



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

Relatório de Ouvidoria 0055/2020

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 23 DE NOVEMBRO DE 2020 E 29 DE NOVEMBRO DE 2020.

Cuiabá - MT
Novembro/2020



1 RESUMO DAS MENSAGENS

Este relatório tem por objetivo a busca semanal dentro do sistema de ouvidorias do Poder Executivo, com o propósito de identificar e individualizar as demandas apresentadas pela população, e que se relacionam a 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.

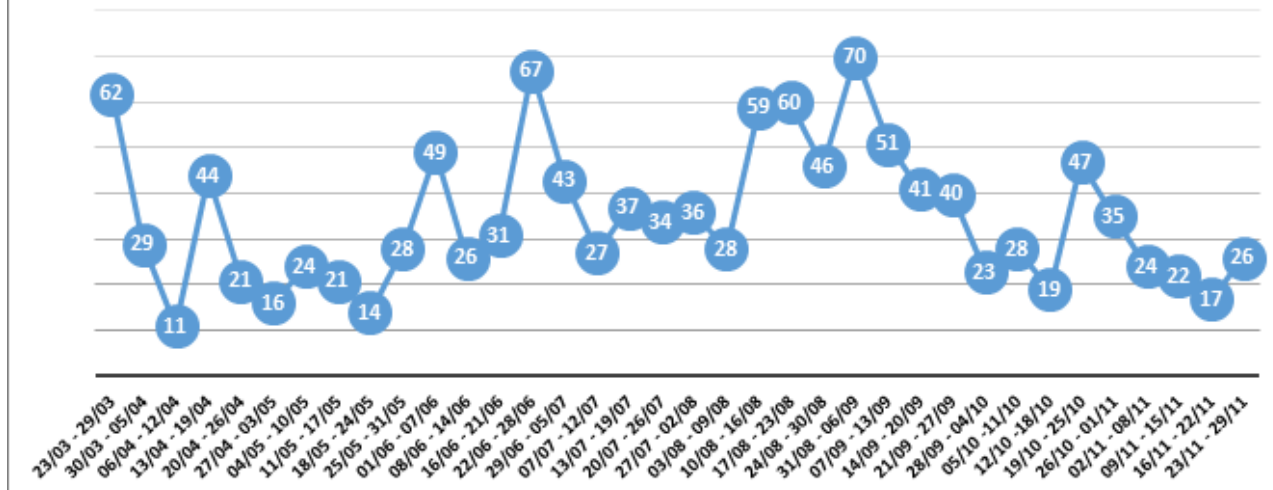
Nesta 37ª semana de medição registramos um pequeno aumento no número de mensagens, voltando ao patamar entre 20 e 30 mensagens.

1.1 EVOLUÇÃO DAS MENSAGENS

SEMANA ANTERIOR	RELATÓRIO ATUAL	TOTAL
16 de nov a 22 de nov	23 de nov a 29 de nov	A partir de 15/mar
17 Mensagens	26 Mensagens	1300 Mensagens



