



Consolidação dos Relatórios de Gestão 2022



Controladoria-Geral do Estado
de Mato Grosso do Sul

OGE

OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO

Governo do Estado de Mato Grosso do Sul

CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO

OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO

Carlos Eduardo Girão de Arruda

Controlador-Geral do Estado

Álvaro Carneiro de Oliveira Neto

Ouvidor-Geral do Estado

Consolidação dos Relatórios de Gestão de Ouvidoria do Ano de 2022

Elaborado pela Unidade de Manifestação de Ouvidoria e Acesso à Informação - UMAI - OGE-CGE/MS

Equipe Técnica

Laura Cesco Gonçalves da Silva Teixeira - Chefe da UMAI

Adriana Cristina Furtado Reis Nogueira - Auditora do Estado

Áquila Sara Almeida de Amorim Bertoni - Assistente de Ações Sociais

Claudemir Moraes Honório - Auditor do Estado

Clayton Gouvêa da Costa - Auditor do Estado

Mércio Antônio Domingues - Auditor do Estado

Edição e Revisão

Laura Cesco Gonçalves da Silva Teixeira - Chefe da UMAI

Álvaro Carneiro de Oliveira Neto - Ouvidor-Geral do Estado

SUMÁRIO

| | |
|--|-----------|
| 1. INTRODUÇÃO | 6 |
| 2. DADOS ESTATÍSTICOS GERAIS NOS SISTEMAS DE OUVIDORIA | 7 |
| 2.1. TOTAL GERAL DE DEMANDAS | 7 |
| 2.1.1. Manifestações do e-OUV..... | 7 |
| 2.1.2. Manifestações do FalaBR | 8 |
| 2.2. EVOLUÇÃO MENSAL DE RECEBIMENTO DE DEMANDAS | 8 |
| 2.3. ÓRGÃOS DESTINATÁRIOS DAS MANIFESTAÇÕES NO SISTEMA e-OUV..... | 9 |
| 2.4. SITUAÇÃO DAS DEMANDAS NO SISTEMA E-OUV | 10 |
| 2.4.1. Pendências no Sistema e-OUV | 10 |
| 2.5. INFORMAÇÕES FORNECIDAS PELOS USUÁRIOS | 10 |
| 3. DADOS ESTATÍSTICOS ESPECÍFICOS | 13 |
| 3.1. CGE - CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO | 13 |
| 3.1.1. Denúncias | 13 |
| 3.1.2. Reclamações, Solicitações, Sugestões e Elogios | 18 |
| 3.1.3. CGE - Pedidos da LAI..... | 20 |
| 3.2. AEM-MS - AGÊNCIA ESTADUAL DE METROLOGIA | 22 |
| 3.3. AGEHAB - AGÊNCIA DE HABITAÇÃO POPULAR DO ESTADO DE MS..... | 24 |
| 3.3.1. AGEHAB - Pedidos da LAI..... | 25 |
| 3.4. AGEMS - Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de MS..... | 26 |
| 3.4.1. AGEMS - Pedidos da LAI | 30 |
| 3.5. AGEPEN - Agência Estadual de Administração do Sistema Penitenciário | 30 |
| 3.5.1. AGEPEN - Pedidos da LAI | 32 |
| 3.6. AGEPREV - Agência de Previdência Social de Mato Grosso do Sul | 32 |
| 3.6.1. AGEPREV - Pedidos da LAI | 35 |
| 3.7. AGESUL - Agência Estadual de Gestão de Empreendimentos | 36 |
| 3.7.1. AGESUL - Pedidos da LAI | 38 |

| | |
|---|----|
| 3.8. AGRAER - Agência de Desenvolvimento Agrário e Extensão Rural | 39 |
| 3.8.1. AGRAER - Pedidos da LAI | 41 |
| 3.9. CASA CIVIL - Secretaria de Estado da Casa Civil | 41 |
| 3.10. DETRAN - Departamento Estadual de Trânsito..... | 42 |
| 3.11. FCMS - Fundação de Cultura de Mato Grosso do Sul | 45 |
| 3.11.1. FCMS - Pedidos da LAI | 46 |
| 3.12. FUNDECT - Fundação de Apoio ao Desenvolvimento do Ensino, Ciência e Tecnologia do Estado de Mato Grosso do Sul..... | 46 |
| 3.13. FUNDESPORTE - Fundação de Desporto e Lazer de Mato Grosso do Sul..... | 47 |
| 3.14. FUNDTUR - Fundação de Turismo de Mato Grosso do Sul | 48 |
| 3.15. FUNSAU - Fundação de Serviços de Saúde de Mato Grosso do Sul..... | 49 |
| 3.16. FUNTRAB - Fundação do Trabalho de Mato Grosso do Sul | 51 |
| 3.17. IAGRO - Agência Estadual de Defesa Sanitária, Animal e Vegetal..... | 52 |
| 3.17.1. IAGRO - Pedidos da LAI..... | 55 |
| 3.18. IMASUL - Instituto de Meio Ambiente de Mato Grosso do Sul | 55 |
| 3.19. PGE - Instituto de Meio Ambiente de Mato Grosso do Sul | 57 |
| 3.20. SAD - Secretaria de Estado de Administração e Desburocratização | 58 |
| 3.20.1. SAD - Pedidos da LAI..... | 60 |
| 3.21. SANESUL - Empresa de Saneamento de Mato Grosso do Sul..... | 60 |
| 3.22. SED - Secretaria de Estado de Educação..... | 62 |
| 3.22.1. SED - Pedidos da LAI | 64 |
| 3.23. SEDHAST - Secretaria de Estado de Direitos Humanos, Assistência Social e Trabalho | 64 |
| 3.24. SEFAZ - Secretaria de Estado de Fazenda | 65 |
| 3.25. SEGOV - Secretaria de Estado de Governo e Gestão Estratégica | 67 |
| 3.26. SEINFRA - Secretaria de Estado de Infraestrutura | 68 |
| 3.27. SEJUSP - Secretaria de Estado de Justiça e Segurança Pública | 69 |
| 3.28. SEJUSP/CBM-MS - Corpo de Bombeiros Militar do Estado de MS | 70 |

| | |
|--|----|
| 3.29. SEJUSP/PC-MS - Polícia Civil do Estado de MS..... | 72 |
| 3.29.1. SEJUSP/PC-MS - Pedidos da LAI..... | 77 |
| 3.30. SEJUSP/PM-MS - Polícia Militar do Estado de MS | 78 |
| 3.31. SEMAGRO - Secretaria de Estado de Meio Ambiente, Desenvolvimento Econômico, Produção e Agricultura Familiar..... | 79 |
| 3.32. SES - Secretaria de Estado de Saúde | 81 |
| 3.33. UEMS - Fundação Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul..... | 82 |

1. INTRODUÇÃO

A OGE-MS tem como principal atribuição ouvir, acompanhar, responder às manifestações da sociedade; promover a interlocução entre os órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual; participar da fiscalização interna, com foco na prevenção e combate à corrupção em prol de uma gestão pública transparente, participativa e ética.

Além de participar ativamente de diversos treinamentos e cursos, a equipe da Ouvidoria vem aprimorando a elaboração e apresentação do Relatório Anual para a sociedade. Assim, a Ouvidoria não se limita a um setor de encaminhamento de demandas, pois há um papel analítico prévio a fim de otimizar a atuação de outros setores dentro da CGE, bem como de outros órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual.

A presente Consolidação dos Relatórios de Gestão é orientada pela Resolução CGE/MS/Nº 007, de 27 de maio de 2019 em atendimento a seu art. 8º e pela Lei Federal 13.460, de 26 de junho de 2017, também conhecida por *Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos* (CDU), em especial os arts. 14 e 15. O art. 14 disciplina que as ouvidorias deverão receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações acima mencionadas, apontando falhas e sugerindo melhorias na prestação de serviços públicos. O artigo 15 observa que este documento deverá indicar, ao menos, o número de manifestações recebidas no ano anterior; os motivos das manifestações; a análise dos pontos recorrentes; e as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas; e que após sua conclusão este documento será encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria e disponibilizado integralmente na internet.

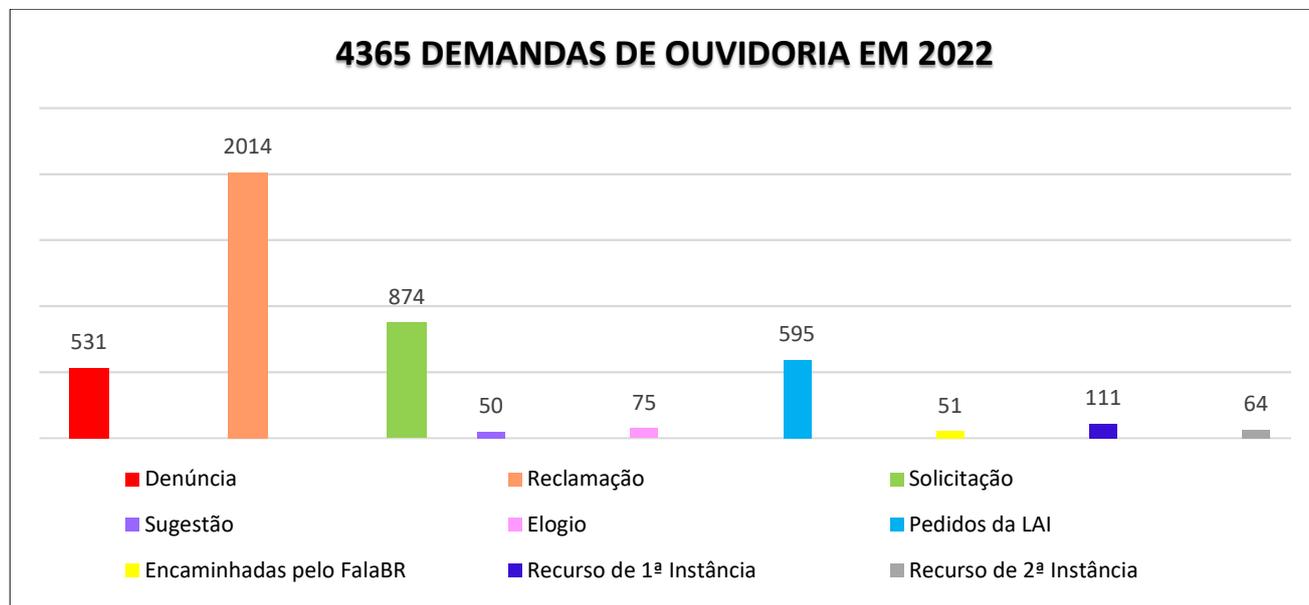
O objetivo desta Consolidação de Relatórios de Gestão é prestar contas do desempenho da função ouvidoria pelas USCIs - Unidades Setoriais e Seccionais de Controle Interno, bem como da atuação da OGE-MS como Órgão Central, no tocante ao aspecto quantitativo e qualitativo no tratamento de manifestações de ouvidoria de forma tempestiva, expondo as ações desenvolvidas, contribuindo para a integridade em todas as etapas dos procedimentos, além do fortalecimento do controle social e melhor qualidade na entrega de serviços do Governo do Estado de Mato Grosso do Sul.

Cumpre ressaltar que boa parte do Relatório de Gestão do Ano de 2022 aqui apresentado foi elaborado por titulares das USCIs que assumiram o cargo a partir do início do ano de 2023, em especial por razão da troca eletiva do Governador do Estado de Mato Grosso do Sul.

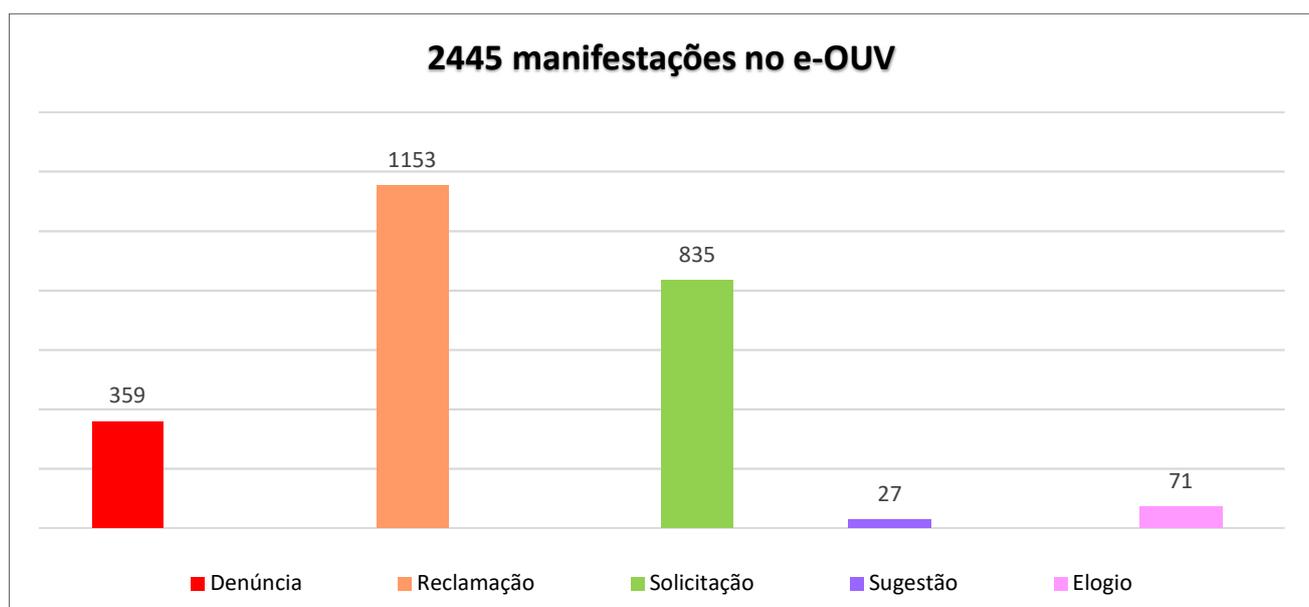
A partir de 2022 o uso da Plataforma FalaBR ganhou franca utilização por parte dos usuários dos serviços públicos no tocante aos pedidos de acesso à informação. Já os módulos concernentes às manifestações de ouvidoria passaram a ficar disponíveis somente a partir do mês de agosto de 2022. A adesão aos módulos mencionados configura mais um avanço no intuito de prover à sociedade o amplo canal de diálogo com o Estado de Mato Grosso do Sul a fim de buscar soluções, melhorias e combater atos ilegais e da prática de corrupção.

