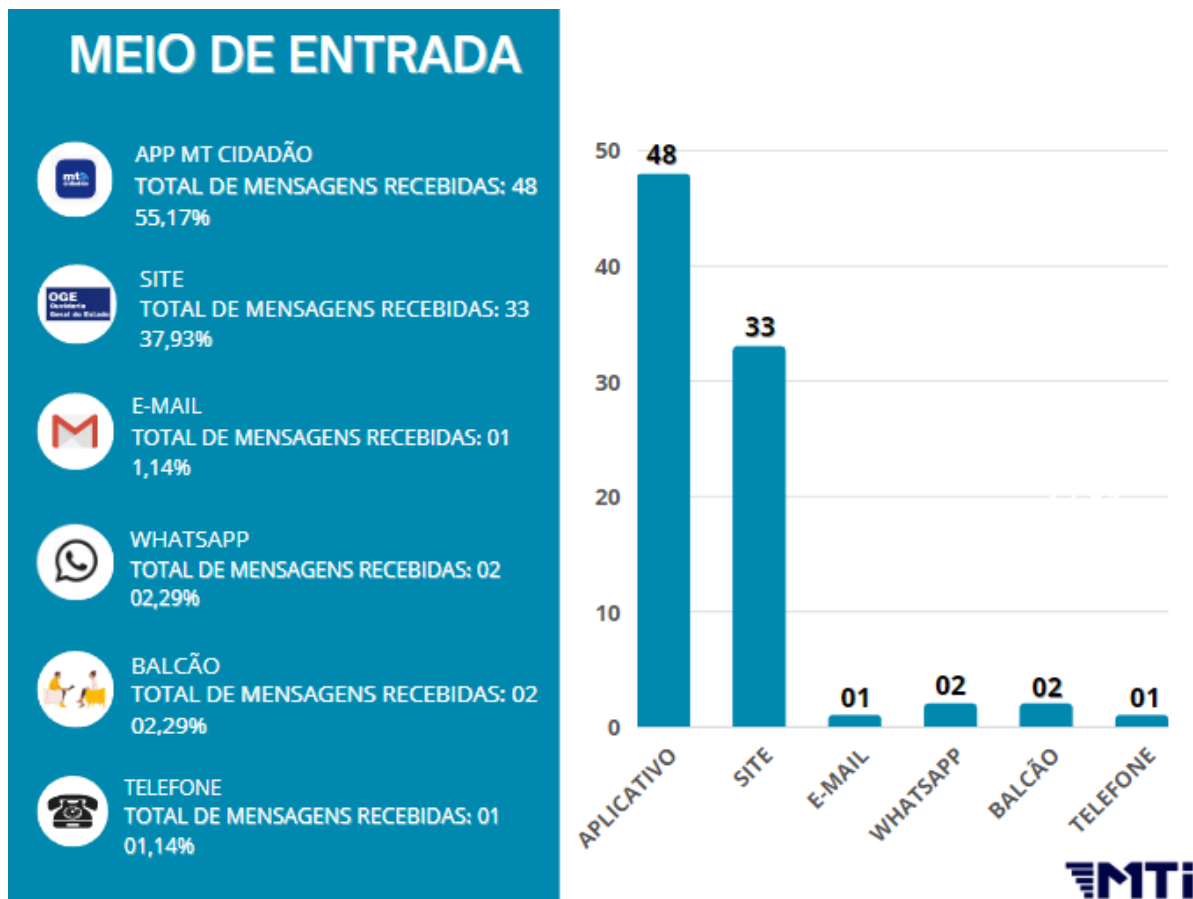


MEIO DE ENTRADA

A Ouvidoria utiliza o sistema Fale Cidadão para recebimento e tratamento das demandas, e este sistema pode ser acessado pelo Site da Ouvidoria Geral de Mato Grosso ou pelo APP MT Cidadão. Todas as manifestações são cadastradas no Fale Cidadão, diretamente pelo usuário ou pela equipe de Ouvidoria caso a manifestação chegue por outros meios como: telefone, carta, atendimento presencial.

No primeiro quadrimestre de 2023, foram recebidas manifestações em diversos canais de atendimento: Site, APP MT Cidadão, E-mail, WhatsApp, telefone e atendimento presencial. Na Figura 3 apresentamos a quantidade e percentual de cada meio de entrada.