MENSAGENS POR SEMANA

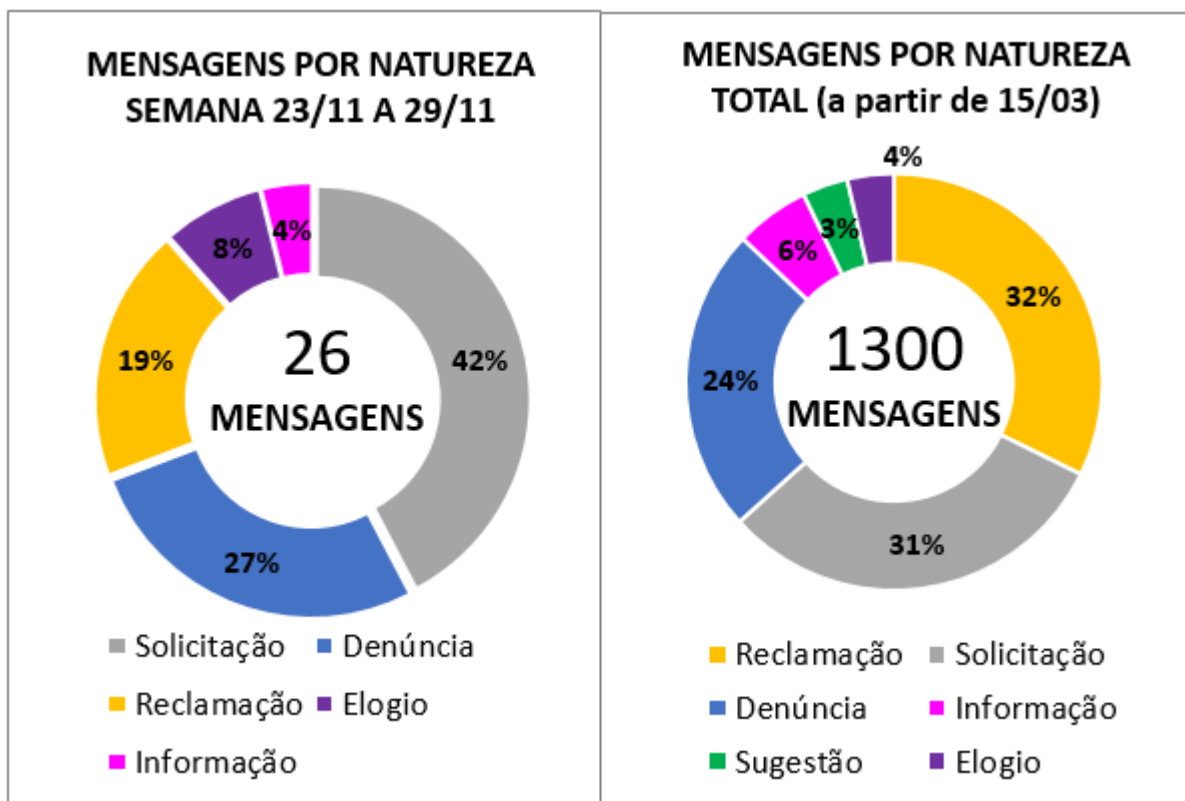


2 NATUREZA

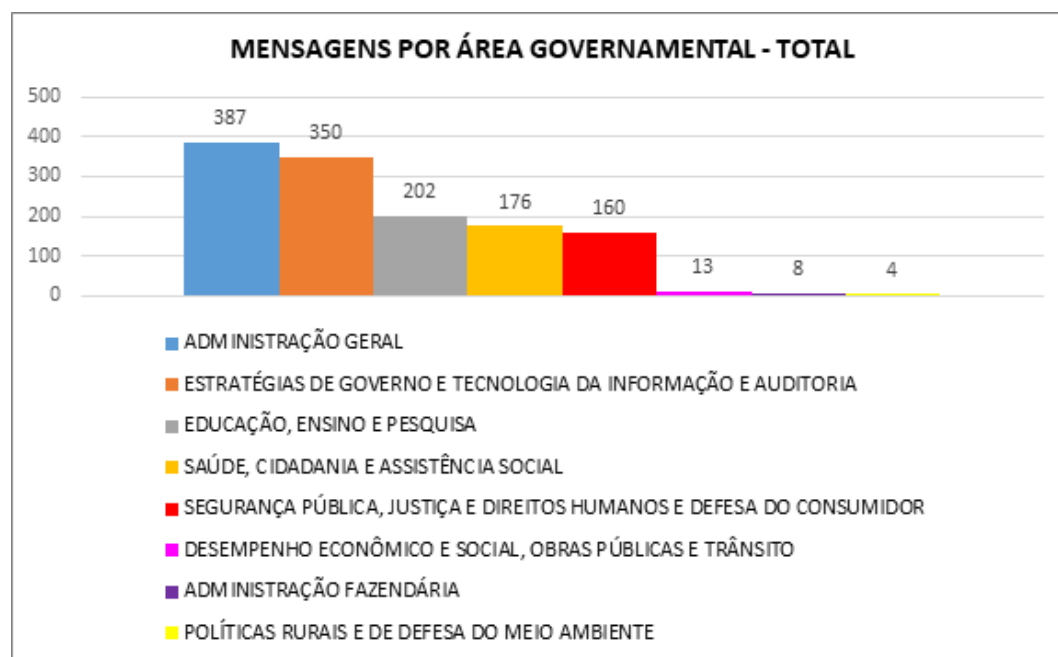
Já foi demonstrado que o modelo de atuação das Ouvidorias públicas do Poder Executivo de Mato Grosso é no formato de rede interligada, tendo à frente a Secretaria Adjunta de Ouvidoria Geral e Transparência, na condição de órgão central.