2. DADOS ESTATÍSTICOS GERAIS NOS SISTEMAS DE OUVIDORIA

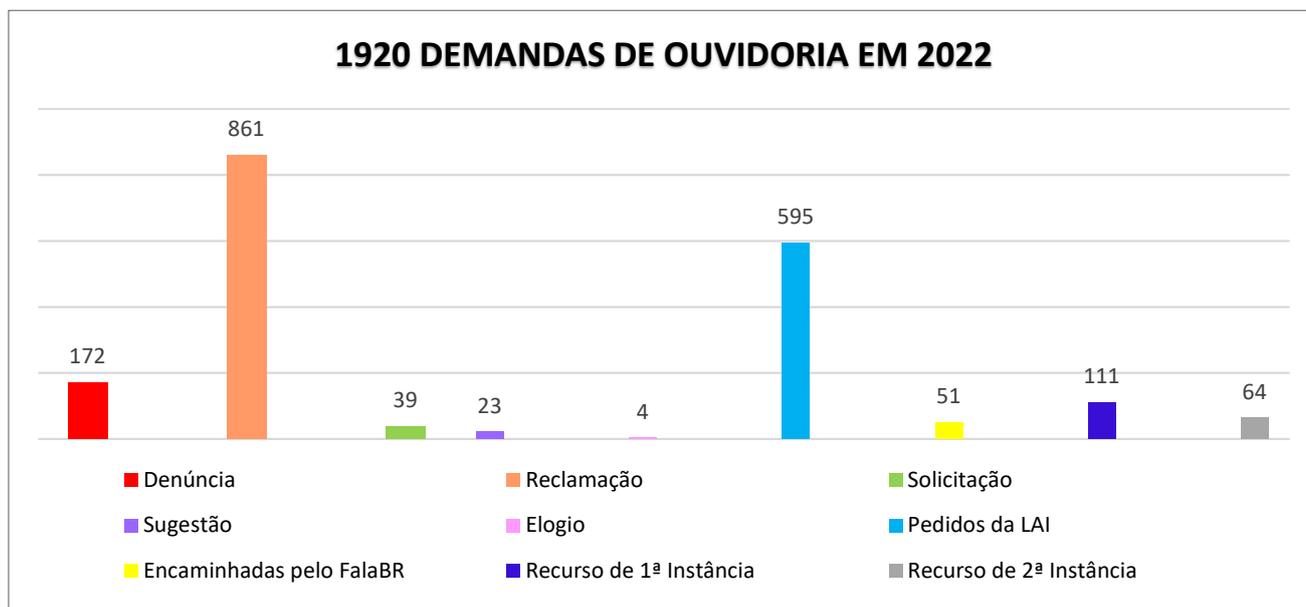
2.1. TOTAL GERAL DE DEMANDAS



2.1.1. Manifestações do e-OUV

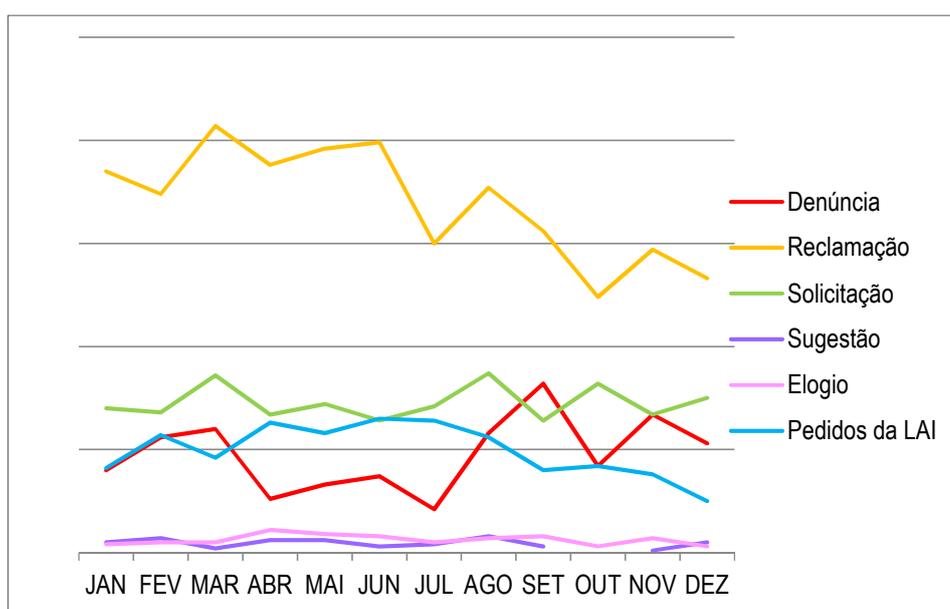


2.1.2. Manifestações do FalaBR

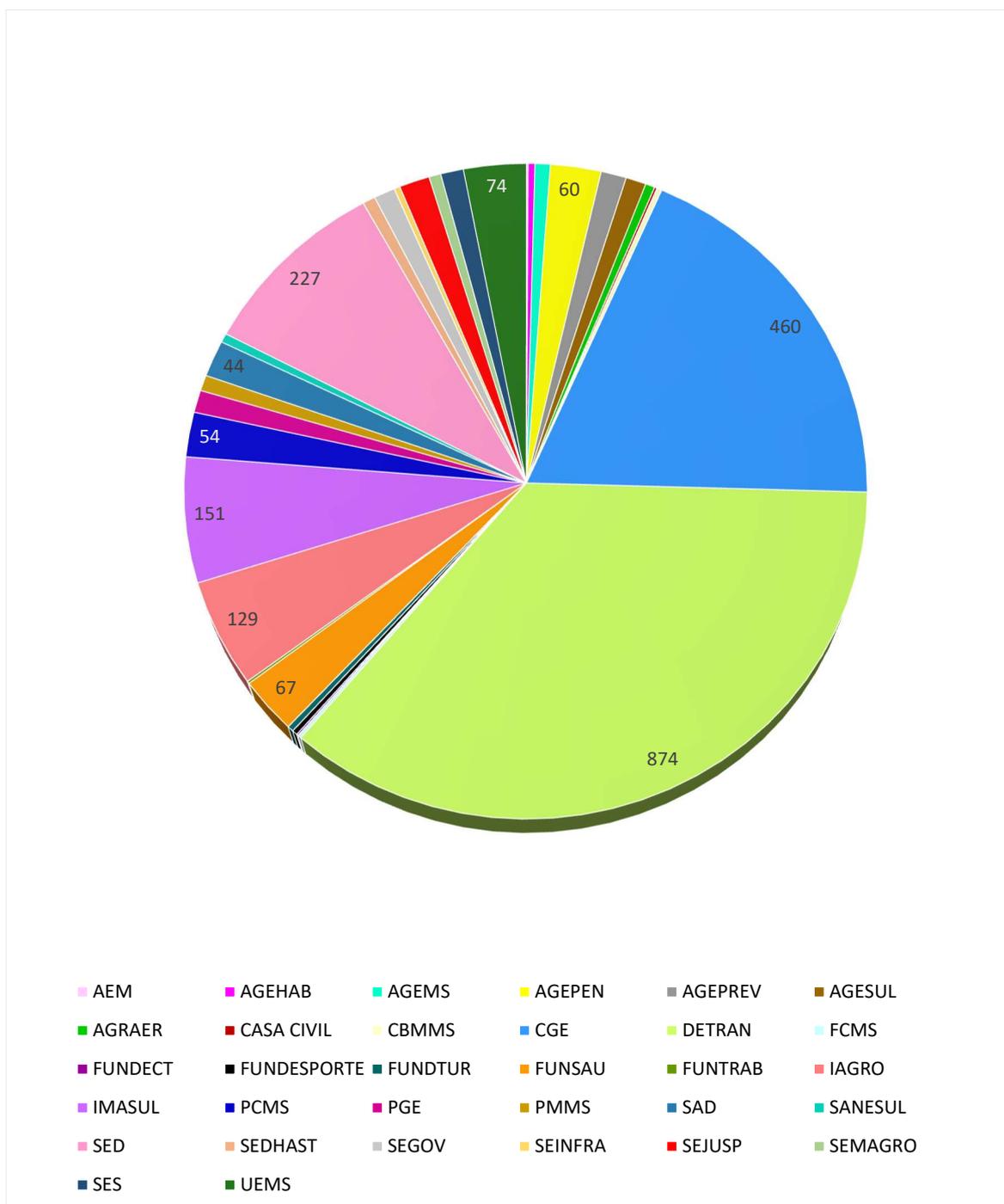


2.2. EVOLUÇÃO MENSAL DE RECEBIMENTO DE DEMANDAS

No gráfico a seguir consta a evolução dos registros mensais das demandas de ouvidoria feitas tanto no Sistema e-OUV como na Plataforma FalaBR. Os dados aqui também estão disponíveis no site oficial da CGE-MS no seguinte endereço eletrônico: <http://www.cge.ms.gov.br/oge/dados-estatisticos/>.



2.3. ÓRGÃOS DESTINATÁRIOS DAS MANIFESTAÇÕES NO SISTEMA E-OUV



2.4. SITUAÇÃO DAS DEMANDAS NO SISTEMA E-OUV



2.4.1. Pendências no Sistema e-OUV

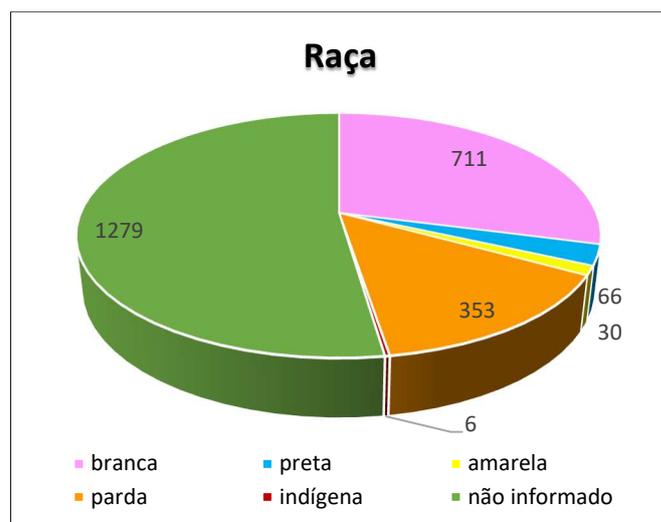
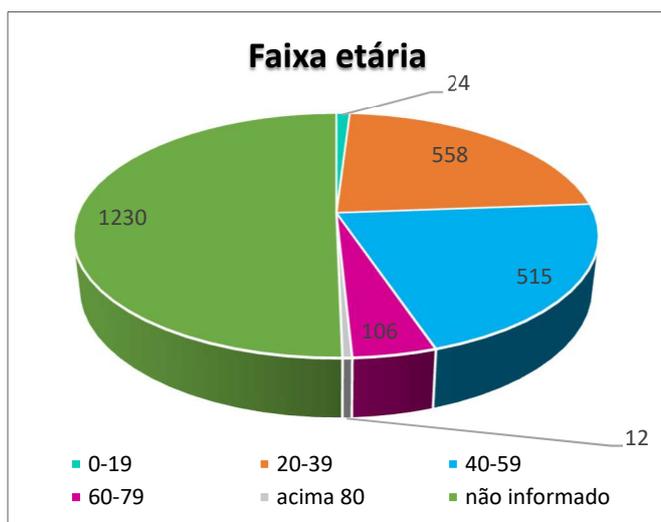
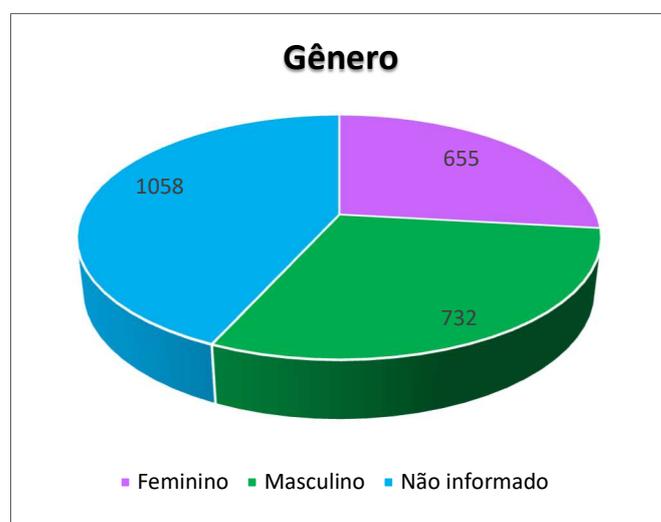
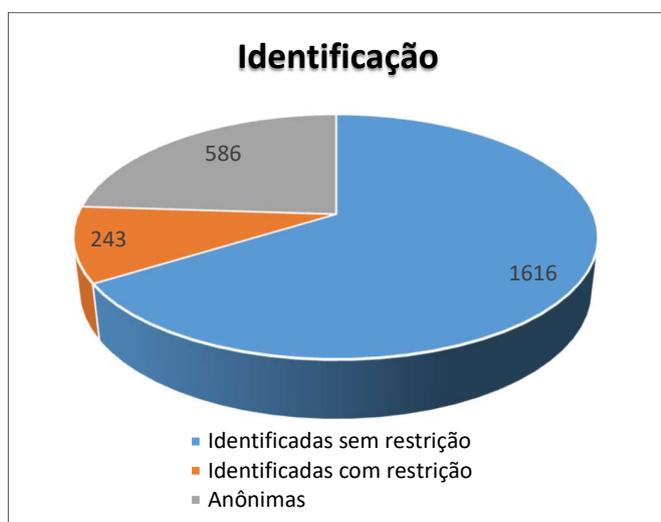
Em análise ao Sistema e-OUV foi possível identificar que existem 27 (vinte e sete) manifestações em situação de **cadastradas** e 02 (duas) em situação de **prorrogadas**, evidenciando que não foram **encerradas** ou **arquivadas** ainda no ano de 2022. Dessas manifestações em aberto verificou-se que 8 (oito) são da Fundação de Serviços de Saúde - FUSAU e 18 (dezoito) são da Secretaria de Estado de Governo e Gestão Estratégica - SEGOV.

A Ouvidoria-Geral do Estado, durante o ano de 2022, em obediência à prerrogativa legal acerca de serviços de acompanhamento e monitoramento, realizou inúmeros contatos telefônicos, além de mensagens por e-mails e aplicativo whatsapp, inclusive cobranças formalizadas em ofícios, todavia os órgãos supramencionados não realizaram os tratamentos devidos das manifestações até a finalização da presente consolidação dos Relatórios de Gestão.

2.5. INFORMAÇÕES FORNECIDAS PELOS USUÁRIOS

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 | 05 |
| Alcinópolis | 01 |
| Amambai | 07 |
| Anastácio | 09 |
| Anaurilândia | 05 |

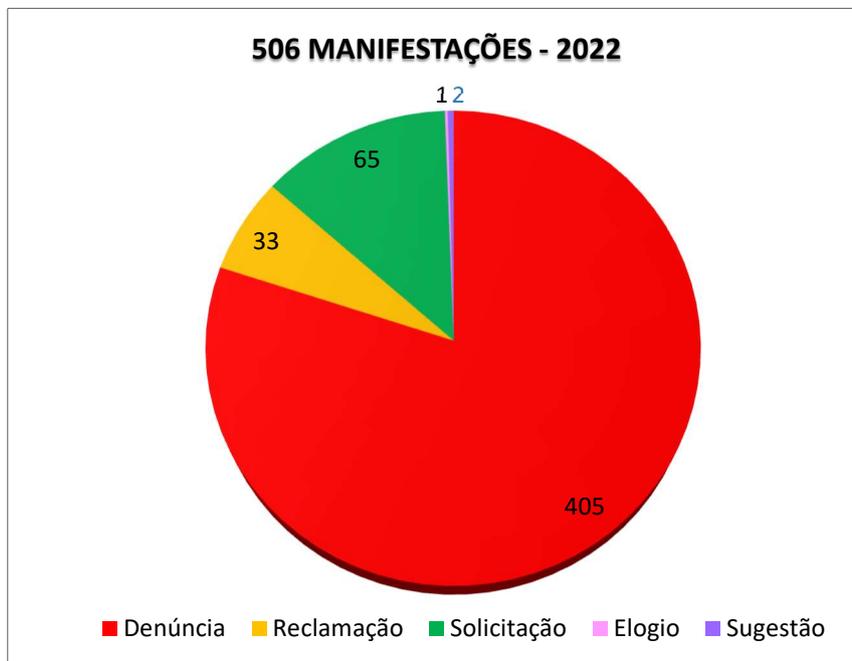
| | |
|-------------------|----|
| Angélica | 01 |
| Antônio João | 02 |
| Aparecida Taboado | 09 |
| Aquidauana | 16 |
| Bandeirantes | 02 |
| Bataguassu | 06 |
| Bela Vista | 04 |

| | |
|---------------------|------------|
| Bodoquena | 05 |
| Bonito | 06 |
| Brasilândia | 01 |
| Caarapó | 08 |
| Camapuã | 01 |
| Campo Grande | 647 |
| Caracol | 01 |
| Cassilândia | 04 |
| Chapadão do Sul | 09 |
| Corguinho | 01 |
| Corumbá | 22 |
| Costa Rica | 08 |
| Coxim | 17 |
| Deodópolis | 07 |
| Douradina | 01 |
| Dourados | 85 |
| Eldorado | 03 |
| Fátima do Sul | 01 |
| Glória de Dourados | 01 |
| Iguatemi | 05 |
| Itaporã | 07 |
| Itaquiraí | 02 |
| Ivinhema | 08 |
| Jaraguari | 02 |
| Jardim | 14 |
| Ladário | 05 |
| Laguna Carapã | 01 |
| Maracaju | 06 |

| | |
|-----------------------|----|
| Miranda | 05 |
| Mundo Novo | 04 |
| Naviraí | 07 |
| Nioaque | 03 |
| Nova Alvorada do Sul | 06 |
| Nova Andradina | 15 |
| Novo Horizonte do Sul | 01 |
| Paraíso das Águas | 01 |
| Paranaíba | 18 |
| Paranhos | 01 |
| Pedro Gomes | 02 |
| Ponta Porã | 26 |
| Porto Murtinho | 02 |
| Ribas do Rio Pardo | 19 |
| Rio Brilhante | 06 |
| Rio Negro | 01 |
| Rio Verde de MT | 04 |
| Rochedo | 03 |
| Santa Rita do Pardo | 01 |
| São Gabriel do Oeste | 06 |
| Selvéria | 01 |
| Sidrolândia | 08 |
| Sonora | 08 |
| Tacuru | 02 |
| Taquarussu | 01 |
| Terenos | 02 |
| Três Lagoas | 41 |

