



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

Consolidação dos RELATÓRIOS DE GESTÃO DE 2019

LEI Nº 13.460/17

(Código de Defesa do Usuário do Serviço Público)

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

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	4
1. DADOS GERAIS	5
1.1. QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS	6
1.1.1. Quantidade de manifestações por ouvidoria destinatária	6
1.1.2. Quantidade de manifestações por órgão de interesse.....	7
1.1.3. Quantidade de manifestações por mês.....	9
1.1.4. Situações das manifestações	9
1.2. DADOS OPCIONAIS INFORMADOS PELOS MANIFESTANTES	10
1.2.1. Gênero.....	10
1.2.2. Faixa etária	10
1.2.3. Raça/cor	11
1.2.4. UF do manifestante.....	11
1.2.5. Município do manifestante em MS.....	12
1.2.6. Identificação dos manifestantes	14
2. CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO	15
2.1. DENÚNCIAS	16
2.2. RECLAMAÇÕES, SOLICITAÇÕES, SUGESTÕES E ELOGIOS.....	19
3. UNIDADE SECCIONAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA AGEHAB	21
4. UNIDADE SECCIONAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA AGEPEN	22
5. UNIDADE SECCIONAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA AGEPREV	24
6. UNIDADE SECCIONAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA AGESUL	25
7. UNIDADE SECCIONAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA AGRAER	27
8. UNIDADE SECCIONAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DO DETRAN	28
9. UNIDADE SECCIONAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA FUNDESPORTE	29
10. UNIDADE SECCIONAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA FUNSAU	31
11. UNIDADE SECCIONAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA IAGRO	32
12. UNIDADE SECCIONAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DO IMASUL	33
13. UNIDADE SETORIAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA PGE	35
14. UNIDADE SETORIAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA SAD	36
15. UNIDADE SETORIAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA SED	38
16. UNIDADE SETORIAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA SEDHAST	40
17. UNIDADE SETORIAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA SEGOV	42
18. UNIDADE SETORIAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA SEINFRA	43
19. UNIDADE SETORIAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA SEJUSP	44
20. UNIDADE SETORIAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA SEJUSP - SETOR PCMS	45



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

21. UNIDADE SETORIAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA SEJUSP - SETOR CBMMS	46
22. UNIDADE SETORIAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA SEJUSP - SETOR PMMS	47
23. UNIDADE SETORIAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA SEMAGRO	48
24. UNIDADE SETORIAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA SES.....	50
25. UNIDADE SECCIONAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO UEMS.....	51

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

INTRODUÇÃO

A presente versão digital da Consolidação dos Relatórios de Gestão 2019 foi elaborada pela Ouvidoria-Geral do Estado juntamente com as USCIs - Unidades Setoriais e Seccionais de Controle Interno dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual¹ em cumprimento ao art. 8º da Resolução CGE/MS/Nº 007/2018.

A Ouvidoria-Geral do Estado de Mato Grosso do Sul disponibilizou modelo de Relatório às USCIs² e estas, através de seus titulares, encaminharam-no devidamente preenchidos de volta. Na sequência a OGE-MS realizou a análise, certificação e compilação dos 24 (vinte e quatro)³ Relatórios de Gestão de 2019 recebidos.

Essa Consolidação obedece aos requisitos mínimos exigidos pelo art. 8º supramencionado, quais sejam: a indicação do número de manifestações recebidas no ano anterior, separadas por tipo; os motivos das manifestações; a análise dos pontos recorrentes; e as providências adotadas pelo Poder Público Estadual nas soluções apresentadas.

A **indicação do número de manifestações recebidas no ano anterior, separadas por tipo** ficou demonstrada através de gráfico em formato de pizza com indicação numérica e separação em cores. A **indicação dos motivos das manifestações** ficou demonstrada através de Tabela com assuntos e quantidades.⁴

¹ Criadas pela Lei Complementar nº 230, de 9 de dezembro de 2016.

² Art. 5º, incisos IV, V e VII e §2º do art. 8º da Resolução CGE/MS/Nº 007/2018.

³ A partir de 2020, com a implantação da USCI da SANESUL, esse número passou a ser 25 (vinte e cinco).

⁴ Os "ASSUNTOS" tabulados foram extraídos do Sistema e-OUV. Referem-se a opções preexistentes no sistema e que são opcionalmente preenchidos pelo cidadão. Para fazer essa seleção o Sistema pergunta: "Sobre qual assunto você quer falar".

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

A **indicação da análise dos pontos recorrentes** ficou demonstrada com o título **“Análise”** e a **indicação das providências adotadas pelo Poder Público Estadual nas soluções apresentadas** ficou demonstrada com o título **“Providências”**.⁵

Cumprido salientar que as informações aqui demonstradas se referem, exclusivamente, às manifestações de ouvidoria (denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios) que foram registradas no **e-OUV**.

Além do modelo de Relatório de Gestão, a Ouvidoria-Geral do Estado também disponibilizou Manuais com modelos de atendimentos de forma padrão, cortês e acessível aos Cidadãos, Manuais de passo-a-passo para orientar a utilização do Sistema pelos Cidadãos e Apresentações em slides e fluxogramas, realizou treinamentos com os titulares e suplentes das USCIs, bem como seus substitutos que ingressaram na função no ano de 2019. Ademais, estabeleceu canais de contatos com Auditores para sanar dúvidas e prestar orientações sobre o acesso ao **e-OUV** e sua utilização técnica.

A Ouvidoria-Geral do Estado de Mato Grosso do Sul busca, da melhor maneira, desempenhar seu papel, disponibilizando, cada vez mais, instrumentos mais modernos que viabilizam o contato com a comunidade em geral, promovendo a articulação e mecanismos de participação social, e garantindo, assim, acesso fácil, participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública do Poder Executivo Estadual, e com consciência, de que estes são apenas alguns dos seus objetivos institucionais.

1. DADOS GERAIS

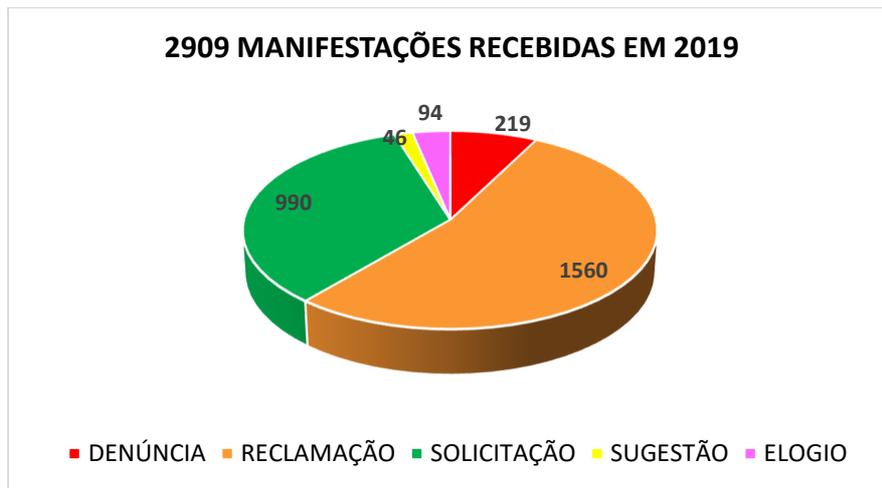
Nesse item constam informações gerais sobre as Manifestações registradas no e-OUV/MS, respondidas ou arquivadas, no ano de 2019, evolução mês a mês, órgãos responsáveis pelo tratamento, órgãos a que os cidadãos se referiram e a classificação das características preenchidas pelos manifestantes.

⁵ Os textos elaborados pelos órgãos e entidades que enviaram os Relatórios de Gestão 2019 foi reproduzido, ao longo dessa Compilação, entre aspas e formatados para fins de padronização.

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

1.1. QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Utilizando-se do e-OUV - Sistema informatizado de Ouvidorias, os cidadãos registraram 2909 manifestações no ano de 2019, através de denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios.



1.1.1. Quantidade de manifestações por ouvidoria destinatária

No sistema e-OUV, após escolher qual o tipo de manifestação deseja realizar, o cidadão deve **obrigatoriamente**⁶ selecionar qual a ouvidoria destinatária que deseja enviar a sua manifestação, independente de qual órgão ele queira falar (órgão de interesse):

Escolha o destinatário e o assunto

Órgão para o qual você quer enviar sua manifestação* **OUVIDORIA DESTINATÁRIA**

Sobre qual assunto você quer falar

Sobre qual órgão você quer falar **ÓRGÃO DE INTERESSE**

⁶ Quando o sistema informa com sinal de "*" significa que o preenchimento é obrigatório.

