



Relatório de Ouvidoria 0012/2020

UNIDADE ORÇAMENTÁRIA:	CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO
INTERESSADO:	EMERSON HIDEKI HAYASHIDA
ASSUNTO:	MENSAGENS DE OUVIDORIA SOBRE O ASSUNTO CORONAVÍRUS (COVID-19).

MENSAGENS RECEBIDAS ATRAVÉS DO SISTEMA FALE CIDADÃO COM O ASSUNTO CORONAVÍRUS (COVID-19), NO PERÍODO ENTRE 13 E 19 DE ABRIL DE 2020.

Cuiabá - MT
Abril/2020

1 RESUMO DAS MENSAGENS

Conforme decisão de gestão da Controladoria Geral do Estado, sustentada pela Lei nº 13.979, de 2020 e decretos estaduais regulando a matéria, em atendimento aos esforços para o combate à pandemia do Coronavírus (COVID-19), a CGE, através da Secretaria Adjunta de Ouvidoria Geral e Transparência, está monitorando as mensagens relacionadas ao tema em comento.

A busca é feita pelas palavras-chave que possuem pertinência com a pandemia e seus efeitos, e começaram no dia 15/03/2020, com a análise da evolução das dúvidas da população de Mato Grosso, bem como daquelas denúncias e reclamações relacionadas ao COVID-19. Tudo em harmonia com o artigo 6º-B da Lei federal nº 13.979, de 2020.

Há que registrar que a norma contida no art. 6º-B da Lei nº 13.979, de 2020, criada pela Medida Provisória 928, de 2020, foi desafiada por recursos junto ao Supremo Tribunal Federal - STF, porque modificavam a Lei de Acesso à Informação, a Lei nº 12.5257, de 2011.

O STF decidiu liminarmente em duas Ações Diretas de Inconstitucionalidade (ADIs 6347 e 6351) contra parte da MP 928, afastando a mudança nas regras dos pedidos de acesso à informação de órgãos públicos. A CGE segue priorizando os pedidos de acesso à informação baseados na LAI que possuam relação com o Coronavírus (COVID-19), sem se descuidar dos demais pedidos, inclusive recursos interpostos contra negativa de informação.

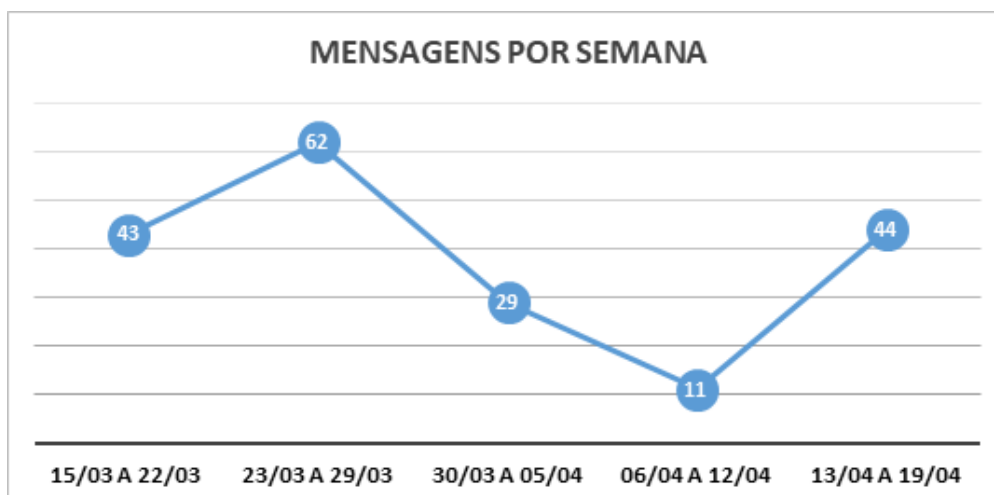
1.1 EVOLUÇÃO SEMANAL

SEMANA ANTERIOR	RELATÓRIO ATUAL	TOTAL
06 a 12/abr	13 a 19/abr	A partir de 15/mar
11 mensagens	44 mensagens	189 Mensagens

Para melhores efeitos de compreensão os gráficos desse relatório foram alterados para análise semanal das mensagens recebidas.

Após duas semanas com tendência à diminuição do volume de mensagens recebidas, o

sistema de ouvidorias voltou a registrar um aumento significativo em seu estoque, puxado principalmente por mensagens referentes à autorização da suspensão dos descontos de empréstimos bancários com descontos automáticos consignados na folha de vencimentos dos servidores públicos estaduais.

