



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

**Relatório de Ouvidoria 0059/2020**

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 14 DE DEZEMBRO DE 2020 E 20 DE DEZEMBRO DE 2020.

Cuiabá - MT  
Dezembro/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).

Em razão do período de recesso, os próximos trabalhos serão quinzenais, em vista da natural diminuição das demandas.

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.

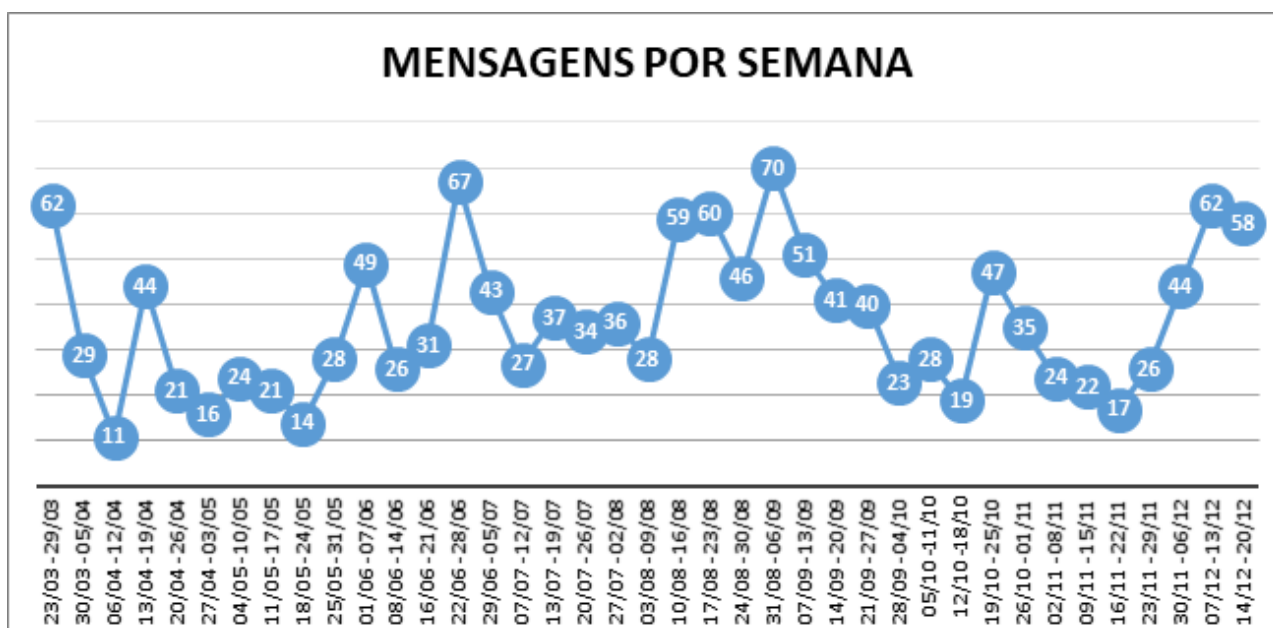
Para ampliar a abrangência de nossas buscas, a nossa pesquisa investiga outras palavras-chave que possuem relação temática com a pandemia e seus efeitos, e esse trabalho teve início em 15/03/2020, com a análise permanente da evolução das dúvidas da população de Mato Grosso, bem como daquelas denúncias 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.

Completamos 40 semanas de acompanhamento, e registramos novamente um grande número de mensagens recebidas, com pequena redução com relação à semana anterior.

### 1.1 EVOLUÇÃO SEMANAL



SEMANA ANTERIOR	RELATÓRIO ATUAL	TOTAL
07 de dez a 13 de dez	14 de dez a 20 de dez	A partir de 15/mar
<b>62</b> <b>Mensagens</b>	<b>58</b> <b>Mensagens</b>	<b>1464</b> <b>Mensagens</b>



