



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

Relatório de Ouvidoria 0046/2020

UNIDADE ORÇAMENTÁRIA:	CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO
INTERESSADO:	EMERSON HIDEKI HAYASHIDA - SECRETÁRIO CONTROLADOR-GERAL DO ESTADO
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 05 DE OUTUBRO DE 2020 E 11 DE OUTUBRO DE 2020.

Cuiabá - MT
Outubro/2020



1 RESUMO DAS MENSAGENS

Trata-se do relatório semanal buscando no sistema de ouvidorias do Poder Executivo as demandas relacionadas com dúvidas e questionamentos acerca do Coronavírus (COVID-19).

Com fundamento na Lei Complementar nº 550, de 2014 e no art. 52, parágrafo 2º, da Constituição Estadual de Mato Grosso, a Controladoria Geral do Estado (CGE) possui competência e atribuições no sistema de ouvidorias. Deste modo a equipe da Secretaria Adjunta de Ouvidoria Geral e Transparência implantou um atributo no sistema Fale Cidadão, permitindo a triagem rápida das manifestações pertinentes ao tema Coronavírus (COVID-19). Do mesmo modo que foi produzido artefato semelhante junto ao SIAG e SIAG-C, que permite a busca automática de aquisições relacionadas ao COVID-19, disponibilizando no ambiente do Portal Transparência.

Para ampliar a abrangência de nossas buscas, a nossa pesquisa investiga outras palavras-chave que possuem relação temática com a pandemia e seus efeitos, e esse trabalho teve início em 15/03/2020, com a análise permanente da evolução das dúvidas da população de Mato Grosso, bem como daquelas denúncias e reclamações relacionadas ao COVID-19. Tudo em harmonia com o disposto no artigo 6º-B da Lei federal nº 13.979, de 2020, e com os propósitos de melhoria na prestação dos serviços públicos preconizados pela Lei nº 13.460, de 2017, e a norma reguladora interna, o Decreto estadual nº 195, de 09/08/2019.

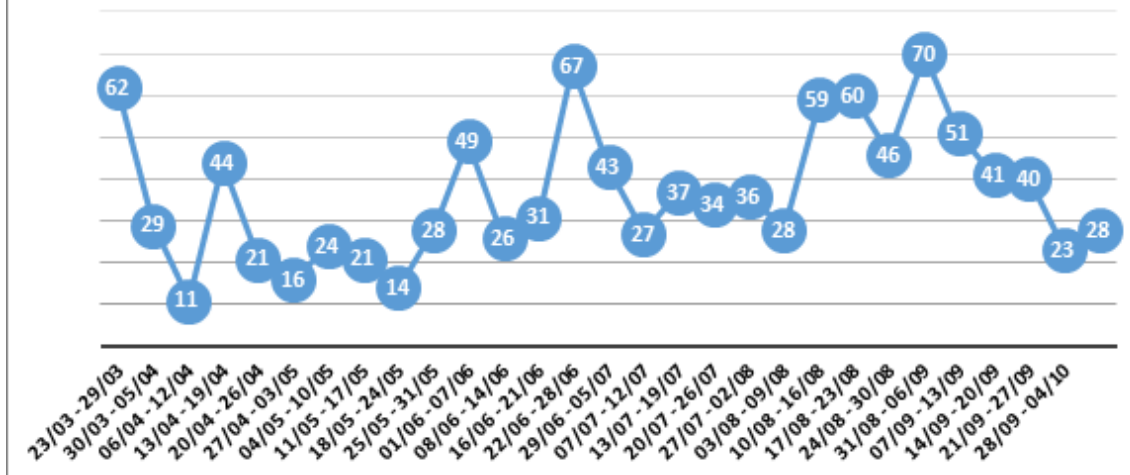
Nesta 30ª semana de medição registramos praticamente o mesmo número de mensagens que na semana anterior, com curva de aumento.

1.1 EVOLUÇÃO SEMANAL

SEMANA ANTERIOR	RELATÓRIO ATUAL	TOTAL
28 de set a 04 de out	05 a 11 de out	A partir de 15/mar
23 Mensagens	28 Mensagens	1110 Mensagens



