



**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL  
OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**

# **RELATÓRIO GERENCIAL DE OUVIDORIAS 2018**

**LEI Nº 13.460/17  
(Código de Defesa do Usuário do Serviço Público)**

**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL**  
**OUIDORIA-GERAL DO ESTADO**

## SUMÁRIO

|   |    |
|---|----|
| INTRODUÇÃO .....  | 03 |
| 1. DADOS GERAIS.....  | 04 |
| 1.1. QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS .....                                  | 04 |
| 1.2. QUANTIDADES DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS.....                                  | 04 |
| 1.3. SITUAÇÕES DAS MANIFESTAÇÕES .....  | 05 |
| 1.4. DADOS INFORMADOS PELOS MANIFESTANTES .....                                   | 05 |
| 1.4.1. Gênero.....  | 05 |
| 1.4.2. Faixa etária .....   | 06 |
| 1.4.3. Raça/Cor .....   | 06 |
| 1.4.4. UF do manifestante .....   | 07 |
| 1.4.5. Município do manifestante em MS.....                                       | 07 |
| 1.4.6. Identificação das manifestações .....                                      | 09 |
| 2. CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO .....  | 09 |
| 2.1. DENÚNCIAS .....  | 10 |
| 2.2. DEMAIS MANIFESTAÇÕES.....  | 13 |
| 3. UNIDADE SECCIONAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA AGEHAB.....                | 14 |
| 4. UNIDADE SECCIONAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA AGEPEN .....               | 15 |
| 5. UNIDADE SECCIONAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA AGEPREV .....              | 16 |
| 6. UNIDADE SECCIONAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA AGESUL.....                | 17 |
| 7. UNIDADE SECCIONAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA AGRAER .....               | 18 |
| 8. UNIDADE SECCIONAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DO DETRAN.....                | 19 |
| 9. UNIDADE SECCIONAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA FUNDESPORTE.....           | 21 |
| 10. UNIDADE SECCIONAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA FUNSAU.....               | 21 |
| 11. UNIDADE SECCIONAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA IAGRO.....                | 22 |
| 12. UNIDADE SECCIONAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DO IMASUL .....              | 23 |
| 13. UNIDADE SETORIAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA PGE .....                  | 24 |
| 14. UNIDADE SETORIAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA SAD .....                  | 26 |
| 15. UNIDADE SETORIAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA SECC.....                  | 27 |
| 16. UNIDADE SETORIAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA SED.....                   | 28 |
| 17. UNIDADE SETORIAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA SEDHAST .....              | 29 |
| 18. UNIDADE SETORIAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA SEGOV.....                 | 31 |
| 19. UNIDADE SETORIAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA SEINFRA.....               | 32 |
| 20. UNIDADE SETORIAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA SEJUSP.....                | 33 |
| 21. UNIDADE SETORIAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA SEJUSP - SETOR PCMS .....  | 34 |
| 22. UNIDADE SETORIAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA SEJUSP - SETOR CBMMS ..... | 35 |
| 23. UNIDADE SETORIAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA SEJUSP - SETOR PMMS.....   | 36 |
| 24. UNIDADE SETORIAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA SEMAGRO .....              | 37 |
| 25. UNIDADE SETORIAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA SES .....                  | 37 |
| 26. UNIDADE SECCIONAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO UEMS .....                   | 38 |

**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL**  
**OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**

## **INTRODUÇÃO**

O Sistema Eletrônico de Ouvidorias – e-OUV – foi implantado com o objetivo de padronizar os tratamentos dados às manifestações de ouvidoria direcionadas aos órgãos e entidades do Poder Executivo do Estado de Mato Grosso do Sul.

No decorrer dos meses que sucederam o lançamento do e-OUV foram realizados, pela Ouvidoria-Geral do Estado/MS, cursos e treinamentos para todos servidores públicos representantes dos órgãos e entidades estaduais, com intuito de capacitá-los a utilizar o Sistema e, assim, prestar melhor atendimento ao cidadão.

O presente Relatório traz informações consolidadas e simplificadas de 24 (vinte e quatro) Unidades Setoriais/Seccionais de Controle Interno - USCI, extraídas do e-OUV, desde a data da implantação do sistema, 20 de março de 2018, até 31 de dezembro de 2018.

Inicialmente constam os dados referentes às denúncias registradas no e-OUV, as quais obrigatoriamente, são direcionadas à Controladoria-Geral do Estado, por ser o órgão responsável pela avaliação prévia, encaminhamento aos órgãos e entidades as quais se referem e o acompanhamento das providências adotadas ou dos resultados das eventuais apurações.

Na sequência, tem-se as demais manifestações (solicitações, reclamações, sugestões e elogios) tratadas pela Ouvidoria-Geral do Estado antes da descentralização do e-OUV para as USCIs dos órgãos e entidades.

Neste Relatório será possível visualizar, através de gráficos, as quantidades e tipos de manifestações que foram registradas no período delimitado acima. O total de manifestações inserido no relatório inclui, também, as manifestações que foram *arquivadas* no Sistema, conforme prerrogativa legal (art. 20 da Resolução CGE/MS/Nº 007, de 23 de agosto de 2018 que disciplina procedimentos relativos à função ouvidoria no âmbito do Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Estadual).

Foram elaboradas tabelas com os motivos das manifestações, ressaltando que se encontram elencados os *assuntos* que foram preenchidos pelos próprios usuários no momento do seu registro.

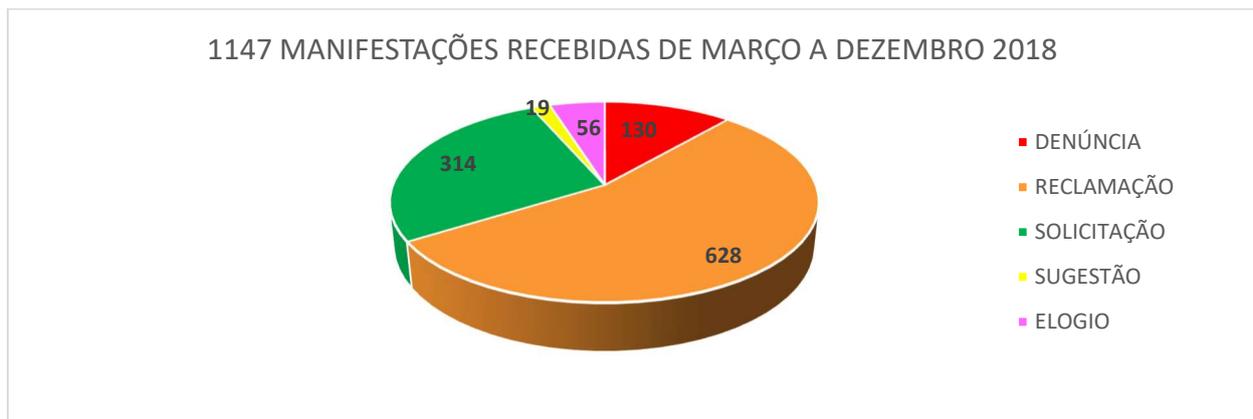
**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL  
OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**

A *análise dos pontos recorrentes* identifica quais assuntos foram os mais escolhidos pelos manifestantes no momento do registro de suas demandas, valendo afirmar que, muitas vezes, o assunto escolhido pelo usuário não se configura o que melhor se relaciona ao caso descrito.

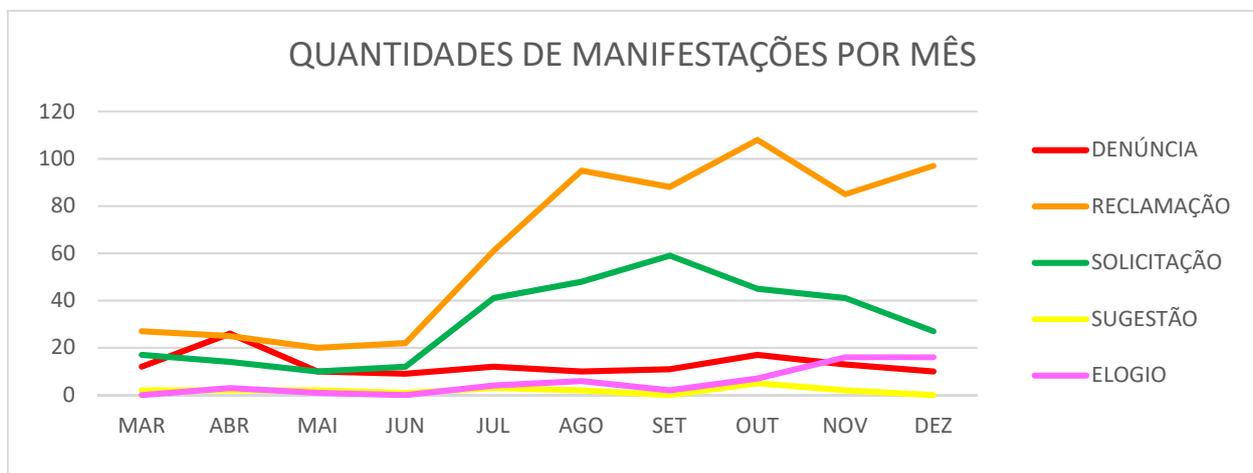
Por fim, têm-se o relato de algumas *providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas* para as manifestações registradas no Sistema e-OUV, efetuado por amostragem.

