Consolidação dos Relatórios de Gestão de 2021

Ouvidoria-Geral do Estado de Mato Grosso do Sul

GOVERNO DO ESTADO
Mato Grosso do Sul

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO 2

1. DADOS GERAIS 4
1.1. QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS, OUVIDORIA DESTINATÁRIAS E ÓRGÃOS DE INTERESSE 4
1.2. EVOLUÇÃO MENSAL DO RECEBIMENTO DE MANIFESTAÇÕES 6
1.3. SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES 6
1.3.1. Pendências no Sistema e-OUV 7
1.4. DADOS GERAIS INFORMADOS PELOS MANIFESTANTES 7
2. CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO 9
2.1. DENÚNCIAS 10
2.2. RECLAMAÇÕES, SOLICITAÇÕES, SUGESTÕES E ELOGIOS 12
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 20
7. UNIDADE SECCIONAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA AGRAER 21
8. UNIDADE SECCIONAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DO DETRAN 23
9. UNIDADE SECCIONAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA FCMS 26
10. UNIDADE SECCIONAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA FUNSAU 27
11. UNIDADE SECCIONAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA IAGRO 28
12. UNIDADE SECCIONAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DO IMASUL 30
13. UNIDADE SETORIAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA PGE 31
14. UNIDADE SETORIAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA SAD 35
15. UNIDADE SECCIONAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO SANESUL 37
16. UNIDADE SETORIAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA SECIC 38
17. UNIDADE SETORIAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA SED 39
18. UNIDADE SETORIAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA SEDHAST 43
19. UNIDADE SETORIAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA SEFAZ 44
20. UNIDADE SETORIAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA SEGOV 45
21. UNIDADE SETORIAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA SEINFRA 46
22. UNIDADE SETORIAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA SEJUSP 47
22.1. SETOR PC/MS 49
22.2. SETOR CBM/MS 51
22.3. SETOR PM/MS 53
23. UNIDADE SETORIAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA SEMAGRO 54
24. UNIDADE SETORIAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA SES 57
25. UNIDADE SECCIONAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO UEMS 58

INTRODUÇÃO

Em cumprimento ao art. 8º da Resolução CGE/MS/Nº 007, de 27 de maio de 2019, é apresentada a presente versão digital da Consolidação dos Relatórios de Gestão das USCIs - Unidades Setoriais e Seccionais de Controle Interno dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, referente às manifestações de ouvidoria registradas e tratadas no Sistema e-OUV, durante o exercício de 2021.

A Ouvidoria-Geral do Estado de Mato Grosso do Sul disponibilizou modelo de Relatório às USCIs em obediência ao Art. 5º, incisos IV, V e VII e §2º do art. 8º da Resolução CGE/MS/Nº 007/2018. Para o ano de 2021, o modelo encaminhado foi dividido em três partes distintas: denúncias; outras manifestações; e considerações finais. No tocante às denúncias, considerando que todas são centralizadas na Controladoria-Geral do Estado, os modelos foram previamente encaminhados com a indicação do quantitativo recebido no ano de 2021, bem como com o número do protocolo de cada uma e do ofício de encaminhamento das mesmas para serem apuradas. O modelo do Relatório também apresentou tabelas previamente preenchidas com as situações (encerrada, arquivada e em andamento) e os assuntos das denúncias. Sendo assim, foi requisitado que o titular da USCI fizesse a análise dos assuntos recorrentes nas denúncias e as providências adotadas pelos órgãos quando do recebimento das mesmas em seu/sua órgão/entidade.

Restou, a cargo de cada titular das USCIs, o preenchimento os campos referentes aos outros tipos de manifestações de ouvidoria (reclamação, solicitação, sugestão e elogio), quais sejam: total de manifestações registradas no Sistema e-OUV; o total dos tipos de cada manifestação; a situação; os assuntos; a análise e as providências.

Por fim, nas considerações finais, apenas algumas USCIs utilizaram o espaço para realizar registros importantes que não haviam sido abordados no modelo fornecido.

Cumpre aqui registrar que as USCIs da SEGOV, IMASUL, AGEPEN e SEFAZ, apesar das cobranças realizadas por esta Ouvidoria-Geral do Estado, não entregaram o Relatório de Gestão referente ao exercício de 2021, entretanto os dados estatísticos foram devidamente consolidados pelos Auditores da OGE-MS e apresentados na presente Consolidação. Todavia, as análises e providências adotadas pelos referidos órgãos e entidades restaram prejudicadas.

Até abril de 2021 havia 25 (vinte e cinco) USCIs em funcionamento. A Secretaria de Estado de Cidadania e Cultura - SECIC, foi criada em de 29 de abril de 2021, e foi apenas no mês de outubro, com a nomeação do titular da USCI, que os cidadãos puderam registrar suas manifestações diretamente à SECIC no Sistema e-OUV. Desta feita, o total de USCIs em funcionamento passou para o número de 26 (vinte e seis). Considerando que no ano de 2021 a FUNDESPORTE não computou nenhuma manifestação registrada no Sistema e-OUV a mesma não foi incluída na presente Consolidação.

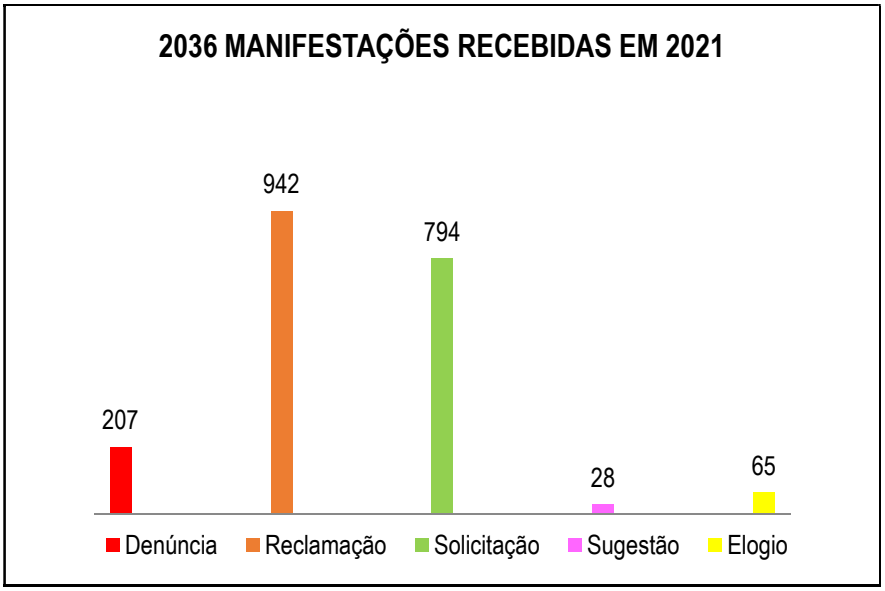
Além do modelo de Relatório de Gestão, a Ouvidoria-Geral do Estado também disponibilizou Manuais com modelos de atendimentos de forma padrão, cortês e acessível aos Cidadãos, Manuais de Passo-a-passo para orientar

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 2021. 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, com consciência de que estes são apenas alguns dos seus objetivos institucionais.

1. DADOS GERAIS

1.1. QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS, OUVIDORIAS DESTINATÁRIAS E ÓRGÃOS DE INTERESSE



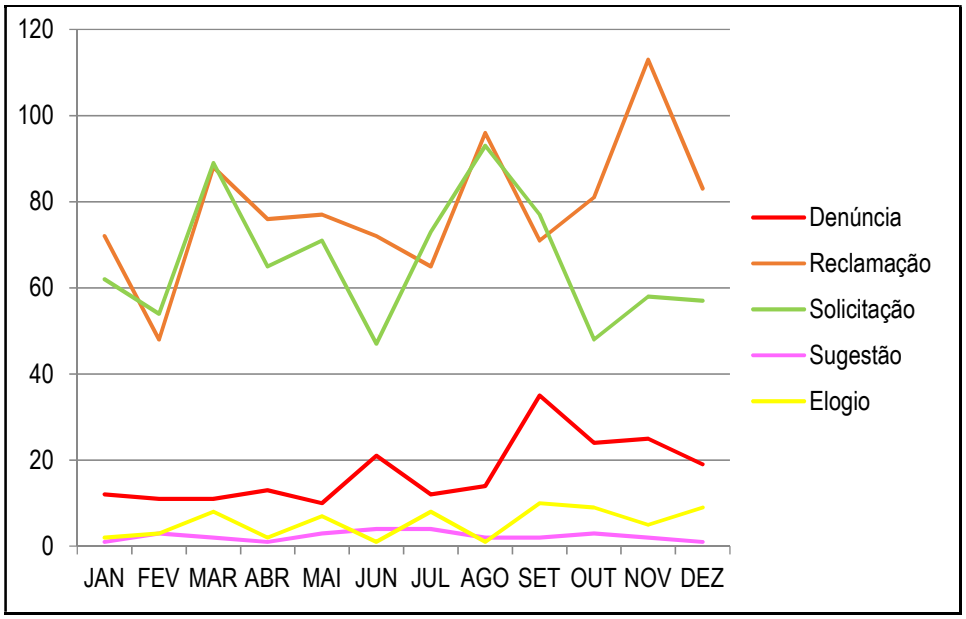
OUVIDORIA DESTINATÁRIA	QUANTIDADE
AGEHAB	09
AGEPEN	54
AGEPREV	32
AGESUL	24
AGRAER	06
CBMMS	05
CGE	295
DETRAN	797
FCMS	10
FUNSAU	13
IAGRO	51
IMASUL	250
PCMS	74
PGE	19
PMMS	22
SAD	19
SANESUL	08
SECIC	02
SED	172
SEDHAST	17
SEGOV	14
SEINFRA	07
SEJUSP	25
SEMAGRO	12
SES	40
UEMS	59

* Relação dos órgãos escolhidos pelos cidadãos para enviarem suas manifestações (ouvidorias destinatárias), independente de qual órgão ele queria se referir (órgão de interesse).

ÓRGÃOS DE INTERESSE	QUANTIDADE
AEM-MS	03
AGEHAB	16
AGEMS	02
AGEPEN	77
AGEPREV	33
AGESUL	26
AGRAER	06
CBMMS	06
CGE	15
DETRAN	797
PCMS	84
FCMS	20
FERTEL	01
FUNDECT	04
FUNDESPORTE	01
FUNSAU	23
FUNTRAB	03
IAGRO	54
IMASUL	244
JUCEMS	03
PGE	19
PMMS	29
PROCON	05
SAD	21
SANESUL	08
SECIC	05
SED	212
SEDHAST	13
SEFAZ	68
SEGOV	13
SEINFRA	09
SEJUSP	40
SEMAGRO	23
SES	50
UEMS	72
NÃO INFORMADO	35

* Relação dos órgãos específicos dos quais os cidadãos quiseram se referir.

1.2. EVOLUÇÃO MENSAL DO RECEBIMENTO DE MANIFESTAÇÕES



1.3. SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

ATUAL SITUAÇÃO	QUANTIDADE
ARQUIVADAS	19
EM ANDAMENTO	10
ENCERRADAS	2007

1.3.1. Pendências no Sistema e-OUV

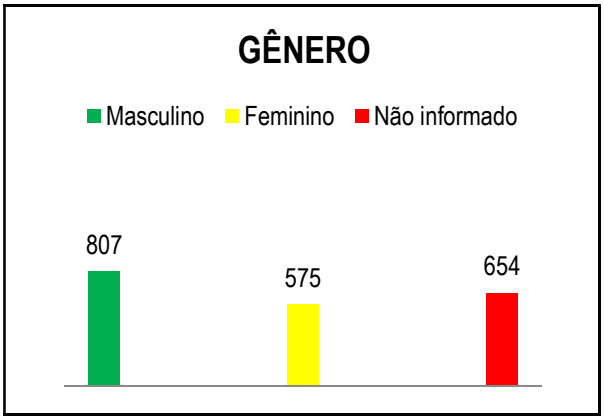
Em análise ao Sistema e-OUV foi possível identificar que existem 09 (nove) manifestações em situação de ‘cadastradas’ e 01 (uma) em situação de ‘resposta intermediária’, evidenciando que não foram ‘encerradas’ ou ‘arquivadas’ ainda no ano de 2021.

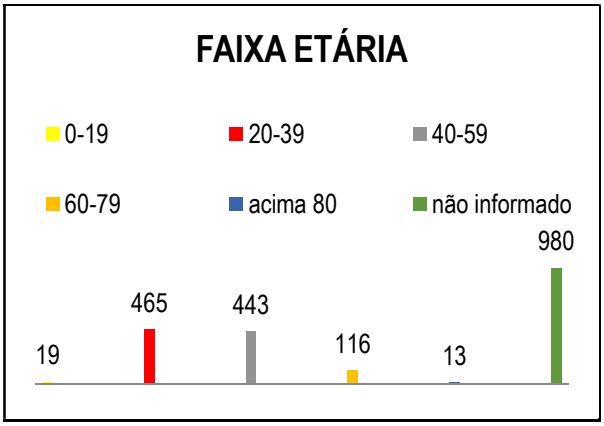
Todas as manifestações atualmente em atraso no referido Sistema são de responsabilidade da Agência Estadual de Administração do Sistema Penitenciário do Estado de Mato Grosso do Sul – AGEPEN-MS. Esta entidade enfrentou substituições em seu quadro de servidores responsáveis pelas atividades de ouvidoria.