MENSAGENS POR SEMANA



2 NATUREZA

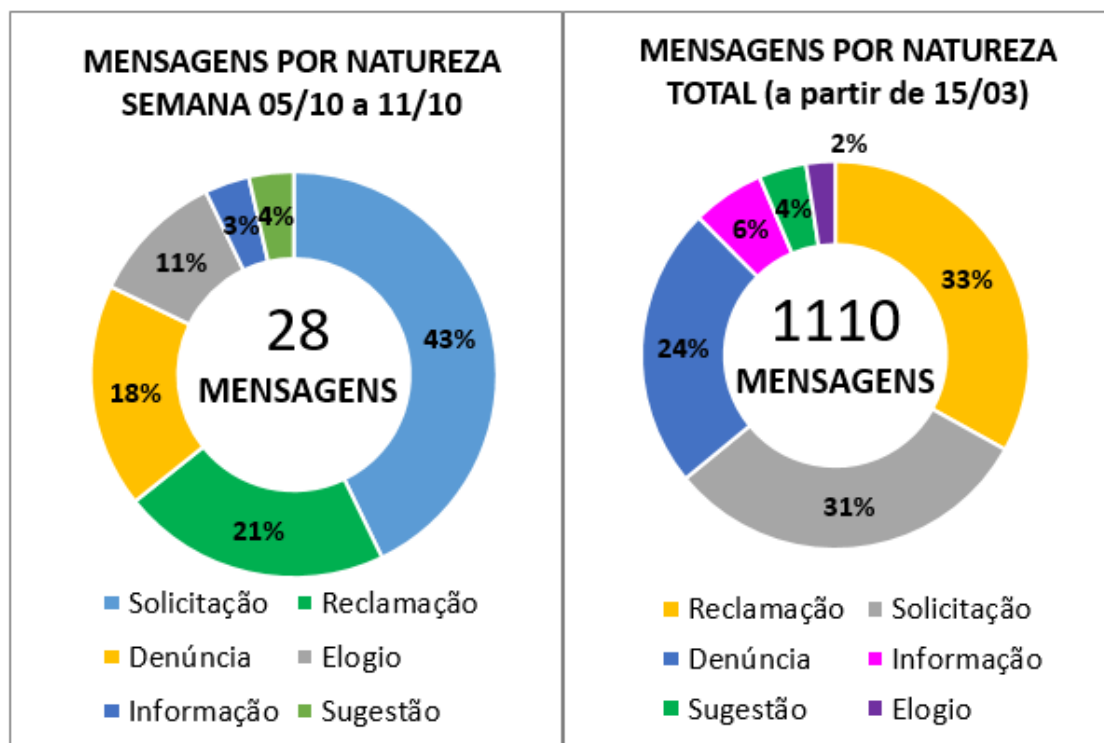
Conforme já informado, as Ouvidorias públicas do Poder Executivo de Mato Grosso atuam em rede interligada, tendo à frente a Secretaria Adjunta de Ouvidoria Geral e Transparência da Controladoria Geral do Estado com os atributos de órgão central.

Deste modo, com fundamento na Lei Complementar nº 162, de 2004, a CGE sistema e centraliza o recebimento e a triagem inicial das demandas da população. As manifestações são acolhidas por meio dos portais institucionais de todos os órgãos e entidades da Administração através de um link, por e-mail e através do Ouv-zap, e logo as manifestações são cadastradas no Sistema Fale Cidadão para o devido tratamento. Com a evolução da pandemia do Coronavírus (COVID-19) houve um crescimento substancial na utilização do aplicativo de smartphone MT Cidadão, que também vem sendo usado em larga escala pelos mato-grossenses para comunicação institucional com o Estado.

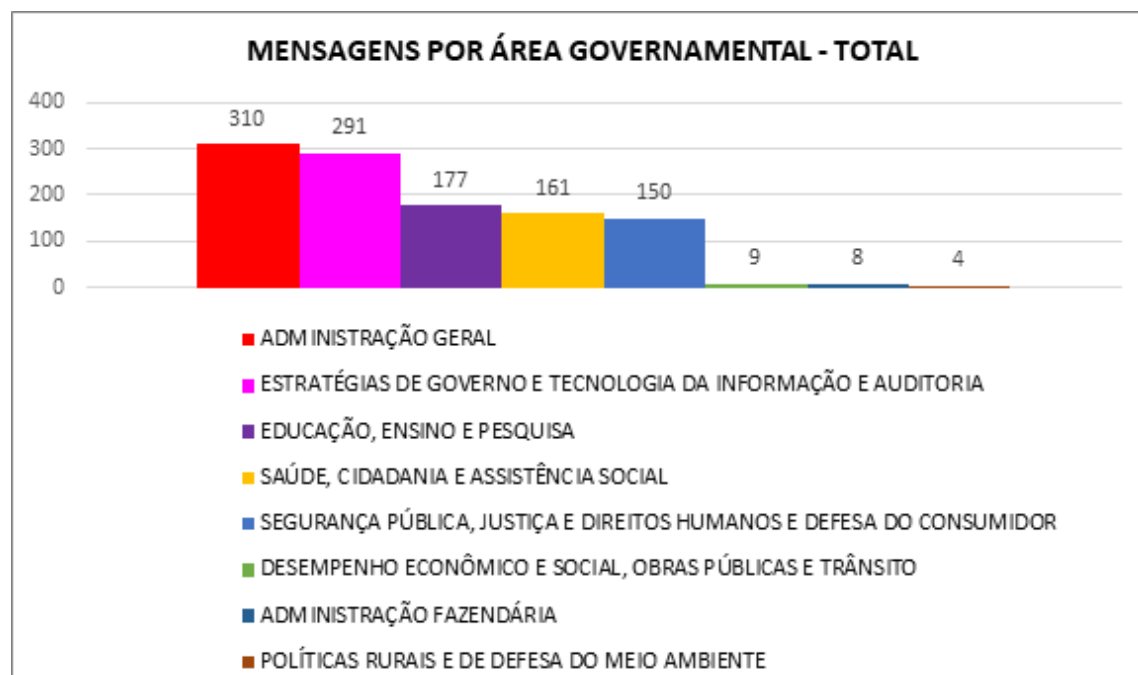
Após a triagem e tratamento inicial, as demandas são distribuídas às unidades com atribuição relacionada à manifestação em particular, e possuem um prazo para a efetiva resposta (15 dias renováveis uma vez pelo mesmo tempo). Inicialmente a demanda recebe uma dessas classificações: denúncia, reclamação, solicitação, sugestão, informação (LAI) e elogio.