FIGURA 3: MEIO DE ENTRADA



PERFIL DO USUÁRIO

Sobre os usuários da Ouvidoria Setorial da MTI, com relação ao estado de origem, **98,85%** são do estado de Mato Grosso. Desses, **68,60%** são de moradores da capital (considerado somente Cuiabá), e **31,30%** do interior do estado, como pode ser visto nas figuras 4 e 5:

FIGURA 4: MENSAGENS POR UF:

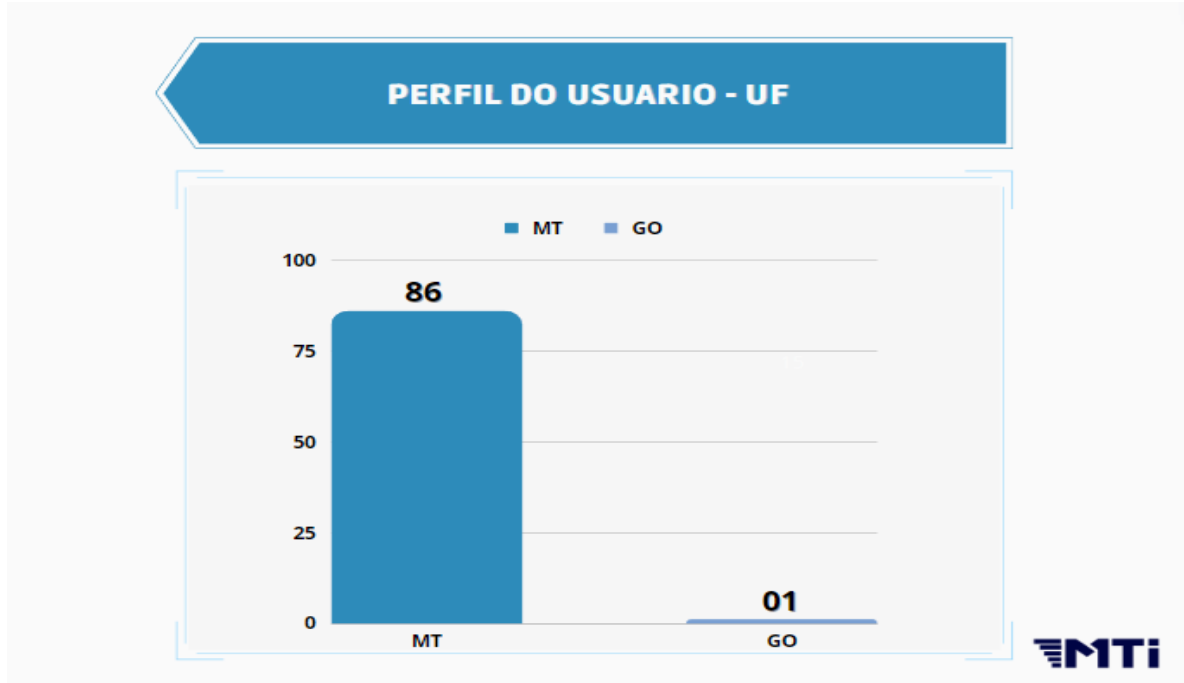
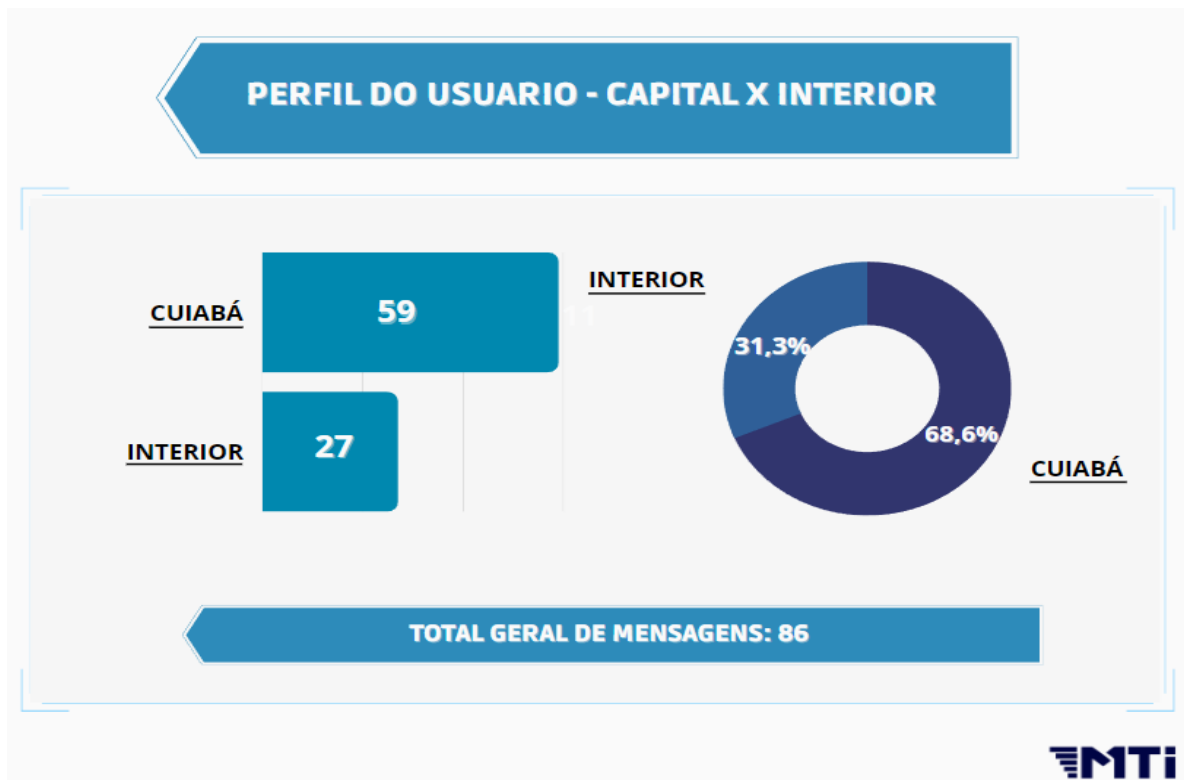