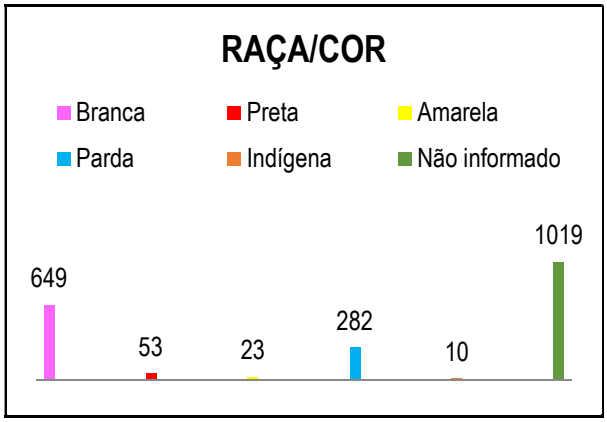
A Ouvidoria-Geral do Estado, através dos serviços de acompanhamento e monitoramento, realizou as devidas capacitações e treinamentos com servidores novos que assumiam a função. Foram disponibilizados manuais, legislações e materiais de apoio. Todavia, ao longo do ano de 2021 e, ainda, no presente ano de 2022, apesar de incansáveis cobranças feitas à entidade através de contatos telefônicos, e-mails, mensagens de whatsapp, inclusive registros formalizados em ofícios, a AGEPEN não realizou os tratamentos das manifestações até a finalização da presente consolidação dos Relatórios de Gestão.

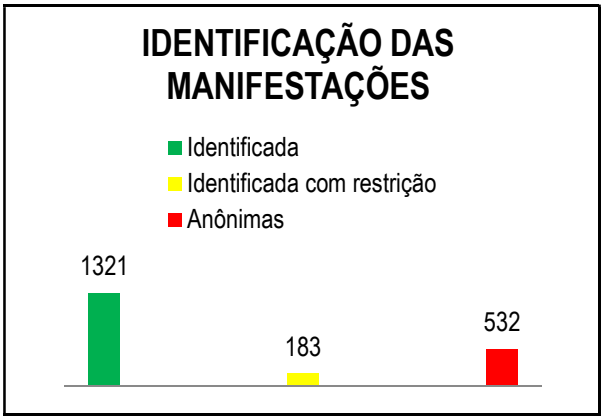
1.4. DADOS GERAIS INFORMADOS PELOS MANIFESTANTES

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









MUNICÍPIO DO MANIFESTANTE EM MS	QUANTIDADE
Água Clara	04
Amambai	04
Anastácio	04
Anaurilândia	02
Antônio João	01
Aparecida Taboado	09
Aquidauana	16
Bandeirantes	01
Bataguassu	02
Bela Vista	02
Bodoquena	02
Bonito	02
Brasilândia	04
Caarapó	11
Camapuã	02
Campo Grande	**482**
Caracol	01
Cassilândia	04
Chapadão do Sul	11
Corumbá	20
Costa Rica	02
Coxim	05
Deodápolis	03
Dois Irmãos do Buriti	02
Douradina	02
Dourados	81
Eldorado	06
Glória de Dourados	01
Guia Lopes da Laguna	06
Iguatemi	01
Inocência	03
Itaquiraí	02
Ivinhema	05
Jardim	14
Laguna Carapã	01
Maracaju	05
Miranda	02
Mundo Novo	07

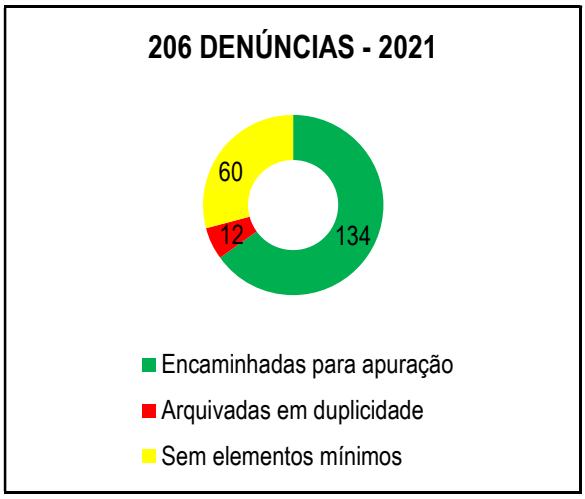
Naviraí	08
Nioaque	04
Nova Alvorada do Sul	02
Nova Andradina	04
Paranaíba	15
Pedro Gomes	01
Ponta Porã	13
Porto Murtinho	02
Ribas do Rio Pardo	05

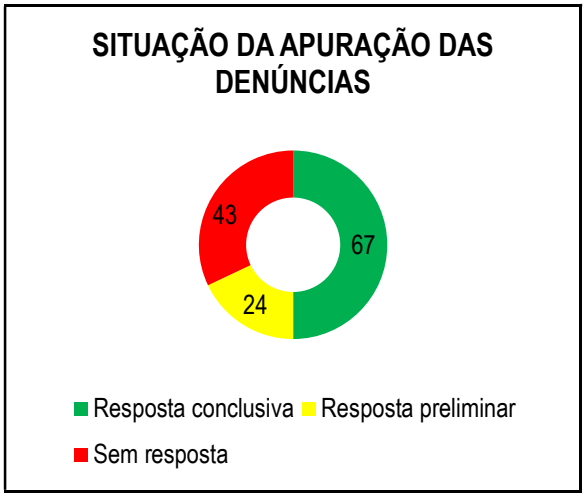
Rio Brilhante	07
Rio Negro	01
Rio Verde de MT	02
Santa Rita do Pardo	01
São Gabriel do Oeste	05
Sidrolândia	03
Sonora	04
Terenos	06
Três Lagoas	42

2. CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO

Como já é cediço, a Controladoria-Geral do Estado de Mato Grosso do Sul centraliza o cadastro de denúncias no Sistema e-OUV para que sejam registradas a este órgão. A Ouvidoria-Geral do Estado realiza a análise prévia, triagem e direciona para que o Controlador-Geral do Estado formalize o encaminhamento das denúncias para as unidades responsáveis em realizar a apuração das mesmas. Além de denúncias, são recebidas outras manifestações de ouvidoria como reclamação, solicitação, elogio e sugestão.

2.1. DENÚNCIAS





ÓRGÃO DEMANDADO	QUANTIDADE
AEM	01
AGEHAB	08
AGEPEN	30
AGEPREV	01
AGESUL	03
CGE	01
DETRAN	09
PCMS	19
FCMS	09
FERTEL	01
FUNSAU	09
IAGRO	02
IMASUL	05
PGE	05

PMMS	06
PROCON	02
SAD	02
SANESUL	01
SECIC	02
SED	40
SEDHAST	02
SEFAZ	04
SEGOV	02
SEJUSP	06
SEMAGRO	05
SES	08
UEMS	15
NÃO IDENTIFICADO	08

ASSUNTO DAS DENÚNCIAS	QUANTIDADE
Acumulação de cargo público	14
Administração	13
Agropecuária	01
Assédio Moral	35
Assédio Sexual	04
Assistência à criança e ao adolescente	01
Assistência ao idoso	02
Atendimento	02
Atendimento dos servidores	01
Cidadania	01
Concurso	01
Covid-19	06
Defesa do consumidor	03
Direitos humanos	06
Educação	20
Empregabilidade	01
Emprego	01
Esporte e Lazer	01
Fiscalização	03
Frequência de servidores	07
Habitação	07
LGPD	01
Licitações	02
Meio Ambiente	04
Outros	11
Pagamento	01
Patrimônio	01
Patrimônio Cultural	01
Penitenciárias	07
Perícia médica	01
Polícia	12
Policiamento	02
Recursos Humanos	04
Programas sociais	01
Saúde	04
Serviços Públicos	06
Sistema Penitenciário	08
Trabalho	01
Transporte Rodoviário	01
Veículos	05
NÃO INFORMADO	03

ANÁLISE E PROVIDÊNCIAS

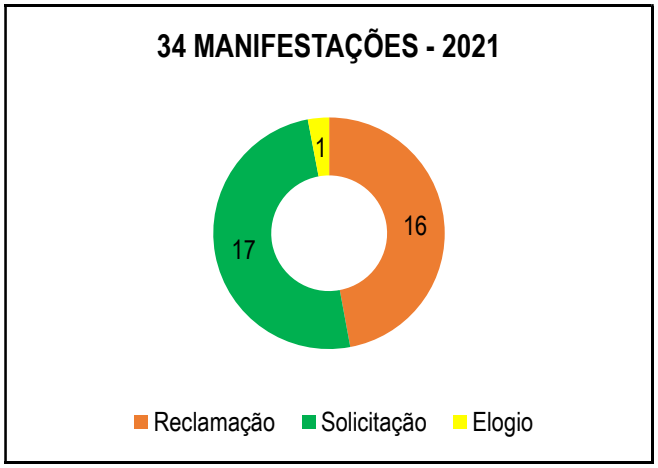
No ano de 2021 foram registradas e 206 (duzentas e seis) denúncias. Dentre essas, 134 (cento e trinta e quatro) foram oficialmente encaminhadas para os órgãos para que fossem apuradas e tomadas as providências necessárias, com determinação de prazo para devolutiva dos resultados. Por conseguinte, foram encerradas no Sistema e-OUV com a possibilidade de serem reabertas para atualização de informações e do registro da resposta conclusiva enviada pelos órgãos apuratórios.

Para denúncias que não apresentam requisitos mínimos para apuração existe a possibilidade de demandar ao denunciante que ele complemente com as informações necessárias para dar andamento, todavia, o mesmo não acontece quando são registradas denúncias anônimas. Portanto, após análise prévia, 60 (sessenta) denúncias foram encerradas no ano de 2021 por não possuírem elementos mínimos para apuração, conforme art. 17 da Resolução CGE-MS nº 07/2018. Das denúncias registradas, 12 (doze) foram arquivadas por estarem em duplicidade no Sistema e-OUV, conforme prerrogativa legal.

Os órgãos mais demandados através de denúncias foram: AGEPEN, SED, Polícia Civil e UEMS. Já os assuntos mais recorrentes das denúncias realizadas foram: Acúmulo de cargo público, Administração, Assédio Moral, Educação e Polícia.

Dentre as 134 (cento e trinta e quatro) denúncias encaminhadas para apuração, a Controladoria-Geral do Estado recebeu a resposta conclusiva de 67 (sessenta e sete) e a resposta preliminar de 24 (vinte e quatro). Até o final do ano de 2021, 43 (quarenta e três) denúncias não obtiveram resposta dos órgãos que receberam as denúncias para serem apuradas, apesar de terem sido insistentemente cobradas pela Ouvidoria-Geral do Estado.

2.2. RECLAMAÇÕES, SOLICITAÇÕES, SUGESTÕES E ELOGIOS



No ano de 2021 a CGE/MS recebeu 34 (trinta e quatro) manifestações dos tipos reclamação, solicitação e elogio.

ASSUNTO	QUANTIDADE
Atendimento	5
Agropecuária	3
Assédio moral	2
Carteira de Habilitação	2
Cobrança da Dívida Ativa	1
Concurso	2
Covid-19	1
Defesa do Consumidor	1
Ensino	1
Fiscalização	1
Outros	9
Penitenciária	1
Remédios	1
Transporte Rodoviário	1
Serviços Públicos	2
Sem assunto	1
TOTAL	**34**

ANÁLISE E PROVIDÊNCIAS

No ano de 2021 não houveram assuntos recorrentes direcionados para serem tratados pela Controladoria-Geral do Estado. Conforme tabela anterior, o assunto mais escolhido pelos cidadãos foi “Outros”, sendo que ao apreciar tais manifestações evidenciou-se tratarem de assuntos divergentes entre si.

Algumas manifestações registradas para a Controladoria-Geral do Estado diziam respeito a entidades ainda não cadastradas no Sistema e-OUV, o que fez com que as mesmas fossem demandadas via e-mail institucional, com obtenção da resposta conclusiva e inclusão no referido sistema.

3. UNIDADE SECCIONAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA AGEHAB

ASSUNTO	QUANTIDADE
Administração	02
Assistência de Pessoa com Deficiência	01
Atendimento	02
Habitação	02
Outros	01
Serviços Públicos	01
TOTAL	**09**

ANÁLISE E PROVIDÊNCIAS

Segundo informado pela Agência de Habitação Popular de MS – AGEHAB: “o volume de manifestações recebidas foi bem pequeno e os ASSUNTOS foram de fácil solução e/ou encaminhamento. Das 4 (quatro)

reclamações, 2 (duas) eram relativas a ASSUNTO da alçada do DETRAN/MS e foram reencaminhadas. As outras duas eram pertinentes à nossa atuação e, como consequência, em uma delas houve a substituição do encarregado de assinar as Escrituras Públicas na Comarca de Corumbá-MS e, na outra, a Prefeitura de Amambai-MS foi instada a solucionar o problema de construção de um muro de arrimo, que cabia a eles. Quanto às solicitações, 2 (duas) delas tratavam de informações para subsidiar trabalhos acadêmicos voltados ao déficit habitacional, e a terceira se tratava de pedido de informação sobre o andamento da segunda etapa da pré-seleção do Lote Urbanizado no município de Aquidauana/MS. As 3 (três) solicitações foram atendidas."

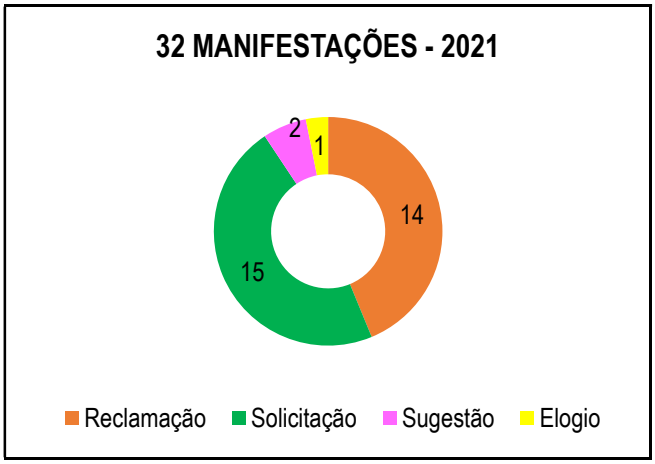
4. UNIDADE SECCIONAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA AGEPEN

ASSUNTO	QUANTIDADE
Atendimento	04
Cidadania	01
Concurso	01
Covid -19	01
Direitos Humanos	04
Fiscalização	01
Frequência de Servidores	01
Outros	05
Pagamento	06
Penitenciárias	14
Recursos Humanos	03
Saúde	02
Sistema Penitenciário	11
TOTAL	**54**

ANÁLISE E PROVIDÊNCIAS

A Agência Estadual de Administração do Sistema Penitenciário – AGEPEN não entregou o Relatório de Gestão de Ouvidoria do ano de 2021, restando prejudicada a Análise e Providências adotadas pela entidade.