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

OUVIDORIA DESTINATÁRIA	QUANTIDADE
AGEHAB	9
AGEPEN	45
AGEPREV	42
AGESUL	39
AGRAER	8
CBMMS	3
CGE	368
DETRAN	1272
FUNDESPORTE	10
FUNSAU	233
IAGRO	17
IMASUL	139
PCMS	18
PGE	70
PMMS	12
SAD	92
SED	235
SEDHAST	38
SEGOV	30
SEINFRA	17
SEJUSP	46
SEMAGRO	16
SES	45
UEMS	105

1.1.2. Quantidade de manifestações por órgão de interesse

O Sistema e-OUV disponibiliza 38 (trinta e oito) diferentes tipos de órgãos do Poder Executivo Estadual que o cidadão queira se manifestar. Diferente do item anterior, o cidadão não precisa selecionar um órgão de interesse para que sua manifestação receba o devido tratamento. Abaixo consta a relação de tais órgãos e o número de manifestações referentes a eles em que o cidadão escolheu se manifestar.

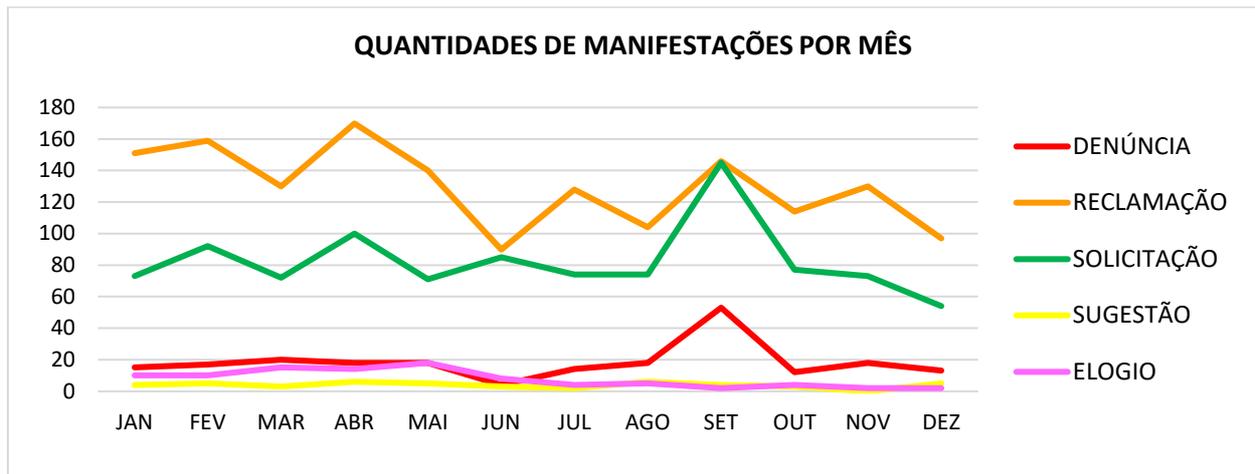
**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**

ÓRGÃOS DE INTERESSE	QUANTIDADE
AEM-MS	4
AGEHAB	12
AGEPAN	5
AGEPEN	56
AGEPREV	33
AGESUL	37
AGRAER	14
CBMMS	7
CGE	8
DETRAN	1141
PCMS	34
ESCOLAGOV	3
FCMS	9
FUNDECT	1
FUNDESORTE	12
FUNDTUR	2
FUNSAU	232
FUNTRAB	4
IAGRO	23
IMASUL	141
JUCEMS	2
PGE	54
PMMS	55
PROCON	6
SAD	87
SANESUL	8
SECC	1
SED	319
SEDHAST	31
SEFAZ	93
SEGOV	19
SEINFRA	17
SEJUSP	57
SEMAGRO	15
SES	49
UEMS	125

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

1.1.3. Quantidade de manifestações por mês

Evolução mensal das manifestações recebidas no decorrer do ano de 2019, classificadas por tipo:



1.1.4. Situações das manifestações

No ano de 2019, 2785 (duas mil setecentas e oitenta e cinco) manifestações foram devidamente tratadas até os seus encerramentos, com suas respectivas respostas conclusivas das ouvidorias que lhe deram tratamentos. As manifestações arquivadas 124 (cento e vinte e quatro) obedeceram ao art. 20 da Resolução CGE-MS nº 007/2018, que determina: *“poderão ser arquivadas sem o devido tratamento quando estiverem em duplicidade com outra manifestação previamente registrada”*.



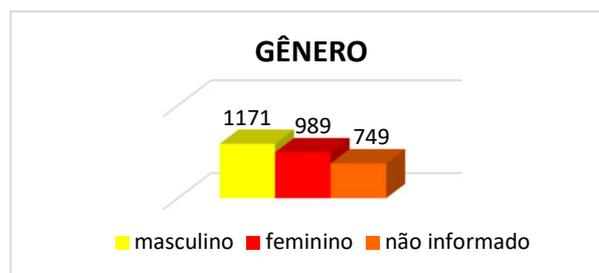
**CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO**

1.2. DADOS OPCIONAIS INFORMADOS PELOS MANIFESTANTES

Os dados abaixo se referem às características informadas pelos cidadãos, voluntariamente. A ausência do preenchimento desses dados não inviabiliza o tratamento da Manifestação.

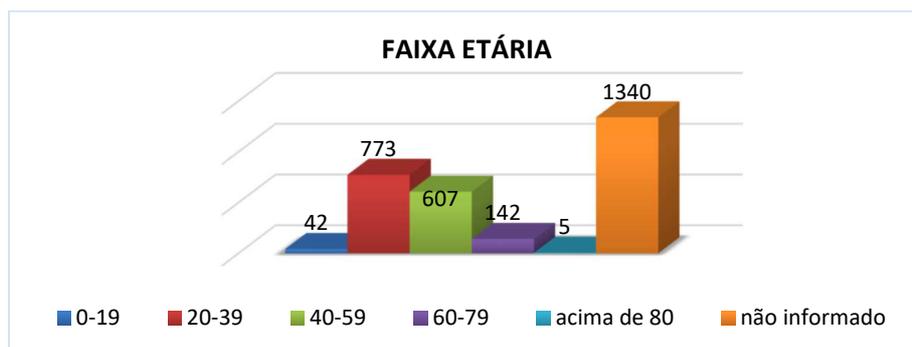
1.2.1. Gênero

Dentre os cidadãos que preencheram os dados referentes ao Gênero informaram: 1171 (mil cento e setenta e um) do gênero masculino, 989 (novecentos e oitenta e nove) do gênero feminino e 749 (setecentos e quarenta e nove) optaram por não informar.



1.2.2. Faixa etária

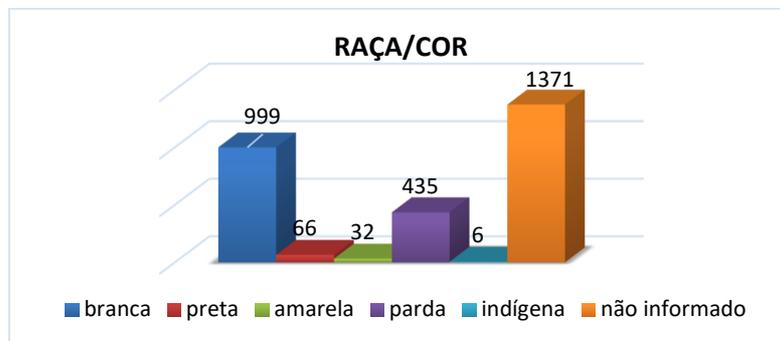
No tocante à faixa etária, os cidadãos que preencheram tais dados informaram: 42 (quarenta e dois) entre 0-19 anos de idade, 773 (setecentos e setenta e três) entre 20-39 anos de idade, 607 (seiscentos e sete) entre 40-59 anos de idade, 142 (cento e quarenta e dois) entre 60-79 anos de idade e 5 (cinco) acima de 80 anos de idade. No total das manifestações registradas em 2019, 1340 (mil trezentos e quarenta) cidadãos optaram por não informar sua faixa etária.



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

1.2.3. Raça/cor

Os manifestantes que não informaram dados referentes à raça/cor, em 2019, totalizou 1371 (mil trezentos e setenta e um), 999 (novecentos e noventa e nove) pessoas informaram ser da raça/cor branca, 66 (sessenta e seis) informaram ser da raça/cor preta, 32 (trinta e duas) informaram ser da raça/cor amarela, 435 (quatrocentos e trinta e cinco) informaram ser da raça/cor parda e 6 (seis) informaram ser da raça/cor indígena.



1.2.4. UF do manifestante

Dentre as Unidades Federadas informadas pelos manifestantes, conforme tabela abaixo, verifica-se a predominância do Estado de Mato Grosso do Sul, com 1390 (mil trezentos e noventa). Um número expressivo também de manifestantes que optaram por não informar: 1227 (mil duzentos e vinte e sete).