3. DADOS ESTATÍSTICOS ESPECÍFICOS

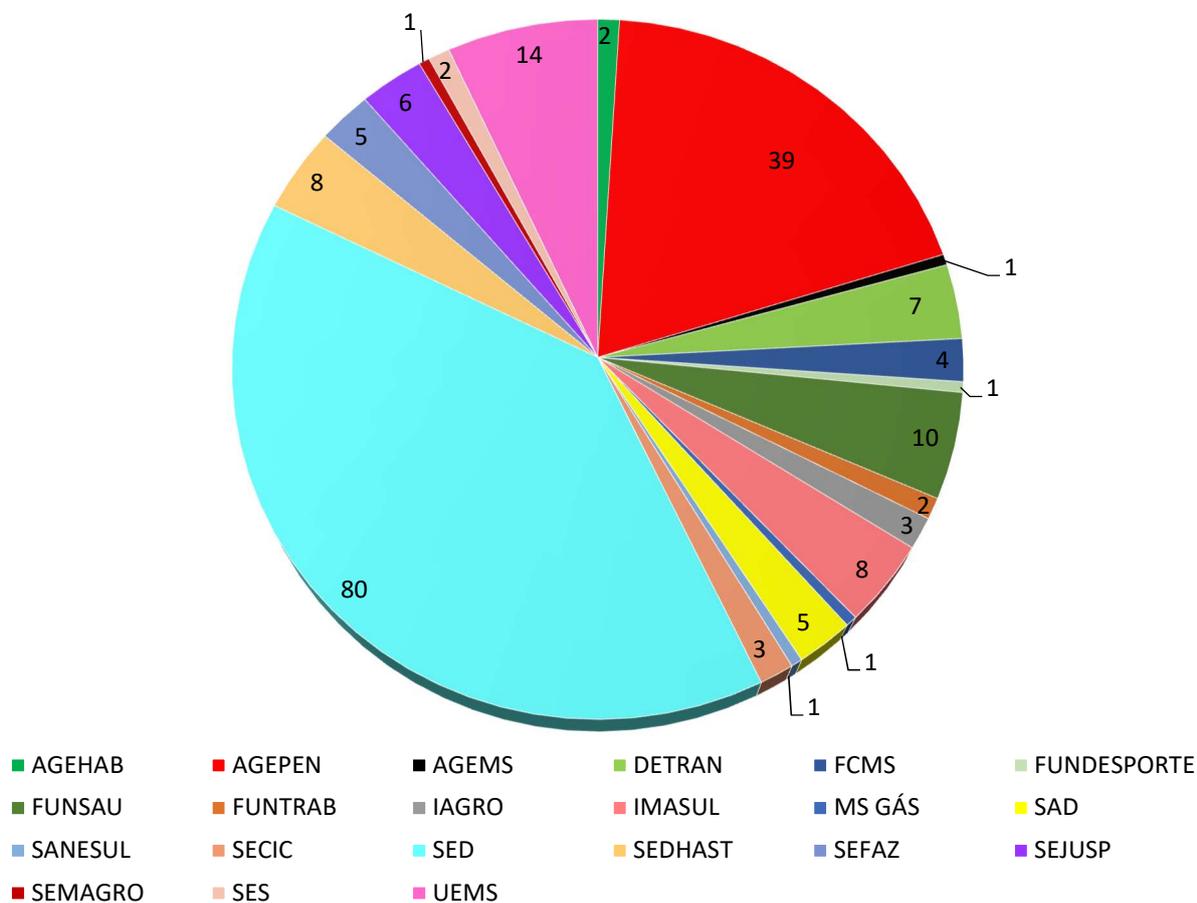
3.1. CGE - CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO



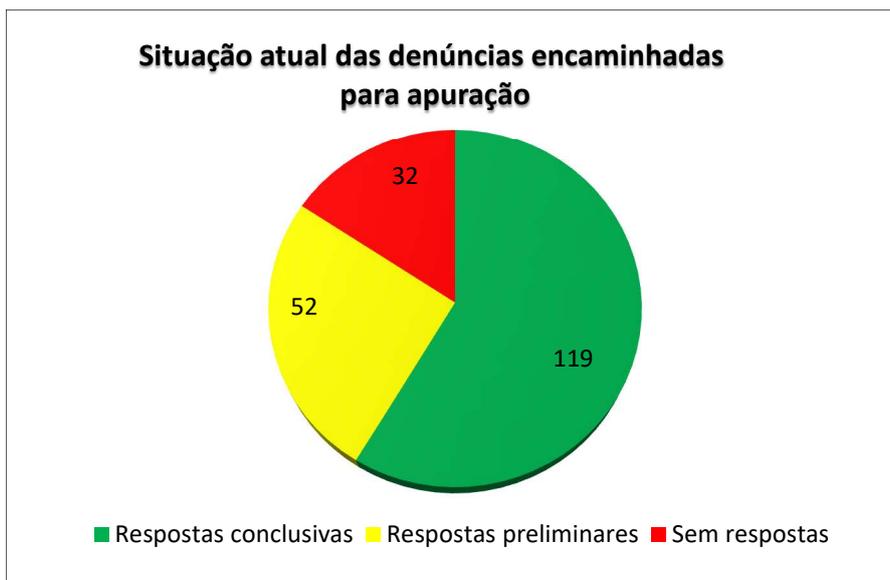
3.1.1. Denúncias



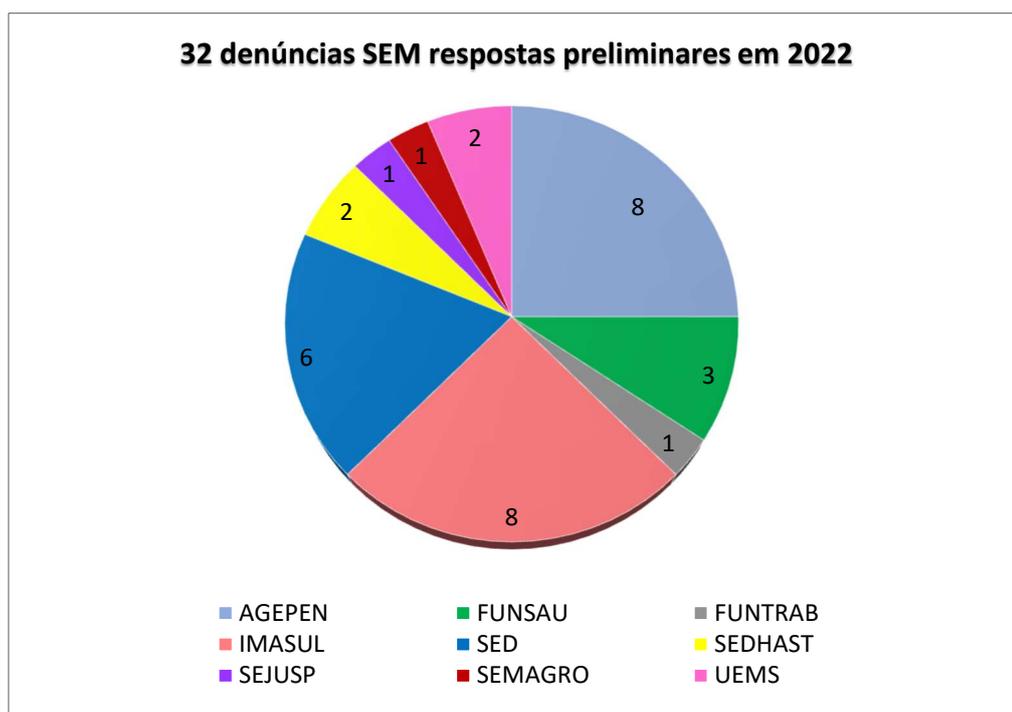
Órgãos destinatários das 203 denúncias encaminhadas para apuração



Cabe aqui destacar que, apesar de constar o registro de recebimento de 405 (quatrocentas e cinco) denúncias, apenas 203 (duzentas e três) foram consideradas habilitadas para serem encaminhadas para apuração e devidas providências para os órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual. As demais, excluindo arquivadas por duplicidade, foram encerradas por não possuírem elementos mínimos, não sendo possível a complementação por serem anônimas ou em razão do denunciante não complementar com as informações necessárias no prazo legal fixados no art. 14, §1º da Resolução CGE n. 007/2018. De toda forma, o encerramento das denúncias não complementadas pelos denunciante foram realizadas com a informação de que a OGE-MS está sempre disponível para receber novas denúncias.



De acordo com o art. 14 da Resolução CGE nº 07/2018 todas as manifestações de ouvidoria devem apresentar resposta conclusiva no prazo de 30 dias, podendo ser prorrogado por mais 30 dias. No caso das denúncias, entende-se por resposta conclusiva a informação de que a mesma foi enviada para apuração (ou o seu arquivamento), todavia, a CGE-MS requisita aos órgãos responsáveis pela apuração que enviem uma resposta preliminar no prazo de 30 (trinta) dias para que o cidadão saiba mais acerca dos encaminhamentos iniciais. Entretanto, até o fechamento do Relatório de Gestão de 2022, o total de 32 denúncias não foram apresentadas respostas preliminares, o que não significa que não estão sendo apuradas, uma vez que não há dispositivo legal que estipule o prazo para uma denúncia ser apurada.



| ASSUNTO DAS DENÚNCIAS | QUANTIDADE |
|--|-------------------|
| Abastecimento | 02 |
| Acumulação de cargo público | 22 |
| Administração | 21 |
| Agente público | 01 |
| Agropecuária | 03 |
| Assédio Moral | 64 |
| Assédio Sexual | 08 |
| Assistência à criança e ao adolescente | 06 |
| Assistência ao idoso | 02 |
| Assistência Hospitalar e Ambulatorial | 03 |
| Assistência Social | 01 |
| Atendimento | 04 |
| Atendimento dos servidores | 07 |
| Auxílio | 04 |
| Benefícios Sociais | 01 |
| Carteira Nacional de Habilitação | 01 |
| Cidadania | 03 |
| Combate à desigualdade | 05 |
| Concurso | 04 |
| Conduta docente | 01 |
| Corrupção | 09 |
| Covid-19 | 01 |
| Cultura | 03 |

| | |
|---|----|
| Denúncia Crime | 06 |
| Denúncia de irregularidades de servidores | 05 |
| Direitos humanos | 19 |
| Educação | 31 |
| Educação básica | 01 |
| Emprego | 01 |
| Energia Elétrica | 01 |
| Ensino | 03 |
| Esporte e Lazer | 01 |
| Fiscalização | 14 |
| Fiscalização do Estado | 02 |
| Frequência de servidores | 15 |
| Habitação | 01 |
| LGPD | 01 |
| Licitações | 03 |
| Meio Ambiente | 13 |
| Outros | 22 |
| Outros em Comércio e Serviços | 01 |
| Outros em Educação | 02 |
| Outros em Segurança e Ordem Pública | 03 |
| Ouvidoria | 05 |
| Pagamento | 01 |
| Patrimônio Cultural | 01 |
| Penitenciárias | 05 |

| | |
|------------------------|----|
| Perícia médica | 01 |
| Pesca e Agricultura | 01 |
| Polícia | 11 |
| Programas Sociais | 02 |
| Publicações | 01 |
| Qualidade de alimentos | 02 |
| Recursos Humanos | 06 |
| Relações de trabalho | 01 |

| | |
|-------------------------------------|----|
| Serviços Públicos | 04 |
| Sistema Penitenciário | 20 |
| Sistema Único de Assistência Social | 01 |
| Trabalho | 05 |
| Trânsito | 01 |
| Transporte Rodoviário | 01 |
| Veículos | 07 |
| NÃO INFORMADO | 19 |

ANÁLISE E PROVIDÊNCIAS

No ano de 2022 foram registradas e 405 (quatrocentas e cinco) denúncias. Dentre essas, 203 (duzentas e três) foram oficialmente encaminhadas para os órgãos para que fossem apuradas e tomadas as providências necessárias. Por conseguinte, foram encerradas no Sistema Informatizado de Ouvidoria. Até o fechamento do presente Relatório de Gestão, 119 (cento e dezenove) denúncias foram reabertas e tiveram as respostas conclusivas das apurações inseridas nos referidos sistemas.

Um total de 158 (cento e cinquenta e oito) denúncias foram encerradas sem serem encaminhadas para apuração por não apresentarem elementos mínimos, muitas feitas de forma anônima, sem a possibilidade de solicitar complementação. Outras por desistência dos denunciante, seja para autorizar o acesso aos seus dados de identificação, seja por ultrapassar o prazo de 30 dias para complementar a denúncia. Em ambos os casos foram informados acerca da possibilidade de refazer a denúncia no sistema.

Das denúncias registradas, 44 (quarenta e quatro) foram arquivadas por estarem em duplicidade, conforme prerrogativa legal para fazê-lo.

Assim como nos anos anteriores, os órgãos estatisticamente com maior expressividade na quantidade de denúncias registradas foram a SED e a AGEPEN. Os assuntos recorrentes das denúncias realizadas foram: Assédio Moral, Educação, Sistema Penitenciário e Frequência de Servidores, denotando-se que os servidores públicos estaduais são os principais usuários dos sistemas informatizados de ouvidoria. Cumpre ressaltar que, também configura um número expressivo, as denúncias sem assunto definido pelos usuários, uma vez que esses campos são escolhidos por eles e não obrigatórios.

A Ouvidoria-Geral do Estado realiza o monitoramento e a cobrança das denúncias sem resposta (preliminar e/ou conclusiva) a fim de que seja inserida nos respectivos sistemas. As

cobranças são realizadas por telefone, mensagens de aplicativo WhatsApp, mensagens de e-mail e através de Ofício do Controlador-Geral do Estado.