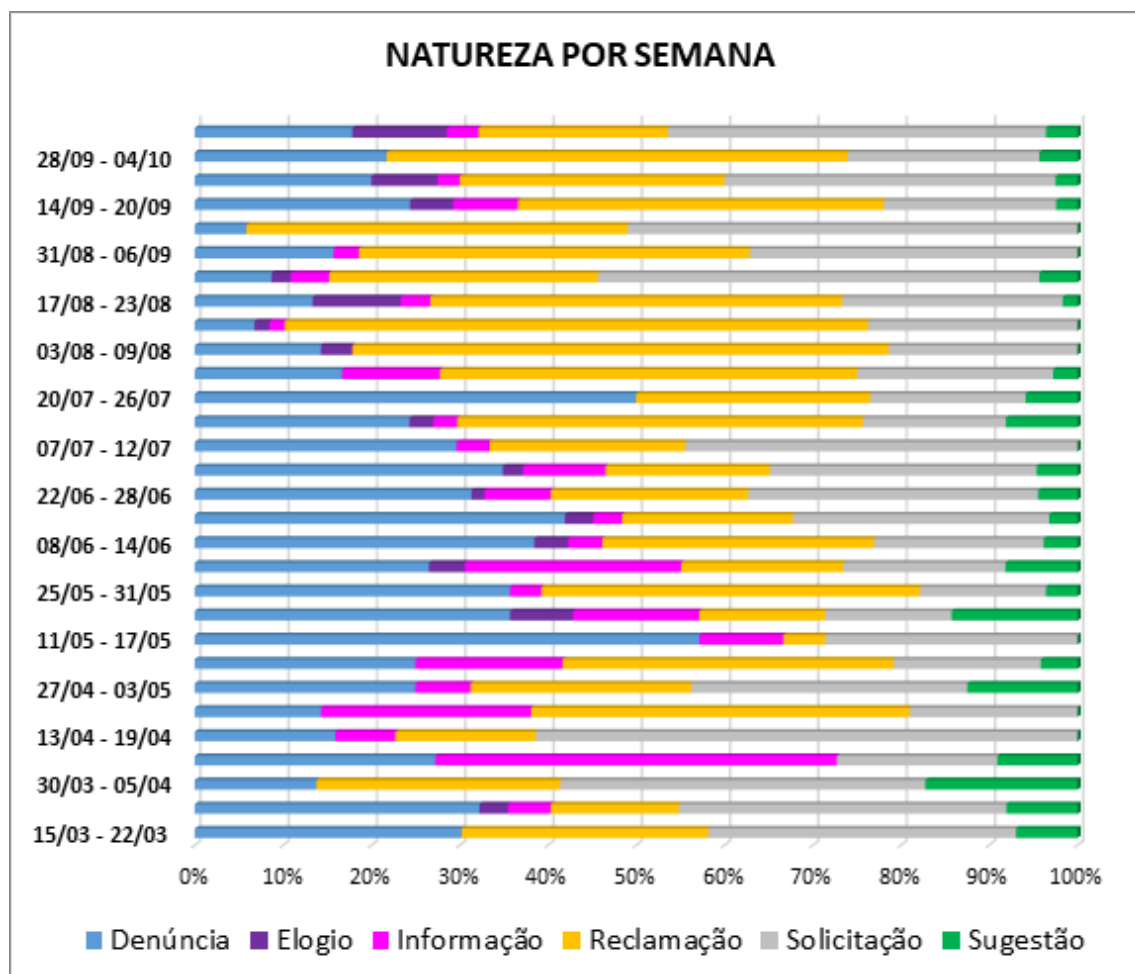


Governo do Estado de Mato Grosso
CGE - Controladoria Geral do Estado



Classificação das espécies de manifestações recebidas, por semana, com destaque para os Pedidos de Acesso à Informação (LAI), em cor rosa, e por Área de atuação Governamental.





3 ALERTAS

Na área de EDUCAÇÃO voltamos a receber mensagens de reclamação sobre a distribuição das cestas básicas às famílias dos alunos, e dos materiais impressos.

Na área de SAÚDE, seguimos registrando dúvidas com relação a emissão de senhas e agendamento do atendimento no Centro de Triagem COVID, na Arena Pantanal, e também mensagens sobre a prestação do serviço ao cidadão nas unidades de saúde.