ESTADO	QUANTIDADE
ACRE	0
ALAGOAS	0
AMAPÁ	0
AMAZONAS	2
BAHIA	0
CEARÁ	1
DISTRITO FEDERAL	20
GOIÁS	5
MARANHÃO	5
MATO GROSSO	21
MATO GROSSO DO SUL	1390

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

MINAS GERAIS	32
PARÁ	0
PARAÍBA	0
PARANÁ	44
PERNAMBUCO	5
PIAUI	0
RIO DE JANEIRO	9
RIO GRANDE DO NORTE	0
RIO GRANDE DO SUL	13
RONDÔNIA	9
RORAIMA	0
SANTA CATARINA	17
SÃO PAULO	109
SERGIPE	0
TOCANTINS	0
NÃO INFORMADO	1227

1.2.5. Município do manifestante em MS

Abaixo, encontram-se tabulados os municípios dos manifestantes que informaram como UF o Estado de Mato Grosso do Sul. Com destaque para Campo Grande que totalizou 833 (oitocentos e trinta e três), Dourados que totalizou 109 (cento e nove) e Três Lagoas com 56 (cinquenta e seis).

MUNICÍPIO	QUANTIDADE
ÁGUA CLARA	8
ALCINÓPOLIS	1
AMAMBAI	15
ANASTÁCIO	5
ANAUROLÂNDIA	2
ANGÉLICA	2
ANTÔNIO JOÃO	1
APARECIDA TABOADO	4
AQUIDAUANA	11
ARAL MOREIRA	1
BANDEIRANTES	2
BATAGUASSU	3

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

BATAYPORÃ	1
BELA VISTA	2
BODOQUENA	2
BONITO	9
BRASILÂNDIA	6
CAARAPÓ	3
CAMAPUÃ	5
CAMPO GRANDE	833
CASSILÂNDIA	10
CHAPADÃO DO SUL	14
CORGUINHO	2
CORONEL SAPUCAIA	1
CORUMBÁ	28
COSTA RICA	4
COXIM	20
DEODÁPOLIS	1
DOURADINA	1
DOURADOS	109
ELDORADO	1
FÁTIMA DO SUL	5
GLÓRIA DE DOURADOS	3
GUIA LOPES DA LAGUNA	5
IGUATEMI	4
INOCÊNCIA	1
ITAQUIRAÍ	2
IVINHEMA	8
JARDIM	5
LADÁRIO	3
LAGUNA CARAPÃ	1
MARACAJU	13
MIRANDA	4
MUNDO NOVO	4
NAVIRAÍ	25
NIOAQUE	4
NOVA ALVORADA DO SUL	4
NOVA ANDRADINA	21
NOVO HORIZONTE DO SUL	3
PARANAÍBA	18

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

PARANHOS	1
PEDRO GOMES	1
PONTA PORÃ	21
PORTO MURTINHO	1
RIBAS DO RIO PARDO	15
RIO BRILHANTE	9
RIO NEGRO	6
RIO VERDE DE MT	2
ROCHEDO	1
SÃO GABRIEL DO OESTE	16
SETE QUEDAS	2
SIDROLÂNDIA	9
SONORA	4
TACURU	2
TAQUARUSSU	1
TERENOS	3
TRÊS LAGOAS	56

1.2.6. Identificação dos manifestantes

A identificação pessoal é opcional, portanto, a informação dos seus dados é uma prerrogativa do cidadão. Independente disso, a manifestação de ouvidoria é devidamente recebida, analisada e tratada.

O e-OUV avisa o cidadão através de um alerta que, caso opte por não se identificar, não será possível acompanhar o andamento de sua manifestação anônima. Conforme a imagem abaixo:

Aviso

Não é possível o acompanhamento de manifestações anônimas. Caso deseje acompanhar o andamento da sua manifestação e receber uma resposta do órgão ou entidade, por favor identifique-se.

No ano de 2019, 666 (seiscentos e sessenta e seis) pessoas optaram por registrar manifestações de forma anônima no e-OUV, 306 (trezentos e seis) pessoas optaram por registrar suas manifestações com acesso restrito aos seus dados e 1937 (mil novecentos e trinta e sete) optaram por registrar suas manifestações devidamente identificadas e sem restrição de acesso aos seus dados.

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

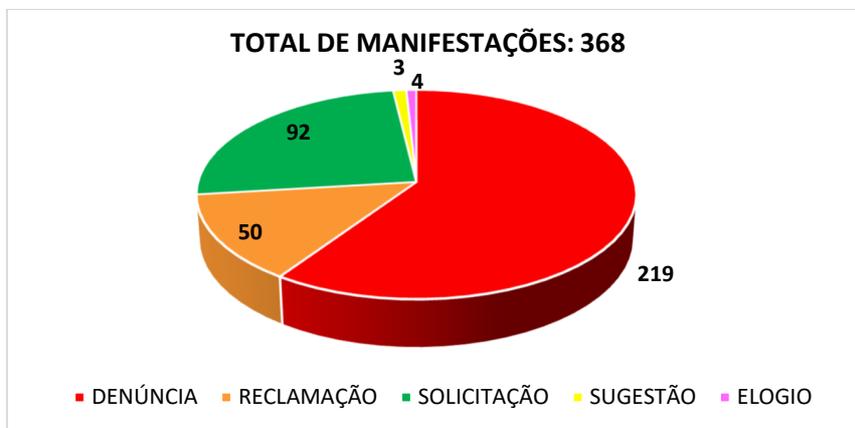


2. CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO

A Controladoria-Geral do Estado, por meio da Ouvidoria-Geral do Estado, recebe manifestações direcionadas a ela, manifestações direcionadas à SEFAZ (situação em que a OGE-MS recebe e envia para a SEFAZ que responde no devido prazo) e, **em caráter exclusivo**, a CGE-MS recebe todas as Denúncias dirigidas aos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual.

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2019

No ano de 2019 foram registradas 368 (trezentas e sessenta e oito) manifestações direcionadas à CGE/MS, das quais 219 (duzentas e dezenove) foram classificadas como “Denúncia”, o que representa o total de 60% (sessenta por cento) das manifestações.



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

2.1. DENÚNCIAS

DENÚNCIAS RECEBIDAS EM 2019

As denúncias registradas no Sistema e-OUV são, obrigatoriamente, direcionadas à Controladoria-Geral do Estado. Elas são previamente analisadas pela Ouvidoria-Geral do Estado para que sejam oficialmente dirigidas aos secretários ou diretores-presidentes dos órgãos e entidades do Poder Executivo as quais se referem. A OGE-MS faz o acompanhamento dos prazos legais, providências adotadas e resultados das eventuais apurações de todas as denúncias.

Dentre as 219 (duzentas e dezenove) Denúncias registradas junto à CGE/MS em 2019, 7 (sete) foram arquivadas de acordo com prerrogativa legal e 212 (duzentas e doze) foram devidamente tratadas.



QUANTIDADE DE DENÚNCIAS POR ÓRGÃOS DE INTERESSE

ÓRGÃO DE INTERESSE	QUANTIDADE
AEM-MS	1
AGEPEN	3
AGEPREV	2
AGESUL	3
AGRAER	5
DETRAN	17
PCMS	6
FCMS	1
FUNSAU	10

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

IAGRO	4
IMASUL	9
PGE	3
PMMS	10
SAD	9
SANESUL	2
SECC	1
SED	85
SEDHAST	3
SEFAZ	13
SEGOV	3
SEINFRA	1
SEJUSP	3
SEMAGRO	1
SES	3
UEMS	21

MOTIVOS DAS DENÚNCIAS

ASSUNTOS	QUANTIDADE
Acumulação de cargo público	7
Administração	8
Agropecuária	2
Assédio Moral	21
Assédio Sexual	3
Assistência à criança e ao adolescente	2
Assistência à Pessoa com Deficiência	3
Assistência Hospitalar e Ambulatorial	4
Atendimento	2
Atendimento dos servidores da PGE	2
Carteira Nacional de Habilitação	5
Cidadania	1
Concurso	2
Defesa do consumidor	3
Direitos humanos	4
Educação	55

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

Ensino	11
Fiscalização	10
Frequência de servidores	9
Licitações	1
Meio Ambiente	5
Multas	1
Outros	14
Pagamento	1
Patrimônio	1
Perícia médica	1
Polícia	7
Policciamento	1
Programas sociais	3
Qualidade de alimentos	1
Recursos Humanos	3
Sanidade animal	2
Saúde	1
Serviços Públicos	3
Trabalho	3
Transporte rodoviário	1
Veículos	7
NÃO INFORMADO	9

ANÁLISE

No ano de 2019 os assuntos mais recorrentes das denúncias realizadas foram:

- Educação;
- Assédio Moral;
- Ensino;
- Meio-ambiente;
- Fiscalização; e
- Frequência de servidores.

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

PROVIDÊNCIAS

As Denúncias recebidas pela Ouvidoria-Geral do Estado são previamente analisadas (conforme art. 17 da Resolução CGE-MS nº 07/2018) e, havendo indícios de viabilidade na apuração dos fatos relatados, independente de identificação do Denunciante, elas são encaminhadas, via ofício, aos Órgãos responsáveis pelos seus tratamentos, para que sejam apuradas e tomadas as providências necessárias, com determinação de prazo para devolutiva dos resultados.