## 2 NATUREZA

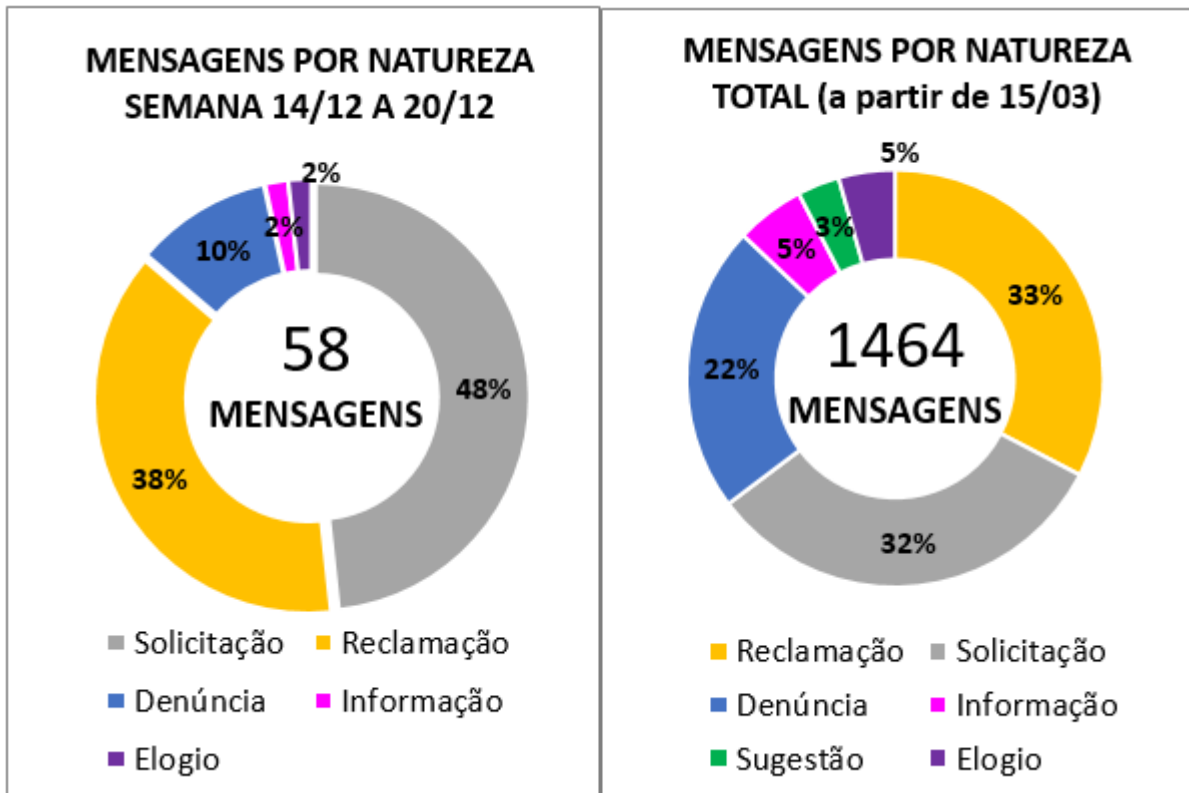
Já foi demonstrado que o modelo de atuação das Ouvidorias públicas do Poder Executivo de Mato Grosso é no formato de rede interligada, tendo à frente a Secretaria Adjunta de Ouvidoria Geral e Transparência, na condição de órgão central.

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.



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

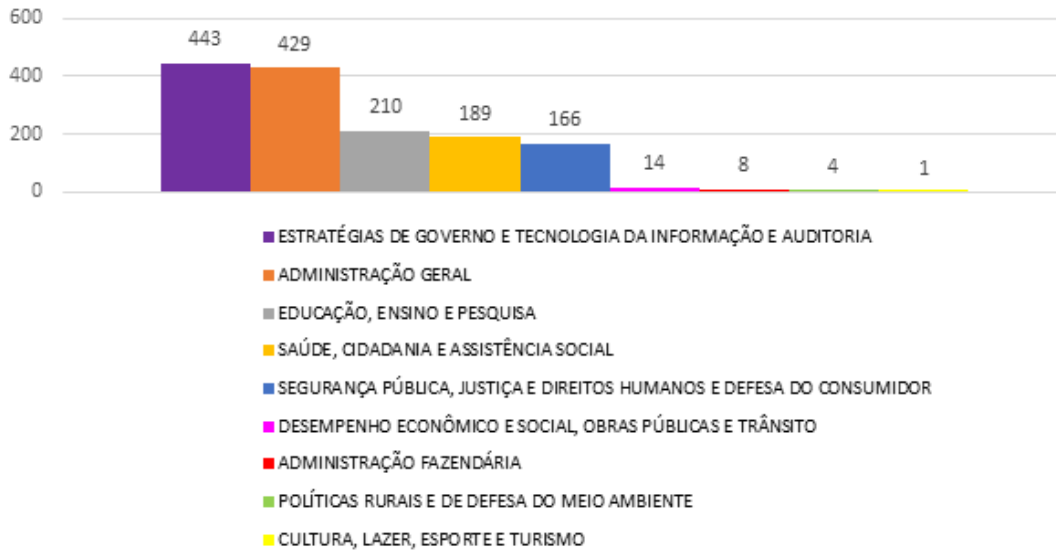


Classificação das espécies de manifestações recebidas, por semana, com destaque para os Pedidos de Acesso à Informação (LAI), em cor rosa, e por Área de atuação Governamental.