3.1.2. Reclamações, Solicitações, Sugestões e Elogios



No ano de 2022 a CGE-MS recebeu 107 (cento e sete) manifestações de ouvidoria nos sistemas e-OUV e FalaBR cujos assuntos selecionados pelos usuários se encontram discriminados na tabela abaixo.

| ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES | QUANTIDADE |
|--------------------------------------|------------|
| Acesso à informação | 1 |
| Administração | 5 |
| Agropecuária | 2 |
| Assédio Moral | 1 |
| Assistência à pessoa com deficiência | 1 |
| Assistência Social | 1 |
| Assistência Social | 1 |
| Atendimento | 9 |

| | |
|---|----|
| Atendimento dos servidores | 6 |
| Carteira Nacional de Habilitação | 1 |
| Cobrança da Dívida Pública | 1 |
| Concurso | 14 |
| Defesa do Consumidor | 4 |
| Denúncia de irregularidades de servidores | 1 |
| Educação | 3 |
| Estatística | 1 |

| | |
|-------------------------------------|----|
| Fiscalização | 16 |
| LGPD | 1 |
| Licitações | 2 |
| Meio Ambiente | 3 |
| Multas | 2 |
| Orçamento | 1 |
| Outros | 12 |
| Outros em Segurança e Ordem Pública | 1 |
| Outros em Urbanismo | 1 |
| Pagamento | 2 |
| Policciamento | 1 |
| Qualidade de alimentos | 1 |
| Recursos Humanos | 2 |
| Serviços Públicos | 2 |
| Sistema Penitenciário | 1 |
| Trabalho | 1 |
| Trânsito | 1 |
| Veículos | 1 |
| NÃO INFORMADO | 4 |

ANÁLISE E PROVIDÊNCIAS

Em 2022 foram registradas 107 (cento e sete) manifestações para a CGE-MS. Um número expressivo dos assuntos recorrentes foi “Concurso”. Tal fato se deu em razão de que no ano que decorreu foi realizado o Concurso Público de Provas e Títulos para o cargo de Auditor do Estado, elevando a demanda sobre o referido tópico.

Dentre os assuntos registrados consta uma reclamação referente ao assunto “Acesso à Informação”, isso se deu em razão da funcionalidade existente na Plataforma FalaBR em que, nos casos de Pedido de informação, o usuário que estiver insatisfeito, com a resposta recebida e/ou com as Decisões de Primeira e Segunda Instância, pode clicar na opção disponível de “Reclamar”.

Sobre as demandas referentes ao Concurso Público vale registrar que as mesmas foram atendidas especialmente pela Comissão instituída para a elaboração dos editais e aplicação das provas, bem como, do acompanhamento das suas etapas, tendo sido atendidas todas as manifestações.

Por fim, destaca-se que 47 (quarenta e sete) manifestações de ouvidoria foram registradas na Plataforma FalaBR as quais foram previamente analisadas e tratadas através de encaminhamentos para as ouvidorias destinatárias que possuem perfil no referido sistema. Destas manifestações: 8 (oito) foram comunicações de irregularidades; 24 (vinte e quatro) reclamações e 15 (quinze) solicitações.

3.1.3. CGE - Pedidos da LAI

No ano de 2022, 595 (quinhentos e noventa e cinco) pedidos de acesso à informação foram analisados e tratados pela Ouvidoria-Geral do Estado da CGE-MS em obediência aos dispositivos legais do Decreto Estadual nº 14.471/2016. Abaixo consta a tabulação dos assuntos selecionados pelos usuários sobre os seus pedidos da LAI:

| ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES | QUANTIDADE |
|---------------------------|------------|
| Acesso à informação | 274 |
| Aeronáutica | 1 |
| Agricultura | 2 |

| | |
|----------------|---|
| Água | 1 |
| Animais | 1 |
| Armamento | 1 |
| Assédio sexual | 1 |

| | |
|--|----|
| Assistência à Criança e ao Adolescente | 2 |
| Assistência Social | 4 |
| Atendimento | 2 |
| Auxílio | 2 |
| Benefícios Sociais | 1 |
| Bolsas | 1 |
| Cadastro Único | 1 |
| Certidões e Declarações | 1 |
| Cidadania | 4 |
| Cirurgia | 1 |
| Compras Governamentais | 1 |
| Concurso | 22 |
| Conduta Docente | 1 |
| Conduta Ética | 1 |
| Conteúdo Jornalístico | 1 |
| Convênio | 3 |
| Coronavírus (COVID-19) | 12 |
| Cotas | 2 |
| Dados Pessoais - LGPD | 1 |
| Defesa Civil | 2 |
| Direitos Humanos | 5 |
| Educação Básica | 13 |
| Educação Superior | 1 |
| Emprego | 1 |
| Fiscalização do Estado | 1 |
| Habitação Urbana | 2 |
| Infraestrutura e fomento | 2 |

| | |
|--------------------------------------|----|
| Legislação | 10 |
| Licitações | 9 |
| Medicamentos e Aparelhos | 4 |
| Normas e Fiscalização | 1 |
| Orçamento | 4 |
| Outros em Administração | 2 |
| Outros em Economia e Finanças | 3 |
| Outros em Esporte e Lazer | 2 |
| Outros em Meio Ambiente | 7 |
| Outros em Pesquisa e Desenvolvimento | 6 |
| Outros em Proteção Social | 1 |
| Outros em Saneamento | 1 |
| Outros em Saúde | 3 |
| Outros em Segurança e Ordem Pública | 87 |
| Outros em Transporte | 1 |
| Ouvidoria | 4 |
| Patrimônio | 1 |
| Policimento | 11 |
| Produção Agropecuária | 1 |
| Recursos Humanos | 8 |
| Relações de Trabalho | 1 |
| Saúde Suplementar | 2 |
| Serviços e Sistemas | 2 |
| Serviços Públicos | 6 |
| Sistema Penitenciário | 12 |

| | |
|------------------------|---|
| Transparência | 7 |
| Transporte Aéreo | 1 |
| Transporte Hidroviário | 1 |

| | |
|----------------------------|----|
| Transporte Rodoviário | 16 |
| Tributos | 7 |
| Universidades e Institutos | 3 |

Vale ressaltar que muitos pedidos são previamente analisados e, constatando-se não ser de possível compreensão, já são encerrados pelos Auditores na OGE-MS sem a necessidade de encaminhamento para o órgão de destino.

Alguns pedidos que não eram destinados ao Governo do Estado de Mato Grosso do Sul e não possuíam perfil na Plataforma FalaBR foram encerrados com a informação de onde o usuário poderia encontrar atendimento à sua demanda.

3.2. AEM-MS - AGÊNCIA ESTADUAL DE METROLOGIA



| ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES | QUANTIDADE |
|---------------------------|------------|
| Defesa do Consumidor | 1 |
| Atendimento | 1 |
| Avaliação da conformidade | 5 |
| Auditoria | 1 |
| Metrologia Legal | 3 |

ANÁLISE E PROVIDÊNCIAS

Segundo informado pela Ouvidoria da AEM-MS: *“a maioria dos seus registros e manifestações voltados para demandas que versam sobre a atividade fim da AEM/MS enquanto órgão delegado do Inmetro, quais sejam: a fiscalização de produtos, instrumentos e serviços nas áreas de Metrologia Legal e do Sistema de Avaliação da Conformidade do Inmetro.”*

Sobre os pontos recorrentes: *“as manifestações referentes ao Sistema de AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE tratam de demandas pertinentes ao escopo de atividades do Inmetro nas áreas de Qualidade, Extintores e Têxtil; as manifestações referentes a METROLOGIA LEGAL tratam de demandas pertinentes ao escopo de atividades do Inmetro nas áreas de INSTRUMENTOS DE MEDIÇÃO (Balanças, Bombas, Taxímetros, Veículos Tanque, Medidores de Umidade, Cronotacógrafos), OUTROS (ex. instrumentos de medição sem portaria de aprovação), DIVERSOS (ex. empresas de manutenção permissionárias). Ainda na área de metrologia legal trata-se de demandas pertinentes a fiscalização de PRODUTOS PRÉ-MEDIDOS, ou seja, produtos pesados ou medidos e embalados sem a presença do consumidor, os quais são passíveis de reprovação nos critérios individual e/ou media em Exame Quantitativo Laboratorial, ou ainda pela constatação de erro formal, nos casos de ausência ou incorreção na indicação quantitativa”.*

Sobre as manifestações mais relevantes recebidas na AEM-MS: *“todas as manifestações sejam tratadas com igual prioridade, entende-se que as questões mais relevantes sejam as demandas que tratam de produtos que podem oferecer RISCO À POPULAÇÃO, tais como FIOS E CABOS DE ENERGIA ELÉTRICA com tensão menor que a especificada, podendo aquecer e ser incendiado, ou BRINQUEDOS, que, por não terem certificação, estão sujeitos a conterem em seu acabamento elementos que possam ser nocivos aos usuários, como peças que podem ser engolidas ou tinta à base de chumbo, que tem propriedades cancerígenas” e “também se entende que sejam relevantes as demandas que tratam de produtos que podem oferecer PREJUÍZO AO CONSUMIDOR, como instrumentos BOMBAS medidoras de combustível ou BALANÇAS, medindo e ofertando quantidade diferente da efetivamente entregue, ou ainda produtos PRÉ-MEDIDOS cuja quantidade do conteúdo não corresponde ao especificado na embalagem.”*

No tocante às providências adotadas: *“as providências diante do registro de manifestação seguem o fluxograma expedido na NIE-OUVID-002-2014 que trata da estrutura e funcionamento das ouvidorias da RBMLQ-I – Inmetro:*

a) RECEBIMENTO da demanda pela Ouvidoria. Obs. Nesta oportunidade são colhidas todas as informações necessárias para o tratamento da demanda. Se necessário, o Ouvidor pede complementação de informações necessárias para a abertura da demanda;

b) REGISTRO da demanda. Obs. No momento do registro, a demanda é catalogada por assunto no sistema FalaBR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação. Ex. avaliação da conformidade, metrologia legal, produto pré-medido, etc.;

c) ENCAMINHAMENTO ao setor competente para apreciação e tratamento, com a informação do prazo para atendimento. Obs. Em regra é a área técnica do órgão delegado;

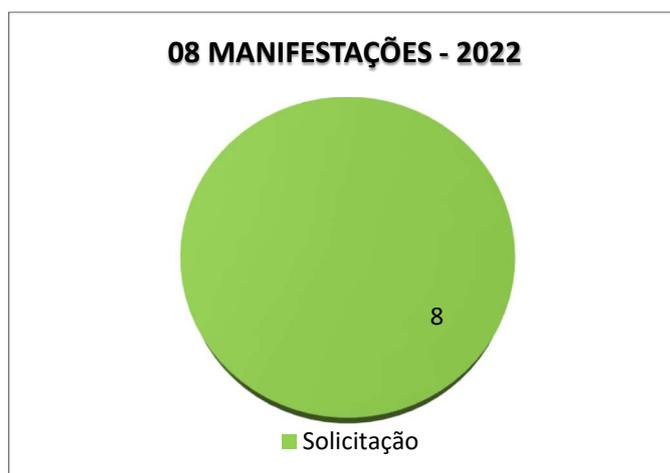
d) **COMUNICAÇÃO** ao manifestante sobre o encaminhamento da demanda ao setor competente, bem como do número do registro e senha de acesso no sistema Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação;

e) **RETORNO** à Ouvidoria pelo setor competente sobre o resultado da apuração (ex. se procedente ou improcedente), bem como as providências da administração (ex. se houve notificação, interdição, apreensão e autuação). Obs. Em regra, as cópias dos documentos resultantes da apuração (Termo de Ocorrência, Laudo de Exame, Auto de Infração, etc.) são arquivados pela Ouvidoria juntamente com os dados da demanda;

f) **RESPOSTA** ao manifestante sobre o resultado da apuração (ex. se procedente ou improcedente), bem como as providências tomadas pela administração (ex. se houve notificação, interdição, apreensão e autuação);”

Sobre as providências quanto aos pontos recorrentes: “é procedimento padrão da Ouvidoria da AEM/MS em todas as manifestações informar ao interessado o registro da manifestação, através do envio (em regra por e-mail) do seu número de protocolo e o seu código de acesso, bem como ao final do tratamento, comunicando o encaminhamento, os resultados da operação e providências da administração pública. Sendo assim, **TODOS OS CASOS FORAM INFORMADOS AOS MANIFESTANTES** após o registro no e-OUV, com exceção das comunicações anônimas, onde não se é possível enviar a resposta ao manifestante” e conclui: “os mecanismos de **CONTROLE INTERNO** estão sendo implantados na AEM/MS conforme cronograma estabelecido em Plano de Ação aprovado em conjunto do a Controladoria Geral do Estado de Mato Grosso do Sul”.

3.3. AGEHAB - AGÊNCIA DE HABITAÇÃO POPULAR DO ESTADO DE MS



| ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES | QUANTIDADE |
|---------------------------|------------|
| Atendimento | 1 |

| | |
|--------------------------------|---|
| Atendimento dos Servidores | 1 |
| Habitação | 2 |
| Orçamento | 1 |
| Programa Minha Casa Minha Vida | 1 |
| Programas Sociais | 1 |
| NÃO INFORMADO | 1 |

ANÁLISE E PROVIDÊNCIAS

Em análise às solicitações registradas para a AGEHAB foi possível verificar que, à exceção de duas, todas se trataram de pedidos de acesso à informação que deveriam ter sido registradas na Plataforma FalaBR, todavia, no sentido de otimizar o atendimento ao cidadão, a Ouvidoria da AGEHAB forneceu as informações requeridas no Sistema e-OUV mesmo não se tratando de solicitação de providências. Foram incluídos anexos requeridos para subsidiar as respostas registradas.

Sobre as denúncias encaminhadas para a apuração, a AGEHAB assim se manifestou: *“As denúncias analisadas, em número de 2 (duas), tratam do mesmo assunto e foram consideradas improcedentes conforme relatado nos ofícios (...) que contiveram respostas CONCLUSIVAS.”*

3.3.1. AGEHAB - Pedidos da LAI

Sobre os Pedidos de acesso à informação a AGEHAB assim relatou:

“O primeiro PI, de número 02789.2022.000280-11, tratou de requisição dos dados dos valores totais investidos por ano no programa LOTE URBANIZADO desde sua implantação (criação) no Estado de Mato Grosso do Sul, bem como o nome e a quantidade de projetos habitacionais que foram contemplados/realizados com o referido programa por cidade do Estado e o valor/custo total de cada projeto implantado. Foi solicitado, também, informações dos valores investidos por ano no Programa Lote Urbanizado na Cidade de Três Lagoas - MS, desde a criação do referido programa até o presente, bem como a quantidade de projetos que estão em estudo de viabilidade e implantação nos próximos meses/anos no município.

O segundo PI, de número 02789.2022.000438-35, tratou de requisição de dados para fins de pesquisa de caráter acadêmico na área de federalismo e relações intergovernamentais visando o mapeamento das escolhas de participação dos governos estaduais na área de habitação perante o programa MINHA CASA MINHA VIDA.

As duas solicitações foram integralmente atendidas com o encaminhamento de planilhas elaboradas por nossa equipe contendo as informações solicitadas.”

3.4. AGEMS - Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de MS



| ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES | QUANTIDADE |
|---------------------------|------------|
| Administração | 4 |
| Água | 1 |
| Defesa do Consumidor | 2 |
| Fiscalização | 2 |
| Outros | 3 |
| Serviços Públicos | 2 |
| Transporte Rodoviário | 3 |
| Veículos | 1 |

ANÁLISE E PROVIDÊNCIAS

A AGEMS fez os seguintes apontamentos analíticos: “Observamos que 3 (três) manifestações foram registradas em duplicidade p elos manifestantes. Além disso, recebemos 6

(seis) manifestações fora do âmbito das competências da AGEMS: Informações sobre licenças de funcionamento para Posto de Atendimento Bancário e Posto de Atendimento Eletrônico (Serviços Públicos); Transporte Rodoviário Interestadual de Passageiros (Veículos); escoamento de águas pluviais (Administração); Transporte Municipal de Passageiros (Outros); Terminal Rodoviário (Defesa do Consumidor e Outros, registrada em duplicidade com assuntos diferentes em cada registro), conforme apontado acima.