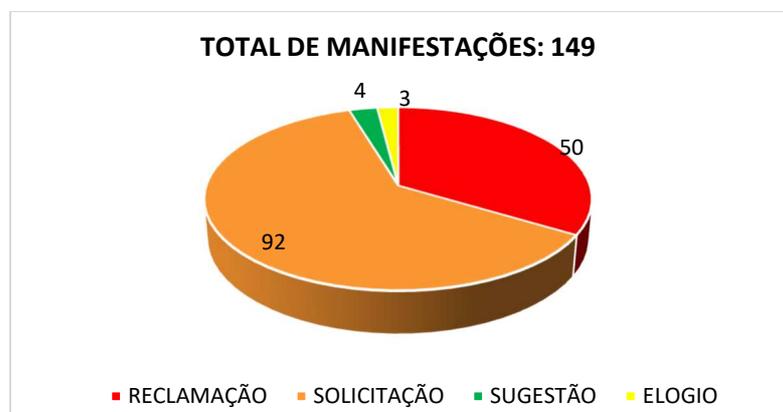
Como resultados das Denúncias, podemos elencar alguns, dentre outros: “instauração de processos de sindicância”; “processos administrativos”; “processos de fiscalização”; e “processos de cobrança para restituição ao erário”.

Nos casos em que há comprovada ausência de ilegalidades nas condutas de Agentes Públicos, são prestados os devidos esclarecimentos à Controladoria-Geral do Estado – CGE/MS.

2.2. RECLAMAÇÕES, SOLICITAÇÕES, SUGESTÕES E ELOGIOS

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2019

A CGE/MS recebeu 149 (cento e quarenta e nove) manifestações dos tipos RECLAMAÇÃO, SOLICITAÇÃO, SUGESTÃO E ELOGIOS no ano de 2019.



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

MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

ASSUNTOS	QUANTIDADE
Administração	7
Agricultura	2
Agropecuária	1
Água	1
Assédio Moral	1
Atendimento	14
Atendimento dos servidores da PGE	2
Carteira Nacional de Habilitação	1
Cidadania	2
Combate à desigualdade	1
Defesa do consumidor	4
Empregabilidade	1
Energia elétrica	2
Fiscalização	12
Frequência de servidores	2
Habitação	1
Meio Ambiente	3
Multas	1
Outros	17
Pagamento	7
Patrimônio	2
Pecuária	2
Pesquisa	1
Publicações	1
Recursos Humanos	3
Saúde	2
Serviços Públicos	13
Veículos	3
NÃO INFORMADO	40

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

ANÁLISE

A maioria dos Cidadãos que registram suas Manifestações à Controladoria-Geral do Estado não informa o assunto, apesar de o e-OUV disponibilizar as opções, registrando simplesmente como “outros”.

Apesar disso, analisando-se os teores, depreendem-se como pontos recorrentes:

- Atendimento;
- Fiscalização; e
- Serviços públicos.

PROVIDÊNCIAS

Tais como as Denúncias, as demais Manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral do Estado através do Sistema e-OUV, são previamente analisadas e:

- RESPONDIDAS CONCLUSIVAMENTE de imediato, se a Ouvidoria-Geral do Estado detiver as informações;
- RESPONDIDAS INTERMEDIARIAMENTE, através de contato via e-OUV com os Manifestantes, caso haja necessidade de complementação de dados;
- ENCAMINHADAS aos Órgãos responsáveis pelo respectivo tratamento; e
- ARQUIVADAS sem tratamento, conforme prerrogativas legais.

3. UNIDADE SECCIONAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA AGEHAB

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2019

A USCI da AGEHAB recebeu 9 (nove) manifestações dos tipos RECLAMAÇÃO, SOLICITAÇÃO, SUGESTÃO E ELOGIOS, registradas pelos Cidadãos no e-OUV em 2019.

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



MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

ASSUNTO	QUANTIDADE
Acúmulo de Cargo Público	1
Atendimento	2
Direitos Humanos	1
Habitação	2
Programa Minha Casa Minha Vida	1
Publicação	1
Recursos Humanos	1

ANÁLISE

Segundo informado pela AGEHAB: *“Houve um ponto recorrente, o sorteio das unidades habitacionais, no entanto, refere-se a falta de entendimento dos cidadãos quanto ao procedimento do sorteio.”*

PROVIDÊNCIAS

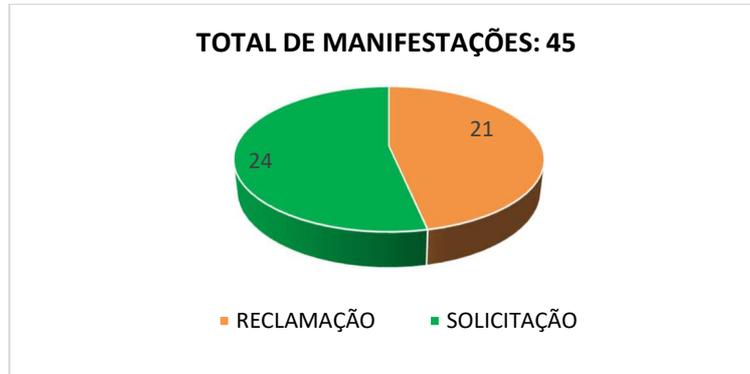
A AGEHAB informou que não houve necessidade de adotar providências nas soluções apresentadas.

4. UNIDADE SECCIONAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA AGEPEN

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2019

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

A USCI da AGEPEN recebeu 45 (quarenta e cinco) manifestações dos tipos RECLAMAÇÃO, SOLICITAÇÃO, SUGESTÃO E ELOGIOS, registradas pelos Cidadãos no e-OUV em 2019.



MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

ASSUNTO	QUANTIDADE
Administração	5
Agropecuária	1
Assédio Moral	2
Assistência Hospitalar e Ambulatorial	2
Cidadania	1
Concurso	6
Direitos Humanos	1
Estatística	2
Outros	7
Pagamento	3
Penitenciária	7
Recursos Humanos	2
Sistema Penitenciário	6

ANÁLISE

Segundo informado pela AGEPEN: *“Pedido de informações sobre o concurso público para agente penitenciário.”*

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

PROVIDÊNCIAS

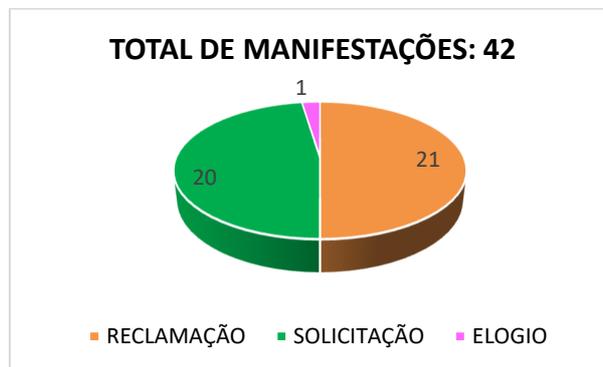
A AGEPEN informou que: *“em razão de manifestação prestada pelo telefone, mas não registrada no sistema e-OUV, regulamentamos que grávidas não seriam submetidas à revista por scanner corporal (Raio-X); tal regra criou um procedimento padrão. Conseguimos a melhoria no acesso ao Presídio de Trânsito (rua de acesso). Essa também foi uma demanda feita por telefone e não registrada no e-OUV. Em todos os casos as pessoas foram orientadas a formalizar a manifestação no E-OUV, se comprometendo a fazê-lo. Não havendo a formalização no prazo de três foi feito o encaminhamento necessário e o retorno via telefone.”*

No tocante às demandas recorrentes registradas no sistema e-OUV, quais sejam, sobre concurso público, foi informado que: *“São situações que não cabem à Agepen definir, já que a convocação cabe à Secretaria de Estado de Administração”.*

5. UNIDADE SECCIONAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA AGEPREV

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2019

A USCI da AGEPREV recebeu 42 (quarenta e duas) manifestações dos tipos RECLAMAÇÃO, SOLICITAÇÃO, SUGESTÃO E ELOGIOS, registradas pelos Cidadãos no e-OUV em 2019.



MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

ASSUNTO	QUANTIDADE
Acumulação Cargo Público	1

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

Administração	4
Agricultura	1
Assistência ao Idoso	2
Assistência Social	1
Atendimento	11
Carteira Nacional de Habilitação	1
Educação	2
Fiscalização	1
Outros	5
Pagamento	2
Pesquisa	1
Recursos Humanos	2
Serviços Públicos	5
Veículos	1
NÃO INFORMADO	2

ANÁLISE

Segundo informado pela AGEHAB: *“Quanto à demora no atendimento ao telefone.”*

PROVIDÊNCIAS

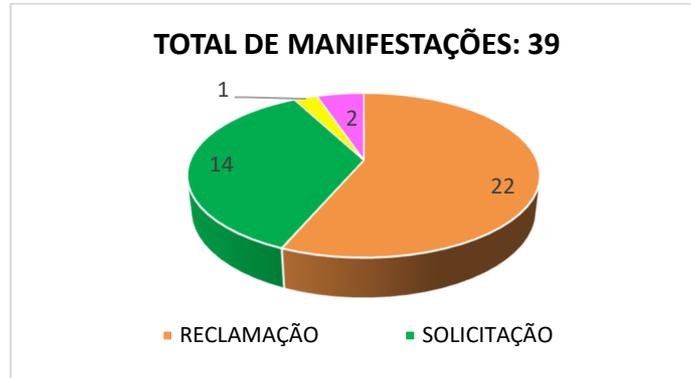
A AGEHAB informou: *“Com relação ao atendimento por telefone, foi realizado treinamento pessoal com a secretária da Diretoria de Benefícios/DIRB. Depois disso melhorou, mas as reclamações ainda acontecem, por conta de congestionamento nas linhas em horário de pico”.*

6. UNIDADE SECCIONAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA AGESUL

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2019

A USCI da AGESUL recebeu 39 (trinta e nove) manifestações dos tipos RECLAMAÇÃO, SOLICITAÇÃO, SUGESTÃO E ELOGIOS, registradas pelos Cidadãos no e-OUV em 2019.