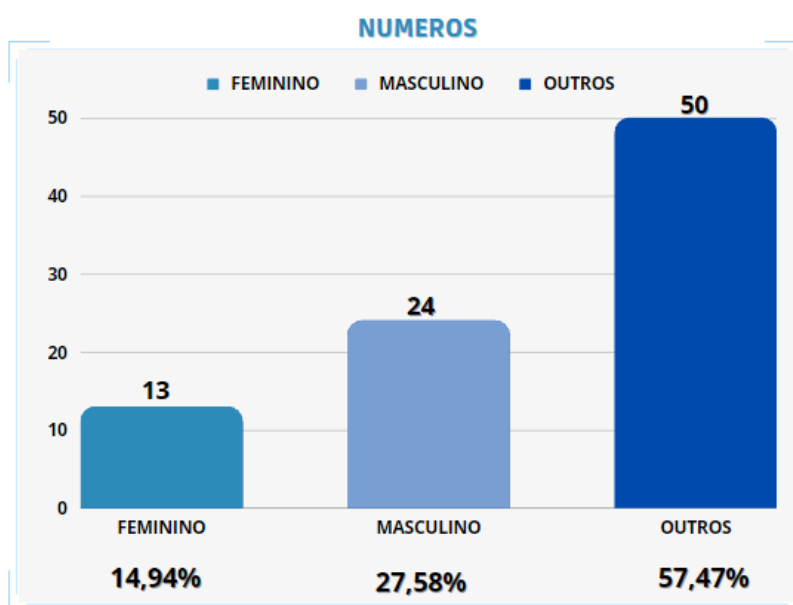
FIGURA 5: MENSAGENS MT CAPITAL X INTERIOR



Na segmentação por gênero, 27,58% dos usuários informaram gênero masculino, 14,94% feminino e 57,47% outros gêneros.