## 1. DADOS GERAIS

### 1.1. QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS



### 1.2. QUANTIDADES DE MANIFESTAÇÕES MÊS A MÊS



**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL  
OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**

### 1.3. SITUAÇÕES DAS MANIFESTAÇÕES

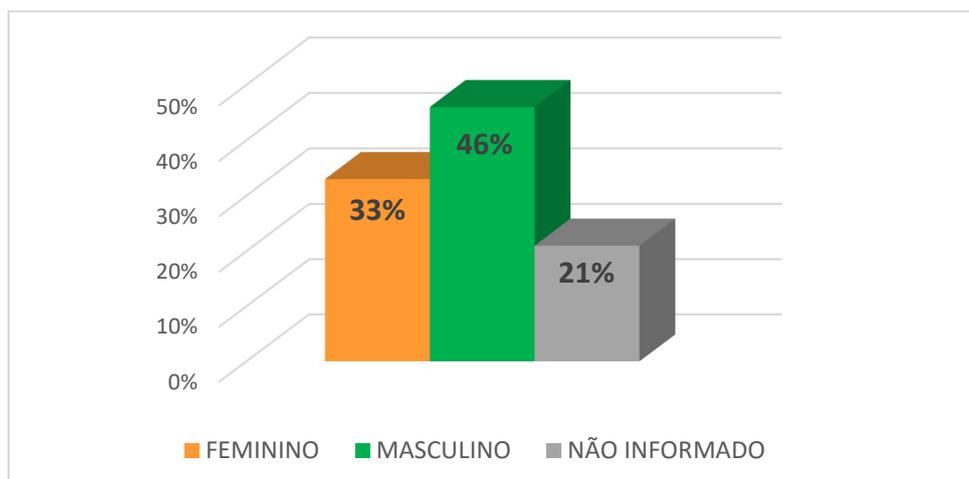


*Cumprе ressaltar que as manifestações foram arquivadas em obediência ao art. 20 da Resolução CGE-MS nº 007/2018, que assim determina: “as manifestações de ouvidoria poderão ser arquivadas sem o devido tratamento quando estiverem em duplicidade com outra manifestação previamente registrada”.*

*Destaca-se que dentre as manifestações com resposta conclusiva, houve 68 respostas intermediárias com pedidos de complementação de informações para seu prosseguimento.*

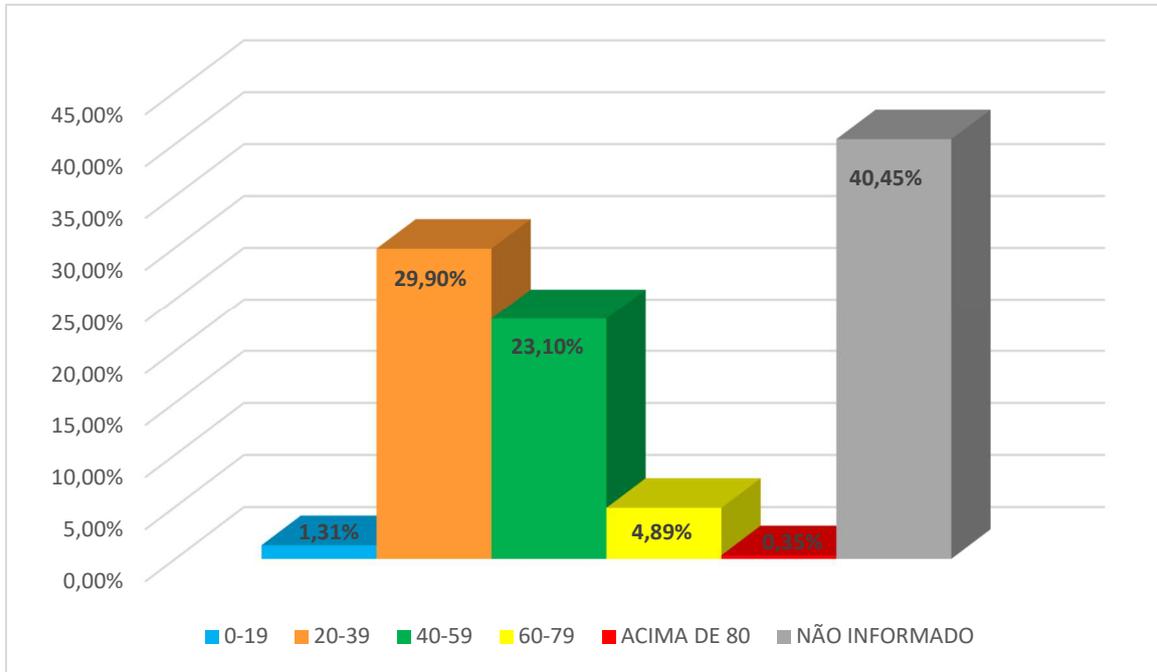
### 1.4. DADOS INFORMADOS PELOS MANIFESTANTES

#### 1.4.1. Gênero

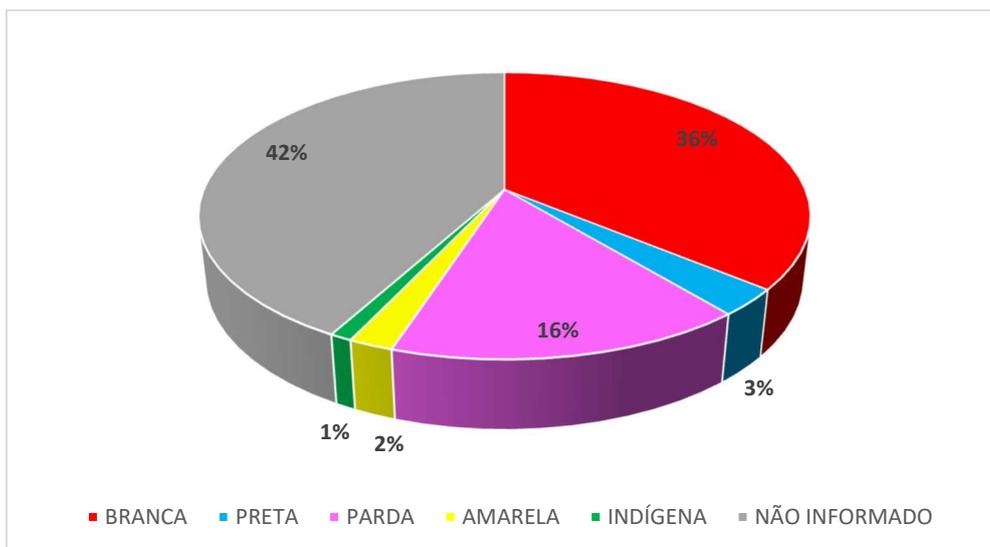


**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL**  
**OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**

**1.4.2. Faixa etária**



**1.4.3. Raça/Cor**



**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL  
OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**

**1.4.4. UF do manifestante**

| ESTADO                    | QUANTIDADE |
|---------------------------|------------|
| BAHIA                     | 2          |
| DISTRITO FEDERAL          | 2          |
| GOIÁS                     | 4          |
| MATO GROSSO               | 6          |
| <b>MATO GROSSO DO SUL</b> | <b>642</b> |
| MINAS GERAIS              | 6          |
| PARAÍBA                   | 1          |
| PARANÁ                    | 29         |
| PERNAMBUCO                | 1          |
| RIO DE JANEIRO            | 4          |
| RIO GRANDE DO NORTE       | 2          |
| RIO GRANDE DO SUL         | 5          |
| RONDÔNIA                  | 2          |
| SANTA CATARINA            | 1          |
| SÃO PAULO                 | 38         |
| TOCANTINS                 | 2          |
| <b>NÃO INFORMADO</b>      | <b>400</b> |