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



MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

ASSUNTO	QUANTIDADE
Administração	2
Assédio Moral	2
Atendimento	3
Carteira Nacional de Habilitação	2
Cidadania	2
Fiscalização	2
Licitações	4
Multas	1
Outros	2
Pagamento	2
Pesquisa	1
Transporte Rodoviário	14
NÃO INFORMADO	2

ANÁLISE

Segundo informado pela AGESUL não houve a ocorrência de pontos recorrentes.

PROVIDÊNCIAS

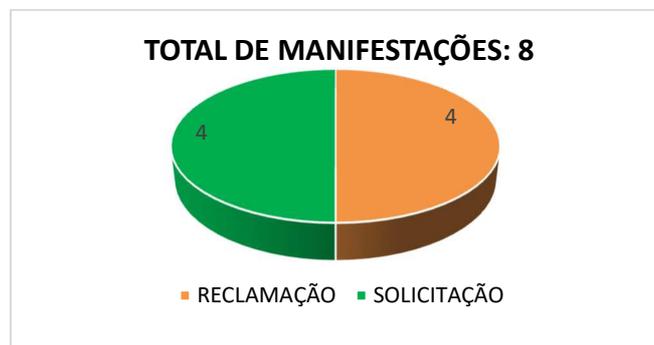
A AGESUL informou: *“maior atenção na fiscalização das estradas (buracos e outros defeitos).”*

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

7. UNIDADE SECCIONAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA AGRAER

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2019

A USCI da AGRAER recebeu 8 (oito) manifestações dos tipos RECLAMAÇÃO, SOLICITAÇÃO, SUGESTÃO E ELOGIOS, registradas pelos Cidadãos no e-OUV em 2019.



MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

ASSUNTO	QUANTIDADE
Administração	3
Agropecuária	1
Licitação	1
Outros	2
Recursos Humanos	1

ANÁLISE

Segundo informado pela AGRAER: *“Falta de estrutura nas salas para realização do trabalho”*.

PROVIDÊNCIAS

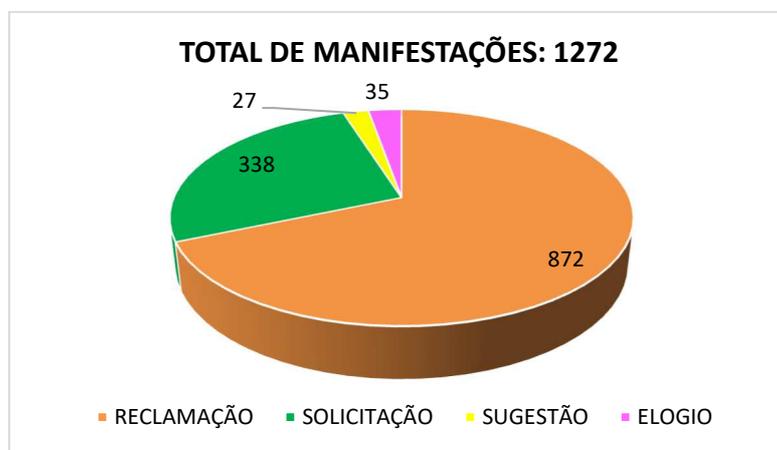
A AGRAER informou que: *“houve reparos nas salas de trabalho e como já havia processo licitatório para aquisição de móveis para salas, os mesmos foram adquiridos e iniciando reforma dos banheiros. Quanto à conduta de servidores, foram improcedentes.”*

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

8. UNIDADE SECCIONAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DO DETRAN

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2019

A USCI do DETRAN recebeu 1272 (mil duzentas e setenta e duas) manifestações dos tipos RECLAMAÇÃO, SOLICITAÇÃO, SUGESTÃO E ELOGIOS, registradas pelos Cidadãos no e-OUV em 2019.



MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

ASSUNTO	QUANTIDADE
Acumulação de cargo público	2
Administração	36
Água	1
Assédio moral	4
Assistência a criança e ao adolescente	1
Assistência à pessoa com deficiência	2
Assistência ao idoso	4
Assistência hospitalar e ambulatorial	1
Assistência social	1
Atendimento	211
Atendimento dos Servidores da PGE	1
Carteira Nacional de Habilitação	320
Cidadania	3
Cobrança da Dívida Ativa	11
Conselhos de Direito	2

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

Convênio	1
Defesa do consumidor	15
Direitos Humanos	1
Educação	1
Emprego	1
Fiscalização	10
Habitação	23
Multas	120
Outros	67
Pagamento	28
Patrimônio	2
Perícia médica	1
Policiamento	1
Programas Sociais	1
Serviços públicos	26
Trabalho	1
Transporte rodoviário	3
Veículos	316
NÃO INFORMADO	54

ANÁLISE

O DETRAN não informou a ocorrência de pontos recorrentes.

PROVIDÊNCIAS

O DETRAN não informou a adoção providências nas soluções apresentadas.

9. UNIDADE SECCIONAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA FUNDESPORTE

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2019

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

A USCI da FUNDESPORTE recebeu 10 (dez) manifestações dos tipos RECLAMAÇÃO, SOLICITAÇÃO, SUGESTÃO E ELOGIOS, registradas pelos Cidadãos no e-OUV em 2019.



MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

ASSUNTO	QUANTIDADE
Administração	1
Atendimento	1
Cidadania	1
Esporte e Lazer	4
Pagamento	3

ANÁLISE

Segundo informado pela FUNDESPORTE: “Solicitações para pagamentos de notas fiscais”.

PROVIDÊNCIAS

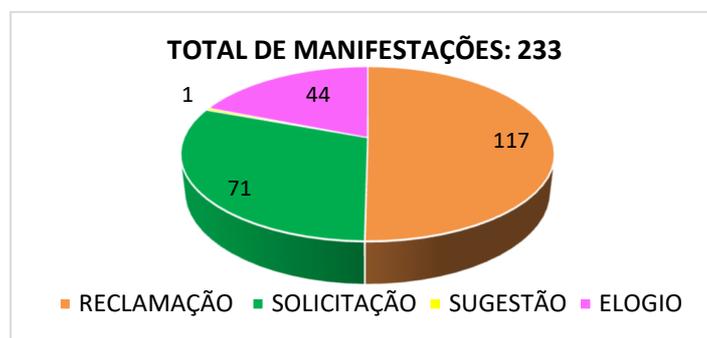
A FUNDESPORTE informou: “Solicitação à Secretaria de Estado da Fazenda quanto as providencias para o pagamento.”

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

10. UNIDADE SECCIONAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA FUNSAU

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2019

A USCI da FUNSAU recebeu 233 (duzentas e trinta e três) manifestações dos tipos RECLAMAÇÃO, SOLICITAÇÃO, SUGESTÃO E ELOGIOS, registradas pelos Cidadãos no e-OUV em 2019.



MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

ASSUNTO	QUANTIDADE
Administração	3
Assédio Moral	2
Assistência ao Idoso	1
Assistência Hospitalar e Ambulatorial	185
Direitos Humanos	1
Fiscalização	1
Frequência de Servidores	2
Medicamentos e Aparelhos	4
Outros	10
Pagamento	7
Recursos Humanos	1
Relações Internas da PGE	1
Saúde	6
Sem assunto	9

ANÁLISE

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

Segundo informado pela FUNSAU: *“Insatisfação de atendimento (atendimento assistencial e de enfermagem) e falta de medicamentos.”*

PROVIDÊNCIAS

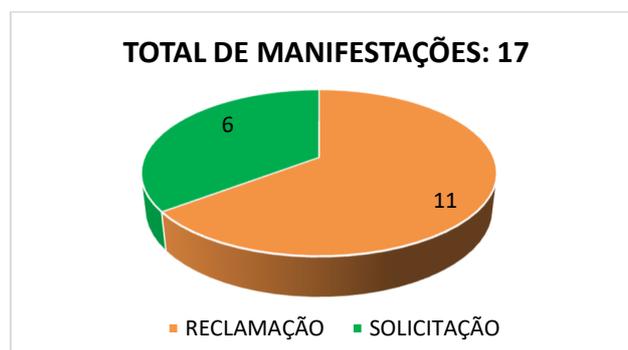
De acordo com a FUNSAU: *“Referente a demandas de insatisfação de atendimentos, as mesmas são encaminhadas ao setor competente para providências, tais como orientação individualizada, advertências e conforme gravidade abertura de Procedimento Administrativo.*

No que se refere a falta de medicamentos, a demanda é encaminhada a Coordenadoria de Logística e Suprimentos para avaliar a situação e providências cabíveis.”