FIGURA 6: PERFIL DO USUÁRIO - GÊNERO

PERFIL DO USUÁRIO - GÊNERO

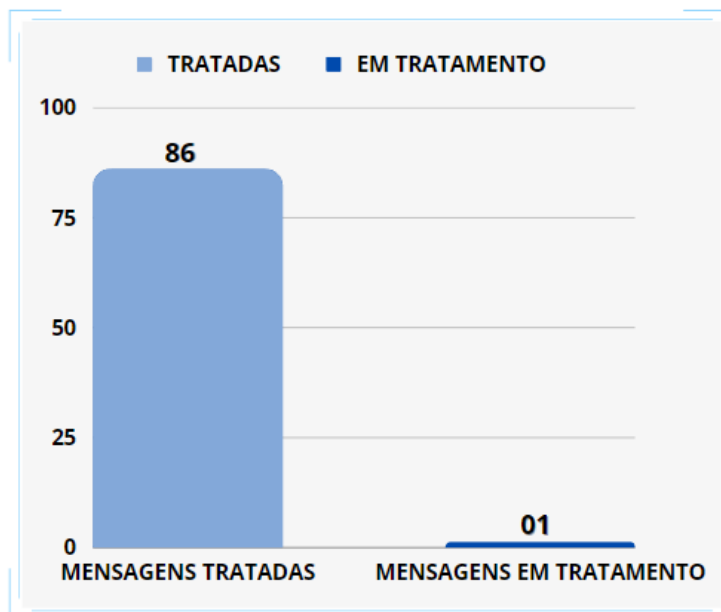


MENSAGENS TRATADAS X EM TRATAMENTO

Do total de demandas, **86 foram tratadas e encerradas dentro do quadrimestre analisado**, 01 mensagem ainda estava em tratamento, não significando atraso na resposta, visto que o prazo ainda estaria correndo durante a elaboração do relatório.

FIGURA 7: MENSAGENS TRATADAS E EM TRATAMENTO

MENSAGENS - TRATADAS E EM TRATAMENTO

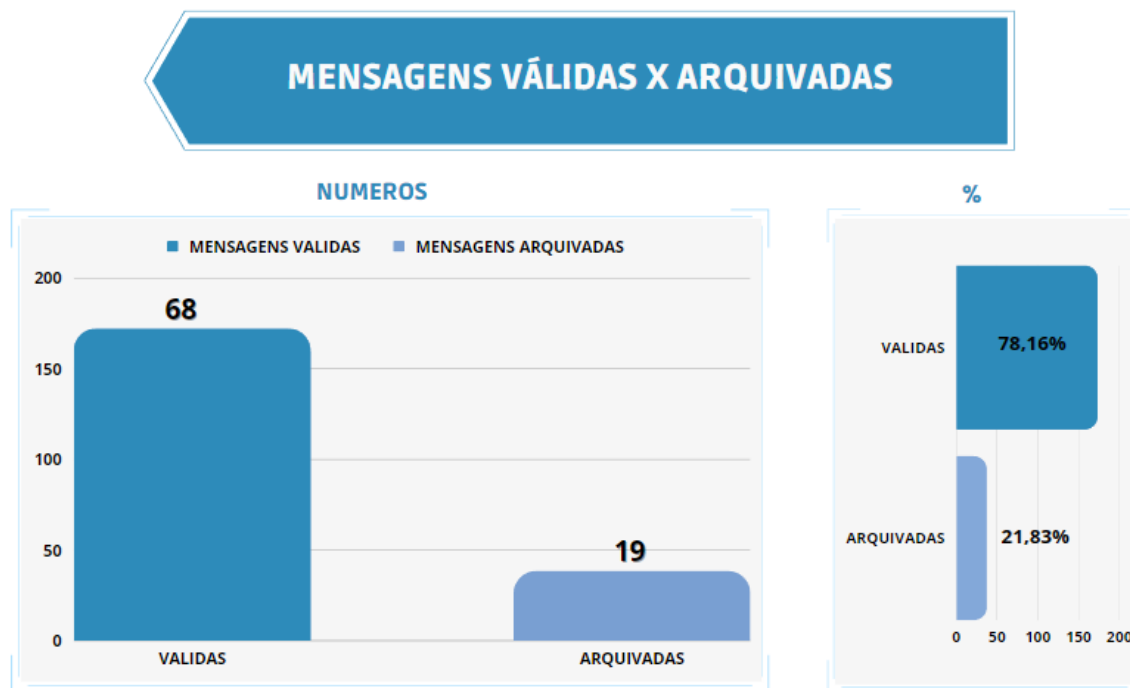


- EM TRATAMENTO NO DIA 30/04/2023



Do total de demandas recebidas, 68 mensagens foram consideradas válidas e 19 mensagens foram arquivadas, ou seja, estavam em duplicidade ou não houve complementação de mensagem pelo solicitante.