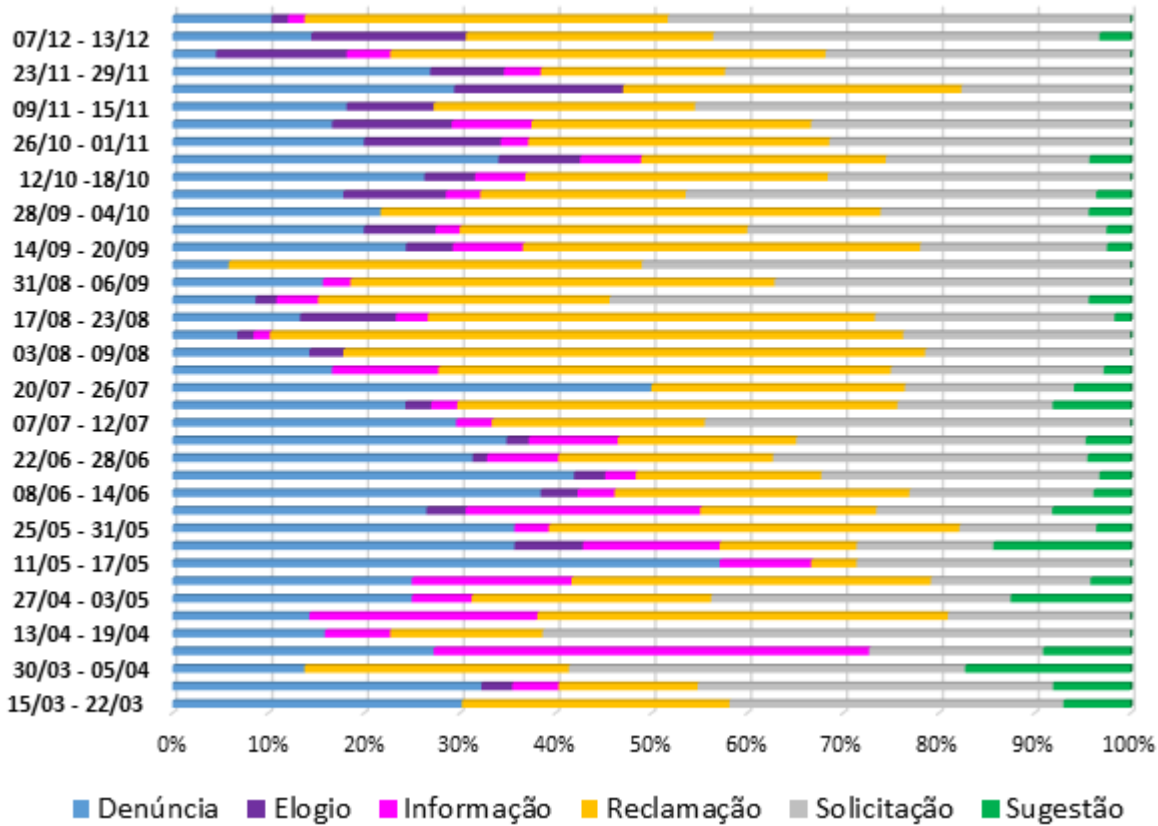


Governo do Estado de Mato Grosso  
CGE - Controladoria Geral do Estado

MENSAGENS POR ÁREA GOVERNAMENTAL - TOTAL



NATUREZA POR SEMANA





### 3 ALERTAS

Esta semana seguimos com um grande volume de mensagens, sendo que 64% se referem a SAÚDE, sendo que a maioria se refere a dificuldades no agendamento de atendimento no Centro de Triagem Covid-19, dentre elas duas denúncias sobre uma suposta lista paralela para atendimento nesse Centro, de conhecidos ou familiares dos profissionais que lá trabalham.

Também recebemos mensagens sobre atendimento COVID em geral e sobre o pagamento do adicional aos profissionais de saúde que atuam na linha de frente.

Recebemos diversas mensagens sobre descumprimento dos decretos estaduais que com medidas de prevenção ao Coronavírus (COVID-19), no que tange ao uso de máscara nos órgãos e entidades do poder executivo e à orientação de isolamento dos profissionais que tiveram contato com colegas que testaram positivo para COVID. A reclamação é de que os colegas que tiveram contato seguem trabalhando normalmente de forma presencial. Os órgãos citados foram SETASC, MT PREV, JUCEMAT, além de uma unidade escolar.