No que se refere a manifestações restritas às competências da AGEMS observamos predominância de solicitação de informações sobre os serviços destacados abaixo, com detalhamento dos assuntos:

a) Saneamento Básico

i. Defesa do Consumidor: variação de consumo;

ii. Água: religação após consumo final;

iii. Serviços Públicos: informação e link para a Portaria da AGEMS que estabelece as condições gerais para saneamento básico;

iv. Fiscalização: irregularidade em ligação de água;

v. Fiscalização: informações sobre disponibilidade de relatórios.

b) Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros

i. Outros: procedimentos para apresentação de recurso de auto de infração emitido pela fiscalização da AGEMS;

ii. Transporte Rodoviário:

- informações sobre cadastro de veículos para transporte de passageiros sob concessão/autorização, fretamento ou órgão público;

- Informações sobre cadastro de veículos para transporte de funcionários;

- Informação sobre registro de veículos para transporte de passageiros.

iii. Administração: informação sobre apólice de seguros para transportador de passageiros.”

Quanto às providências, assim registraram: “As manifestações sobre questões fora do escopo de atuação da AGEMS foram encaminhadas aos órgãos competentes, conforme disposto abaixo:

- Informações sobre licenças de funcionamento para Posto de Atendimento Bancário e Posto de Atendimento Eletrônico (Serviços Públicos) – usuário encaminhado ao Fala BR;

- Transporte Rodoviário Interestadual de Passageiros (Veículos) – usuário encaminhado à Ouvidoria da Agência Nacional de Transportes Terrestres;

- Escoamento de águas pluviais (Administração) – usuário encaminhado à Prefeitura Municipal de Dourados;

- Transporte Municipal de Passageiros (Outros) – usuário encaminhado à Prefeitura Municipal de Dourados;

- Terminal Rodoviário (Defesa do Consumidor e Outros, registrada em duplicidade com assuntos diferentes em cada registro) – usuário encaminhado à Agência de Trânsito de Dourados.

A seguir descrevemos de forma sucinta as providências adotadas para as manifestações sobre serviços de competência da AGEMS:

- Manifestações que demandavam análise e encaminhamento à agentes regulados ou áreas técnicas da AGEMS, foram inseridas no Sistema de Ouvidoria da AGEMS, com protocolo e formas de acompanhamento informados ao manifestante e tratamento de acordo com os procedimentos estabelecidos na Portaria 160/2018, que dispõe sobre a Ouvidoria da Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de Mato Grosso do Sul e suas normas procedimentais para o desempenho de suas atividades;

- Solicitações de informações foram tratadas diretamente por meio do e-OUV”.

No tocante à denúncia recebida pela AGEMS, este órgão assim se manifestou: “A demanda do usuário refere-se a transporte clandestino de passageiros, situação para a qual a AGEMS, dentro de suas atribuições legais, executa operações de fiscalização, com frequência e em várias regiões do Mato Grosso do Sul (MS), no intuito de desarticular a prática.

Destacamos que a AGEMS possui Ouvidoria, com vários canais de atendimento - no período em que a denúncia foi realizada, estavam disponíveis o Sistema de Ouvidoria, no site da agência e no aplicativo MS Digital, e-mail, 0800 e WhatsApp, canais que estão em fase de ampliação e modernização. Nesses canais a Ouvidoria recebe, registra e faz tratamento desse e de outros tipos de demanda dos usuários e dos demais agentes que atuam nos serviços públicos delegados pelo Estado do Mato Grosso do Sul, além de atuar em serviços delegados pela União, por meio de convênios.

Nesse contexto, a denúncia do usuário foi inserida no Sistema de Ouvidoria da AGEMS, recebendo o protocolo nº 2022/00538. O usuário foi informado sobre o protocolo, bem como sobre os canais de atendimento da Ouvidoria da AGEMS, para futuras manifestações e acompanhamento da demanda em pauta.

Por fim, informamos que todos os encaminhamentos e as providências adotadas ficam registradas no protocolo do usuário, no referido sistema”.

Quanto às providências: “A denúncia, após registro e triagem da Ouvidoria da AGEMS foi encaminhada à Câmara Técnica de Fiscalização, vinculada à Diretoria de Transportes, Rodovias, Ferrovias, Portos e Aeroportos, área responsável pelo planejamento e execução das operações de fiscalização do transporte rodoviário intermunicipal de passageiros. Especificamente para a denúncia em pauta destacamos o seguinte:

a) em 05/05/22 a Coordenação da Câmara Técnica de Fiscalização recebeu ligação do denunciante o qual informou ter procurado o telefone da AGEMS após ter lido matéria sobre as ações de fiscalização da agência no combate ao transporte clandestino; na ligação ele relatou o fato contido na denúncia registrada no e-OUV. Adicionalmente detalhou sua preocupação com a forma que atua

a denunciada, sobre a qual não se sabe sobre as condições do veículo e cobertura das pessoas transportadas em casos de acidentes;

b) foram realizadas ações de fiscalização com barreiras nos postos da Polícia Rodoviária Federal em Sidrolândia e em Guia Lopes da Laguna, bem como nos postos da Polícia Rodoviária Estadual em Vista Alegre (Maracaju) e em Aquidaban (Ponta Porã); contudo, não houve êxito no que se refere à abordagem do veículo denunciado;

c) a coordenação da equipe de fiscalização ressaltou que o veículo não foi identificado nas barreiras realizadas embora as operações tenham sido planejadas conforme dados repassados pelo denunciante, fruto de postagens do denunciado nas redes sociais, indicando data, horário e local. Inferiu-se que isso pode ter ocorrido porque a viagem não aconteceu ou porque o denunciado soube da barreira;

d) em 19/05/22 foi registrada a denúncia de protocolo nº 2022/00562, por meio do canal de WhatsApp da AGEMS, sobre o mesmo veículo. Nessa nova denúncia, na qual o denunciante enviou imagem da denúncia registrada no e-OUV, ele acrescentou a identificação de outro veículo que também estaria operando de forma clandestina.

e) a equipe de fiscalização está ciente das denúncias em pauta e mantém uma listagem de veículos denunciados para abordagem nas operações, as quais são realizadas com frequência no intuito de desarticular a prática do transporte clandestino de passageiros no sistema rodoviário de transporte de passageiros do Mato Grosso do Sul.

Essas providências foram informadas à CGE por meio do Ofício n. 622/OUV/GAB/AGEMS/2022, de 27 de maio de 2022 e também ao denunciante, no desfecho dos protocolos 2022/00538 e 2022/00562 (registro por WhatsApp, acrescentando identificação de outro veículo, também utilizado no transporte clandestino de passageiros)."

A AGEMS informa que, não há abertura de sindicância ou processo administrativo: "As manifestações dos usuários, inclusive as denúncias de transporte clandestino de passageiros, são tratadas por meio do Sistema de Ouvidoria da AGEMS, o qual contempla o registro de todos os encaminhamentos e ações realizadas pela Agência."

Como Considerações Finais, pontua: "Pelo tipo de manifestações registradas observamos que vários usuários buscaram o e-OUV para serviços que estão disponíveis no atendimento da AGEMS em vários canais vinculados à Ouvidoria.

Para esses serviços, a Ouvidoria da AGEMS dispõe de sistema próprio, no qual é possível encaminhar as demandas para as entidades reguladas e também para as áreas técnicas da agência, sempre que demandem análise técnica mais detalhada e/ou ações fiscalizatórias; entre outros procedimentos estabelecidos pela Portaria 160/2018, mencionada acima.

Nesse contexto, destacamos que a AGEMS tem investido na divulgação, na modernização e na inovação de seus canais de atendimento para ampliar o acesso dos usuários, oferecer resposta efetiva às demandas individuais e adotar as providências pertinentes para procedimentos das entidades reguladas que demandem ações fiscalizatórias ou alterações que beneficiem o conjunto dos usuários".

3.4.1. AGEMS - Pedidos da LAI

A Ouvidoria da AGEMS informou que: “As solicitações apresentadas por meio do E-SIC trataram, predominantemente, de informações quantitativas sobre serviços regulados e/ou fiscalizados pela AGEMS, notadamente, o Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros. Ademais, não houve registro de recursos.”

3.5. AGEPEN - Agência Estadual de Administração do Sistema Penitenciário



| ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES | QUANTIDADE |
|---------------------------|------------|
| Administração | 2 |
| Agropecuária | 1 |
| Assédio Moral | 2 |
| Assistência Social | 1 |
| Atendimento | 5 |
| Atendimento de Servidores | 2 |
| Conselhos de Direito | 1 |
| Direitos Humanos | 3 |
| Educação | 1 |
| Fiscalização | 1 |
| Frequência de Servidores | 1 |

| | |
|-----------------------|----|
| Outros | 5 |
| Penitenciária | 9 |
| Pesquisa | 1 |
| Saúde | 1 |
| Sistema Penitenciário | 23 |
| SEM ASSUNTO | 1 |

ANÁLISE E PROVIDÊNCIAS

Como é possível observar dos assuntos mais recorrentes registrados na Ouvidoria da AGEPEN foram “Penitenciária” e “Sistema Penitenciário”. Dentre o total foi possível constatar o registro de pedidos de acesso à informação no Sistema e-OUV que foram atendidos neste mesmo canal, apesar de não ser o correto, os usuários receberam as respostas, configurando uma otimização nos trabalhos da Ouvidoria. Sobre os pedidos da LAI a AGEPEN assim se manifestou: *“Considerando a peculiaridade do serviço prestado pela AGEPEN, em alguns momentos nos deparamos com certas dificuldades e dúvidas quanto à prestação das informações requeridas, dentre elas podemos destacar como mais relevante o pedido referente a informação sobre empresa conveniada com a Agência para utilização de mão de obra prisional.”*

Dentre as providências tomadas pela AGEPEN quanto às demandas verificou-se a realização de vistorias nas celas em busca de itens irregulares; a liberação de internos em obediência à legalidade; a realização de reuniões orientativas com servidores. Em alguns casos, as reclamações sobre servidores restaram ineficazes através da apresentação de negativas dos fatos.

Como considerações finais a Ouvidoria da AGEPEN passou a discorrer:

“A Ouvidoria da AGEPEN passou a funcionar em sala específica e com servidor designado apenas para realizar os trabalhos referentes às funções de Ouvidoria em 31 de agosto de 2022.

Dentre as ações de maior relevância destacam-se:

- *Participação da Ouvidora na organização do 1º e 2º Encontro de Prevenção e*

Enfrentamento ao Assédio Moral, Sexual e Discriminação no Sistema Penitenciário de Mato Grosso do Sul, ocorridos nas cidades de Campo Grande e Dourados, nos quais atuou como palestrante.

- *Alinhamento junto à Presidência da AGEPEN para que os servidores vítimas de assédio moral, sexual e/ou discriminação recebam atenção diferenciada e eficaz por parte da instituição, dentre elas, encaminhamento ao Núcleo de Apoio ao Servidor para acompanhamento e suporte psicológico, remoção de Unidade Prisional caso se mostre necessário, devolutivas da Corregedoria-Geral aos denunciante/vítimas quanto ao andamento dos processos administrativos, caso sejam instaurados, a fim de que possam acompanhar o andamento.*

- *Uniformização de entendimento quanto à visita virtual à custodiados, iniciada por manifestação de Ouvidoria registrada como reclamação, cujo tratamento trouxe à baila divergência de entendimento sobre teor de documento por parte de diretores de Unidades Prisionais, que pautados em um mesmo documento, por terem entendimento diferente, aplicavam regras diversas em suas Unidades e com a atuação da Ouvidoria no caso, buscando as devidas respostas, houve o alinhamento e uniformização de entendimento para que todas as Unidades utilizassem a mesma regra e outros visitantes não enfrentassem o mesmo problema que resultou no registro da reclamação.*

A Ouvidoria da AGEPEN está se estruturando aos poucos e temos muito a crescer. Hoje a equipe consta com duas servidoras. Contamos com total apoio da Presidência da instituição e estamos empenhadas em desenvolver a Ouvidoria e realizar com excelência a interlocução entre o público interno, externo e a alta administração.”

3.5.1. AGEPEN e os Pedidos da LAI

Sobre os pedidos da LAI, a Ouvidoria da AGEPEN informou que: *“Considerando a peculiaridade do serviço prestado pela AGEPEN, em alguns momentos nos deparamos com certas dificuldades e dúvidas quanto à prestação das informações requeridas, dentre elas podemos destacar como mais relevante o pedido referente a informação sobre empresa conveniada com a Agência para utilização de mão de obra prisional.”*

3.6. AGEPREV - Agência de Previdência Social de Mato Grosso do Sul



| ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES | QUANTIDADE |
|---------------------------|------------|
| Administração | 1 |
| Assédio Moral | 2 |
| Atendimento | 6 |
| Atendimento de Servidores | 4 |
| Cidadania | 1 |
| Outros | 3 |
| Pagamento | 4 |
| Perícia Médica | 7 |
| Serviços Públicos | 1 |
| Trabalho | 1 |

ANÁLISE E PROVIDÊNCIAS

A AGEPREV passou a realizar a seguinte análise das manifestações registradas em seu órgão sobre as 18 (dezoito) reclamações:

“• A maioria contra a Perícia Médica (7), por conta de alguns fatores como por exemplo, a mudança física da Perícia Médica para os blocos 7 e 8 do complexo onde está instalada a Ageprev e outras relacionadas à mudança de critérios nos atestados a serem apresentados à Perícia Médica, que foram bastante recorrentes até, mais ou menos, metade do exercício de 2022, por conta do Decreto n. 15.855, de reestruturação da Perícia Médica Previdenciária, que entrou em vigor em janeiro/2022.

• Uma outra reclamação contra a Perícia Médica foi por conta de encaminhamento para agendamento na perícia para tratamento de saúde, quando deveria ter sido para acompanhar pessoa doente da família. Isso deixou o perito um tanto irritado com o RH de origem do periciando, tendo sido interpretado por este que a irritação era com ele. Essa reclamação foi encaminhada à Diretora de Perícia Médica, que esclareceu que esse profissional tem personalidade forte e marcante e que seu jeito de falar, às vezes, é interpretado como se estivesse bravo. E que nunca faltou com o respeito a ninguém, no exercício de sua profissão.

• As reclamações de mau atendimento ao telefone têm sido recorrentes. Na maioria das vezes, é com relação ao número que leva ao autoatendimento, que acaba não sendo realizado, pelo fato de os ramais estarem sempre ocupados. Este assunto já está sendo estudado pela Diretoria de Administração da Ageprev e faz parte de um projeto de reforma.

• Foi registrada uma reclamação de mau atendimento, por telefone, da parte de uma servidora. Essa reclamação foi encaminhada à Diretoria, onde o fato ocorreu. Conversando com a servidora, citada nessa manifestação, constatou-se tratar-se de uma pessoa que tem por hábito atender muito bem a todos, sem distinção. Então, ela relatou que a pessoa que estava do outro lado

da linha, encontrava-se muito alterada, falando sem parar. Ela pediu licença várias vezes, mas não lhe foi concedido o direito de falar e de se defender.

Então, pediu desculpas e desligou o telefone. Na resposta ao manifestante, esta ouvidoria, além de pedir-lhe desculpas, ressaltou que o bom atendimento faz parte do cotidiano da Ageprev e que o respeito tem que ser recíproco.