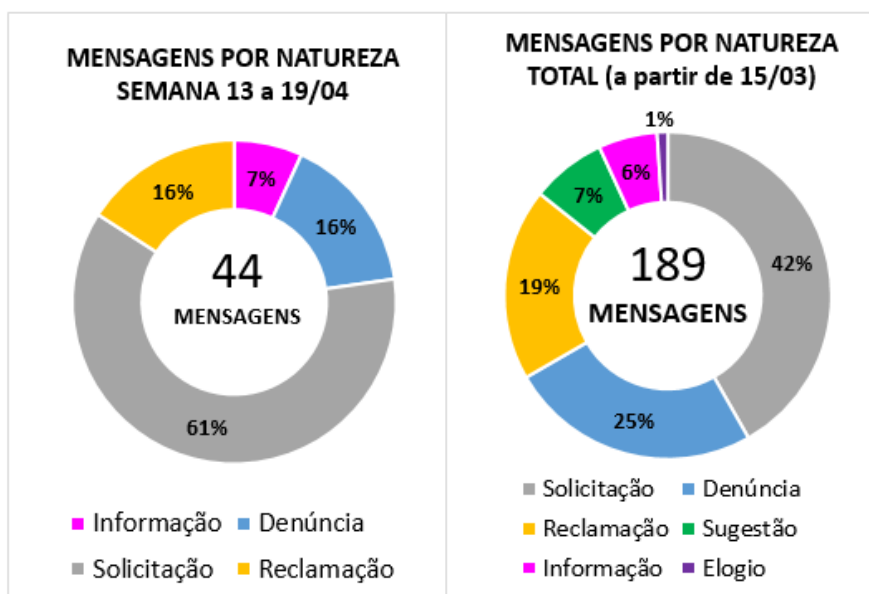


Esse é um aspecto que merece relevo: o nosso monitoramento evidencia em qual área de política pública relacionada ao Coronavírus (COVID-19) a tomada de decisões da Administração se antecipa às inquietações da população. Mesmo com a solução já apontada pela gestão estadual, mantivemos essa medição no relatório para demonstrar o encontro entre as dúvidas dos demandantes e as soluções propostas pela gestão.

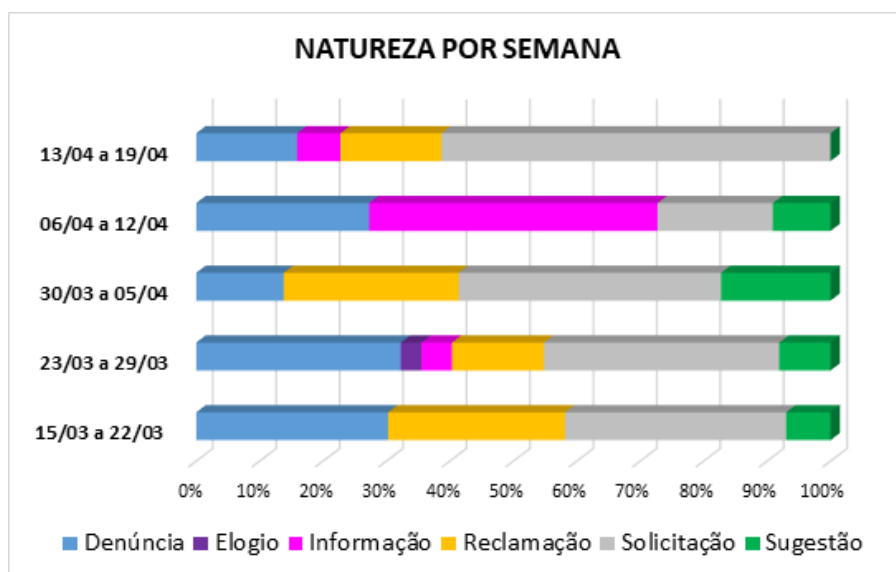
2 NATUREZA

As demandas são recebidas por meio dos portais institucionais (de todos os órgãos e entidades), por e-mail e através do Ouv-zap, e de imediato migradas/cadastradas no Sistema Fale Cidadão.

Após a triagem e tratamento inicial são distribuídas às unidades com atribuição relacionada à manifestação. Inicialmente a demanda recebe uma dessas classificações: denúncia, reclamação, solicitação, sugestão, informação (LAI) e elogio.