Recebemos também denúncia de falta de estrutura mínima de higiene no MTI (ausência de sabonete e papel toalha nos sanitários).

O recadastramento dos aposentados e pensionistas também foi assunto de mensagens, reclamando das exigências de documentação atualizada e comparecimento presencial em face ao número crescente de casos de COVID, e da mesma forma, foi citada a necessidade de matrícula presencial em unidade escolar.

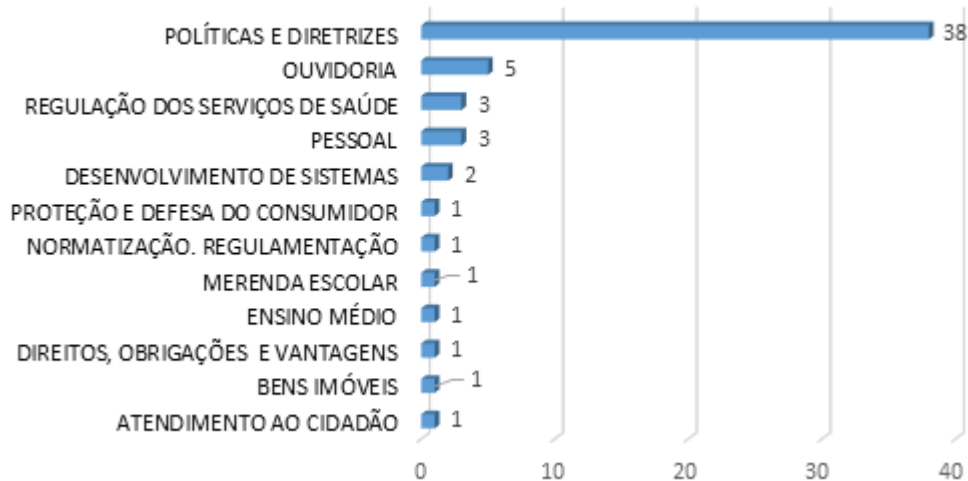
Foram registradas diversas mensagens denunciando aglomerações em Cuiabá e no interior do estado, que apesar de estarem fora do âmbito de atuação desta ouvidoria, foram mantidas para conhecimento.

Também recebemos mensagens sobre o ano letivo de 2021, sobre a entrega das cestas básicas e das apostilas aos alunos da rede de ensino estadual, e um pedido de informação sobre medidas de prevenção e combate ao Coronavírus (COVID-19) em comunidade indígena.