**1.4.5. Município do manifestante em MS**

| MUNICÍPIO         | QUANTIDADE |
|-------------------|------------|
| APARECIDA TABOADO | 1          |
| ÁGUA CLARA        | 2          |
| AMAMBAI           | 6          |
| ANASTÁCIO         | 2          |
| ANTÔNIO JOÃO      | 2          |
| AQUIDAUANA        | 7          |
| BATAGUASSU        | 1          |
| BATAYPORÃ         | 2          |
| BELA VISTA        | 1          |
| BODOQUENA         | 1          |
| BONITO            | 1          |
| BRASILÂNDIA       | 2          |

**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL  
OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**

|                       |     |
|-----------------------|-----|
| CAARAPÓ               | 5   |
| CAMAPUÃ               | 2   |
| CAMPO GRANDE          | 374 |
| CASSISLÂNDIA          | 2   |
| CHAPADÃO DO SUL       | 10  |
| CORUMBÁ               | 24  |
| COSTA RICA            | 1   |
| COXIM                 | 4   |
| DEODÁPOLIS            | 4   |
| DOURADOS              | 68  |
| ELDORADO              | 1   |
| GLÓRIA DE DOURADOS    | 2   |
| GUIA LOPES DA LAGUNA  | 2   |
| INOCÊNCIA             | 3   |
| ITAPORÃ               | 3   |
| ITAQUIRAÍ             | 1   |
| IVINHEMA              | 8   |
| JARAGUARI             | 2   |
| JARDIM                | 7   |
| LADÁRIO               | 1   |
| MARACAJU              | 2   |
| MUNDO NOVO            | 3   |
| NAVIRAÍ               | 8   |
| NIOAQUE               | 4   |
| NOVA ALVORADA DO SUL  | 3   |
| NOVA ANDRADINA        | 7   |
| NOVO HORIZONTE DO SUL | 2   |
| PARANAÍBA             | 6   |
| PONTA PORÃ            | 9   |
| PORTO MURTINHO        | 1   |
| RIBAS DO RIO PARDO    | 4   |
| RIO BRILHANTE         | 1   |
| RIO NEGRO             | 1   |
| RIO VERDE DE MT       | 2   |
| ROCHEDO               | 3   |
| SÃO GABRIEL DO OESTE  | 8   |
| SETE QUEDAS           | 3   |

**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL  
OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**

|             |    |
|-------------|----|
| SIDROLÂNDIA | 4  |
| SONORA      | 3  |
| TACURU      | 1  |
| TAQUARUSSU  | 2  |
| TERENOS     | 1  |
| TRÊS LAGOAS | 12 |

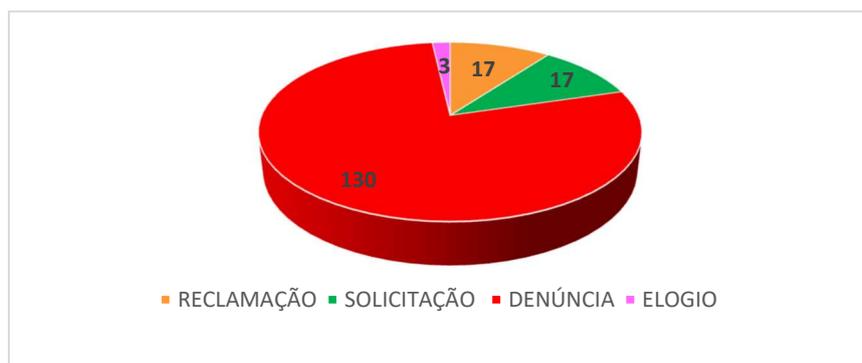
### 1.4.6. Identificação das manifestações



## 2. CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO

**Data de abertura do e-OUV:** 20 de março de 2018.

**Manifestações registradas na CGE-MS no ano de 2018: 167 (cento e sessenta e sete)**



**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL  
OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**

**2.1. DENÚNCIAS**

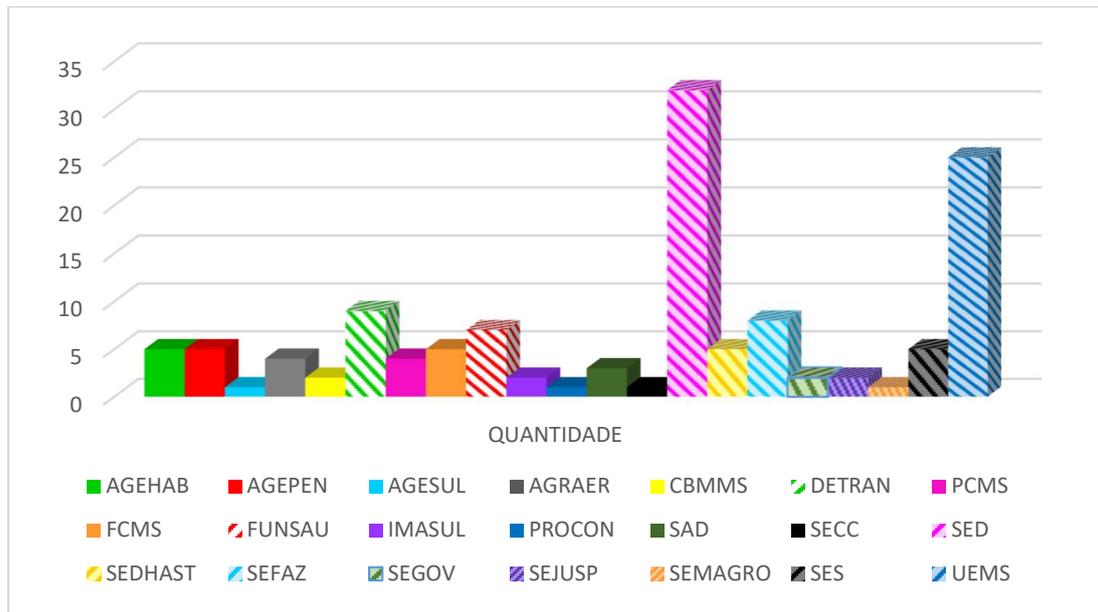
**Número total de Denúncias no ano de 2018: 130 (cento e trinta)**

Do total de 130 denúncias, cumpre ressaltar que 13 (*treze*) foram arquivadas de acordo com prerrogativa legal.

**Quantidades de denúncias separadas por órgãos de interesse**

| ÓRGÃO DE INTERESSE | QUANTIDADE |
|--------------------|------------|
| AGEHAB             | 5          |
| AGEPEN             | 5          |
| AGESUL             | 1          |
| AGRAER             | 4          |
| CBMMS              | 2          |
| DETRAN             | 9          |
| PCMS               | 4          |
| FCMS               | 5          |
| FUNSAU             | 7          |
| IMASUL             | 2          |
| PROCON             | 1          |
| SAD                | 3          |
| SECC               | 1          |
| SED                | 33         |
| SEDHAST            | 5          |
| SEFAZ              | 8          |
| SEGOV              | 2          |
| SEJUSP             | 2          |
| SEMAGRO            | 1          |
| SES                | 5          |
| UEMS               | 25         |

**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL  
OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**



**Motivos das denúncias**

| ASSUNTOS                               | QUANTIDADE |
|--|------------|
| Acumulação de cargo público            | 3          |
| Administração                          | 12         |
| Assédio Moral                          | 10         |
| Assédio Sexual                         | 1          |
| Assistência à criança e ao adolescente | 1          |
| Atendimento                            | 1          |
| Carteira Nacional de Habilitação       | 1          |
| Concurso                               | 3          |
| Defesa Civil                           | 1          |
| Defesa do Consumidor                   | 1          |
| Direitos Humanos                       | 4          |
| Educação                               | 21         |
| Emprego                                | 1          |
| Fiscalização                           | 9          |
| Frequência de servidores               | 9          |
| Habitação                              | 3          |
| Licitações                             | 3          |
| Meio Ambiente                          | 1          |
| Multas                                 | 3          |
| Orçamento                              | 1          |
| Outros                                 | 8          |
| Pagamento                              | 2          |

**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL  
OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**

|                       |   |
|-----------------------|---|
| Patrimônio            | 4 |
| Penitenciárias        | 2 |
| Polícia               | 3 |
| Recursos Humanos      | 6 |
| Saúde                 | 3 |
| Serviços Públicos     | 9 |
| Sistema Penitenciário | 2 |
| Veículos              | 2 |

### **Análise dos pontos recorrentes**

No ano de 2018 os assuntos mais recorrentes acerca das denúncias realizadas foram: Educação, Administração, Assédio Moral, Fiscalização, Frequência de servidores e Serviços Públicos evidenciando claramente que a população está acompanhando a qualidade da prestação de serviços na área da educação, bem como na Administração em geral. O Sistema e-OUV também foi escolhido para denunciar frequência de servidores e práticas de assédio moral. A atuação de empresas particulares também foi alvo de denúncia no que se refere à fiscalização tributária.