5. UNIDADE SECCIONAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA AGEPREV



ASSUNTO	QUANTIDADE
Pagamento	05
Atendimento	15
Administração	01
Recursos Humanos	01
Concurso	01
Perícia Médica	02
Sem assunto	04
Outros	03
TOTAL	**32**

ANÁLISE

Segundo informado pela Agência de Previdência Social de MS – AGEPREV:

1) As reclamações referentes a telefones constantemente ocupados ainda continuam bastante frequentes, em especial, na primeira quinzena de cada mês, quando o fluxo aumenta por conta do recebimento de proventos no primeiro dia do mês. Os ramais da Diretoria de Benefícios são os mais congestionados, estão quase sempre ocupados, pelo excesso de ligações que chegam diariamente, e quando não conseguem falar na Unidade de Atendimento ao Servidor (UNAS), ligam para a Ouvidoria, ou, raramente, formalizam reclamação no Sistema e-OUV.

2) As reclamações a respeito de prazos para conclusão de processos, em geral, procedem, devido ao aumento de solicitações dos benefícios de aposentadoria, de reserva remunerada e, principalmente, os de pensão por morte. Com a pandemia, houve a necessidade de alguns servidores, pertencentes ao grupo de risco, trabalharem em casa e ao fato de alguns processos chegarem dos órgãos de origem do servidor, com informações incompletas, tendo que retornar para complementação, comprometeu, consideravelmente todo o fluxo, causando demora na conclusão de alguns processos. Exceção quanto aos processos de solicitação de Certidão ou Declaração

de Tempo de Contribuição (CTC/DTC), porque, a partir da adoção da assinatura eletrônica nesses documentos, em março/2021, a resposta ao solicitante passou a ser online e, consequentemente, mais ágil.

3) Os processos que vão para a Perícia Médica demoram para retornar. Uma das causas dessa demora é, em primeiro lugar, a demanda, que é grande, pois, em 2021, foram realizados 33.827 atendimentos pela Perícia Médica. Há o fato, ainda de a Unidade da Perícia Médica estar instalada em outro prédio, distante de onde se encontra a AGEPREV. Isso implica em maior tempo no envio e recebimento dos processos, que tramitam na Perícia. Por conta, ainda, desse distanciamento físico, observa-se que, às vezes, no Sistema de tramitação de processos, consta que ele foi tramitado da Perícia para a Diretoria de Benefícios (DIRB), por exemplo, numa data "X" e ao procurar o Processo na DIRB, constata-se que ele ainda não chegou fisicamente.

4) Um outro exemplo de reclamação de demora no atendimento ocorre quando advogados, procuradores de servidores em processos, entram com pedido de cópia de processos. A demora é maior quando o processo já se encontra arquivado no Arquivo Geral, cujas instalações ficam do outro lado da cidade e nesse setor não fica ninguém a quem se possa ligar daqui e solicitar que providencie a busca e o desarquivamento do processo para ser fotocopiado, o que facilitaria e demandaria menos tempo. Mas não é assim que ocorre. Alguém (normalmente, o gerente do setor de protocolo,) é que se desloca até o Arquivo, procura o processo nas caixas do arquivo e, ao encontrá-lo, providencia a cópia solicitada pelo advogado. É um procedimento que demanda tempo. Quando a solicitação de cópia recai sobre processos que já foram digitalizados ou que ainda estão tramitando na AGEPREV, o atendimento é mais rápido.

5) Quanto às reclamações de mau atendimento de servidor ao telefone, registradas pelo Sistema e-OUV, foi detectado que, em três delas, se tratava de usuário com distúrbios de comportamento, já conhecidos na Diretoria de Benefícios (DIRB), por ligarem nervosos, já distratando o servidor, sem motivo aparente. Nesses casos, a servidora que os atendeu, foi até bastante criteriosa e conseguiu resolver a situação sem mais conflitos.

6) Uma reclamação que chamou a atenção foi com relação à Perícia Médica online. Nessa manifestação a reclamante alegou que os outros órgãos já estavam atendendo presencialmente e questionou o fato de a sua perícia ter sido realizada online, alegando que deixou a desejar uma vez que o perito não teve contato físico com ela. Esta reclamação foi encaminhada à Diretoria de Perícia Médica, a qual, em sua apreciação, evidenciou a necessidade de serem adotadas medidas de segurança, uma vez que a pandemia ainda não tinha deixado de existir, deixando claro à manifestante que a seriedade na realização da perícia é a mesma, tanto virtual, quanto presencialmente.

7) As solicitações, na sua grande maioria, poderiam ter sido resolvidas, mediante ligação ao Núcleo de Atendimento aos Servidores (3323-7359/7365). Talvez não tenham sido realizadas através desse Núcleo, por conta de telefones constantemente ocupados, pelos motivos, anteriormente, citados.

8) Das duas sugestões, uma restou prejudicada, porque foi uma manifestação anônima. A outra, foi respondida, imediatamente, pois independia de encaminhamento.

9) O elogio registrado foi encaminhado ao Diretor-Presidente e às Diretorias, em especial, a Diretoria de Benefícios, pois se dirigia a todos os servidores da Ageprev, mas, em especial, aos da DIRB.

PROVIDÊNCIAS

A Agência de Previdência Social de MS – AGEPREV elencou as seguintes providências:

1) No que se refere às reclamações dos manifestantes sobre telefones sempre ocupados, esta Ouvidoria vem sugerindo ao Diretor Administrativo e Financeiro, desde 2020, a implantação de um "call center", para atendimento aos aposentados por telefone e salas privativas (três), para o atendimento presencial. Em resposta, recebemos a informação que a Unidade de Atendimento ao Segurado recebeu, em dezembro de 2020, mais uma servidora, ampliando-se o quadro de 02 para 03 atendentes. Quanto à destinação de uma sala privativa para o atendimento presencial e à implantação de um *call center* ainda se encontram em análise, haja vista a necessidade de contratação de pessoas e a readequação de espaço físico para acolhê-las.

2) Quanto às reclamações referentes à demora na conclusão de processos, temos orientado ao interessado que os prazos para conclusão de cada tipo de processo é o que consta na Carta de Serviços da AGEPREV. Um processo de Aposentadoria, por exemplo, cujo pedido teve origem lá no órgão de lotação do servidor, tem que chegar aqui na AGEPREV com as informações funcionais do servidor completas. A demora, às vezes, ocorre por conta de processos mal instruídos ou com informações incorretas ou incompletas sobre a vida funcional do servidor. Quando o processo é bem instruído e a vida funcional do servidor está em ordem, a sua conclusão se dá dentro do prazo, e, poderá ocorrer até antes do prazo. Em média, o prazo para conclusão de um processo de aposentadoria é de 30 a 40 dias. Nos casos em que ocorrem retornos de processos ao órgão de origem do servidor, várias vezes, por falta de informações funcionais, na Ouvidoria, procuramos dar uma satisfação ao interessado e já ocorreu até, de sugerirmos a ele ir ao RH do seu órgão de origem e pedir para agilizar o retorno do processo à AGEPREV.

3) Os problemas de demora nos processos que dependem da Perícia Médica já começaram a diminuir, pois no Processo Seletivo, para contratação de pessoal por tempo determinado, promovido pela AGEPREV em junho de 2021, finalizou com a contratação, em outubro de 2021, de 26 profissionais. Destes, 13 (treze) foram destinados à Perícia Médica e mais 02 (dois) estagiários. Está prevista para março deste ano, a vinda da Perícia Médica para o bloco VIII e parte do VII, do complexo onde está a AGEPREV, o que irá resolver os problemas relacionados à distância física e, não só contribuirá para agilização na tramitação de processos em geral, como também, para a economia de combustível, aluguel e racionalização de tempo, favorecendo, principalmente, a integração da equipe com os demais servidores da AGEPREV.

4) As reclamações dos advogados, principalmente, quanto à demora para concessão de cópia de processos, já foram solucionadas, em parte, com a adoção da digitalização dos processos, que ainda não foram para o arquivo geral, ou seja, que ainda estão tramitando. Porém, ainda persiste o problema da distância física, para os casos que recaem sobre processos que já estão arquivados, pois o Arquivo da AGEPREV fica em outro local bem distante fisicamente. Da contratação temporária, ocorrida em outubro de 2021, destinou-se um profissional para o setor de Arquivo, com vista a agilizar um pouco mais o desarquivamento de processos para tirar cópia. A AGEPREV está trabalhando, também, num projeto para viabilizar recursos com vista à contratação de

empresa especializada para digitalizar todos os processos que se encontram arquivados no Arquivo Geral da AGEPREV.

5) As Manifestações de reclamações de mau atendimento de servidor ao telefone, foram encaminhadas às Unidades onde ocorreu o fato e a resposta aos Manifestantes foi de pedido de desculpas, colocando-nos ao inteiro dispor deles para dirimir suas dúvidas, ressaltando que a AGEPREV preza, sempre, pela boa educação, pelo respeito e pela ética nas relações internas e externas e que todos devem conhecer bem os seus direitos e deveres, pois as boas maneiras e o bom trato têm que acontecer em mão dupla.

6) As solicitações registradas foram todas atendidas de pronto, com exceção das que foram registradas por anônimos, cujo atendimento e resposta restaram prejudicados, tendo sido a manifestação encerrada, de acordo com o item 11, do Manual de Respostas da Unidade Setorial/Seccional Ouvidoria-Geral do Estado.

7) O único elogio registrado foi encaminhado à Diretoria de Benefícios, pois se dirigia ao atendimento recebido de todos os servidores daquela Unidade, desde a recepção até à Diretora da Unidade. Foi registrado por uma professora aposentada, que abriu mão de sua aposentadoria, para fazer jus à pensão que o marido lhe deixou. Na realidade, ela agradeceu a todos os servidores da AGEPREV pelo excelente atendimento que sempre recebeu de todos.

8) As principais providências adotadas pela AGEPREV, diante das manifestações registradas em 2021, foram as já nominadas no item anterior. Sintetizando, foram estas:

• Ampliação da força de trabalho, com a contratação temporária por tempo determinado, de 26 profissionais de várias áreas de atuação e 02 estagiários, mediante processo seletivo, que foram assim distribuídos: 13 profissionais e 02 estagiários, para a Perícia Médica e os outros 13 distribuídos nas demais Diretorias da AGEPREV.

• Dessas contratações, 02 Assistentes Sociais estão lotados na Diretoria-Adjunta, com atribuições voltadas para o desenvolvimento de projetos da área técnica e de Assistência Social.

• A digitalização dos processos que estão tramitando, assim que são concluídos.

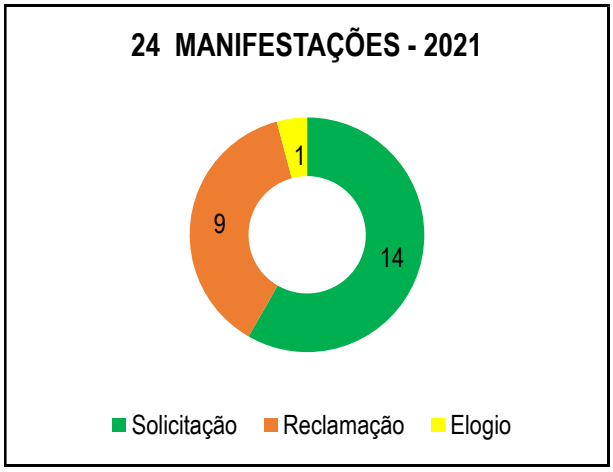
• Ampliação de número de atendentes tanto por telefone, quanto presencialmente, de 02 (duas) para 03 (três). Ainda não resolve, mas ajuda. A implantação do *call center*, que está em estudo.

• A direção da AGEPREV, através da Diretoria de Gestão da Informática, está empenhada, desde junho de 2021, na virtualização dos processos previdenciários, junto à Empresa Agenda Assessoria e Informática, contratada via Profisco II, para ceder licenças perpétuas do seu sistema de gestão previdenciária, o Sisprev Web, cuja finalização está prevista para o final de abril deste ano.

• A vinda da Unidade da Perícia Médica para o bloco VIII e parte do bloco VII, do complexo, onde se encontra a AGEPREV, é um marco importante em todos os aspectos e vai contribuir, não só para sanar os problemas provocados pelo distanciamento físico, mas também, os estruturais e os de relações de trabalho, bem como para corrigir entendimentos errôneos entre os próprios usuários de que a Perícia é um órgão a parte, ou seja, fora do contexto da AGEPREV.

• Finalmente, a organização e a estruturação da Perícia Médica, em consonância com a Emenda Constitucional 103, de 12 de novembro de 2019, trazida pelo Decreto n. 15.855, de 11 de janeiro de 2022 vem assegurar a uniformidade, a coerência e a compatibilidade na execução dos procedimentos em todos os Órgãos do Estado de Mato Grosso do Sul.

6. UNIDADE SECCIONAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA AGESUL



ASSUNTO	QUANTIDADE
Transporte rodoviário	11
Licitações	02
Serviços Públicos	02
Atendimento	02
Agropecuária	02
Habitação	01
Multas	01
Veículos	01
Administração	01
Outros	01
TOTAL	**24**

ANÁLISE

A Agência Estadual de Gestão de Empreendimentos – AGESUL realizou a seguinte análise:

"Como se pode verificar da tabela anterior o assunto mais recorrente é o de transporte rodoviário, cujo assunto recorrente é o de manutenção de rodovias.

Nesses casos foi adotado um fluxo de comunicação com a Diretoria de Suporte e Manutenção Viária da AGESUL – Diretoria responsável pela manutenção das rodovias estaduais pavimentadas e não pavimentadas – e conduzido um trabalho para a rápida solução dos problemas apontados pelos cidadãos.

Assim, em regra, quando a resposta era encaminhada por meio do e-OUV o problema apontado já estava solucionado, com a adoção das medidas técnicas possíveis para cada caso.