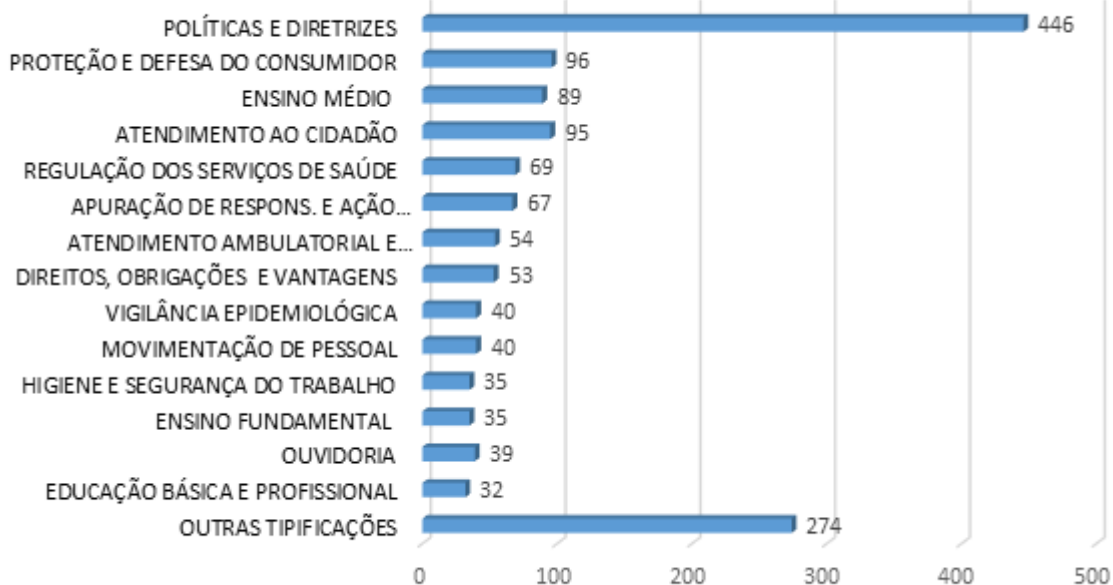


Governo do Estado de Mato Grosso  
CGE - Controladoria Geral do Estado

### MENSAGENS POR TIPIFICAÇÃO 14/DEZ A 20/DEZ



### MENSAGENS POR TIPIFICAÇÃO - TOTAL



## 4 MENSAGENS POR NATUREZA, ÁREA GOVERNAMENTAL E TIPIFICAÇÃO



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

Natureza	Área Governamental	Tipificação	Total
Denúncia	ADMINISTRAÇÃO FAZENDÁRIA	TRIBUTOS	2
	ADMINISTRAÇÃO GERAL	APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADE E AÇÃO DISCIPLINAR	46
		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	1
		PESSOAL	1
		OUTROS ASSUNTOS REFERENTES A PATRIMÔNIO	2
		OUTROS ASSUNTOS REFERENTES A PESSOAL	9
	OUVIDORIA	27	
	EDUCAÇÃO, ENSINO E PESQUISA	ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL	4
		EDUCAÇÃO BÁSICA E PROFISSIONAL	3
		ENSINO FUNDAMENTAL	4
		MERENDA ESCOLAR	9
		NORMATIZAÇÃO. REGULAMENTAÇÃO	1
		POLÍTICAS E DIRETRIZES	7
	ESTRATÉGIAS DE GOVERNO E TI E AUDITORIA	POLÍTICAS E DIRETRIZES	83
	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	
CULTURA, LAZER, ESPORTE E TURISMO	PROJETOS CULTURAIS	1	





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

Natureza	Área Governamental	Tipificação	Total	
Denúncia	SEGURANÇA PÚBLICA, JUSTIÇA E DIREITOS HUMANOS E DEFESA DO CONSUMIDOR	AÇÕES OPERACIONAIS EM CAMPO	10	
		POLÍTICAS E DIRETRIZES	2	
		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	57	
	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	2	
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	13	
		SISTEMA PENITENCIÁRIO	4	
		SISTEMA SOCIOEDUCATIVO	1	
		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	8
	REGULAÇÃO DE SANEAMENTO		2	
	TRANSP COLETIVO RODOVIÁRIO INTERMUNICIPAL		1	
	Reclamação	ADMINISTRAÇÃO GERAL	APURAÇÃO DE RESPON E AÇÃO DISCIPLINAR	21
ASSISTÊNCIA À SAÚDE			4	
ATENDIMENTO AO CIDADÃO			23	
BENS IMÓVEIS			3	
DIREITOS, OBRIGAÇÕES E VANTAGENS			18	
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			3	
PLANOS, PROGRAMAS E PROJETOS DE TRABALHO			1	
RECRUTAMENTO E SELEÇÃO			1	
SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO		2		
EDUCAÇÃO, ENSINO E PESQUISA		EDUCAÇÃO BÁSICA E PROFISSIONAL	15	
		ENSINO FUNDAMENTAL	17	
		ENSINO MÉDIO	54	
		MERENDA ESCOLAR	10	
		NORMATIZAÇÃO. REGULAMENTAÇÃO	2	
		POLÍTICAS E DIRETRIZES	9	



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

Natureza	Área Governamental	Tipificação	Total
Reclamação	ADMINISTRAÇÃO FAZENDÁRIA	OUTRAS RECEITAS	1
	DESEMPENHO ECONÔMICO E SOCIAL, OBRAS PÚBLICAS E TRÂNSITO	VEÍCULOS	2
		HABILITAÇÃO	1
	ESTRATÉGIAS DE GOVERNO E TI E AUDITORIA	DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS	12
		INSTITUIÇÃO FINANCEIRA	2
		POLÍTICAS E DIRETRIZES	105
		TRANSP COLETIVO RODOVIÁRIO INTERMUNICIPAL	1
	POLÍTICAS RURAIS E DE DEFESA DO MEIO AMBIENTE	POLÍTICAS E DIRETRIZES	1
	SAÚDE, CIDADANIA E ASSISTÊNCIA SOCIAL	ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	1
		ATENDIMENTO AMBULATORIAL E HOSPITALAR	35
		REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE	26
		VIGILÂNCIA EM SAÚDE	1
		VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA	3
	SEGURANÇA PÚBLICA, JUSTIÇA E DIREITOS HUMANOS E DEFESA DO CONSUMIDOR	AÇÕES OPERACIONAIS EM CAMPO	7
		AÇÕES PREVENTIVAS DE SEGURANÇA	1
		MEDICINA LEGAL - IML	1
PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR		33	
SISTEMA PENITENCIÁRIO		3	
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	15
		COMUNICAÇÃO SOCIAL	1
		DIREITOS, OBRIGAÇÕES E VANTAGENS	30
		DOCUMENTAÇÃO E INFORMAÇÃO	3
		HIGIENE E SEGURANÇA DO TRABALHO	1
		MOVIMENTAÇÃO DE PESSOAL	3
		ORÇAMENTO	1
		OUTROS ASSUNTOS REFERENTES À ORGANIZAÇÃO	4
		OUTROS ASSUNTOS REFERENTES A PESSOAL	8
		OUVIDORIA	5
		PESSOAL	1
		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	5
		DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS	15
		INSTITUIÇÃO FINANCEIRA	3
		POLÍTICAS E DIRETRIZES	189
	SAÚDE, CIDADANIA E ASSISTÊNCIA SOCIAL	REGULAÇÃO DE ENERGIA	1
		ATENDIMENTO AMBULATORIAL E HOSPITALAR	5
		POLÍTICAS E DIRETRIZES	4
		PROMOÇÃO À CIDADANIA	2
REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE		40	
TRABALHO E EMPREGO		2	
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA		1	
VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA		8	
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	1		