- Quanto à reclamação relacionada à demora na conclusão de processos, procurou-se deixar claro ao manifestante que cada assunto obedece ao prazo que está informado na Carta de Serviços da Ageprev. E quando esse prazo se estende um pouco mais é por conta de problemas relacionados à instrução incompleta de dados funcionais, onde foi gerado o processo, ou seja, no RH de origem do servidor. Quando o processo chega ao setor de análise de benefícios, com todas as informações corretas, este caminha de forma ágil, sendo concluído dentro e, até antes do prazo previsto. Este caso foi bem pontual. Analisando a planilha de tramitação desse processo, constatou-se que ele esteve setenta por cento do tempo, indo e vindo do órgão de origem para a Ageprev e vice-versa, para complementação de informações funcionais.*

- Quanto a uma reclamação pontual de dificuldade em acessar o Sistema, por conta de total ausência de legibilidade dos captchas, esta foi encaminhada ao Diretor de Gestão de Informação - DIRGIN, que, imediatamente, contatou o técnico responsável/SGL para que se procedesse às correções necessárias e em resposta ao Manifestante, esta ouvidoria pediu-lhe desculpas e agradeceu-lhe pela colaboração na melhoria dos serviços públicos, que são prestados aos usuários”.*

E deu a seguinte continuidade, no tocante às 12 (doze) solicitações:

“Dessas solicitações, a maioria é bastante recorrente e é rapidamente atendida, mediante acesso ao Portal do Servidor, ou à Carta de Serviços da Ageprev, ou mesmo junto à Unidade de Atendimento ao Segurado (UNAS), pelos telefones: (67) 3323-7359/7365/7366, como é o caso de obtenção de contracheques e troca de senha. Depreende-se disso que existem muitos servidores que ainda têm dificuldade de acessar o Portal do Servidor, para obter o Informe de Rendimentos, para Declaração de Imposto de Renda, por exemplo.”

Sobre as providências, a AGEPREV assim se posicionou: “As reclamações encaminhadas como Manifestações pelo Sistema e-OUV, foram, imediatamente, registradas e encaminhadas às respectivas Diretorias, com pedido de levantamento dos fatos e de quais providências foram tomadas, para evitar que tais situações não mais ocorram e foram respondidas dentro do prazo estipulado.

Uma grande ação, que ajudou bastante no sentido de minimizar as reclamações nos vários setores de serviços dos Órgãos do Estado, foram os Encontros, que a Ageprev realizou, em 2022, através do Núcleo de Atendimento Humanizado Psicossocial (NAHPS), com todos os setores de Recursos Humanos da capital e, no interior, com os encontros de INTERIORIZAÇÃO DA AGEPREV, cujo objetivo foi contextualizar os interesses dos servidores, difusos e coletivos, contemplando a importância da gestão de pessoas e a Política Previdenciária, para efetivação dos seus direitos e deveres. Esses Encontros foram realizados nas 9 (nove) Macrorregiões de Mato Grosso do Sul e tiveram como público-alvo os servidores que trabalham no RH dos órgãos do Estado, além de servidores da Carreira de Gestão de Pessoas e os servidores da Política Previdenciária. Nesses Encontros, todos os Diretores da AGEPREV apresentaram as peculiaridades de sua Diretoria e os

serviços que oferecem, através de metodologias que visassem estimular a participação e a reflexão de todos os participantes: (Quem somos? Onde estamos? O que fazemos?)”.

Como considerações finais, a Ouvidoria da AGEPREV registrou: “Como toda mudança, essa da Perícia Médica Previdenciária gerou insatisfações, reclamações e resistência até no cumprimento das determinações impostas pelo Decreto n. 15.855/2022. Daí a procura significativa de pessoas pelo atendimento presencial e por outros canais desta ouvidoria.

Partindo do papel do ouvidor, que é: a) defender os direitos e os interesses do cidadão dentro da instituição; b) receber, avaliar e encaminhar as demandas, buscando soluções, observando, rigorosamente, as determinações legais relativas ao sigilo dos usuários, ouso afirmar que tenho desempenhado essa gratificante função, com honradez, seriedade e, sobretudo, com eficiência e eficácia, pois é a imagem da Ageprev que represento, enquanto servidora, no exercício desta função.”

3.6.1. AGEPREV - Pedidos da LAI

Sobre os pedidos da LAI a Ouvidoria da AGEPREV fez as seguintes considerações:

“Os pedidos de acesso à informação foram direcionados aos setores competentes, os quais, apesar do intenso fluxo de trabalho e da escassez de pessoal, se empenharam em atender, conforme disposição legal e dentro do prazo previsto.

Importante registrar que esta Ouvidoria realiza atendimentos não só pelo Sistema e-OUV, mas também, por e-mail, por telefone e, presencialmente, sendo este mais raro. Quanto aos atendimentos por e-mail (ouvidoria@ageprev.ms.gov.br) foram registrados, em 2022, 461 (quatrocentos e sessenta e um), conforme quadro abaixo e respondidos o mais breve possível

| | |
|---|-----|
| RECLAMAÇÕES / QUESTIONAMENTOS SOBRE ASSUNTOS DIVERSOS | 115 |
| SOLICITAÇÕES (ASSUNTOS DIVERSOS) | 333 |
| ENCAMINHAMENTOS (ORDEM JUDICIAL) | 13 |
| TOTAL | 461 |

Quanto aos atendimentos por telefone da ouvidoria (3323-7381), foram registrados, em 2022, 233 (duzentos e trinta e três), conforme quadro abaixo e todos respondidos o mais breve possível.

| | |
|---|-----|
| RECLAMAÇÕES / QUESTIONAMENTOS SOBRE ASSUNTOS DIVERSOS | 64 |
| SOLICITAÇÕES (ASSUNTOS DIVERSOS) | 169 |
| TOTAL | 233 |

Quanto aos atendimentos presenciais, excepcionalmente, em 2022, foram registrados mais de 50 (cinquenta), por conta da mudança de espaço físico da Perícia Médica para os blocos 7 e 8 do complexo onde está instalada a AGEPREV/MS. As pessoas que procuraram o atendimento presencial nesta ouvidoria, apresentaram reclamações relacionadas às mudanças trazidas pelo Decreto n. 15.855, de janeiro/2022, que reestruturou a Perícia Médica Previdenciária. A maior incidência de reclamações recaiu sobre o art. 53 desse Decreto, que passou a exigir nas avaliações periciais para concessão de licença para tratamento de saúde que os Atestados observassem, na íntegra, as disposições da Resolução CFM n.1.658, de 13 de fevereiro de 2002 (Conselho Federal de Medicina).”

3.7. AGESUL - Agência Estadual de Gestão de Empreendimentos



| ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES | QUANTIDADE |
|--------------------------------------|------------|
| Administração | 1 |
| Assistência à pessoa com deficiência | 1 |
| Atendimento de Servidores | 1 |
| Direitos Humanos | 1 |
| Fiscalizações | 1 |
| Licitações | 1 |
| Multas | 3 |
| Transporte Rodoviário | 12 |
| Outros | 3 |

ANÁLISE E PROVIDÊNCIAS

A Titular da USCI da AGESUL fez a seguinte análise:

“As manifestações registradas no Sistema de Ouvidorias e-OUV, como constatado nos quadros acima, concentraram-se em Reclamações e Solicitações, onde por reiteradas vezes e em trechos diferentes, com exceção da MS-040 e MS-338 que foram mais demandadas, trataram-se da apresentação do precário estado de conservação da malha rodoviária pela presença de buracos, esfarelamento no asfalto, qualidade e/ou fiscalização das obras de implantação, pavimentação e/ou manutenção, como também a ausência de acostamento, entre outros, o que causaram prejuízos ao tráfego de caminhões de grãos, de gado e dos demais usuários, sendo gerado o alerta de risco e a ocorrência de acidentes com perda de vidas humanas e da fauna silvestre, conforme constou das demandas registradas no Sistema de Ouvidorias.

Outro canal de atendimento disponível pela AGESUL é o “Fale Conosco”, link localizado no tópico “Contato” ao final de seu sítio eletrônico. O direcionamento das demandas registradas neste canal de ouvidoria, em tese, deveria ser remetidos aos e-mails diretoria@agesul.ms.gov.br e ao gabinete da Secretaria, recentemente atualizado para gabinete@seilog.ms.gov.br. Entretanto, conforme inconsistências verificadas recentemente no sítio desta Agência, não foi possível aferir ocorrências do ano de 2022”.

Quanto às providências, assim se manifestou: “Após o recebimento das demandas dos Cidadãos/ãs no Sistema e-OUV, a USCI realizou estudo do caso e encaminhou, às Diretorias responsáveis desta Agência, Comunicações Internas-CIs para manifestação, esclarecimentos e resoluções objetivas, sendo providenciado, em diversos NUPs, o célere atendimento e saneamento das intercorrências ocorridas nas rodovias.

Alguns atendimentos puderam ser rapidamente resolvidos, visto o estudo profundo de contratos vigentes e/ou em garantia de implantação e manutenção onde, após verificada a presença destes, foi providenciada a notificação a empresa contratada para a resolução imediata, quando cabível.

Os registros de Ouvidoria que não puderam ser atendidos com a mesma celeridade, em vista da inexistência de contrato vigente, foram incluídos no planejamento desta Entidade para a verificação da possibilidade de inserção e realização de procedimentos, exigidos à Administração Pública, para contratação de obras e manutenção na malha rodoviária.

Com relação aos apontamentos lançados no “Fale Conosco”, por não serem de acesso, tampouco tratados, respondidos e controlados por esta Unidade de Controle Interno, bem como pelas inconsistências verificadas na plataforma eletrônica, não foi possível aferir o quantitativo, o andamento e o atendimento as demandas registradas.

Portanto e a fim de que os registros não ocorram em outro canal, recentemente, foram implementadas melhorias no sítio oficial desta AGESUL para o direcionamento dos atendimentos

para o site oficial desta Ouvidoria Geral do Estado do MS - OGE e, de maneira igual, as solicitações de acesso à informação (e-OUV e FalaBR): <https://www.agesul.ms.gov.br/fale-conosco-5/>.”

Como Considerações Finais a USCI da AGESUL pontuou: “Considerando que a malha rodoviária estadual é extensa, tendo diversos trechos pendentes de implantação de asfalto e pontes, bem como em virtude de restrições impostas pelo clima como intensas chuvas, o que pode ser observado em análises de precipitações pluviométricas no Estado, obtidas em sites de monitoramento como no Centro de Previsão de Tempo e Estudos Climáticos – CPTEC do Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais (INPE), o que inviabiliza a realização de obras nas rodovias nestes períodos, como também causa danos, por vezes profundos, dificultando, impossibilitando ou atrasando atendimentos simultâneos, bem como o tráfego de veículos leves e pesados, exigindo, ações imediatas (emergências) desta Agência.

Vimos adicionar as dificuldades em prestar atendimento imediato a todas as demandas, onde, por vezes, demandariam novas contratações desta Agência, ou seja, teria de percorrer um expressivo período entre a abertura de procedimentos licitatórios e a efetiva execução contratual para o atendimento real ao cidadão demandante.

Outrossim, apesar de a Lei Federal 12.527/2011, a Lei Estadual nº 4.416/2013 e o Decreto Estadual nº 14.471/2016, terem sido editados e regulamentados a mais de 07 (sete) anos, a AGESUL não implantou, até o momento, a processualização 100% digital, como também, possui baixo poder de memória para armazenamento de dados.”

3.7.1. AGESUL - Pedidos da LAI

Sobre os pedidos de acesso à informação, a Titular da USCI da AGESUL pontuou o que segue: “Os pedidos de acesso à informação registrados no Sistema de Ouvidorias Nacional – FalaBR, encaminhados a esta Agência Estadual de Gestão de Empreendimentos – AGESUL, trataram-se, em sua maioria, de pedidos de documentos digitalizados de processos de obras, em especial, anexos de editais de licitações (projetos, memorial descritivo, inventário de serviços, fotos, outros) não disponibilizados na transparência devido ao tamanho dos arquivos, bem como documentos relativos a arrecadação de recursos (receitas) e execução de contratos, tais como, documentos contábeis, medições, notas fiscais, prestações de contas de convênios.

As solicitações, que não demandaram trabalho adicional, foram prontamente atendidas; as demais, cujo atendimento restou prejudicado por eventuais déficits de recursos humanos e limitação de espaço para carregamento de arquivos nos Sistemas públicos, foram disponibilizadas as dependências desta Agência para que o cidadão solicitante pudesse ter acesso e obter as informações solicitadas”.

3.8. AGRAER - Agência de Desenvolvimento Agrário e Extensão Rural



| ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES | QUANTIDADE |
|-----------------------------|------------|
| Agricultura | 3 |
| Assédio Moral | 1 |
| Atendimentos dos servidores | 2 |
| Concurso | 3 |
| Habitação | 1 |
| Pesquisa | 1 |

ANÁLISE E PROVIDÊNCIAS

A Titular da USCI da AGRAER realizou a seguinte análise das manifestações:

“- As manifestações recebidas, conforme tabela anterior foram de diversos assuntos classificados como: Habitação, solicitação sobre informação de emissão de Guias de ITCD - Imposto sobre a Transmissão Causa Mortis e Doação de quaisquer bens ou direitos (escritura pública de doação), refere-se documento feito em Cartório para transferência de lotes dos assentamentos, requisito para o recebimento do imóvel.

- Reclamação: Atendimento de servidores, reclamação do SRH, mau atendimento e descaso do servidor que faz o apoio ao Gabinete/Diretor Presidente, ao atender telefone.

- Concurso: Reclamação sobre vaga de cota indígena, no Edital n. 1/2022/SAD/SEMAGRO/AGRAER do Concurso, e esclarecemos dúvidas sobre este assunto.

- Elogio: sobre a Pesquisa, trabalho da AGRAER em relação a Olericultura e solicita informações sobre concurso na área.

- Agricultura: Elogio à AGRAER, pelo excedente trabalho de Apoio à Agricultura Familiar, Agroindústria Rural e Crédito Rural.

- Solicitação de Ratificação de documento sobre tempo de trabalho rural, porém não foi encontrado dados que favorecem a solicitante na condição de trabalhadora rural por um determinado período.

- Reclamação: Classificado como assédio moral, portanto o diretor-presidente determinou Apuração Preliminar conforme processo N. 83/000733/2023, onde foi afastado a imputação de falta disciplinar e a penalidade.

As mais relevantes foram sobre concurso, já citadas acima, porém respondidas.”

Sobre as providências, seguem as seguintes ponderações:

“Esta Unidade ao receber manifestações, entramos em contato com a área competente e responsável pelo assunto apresentado e registramos a Resposta no Sistema.

A respeito da Habitação, passamos as informações sobre o documento de Transferência dos lotes. Quanto ao concurso, prestamos todas as informações de contato com IDECAN sobre o Edital n. 1/2022/SAD/SEMAGRO/AGRAER.

Quanto aos Elogios, repassamos para os servidores das áreas elogiadas e diretoria e agradecemos a demonstração de apreço, para com os serviços oferecidos nas áreas referidas da AGRAER.

Sobre uma reclamação classificada como assédio moral, foi determinado procedimento disciplinar de Apuração Preliminar, conforme processo já citado.

As reclamações foram manifestações de desagrado com servidores de alguns setores, e tendo em vista que o manifestante deixou e-mail, foi respondido e esclarecido o mal atendido pelos setores envolvidos.”

Como Considerações finais, a titular da USCI registrou o que segue: *“As manifestações registradas no ano 2022, foram: Reclamações, Solicitações e Elogios, das quais abrangeram várias temáticas, tais como: atendimento a servidores, situações habituais, concurso, pesquisas, agricultura, assédio moral, entre outros temas conforme apresentados no Relatório de Gestão de Ouvidoria 2022.*

Cumpre-nos informar, que além dos atendimentos ora mencionados acima no relatório da Ouvidoria Geral do Estado, a AGRAER dispõe de ferramenta própria de ouvidoria em sua plataforma (Site).