Classificação da espécie de manifestação recebida, por semana, com destaque para os Pedidos de Acesso à Informação (LAI), e por Área Governamental.





3 ALERTAS

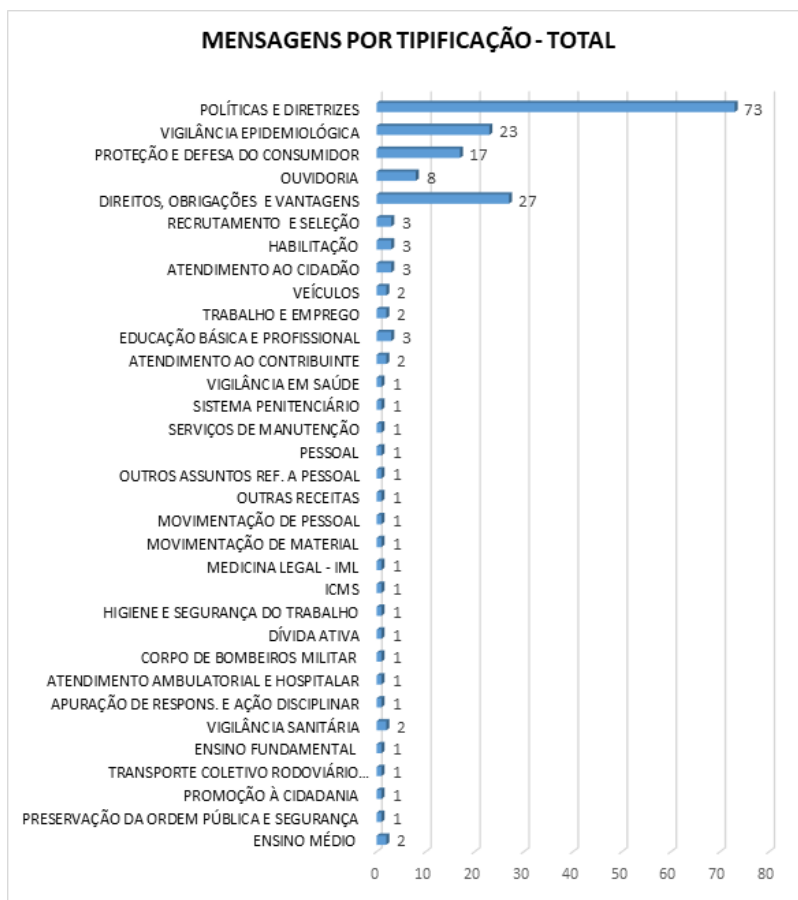
No período utilizado para a busca, foram recebidos diversos Pedidos de Informação, baseados na Lei de Acesso à Informação LAI (Lei nº 12.527, de 2011), sobre diversas situações relativas à prevenção e combate do Coronavírus (COVID-19).

Esta semana o maior volume de mensagens veiculava dúvidas e solicitações referentes ao Decreto nº 452, de 13 de abril de 2020, que autoriza a suspensão temporária do desconto consignado em folha de vencimentos. A maior parte dos questionamentos foi sanada com a publicação da Instrução Normativa nº 09/2020, que orienta o processo de solicitação desta suspensão.

Começamos a receber mensagens com questionamentos, reclamações e solicitações referentes às aulas online das escolas estaduais categoria de mensagens que deve continuar gerando demandas da população e inclusive crescer nas próximas semanas. **Com este alerta, é possível que as ouvidorias se atentem especialmente para as demandas relacionadas às aulas em Educação à Distância - EAD, antecipação de férias dos alunos e professores e custo das mensalidades nas escolas privadas, em especial.**

Continuamos recebendo também solicitações de fiscalização e denúncias relativas à proteção ao consumidor, encaminhadas ao Procon, assunto que foi tratada com alto

grau de detalhamento no Relatório de Ouvidoria nº 0010/2020 , encaminhado aos destinatários em 20/04/2020.