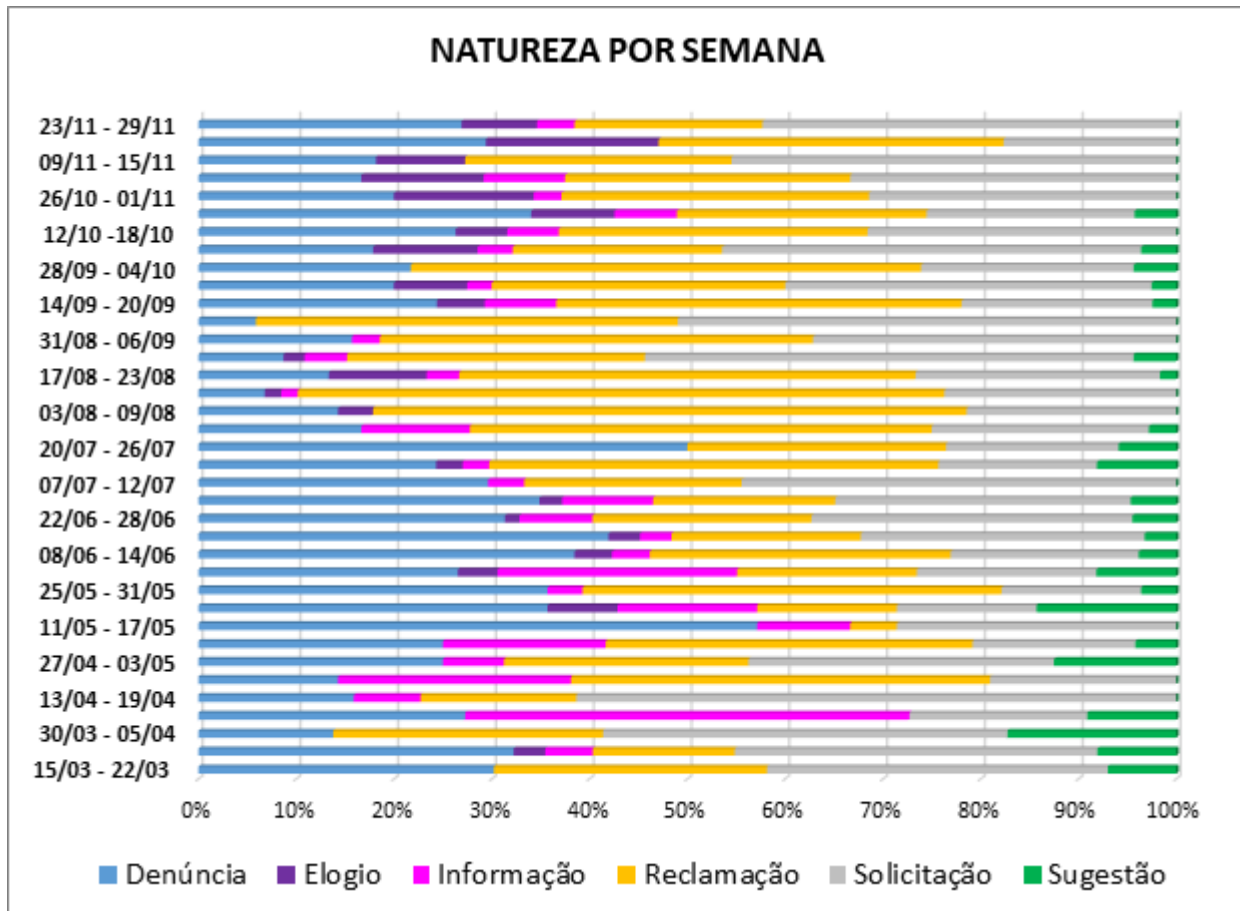
Deste modo, com fundamento na Lei Complementar nº 162, de 2004, a CGE sistema e centraliza o recebimento e a triagem inicial das demandas da população. As manifestações são acolhidas por meio dos portais institucionais de todos os órgãos e entidades da Administração através de um link, por e-mail e através 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.



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

Esta semana, metade das mensagens estão relacionadas à área de SAÚDE: são sobre agendamento e sobre o atendimento no Centro de Triagem Covid-19, na Arena Pantanal e sobre o atendimento ao cidadão nas unidades Covid-19 nos hospitais do estado.

Na área de EDUCAÇÃO registramos mensagens sobre a carga horária dos alunos do 3º ano, e questionamentos sobre atendimentos presenciais para rematrícula de alunos.