As manifestações mais relevantes se referem a serviços de tapa buracos em rodovias pavimentadas, sendo recorrente tal assunto, e atendidas sempre que possível."

PROVIDÊNCIAS

A Agência Estadual de Gestão de Empreendimentos – AGESUL informou que foram adotadas as seguintes providências:

"Como já informado no tópico anterior foi adotado um fluxo de comunicação com a Diretoria de Suporte e Manutenção Viária da AGESUL – Diretoria responsável pela manutenção das rodovias estaduais pavimentadas e não pavimentadas – e conduzido um trabalho para a rápida solução dos problemas apontados pelos cidadãos.

Com a implementação do e-OUV, a vinda de informações referentes a defeitos em rodovias – principal item das reclamações registradas - trazidas pelos cidadãos auxiliam na identificação de serviços a serem executados e contribuem na melhoria do serviço público prestado pela AGESUL."

7. UNIDADE SECCIONAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA AGRAER

ASSUNTO	QUANTIDADE
Atendimento	02
Combate à desigualdade	01
Covid-19	01
Serviços Público	01
Outros	01
TOTAL	**06**

ANÁLISE

A Agência de Desenvolvimento Agrário e Extensão Rural – AGRAER realizou a seguinte análise:

"Assunto recorrente: Covid-19

Recebemos 2 reclamações sobre o atendimento, por parte de servidores, porém resolvidos, sobre Sistema que estava inoperante, mas o mesmo estava passando por manutenção pelo SGI, e 1 uma sugestão para investimento na capacitação ambiental, visando produtos desenvolvidos para o povo nativo e ainda sobre a solicitação para os servidores usarem máscaras, não procede, pois a AGRAER seguiu rigorosamente as regras recomendadas pela OMS e decretos estaduais para controle e prevenção do Contágio da Covid-19".

PROVIDÊNCIAS

Sobre as providências adotadas pela Agência de Desenvolvimento Agrário e Extensão Rural – AGRAER listam-se as seguintes:

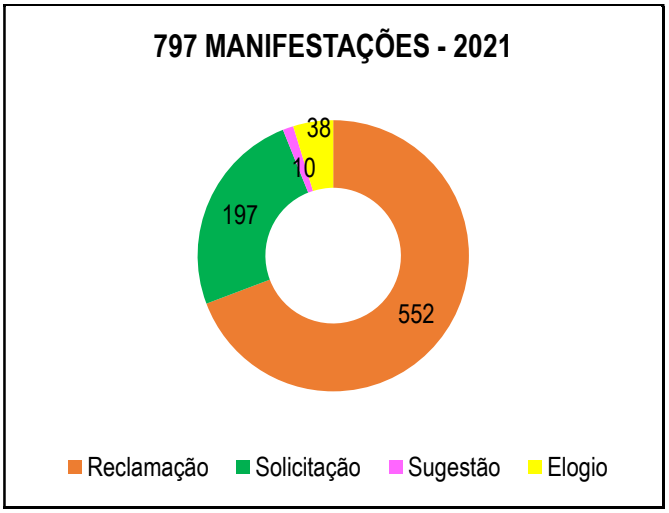
"Quanto a solicitação de informações de como obter dados do cadastro de produtores, informamos que as mesmas deverão ser por meio de requerimento ao Diretor-Presidente, juntamente com cópias dos documentos pessoais e justificativa da finalidade, assim como a solicitação para os servidores usarem mascaras, mas como os mesmos já usavam desde o início da pandemia, reforçamos a necessidade do uso. A solicitação do presidente da Associação Cruzeiro do Sul, município de Sidrolândia, sobre a informação do conserto do trator, verificamos que o trator está cedido para a prefeitura do referido município, e enviamos notificação.

Quanto reclamação sobre o Sistema de gerenciamento de lotes, que estava inoperante, informamos o cidadão que a Superintendência de Gestão da Informação-SGI, estava atualizando dados.

O registro por usuário anônimo, que a AGRAER do município de Corumbá não tem servidores para atender, comunicamos a Gerente responsável, que solicitou esclarecimentos e os servidores do local declararam que o escritório fechava somente no horário do almoço.

A sugestão 015.2021, agradecemos a sugestão e encaminhamos aos setores competentes para conhecimento e solicitamos dos mesmos, informações de algo sobre o assunto em andamento. Caso tenham sido descritos os casos recorrentes no tópico anterior, relatar os resultados obtidos que foram informados aos manifestantes após o registro no e-OUV".

8. UNIDADE SECCIONAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DO DETRAN



ASSUNTO	QUANTIDADE
Não informado	14
Administração	21
Assistência a pessoa com deficiência	03
Atendimento	401
Atendimento dos servidores	22
Carteira Nacional de Habilitação	66
Cidadania	01
Cobrança da dívida ativa	06
Convênio	03
Covid-19	01
Defesa do Consumidor	07
Direitos Humanos	01
Educação	01
Fiscalização	03
Habitação	15
Multas	44
Outros	38
Pagamento	21
Perícia médica	03
Recursos Humanos	02
Saúde	01
Serviços Públicos	07
Trabalho	01
Transporte rodoviário	01
Veículos	114
TOTAL	**797**

ANÁLISE

Segundo informado pelo Departamento Estadual de Trânsito de MS – DETRAN:

"A Ouvidoria é uma unidade de controle interno através da participação e controle social, responsável pelo tratamento e direcionamento para resposta às reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios à gestão e prestação de serviços.

O ano de 2021 foi marcado pelos impactos políticos, sociais e econômicos advindos das medidas de controle da pandemia de COVID-19. O DETRAN/MS passou a atender através de agendamento pelo site por conta da alta demanda de atendimentos diários.

O atendimento, recepção e encaminhamento das manifestações e pedidos de informação permaneceu atuante por meio dos canais whatsapp, atendimento presencial, e-mail, telefone e pela plataforma e-OUV.

O tratamento das manifestações recebidas por meio da Plataforma e-OUV envolve: aferição do tipo da manifestação, assunto e setor responsável pela demanda apresentada, além da análise se o relato possui elementos mínimos necessários a atuação do setor.

Sobre o tipo mais demandado, o atendimento, refere-se de forma abrangente as solicitações de informações em geral, qualidade do atendimento prestado pelo servidor e reclamações quanto a espera no atendimento, bem como, a necessidade do agendamento para obtenção de um atendimento presencial.

Manifestações cujo assunto foi mapeado como 'Atendimento de Servidores' estão também relacionadas ao atendimento e acesso ao serviço público. As manifestações registradas que continham teor relacionado ao assunto tiveram como motivações principais a insatisfação sobre a dificuldade de acesso ao atendimento em canais de contato disponibilizados nos sites. Sendo a Agência Regional de Campo Grande, o setor mais acionado para resposta.

O segundo tipo mais demandado, veículos, trata-se principalmente das questões que envolvam alienação de veículos por meio de leilão e a desvinculação dos débitos relacionados a este.

As manifestações do tipo solicitação podem estar relacionadas a pedido de atendimento e ou adoção de providências por parte da Administração na prestação de serviço público.

Para efeito desse relatório entende-se como qualidade do atendimento a reclamação na qual ocorreu falta de acesso ao atendimento, informação incompleta em contato realizado, trato pessoal, demora na apreciação de processo, burocracia e procedimentos excessivos, entre outros fatores, ou seja, são situações que ferem os direitos do usuário do serviço público estadual."

PROVIDÊNCIAS

Como providências, Departamento Estadual de Trânsito de MS – DETRAN assim expôs:

"Como visto, as principais reclamações realizadas pelos usuários do serviço público desta Autarquia, referem-se ao atendimento prestado pelas agências, bem como a demora nos agendamentos para realização do atendimento presencial por conta da pandemia e da defasagem de funcionários. Em relação as manifestações as mesmas foram encaminhadas aos setores responsáveis para atuação de forma eficiente a reduzir de forma efetiva esse tipo de manifestação no âmbito do sistema da Ouvidoria.

Estamos classificando as manifestações por assunto. Aquelas cuja resposta depende de um parecer da área competente, são classificadas e encaminhadas, de forma on-line, para respectiva área técnica solucionadora. E aquelas que podem ser respondidas por consultas aos sistemas corporativos e à legislação de trânsito vigente, são analisadas, finalizadas e enviadas ao cidadão através do Sistema de Ouvidoria do Estado - e-OUV. Com esta metodologia implantada, obtivemos melhor qualidade e maior celeridade nas respostas.

Nas agências do interior do Estado com maior índice de reclamações foram realizadas visitas in loco, para acompanhamento do atendimento e sugestões de melhorias efetivas e facilitadoras que favoreçam o cliente final.

Quanto aos elogios recebidos, estes são encaminhados ao servidor/funcionário elogiado, bem como, a sua chefia imediata para parabenização deste e também a Divisão de Recursos Humanos para constatação em ficha funcional.

A Ouvidoria atua no diálogo entre o cidadão e a Administração Pública, promovendo qualidade na comunicação, formação de laços de confiança e colaboração mútua. As manifestações registradas por meio dos canais de atendimento do Sistema de Ouvidoria do Estado – e-OUV, decorrentes do exercício da cidadania, auxiliam o órgão na tomada de decisões e na melhoria dos serviços prestados, fazendo da Ouvidoria uma ferramenta de gestão pública."

9. UNIDADE SECCIONAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA FCMS

ASSUNTO	QUANTIDADE
Administração	03
Assédio Moral	02
Cultura	02
Outros	02
Recursos Humanos	01
TOTAL	**10**

ANÁLISE

A Fundação de Cultura de Mato Grosso do Sul – FCMS não informou a ocorrência de pontos recorrentes.

PROVIDÊNCIAS

Dentre as providências adotadas pela Fundação de Cultura de Mato Grosso do Sul – FCMS, elencaram-se as seguintes:

"As principais providências tomadas, eram analisar a situação narrada em cada manifestação, foi percebido que em algumas não possuíam evidências que comprovasse o que era manifestado, considerando assim assunto encerrado. As manifestações mais pontuais e com detalhes evidências teve um trabalho um pouco mais elaborado no qual foi necessária convocação de reuniões e aviso verbal a alguns envolvidos. Aquelas com um teor bem mais sério para ter uma análise mais apurada da denúncia coube a necessidade de abertura de processo de sindicância.

Caso tenham sido descritos os casos recorrentes no tópico anterior, relatar os resultados obtidos que foram informados aos manifestantes após o registro no e-OUV.

Houve uma melhora na comunicação na Fundação, principalmente no atendimento ao público civil."

10. UNIDADE SECCIONAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA FUNSAU

ASSUNTOS	QUANTIDADE
Administração	02
Assistência Hospitalar Ambulatorial	01
Direitos Humanos	01
Frequência de Servidores	01
Medicamentos e Aparelhos	01
Remédios	02
Saúde	01
Outros	04
TOTAL	**013**

ANÁLISE E PROVIDÊNCIAS

A Fundação de Serviços de Saúde de MS – FUNSAU apresentou a seguinte análise e providências adotadas no ano de 2021 face às manifestações registradas no Sistema e-OUV:

"No ano de 2021 tivemos o aumento de reclamações em relação ao hospital ser referência em Covid-19, ocasionando uma maior insatisfação dos nossos usuários, devido ao cancelamento de várias consultas ambulatoriais; cancelamentos de cirurgias eletivas; suspensão de acompanhantes, visitas e também a insatisfação em relação aos boletins médicos diários disponibilizados, que era o meio utilizado para transmitir as informações do paciente aos familiares.

Houve também um aumento de reclamações em relação ao atraso de entrega dos exames e ao extravio de pertences dos pacientes que foram entubados.

Em relação a falta de medicação, algumas eram específicas para o tratamento da Covid-19, e não eram padronizadas.

Quanto ao atendimento dos servidores, tivemos registradas a insatisfação com o atendimento médico, atendimento de enfermagem e atendimento de recepção.

Outros assuntos pertinentes foram registrados tais como: Reclamação sobre a falta de divulgação do boletim médico; Boletim médico vago; Solicitação de transferência para Santa Casa; Solicitação de transferência de paciente para ala não Covid-19; Solicitação de vaga para o CTI Adulto; Solicitação para conversar com o médico sobre o quadro clínico do paciente; Reclamação sobre a falta de enxoval nas enfermarias; Reclamação sobre o cancelamento de exame do paciente; Solicitação de autorização para deixar celular com paciente; Solicitação para que paciente não seja transferido para outro hospital; Solicitação de informações sobre paciente; Solicitação de declaração de acompanhante para apresentar no serviço; Solicitação de laudo médico para o INSS; Solicitação do serviço de fisioterapia para paciente; Reclamação dobre a falta de limpeza do quarto; Reclamação sobre supervisora da portaria; Reclamação sobre dieta de paciente; Reclamação sobre tela cirúrgica utilizada em paciente; Reclamação sobre paciente ter perdido data do exame agendado pelo SISREG e tentar o reagendamento

internamente; Solicitação de lanchonete; Reclamação sobre a falta de agulha para biópsia; Reclamação sobre máquina de eletroneuromiografia quebrada; Reclamação sobre a falta de privativos; Reclamação sobre constrangimento no trabalho; Falta de material para realizar cateterismo; Reclamação sobre alimentos deixados na portaria do PAM, que foram extraviados; Reclamação sobre a falta de manutenção da lavandeira; Solicitação de passagem de sonda de alimentação em paciente; Reclamação de servidor sobre agressão verbal de familiar de paciente; Solicitação de vaga do CTI Adulto para enfermaria; Solicitação do nome da equipe que realizou cirurgia; Atestado médico; Autorização para ficar como acompanhante do paciente."