### **Providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas**

As denúncias recebidas pela Ouvidoria-Geral do Estado, através do Sistema e-OUV, são previamente analisadas (conforme art. 17 da Resolução CGE-MS nº 07/2018) e, havendo indícios de viabilidade na apuração dos fatos relatados, elas são encaminhadas, via ofício, ao órgão responsável para que sejam tomadas as devidas providências, com estipulação de prazo para enviar o resultado do que foi apurado.

Como resultado das denúncias registradas no Sistema e-OUV, podemos elencar alguns por amostragem, tais como: instauração de processos de sindicância, processos administrativos, processos de fiscalização, processos de cobrança para restituição ao erário. Nos casos de ausência de ilegalidades nas condutas de servidores públicos, foram prestados os devidos esclarecimentos. Realizaram-se reuniões com servidores para orientações e cobranças de melhorias na atuação frente aos órgãos públicos, dentre outros.

**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL  
OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**

## 2.2. DEMAIS MANIFESTAÇÕES

**Demais manifestações tratadas pela CGE-MS no ano de 2018: 37 (trinta e sete)**



### Motivos das Manifestações

| ASSUNTO                  | QUANTIDADE |
|--------------------------|------------|
| Administração            | 5          |
| Atendimento              | 8          |
| Cidadania                | 1          |
| Cobrança da Dívida Ativa | 1          |
| Concurso                 | 2          |
| Defesa do consumidor     | 2          |
| Educação                 | 2          |
| Fiscalização             | 5          |
| Outros                   | 6          |
| Pagamento                | 2          |
| SEM ASSUNTO              | 1          |
| Serviços Públicos        | 1          |
| Turismo                  | 1          |

### Análise dos pontos recorrentes (Reclamação, Solicitação e Elogio)

No ano de 2018 os assuntos mais escolhidos pelos cidadãos para registrar suas manifestações para a CGE foram “Educação” e “Administração”.

**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL  
OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**

**Providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas**

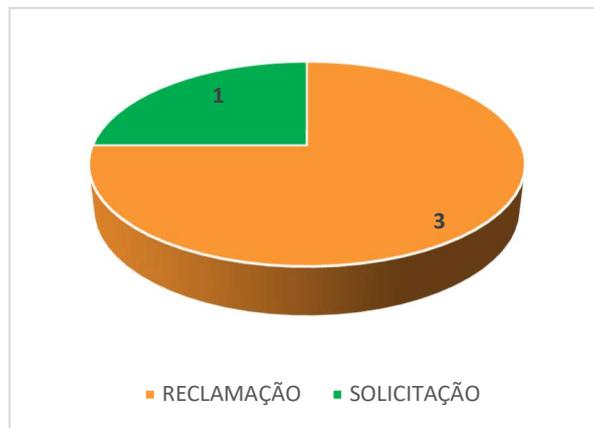
A maioria das manifestações registradas referiram-se a outros órgãos do poder executivo estadual, onde não há USCI, dentre eles: AEM, AGEPAN, FUNDTUR, FUNTRAB, JUCEMS, PROCON e SEFAZ para os quais a CGE, através da OGE, efetuou os respectivos encaminhamentos e, após o recebimento das respostas conclusivas, a divulgação aos manifestantes.

**3. UNIDADE SECCIONAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA AGEHAB**

**Data de abertura do e-OUV:** 03 de setembro de 2018

**Manifestações direcionadas à AGEHAB no ano de 2018: 04 (quatro)**

*\*exceto denúncias (Ver item 2.1)*



**Motivos das Manifestações**

| ASSUNTO   | QUANTIDADE |
|-----------|------------|
| Habitação | 3          |
| Outros    | 1          |

**Análise dos pontos recorrentes**

No ano de 2018 os assuntos mais escolhidos pelos manifestantes para realizar suas manifestações foram “Habitação”.

**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL  
OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**

**Providências Adotadas pela Administração Pública nas Soluções Apresentadas**

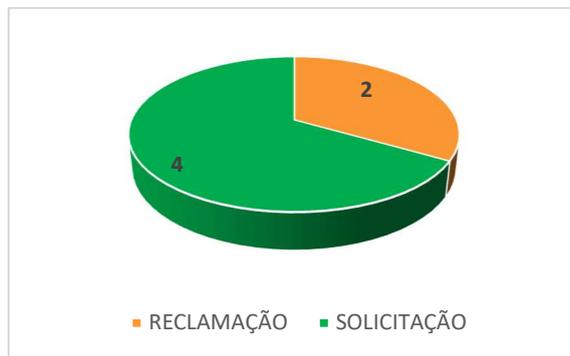
A AGEHAB realizou vistoria com apresentação de laudo com fotos em habitações populares após a reclamação feita no sistema e-OUV.

**4. UNIDADE SECCIONAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA AGEPEN**

**Data de abertura do e-OUV:** 13 de setembro de 2018

**Manifestações direcionadas à AGEPEN no ano de 2018: 06 (seis)**

*\*exceto denúncias (Ver item 2.1)*



**Motivos das Manifestações**

| ASSUNTO               | QUANTIDADE |
|-----------------------|------------|
| Concurso              | 2          |
| Direitos Humanos      | 1          |
| Meio Ambiente         | 1          |
| Outros                | 1          |
| Sistema Penitenciário | 1          |

**Análise dos pontos recorrentes**

No ano de 2018 o Concurso foi o assunto mais recorrente, todavia uma manifestação referindo-se à convocação de aprovados e outra reclamando sobre conduta de um aprovado no respectivo concurso.

**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL  
OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**

**Providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas**

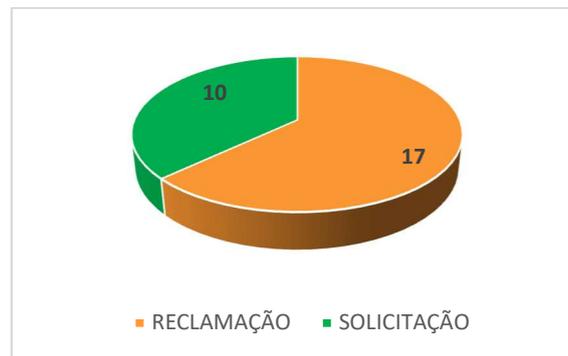
Dentre as providências tomadas tem-se a regulamentação acerca da proibição de fumar nas dependências da Sede da AGEPEN e a consulta da possível situação de irregularidade de aprovado no concurso.

**5. UNIDADE SECCIONAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA AGEPREV**

**Data de abertura do e-OUV:** 30 de julho de 2018

**Manifestações direcionadas à AGEPREV no ano de 2018: 27 (vinte e sete)**

*\*exceto denúncias (Ver item 2.1)*



**Motivos das Manifestações**

| ASSUNTO                  | QUANTIDADE |
|--------------------------|------------|
| Administração            | 1          |
| Atendimento              | 7          |
| Cobrança da Dívida Ativa | 1          |
| Educação                 | 2          |
| Outros                   | 12         |
| Pagamentos               | 3          |
| Serviços Públicos        | 1          |

**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL  
OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**

**Análise dos pontos recorrentes**

Os assuntos recorrentes do ano de 2018 foram selecionados como “Outros” que se referiram a problemas com processos de aposentadoria, certidões, pagamentos. Outro assunto recorrente foram reclamações com “atendimento”.

**Providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas**

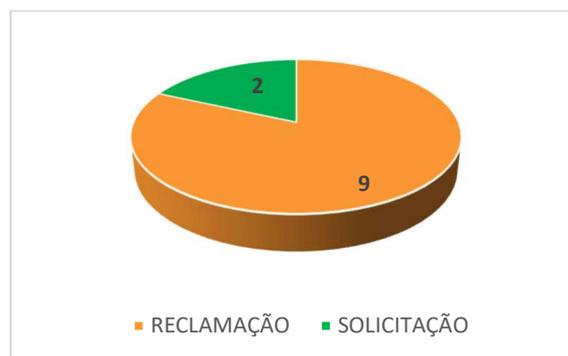
Para a maioria das manifestações feitas à AGEPREV, as providências referiram-se a informar aos cidadãos acerca da disponibilização de suas certidões, indicação de publicações do Diário Oficial e, em outros casos, a informação do contato telefônico para melhores esclarecimentos de dúvidas.