Recebemos também questionamento sobre uma convocação do MT Prev para recadastramento presencial de servidores aposentados e pensionistas, considerando que a maioria fazem parte do grupo de risco.

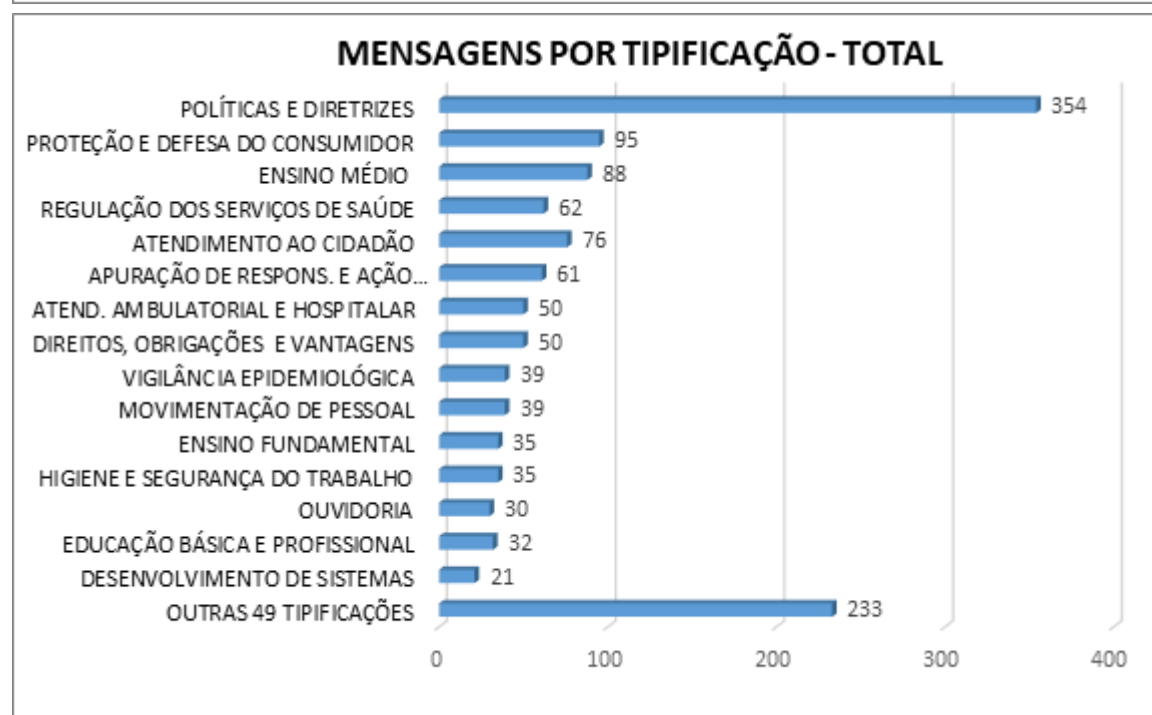
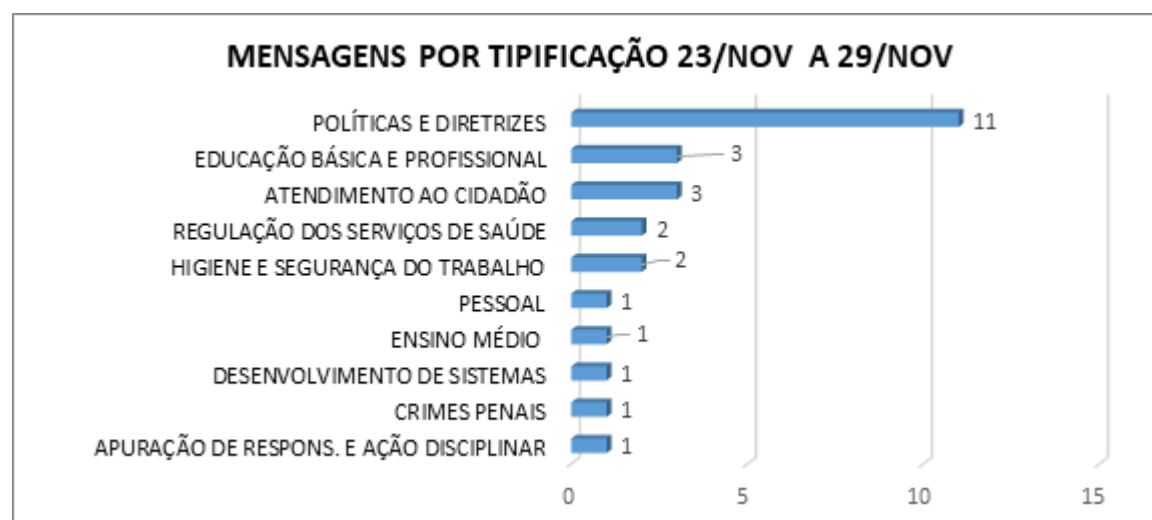
Recepcionamos também um total de seis denúncias de descumprimento de medidas de prevenção e combate ao Coronavírus (COVID-19) no âmbito dos órgãos e entidades do