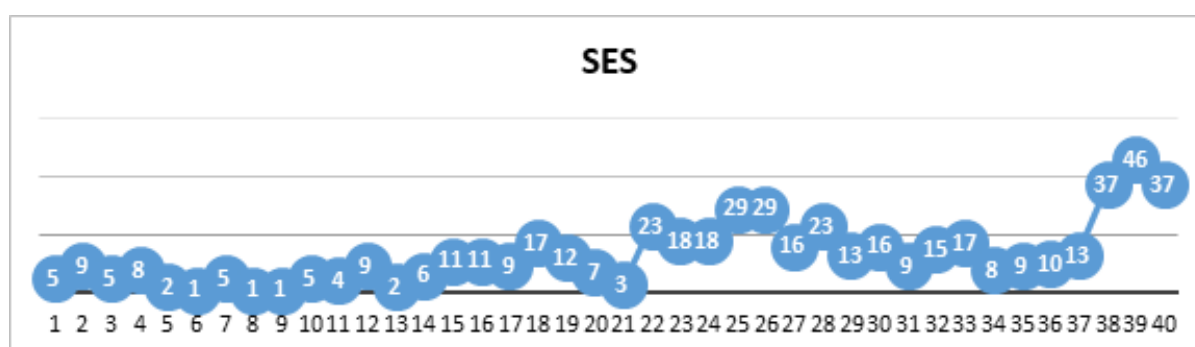
Governo do Estado de Mato Grosso  
CGE - Controladoria Geral do Estado

Natureza	Área Governamental	Tipificação	Total	
Solicitação	DESEMPENHO ECONÔMICO E SOCIAL, OBRAS PÚBLICAS E TRÂNSITO	CONTROLE E FORMAÇÃO DE CONDUTORES	1	
		HABILITAÇÃO	7	
		POLÍTICAS E DIRETRIZES	2	
	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	29
Sugestão	ADMINISTRAÇÃO FAZENDÁRIA	SISTEMA PENITENCIÁRIO	4	
	ADMINISTRAÇÃO GERAL	OUTRAS RECEITAS	1	
		DIREITOS, OBRIGAÇÕES E VANTAGENS	1	
	EDUCAÇÃO, ENSINO E PESQUISA	MOVIMENTAÇÃO DE PESSOAL	2	
		OUTROS ASSUNTOS REFERENTES A PESSOAL	1	
		EDUCAÇÃO BÁSICA E PROFISSIONAL	1	
		ENSINO FUNDAMENTAL	5	
		ENSINO MÉDIO	3	
	ESTRATÉGIAS DE GOVERNO E TI E AUDITORIA	NORMATIZAÇÃO. REGULAMENTAÇÃO	3	
		POLÍTICAS E DIRETRIZES	2	
	SAÚDE, CIDADANIA E ASSISTÊNCIA SOCIAL	POLÍTICAS E DIRETRIZES	16	
		ATENDIMENTO AMBULATORIAL E HOSPITALAR	5	
POLÍTICAS E DIRETRIZES		3		
<b>Total Geral</b>		VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA	2	
			<b>1464</b>	