**6. UNIDADE SECCIONAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA AGESUL**

**Data de abertura do e-OUV:** 13 de setembro de 2018

**Manifestações direcionadas à AGESUL no ano de 2018: 11 (onze)**

*\*exceto denúncias (Ver item 2.1)*



**Motivos das Manifestações**

| ASSUNTO      | QUANTIDADE |
|--------------|------------|
| Cidadania    | 1          |
| Fiscalização | 1          |
| Licitação    | 1          |

**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL  
OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**

|                       |   |
|-----------------------|---|
| Outros                | 2 |
| Serviços Públicos     | 5 |
| Transporte Rodoviário | 1 |

**Análise dos pontos recorrentes**

No ano de 2018 os Serviços Públicos, no tocante à manutenção de estradas, foram os assuntos mais recorrentes.

**Providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas**

Dentre as providências tomadas tem-se a informação prestada pela AGESUL sobre andamento das obras de manutenção, bem como orientações dos canais adequados para os cidadãos realizarem pedido de acesso à informação e para tratar de multas de trânsito.

**7. UNIDADE SECCIONAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA AGRAER**

**Data de abertura do e-OUV:** 08 de junho de 2018

**Manifestações direcionadas à AGRAER no ano de 2018: 04 (quatro)**

*\*exceto denúncias (Ver item 2.1)*



**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL  
OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**

**Motivos das Manifestações**

| ASSUNTO       | QUANTIDADE |
|---------------|------------|
| Administração | 3          |
| Agricultura   | 1          |

**Análise dos pontos recorrentes**

No ano de 2018 o assunto mais recorrente foi “Administração”, cujas manifestações anônimas referiram-se sobre atraso na reforma do prédio da Agraer, Jornada de trabalho de servidores e condições do estacionamento do prédio.

**Providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas**

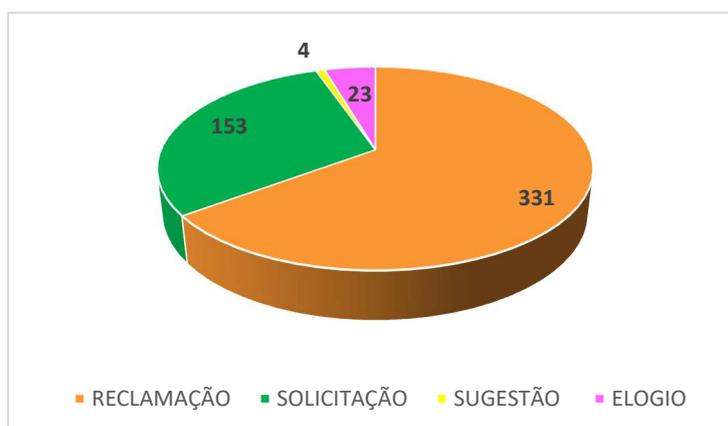
Foram realizadas reuniões com as equipes dos servidores lotados na Agraer determinando o cumprimento do horário de trabalho para todos.

**8. UNIDADE SECCIONAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DO DETRAN**

**Data de abertura do e-OUV:** 07 de julho de 2018

**Manifestações direcionadas ao DETRAN no ano de 2018: 511 (quinhentos e onze)**

*\*exceto denúncias (Ver item 2.1)*



**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL  
OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**

**Motivos das Manifestações**

| ASSUNTO                              | QUANTIDADE |
|--------------------------------------|------------|
| Administração                        | 23         |
| Assédio Moral                        | 1          |
| Assistência à Pessoa com Deficiência | 2          |
| Atendimento                          | 75         |
| Atendimento dos Servidores da PGE    | 1          |
| Carteira Nacional de Habilitação     | 113        |
| Cidadania                            | 2          |
| Cobrança da Dívida Ativa             | 1          |
| Conselhos de Direitos                | 1          |
| Convênio                             | 1          |
| Defesa do Consumidor                 | 15         |
| Direitos Humanos                     | 2          |
| Educação                             | 1          |
| Ensino                               | 1          |
| Fiscalização                         | 5          |
| Habitação                            | 18         |
| Multas                               | 60         |
| Orçamento                            | 1          |
| Outros                               | 42         |
| Pagamento                            | 16         |
| Pesquisa                             | 1          |
| Polícia                              | 1          |
| Policiamento                         | 1          |
| Saúde                                | 1          |
| Sem assunto                          | 6          |
| Serviço Público                      | 15         |
| Trabalho                             | 1          |
| Veículo                              | 104        |

**Análise dos pontos recorrentes**

Os assuntos recorrentes das manifestações de ouvidoria direcionadas ao DETRAN/MS foram: “Carteira Nacional de Habilitação”, “Veículos”, “Multas” e “Atendimento”.

**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL  
OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**

**Providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas**

O DETRAN/MS promove, anualmente, um encontro de examinadores objetivando uniformizar entendimentos, ressaltar a importância da ética no trabalho e a cortesia no atendimento ao candidato, inclusive com palestras de especialistas convidados. Referido órgão também advertiu servidores que prestaram atendimento insatisfatórios que geraram reclamações no e-OUV. Foram realizadas notificações às empresas prestadoras de serviços de tecnologia à informação contratadas pelo DETRAN/MS acerca de falhas no sistema utilizado pelo órgão. Alguns autos de infração foram cancelados e laudos da Junta Médica foram revistos.

**9. UNIDADE SECCIONAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA FUNDESORTE**

**Data de abertura do e-OUV:** 30 de novembro de 2018

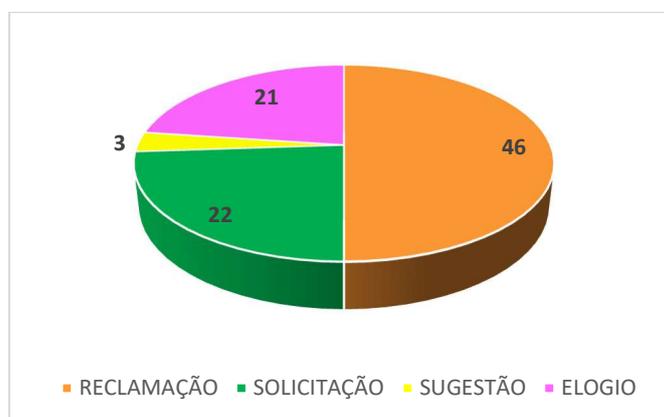
No ano de 2018 não houve manifestações registradas no sistema e-OUV direcionadas à FUNDESORTE.

**10. UNIDADE SECCIONAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA FUNSAU**

**Data de abertura do e-OUV:** 04 de julho de 2018

**Manifestações direcionadas à FUNSAU no ano de 2018: 92 (noventa e dois)**

*\*exceto denúncias (Ver item 2.1)*



**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL  
OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**

### **Motivos das Manifestações**

| ASSUNTO                             | QUANTIDADE |
|-------------------------------------|------------|
| Assistência Hospitalar/Ambulatorial | 63         |
| Administração                       | 1          |
| Alimentos                           | 1          |
| Assédio Moral                       | 2          |
| Assistência ao Idoso                | 1          |
| Assistência Crianças/Adolescentes   | 1          |
| Atendimento                         | 4          |
| Outros                              | 8          |
| Remédio                             | 1          |
| Saúde                               | 8          |
| Trabalho                            | 2          |

### **Análise dos pontos recorrentes**

Os pontos mais recorrentes são os referentes à Assistência Hospitalar/Ambulatorial, Saúde e Atendimento de forma geral, desde atrasos nos atendimentos à falta de medicamentos/equipamentos no HRMS. Há também 23% de Elogios, os quais se destinam a quase todos os setores do HRMS.

### **Providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas**

A FUNSAU abriu processos administrativos disciplinares para investigar condutas de servidores que foram mencionados em situações relatadas nas manifestações de ouvidoria. Sempre que possível foram realizados pequenos reparos na infraestrutura do Hospital Regional quando os defeitos foram apontados pelos cidadãos nas manifestações.