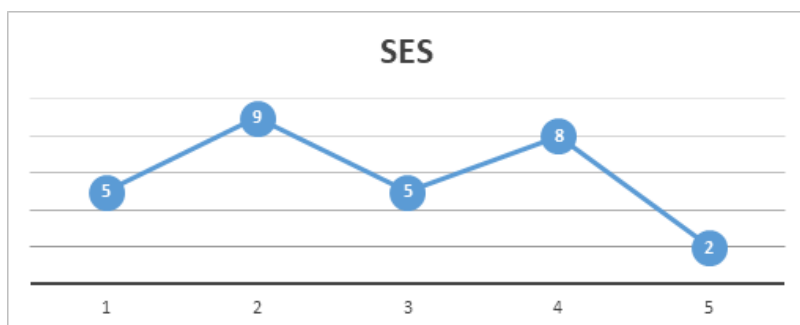
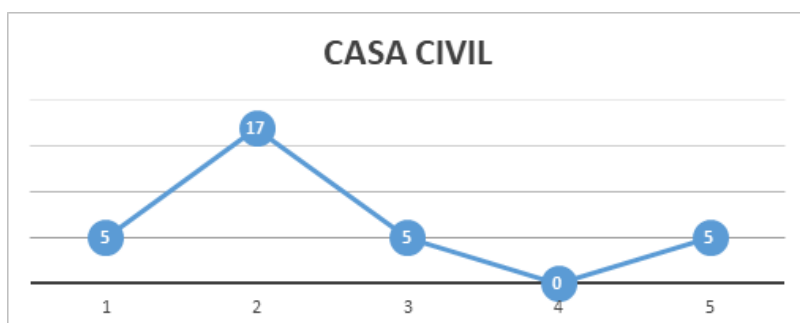
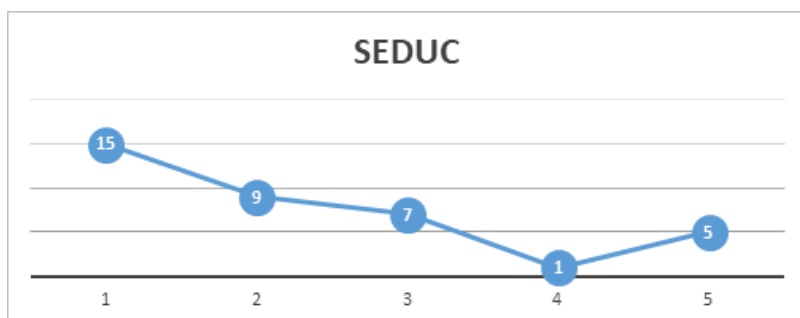