## 5 COMPORTAMENTO DAS DEMANDAS

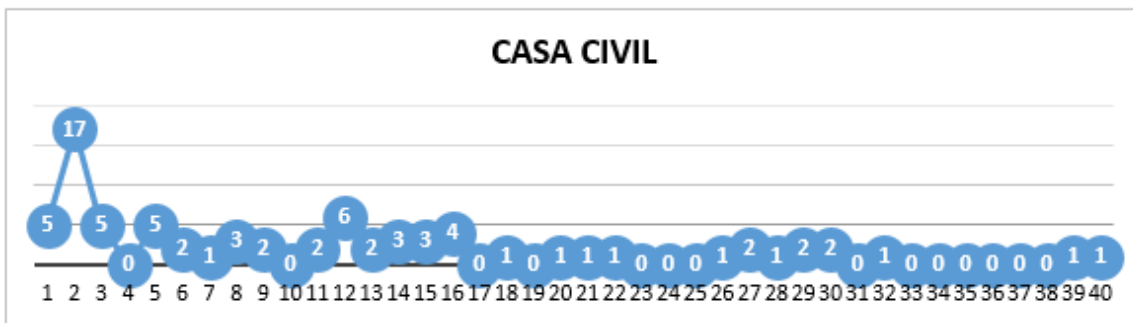
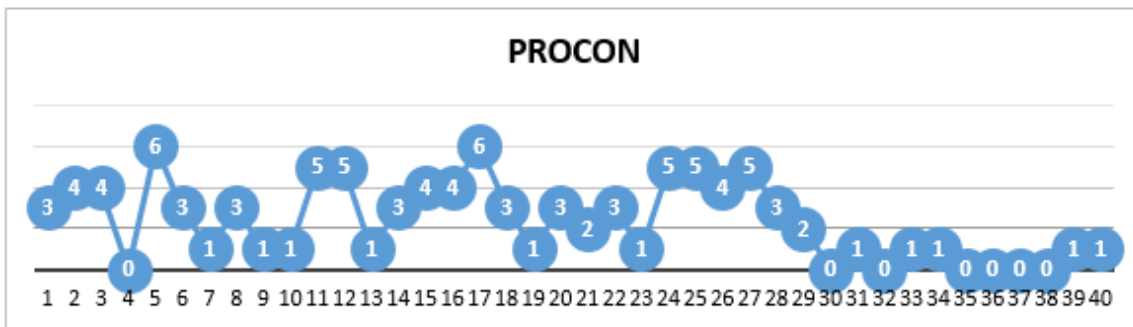
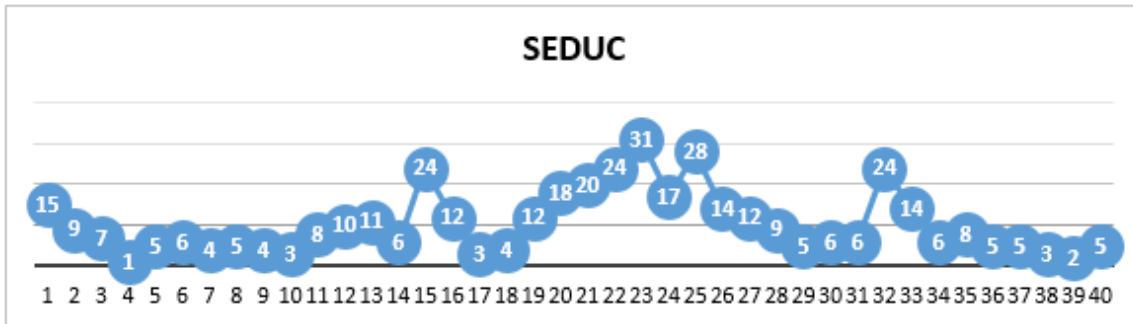
Para registro das mensagens, a maioria dos cidadãos faz uso do atalho (botão) dentro do sistema Fale Cidadão, com a possibilidade de vincular a demanda ao COVID-19 (facilitando assim o cadastro e a busca). Deste modo é facilitada a busca de quem faz tratamento da demanda, e a população percebe que a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