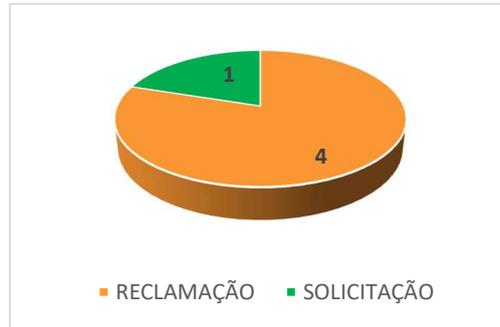
## **11. UNIDADE SECCIONAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA IAGRO**

**Data de abertura do e-OUV:** 06 de setembro de 2018

**Manifestações direcionadas à IAGRO no ano de 2018: 05 (cinco)**

*\*exceto denúncias (Ver item 2.1)*

**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL**  
**OUIDORIA-GERAL DO ESTADO**



**Motivos das Manifestações**

| ASSUNTO      | QUANTIDADE |
|--------------|------------|
| Agropecuária | 2          |
| Atendimento  | 3          |

**Análise dos pontos recorrentes**

Como pontos recorrentes pode-se verificar “Atendimento” com reclamações acerca do tratamento dado pelos servidores dos órgãos nas agências estaduais.

**Providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas**

O IAGRO demandou a SGI – Superintendência de Gestão de Informação da SEFAZ para sanar eventual falha no sistema informatizado detectado por manifestantes. Também foram apresentadas justificativas de servidores públicos para tratamentos recebidos pelos manifestantes.

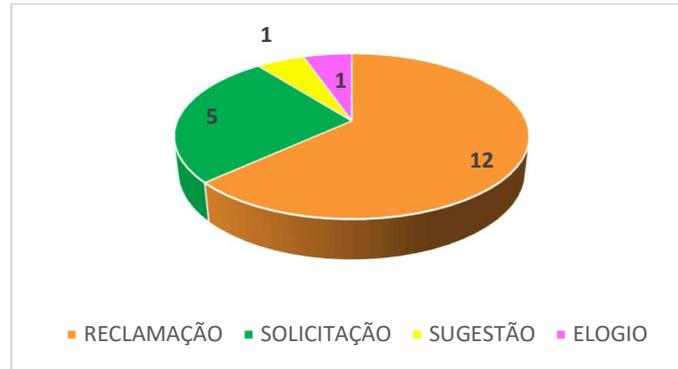
**12. UNIDADE SECCIONAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DO IMASUL**

**Data de abertura do e-OUV:** 04 de outubro de 2018

**Manifestações direcionadas à IMASUL no ano de 2018: 19 (dezenove)**

*\*exceto denúncias (Ver item 2.1)*

**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL**  
**OUIDORIA-GERAL DO ESTADO**



**Motivos das Manifestações**

| ASSUNTO       | QUANTIDADE |
|---------------|------------|
| Agropecuária  | 2          |
| Água          | 2          |
| Atendimento   | 1          |
| Fiscalização  | 2          |
| Meio Ambiente | 7          |
| Outros        | 4          |
| Sem assunto   | 1          |

**Análise dos pontos recorrentes**

Manifestações sobre “Meio Ambiente” foram os assuntos recorrentes no ano de 2018, para o tratamento do IMASUL.

**Providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas**

O IMASUL realizou procedimentos de fiscalização com elaboração de pareceres técnicos. Também foram lavrados Autos de Infração Ambiental em decorrência às manifestações registradas.

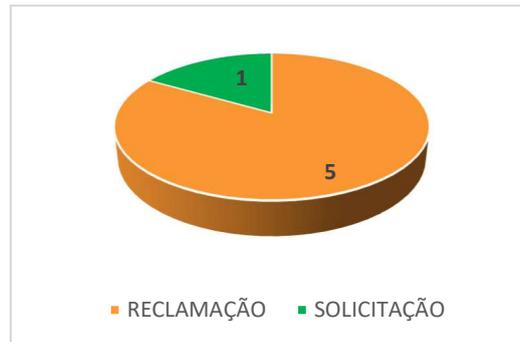
**13. UNIDADE SETORIAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA PGE**

**Data de abertura do e-OUV:** 21 de novembro de 2018

**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL  
OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**

**Manifestações direcionadas à SAD no ano de 2018: 06 (SEIS)**

*\*exceto denúncias (Ver item 2.1)*



**Motivos das Manifestações**

| ASSUNTO                           | QUANTIDADE |
|-----------------------------------|------------|
| Atendimento dos Servidores da PGE | 1          |
| Concurso                          | 1          |
| Defesa do Consumidor              | 1          |
| Outros                            | 2          |
| Pagamento                         | 1          |

**Análise dos pontos recorrentes**

No ano de 2018 não houve pontos recorrentes entre as manifestações registradas no sistema.

**Providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas**

Diante das manifestações registradas no e-OUV, direcionadas à PGE, este órgão solicitou providências para atender demandas dos servidores. Em outra oportunidade disponibilizou esclarecimentos acerca de impossibilidade jurídica de pedidos formalizados por manifestantes e também dirimiu dúvidas referentes a Dívida Ativa.

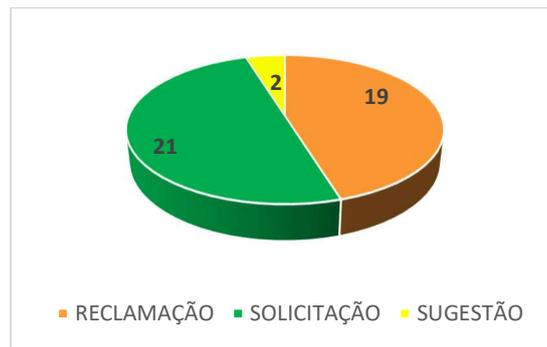
**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL  
OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**

## 14. UNIDADE SETORIAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA SAD

**Data de abertura do e-OUV:** 08 de junho de 2018

**Manifestações direcionadas à SAD no ano de 2018: 42 (quarenta e dois)**

*\*exceto denúncias (Ver item 2.1)*



### Motivos das Manifestações

| ASSUNTO               | QUANTIDADE |
|-----------------------|------------|
| Administração         | 3          |
| Atendimento           | 2          |
| Concurso              | 23         |
| Educação              | 1          |
| Outros                | 3          |
| Pagamento             | 2          |
| Publicidade           | 1          |
| Recursos Humanos      | 4          |
| Saúde                 | 1          |
| Serviços Públicos     | 1          |
| Sistema Penitenciário | 1          |

### Análise dos pontos recorrentes

No ano de 2018 o Concurso Público foi o assunto mais recorrente, sendo que em sua grande maioria, referem-se a pedidos de informações.

**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL  
OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**

**Providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas**

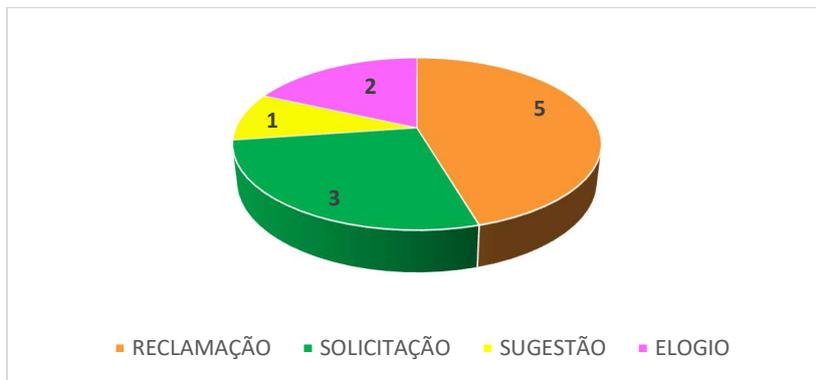
Considerando que as questões sobre Concurso Público obtiveram expressivo número de pedido de acesso à informação registradas no Sistema e-OUV, a principal providência adotada pela SAD foi o direcionamento para que o manifestante solicite informações no canal correto, qual seja, o e-SIC. Em outros casos diversos, também foram prestadas orientações sobre dúvidas quanto ao Edital.

**15. UNIDADE SETORIAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA SECC**

**Data de abertura do e-OUV:** 08 de junho de 2018

**Manifestações direcionadas à SECC no ano de 2018: 11 (onze)**

*\*exceto denúncias (Ver item 2.1)*



**Motivos das Manifestações**

| ASSUNTO       | QUANTIDADE |
|---------------|------------|
| Administração | 3          |
| Cidadania     | 1          |
| Concurso      | 1          |
| Cultura       | 4          |
| Pagamento     | 2          |

**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL  
OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**

**Análise dos pontos recorrentes**

No ano de 2018 os assuntos recorrentes escolhidos pelos manifestantes no momento do registro no sistema foram “Cultura” e “Administração” apesar de referirem sobre elogios a equipe e a programas culturais e também acerca da solicitação de pagamentos de cachês artísticos.

**Providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas**

A SECC registrou no sistema como providência, as informações acerca da realização de pagamentos de cachês artísticos.

**16. UNIDADE SETORIAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA SED**

**Data de abertura do e-OUV:** 08 de junho de 2018

**Manifestações direcionadas à SED no ano de 2018: 74 (setenta e quatro)**

*\*exceto denúncias (Ver item 2.1)*



**Motivos das Manifestações**

| ASSUNTO       | QUANTIDADE |
|---------------|------------|
| Administração | 2          |
| Assédio Moral | 2          |
| Atendimento   | 1          |
| Educação      | 45         |
| Emprego       | 1          |

**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL  
OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**

|                          |   |
|--------------------------|---|
| Ensino                   | 4 |
| Frequência de servidores | 1 |
| Outros                   | 5 |
| Pagamento                | 3 |
| Patrimônio               | 1 |
| Projetos Especiais       | 1 |
| Recursos Humanos         | 4 |
| Serviços Públicos        | 3 |
| Transporte rodoviário    | 1 |

### **Análise dos pontos recorrentes**

No ano de 2018 o assunto escolhido pelos manifestantes para realizar suas manifestações foi “Educação”, sendo, portanto, um tópico mais genérico para categorizar os motivos que motivaram o registro.

### **Providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas**

Em alguns dos casos em que manifestantes solicitam pagamentos para a SED, foi informado acerca do início de cálculos dos processos para atender as demandas. Quando houve reclamação sobre a infraestrutura da unidade escolar, a SED providenciou o atendimento com substituição da porta que se encontrava com defeito. Em várias situações foram instaurados pela SED procedimentos administrativos preliminares para apurar o teor das reclamações feitas no âmbito escolar. A SED também realizou visitas “in loco” para realizar averiguações que resultaram na elaboração de relatórios conclusivos enviados aos manifestantes.

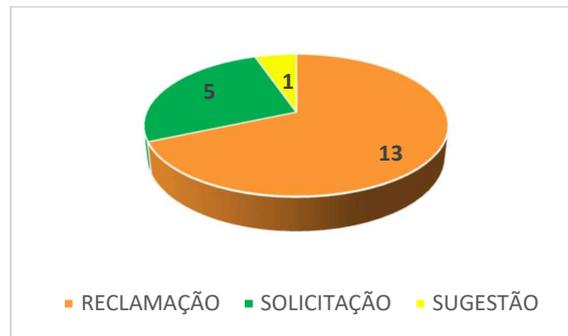
## **17. UNIDADE SETORIAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA SEDHAST**

**Data de abertura do e-OUV:** 08 de junho de 2018

**Manifestações direcionadas à SEDHAST no ano de 2018: 19 (dezenove)**

*\*exceto denúncias (Ver item 2.1)*

**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL  
OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**



### Motivos das Manifestações

| ASSUNTO                             | QUANTIDADE |
|-------------------------------------|------------|
| Água                                | 1          |
| Assistência Pessoas com Deficiência | 1          |
| Assistência ao Idoso                | 2          |
| Assistência Social                  | 1          |
| Atendimento                         | 1          |
| Concurso                            | 1          |
| Defesa do Consumidor                | 2          |
| Direitos Humanos                    | 1          |
| Fiscalização                        | 4          |
| Frequência de Servidor              | 1          |
| Pagamento                           | 1          |
| Programas Sociais                   | 1          |
| Recursos Humanos                    | 2          |

### Análise dos pontos recorrentes

No ano de 2018 o assunto escolhido pelos manifestantes para realizar suas manifestações foram “Fiscalização” e “Defesa do consumidor”.

### Providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas

A SEDHAST, mediante as solicitações feitas, realizou a instauração de procedimento disciplinar – sindicância. Também formalizou a solicitação de melhor atendimento aos servidores dos setores demandados.

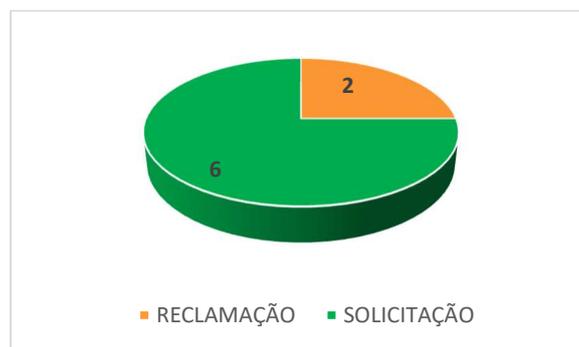
**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL  
OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**

## 18. UNIDADE SETORIAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA SEGOV

**Data de abertura do e-OUV:** 03 de setembro de 2018

**Manifestações direcionadas à SEGOV no ano de 2018: 08 (oito)**

*\*exceto denúncias (Ver item 2.1)*



### Motivos das Manifestações

| ASSUNTO           | QUANTIDADE |
|-------------------|------------|
| Administração     | 1          |
| Concurso          | 1          |
| Convenio          | 1          |
| Fiscalização      | 1          |
| Outros            | 1          |
| Polícia           | 1          |
| Recursos Humanos  | 1          |
| Serviços Públicos | 1          |

### Análise dos pontos recorrentes

No ano de 2018 não houve assuntos recorrentes, uma vez que dentre os tópicos demandados foram escolhidos um para cada manifestação registrada, todavia em sua grande maioria foram pedidos de acesso à informação.

**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL  
OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**

**Providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas**

As principais providências adotadas pela SEGOV foi orientar os manifestantes a realizar o pedido de acesso à informação no canal e-SIC, anexando arquivo contendo passo-a-passo para ensinar o cidadão.

**19. UNIDADE SETORIAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA SEINFRA**

**Data de abertura do e-OUV:** 30 de julho de 2018

**Manifestações direcionadas à SEINFRA no ano de 2018: 03 (três)**

*\*exceto denúncias (Ver item 2.1)*



**Motivos das Manifestações**

| ASSUNTO    | QUANTIDADE |
|------------|------------|
| Licitações | 1          |
| Outros     | 2          |

**Análise dos pontos recorrentes**

No ano de 2018 o assunto concernente a o estado das rodovias foi o assunto mais recorrente.

**Providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas**

Como providências adotadas a SEINFRA informou os cidadãos acerca da programação em realizar reparos nos respectivos trechos de rodovias objeto de reclamações.

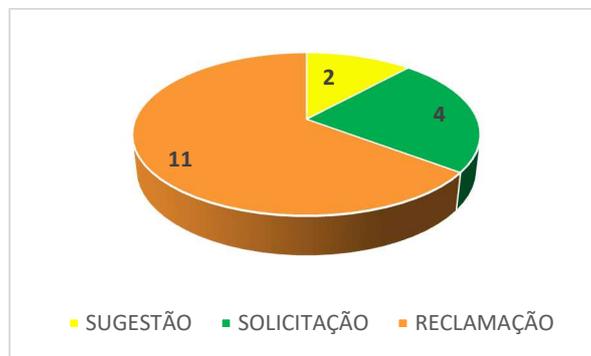
**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL  
OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**

## 20. UNIDADE SETORIAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA SEJUSP

**Data de abertura do e-OUV:** 21 de novembro de 2018

**Manifestações direcionadas à SEJUSP no ano de 2018: 17 (dezesete)**

*\*exceto denúncias (Ver item 2.1)*



### Motivos das Manifestações

| ASSUNTO              | QUANTIDADE |
|----------------------|------------|
| Administração        | 1          |
| Cidadania            | 1          |
| Concurso             | 2          |
| Defesa do consumidor | 1          |
| Direitos Humanos     | 2          |
| Outros               | 2          |
| Pagamento            | 1          |
| Polícia              | 2          |
| Policimento          | 2          |
| Publicações          | 1          |
| Serviços Públicos    | 2          |

### Análise dos pontos recorrentes

No ano de 2018 os assuntos escolhidos pelos manifestantes no sistema e-OUV foram “Polícia” e “Policimento”, todavia, apesar dos cidadãos terem escolhido esses assuntos, foi possível verificar várias manifestações que diziam respeito ao agendamento para confeccionar o documento RG.