11. UNIDADE SECCIONAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA IAGRO

ASSUNTO	QUANTIDADE
Administração	02
Agricultura	03
Agropecuária	14
Atendimento	11
Atendimento dos servidores	03
Convênio	01
Covid-19	01
Emprego	01
Fiscalização	02
Multas	01
Outros	05
Pecuária	04
Sanidade animal	02
Sanidade vegetal	01
TOTAL	**51**

ANÁLISE

A Agência Estadual de Defesa Sanitária Animal e Vegetal – IAGRO apresentou a seguinte análise:

"O número de manifestações tem crescido ao longo dos anos. Várias solicitações relacionadas aos processos jurídicos que tramitam no órgão. Noto que os advogados, ou mesmo cidadãos tem utilizado a ouvidoria para ter acesso a informações inclusive de cidades do interior do estado, sendo uma forma de otimizar custos com viagem talvez. O problema é o cidadão entender a necessidade dos documentos comprobatórios para que possamos fornecer informações, e algumas vezes colocam a questão da burocracia no serviço público. Outras manifestações sobre a questão de restrição de alimentos ou águas para animais, questão de bem-estar animal e outra relevante com relação ao atendimento de servidores".

PROVIDÊNCIAS

A Agência Estadual de Defesa Sanitária Animal e Vegetal – IAGRO elencou as seguintes providências:

"As respostas são dadas dentro do prazo e procuram apresentar as evidências das providências tomadas para resolução das mesmas.

Para as solicitações de campo são realizadas vigilâncias sanitárias para verificar os fatos e solicitar providências dos produtores ou envolvidos com os fatos.

Com relação a atendimento normalmente é realizado reunião.

As questões jurídicas são repassadas aos setores pertinentes e sempre respondidas a contento."

12. UNIDADE SECCIONAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DO IMASUL

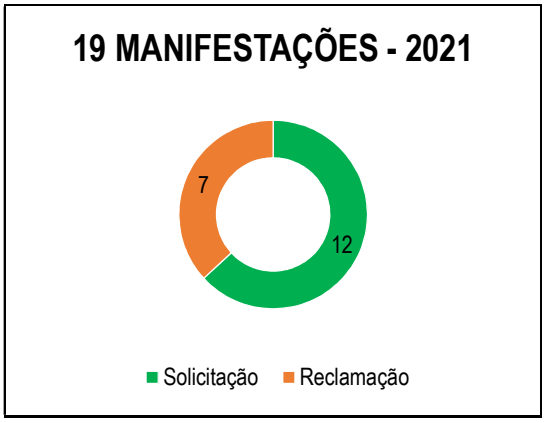
ASSUNTO	QUANTIDADE
Administração	03
Agricultura	02
Agropecuária	07

Água	11
Assistência a pessoa com deficiência	01
Atendimento	36
Atendimento servidor	04
Combate à desigualdade	01
Covid-19	01
Educação	01
Empregabilidade	01
Energia elétrica	01
Esporte e lazer	02
Fiscalização	19
Habitação	01
Meio ambiente	114
Multas	05
Outros	17
Pagamento	03
Pagamento de requisições de obrigações de pequeno porte	01
Polícia	01
Publicações	02
Serviços públicos	02
Trabalho	02
Transporte rodoviário	01
Não informado	11
TOTAL	**250**

ANÁLISE E PROVIDÊNCIAS

O Instituto de Meio Ambiente de MS – IMASUL não entregou o Relatório de Gestão de Ouvidoria do ano de 2021, restando prejudicada a Análise e Providências adotadas pela entidade.

13. UNIDADE SETORIAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA PGE



ASSUNTO	QUANTIDADE
Assistência ao Idoso	01
Atendimento	04
Atendimento dos Servidores	01
Cobrança da Dívida	03
Combate à Desigualdade	01
Concurso	01
Covid-19	02
Defesa do Consumidor	01
Outros	03
Pagamento	01
Pesquisa	01
TOTAL	**19**

ANÁLISE

A Procuradoria-Geral do Estado de MS apresentou a seguinte análise:

"No sistema e-OUV desta Unidade foram recebidas manifestações envolvendo variados assuntos, mas a maioria deles estavam relacionados às atividades da Procuradoria de Controle da Dívida Ativa (PCDA) em relação aos contribuintes inscritos ou não em dívida ativa, principalmente de IPVA, e demais dúvidas ou dificuldades quanto ao pagamento, parcelamento ou desvinculação desses débitos e o consequente protesto em cartório. Em se tratando de manifestações mais relevantes, podemos citar as duas denúncias que foram recebidas, devidamente tratadas e concluídas por intermédio de averiguação preliminar."

PROVIDÊNCIAS

A Procuradoria-Geral do Estado de MS elencou as seguintes providências adotadas pelo órgão em face das manifestações registradas no Sistema e-OUV:

"1) NUP 3101010.00000001/2021-91, de 04/01/2021. Reclamação de compra de veículo em leilão e espera para baixa de débitos do IPVA. Em 13/01/2021 foi informado que nas aquisições por leilão, cujos veículos contenham débitos de IPVA, a competência para se proceder à desvinculação do débito e liberar o veículo para transferência é da SEFAZ/IPVA, encaminhando-se à e-OUV/CGE/SEFAZ, pela competência.

2) NUP 1501010.00000001/2021-72, de 08/01/2021. Reclamação de pagamento de dívida ativa de IPVA em que não houve baixa. Em 13/01/2021 foi informado que vários chamados foram abertos solicitando providências junto à SEFAZ/COTIN - equipe de TI, em busca da solução das pendências, encaminhando-se à e-OUV/CGE/SEFAZ, pela competência.

3) NUP 1501010.00000002/2021-45, de 11/01/2021. Reclamação quanto à correção de valores no parcelamento de dívida ativa de IPVA. Em 15/01/2021 a Procuradoria de Controle da Dívida Ativa (PCDA) informa que segue amparada no Código Tributário Estadual, Lei nº 1.810/97, a respeito da forma de parcelamento e respectiva atualização e incidência de juros, concluindo-se.

4) NUP 1501010.00000003/2021-18, de 12/01/2021. Reclamação a respeito de várias ligações e envio de e-mail à Procuradoria de Controle da Dívida Ativa (PCDA) objetivando o parcelamento da dívida ativa, porém, sem resposta. Em 13/01/2021, a Procuradoria de Controle da Dívida Ativa (PCDA) informou não ter localizado e-mail na caixa de pedido de parcelamentos, apresentando, tão logo recebida a informação, simulação na forma do regulamento, no caso em 03 parcelas, e colocando a Especializada à disposição para atendimento por telefone e e-mail, concluindo-se.

5) NUP 1501010.00000004/2021-88, de 16/02/2021. Reclamação de tentativa de obter CND online recusada, estando com o parcelamento do IPVA atrasado. Em 18/02/202, a PCDA prestou informações e fez-se os devidos encaminhamentos da manifestação ao e-OUV/CGE-SEFAZ, pela competência.

6) NUP 1501010.00000005/2021-61, de 24/02/2021. Reclamação de que teria sido mal atendido por funcionária ao verificar certidão. Em 24/02/2020 foi consultada a PCDA e o setor de Recursos Humanos, não tendo sido identificado o servidor ou colaborador, restando informar ao reclamante os meios de contato da PCDA para voltar a tratar do assunto.

7) NUP 1501010.00000006/2021-34, de 08/03/2021. Solicitação de Certidão de Tributos Estaduais inscritos e não inscritos em Dívida Ativa para os CNPJ listados. Em 09/03/2021 foi respondido que deverá formalizar requerimento na PCDA, indicando-lhe ao final todos os meios de contato.

8) NUP 1501010.00000007/2021-07, de 18/03/2021. Reclamação de tentativa de regularização de débito escrito em dívida ativa de IPVA já paga. Em 19/03/2021, a PCDA informou que os débitos estão quitados e a única pendência que impede a liberação do licenciamento do veículo seria o não pagamento da guia do licenciamento que foi anexada, concluindo-se após repassada a informação.

9) NUP 5301010.00000110/2021-72, de 06/04/2021. Denúncia de que no prédio da PGE da Rua 7 de setembro há surto de Covid, inclusive com servidores testando positivo; que a PGE não faz desinfecção no prédio e os servidores doentes fazem teste e continuam trabalhando até sair o resultado (Ofício n° 180/OGE-MS/GAB/CGE-MS/2021, de 05/04/2021). Em 07/04/2021 foi elaborado o Ofício n. 3/CGPGE/2021, de 16/04/2021, passando à CGE o resultado da averiguação, concluindo-se.

10) NUP 1501010.00000009/2021-50, de 14/04/2021. Solicitação de baixa de débitos de veículo adquirido em leilão da Justiça Federal do Estado do Rio Grande do Sul. Em 15/04/2021 a PCDA prestou informações a respeito, tendo a manifestação sido devidamente encaminhada à e-OUV/CGE-SEFAZ, pela competência.

11) NUP 1501010.00000010/2021-23, de 16/04/2021. Reclamação de que não consegue atendimento pelos telefones da PCDA. Em 19/04/2021 foi respondido indicando todos os meios de contato do órgão, concluindo-se.

12) NUP 1501010.00000011/2021-93, de 19/04/2021. Reclamação de demora na baixa ou desvinculação de débitos de IPVA de veículo adquirido em leilão. Em 20/04/2021 foi encaminhado à e-OUV/CGE-SEFAZ, pela competência.

13) 1501010.00000012/2021-66, de 01/06/2021. Solicitação de pesquisa de pendências no CPF para conseguir CND. Em 07/06/2021 foi respondido indicando todos os meios de contato da PCDA, concluindo-se.

14) NUP 1501010.00000013/2021-39, de 02/06/2021. Solicitação de baixa no IPVA pago para fazer transferência de veículo. Em 07/06/2021 foi informado que os débitos foram quitados e pendiam apenas de atualização no sistema da SEFAZ; o incidente foi solucionado de modo a possibilitar a realização da transferência, concluindo-se.

15) 5301010.00000197/2021-51, de 08/06/2021. Denúncia anônima de que Procurador pratica assédio moral contra estagiários e servidores. Em 17/05/2019 foi aberto procedimento preliminar de averiguação (processo 15/003569/2021, PPA/CGPGE 11/2021), encerrado pela Decisão CGPGE 12/2021, elaborando-se o Ofício 654/GAB/PGE/2021, de 16/08/2021, que informou a CGE acerca dos resultados, concluindo-se.

16) NUP 1501010.00000014/2021-12, de 18/06/2021. Reclamação de que não consegue certidão na AGENFA de Três Lagoas e o chefe local chega atrasado no trabalho. Em 18/06/2021 encaminhamos a manifestação à e-OUV/CGE-SEFAZ, pela competência.

17) NUP 1501010.00000015/2021-82, de 18/06/2021. Reiteração da reclamação acima cobrando ser o caso de abrir PAD contra o servidor. Em 21/06/2021 foi esclarecida a necessidade de encaminhamento à SEFAZ, pela competência, concluindo-se.

18) NUP 1501010.00000016/2021-55, de 30/06/2021. Reclamação da situação de familiar que está preso em Dourados. Em 30/06/2021 encaminhamos a manifestação à e-OUV/AGEPEN, pela competência.

19) NUP 5301010.00000251/2021-48, de 03/07/2021. Reclamação anônima de órgão da PGE com ocorrência de Covid nos funcionários e inobservância de regras relativas à pandemia. Em 06/07/2021 foi esclarecido que não se verificou a procedência da denúncia anterior, formulada no mesmo sentido, concluindo-se.

20) NUP 1501010.00000017/2021-28, de 16/08/2021. Reclamação anônima de que servidor se recusa a usar máscara. Em 31/08/2021, após providências com a chefia, o servidor foi alertado a cumprir com a obrigatoriedade do uso de máscara durante atendimento ao público e quando estiver perto de outras pessoas na sua sala ou em ambiente coletivo da instituição, sob pena de violação a dever funcional e assunção das consequências, concluindo-se.

21) NUP 1501010.00000018/2021-98, de 19/08/2021. Solicitação acerca da previsão para lançamento do edital de abertura do próximo concurso para Procurador do Estado. Em 20/08/2021 foi respondido que a Resolução que regulamenta o concurso foi editada e a comissão organizadora foi constituída, porém o Edital ainda não havia sido elaborado e estava sem previsão disso ocorrer, porém que os atos sobre o andamento constarão do DOE e do site da PGE para consulta, concluindo-se.

22) NUP 1501010.00000019/2021-71, de 28/08/2021. Reclamação do atendimento ao público prestado pelo DETRAN. Em 30/08/2021 a manifestação foi encaminhada à e-OUV/ DETRAN, pela competência.

23) NUP 1501010.00000020/2021-44, de 29/09/2021. Reclamação para chamarem mais administrativos do último concurso da SED. Em 29/09/2021 encaminhamos a manifestação à e-OUV/SED, pela competência.

24) NUP 1501010.00000021/2021-17, de 06/10/2021. Solicitação de anulação de IPVA de 2018 em diante, porque o veículo está bloqueado e apreendido judicialmente em execução fiscal. Em 07/10/2021 foi informado que deverá formalizar requerimento administrativo na PCDA para melhor análise da pretensão, concluindo-se.

25) NUP 1501010.00000022/2021-87, de 08/10/2021. Reclamação por placas de sinalização da SEFAZ no local em que menciona. Em 13/10/2021 a manifestação foi encaminhada à e-OUV/CGE-SEFAZ, pela competência.

26) NUP 1501010.00000023/2021-60, de 25/10/2021. Solicitação a Procurador do Estado de que promova junto ao juízo competente a devolução de valor bloqueado em conta no processo em que foi executado, pois a dívida teria sido paga. Em 25/11/2021, após realizada a prorrogação no sistema, foi informado que o juiz deferiu o pedido da PGE pela restituição do valor, devendo apenas aguardar a realização da transferência pela secretaria da Vara, concluindo-se.

27) NUP 1501010.00000024/2021-33, de 26/10/2021. Reclamação de falta de água e de energia elétrica na Aldeia Bororó em Dourados. Em 26/10/2021 foi informado que o assunto é de competência da SESAI/MS e que a reclamação deverá ser feita na plataforma FalaBR, conforme link indicado, concluindo-se.