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

Poder Executivo: Três sobre servidores não utilizando máscaras nas dependências da Secretaria de Estado de Cultura; uma sobre casos de COVID em setor da Politec; outra reiterando denúncias da semana anterior, sobre 10 servidores de um mesmos setor contaminados, mais outros 2 da sala vizinha, na SEPLAG; e uma última, da SESP, sobre comportamento de servidor em tele-trabalho.

Recebemos também um pedido de informação sobre violência contra a mulher em 2020.





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	43
		AQUISIÇÃO (inclusive licitações)	2
		DIREITOS, OBRIGAÇÕES E VANTAGENS	4
		ESTÍMULOS FINANCEIROS E CREDITÍCIOS	1
		FUNDOS ESPECIAIS	1
		HIGIENE E SEGURANÇA DO TRABALHO	25
		MOVIMENTAÇÃO DE PESSOAL	5
		OUTROS ASSUNTOS REFERENTES À ORGANIZAÇÃO PESSOAL	1
		OUTROS ASSUNTOS REFERENTES A PATRIMÔNIO	2
		OUTROS ASSUNTOS REFERENTES A PESSOAL	9
		OUVIDORIA	22
	EDUCAÇÃO, ENSINO E PESQUISA	ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL	4
		EDUCAÇÃO BÁSICA E PROFISSIONAL	3
		ENSINO FUNDAMENTAL	4
		MERENDA ESCOLAR	8
		NORMATIZAÇÃO. REGULAMENTAÇÃO	1
		POLÍTICAS E DIRETRIZES	7
	ESTRATÉGIAS DE GOVERNO E TI E AUDITORIA	POLÍTICAS E DIRETRIZES	77
	POLÍTICAS RURAIS E DE DEFESA DO MEIO AMBIENTE	FISCALIZAÇÃO AMBIENTAL	3
	SAÚDE, CIDADANIA E ASSISTÊNCIA SOCIAL	ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	1
		ATENDIMENTO AMBULATORIAL E HOSPITALAR	8
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	35	
	SISTEMA PENITENCIÁRIO	5	
Elogio	ADMINISTRAÇÃO GERAL	ASSISTÊNCIA À SAÚDE	1
		ATENDIMENTO AO CIDADÃO	40
	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
		COMISSÕES TÉCNICAS. CONSELHOS. GRUPOS DE	1
		QUADROS, TABELAS E POLÍTICA DE PESSOAL	2
	VEÍCULOS	2	
	SAÚDE, CIDADANIA E ASSISTÊNCIA SOCIAL	ATENDIMENTO AMBULATORIAL E HOSPITALAR	2
		POLÍTICAS E DIRETRIZES	1
		REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE	1
		ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	1
		VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA	11
	SEGURANÇA PÚBLICA, JUSTIÇA E DIREITOS HUMANOS E DEFESA DO CONSUMIDOR	CRIMES PENAIS	2
		POLÍTICAS E DIRETRIZES	8
		PRESERVAÇÃO DA ORDEM PÚBLICA E SEGURANÇA	12
SISTEMA PENITENCIÁRIO		4	
	SISTEMA SOCIOEDUCATIVO	1	