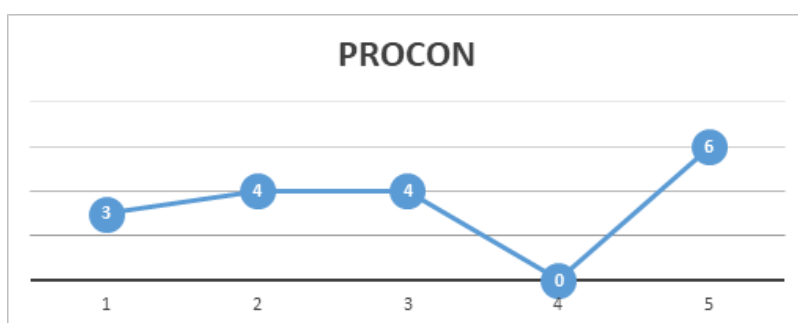
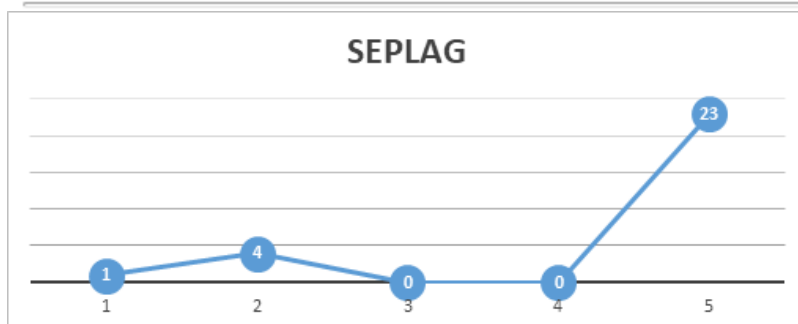
MENSAGENS POR NATUREZA, ÁREA GOVERNAMENTAL E TIPIFICAÇÃO			
Natureza	Área Governamental	Tipificação	Total
Denúncia	ADMINISTRAÇÃO GERAL	APURAÇÃO DE RESPONS. E AÇÃO DISCIPLINAR	1
		HIGIENE E SEGURANÇA DO TRABALHO	1
		OUTROS ASSUNTOS REFERENTES A PESSOAL	1
		OUVIDORIA	5
	ESTRATÉGIAS DE GOVERNO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E AUDITORIA	POLÍTICAS E DIRETRIZES	21
	SAÚDE, CIDADANIA E ASSISTÊNCIA SOCIAL	VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA	8
		PROMOÇÃO À CIDADANIA	1
		VIGILÂNCIA SANITÁRIA	2
	SEGURANÇA PÚBLICA, JUSTIÇA E DIREITOS HUMANOS E DEFESA DO CONSUMIDOR	PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR	6
		SISTEMA PENITENCIÁRIO	1
Elogio	ESTRATÉGIAS DE GOVERNO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E AUDITORIA	POLÍTICAS E DIRETRIZES	1
	SAÚDE, CIDADANIA E ASSISTÊNCIA SOCIAL	VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA	1
Informação	ESTRATÉGIAS DE GOVERNO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E AUDITORIA	POLÍTICAS E DIRETRIZES	2
		TRANSPORTE COLETIVO RODOVIÁRIO INTERMUNICIPAL DE PASSAGEIROS - STCRIP	1
	SAÚDE, CIDADANIA E ASSISTÊNCIA SOCIAL	ATENDIMENTO AMBULATORIAL E HOSPITALAR	1
		VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA	6
SEGURANÇA PÚBLICA, JUSTIÇA E DIREITOS HUMANOS E DEFESA DO CONSUMIDOR	PRESERVAÇÃO DA ORDEM PÚBLICA E SEGURANÇA	1	
Reclamação	ADMINISTRAÇÃO GERAL	ATENDIMENTO AO CIDADÃO	1
		DIREITOS, OBRIGAÇÕES E VANTAGENS	2
		MOVIMENTAÇÃO DE MATERIAL	1
		OUVIDORIA	2
		PESSOAL	1
		SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO	1
	DESEMPENHO ECONÔMICO E SOCIAL, OBRAS PÚBLICAS E TRÂNSITO	VEÍCULOS	1
	EDUCAÇÃO, ENSINO E PESQUISA	EDUCAÇÃO BÁSICA E PROFISSIONAL	1
		ENSINO FUNDAMENTAL	1
		ENSINO MÉDIO	2
	ESTRATÉGIAS DE GOVERNO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E AUDITORIA	POLÍTICAS E DIRETRIZES	13
	SAÚDE, CIDADANIA E ASSISTÊNCIA SOCIAL	VIGILÂNCIA EM SAÚDE	1
		VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA	3
	SEGURANÇA PÚBLICA, JUSTIÇA E DIREITOS HUMANOS E DEFESA DO CONSUMIDOR	MEDICINA LEGAL - IML	1
		PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR	5
Solicitação	ADMINISTRAÇÃO FAZENDÁRIA	ATENDIMENTO AO CONTRIBUINTE	2
		DÍVIDA ATIVA	1
		ICMS	1
	ADMINISTRAÇÃO GERAL	ATENDIMENTO AO CIDADÃO	2
		DIREITOS, OBRIGAÇÕES E VANTAGENS	24
		MOVIMENTAÇÃO DE PESSOAL	1
		OUVIDORIA	1
		RECRUTAMENTO E SELEÇÃO	3
	VEÍCULOS	1	
	DESEMPENHO ECONÔMICO E SOCIAL, OBRAS PÚBLICAS E TRÂNSITO	HABILITAÇÃO	3
	EDUCAÇÃO, ENSINO E PESQUISA	EDUCAÇÃO BÁSICA E PROFISSIONAL	1
	ESTRATÉGIAS DE GOVERNO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E AUDITORIA	POLÍTICAS E DIRETRIZES	27
	SAÚDE, CIDADANIA E ASSISTÊNCIA SOCIAL	TRABALHO E EMPREGO	2
		VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA	3
SEGURANÇA PÚBLICA, JUSTIÇA E DIREITOS HUMANOS E DEFESA DO CONSUMIDOR	CORPO DE BOMBEIROS MILITAR	1	
	PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR	6	
Sugestão	ADMINISTRAÇÃO FAZENDÁRIA	OUTRAS RECEITAS	1
	ADMINISTRAÇÃO GERAL	DIREITOS, OBRIGAÇÕES E VANTAGENS	1
		EDUCAÇÃO BÁSICA E PROFISSIONAL	1
	ESTRATÉGIAS DE GOVERNO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E AUDITORIA	POLÍTICAS E DIRETRIZES	9
	SAÚDE, CIDADANIA E ASSISTÊNCIA SOCIAL	VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA	2
Total Geral			189