11. UNIDADE SECCIONAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA IAGRO

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2019

A USCI da IAGRO recebeu 17 (dezessete) manifestações dos tipos RECLAMAÇÃO, SOLICITAÇÃO, SUGESTÃO E ELOGIOS, registradas pelos Cidadãos no e-OUV em 2019.



MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

ASSUNTO	QUANTIDADE
Agropecuária	3
Assédio Moral	1
Atendimento	1

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

Fiscalização	1
Frequência Servidores	2
Outros	1
Pecuária	5
Recursos Humanos	3

ANÁLISE

O IAGRO não informou a ocorrência de pontos recorrentes.

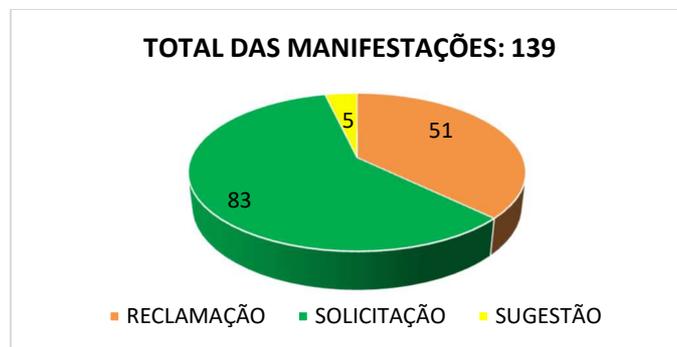
PROVIDÊNCIAS

O IAGRO não informou a adoção providências nas soluções apresentadas.

12. UNIDADE SECCIONAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DO IMASUL

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2019

A USCI do IMASUL recebeu 139 (centro e trinta e nove) manifestações dos tipos RECLAMAÇÃO, SOLICITAÇÃO, SUGESTÃO E ELOGIOS, registradas pelos Cidadãos no e-OUV em 2019.



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

MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

ASSUNTO	QUANTIDADE
Administração	5
Agricultura	2
Agropecuária	2
Água	6
Assistência ao Idoso	2
Atendimento	18
Concurso	2
Diário Oficial	1
Emprego	1
Fiscalização	6
Meio Ambiente	67
Multas	3
Outros	11
Pagamento	2
Publicações	1
Recursos Humanos	1
Saúde	1
Serviços Públicos	2
Trabalho	2
Transporte Rodoviário	2
NÃO INFORMADO	2

ANÁLISE

Segundo informado pelo IMASUL: *“Atendimento e legislação de pesca.”*

PROVIDÊNCIAS

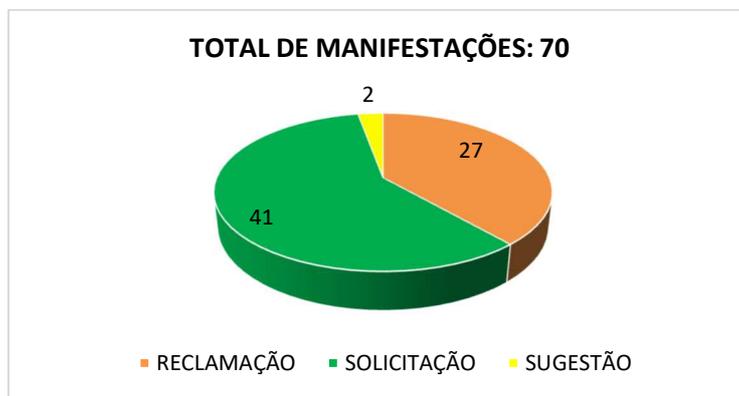
Segundo informado pelo IMASUL: *“Com relação ao atendimento, foram feitas recomendações aos responsáveis que acataram as sugestões”.*

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

13. UNIDADE SETORIAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA PGE

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2019

A USCI da PGE recebeu 70 (setenta) manifestações dos tipos RECLAMAÇÃO, SOLICITAÇÃO, SUGESTÃO E ELOGIOS, registradas pelos Cidadãos no e-OUV em 2019.



MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

ASSUNTO	QUANTIDADE
Atendimento dos Servidores da PGE	5
Serviço Público	1
Pagamento	3
Administração	2
Atendimento	3
Atuação dos Procuradores do Estado	7
Assistência Pessoa Deficiência	1
Concurso	30
Cobrança da Dívida Ativa	7
Convênio	1
Licitações	1
Pagamento Precatórios	1
Veículos	3
Outros	5

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

ANÁLISE

Segundo informado pela PGE: *“Dois assuntos. a) concurso público para agente da polícia civil, objeto da Ação Civil Pública nº 0900577- 13.2018.8.12.0001, onde se questiona a regularidade da prova de digitação realizada, sendo que vários candidatos formularam reclamação ou solicitação à PGE para que fosse interposto recurso por parte do Estado, a fim de zelar pelos interesses dos candidatos aprovados em todas as fases do certame; e b) dúvidas ou dificuldades em relação ao pagamento de dívida ativa tributária (IPVA), baixa na CDA e custas advindas de protesto desses débitos em cartório”*.

PROVIDÊNCIAS

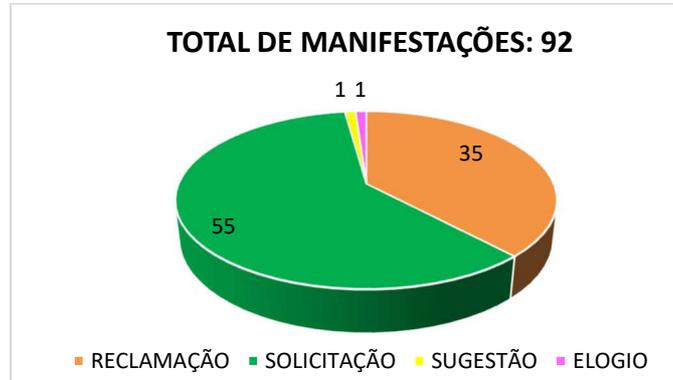
Segundo informado pela PGE: *“Em relação a alínea “a”, a Procuradora do Estado e chefe da Procuradoria Especializada de Pessoal, responsável pelo acompanhamento da referida ação civil pública, analisou a viabilidade processual e material em se recorrer, posteriormente apresentou contrarrazões recursais e recurso adesivo nos autos e vem promovendo os atos e comunicações que lhe competem para o correto atendimento das determinações proferidas pelo juízo. Em relação a alínea “b”, esclarecemos que todas as manifestações foram resolvidas pela Procuradoria de Controle da Dívida Ativa (PCDA), por intermédio desta Corregedoria-Geral e Ouvidoria-Geral da PGE, fornecendo ao cidadão/contribuinte as informações necessárias ou os meios para o pagamento da dívida corretamente.”*

14. UNIDADE SETORIAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA SAD

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2019

A USCI da SAD recebeu 92 (noventa e duas) manifestações dos tipos RECLAMAÇÃO, SOLICITAÇÃO, SUGESTÃO E ELOGIOS, registradas pelos Cidadãos no e-OUV em 2019.

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



MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

ASSUNTO	QUANTIDADE
Acumulação Cargo Público	2
Administração	3
Assistência à Pessoa com Deficiência	1
Atendimento	3
Concurso	47
Convênio	1
Educação	1
Emprego	1
Frequência Servidores	2
Licitações	3
Outros	8
Pagamento	7
Patrimônio	1
Publicações	1
Recursos Humanos	3
Saúde	1
Serviços Públicos	1
Veículos	1
NÃO INFORMADO	5

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

ANÁLISE

Segundo informado pela SAD: *“Não houve. Mas é importante salientar que há predominantemente registros de manifestações relativos a concursos, muitas vezes referente ao mesmo concurso, porém situações ou solicitações diferentes.”*

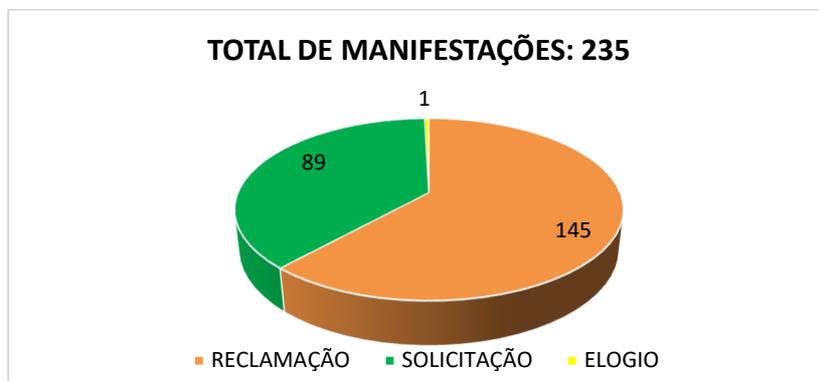
PROVIDÊNCIAS

A SAD informou que: *“tem divulgado em seu site as informações publicadas no Diário Oficial de MS - DOE/MS relativo aos Concursos Públicos do Estado de MS, com um texto mais sucinto e claro, para que assim o público alvo seja atendido por outro canal além do DOE/MS. Ademais, têm-se buscado publicar editais referentes aos concursos públicos do Estado de Mato Grosso do Sul com conteúdos mais detalhados e maior clareza na linguagem, buscando assim, diminuir possíveis dúvidas quanto ao conteúdo dos mesmos”.*

15. UNIDADE SETORIAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA SED

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2019

A USCI da SED recebeu 235 (duzentas e trinta e cinco) manifestações dos tipos RECLAMAÇÃO, SOLICITAÇÃO, SUGESTÃO E ELOGIOS, registradas pelos Cidadãos no e-OUV em 2019.