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

Natureza	Área Governamental	Tipificação	Total	
Informação	EDUCAÇÃO, ENSINO E PESQUISA	ENSINO FUNDAMENTAL	1	
	DESEMPENHO ECONÔMICO E SOCIAL, OBRAS PÚBLICAS	HABITAÇÃO, SANEAMENTO E URBANISMO	1	
	ESTRATÉGIAS DE GOVERNO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E AUDITORIA	POLÍTICAS E DIRETRIZES	7	
		REGULAÇÃO DE SANEAMENTO	2	
		TRANSP COLETIVO RODOVIÁRIO INTERMUNICIPAL	1	
Reclamação	ADMINISTRAÇÃO FAZENDÁRIA	OUTRAS RECEITAS	1	
	ADMINISTRAÇÃO GERAL	APURAÇÃO DE RESPONSA E AÇÃO DISCIPLINAR	18	
		ASSISTÊNCIA À SAÚDE	4	
		ATENDIMENTO AO CIDADÃO	22	
		BENS IMÓVEIS	2	
		DIREITOS, OBRIGAÇÕES E VANTAGENS	16	
		HIGIENE E SEGURANÇA DO TRABALHO	8	
		LICITAÇÕES E CONTRATAÇÕES DE SERVIÇOS	1	
		MOVIMENTAÇÃO DE MATERIAL	2	
		MOVIMENTAÇÃO DE PESSOAL	30	
		OUTROS ASSUNTOS REFERENTES À ORGANIZAÇÃO	2	
		OUTROS ASSUNTOS REFERENTES A PESSOAL	10	
		OUVIDORIA	6	
		PESSOAL	1	
		PLANOS, PROGRAMAS E PROJETOS DE TRABALHO	1	
	RECRUTAMENTO E SELEÇÃO	1		
	SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO	2		
	DESEMPENHO ECONÔMICO E SOCIAL, OBRAS PÚBLICAS E TRÂNSITO	VEÍCULOS	2	
		HABILITAÇÃO	1	
	EDUCAÇÃO, ENSINO E PESQUISA	EDUCAÇÃO BÁSICA E PROFISSIONAL	15	
		ENSINO FUNDAMENTAL	17	
		ENSINO MÉDIO	53	
		MERENDA ESCOLAR	6	
		NORMATIZAÇÃO. REGULAMENTAÇÃO	1	
		POLÍTICAS E DIRETRIZES	9	
	ESTRATÉGIAS DE GOVERNO E TI E AUDITORIA	DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS	10	
		INSTITUIÇÃO FINANCEIRA	2	
		POLÍTICAS E DIRETRIZES	70	
		TRANSP COLETIVO RODOVIÁRIO INTERMUNICIPAL	1	
	POLÍTICAS RURAIS E DE DEFESA DO MEIO AMBIENTE	POLÍTICAS E DIRETRIZES	1	
	SAÚDE, CIDADANIA E ASSISTÊNCIA SOCIAL	ASSISTÊNCIA FARMACÉUTICA	1	
		ATENDIMENTO AMBULATORIAL E HOSPITALAR	32	
		REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE	25	
		VIGILÂNCIA EM SAÚDE	1	
		VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA	3	
	SEGURANÇA PÚBLICA, JUSTIÇA E DIREITOS HUMANOS E DEFESA DO CONSUMIDOR	AÇÕES OPERACIONAIS EM CAMPO	6	
		AÇÕES PREVENTIVAS DE SEGURANÇA	1	
		MEDICINA LEGAL - IML	1	
		PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR	33	
		SISTEMA PENITENCIÁRIO	2	
	Solicitação	ADMINISTRAÇÃO FAZENDÁRIA	ATENDIMENTO AO CONTRIBUINTE	2
			DÍVIDA ATIVA	1
			ICMS	1
		ADMINISTRAÇÃO GERAL	AQUISIÇÃO (inclusive licitações)	2
			ASSISTÊNCIA À SAÚDE	1
			ATENDIMENTO AO CIDADÃO	13
			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			