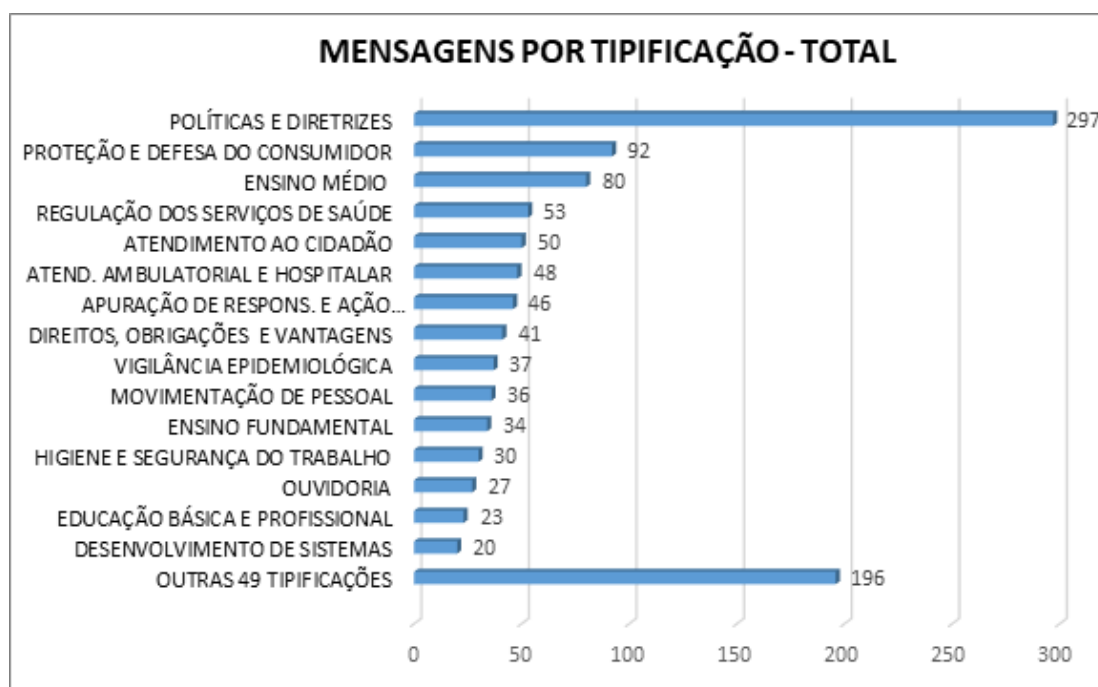
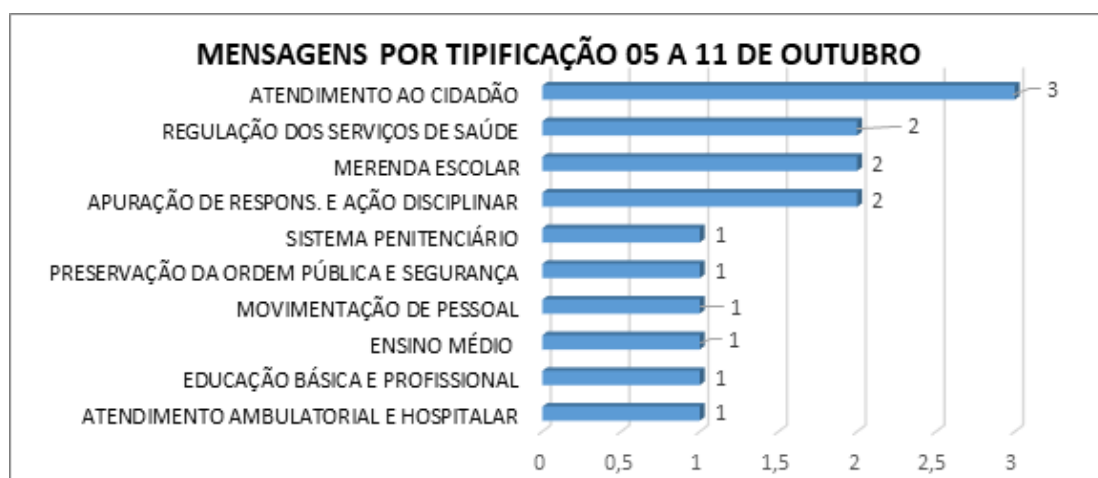
Registramos dúvidas sobre a aplicação do decreto nº 658, referentes aos servidores enquadrados no grupo de risco e também sobre o expediente presencial de servidores contaminados.



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

Recebemos também denúncia sobre conduta de servidor em cargo de liderança com relação aos servidores que testaram positivo para COVID-19 e de servidores do Sistema Penitenciário.

O Sistema Penitenciário e o Socioeducativo foram assunto de dois Pedidos de Informação (LAI) recebidos no período.