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

MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

ASSUNTO	QUANTIDADE
Acumulação Cargo Público	7
Administração	8
Assédio Moral	10
Assistência à Criança e ao Adolescente	6
Assistência à Pessoa com Deficiência	1
Atendimento	14
Cidadania	4
Concurso	1
Cultura	1
Defesa do Consumidor	1
Educação	88
Empregabilidade	1
Emprego	2
Ensino	15
Fiscalização	8
Frequência Servidores	4
Medicamentos e Aparelhos	1
Orçamento	1
Organização da Sociedade Civil	1
Outros	23
Pagamento	24
Pesquisa	1
Publicações	1
Recursos Humanos	5
Serviços Públicos	5
Trabalho	1
Veículo	1

ANÁLISE

Segundo informado pela SED: *“Assédio Moral, Furto, Tratamento Descortês, Atraso em Pagamentos (Convocação, Substituição, Nota de Empenho e Bolsa), Metodologia Pedagógica, Gestão Escolar, Acúmulo de Cargo e Estrutura Física.”*

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

PROVIDÊNCIAS

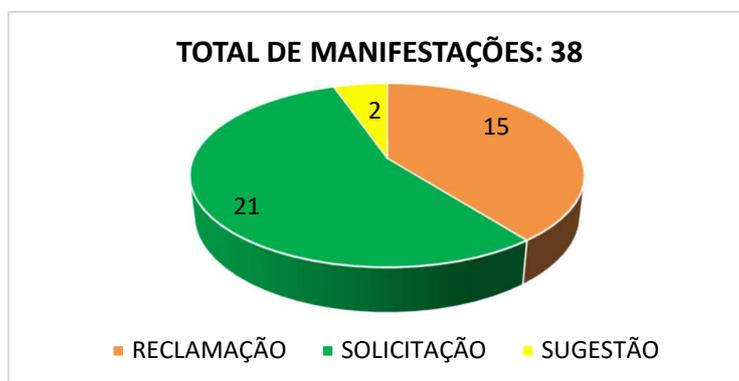
Segundo informado pela SED: *“Para os casos de Assédio Moral, Furto, Tratamento Descortês, Metodologia Pedagógica e Gestão Escolar, foram instaurados Procedimentos Preliminares, Processos Administrativos Disciplinares ou Sindicâncias. Os casos de atraso em pagamentos foram sanados e/ou entraram no calendário de pagamentos, da Superintendência de Gestão de Pessoas e da Superintendência de Administração Orçamento e Finanças. Os casos de acúmulo de cargo foram averiguados e sanados pela Superintendência de Gestão de Pessoas ou enviados para análise e julgamento do CRASE. Os casos de Estrutura Física, foram sanadas e/ou entraram no calendário de obras da Diretoria Geral de Infraestrutura.”*

E ainda: *“houve uma melhora no trato com o cidadão/usuário, na observância dos prazos estabelecidos, na efetivação dos pagamentos que ficaram em restos a pagar e na solução das irregularidades administrativas apontadas.”*

16. UNIDADE SETORIAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA SEDHAST

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2019

A USCI da SEDHAST recebeu 38 (trinta e oito) manifestações dos tipos RECLAMAÇÃO, SOLICITAÇÃO, SUGESTÃO E ELOGIOS, registradas pelos Cidadãos no e-OUV em 2019.



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

MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

ASSUNTO	QUANTIDADE
Assédio Moral	2
Assistência ao Idoso	2
Atendimento	1
Defesa do Consumidor	1
Empregabilidade	1
Ensino	1
Fiscalização	2
Frequência de Servidores	2
Outros	3
Pagamento	9
Programas Sociais	6
Qualidade de alimentos	1
Serviços Públicos	1
Trabalho	1
Transporte Rodoviário	1
NÃO INFORMADO	4

ANÁLISE

Segundo informado pela SEDHAST: *“os pontos recorrentes escolhidos pelos Cidadãos foram:*

- *Programas sociais;*
- *Pagamentos;*
- *Frequência de Servidores;*
- *Fiscalização; e*
- *Assistência aos Idosos.”*

PROVIDÊNCIAS

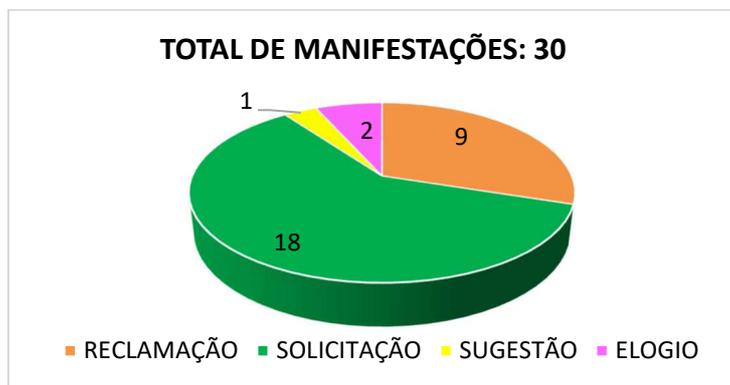
Segundo informado pela SEDHAST: *“As manifestações foram devidamente avaliadas pela Secretaria, e posteriormente tomadas medidas para orientar os servidores, coordenadores e superintendentes que de alguma forma foram citados nas manifestações”.*

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

17. UNIDADE SETORIAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA SEGOV

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2019

A USCI da SEGOV recebeu 30 (trinta) manifestações dos tipos RECLAMAÇÃO, SOLICITAÇÃO, SUGESTÃO E ELOGIOS, registradas pelos Cidadãos no e-OUV em 2019.



MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

ASSUNTO	QUANTIDADE
Pagamento	5
Concurso	3
Administração	1
Outros	4
Turismo	2
Conselhos de direito	1
Convênio	1
Serviços públicos	2
Cidadania	1
Atendimento	2
Recursos Humanos	3
Cultura	2
Veículos	1
Educação	1
Não informado	1

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

ANÁLISE

Segundo informado pela SEGOV: *“A maioria das manifestações encaminhadas não eram de responsabilidade da Unidade Setorial da SEGOV e sim de competência de outros órgãos.”*

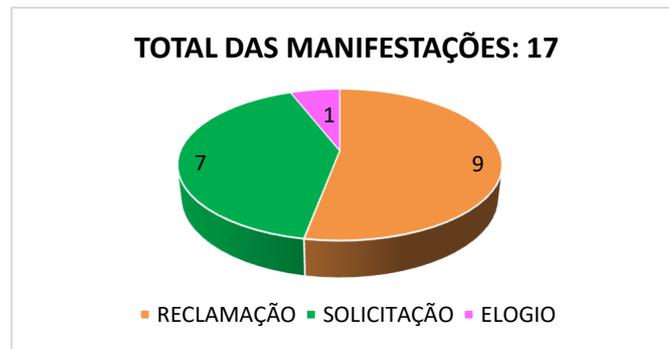
PROVIDÊNCIAS

A SEGOV informou que: *“Todas manifestações são encaminhadas para suas respectivas ouvidorias.”*

18. UNIDADE SETORIAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA SEINFRA

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2019

A USCI da SEINFRA recebeu 17 (dezesete) manifestações dos tipos RECLAMAÇÃO, SOLICITAÇÃO, SUGESTÃO E ELOGIOS, registradas pelos Cidadãos no e-OUV em 2019.



MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

ASSUNTO	QUANTIDADE
Água	3
Atendimento	3
Direitos Humanos	1
Energia Elétrica	2
Meio Ambiente	2
Orçamento	1

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

Outros	2
Serviços Públicos	2
Transporte Rodoviário	1

ANÁLISE

A SEINFRA não informou a ocorrência de pontos recorrentes.

PROVIDÊNCIAS

A SEINFRA não informou a adoção providências nas soluções apresentadas.

19. UNIDADE SETORIAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA SEJUSP

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2019

A USCI da SEJUSP recebeu 46 (quarenta e seis) manifestações dos tipos RECLAMAÇÃO, SOLICITAÇÃO, SUGESTÃO E ELOGIOS, registradas pelos Cidadãos no e-OUV em 2019.



MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

ASSUNTO	QUANTIDADE
Atendimento	18

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

Cidadania	1
Concurso	1
Energia Elétrica	1
Estatística	1
Outros	9
Pagamento	7
Polícia	1
Serviços Públicos	7

ANÁLISE

Segundo informado pela SEJUSP não houve a ocorrência de pontos recorrentes.

PROVIDÊNCIAS

Segundo informado pela SEJUSP não houve necessidade de adotar providências nas soluções apresentadas.

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

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2019

A PCMS (USCI - SEJUSP) recebeu 92 (dezoito) manifestações dos tipos RECLAMAÇÃO, SOLICITAÇÃO, SUGESTÃO E ELOGIOS, registradas pelos Cidadãos no e-OUV em 2019.



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

MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

ASSUNTO	QUANTIDADE
Atendimento	4
Concurso	1
Defesa do Consumidor	1
Estatística	1
Meio Ambiente	1
Multas	1
Outros	5
Polícia	2
Policiamento	1
NÃO INFORMADO	1

ANÁLISE

O Setor da SEJUSP – PCMS informou que: *“houveram manifestações recorrentes sobre extravio de documentos e placa veicular, todas foram encaminhadas para lavratura de boletim de ocorrências”*.

PROVIDÊNCIAS

O Setor da SEJUSP - PCMS informou que: *“foram encaminhadas para lavratura de boletim de ocorrências.”*

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

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2019

O Setor da CBMMS (USCI - SEJUSP) recebeu 3 (três) manifestações dos tipos RECLAMAÇÃO, SOLICITAÇÃO, SUGESTÃO E ELOGIOS, registradas pelos Cidadãos no e-OUV em 2019.

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



MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

ASSUNTO	QUANTIDADE
Outros	1
Serviços Públicos	1
Veículos	1

ANÁLISE

A CBMMS não informou a ocorrência de pontos recorrentes.

PROVIDÊNCIAS

A CBMMS não informou a adoção providências nas soluções apresentadas.

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

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2019

O Setor da PMMS (USCI - SEJUSP) recebeu 12 (doze) manifestações dos tipos RECLAMAÇÃO, SOLICITAÇÃO, SUGESTÃO E ELOGIOS, registradas pelos Cidadãos no e-OUV em 2019.

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



MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

ASSUNTO	QUANTIDADE
Administração	1
Atendimento	1
Cidadania	1
Direitos Humanos	1
Outros	2
Polícia	3
Policciamento	1
Saúde	1
NÃO INFORMADO	1

ANÁLISE

Segundo informado pela PMMS não houve a ocorrência de pontos recorrentes.

PROVIDÊNCIAS

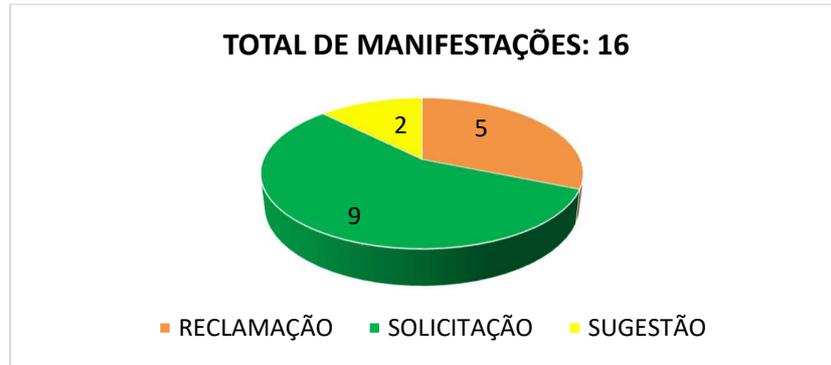
A PMMS não informou a adoção providências nas soluções apresentadas.

23. UNIDADE SETORIAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA SEMAGRO

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2019

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

A USCI da SEMAGRO recebeu 16 (dezesseis) manifestações dos tipos RECLAMAÇÃO, SOLICITAÇÃO, SUGESTÃO E ELOGIOS, registradas pelos Cidadãos no e-OUV em 2019.



MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

ASSUNTO	QUANTIDADE
Administração	1
Atendimento	1
Cidadania	1
Concurso	1
Cultura	1
Emprego	1
Estatística	1
Meio Ambiente	5
Outros	2
Pagamento	1
Trabalho	1

ANÁLISE

Segundo informado pela SEMAGRO não houve a ocorrência de pontos recorrentes.

PROVIDÊNCIAS

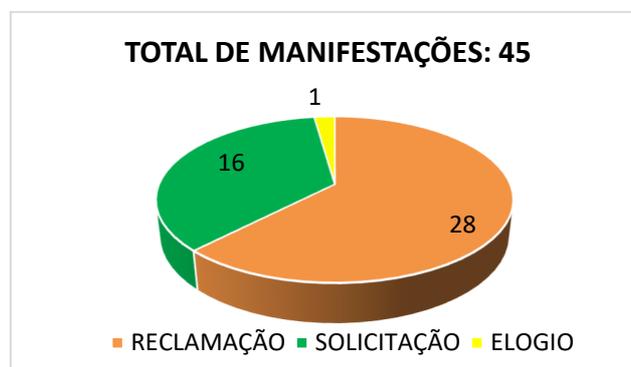
A SEMAGRO não informou a adoção providências nas soluções apresentadas.

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

24. UNIDADE SETORIAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA SES

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2019

A USCI da SES recebeu 45 (quarenta e cinco) manifestações dos tipos RECLAMAÇÃO, SOLICITAÇÃO, SUGESTÃO E ELOGIOS, registradas pelos Cidadãos no e-OUV em 2019.



MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

ASSUNTO	QUANTIDADE
Agricultura	1
Assistência à Criança e ao Adolescente	5
Assistência ao Idoso	1
Assistência Hospitalar e Ambulatorial	5
Atendimento	3
Frequência de Servidores	1
Medicamentos e Aparelhos	4
Outros	4
Pagamento	5
Programas Sociais	1
Recursos Humanos	1
Remédios	4
Saúde	8
Serviços Públicos	1
Veículos	1

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

ANÁLISE

Segundo informado pela SES: *“Reclamações de falta dos medicamentos: Hidroxicloroquina (Reuquinol) e Somatropina.”*

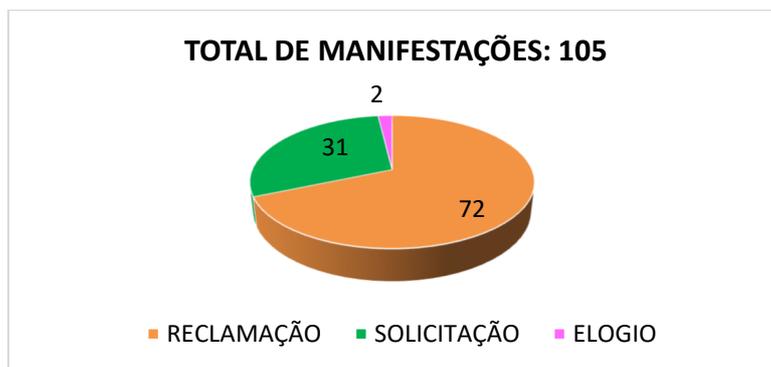
PROVIDÊNCIAS

A SES informou que: *“realizou compra emergencial, após ter ocorrido problemas no processo licitatório normal para aquisição de medicamentos.”*

25. UNIDADE SECCIONAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO UEMS

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2019

A USCI da UEMS recebeu 105 (cento e cinco) manifestações dos tipos RECLAMAÇÃO, SOLICITAÇÃO, SUGESTÃO E ELOGIOS, registradas pelos Cidadãos no e-OUV em 2019.



MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

ASSUNTO	QUANTIDADE
Administração	4
Assédio Moral	11
Assistência Social	6
Atendimento	6
Cidadania	1

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

Concurso	06
Conselhos de Direito	2
Direitos Humanos	1
Educação	14
Emprego	1
Ensino	23
Estatística	1
Fiscalização	1
Frequência de Servidores	2
Igualdade Racial	2
Outros	12
Patrimônio	1
Publicações	1
Recursos Humanos	6
Serviços Públicos	1
Turismo	1
NÃO INFORMADO	2

ANÁLISE

Segundo informado pela UEMS: *“Manifestações referentes a práticas docentes pontuais.”*

PROVIDÊNCIAS

A UEMS informou que: *“após a apuração prévia da procedência das manifestações, àquelas em que foram encontrados elementos mínimos houve a emissão de nota técnica recomendando a abertura do procedimento cabível, como os procedimentos preparatórios, sindicância e/ou PAD, a depender da gravidade das manifestações.”*

Em cumprimento ao §1º do art. 8º da Resolução CGE nº 007/2018, publica-se a versão digital da consolidação dos Relatórios de Gestão enviados pelas Unidades Setoriais e Seccionais de Controle Interno.

Em 01 de novembro de 2020.