**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL  
OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**

**Providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas**

A SEJUSP prestou orientações e esclarecimentos acerca das dúvidas e reclamações no agendamento para emissão do RG. Também encerrou manifestações informando sobre a solicitação de policiamento nos locais solicitados.

**21. UNIDADE SETORIAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA SEJUSP - SETOR PCMS**

**Data de abertura do e-OUV:** 21 de novembro de 2018

**Manifestações direcionadas à PCMS no ano de 2018: 04 (quatro)**

*\*exceto denúncias (Ver item 2.1)*



**Motivos das Manifestações**

| ASSUNTO       | QUANTIDADE |
|---------------|------------|
| Administração | 1          |
| Atendimento   | 1          |
| Polícia       | 2          |

**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL  
OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**

**Análise dos pontos recorrentes**

No ano de 2018 o assunto escolhido pelos manifestantes para realizar suas manifestações foi “Polícia”, sendo, portanto, um tópico mais genérico para categorizar os motivos que motivaram o registro.

**Providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas**

A PCMS, diante de sugestões registradas no sistema informou acerca da inviabilidade em acatar uma delas e em outro caso esclareceu que já existem ações semelhantes às sugeridas.

**22. UNIDADE SETORIAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA SEJUSP - SETOR CBMMS**

**Data de abertura do e-OUV:** 21 de novembro de 2018

**Manifestações direcionadas à CBMMS no ano de 2018: 04 (quatro)**

*\*exceto denúncias (Ver item 2.1)*



**Motivos das Manifestações**

| ASSUNTO                           | QUANTIDADE |
|-----------------------------------|------------|
| Atendimento                       | 1          |
| Organização da Sociedade Civil    | 1          |
| Outros                            | 1          |
| Proteção Social Básica e Especial | 1          |

**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL  
OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**

**Análise dos pontos recorrentes**

Não houve pontos recorrentes, todavia, foram mencionados locais onde se fazia necessário vistoria por parte da CBMMS.

**Providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas**

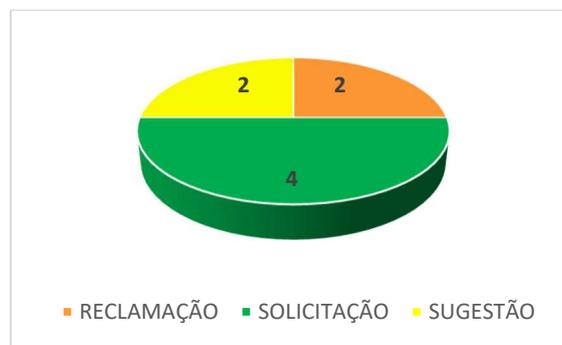
A CBMMS se deslocou até os locais indicados nas manifestações de ouvidoria e realizou vistorias que culminaram com notificações aos responsáveis pelas instalações prediais.

**23. UNIDADE SETORIAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA SEJUSP - SETOR PMMS**

**Data de abertura do e-OUV:** 21 de novembro de 2018

**Manifestações direcionadas à PMMS no ano de 2018: 08 (oito)**

*\*exceto denúncias (Ver item 2.1)*



**Motivos das Manifestações**

| ASSUNTO      | QUANTIDADE |
|--------------|------------|
| Cidadania    | 1          |
| Concurso     | 1          |
| Fiscalização | 1          |
| Polícia      | 2          |
| Policiamento | 2          |
| Publicação   | 1          |

**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL  
OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**

### **Análise dos pontos recorrentes**

No ano de 2018 os assuntos escolhidos pelos manifestantes para realizar suas manifestações foram “Polícia” e “Policimento”.

### **Providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas**

A PMMS explicou a impossibilidade em implantar posto policial no local sugerido por cidadão, todavia intensificou o policiamento na região.

Em outra oportunidade, a PMMS instaurou Portaria para apurar reclamação feita contra policial militar ser sócio de empresa particular, tendo-se concluído pela inexistência de ilegalidade.

## **24. UNIDADE SETORIAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA SEMAGRO**

**Data de abertura do e-OUV:** 26 de outubro de 2018.

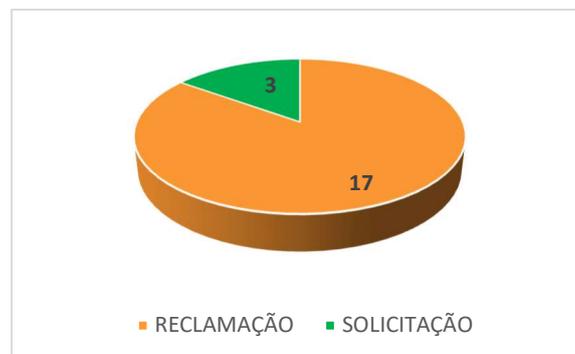
No ano de 2018 não houve manifestações registradas no sistema e-OUV direcionadas à SEMAGRO.

## **25. UNIDADE SETORIAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA SES**

**Data de abertura do e-OUV:** 23 de outubro de 2018

**Manifestações direcionadas à SES no ano de 2018: 20 (vinte)**

*\*exceto denúncias (Ver item 2.1)*



**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL  
OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**

### **Motivos das Manifestações**

| ASSUNTO                  | QUANTIDADE |
|--------------------------|------------|
| Atendimento              | 3          |
| Concurso                 | 1          |
| Medicamentos e Aparelhos | 2          |
| Pagamento                | 1          |
| Patrimônio               | 1          |
| Remédios                 | 2          |
| Saúde                    | 7          |
| SEM ASSUNTO              | 2          |
| Serviços Públicos        | 1          |

### **Análise dos pontos recorrentes**

Problemas relacionados à falta de medicamentos e reclamações com a infraestrutura da Casa de Saúde.

### **Providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas**

A SES abriu processos de compras de medicamentos mencionados nas manifestações e informou acerca da regularização nos estoques dos remédios que estavam faltando. Para atender as outras demandas, foi adquirido sistema de senha para atender a Casa da Saúde, bem como, foram realizados orçamentos de móveis e materiais de expediente.

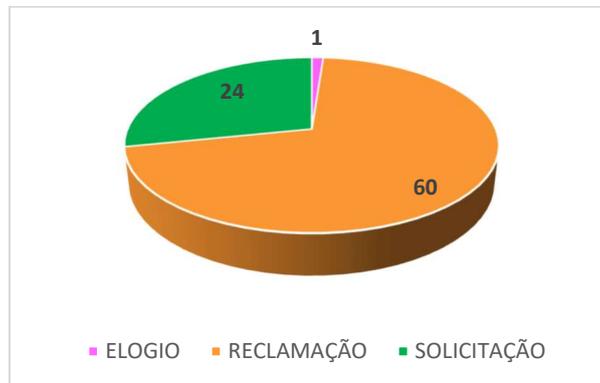
## **26. UNIDADE SECCIONAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA UEMS**

**Data de abertura do e-OUV:** 14 de junho de 2018

**Manifestações direcionadas à UEMS no ano de 2018: 85 (oitenta e cinco)**

*\*exceto denúncias (Ver item 2.1)*

**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL  
OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**



**Motivos das Manifestações**

| ASSUNTO              | QUANTIDADE |
|----------------------|------------|
| Administração        | 5          |
| Assédio Moral        | 1          |
| Assistência Social   | 2          |
| Atendimento          | 3          |
| Concurso             | 23         |
| Defesa do Consumidor | 1          |
| Educação             | 13         |
| Ensino               | 5          |
| Outros               | 8          |
| Patrimônio           | 2          |
| Recursos Humanos     | 19         |
| SEM ASSUNTO          | 1          |
| Serviços Públicos    | 1          |
| Veículos             | 1          |

**Análise dos pontos recorrentes**

Os assuntos mais escolhidos pelos cidadãos foram manifestações atinentes ao Concurso para servidores Técnico-Administrativos.

**Providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas**

Uma vez que o principal empecilho para a nomeação dos aprovados, de acordo com a classificação e número de vagas, conforme os editais referentes ao concurso, era a questão orçamentária, as manifestações foram tratadas e respondidas de acordo com as informações advindas dos setores competentes, respeitando a



**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL  
OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**

responsabilidade fiscal e institucional do Governo do Estado. Desse modo, houve o fracionamento das nomeações dos servidores aprovados para os cargos de Técnico de Nível Superior e de Assistente Técnico de Nível Médio. Os primeiros em 2018 e os demais para 2019, em conformidade com a liberação de verbas provenientes do Governo Estadual e as respectivas secretarias responsáveis.