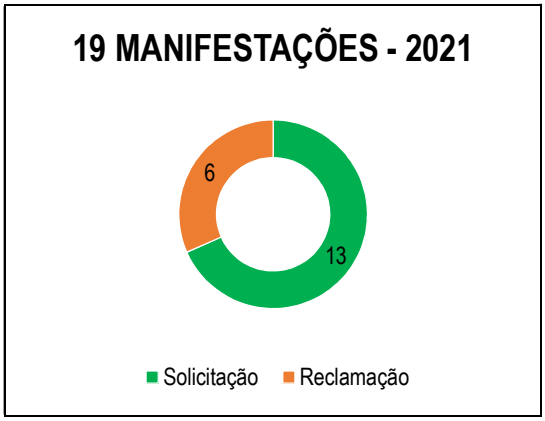
28) NUP 1501010.00000025/2021-06, de 01/11/2021. Reclamação para receber o cartão Renda Social da SEDHAST. Em 03/11/2021, a manifestação foi encaminhada à e-OUV/SEDHAST, pela competência.

29) NUP 1501010.00000026/2021-76, de 03/11/2021. Solicitação de informações sobre novas chamadas do Processo Seletivo para Assessor de Procurador, realizado em 2020. Em 05/11/2021 foi respondido que o processo seletivo foi regulamentado pela Resolução PGE nº 300, de 06/08/2020, que os cargos estão preenchidos e que novas nomeações poderão ocorrer em caso de vacância, concluindo-se.

30) NUP 1501010.00000027/2021-49, de 15/12/2021. Reclamação de que servidor circula sem usar máscaras. Em 16/12/2021 foi respondido que a manifestação não identifica o suposto infrator nem outros elementos para que se possa exercer o juízo prévio de sua admissibilidade e assim verificar existência de informações suficientes para lhe dar andamento, encerrando-se o tratamento.

31) NUP 1501010.00000028/2021-22, de 28/12/2021. Reclamação de que os cargos DCA's mais baixos (10, 12 e 13), precisam de melhoria na remuneração. Em 10/01/2022 foi respondido que o relato foi levado ao Gabinete da PGE para analisar eventual possibilidade de atendimento, concluindo-se."

14. UNIDADE SETORIAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA SAD



ASSUNTO	QUANTIDADE
Acúmulo de Cargo Público	02
Atendimento de Servidores	01
Concurso	06
Fiscalização	01
Licitações	01
Outros	03
Pagamento	01
Pesquisa	01
Recursos Humanos	02
Não Informado	01
TOTAL	**19**

ANÁLISE

A Secretaria de Estado de Administração e Desburocratização – SAD realizou a seguinte análise:

"Com base na tabela do ano anterior e levando em conta todas as ocorrências registradas no ano de 2021, registra-se aqui que as manifestações mais recorrentes dos cidadãos à Unidade Setorial de Controle Interno da Secretaria de Administração e Desburocratização de Mato Grosso do Sul são direcionadas ao setor de organização dos Concursos Públicos, ou seja, COSIP – Coordenadoria de Seleção e Ingresso de Pessoal, tendo

em vista a alta concorrência por cargos públicos em questão. Há dúvidas quanto aos editais, quanto aos prazos de convocação e quanto ao trâmite lícito de cada fase, mas cabe informar que a COSIP auxilia com agilidade e não recebemos questionamentos posteriores após o anexo da resposta desta coordenadoria. Ainda é importante salientar a alta demanda de pedidos encaminhados para esta Unidade Setorial de Controle Interno, que acabam repassados para outras secretarias com as competências respectivas para resolverem as solicitações em questão. O cidadão nem sempre possui o conhecimento técnico para solicitar a informação ao órgão que realmente é capaz de apurar a informação e responder competentemente ao pedido, entretanto, não se configura nenhum tipo de problema de maior escala este redirecionamento de solicitações, até pelo motivo de que o Gabinete da Secretaria de Estado, trabalha em acordo com a Unidade Setorial e ajuda a conseguir as informações com uma colaboração notável. Ademais, cabe ressaltar que não é só a COSIP que recebe demandas provindas da Unidade Setorial, bem como outras secretarias da SAD como a SUGESP, a SUGED, a SUPAT, o Gabinete, entre outras. Trabalhamos em cooperação para melhor atender o cidadão e, assim, sanar suas dúvidas. Por último cabe informar que há cidadãos que confundem os pedidos que são feitos pelo sistema e-OUV e pelo sistema e-SIC, assim, há muitas demandas que chegam em duplicidade, tanto no sistema do eOUV (direto pelo cidadão) como no sistema e-SIC (pedido de auditores).”

PROVIDÊNCIAS

A Secretaria de Estado de Administração e Desburocratização – SAD apresentou as seguintes providências: “há uma grande variedade de informações e pedidos de solicitações que recebemos diariamente, sendo assim, é coerente dizer que a Unidade Setorial de Controle Interno, com o apoio completo de todas as secretarias da SAD, não mede esforços para responder e solucionar todos os questionamentos e abordagens dos cidadãos, priorizando sua satisfação completa”.

15. UNIDADE SECCIONAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO SANESUL

ASSUNTOS	QUANTIDADE
Água	03
Atendimento	02
Atendimento dos Servidores	01

Meio Ambiente	01
Pagamento	01
TOTAL	**08**

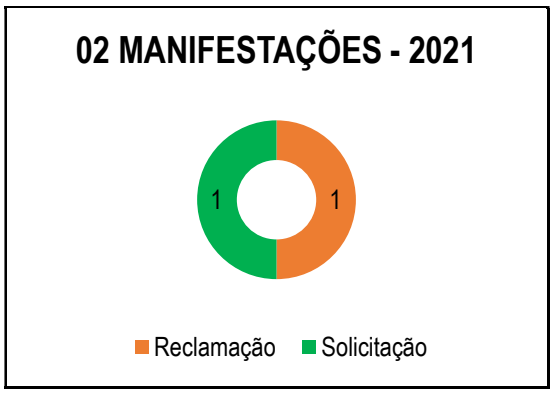
ANÁLISE

A Empresa de Saneamento de MS S/A – SANESUL informou que: “do total de 08 (oito) manifestações que recebemos, apenas uma era parcialmente procedente, e executamos devidamente o serviço, na parte que nos cabia”.

PROVIDÊNCIAS

Sobre as providências adotadas, a Empresa de Saneamento de MS S/A – SANESUL expôs que “naquilo que entendemos que dava para melhorar, reforçamos com as unidades e regionais, principalmente, na questão dos atendimentos”.

16. UNIDADE SETORIAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA SECIC



ASSUNTO	QUANTIDADE
Recursos Humanos	01
Administração	01
TOTAL	**02**

ANÁLISE

A Secretaria de Estado de Cidadania e Cultura – SECIC informou que: “no no de 2021 não houve manifestações recorrentes registradas através do sistema e-OUV para a SECIC”.

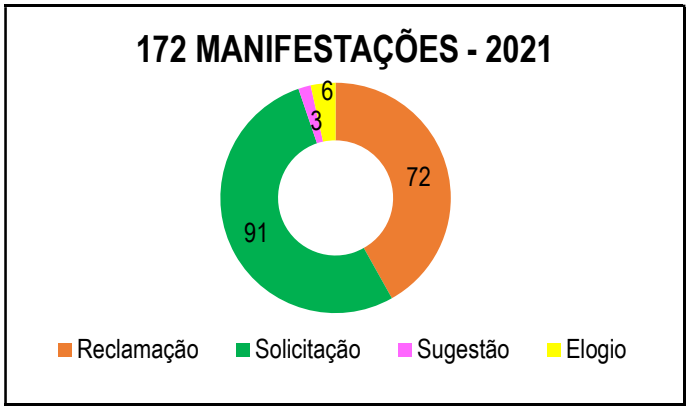
PROVIDÊNCIAS

Sobre as providências adotadas, a Secretaria de Estado de Cidadania e Cultura – SECIC, assim expôs: “as manifestações registradas no e-OUV, direcionadas à SECIC, foram tradadas e respondidas devidamente fundamentadas”.

Observações

A Secretaria de Estado de Cidadania e Cultura - SECIC, em suas considerações finais ressaltou que ela “foi criada a partir da Lei n. 5.652, de 29 de abril de 2021, teve sua estrutura básica organizada mediante Decreto n. 15.733, de 15 de julho de 2021, e posteriormente reorganizada através do decreto n. 10.444, de 10 de agosto de 2021”.

17. UNIDADE SETORIAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA SED



ASSUNTO	QUANTIDADE
Acumulação de Cargo Público	13
Administração	09
Assédio Moral	08
Assédio Sexual	02
Assistência à Pessoa com Deficiência	01
Atendimento	04
Atendimento dos Servidores	03
Cidadania	01
Concurso	12
Covid-19	07
Diário Oficial	01
Direitos Humanos	01
Educação	59
Empregabilidade	01
Emprego	02

Ensino	04
Fiscalização	01
Licitações	01
Outros	14
Pagamento	09
Qualidade de alimentos	02
Recursos Humanos	08
Saúde	01
Serviços Públicos	04
Sistema Penitenciário	02
Trabalho	02
TOTAL	**172**

ANÁLISE

A Secretaria de Estado de Educação de MS – SED apresentou os seguintes assuntos recorrentes em suas demandas:

- Concurso: 12

- Educação: 59

- Covid-19: 07

- Outros: 14

- Acumulação de Cargo Público: 13

- Assédio Moral: 08

- Pagamento: 09

- Administração: 09

Dentre as manifestações mais relevantes, listam-se as seguintes:

1) Reclamação sobre confirmação de matricula

2) Reclamação sobre os trâmites para a emissão de transferência de aluno

3) Reclamação sobre volta presencial ao trabalho

4) Reclamação sobre divergência sobre nota de matemática

5) Reclamação sobre possível assédio moral

6) Reclamação sobre cumprimento de PL na escola e aglomeração

7) Reclamação sobre não cumprimento de horário

8) Reclamação sobre não implantação de estabilidade provisória – gestante

9) Reclamação sobre convocação de professores

10) Reclamação sobre Acúmulo de cargo

11) Reclamação sobre aglomeração

12) Reclamação sobre diretor não estar presente na escola

13) Reclamação sobre aulas remotas

14) Solicitação de esclarecimentos sobre desconto para terceiros feito em holerite

15) Reclamação sobre aulas remotas e decreto que restringe atividades não essenciais

16) Reclamação sobre não concessão de declaração de matricula

17) Reclamação sobre não recebimento de salário - professor convocada

18) Reclamação sobre aglomeração e falta de protocolos de biossegurança

19) Reclamação sobre falta de limpeza

20) Reclamação sobre não cumprimento de escala de revezamento

21) Reclamação sobre escola não entrar em tele trabalho

22) Reclamação sobre não acesso ao Google Classrom

23) Reclamação sobre atendimento e informação

24) Reclamação sobre uso incorreto de máscara

25) Reclamação sobre pagamento a menor

26) Reclamação sobre não recebimento de salário como licenciado

27) Reclamação sobre possível assédio moral e desvio de função

28) Reclamação sobre gestão escolar

29) Reclamação sobre professora de física não habilitada

30) Reclamação sobre volta às aulas presenciais

31) Reclamação sobre possível falta de urbanidade

32) Reclamação sobre não cumprimento dos protocolos de biossegurança

33) Reclamação sobre matérias presenciais

34) Reclamação sobre alunos sem supervisão no horário de almoço

35) Reclamação sobre chamamento em concurso para servidores administrativos

36) Reclamação sobre suposto assédio sexual

37) Reclamação sobre o painel do aluno

PROVIDÊNCIAS

A Secretaria de Estado de Educação de MS – SED elencou as seguintes providências:

"a) houve a aplicação do Decreto 15.391 de 16 de março de 2020, observância dos protocolos de biossegurança, distribuição de materiais de higienização, escala de revezamento em toda Rede Estadual de Ensino, a fiscalização sobre o uso de máscara e o respeito ao distanciamento social.

b) adesão ao *Google Classrom* (criação de salas de aulas virtuais – áudio e vídeo, e, disponibilização de e-mails institucionais para toda a rede estadual), transmissão de vídeo-aulas através de sinal de TV aberto – TV Record 11.1 e 11.2, e ainda, as Unidades Escolares permaneceram abertas, para entrega de materiais (impressos e digitais). As possíveis dificuldades de acesso aos sistemas e correções pontuais em notas, foram devidamente sanados.

c) houve o saneamento das dúvidas e aplicação integral do Decreto 3.694 de 11 de fevereiro de 2020.

d) houve o pagamento das aulas ministradas e correções de possíveis pagamentos incorretos.

e) houve o encaminhamento dos casos ao CRASE – Conselho de Recursos Administrativos dos Servidores de MS, órgão competente para apreciação e julgamento dos casos de acúmulo de cargo.

f) houve o encaminhamento dos casos para apreciação da CVPEB – Comissão de Valorização do Profissional da Educação Básica, e para os casos confirmados de não habilitação, foi instaurado processo administrativo para averiguar as condutas.

g) trabalho permanente de conscientização sobre os deveres e proibições dos servidores públicos, constantes no Estatuto dos Servidores – Lei n. 1.102/90 e demais legislações pertinentes.

h) trabalho permanente de monitoramento por parte da Coordenadoria de Gestão Escolar nas ações desenvolvidas pelos Gestores Escolares.

Resultados informados aos manifestantes, conforme descrito acima. Entretanto, cumpre destacar que o Controle Social, é um importante instrumento de participação popular para a melhoria dos serviços públicos oferecidos, desta forma, TODAS as Manifestações de Ouvidoria, inclusive as registradas de forma anônima (as quais o manifestante não acompanha o andamento da sua manifestação e não recebe uma resposta do órgão), foram encerradas com uma conclusão do corpo técnico responsável, seja de forma a sanar totalmente a demanda apresentada, seja pelo encaminhamento do pleito aos órgãos competentes ou abertura de Processos Administrativos para apurar eventuais irregularidades/infrações".

Observações

A Secretaria de Estado de Educação de MS – SED fez as seguintes considerações finais:

"Apesar de o ano de 2021 ainda ter sido um período atípico, onde no primeiro semestre ainda vivíamos o período pandêmico, sendo necessário a permanência das aulas remotas e tele trabalho, e, no segundo semestre, tivemos que trabalhar a volta gradativa às atividades presenciais, tanto escolares quanto funcionais, período este, que também foram necessárias várias adaptações de convivência em comunidade, tais como a observância sistemática dos protocolos de biossegurança. Imperioso registrar que mesmo diante de todas essas adversidades, a Secretaria de Estado de Educação trabalhou incessantemente para cumprir prazos e compromissos, buscando sempre a melhor solução para as Manifestações de Ouvidoria recebidas, bem como a constante melhoria dos serviços públicos prestados aos cidadãos, servidores e colaboradores".