4 COMPORTAMENTO DAS DEMANDAS

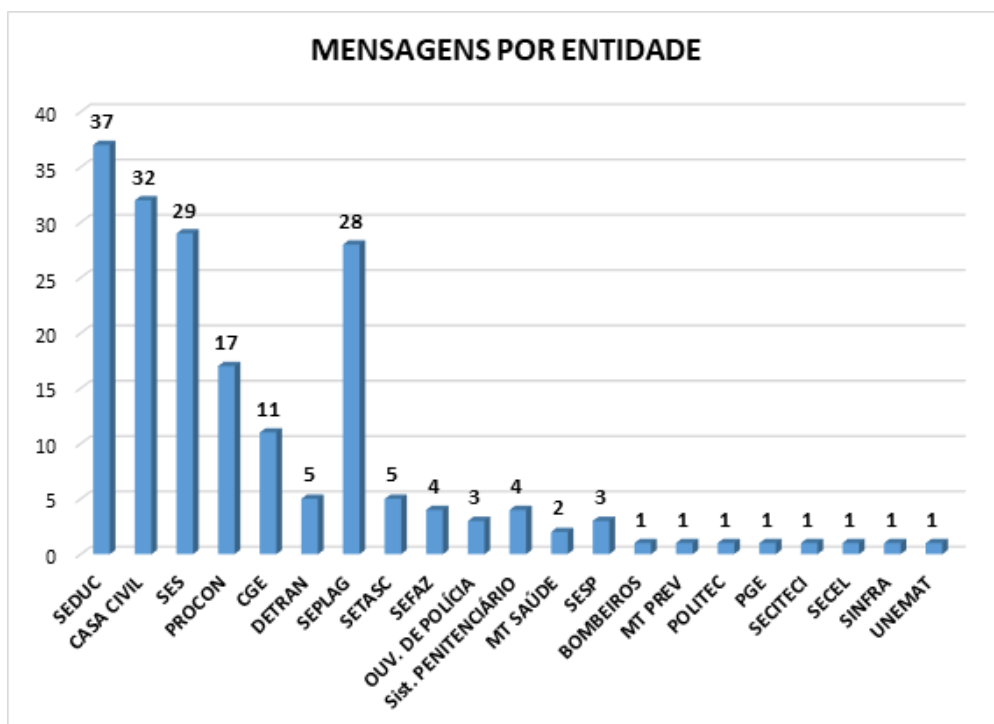
Considerando a data inicial da medição as demandas recebidas, após uma semana de redução de volume, houve um aumento das manifestações recebidas pela Ouvidoria entre 13 e 19 de abril de 2020.

As entidades mais demandadas no período acumulado são SEDUC, Casa Civil e SES. Entretanto, este relatório apresenta volume considerável de mensagens também para a SEPLAG e PROCON, conforme apresentamos abaixo, agrupadas pelas semanas analisadas.





Nos gráficos abaixo estão a totalidade das demandas recebidas pelas Ouvidorias no período referenciado:



MENSAGENS POR ENTIDADE	DATA					Total Geral
	15/03 a 22/03	23/03 a 29/03	30/03 a 05/04	06/04 a 12/04	13/04 a 19/04	
	SEDUC	15	9	7	1	
CASA CIVIL	5	17	5	0	5	32
SES	5	9	5	8	2	29
PROCON	3	4	4	0	6	17
CGE	5	3	2	1		11
DETRAN	1	4				5
SEPLAG	1	4	0	0	23	28
SETASC	1	2	1		1	5
SEFAZ		2	2			4
OUV. DE POLÍCIA		1	2			3
Sist. PENITENCIÁRIO	2	1		1		4
MT SAÚDE		2				2
SESP	1		1		1	3
BOMBEIROS		1				1
MT PREV		1				1
POLITEC		1				1
PGE	1					1
SECITECI	1					1
SECEL	1					1
SINFRA	1					1
UNEMAT		1				1
AGER					1	1
TOTAL GERAL	43	62	29	11	44	189

À apreciação superior.

Cuiabá, 20 de Abril de 2020

Vilson Pedro Nery
 Secretário Adjunto de Ouvidoria Geral e Transparência