FIGURA 8: MENSAGENS VÁLIDAS E ARQUIVADAS



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. No 1º quadrimestre de 2023 **98,85%** das demandas foram respondidas dentro do prazo 60 dias, sendo que 01 demanda extrapolou os 60 dias, no entanto, vale ressaltar que a demanda já entrou no sistema de Ouvidoria da MTi com atraso, mas fica registrada em nossos resultados. O **tempo médio de resposta foi de 4,43 dias.**

FIGURA 8: PRAZO DE RESPOSTA

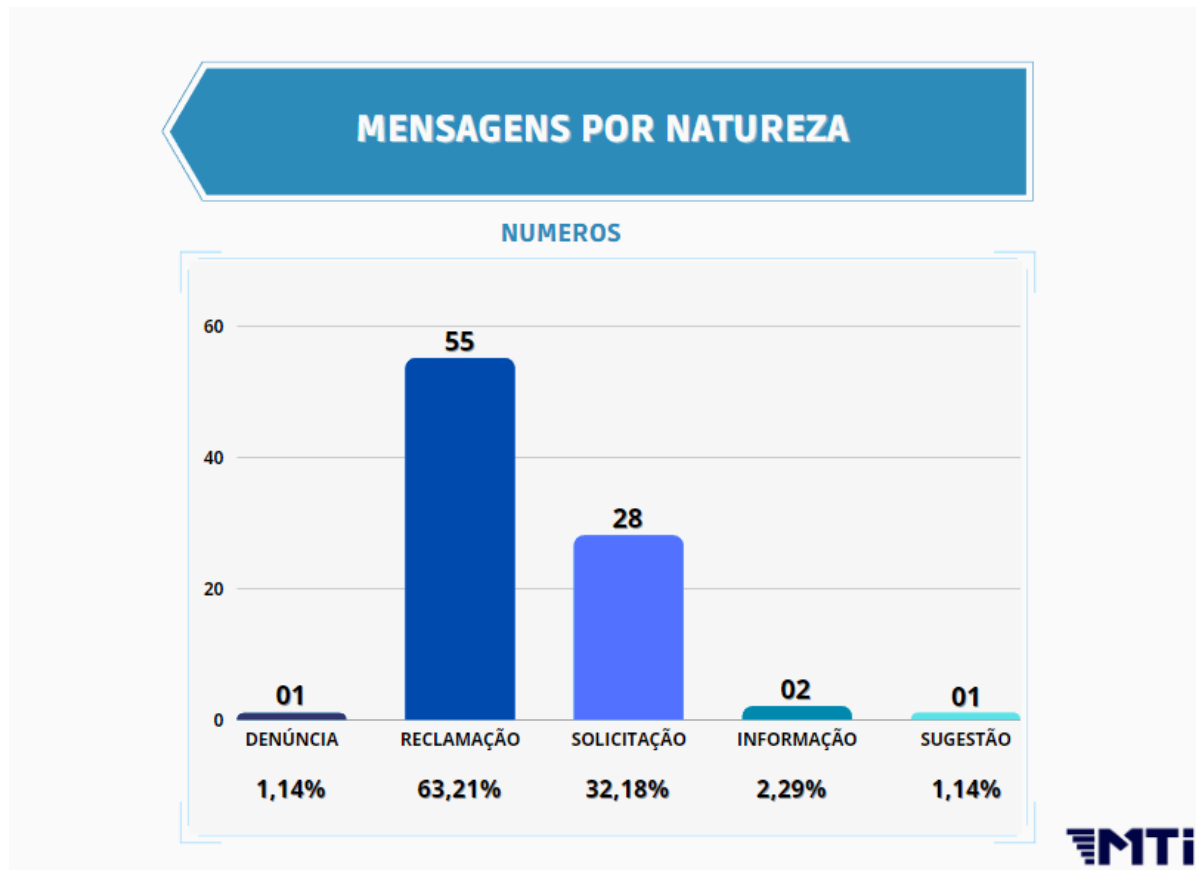


NATUREZA DAS MENSAGENS

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 e-SIC é vinculado ao Fale Cidadão e aos Ouvidores Setoriais.

O maior volume de mensagens recebidas foi o de Reclamação - 55, seguido de Solicitação - 28. Abaixo apresentamos o percentual de cada natureza.