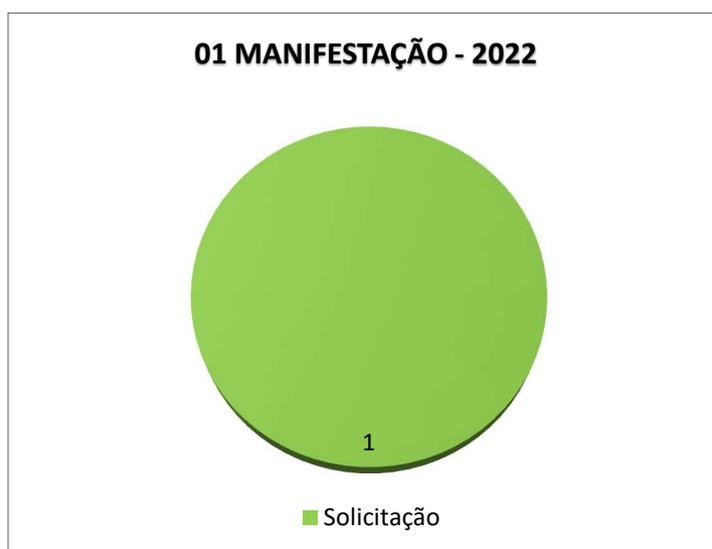
Nesse plano, importante ressaltar que a AGRAER por meio de sua Ouvidoria, forneceu ao cidadão, informações, orientações em diversos assuntos. Frisa-se que esses atendimentos se pautaram na mais breve resposta, de sorte a contemplar as questões suscitadas, bem como as providências a serem aplicadas, estabelecendo nesse contexto um canal sempre aberto, democrático,

buscando a todo tempo o bem comum, promovendo o diálogo entre a AGRAER e o cidadão, dirimindo para tanto, as demandas oriundas dos serviços oferecidos e atividades executadas.”

3.8.1. AGRAER - Pedidos da LAI

“Os pedidos de acesso à informação que recebemos foram respondidos: Sobre o mapa de Loteamento de um dos projetos do crédito fundiário, que está disponível em formato digital em portal do Estado de MS. Também recebemos pedidos de informação sobre concurso realizado pela AGRAER.”

3.9. CASA CIVIL - Secretaria de Estado da Casa Civil



| ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES | QUANTIDADE |
|----------------------------------|-------------------|
| Recursos Humanos | 1 |

ANÁLISE E PROVIDÊNCIAS

A Titular da USCI da CASA CIVIL não apresentou análise e providências acerca da manifestação registrada até a data de fechamento do presente relatório, entretanto, esta OGE-MS verificou tratar-se de solicitação de informações as quais foram fornecidas no próprio Sistema e-OUV.

3.10. DETRAN - Departamento Estadual de Trânsito



| ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES | QUANTIDADE |
|--------------------------------------|------------|
| Não informado | 10 |
| Administração | 17 |
| Assédio Moral | 2 |
| Assédio Sexual | 1 |
| Assistência a pessoa com deficiência | 3 |
| Atendimento | 514 |
| Atendimento dos servidores | 21 |
| Carteira Nacional de Habilitação | 70 |
| Cobrança da dívida ativa | 3 |
| Combate à desigualdade | 1 |
| Corrupção | 2 |
| Defesa do Consumidor | 3 |
| Defesa Civil | 1 |
| Educação | 4 |
| Fiscalização | 7 |
| Habitação | 14 |
| Multas | 36 |
| Outros | 39 |
| Pagamento | 16 |
| Publicação | 1 |
| Programas Sociais | 1 |
| Recursos Humanos | 5 |
| Serviços Públicos | 14 |
| Veículos | 90 |

ANÁLISE E PROVIDÊNCIAS

A Ouvidoria do DETRAN realizou a seguinte análise: *“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 2022 foi marcado pelos impactos políticos, sociais e econômicos de forma geral em todo o Estado. O DETRAN/MS continuou atendendo através de agendamento pelo site por conta da alta demanda de atendimentos diários.

O atendimento, recepção e encaminhamento das manifestações e solicitação 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.”

Sobre as providências adotadas pelo Detran-MS, sua Ouvidoria relatou o que segue: *“Como visto, as principais reclamações realizados 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.”

Como considerações finais, a Ouvidoria do Detran ponderou: “O processo de tratamento e análise prévia efetuado por esta Ouvidoria, incluindo o processo de adequação do tipo da manifestação de acordo com o objetivo almejado pelo manifestante, a triagem de assunto e mapeamento de setores colaborou para continuidade de obtenção de informações estratégicas ao Órgão, com importante apoio à tomada de decisão pelos gestores.

Empreendemos esforços para compreender a percepção, a opinião e os anseios do cliente sobre questões que tangem a atuação do DETRAN. Outrossim, a mediação de conflitos teve papel relevante nas realizações da Ouvidoria, tendo apoiado significativas equalizações.

Uma ouvidoria forte traduz a capacidade da organização de instituir e fortalecer o relacionamento com seu público de interesse. E, neste momento, se elege como um dos grandes desafios do órgão se fazer perceber no seu real papel.

Sabe-se que o correto direcionamento, o tempestivo retorno de respostas transparentes e com qualidade, traduzem um Órgão verdadeiramente comprometido com a transparência e a ética no serviço público.

Sendo assim, esta Ouvidoria se sente tecnicamente recompensada, por ter conduzido seus trabalhos com profissionalismo e agilidade, ancorando suas ações na equidade social e sempre focada no atendimento aos princípios constitucionais norteadores da administração pública, conduzindo um setor que, de fato, promove constantemente reformulação de processos e inovações a procedimentos e serviços prestados, de modo que a propensão de crescimento de manifestações ou demandas desfavoráveis, acerca das atividades desenvolvidas pelo Órgão, seja reduzida e tenda a zero.”

3.11. FCMS - Fundação de Cultura de Mato Grosso do Sul



| ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES | QUANTIDADE |
|---------------------------|------------|
| Turismo | 1 |
| Cultura | 2 |
| Serviços Públicos | 1 |

ANÁLISE E PROVIDÊNCIAS

O Titular da USCI da FCMS realizou a seguinte análise: *“Recebemos 03 (três) solicitações e 01 (Uma) reclamação, as quais foram encaminhadas e resolvidas com informações referentes ao turismo, cultura e prestação de serviços públicos e, após o devido tratamento e verificações pertinentes todas foram respondidas com informações claras e precisas para os cidadãos interessados.”*

Já as providências, foram assim relatadas: *“Após o recebimento das manifestações a Fundação de Cultura de Mato Grosso do Sul, através da USCI, respondeu as 03 (três) solicitações de informações sobre turismo, cultura e prestação de serviços públicos em festivais culturais e 01 (uma) reclamação sobre Editais de produção artística e cultural.*

A primeira solicitação de informações foi respondida a contento, sobre a possibilidade de comércio no Bioparque do Pantanal, importante destacar que o cidadão que fez a solicitação faz trabalho artesanal e, foi lhe informado a possibilidade de comercializar suas peças na Casa do Artesão de Campo Grande/MS, repassamos também a possibilidade de ser emitida para o cidadão a carteirinha de artesão com possibilidade de receber benefícios ligados ao artesanato brasileiro.

Quanto a reclamação sobre Editais para selecionar (artistas, produtores culturais, técnicos da área cultural, respondemos que os Editais passam por criteriosa análise pela equipe jurídica e assessoria da FCMS, cabendo ao cidadão que identificar algum critério em desacordo com os princípios Constitucionais e legais, interpor recurso e, que todos os parâmetros legais são observados.

Sobre a solicitação de informações quanto a realização do festival de Corumbá-MS que, em tese, um grupo de artistas estariam utilizando veículos oficiais e usando entorpecentes, foi informado que os festivais são realizados mediante publicação de Editais e não foi observado nenhum incidente dessa natureza.

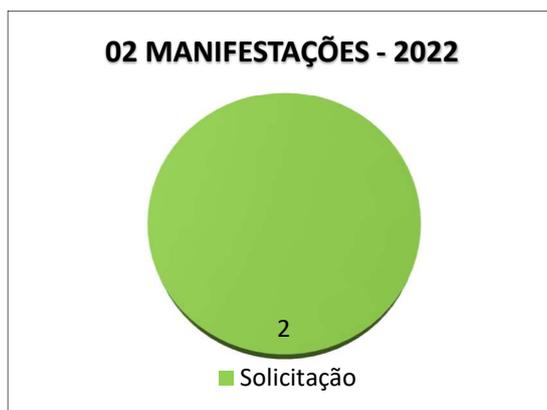
Respondemos também a solicitação de informações referente a adesão ao Projeto de Arte e Cultura do MS, considerando que o referido projeto está sob responsabilidade da Secretaria de Estado de Educação, repassamos as informações de forma clara e precisa com números de telefones, e-mail e local para sanar as dúvidas do cidadão.”

O Titular da USCI da FCMS fez as seguintes considerações finais: “A Fundação de Cultura de Mato Grosso do Sul, através da USCI e seus colaboradores, tem atuado de forma proativa para resolver as demandas apresentadas pelos cidadãos, cumprindo adequadamente com seu papel no Controle Social, tendo a finalidade de melhorar nossa prestação dos serviços a sociedade de Mato Grosso do Sul.”

3.11.1. FCMS - Pedidos da LAI

“A Fundação de Cultura do Estado de Mato Grosso do Sul, tem se empenhado para responder todos os pedidos de acesso à informação e, entendemos ser uma importante ferramenta de gestão pública, pois através dos pedidos de acesso à informação podemos identificar algumas falhas e corrigir procedimentos administrativos que por ventura possam ser aprimorados.”

3.12. FUNDECT - Fundação de Apoio ao Desenvolvimento do Ensino, Ciência e Tecnologia do Estado de Mato Grosso do Sul



| ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES | QUANTIDADE |
|---------------------------|------------|
| Outros | 2 |

ANÁLISE E PROVIDÊNCIAS

A FUNDECT, em sua análise informou que os assuntos referiam-se a solicitação de informações sobre o edital Universal de 2021 e acompanhamento dos bolsistas.

Quanto às providências, a FUNDECT expôs que: *“Todas as manifestações foram respondidas dentro do prazo, sendo que em todos os casos, as informações solicitadas são de caráter público, evidenciadas em publicações no diário oficial e relatórios de gestão, disponíveis no site da FUNDECT. Portanto, as respostas às manifestações consistiram em orientar ao solicitante a verificação das publicações encaminhadas.”*

3.13. FUNDESPORTE - Fundação de Desporto e Lazer de Mato Grosso do Sul



| ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES | QUANTIDADE |
|---------------------------|------------|
| Esporte e Lazer | 5 |
| Pagamento | 1 |

ANÁLISE E PROVIDÊNCIAS

A FUNDESPORTE não apresentou análise e providências acerca das manifestações registradas até a data de fechamento do presente relatório, entretanto, esta OGE-MS verificou, através do sistema e-OUV que a maioria das manifestações se referiam sobre a concessão do Bolsa Atleta. Todos os cidadãos questionavam o processo e tiveram suas respostas inseridas no Sistema.

Dentre as manifestações destaca-se uma reclamação sobre o estado de conservação de quadra desportiva do município de Rochedo-MS em que houve atendimento com realização de reparos e tendo sido anexados fotos para o manifestante.

3.14. FUNDTUR - Fundação de Turismo de Mato Grosso do Sul



| ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES | QUANTIDADE |
|---------------------------|------------|
| Atendimento | 1 |
| Assistência ao Idoso | 1 |
| Outros | 2 |
| Turismo | 2 |

ANÁLISE E PROVIDÊNCIAS

A Titular da USCI da FUNDTUR fez a seguinte análise das manifestações: *“As manifestações direcionadas à Fundação de Turismo do MS no ano de 2022 foram pontuais, sendo relacionadas ao Programa*

Incentiva +MS (sendo 1 solicitação e 1 reclamação), Atendimento telefônico. (1 reclamação), Agendamento no Bioparque Pantanal (2 solicitações) e referente ao calendário de eventos do MS no que tange a inserção de eventos e atualização (1 solicitação e 1 sugestão).”

Sobre as providências adotadas, foram feitos os seguintes apontamentos pela Ouvidoria da FUNDTUR: “No que diz respeito ao Programa Incentiva+MS o beneficiário foi informado da situação em relação ao recebimento das parcelas, uma vez que foram 6 parcelas de R\$ 1.000,00, sendo que o atraso na liberação de algumas parcelas se deu em detrimento das liberações por lote por parte do Tesouro e em virtude da virada de exercício de 2021/2022, acarretando alguns atrasos.

Em relação ao atendimento telefônico, reforçamos em nosso site institucional (www.turismo.ms.gov.br) horário de atendimento, uma vez que como não foi identificado o horário da tentativa da ligação, entendemos que possa ter ocorrido no horário do almoço. Como alguns órgãos públicos funcionam em horários diferentes possa ter havido esse entendimento (logo das 12h às 13h30 inserimos que não há atendimento telefônico).

Quanto aos agendamentos no Bioparque Pantanal e questões pertinentes ao mesmo são direcionadas a SEGOV como encaminhamento.

E sobre o calendário de eventos, a Fundação de Turismo de MS tem um trabalho no que diz respeito ao calendário de eventos para promoção do destino, apresentado anualmente ao trade turístico. O calendário Oficial de Eventos do Mato Grosso do Sul foi instituído pela Lei n. 3.945, de 4 de agosto de 2010, e a inserção ou manutenção dos eventos no calendário de eventos estadual deve tramitar pelos meios legais, não cabendo à FUNDTUR”.

3.15. FUNSAU - Fundação de Serviços de Saúde de Mato Grosso do Sul



| ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES | QUANTIDADE |
|---------------------------------------|------------|
| Acumulação de cargo público | 2 |
| Administração | 4 |
| Assédio Moral | 4 |
| Assistência ao Idoso | 2 |
| Assistência Hospitalar e Ambulatorial | 11 |
| Assistência Social | 2 |
| Atendimento | 7 |
| Atendimento de servidores | 9 |
| Combate à desigualdade | 1 |
| Medicamentos e aparelhos | 1 |
| Outros | 9 |
| Pagamento | 1 |
| Recursos Humanos | 4 |
| Saúde | 8 |
| Serviços Públicos | 1 |
| Trabalho | 2 |



| ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES | QUANTIDADE |
|---------------------------|------------|
| Agendamento incorreto | 1 |
| Demora para o atendimento | 11 |
| Demora resultado de exame | 23 |

| | |
|---------------------------------------|-----|
| Desentendimento entre funcionários | 17 |
| Extravio de documentos/Pertences | 21 |
| Falta de manutenção | 2 |
| Falta de material | 26 |
| Falta de medicamento | 29 |
| Roubo/Furto | 3 |
| Solicitação de boletim médico | 4 |
| Solicitação de cirurgia | 24 |
| Solicitação de consulta | 18 |
| Solicitação de exame | 50 |
| Solicitação de material | 4 |
| Solicitação de medicamento | 6 |
| Solicitação de autorização de visita | 28 |
| Outros | 553 |
| Troca de acompanhante fora do horário | 194 |

ANÁLISE E PROVIDÊNCIAS

A FUNSAU não encaminhou a análise dos pontos recorrentes das manifestações registradas no Sistema e-OUV, bem como das providências adotadas para solucioná-las e encerrá-las no mencionado sistema.