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

Natureza	Área Governamental	Tipificação	Total
Solicitação	ADMINISTRAÇÃO GERAL	OUTROS ASSUNTOS REFERENTES A PESSOAL	7
		OUIDORIA	3
		RECRUTAMENTO E SELEÇÃO	10
		SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO	1
		VEÍCULOS	1
	EDUCAÇÃO, ENSINO E PESQUISA	ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL	1
		EDUCAÇÃO BÁSICA E PROFISSIONAL	13
		ENSINO FUNDAMENTAL	8
		MERENDA ESCOLAR	2
		ENSINO MÉDIO	32
		ENSINO TÉCNICO	1
	ESTRATÉGIAS DE GOVERNO E TI E AUDITORIA	NORMATIZAÇÃO. REGULAMENTAÇÃO	4
		DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS	14
		INSTITUIÇÃO FINANCEIRA	3
		POLÍTICAS E DIRETRIZES	141
	SAÚDE, CIDADANIA E ASSISTÊNCIA SOCIAL	REGULAÇÃO DE ENERGIA	1
		ATENDIMENTO AMBULATORIAL E HOSPITALAR	4
		POLÍTICAS E DIRETRIZES	4
		PROMOÇÃO À CIDADANIA	2
		REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE	34
		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	3
		PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR	27
	DESEMPENHO ECONÔMICO E SOCIAL, OBRAS PÚBLICAS E TRÂNSITO	SISTEMA PENITENCIÁRIO	4
		CONTROLE E FORMAÇÃO DE CONDUTORES	1
		HABILITAÇÃO	7
Sugestão	ADMINISTRAÇÃO FAZENDÁRIA	POLÍTICAS E DIRETRIZES	1
		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	3
		NORMATIZAÇÃO. REGULAMENTAÇÃO	3
	ESTRATÉGIAS DE GOVERNO E TI E AUDITORIA	POLÍTICAS E DIRETRIZES	2
POLÍTICAS E DIRETRIZES		16	
SAÚDE, CIDADANIA E ASSISTÊNCIA SOCIAL	ATENDIMENTO AMBULATORIAL E HOSPITALAR	5	
	POLÍTICAS E DIRETRIZES	3	
	VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA	2	
Total Geral			1300

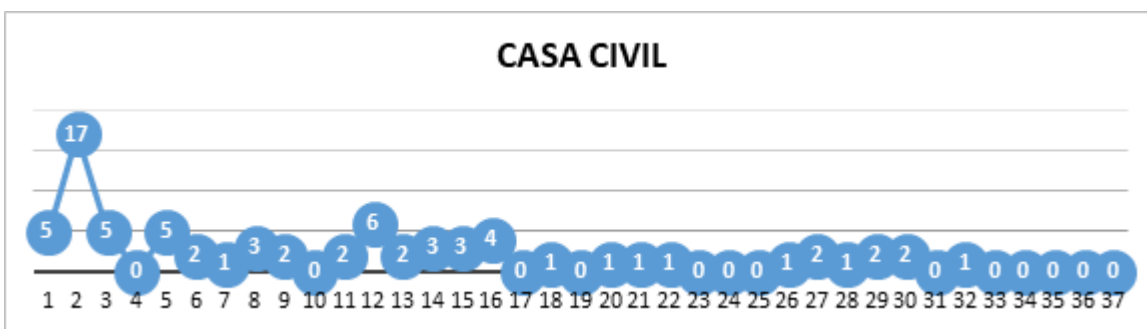
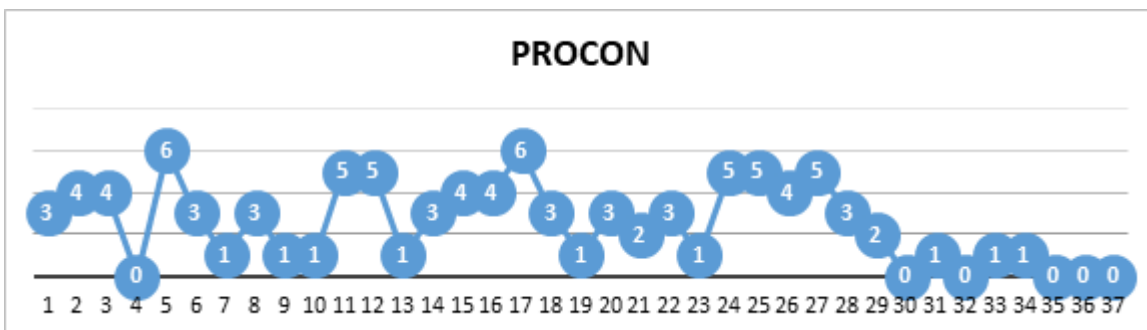
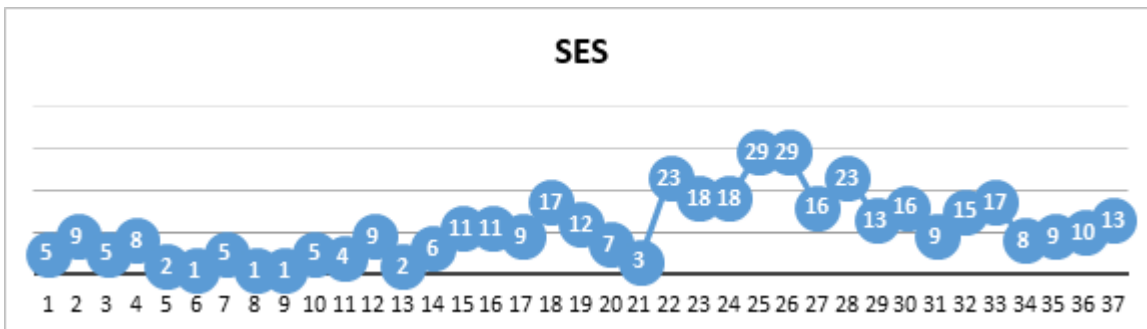
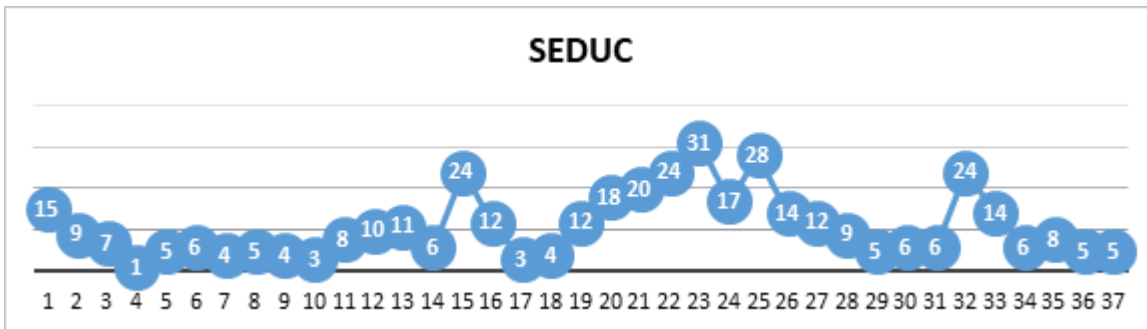
5 COMPORTAMENTO DAS DEMANDAS