FIGURA 9: NATUREZA

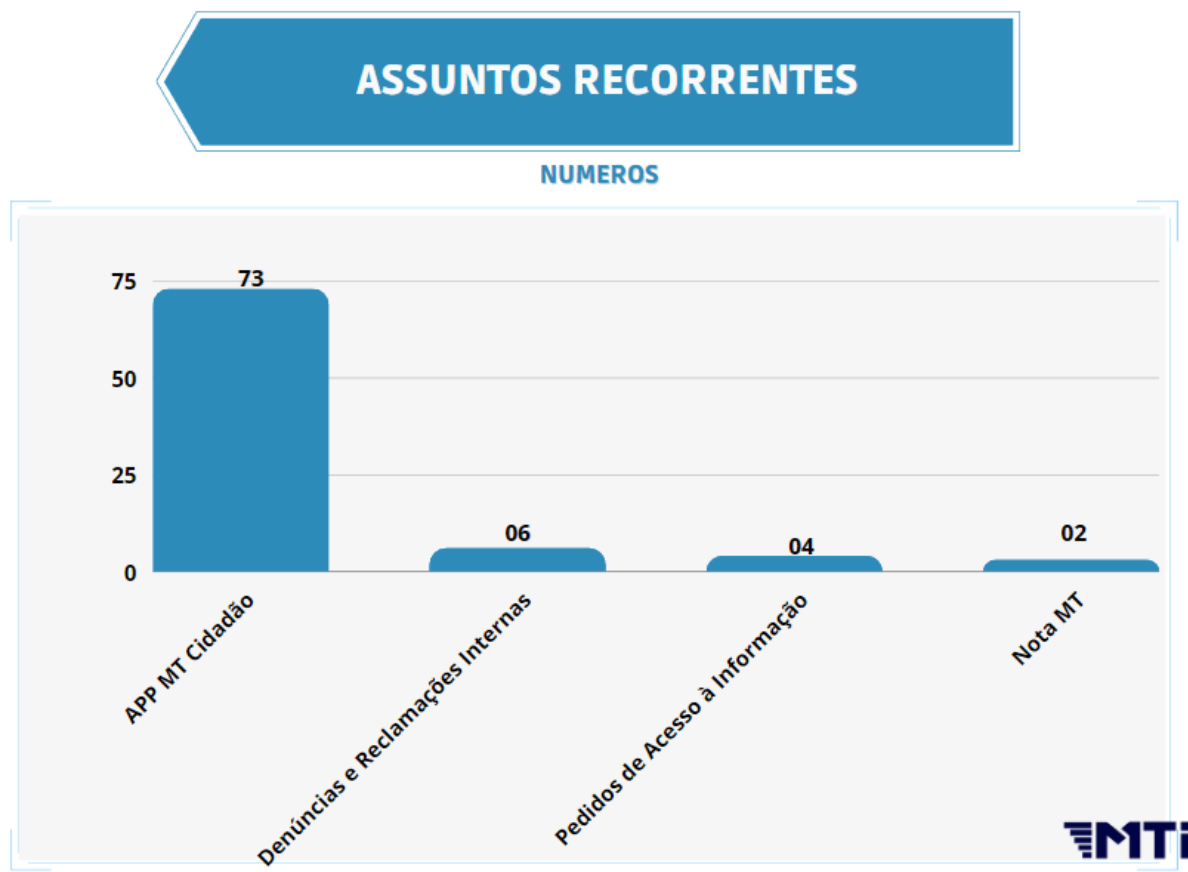


ASSUNTOS RECORRENTES

Grande parte das mensagens recebidas via canal da Ouvidoria, se trata do aplicativo MT Cidadão, sendo essas responsáveis por **83,90%** das demandas recebidas.

Dentre as demais demandas, que correspondem a 16,10 % do total, podemos destacar o recebimento de 06 mensagens contendo denúncia ou reclamação interna, 04 pedidos de acesso à informação e 02 mensagens sobre o aplicativo Nota MT, conforme figura 10.