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

4 MENSAGENS POR NATUREZA, ÁREA GOVERNAMENTAL E TIPIFICAÇÃO

Natureza	Área Governamental	Tipificação	Total
Denúncia	ADMINISTRAÇÃO FAZENDÁRIA	TRIBUTOS	2
	ADMINISTRAÇÃO GERAL	APURAÇÃO DE RESPONS E AÇÃO DISCIPLINAR	32
		AQUISIÇÃO (inclusive licitações)	2
		DIREITOS, OBRIGAÇÕES E VANTAGENS	1
		ESTÍMULOS FINANCEIROS E CREDITÍCIOS	1
		FUNDOS ESPECIAIS	1
		HIGIENE E SEGURANÇA DO TRABALHO	22
		MOVIMENTAÇÃO DE PESSOAL	4
		OUTROS ASSUNTOS REFERENTES À ORGANIZAÇÃO	1
		OUTROS ASSUNTOS REFERENTES A PATRIMÔNIO	2
		OUTROS ASSUNTOS REFERENTES A PESSOAL	5
	OUVIDORIA	17	
	EDUCAÇÃO, ENSINO E PESQUISA	ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL	4
		EDUCAÇÃO BÁSICA E PROFISSIONAL	2
		ENSINO FUNDAMENTAL	3
		MERENDA ESCOLAR	5
		NORMATIZAÇÃO. REGULAMENTAÇÃO	1
		POLÍTICAS E DIRETRIZES	6
	ESTRATÉGIAS DE GOVERNO E TI E AUDITORIA	POLÍTICAS E DIRETRIZES	66
	POLÍTICAS RURAIS E DE DEFESA DO MEIO AMBIENTE	FISCALIZAÇÃO AMBIENTAL	3
	SAÚDE, CIDADANIA E ASSISTÊNCIA SOCIAL	ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	1
		ATENDIMENTO AMBULATORIAL E HOSPITALAR	6
		PROMOÇÃO À CIDADANIA	4
		REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE	2
		VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA	14
		VIGILÂNCIA SANITÁRIA	3
	SEGURANÇA PÚBLICA, JUSTIÇA E DIREITOS HUMANOS E DEFESA DO CONSUMIDOR	AÇÕES OPERACIONAIS EM CAMPO	10
POLÍTICAS E DIRETRIZES		1	
PRESERVAÇÃO DA ORDEM PÚBLICA E SEGURANÇA		1	
PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR		34	
SISTEMA PENITENCIÁRIO		5	
Elogio	ADMINISTRAÇÃO GERAL	ASSISTÊNCIA À SAÚDE	1
		ATENDIMENTO AO CIDADÃO	21
	EDUCAÇÃO, ENSINO E PESQUISA	MERENDA ESCOLAR	1
	ESTRATÉGIAS DE GOVERNO E TI E AUDITORIA	POLÍTICAS E DIRETRIZES	3
	SAÚDE, CIDADANIA E ASSISTÊNCIA SOCIAL	VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA	1
Informação	ADMINISTRAÇÃO GERAL	AQUISIÇÃO (inclusive licitações)	3
		COMUNICAÇÃO SOCIAL	2
		HIGIENE E SEGURANÇA DO TRABALHO	1
		LICITAÇÕES E CONTRATAÇÕES DE SERVIÇOS	1
		ORÇAMENTO	6
		OUTROS ASSUNTOS REFERENTES À ORGANIZAÇÃO	1
		OUVIDORIA	1
		QUADROS, TABELAS E POLÍTICA DE PESSOAL	2
		VEÍCULOS	2
		DESEMPENHO ECONÔMICO E SOCIAL, OBRAS PÚBLICAS	HABITAÇÃO, SANEAMENTO E URBANISMO
	EDUCAÇÃO, ENSINO E PESQUISA	ENSINO FUNDAMENTAL	1
	ESTRATÉGIAS DE GOVERNO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E AUDITORIA	POLÍTICAS E DIRETRIZES	6
		REGULAÇÃO DE SANEAMENTO	2
		TRANSP COLETIVO RODOVIÁRIO INTERMUNICIPAL	1
	SAÚDE, CIDADANIA E ASSISTÊNCIA SOCIAL	ATENDIMENTO AMBULATORIAL E HOSPITALAR	2
		POLÍTICAS E DIRETRIZES	1
		REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE	1
		VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA	9
	SEGURANÇA PÚBLICA, JUSTIÇA E DIREITOS HUMANOS E DEFESA DO CONSUMIDOR	CRIMES PENAIS	1
		POLÍTICAS E DIRETRIZES	8
PRESERVAÇÃO DA ORDEM PÚBLICA E SEGURANÇA		10	
SISTEMA PENITENCIÁRIO		4	
SISTEMA SOCIOEDUCATIVO		1	