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.



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

As entidades mais demandadas no período acumulado são, em ordem decrescente: Seduc, SES, Procon e Casa Civil. Nesta semana não registramos mensagens para o 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:



ENTIDADE / DATA	SEMANAS ANTERIORES 15/03 A 30/08	28/09 a 04/10	05/10 a 11/10	12/10 a 18/10	19/10 a 25/10	26/10 a 01/11	02/11 a 08/11	09/11 a 15/11	16/11 a 22/11	23/11 a 29/11	Total Geral
SEDUC	322	5	6	6	24	14	6	8	5	5	401
SES	289	13	16	9	15	17	8	9	10	13	399
CASA CIVIL	68	2	2	0	1	0	0	0	0	0	73
PROCON	89	2		1	0	1	1	0	0	0	94
SEPLAG	52						2		1	1	56
CGE	55		1		2			2	1		61
Sist. PENITENCIÁRIO	22		2				1				25
SETASC	16										16
OUV. DE POLÍCIA	19					1	1				21
DETRAN	11	1				1	4	1			18
SESP	23				1					2	26
SEFAZ	10			1							11
PM	19				1	1					21
SECITECI	6										6
PJC	8										8



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

ENTIDADE / DATA	SEMANAS ANTERIORES 15/03 A 30/08	28/09 a 04/10	05/10 a 11/10	12/10 a 18/10	19/10 a 25/10	26/10 a 01/11	02/11 a 08/11	09/11 a 15/11	16/11 a 22/11	23/11 a 29/11	Total Geral
MT SAÚDE	7										7
BOMBEIROS	2										2
MT PREV	2									1	3
SINFRA	4										4
DESENVOLVE MT	4			1							5
INDEA	5							1			6
Sist.SOCIOEDUCATIVO	4		1								5
SEAF	2										2
AGER	5										5
POLITEC	2				1					1	4
PGE	2										2
SECEL	1			1	1					3	6
UNEMAT	1						1				2
JUCEMAT	1										1
INTERMAT	3							1			4
SEMA	2										2
EMPAER	1										1
MTI	0				1						1
SEDEC	2										2
TOTAL GERAL	1059	23	28	19	47	35	24	22	17	26	1300

6 PUBLICIDADE DOS RELATÓRIOS

Além das autoridades destinatárias deste relatório, a parte analítica é disponibilizada 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, 30 de Novembro de 2020



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

Aline Rabaiolli Landini
Analista da Área Meio - Administradora

Vilson Pedro Nery
Secretário Adjunto de Ouvidoria Geral e Transparência