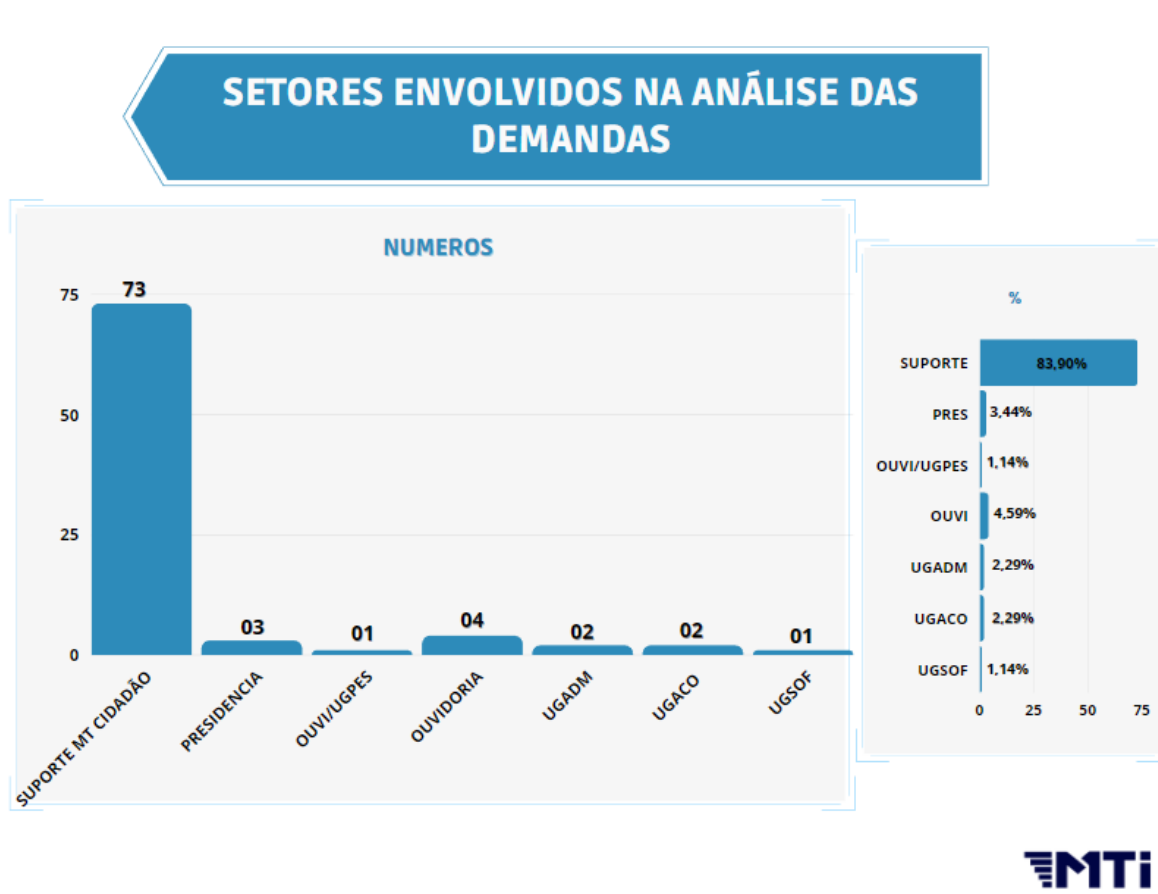
FIGURA 10: ASSUNTOS RECORRENTES



SETORES ENVOLVIDOS NA ANÁLISE

As 87 mensagens recebidas via canal de Ouvidoria se referiam a serviços prestados pelas seguintes unidades: Suporte ao APP, Presidência, Ouvidoria e Transparência, Unidade de Gestão de Pessoas (UGPES), Unidade de Gestão Administrativa (UGADM), Unidade de Gestão de Aquisições e Contratos (UGACO), Unidade de Gestão de Solução de Software e Sustentação (UGSOF).