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

Natureza	Área Governamental	Tipificação	Total
Reclamação	ADMINISTRAÇÃO FAZENDÁRIA	OUTRAS RECEITAS	1
	ADMINISTRAÇÃO GERAL	APURAÇÃO DE RESPONS E AÇÃO DISCIPLINAR	14
		ASSISTÊNCIA À SAÚDE	4
		ATENDIMENTO AO CIDADÃO	17
		BENS IMÓVEIS	2
		DIREITOS, OBRIGAÇÕES E VANTAGENS	10
		HIGIENE E SEGURANÇA DO TRABALHO	6
		LICITAÇÕES E CONTRATAÇÕES DE SERVIÇOS	1
		MOVIMENTAÇÃO DE MATERIAL	2
		MOVIMENTAÇÃO DE PESSOAL	27
		OUTROS ASSUNTOS REFERENTES À ORGANIZAÇÃO	2
		OUTROS ASSUNTOS REFERENTES A PESSOAL	8
		OUVIDORIA	6
		PESSOAL	1
		PLANOS, PROGRAMAS E PROJETOS DE TRABALHO	1
		RECRUTAMENTO E SELEÇÃO	1
	SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO	1	
	DESEMPENHO ECONÔMICO E SOCIAL, OBRAS PÚBLICAS	VEÍCULOS	2
	EDUCAÇÃO, ENSINO E PESQUISA	EDUCAÇÃO BÁSICA E PROFISSIONAL	12
		ENSINO FUNDAMENTAL	17
		ENSINO MÉDIO	47
		MERENDA ESCOLAR	6
		NORMATIZAÇÃO. REGULAMENTAÇÃO	1
		POLÍTICAS E DIRETRIZES	9
	ESTRATÉGIAS DE GOVERNO E TI E AUDITORIA	DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS	9
		INSTITUIÇÃO FINANCEIRA	2
		POLÍTICAS E DIRETRIZES	56
	POLÍTICAS RURAIS E DE DEFESA DO MEIO AMBIENTE	TRANSP COLETIVO RODOVIÁRIO INTERMUNICIPAL	1
		POLÍTICAS E DIRETRIZES	1
	SAÚDE, CIDADANIA E ASSISTÊNCIA SOCIAL	ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	1
		ATENDIMENTO AMBULATORIAL E HOSPITALAR	32
		REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE	24
VIGILÂNCIA EM SAÚDE		1	
VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA		3	
SEGURANÇA PÚBLICA, JUSTIÇA E DIREITOS HUMANOS E DEFESA DO CONSUMIDOR	AÇÕES OPERACIONAIS EM CAMPO	4	
	AÇÕES PREVENTIVAS DE SEGURANÇA	1	
	MEDICINA LEGAL - IML	1	
	PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR	31	
	SISTEMA PENITENCIÁRIO	2	
Solicitação	ADMINISTRAÇÃO FAZENDÁRIA	ATENDIMENTO AO CONTRIBUINTE	2
	ADMINISTRAÇÃO GERAL	DÍVIDA ATIVA	1
		ICMS	1
		AQUISIÇÃO (inclusive licitações)	2
		ASSISTÊNCIA À SAÚDE	1
		ATENDIMENTO AO CIDADÃO	12
		COMUNICAÇÃO SOCIAL	1
		DIREITOS, OBRIGAÇÕES E VANTAGENS	29
		DOCUMENTAÇÃO E INFORMAÇÃO	3
		HIGIENE E SEGURANÇA DO TRABALHO	1
		MOVIMENTAÇÃO DE PESSOAL	3
		ORÇAMENTO	1
		OUTROS ASSUNTOS REFERENTES À ORGANIZAÇÃO	3
		OUTROS ASSUNTOS REFERENTES A PESSOAL	3
		OUVIDORIA	3
		RECRUTAMENTO E SELEÇÃO	10
	SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO	1	
	VEÍCULOS	1	
	DESEMPENHO ECONÔMICO E SOCIAL, OBRAS PÚBLICAS E TRÂNSITO	CONTROLE E FORMAÇÃO DE CONDUTORES	1
	HABILITAÇÃO	4	
POLÍTICAS E DIRETRIZES	1		



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

Natureza	Área Governamental	Tipificação	Total
Solicitação	EDUCAÇÃO, ENSINO E PESQUISA	ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL	1
		EDUCAÇÃO BÁSICA E PROFISSIONAL	8
		ENSINO FUNDAMENTAL	8
		MERENDA ESCOLAR	1
		ENSINO MÉDIO	31
		ENSINO TÉCNICO	1
		NORMATIZAÇÃO. REGULAMENTAÇÃO	2
	ESTRATÉGIAS DE GOVERNO E TI E AUDITORIA	DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS	11
		INSTITUIÇÃO FINANCEIRA	2
		POLÍTICAS E DIRETRIZES	112
		REGULAÇÃO DE ENERGIA	1
	SAÚDE, CIDADANIA E ASSISTÊNCIA SOCIAL	ATENDIMENTO AMBULATORIAL E HOSPITALAR	4
		POLÍTICAS E DIRETRIZES	4
		PROMOÇÃO À CIDADANIA	2
		REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE	26
		TRABALHO E EMPREGO	2
		VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA	8
		VIGILÂNCIA SANITÁRIA	1
	SEGURANÇA PÚBLICA, JUSTIÇA E DIREITOS HUMANOS E DEFESA DO CONSUMIDOR	AÇÕES OPERACIONAIS EM CAMPO	3
		CORPO DE BOMBEIROS MILITAR	1
POLÍTICAS E DIRETRIZES		2	
PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR		27	
	SISTEMA PENITENCIÁRIO	3	
Sugestão	ADMINISTRAÇÃO FAZENDÁRIA	OUTRAS RECEITAS	1
	ADMINISTRAÇÃO GERAL	DIREITOS, OBRIGAÇÕES E VANTAGENS	1
		MOVIMENTAÇÃO DE PESSOAL	2
		OUTROS ASSUNTOS REFERENTES A PESSOAL	1
	EDUCAÇÃO, ENSINO E PESQUISA	EDUCAÇÃO BÁSICA E PROFISSIONAL	1
		ENSINO FUNDAMENTAL	5
		ENSINO MÉDIO	2
		NORMATIZAÇÃO. REGULAMENTAÇÃO	3
		POLÍTICAS E DIRETRIZES	2
	ESTRATÉGIAS DE GOVERNO E TI E AUDITORIA	POLÍTICAS E DIRETRIZES	16
	SAÚDE, CIDADANIA E ASSISTÊNCIA SOCIAL	ATENDIMENTO AMBULATORIAL E HOSPITALAR	5
		POLÍTICAS E DIRETRIZES	2
		VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA	2
Total Geral			1110