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

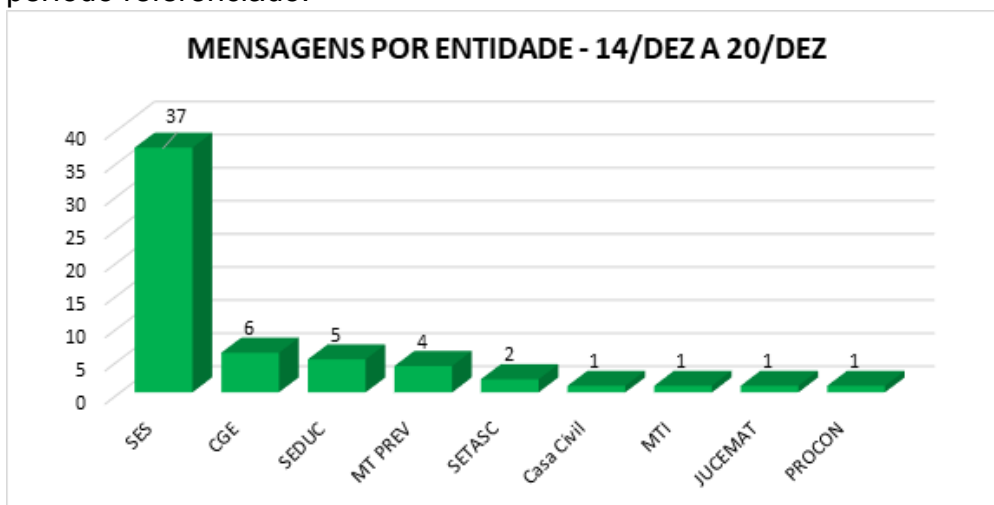




Governo do Estado de Mato Grosso  
CGE - Controladoria Geral do Estado



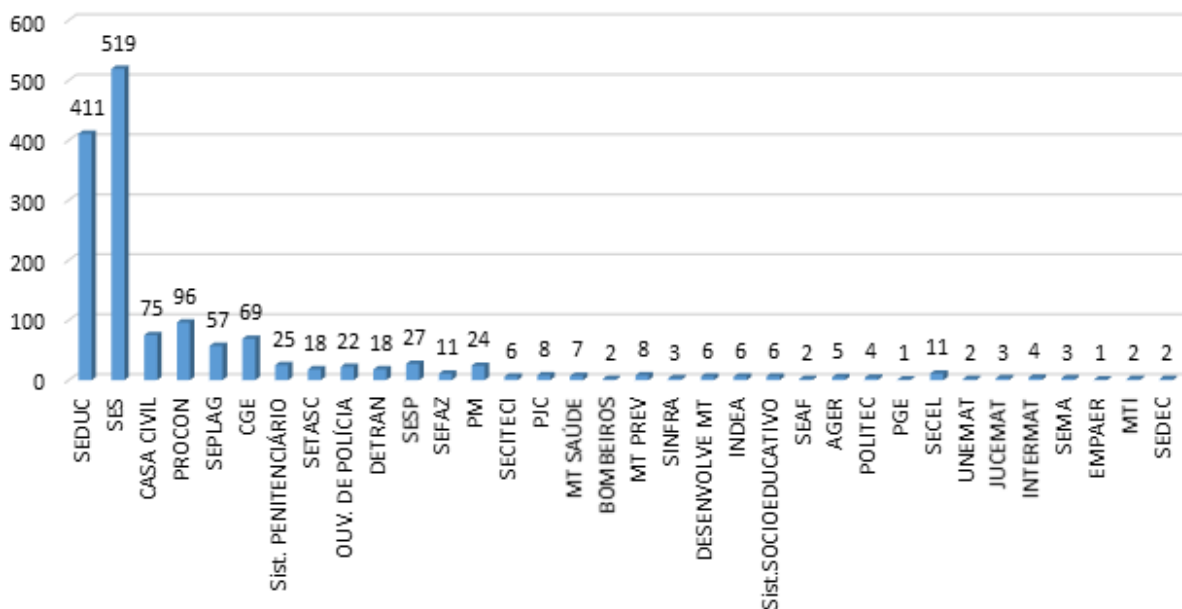
Nos gráficos e tabela abaixo estão a totalidade das demandas recebidas pelas Ouvidorias no período referenciado:





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

**MENSAGENS POR ENTIDADE - TOTAL**



ENTIDADE / DATA	SEMANAS ANTERIORES 15/03 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	30/11 a 06/12	07/12 a 13/12	14/12 a 20/12	Total Geral
SEDUC	339	24	14	6	8	5	5	3	2	5	411
SES	327	15	17	8	9	10	13	37	46	37	519
CASA CIVIL	72	1	0	0	0	0	0	0	1	1	75
PROCON	92	0	1	1	0	0	0	0	1	1	96
SEPLAG	52			2		1	1		1		57
CGE	56	2			2	1		1	1	6	69
Sist. PENITENCIÁRIO	24			1							25
SETASC	16									2	18
OUV. DE POLÍCIA	19		1	1					1		22
DETRAN	12		1	4	1						18
SESP	23	1					2		1		27
SEFAZ	11										11
PM	19	1	1					2	1		24
SECITECI	6										6
PJC	8										8
MT SAÚDE	7										7

À apreciação superior.



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

Cuiabá, 22 de Dezembro de 2020

---

*Aline Rabaiolli Landini*  
Analista da Área Meio - Administradora

---

*Vilson Pedro Nery*  
Secretário Adjunto de Ouvidoria Geral e Transparência