18. UNIDADE SETORIAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA SEDHAST

ASSUNTO	QUANTIDADE
Administração	01
Assistência ao Idoso	01
Assistência Social	02
Atendimento	01

Defesa do Consumidor	02
Emprego	01
Outros	01
Programa Bolsa Família	01
Programas Sociais	04
Serviços Públicos	01
Trabalho	01
Sem assunto	01
TOTAL	**17**

ANÁLISE

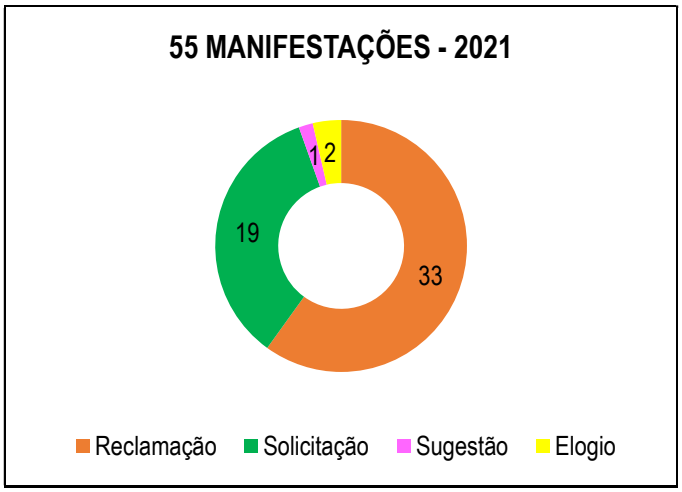
Segundo informado pela Secretaria de Estado de Direitos Humanos, Assistência Social e Trabalho - SEDHAST:

"Em 2021, a quantidade de manifestações recebidas pela SEDHAST diminuiu em relação aos anos de 2019 e 2020, 37 e 11 respectivamente. No ano passado recebemos 11 manifestações, as quais foram devidamente respondidas em tempo hábil e cujas solicitações foram de fácil resolutividade e são inerentes aos processos corriqueiros das ações, projetos e serviços executados por esta Secretaria, conforme discriminado na tabela anterior. Houve 2 manifestações com ASSUNTO recorrentes, referentes à solicitação de cartão do programa mais social e da postura da coordenadora do programa mais social de Terenos."

PROVIDÊNCIAS

Secretaria de Estado de Direitos Humanos, Assistência Social e Trabalho - SEDHAST informou as seguintes providências: "As manifestações foram encaminhadas aos setores responsáveis para elaboração de resposta e consideramos que todas as solicitações foram devidamente atendidas."

19. UNIDADE SETORIAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA SEFAZ



ASSUNTO	QUANTIDADE
Administração	02
Agricultura	01
Agropecuária	04
Atendimento	10
Atendimento dos Servidores	06
Fiscalização	07
Frequência de Servidores	01
Outros	11
Publicações	01
Serviços Públicos	04
Transporte Rodoviário	02
Veículos	06
TOTAL	**55**

ANÁLISE E PROVIDÊNCIAS

A Secretaria de Estado de Fazenda de MS – SEFAZ não entregou o Relatório de Gestão de Ouvidoria do ano de 2021, restando prejudicada a Análise e Providências adotadas pela entidade.

20. UNIDADE SETORIAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA SEGOV

ASSUNTO	QUANTIDADE
Assédio moral	1
Assistência à pessoa com deficiência	1
Atendimento	1
Covid-19	2
Emprego	1
Licitações	1
Outros	2
Pagamento	1
Proteção Social Básica e Especial	1
Recursos Humanos	1
Saúde	1
Serviços Públicos	1
TOTAL	**14**

ANÁLISE E PROVIDÊNCIAS

A Secretaria de Estado de Governo de MS – SEGOV não entregou o Relatório de Gestão de Ouvidoria do ano de 2021, restando prejudicada a Análise e Providências adotadas pela entidade.

21. UNIDADE SETORIAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA SEINFRA

ASSUNTO	QUANTIDADE
Habitação	01
Outros	04
Publicações	01
Serviços Públicos	01
TOTAL	**07**

ANÁLISE

A Secretaria de Estado de Infraestrutura – SEINFRA realizou a seguinte análise:

“As manifestações versaram sobre os seguintes assuntos:

a) Reclamação a respeito das obras de revitalização do Parque dos Poderes;

b) Sugestão de medidas a serem adotadas nas rodovias BR/262, BR/267 e BR/060;

c) Solicitação de inclusão da cadeia de certificação AC DIGITALSIGN RFB G3;

d) Solicitação de informação a respeito dos residenciais fechados do Município de Campo Grande/MS;

e) Solicitação de informação referente aos boletins de preços da AGESUL;

f) Solicitações de informações a respeito do projeto asfáltico realizado no Bairro Aero Rancho.

Dessa forma, analisando-se os teores da reclamação, sugestão e solicitações, observa-se como ponto recorrente as solicitações de informações a respeito do projeto asfáltico realizado no Bairro Aero Rancho”.

PROVIDÊNCIAS

Segundo a Secretaria de Estado de Infraestrutura – SEINFRA, foram adotadas as seguintes providências:

"As manifestações recebidas por meio do Sistema e-OUV foram previamente analisadas, sendo que em relação às solicitações de informações, o cidadão manifestante foi orientado a formular pedido de acesso à informação no sistema FalaBr, e em relação à reclamação e sugestão, elas foram repassadas aos setores competentes, para que fossem apuradas e tomadas as providências necessárias, com determinação de prazo para devolutiva dos resultados."

22. UNIDADE SETORIAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA SEJUSP

ASSUNTO	QUANTIDADE
Atendimento dos Servidores	01
Concurso	01
Direitos Humanos	02
Estatística	01
Outros	07
Pagamento	01
Penitenciárias	01
Pesquisa	02
Policiamento	02
Recursos Humanos	02
Serviços Públicos	05
TOTAL	**25**

ANÁLISE

A Secretaria de Justiça e Segurança Pública de MS – SEJUSP informou que: “No ano de 2021 foram atendidas 25 manifestações oriundas do sistema e-OUV. Todas elas já tiveram a sua resposta conclusiva, cuja informação foi encaminhada ao solicitante pelo próprio sistema.

Em análise às Solicitações, ficou claro que o cidadão tem dificuldade na distinção entre Reclamações, Solicitações, Sugestões e Elogios, pois percebe-se que a maioria das vezes o objetivo é uma solicitação, mesmo que ele tipifique o assunto como outro.

Das 08 reclamações registradas que foram atendidas por esta SEJUSP/MS, apenas 01 realmente se tratava de reclamação, na qual a mãe estava insatisfeita com valor da taxa de cobrança para providenciar as alterações na identidade de seu filho adotado. Uma delas solicitava alterações no sistema judiciário (E-SAJ), que não é de competência desta Secretaria, outra registrava uma denúncia de aumento de crimes em um bairro na cidade de Alcinópolis e a quarta pedia providências celeridade em um processo de pagamento da AGEPREV a um de nossos servidores. As quatro reclamações que sobraram, todas eram na verdade dúvidas sobre agendamento e emissão de RG. Foram registradas também 04 manifestações em duplicidade, mas classificadas pelos usuários como assuntos diferentes”.

PROVIDÊNCIAS

Sobre as providências, a Secretaria de Justiça e Segurança Pública de MS – SEJUSP expôs que: “em torno de 40 % das manifestações são tratadas e respondidas pela própria Ouvidoria da SEJUSP/MS, principalmente envolvendo dados estatísticos ou informações que já são de conhecimento do setor. Quando a manifestação envolve outras superintendências ou coordenações desta Secretaria, a solicitação é encaminhada ao setor responsável e o retorno é acompanhado pela Ouvidoria até a emissão da resposta. De posse do retorno da informação, a mesma é encaminhada na integra ao cidadão.

Quanto às solicitações em duplicidade, elas são respondidas com a mesma resposta, encaminhada no primeiro pedido. Todas as manifestações de 2021 recebidas pelo e-OUV foram respondidas”.

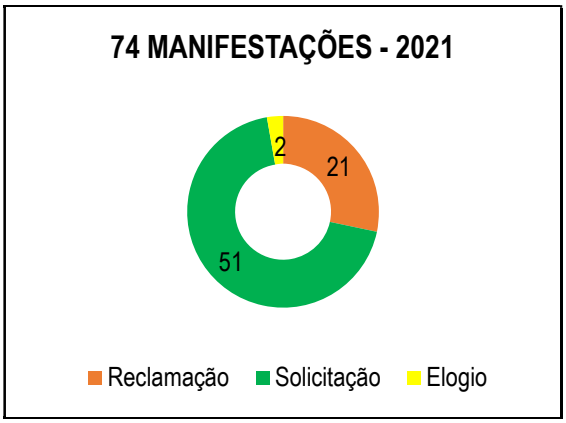
Observação

A Secretaria de Justiça e Segurança Pública de MS – SEJUSP fez as seguintes considerações finais: “a Ouvidoria de Segurança Pública de Mato Grosso do Sul percebe dificuldade do cidadão em classificar suas manifestações de maneira adequada no sistema e-OUV. Independente disto, quando o assunto é de abordagem de outro setor, encaminha a solicitação e acompanha a emissão da resposta, realizando o encaminhamento da informação ao cidadão.

A duplicidade de registros não acelera o processo de resposta e o sistema não possibilita a agregação de uma ou mais manifestações, o que acaba demandando um maior tempo do analista, que responde a todos os pedidos.

Em casos em que a manifestação envolvo outra Secretaria ou Orgão Externo, é feito o encaminhamento pelo próprio sistema. Quando não é possível, procura-se encaminhar ao usuário a informação do canal de contato do setor ao qual ele deseja a informação".

22.1. SETOR PCMS



ASSUNTO	QUANTIDADE
Administração	01
Agropecuária	02
Assédio Moral	01
Assistência à Criança e ao Adolescente	01
Atendimento	16
Atendimento dos Servidores	02
Carteira Nacional de Habilitação	02
Concurso	02
Defesa Civil	01
Direitos Humanos	01
Estatística	01
Fiscalização	01
Outros	18
Patrimônio	01
Perícia Médica	01
Polícia	15
Publicações	01
Sem assunto	01
Serviços Públicos	03
Veículos	03
TOTAL	**74**

ANÁLISE

A Polícia Civil de Mato Grosso do Sul – PCMS realizou a seguinte análise:

"Reclamações: Mal atendimento por parte de servidores (descaso, grosseria, ausência de empatia); unidade policial sem atendimento ou telefone da unidade policial que não é atendido.

Solicitações: Atendimentos realizados, sendo eles, atendimento por telefone e manifestações respondidas pelo e-OUV e também Disque 100. Isso inclui todo tipo de assunto, de simples assunto administrativo até denúncia, Informações sobre atendimentos em órgãos público (horários e agendamentos); informações sobre boletim de ocorrência (já confeccionados, em andamento e como confeccioná-lo); informação sobre documentação pessoal (qual documento deve-se apresentar, qual lugar procurar); Informações sobre concursos públicos em andamento, já realizados e a serem realizados.

Sugestões: Melhoria Processo de trabalho Unidades Policiais, melhoria DEVIR.

Elogios: Manifestações de Elogios aos servidores por bom atendimento realizado nas unidades policiais (presteza, cordialidade e eficiência)

Mal atendimento por parte de servidores (descaso, grosseria, ausência de empatia); unidade policial sem atendimento ou telefone da unidade policial que não é atendido."

PROVIDÊNCIAS

Acerca das providências adotadas, a Polícia Civil de Mato Grosso do Sul – PCMS assim descreveu:

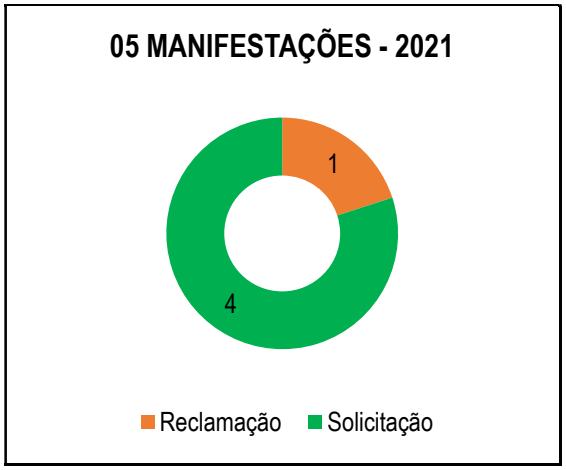
"Tendo em vista a pandemia e a conectividade, bem como o fato dos serviços da Ouvidoria-Geral estarem sendo divulgados entre o público interno e externo houve um aumento de 13,89%, com novas metodologias de trabalho. A Ouvidoria-Geral respondeu 100% das manifestações recebidas."

Observações

Em suas considerações finais a Polícia Civil de Mato Grosso do Sul expôs: "a missão da Ouvidoria-Geral é aproximar da sociedade com transparência e eficiência em busca do aperfeiçoamento da Instituição Policial Civil, com análise das demandas e propostas de soluções para dirimir dúvidas, de modo que possa demonstrar os pontos fortes, fracos, as ameaças e oportunidades a serem melhoradas no processo de governança policial, em busca sempre de investigar os delitos determinando sua autoria e materialidade. Desta forma, é possível prever mudanças, tanto sociais quanto econômicas e organizacionais, assim como, oferecer à sociedade um serviço mais

eficiente e eficaz, que escute o cidadão em suas necessidades. O presente relatório tem por finalidade dar transparência, consolidar as informações e prestar contas aos policiais civis e toda sociedade do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria-Geral no período de janeiro a dezembro de 2021".