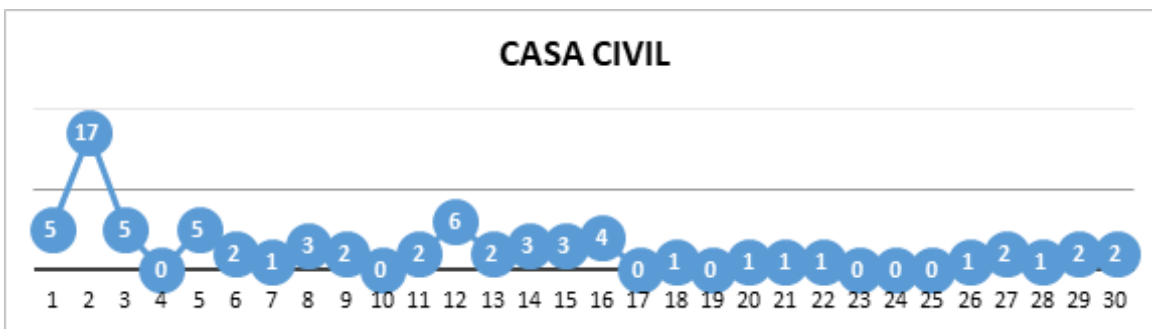
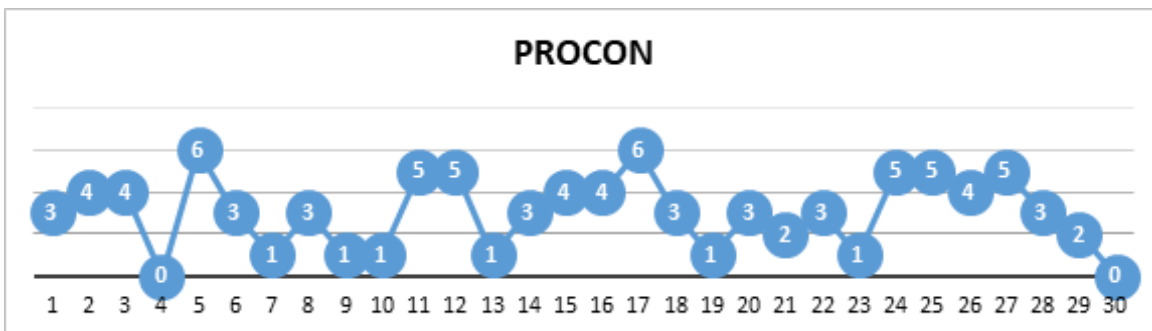
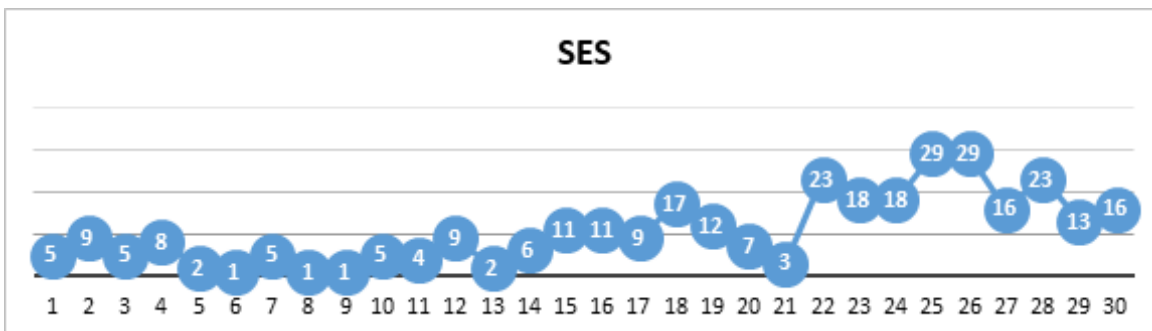
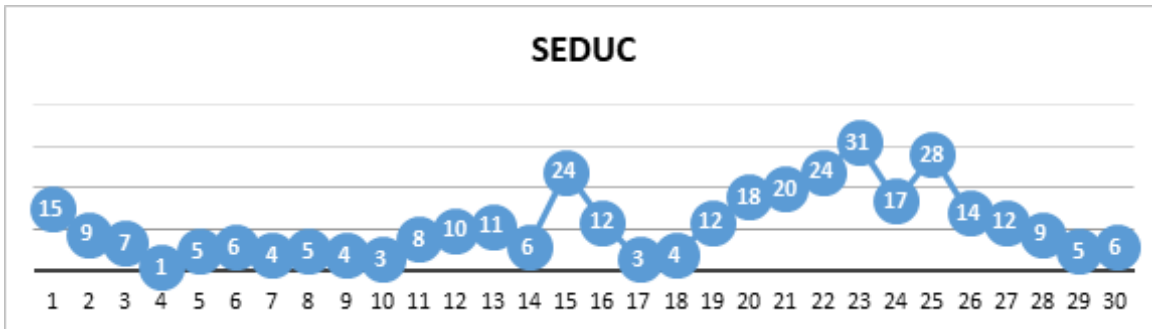
5 COMPORTAMENTO DAS DEMANDAS

Para registro das mensagens, a maioria dos cidadãos faz uso do atalho (botão) dentro do sistema Fale Cidadão, com a possibilidade de vincular a demanda ao COVID-19 (facilitando assim o cadastro e a busca). Deste modo é facilitada a busca de quem faz tratamento da demanda, e a população percebe que a pandemia é objeto de preocupação dos agentes públicos.