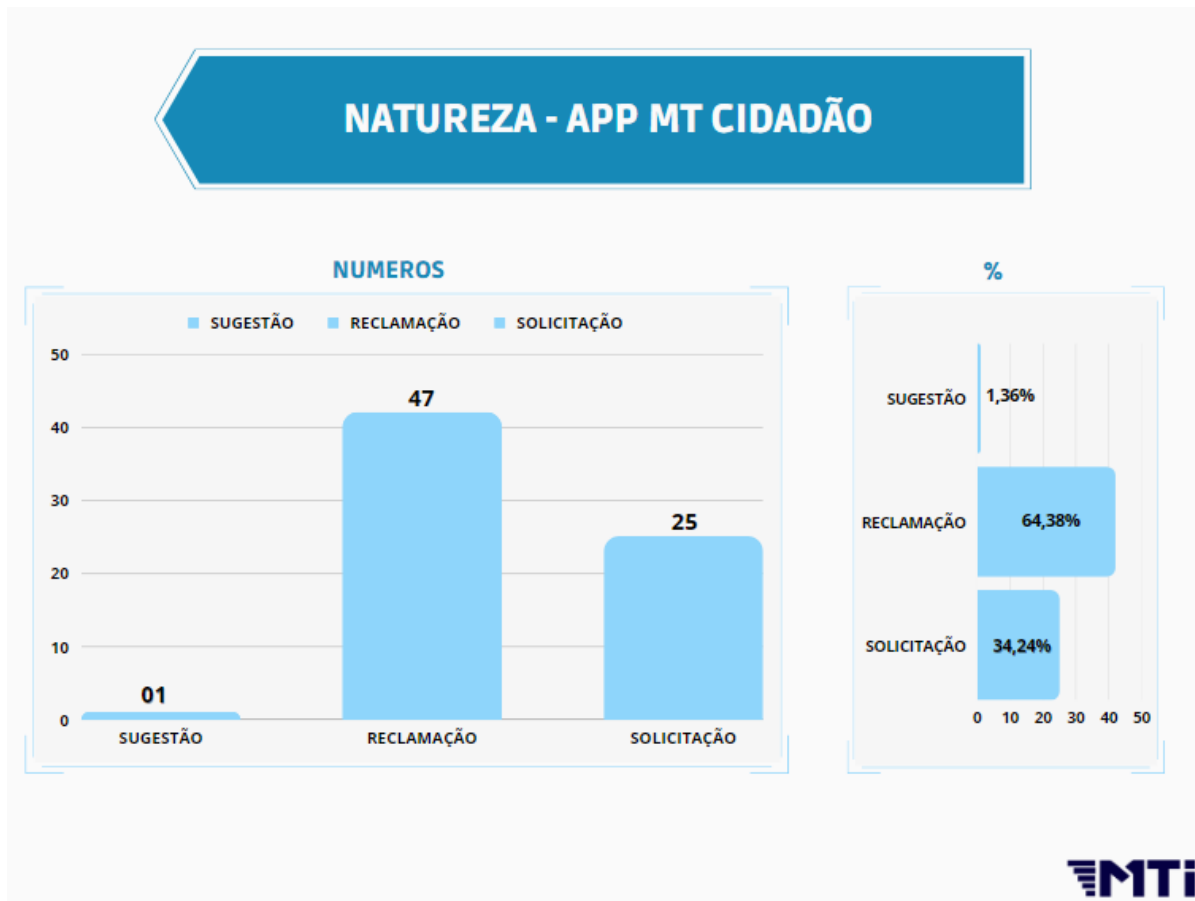
FIGURA 11: SETORES ENVOLVIDOS



Suporte ao APP MT Cidadão

Foi criado um canal de atendimento exclusivo para recebimento de demandas referentes ao aplicativo MT Cidadão, entretanto os usuários ainda procuram inicialmente a Ouvidoria para solucionar os problemas. Neste primeiro quadrimestre foram recebidas **73 mensagens**, dentre reclamações, solicitações e sugestões.

FIGURA 12: APP MT CIDADÃO



Vale destacar que no primeiro quadrimestre de **2023** o aplicativo MT Cidadão obteve um **total de 10.221.027 de acessos, com 103 serviços disponíveis**, sendo que no mesmo período em **2022** o app obteve um **total de 7.358.320 acessos e 75 serviços disponíveis**. Destacamos ainda que esses valores não correspondem ao total de solicitações e reclamações recebidas, visto que existem outros canais que os usuários utilizam para suas manifestações.

CURSOS E EVENTOS

Neste primeiro quadrimestre houve a participação dos membros que compõem a OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA nas seguintes capacitações:

- Inclusão de gênero na ponta da língua - ENAP
- Ouvidoria Day - TCE/MT
- Planejamento e organização pessoal no trabalho - ENAP
- Minicurso básico de Power BI - DATAB

EQUIPE DA OUVIDORIA SETORIAL

A Unidade de Ouvidoria e Transparência é composta pelo Ouvidor e pelo Auxiliar Administrativo.

À apreciação superior.

Cuiabá, 04 de maio de 2023.

Maraporacayama Cardoso Reis
Ouvidora Setorial


Pedro José Nascimento A. de Amorim
Auxiliar Administrativo

Cleberon Antonio Sávio Gomes
Diretor Presidente - Interino