22.2. SETOR CBMMS



ASSUNTO	QUANTIDADE
Atendimento	04
Fiscalização	01
TOTAL	**05**

ANÁLISE

O Corpo de Bombeiros Militar de Mato Grosso do Sul – CBMMS fez a seguinte análise:

"Dentre as manifestações acima verifica-se que:

- Solicitação de registro de ocorrência;

- Solicitação de registro de ocorrência

- Requer a possibilidade de envio de ART assinado digitalmente e enviado via e-mail e não pessoalmente ou por correios;

- Apresenta reclamação sobre atendimento em tese moroso por parte do CBMMS na aprovação de PSCIP;

- Solicitação de vistoria junto a empreendimento comercial."

PROVIDÊNCIAS

Sobre as providências adotadas o Corpo de Bombeiros Militar de Mato Grosso do Sul – CBMMS expôs o que segue:

"Consultando o sistema nota-se que a resposta desta corporação militar menciona:

1. O requerente foi informado que os dados constantes no registro de ocorrência do sistema SIGO são classificadas como informação pessoal, portanto devem ser requeridas pessoalmente à unidade Bombeiro Militar e serão concedidos desde que demonstrado ser parte envolvida no acidente ou procurador constituído de algum dos interessados.

2. Mesmo teor da resposta acima

3. O solicitante foi informado que o instrumento normativo competente ao assunto é a Norma Técnica 01. Esta normativa (NT-01) estabeleceu os critérios para Processo de Segurança Contra Incêndio e Pânico (PSCIP), das edificações, ocupações temporárias, instalações e áreas de risco, e não contemplou a assinatura através de certificado digital para o Requerimento de Cadastro de Profissional, conforme pleiteado pelo reclamante.

4. Demonstrou-se que, com exceção da última análise, que ainda não havia acontecido à época, o processo foi analisado em menos de 40 dias. Ocorre que não existe atualmente prazo legal para análise, e o prazo que existia anteriormente era de 120 dias, o que demonstra que a informação apresentada pelo denunciante quanto a prazo está equivocada.

5. Em atenção à solicitação, foi informado que o estabelecido possuía Certificado de Vistoria do Corpo de Bombeiros Militar válido até 04/02/2022, bem como possui as medidas de segurança consideradas básicas para a edificação, tais como: sinalização, iluminação de emergência e extintores".

22.3. SETOR PMMS

ASSUNTO	QUANTIDADE
Agropecuária	01
Atendimento	04
Covid-19	01
Meio Ambiente	01
Multas	02
Polícia	03
Policiamento	02
Recursos Humanos	01
Veículos	02
Outros	04
Sem assunto	01
TOTAL	**22**

ANÁLISE

A Polícia Militar de Mato Grosso do Sul – PMMS fez a seguinte análise: “As manifestações registradas através da plataforma e-OUV são as mais variadas possíveis desde reclamações por multa de trânsito, dificuldades em registrar Boletim de Acidente de trânsito, demora em processo de aposentadoria de servidor militar. Os casos envolvendo violência Policial, irregularidades no atendimento de equipe policial ou de violência doméstica são denunciados principalmente no sistema de Ouvidoria da própria PMMS, através do canal 181 ou Disque 100.

O sistema e-OUV tem baixo número de registros durante o ano na PMMS diferentemente da Ouvidoria PMMS que tem número maior de registros em torno de 50 a 60 por ano”.

PROVIDÊNCIAS

Acerca das providências adotadas pela Polícia Militar de Mato Grosso do Sul – PMMS expôs o que segue:

“Quando são detectadas denúncias que envolvem irregularidades de equipe Policial ou crimes, o inteiro teor desse registro é encaminhado para o Batalhão da área, Núcleo de inteligência da Corregedoria ou Diretoria de inteligência conforme o caso em questão através de Circular interna. Após a análise pelo recebedor da denúncia ocorre abertura de procedimento administrativo, criminal ou arquivada. A resposta da denúncia é encaminhada para o e-mail corregedoriapmms.ouvidoria@gmail.com informando o resultado da providência tomada instauração de Investigação Preliminar, Sindicância, Inquérito Policial Militar ou arquivamento. No ano de 2021 somente o Sistema próprio de Ouvidoria da PMMS detectou 03 situações denunciadas em seu canal e comunicação com o cidadão e promoveu a abertura de 03 Investigações Preliminares e 01 Sindicância. Quando não envolvem esses casos de violência Policial (multa de trânsito, outro órgão com atribuição específica, texto vago/confuso, o registro do tratamento é feito no próprio sistema e-OUV). Eventualmente procura-se o contato direto com o denunciante caso haja número de telefone ou e-mail cadastrado para melhor orientar o cidadão sobre o registro realizado”.

23. UNIDADE SETORIAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA SEMAGRO

ASSUNTO	QUANTIDADE
Agricultura	02
Convênio	02
Licitações	01
Meio Ambiente	02
Pecuária	01
Projetos Especiais	01
Turismo	03
TOTAL	**12**

ANÁLISE

A Secretaria de Estado de Meio Ambiente, Desenvolvimento Econômico, Produção e Agricultura Familiar – SEMAGRO realizou a seguinte análise:

"Licitações:

- Questionamento de um participante em uma Compra Direta desta Secretaria, tendo sido o mesmo esclarecido através do Sistema de Ouvidoria em 16/03/2021, pela Superintendência de Administração e Finança da SEMAGRO.

Projetos Especiais:

- Usuário solicita orientação referente Cadastramento de propriedades no programa Ilumina Pantanal. O cidadão foi orientado através do Sistema de Ouvidoria em 26/03/2021, pela Coordenadoria de Agricultura Familiar da SEMAGRO.

Pecuária:

- Produtor Rural pede orientação para acessar o site de Capacitação do PROAPE – PRECOCE, pois estava com dificuldade. Atendido pela Coordenadoria da Pecuária da SEMAGRO, através do Sistema de Ouvidoria-MS, em 27/04/2021.

Turismo:

- Questiona se existe algum planejamento para o desenvolvimento do turismo por parte do Estado, do lado do MS, Porto Camargo - PR, Porto Rico PR, Rosana SP e Sugere que o Estado venha a desenvolver o turismo nas praias do Rio Paraná. Informação repassada ao FUNDETUR e registrada no Sistema de Ouvidoria-MS, em 23/06/2021

- Referente ao Auxílio para o Turismo Incentiva Mais MS, benificiário reclama da demora nos repasses das parcelas e pela falta de informação por parte da FUNDETUR. Informação repassada ao FUNDETUR e registrada no Sistema de Ouvidoria-MS, em 29/11/2021.

- Critica a incoerência por parte da FUNDETUR na seleção de novos beneficiários uma vez que tem dificuldade de atender os já contemplados na primeira fase do Programa e a demora na liberação das parcelas. Informação repassada ao FUNDETUR e registrada no Sistema de Ouvidoria-MS, em 27/12/2021.

Agricultura:

- Solicita orientação para emitir um laudo meteorológico do dia 29/05/2021, da região de Naviraí MS, onde ocorreu a chuva de granizo e ocasionando percas nas lavouras por esse motivo. Foi orientado pela Centro de Monitoramento de Tempo, do Clima e dos Recursos Hídricos de Mato Grosso do Sul (CEMTEC), através no Sistema de Ouvidoria-MS, em 16/08/2021.

- Solicitação de valor do hectare na cidade de Aral Moreira – Informação repassada através do Sistema de Ouvidoria-MS, em 03/11/2021.

Convênios:

- Acadêmico do Curso de Direito da Universidade Anhanguera Uniderp, solicitar cópia do Convênio nº 29.713/2020, firmado entre a SEMAGRO, FADEFE e Prefeitura Municipal de Jaraguari, cujo objeto é "apoio financeiro para aquisição de área de 99,1735 há", para fins de subsídio de pesquisa acadêmica na área. Atendido através do Sistema de Ouvidoria-MS, em 16/08/2021

Meio Ambiente:

- Cidadão Reclama falta de agilidade na Central de Atendimento do IMASUL-CAT, para recebimento de guias para pagamento de taxas, dificuldade e demora em protocolo de processos ou solicitações. Questão esclarecida junto aos Dirigentes do IMASUL. Respondido a CGE-MS, através do Sistema de Ouvidoria em 03/12/2021, pela Superintendência de Administração e Finança da SEMAGRO.

- Solicitação de laudo meteorológico. Foi orientado pelo CEMTEC/SEMAGRO através no Sistema de Ouvidoria-MS, em 10/11/2021".

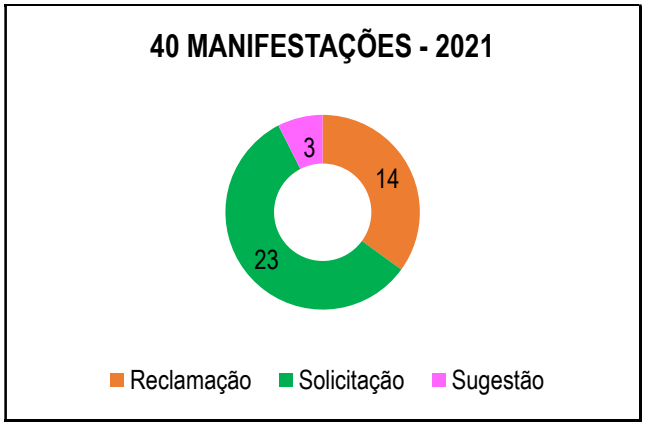
PROVIDÊNCIAS

Sobre as providências adotadas a Secretaria de Estado de Meio Ambiente, Desenvolvimento Econômico, Produção e Agricultura Familiar – SEMAGRO assim relatou:

"Todas as Manifestações recebidas nesta Secretaria através do Sistema de Ouvidoria ou por outros canais de informação foram devidamente analisadas, identificando as áreas de responsabilidade e encaminhadas através de e-mail desta Unidade Setorial/Seccional de Controle Interno, para as devidas providências. Sendo posteriormente todas Registradas no Sistema de Ouvidoria do Estado e-OUV/SEMAGRO.

Não houve nenhum recurso nem temos pendências com relação as manifestações recebidas por este Órgão".

24. UNIDADE SETORIAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA SES



ASSUNTO	QUANTIDADE
Assédio Moral	01
Atendimento	01
Atendimento dos Servidores	01
Concurso	01
Covid-19	13
Licitações	01
Medicamentos e Aparelhos	06
Outros	02
Publicações	01
Recursos Humanos	01
Remédios	02

Saúde	08
Serviços Públicos	01
Trabalho	01
TOTAL	**40**

ANÁLISE

A Secretaria de Estado de Saúde – SES realizou a seguinte análise: “Foi possível verificar que, no ano de 2021, a SES recebeu 40 (quarenta) manifestações, entre elas, reclamações, solicitações, sugestões e elogios, contudo todas encerradas ainda dentro do ano corrente. Ainda com base nos dados, entre os assuntos recorrentes foram saúde, medicamentos e aparelhos, remédios e principalmente o Covid-19 que foi a manifestação de maior relevância, por se tratar do período de pandemia da doença”.

PROVIDÊNCIAS

Sobre as providências adotadas a Secretaria de Estado de Saúde – SES expôs o que segue: “No que diz respeito aos assuntos recorrentes: saúde, medicamentos/aparelhos e remédios, após o recebimento pelos setores da SES e análise dos processos, foram realizadas as devolutivas ao cidadão, informando que os mesmos estavam em processo de aquisição, realizada através de licitação pública e cumprindo os trâmites administrativos legais, em alguns casos impedindo uma solução imediata.

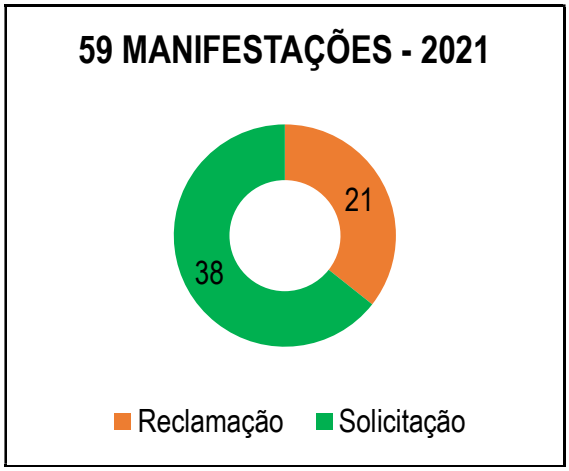
Com relação as manifestações sobre o Covid-19, após o recebimento na ouvidoria, houve o repasse ao setor da SES responsável pelas ações de combate ao enfrentamento do vírus, que informou as medidas e estratégias adotadas pelo Estado, seguindo todas as políticas nacionais.

Ainda, referente ao Covid-19, vale ressaltar que o Estado foi o pioneiro em algumas ações como o Programa de Saúde e Segurança na Economia (PROSSEGUIR) que tem o objetivo de estruturar um método baseado em dados”.

Observações

A Secretaria de Estado de Saúde – SES fez os seguintes apontamentos em suas considere ações finais: “as informações abordadas no relatório contemplam as ações que servem de subsídios à gestão estadual para discussão e implementação das políticas públicas na área da saúde e reorganização dos serviços existentes”.

25. UNIDADE SECCIONAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO UEMS



ASSUNTO	QUANTIDADE
Agricultura	01
Agropecuária	01
Assédio Moral	04
Atendimento	06
Atendimentos dos servidores	01
Cidadania	01
Concurso	02
Direitos Humanos	01
Educação	03
Ensino	30
Frequência de Servidores	01
Igualdade Racial	01
Outros	03
Pagamento	01
Projetos Especiais	01
Publicações	01
Serviços Públicos	01
TOTAL	**59**

ANÁLISE

A Fundação Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul – UEMS fez a seguinte análise: “A maioria envolve o ensino abordando suas inúmeras tangentes, não há uma concentração de assunto específico, geralmente são conflitos internos”.

PROVIDÊNCIA

Sobre as providências adotadas a Fundação Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul – UEMS expôs o que segue: “As manifestações são recepcionadas, analisadas de acordo com as suas especificidades e encaminhadas ao setor competente para que seja elaborado um parecer objetivo ao cidadão, sempre os auxiliando caso haja qualquer dúvida”.