As entidades mais demandadas no período acumulado são, em ordem decrescente: Seduc, SES, Procon e Casa Civil.



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

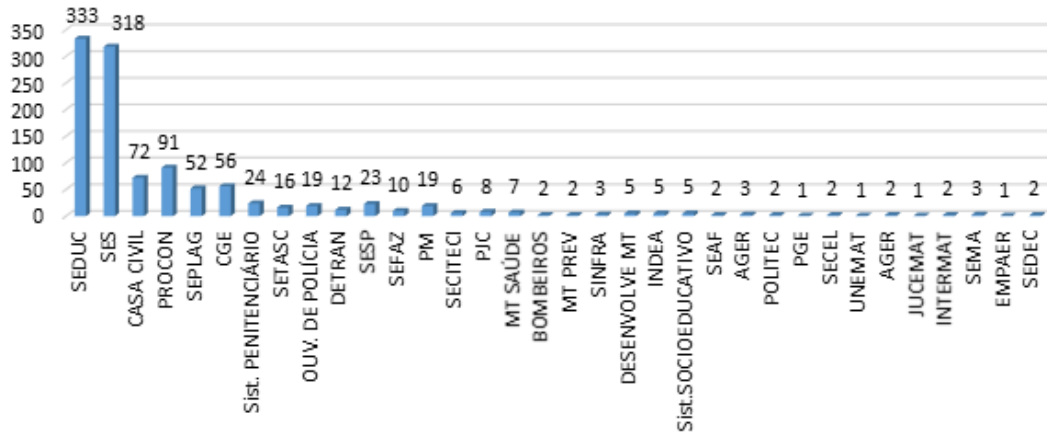


No gráfico e tabela abaixo estão a totalidade das demandas recebidas pelas Ouvidorias no período referenciado:



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

MENSAGENS POR ENTIDADE



ENTIDADE / DATA	SEMANAS ANTERIORES 15/03 A 02/08	03/08 A 09/08	10/08 a 16/08	17/08 A 23/08	24/08 a 30/08	31/08 a 06/09	07/09 a 13/09	14/09 a 20/09	21/09 a 27/09	28/09 a 04/10	05/10 a 11/10	Total Geral
SEDUC	167	20	24	31	17	28	14	12	9	5	6	333
SES	130	3	23	18	18	29	29	16	23	13	16	318
CASA CIVIL	62	1	1	0	0	0	1	2	1	2	2	72
PROCON	61	2	3	1	5	5	4	5	3	2		91
SEPLAG	42		1	1	4	1			3			52
CGE	49		2	3		1					1	56
Sist. PENITENCIÁRIO	18				1		2	1			2	24
SETASC	14		1			1						16
OUV. DE POLÍCIA	18			1								19
DETRAN	8		1		1		1			1		12
SESP	16	1	1	1		1		3				23
SEFAZ	9			1								10
PM	16		1					2				19
SECITECI	5			1								6
PJC	7		1									8
MT SAÚDE	6			1								7
BOMBEIROS	2											2
MT PREV	2											2
SINFRA	3	1										4
DESENVOLVE MT	3					1						4
INDEA	3					2						5
Sist.SOCIOEDUCATIVO	3								1		1	5



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

ENTIDADE / DATA	SEMANAS ANTERIORES 15/03 A 02/08	03/08 A 09/08	10/08 a 16/08	17/08 A 23/08	24/08 a 30/08	31/08 a 06/09	07/09 a 13/09	14/09 a 20/09	21/09 a 27/09	28/09 a 04/10	05/10 a 11/10	Total Geral
SEAF	2											2
AGER	2						1					3
POLITEC	2											2
PGE	2											2
SECEL	1											1
UNEMAT	1											1
AGER	2											2
JUCEMAT	1											1
INTERMAT	3											3
SEMA	2											2
EMPAER	1											1
SEDEC	0			1		1						2
TOTAL GERAL	663	28	59	60	46	70	52	41	40	23	28	1110

6 PUBLICIDADE DOS RELATÓRIOS

Este relatório é enviado aos gestores da área e disponibilizado no Portal Transparência do Poder Executivo de Mato Grosso (Portal Covid), seguindo diretriz sugerida pela organização Transparência Internacional. As informações aqui publicadas cumprem diretrizes de transparência de informações públicas.

À apreciação superior.

Cuiabá, 14 de Outubro de 2020

Aline Rabaiolli Landini
Analista da Área Meio - Administradora

Vilson Pedro Nery
Secretário Adjunto de Ouvidoria Geral e Transparência