3.16. FUNTRAB - Fundação do Trabalho de Mato Grosso do Sul



| ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES | QUANTIDADE |
|---------------------------|------------|
| Outros | 1 |
| Projetos Especiais | 1 |
| Serviços Públicos | 1 |

ANÁLISE E PROVIDÊNCIAS

A FUNTRAB fez a seguinte análise: “As demandas foram apuradas e concluídas nos prazos especificados.” Já, no tocante às providências, assim se manifestou: “No caso de solicitação de informações, como não se tratava da esfera da FUNTRAB, foi encaminhada ao órgão competente. Quanto a reclamação, além das informações repassadas, também foi disponibilizado telefone de contato para o reclamante sanar suas dúvidas.”

3.17. IAGRO - Agência Estadual de Defesa Sanitária, Animal e Vegetal



| ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES | QUANTIDADE |
|---------------------------|------------|
| Administração | 3 |
| Agricultura | 3 |
| Agropecuária | 29 |

| | |
|---|----|
| Atendimento | 12 |
| Atendimento aos servidores | 4 |
| Concurso | 5 |
| Conselhos de Direito | 1 |
| Covid-19 | 1 |
| Defesa do Consumidor | 1 |
| Fiscalização | 5 |
| Frequência de servidores | 2 |
| Habitção | 1 |
| Meio Ambiente | 1 |
| Multas | 3 |
| Outros | 18 |
| Pagamento | 1 |
| Pagamento de requisições de obrigações de pequeno valor | 1 |
| Pecúária | 14 |
| Qualidade de alimentos | 2 |
| Recursos Humanos | 1 |
| Sanidade animal | 8 |
| Sanidade vegetal | 4 |
| SEM ASSUNTO | 3 |

ANÁLISE E PROVIDÊNCIAS

A Titular da USCI da IAGRO realizou a análise que se segue:

“Principais temas de manifestações:

1. Manifestações relacionadas a solicitação de providências ou reclamação quanto a irregularidades em propriedades com falta de pasto, maus tratos, com trânsito suspeito de animais.

2. Manifestações relacionadas a solicitação de providências ou reclamação quanto a produtos de origem animal sendo comercializados de forma irregular (sem selo de inspeção, mal acondicionados, entre outros).

3. Manifestações solicitando informações sobre como realizar cadastro em nosso sistema: cadastro de responsáveis técnicos, cadastro para abrir ou regularizar inscrição estadual, áreas de lavoura.

4. Manifestações solicitando acompanhamento ou posicionamento sobre auto de infração e multa, de processos que estão em andamento na lagro.

5. Manifestações solicitando informações sobre saldos, movimentação de fichas cadastradas.

6. Manifestações com solicitações de respostas que precisam ser imediatas e colocam no site, que acabam não tendo sentido. A exemplo: solicitando baixa de DAEMS, que ocorria em 24 horas, porém agora já está ocorrendo em 30 minutos.

7. Manifestações solicitando corrigir erros de sistema, que possui canal específico para isso ou informações que podem ser obtidas na Carta de Serviços.

8. Manifestações notificando doença (suspeita de raiva). Na maioria das manifestações o tema solicitação, reclamação é muito confundido por isso realizei a análise desta forma.

O canal do e-OUV vem crescendo a cada ano e em 2022 realmente tivemos um aumento considerável no número de manifestações. Tem sido um canal de escolha de comunicação com o órgão de forma que a pessoa tem a garantia do registro da sua manifestação e prazo para obter a resposta, porém observo que, muitas vezes, a pessoa está mais interessada em reclamar do que receber a resposta”.

Acerca das providências adotadas pela IAGRO, a responsável pela Ouvidoria assim se posicionou: “Considerando a lagro ser um órgão de serviços mais relacionados a fiscalização, as manifestações relacionadas a propriedades rurais, comercialização de produtos de origem animal ou vegetal irregular, as providências são sempre tomadas com a execução de fiscalizações nestes locais com os fiscais da lagro e, muitas vezes, em conjunto com outros órgãos conforme a demanda. Quando pertinente são aplicados auto de infração e multa.

Manifestações com tomada de providências administrativas sempre são solucionadas pelos gestores e seguem os procedimentos operacionais padrão ou cumprindo as legislações vigentes.

Manifestações relacionadas a funcionamento de escritórios ou a servidores sempre com providências que envolvem 02 gestores, inspetores regionais e locais.”

Como Considerações Finais, houve o seguinte registro: “As manifestações de ouvidoria têm contribuído para atuação da lagro nas áreas de fiscalização. O cidadão já reconhece este canal como um meio de comunicação efetivo com o órgão, o que em muito contribui com nosso trabalho.

Também tem sido um canal efetivo de conhecimento de alguns problemas enfrentados pelos cidadãos em nossos escritórios.

Porém há manifestações que poderiam ser facilmente resolvidas utilizando o canal telefônico, sendo mais efetivo.

Para algumas manifestações que exigem fiscalizações a campo, em algumas situações, há necessidade de maior prazo para investigação dos fatos e aplicação de ações efetivas para resolver o problema”.

3.17. IAGRO - Pedidos da LAI

Sobre os pedidos da LAI, a IAGRO esclareceu que: “o canal tem sido pouco utilizado, uma vez que o (a) cidadão (ã) têm realizado a manifestação dos pedidos de acesso a informação pelo Sistema e-OUV, com o título de SOLICITAÇÃO. Quanto ao atendimento dos pedidos de acesso de informação recebidos, todas as providências foram tomadas e os assuntos resolvidos”.

3.18. IMASUL - Instituto de Meio Ambiente de Mato Grosso do Sul



| ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES | QUANTIDADE |
|--------------------------------------|------------|
| Agricultura | 3 |
| Agropecuária | 3 |
| Água | 6 |
| Assistência a pessoa com deficiência | 1 |
| Atendimento | 21 |
| Atendimento dos servidores | 3 |

| | |
|------------------------------------|----|
| Atuação dos procuradores do Estado | 2 |
| Cobrança da Dívida Ativa | 1 |
| Concurso | 3 |
| Empregabilidade | 1 |
| Emprego | 1 |
| Esporte e lazer | 2 |
| Fiscalização | 9 |
| LGPD | 1 |
| Licitações | 1 |
| Meio ambiente | 60 |
| Multas | 3 |
| Outros | 16 |
| Pagamento | 3 |
| Pecuária | 1 |
| Pesquisa | 2 |
| Saúde | 1 |
| Serviços públicos | 4 |
| Trabalho | 1 |
| Transporte rodoviário | 1 |
| SEM ASSUNTO | 2 |

ANÁLISE E PROVIDÊNCIAS

Até o fechamento do presente relatório o IMASUL não encaminhou a análise dos pontos recorrentes das manifestações registradas no Sistema e-OUV, bem como das providências adotadas para solucioná-las e encerrá-las no mencionado sistema.

3.19. PGE - Instituto de Meio Ambiente de Mato Grosso do Sul



| ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES | QUANTIDADE |
|------------------------------------|------------|
| Pagamento | 2 |
| Veículos | 4 |
| Cidadania | 1 |
| Atuação dos Procuradores do Estado | 2 |
| Cobrança da Dívida Ativa | 3 |
| Atendimento | 2 |
| Outros | 5 |
| Pesquisa | 1 |
| Conselhos de Direito | 1 |
| Educação | 0 |
| Atendimento dos Servidores | 1 |
| Fiscalização | 0 |
| Ensino | 1 |
| Administração | 1 |
| Direitos Humanos | 0 |
| Licitações | 1 |
| SEM ASSUNTO | 1 |

ANÁLISE E PROVIDÊNCIAS

A Ouvidoria da PGE fez a seguinte análise: “No sistema e-OUV desta USCI 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 conseqüente protesto em cartório. Em se tratando de manifestações mais relevantes, podemos citar a denúncia (NUP 5301010.00000652/2022-82) que foi recebida, devidamente tratada e concluída por intermédio de averiguação preliminar regularmente instaurada (processo nº 15/000111/2023).”

3.20. SAD - Secretaria de Estado de Administração e Desburocratização



| ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES | QUANTIDADE |
|-----------------------------------|------------|
| Atendimento | 4 |
| Concurso | 34 |
| Fiscalização | 1 |
| Outros | 1 |
| Proteção social básica e especial | 1 |
| Recursos Humanos | 1 |
| Serviços Públicos | 1 |
| SEM ASSUNTO | 1 |

ANÁLISE E PROVIDÊNCIAS

A Ouvidoria da SAD realizou a seguinte análise sobre as manifestações registradas no sistema e direcionadas a ela:

“Podemos identificar que a maioria das manifestações registradas no ano de 2022, destinadas à Secretaria de Estado de Administração e Desburocratização são direcionadas ao setor de organização dos Concursos Públicos, ou seja, à Coordenadoria de Seleção e Ingresso de Pessoal (COSIP), considerando a alta concorrência por cargos públicos.

Informamos que a Coordenadoria de Ingresso de Pessoal, bem como as demais que fazem parte da estrutura da SAD, auxiliam com presteza o atendimento às demandas da Unidade Setorial de Controle Interno desta Secretaria.”

Acerca das providências, esta Ouvidoria assim se manifestou:

“Todas as manifestações são analisadas por servidores competentes, registradas e tomadas as devidas providências, caso julgadas como necessárias.

Em se tratando das manifestações sobre Concurso Público, que são a grande maioria, tratam-se de dúvidas sobre prazos, convocações, publicações e quanto ao trâmite legal de cada fase.

A maior parte das solicitações e reclamações estavam previstas em leis e nos editais dos concursos disponibilizados.

Ressaltamos que a SAD preocupada em ofertar concurso público que avalie da melhor forma as competências dos candidatos que concorrem aos cargos efetivos no Poder Executivo Estadual de MS, está sempre buscando aprimoramento em suas ações, objetivando sempre proporcionar lisura, transparência e eficácia nos processos.”

A Titular da USCI da SAD fez as seguintes Considerações Finais: *“A Secretaria de Estado de Administração, buscando aperfeiçoamento nos processos referente a Concurso Público, principalmente o atendimento ao cidadão, pretende munir de informações atualizadas, os dados sobre todas as etapas, publicações, autorizações e disponibilizá-las em seu sítio eletrônico <https://www.sad.ms.gov.br/> ou no sítio de concursos <http://www.concursos.ms.gov.br/>, podendo assim dirimir as dúvidas dos possíveis candidatos.*

Na oportunidade, destacamos que os cidadãos poderão acompanhar a abertura dos concursos públicos via internet por meio do Diário Oficial Eletrônico, no endereço <https://www.spdo.ms.gov.br/diariodoe>.

Sabemos que o Portal da Transparência do Poder Executivo Estadual é um dos melhores do Brasil e é notório o trabalho eficiente da Controladoria-Geral do Estado nesse sentido. No entanto, ainda para alguns cidadãos os serviços disponibilizados são desconhecidos, especialmente sobre pessoal, licitações, contratos e sanções. Por esse motivo, fazemos questão de fomentar a utilização do portal por parte do cidadão, informando-os através das manifestações ou dos pedidos de acesso à informação destinados a essa Secretaria. Até porque, os dados lá disponibilizados estão de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD”

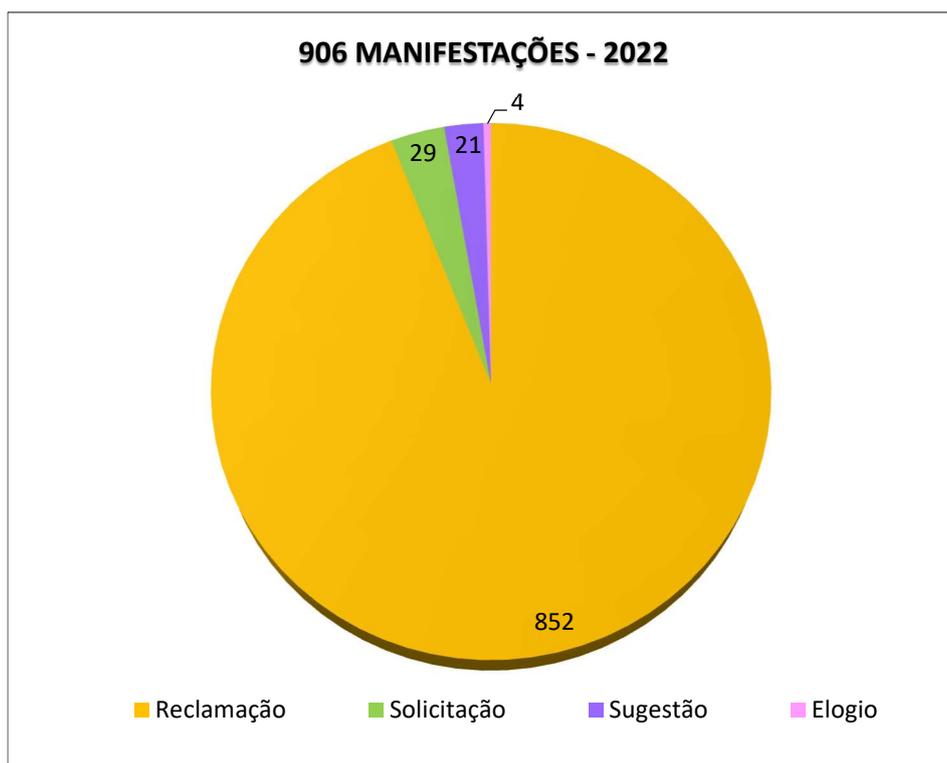
3.20.1. SAD - Pedidos da LAI

“Quanto aos pedidos de acesso à informação, recebemos diversos assuntos, no entanto, a maioria ainda é sobre Concurso Público. Salientamos que os editais são baseados em leis, apenas reproduzem a exigência legal, não podendo dispor diferente.

Identificamos também, que no ano de 2022, recebemos pedidos de acesso à informação com assuntos que não eram totalmente de nossa competência, como foi o caso dos pedidos sob n. 02789.2022.000444-83 e n. 02789.2022.000496-04.

No entanto, consideramos que a maioria foi atendida a contento, não recebendo recurso sobre as respostas concedidas.”

3.21. SANESUL - Empresa de Saneamento de Mato Grosso do Sul



| ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES | QUANTIDADE |
|---------------------------|------------|
| Abastecimento | 170 |
| Acesso à informação | 6 |
| Agente público | 2 |

| | |
|--|-----|
| Água | 35 |
| Assédio sexual | 1 |
| Atendimento | 54 |
| Atendimento básico | 1 |
| Certidões e Declarações | 1 |
| Cidadania | 1 |
| Concurso | 3 |
| Conduta ética | 3 |
| Defesa do consumidor | 3 |
| Denúncia crime | 2 |
| Denúncia de irregularidade de servidores | 2 |
| Frequência de servidores | 1 |
| Lazer | 1 |
| Outros | 1 |
| Outros em comércio e serviços | 1 |
| Outros em comunicações | 1 |
| Outros em saneamento | 16 |
| Outros em trabalho | 1 |
| Ouvidoria | 9 |
| Recursos Humanos | 1 |
| Saneamento básico urbano | 11 |
| SEM ASSUNTO | 2 |
| Serviços e Sistemas | 622 |
| Serviços públicos | 15 |
| Serviços urbanos | 1 |
| Trânsito | 3 |
| Transparência | 1 |

ANÁLISE E PROVIDÊNCIAS

Na análise realizada, a Ouvidoria da SANESUL mencionou: *“A performance desenvolvida pela Ouvidoria no ano de 2022 foi atípica, tendo em vista que no mês de dezembro/2021, mais precisamente, no dia 23/12, a Sanesul sofreu um ataque cibernético, afetando nosso sistema, o que fez com que muitos usuários acionassem a empresa, para ter o seu problema resolvido o mais rápido possível, uma vez que o problema impactou, principalmente, nas contas de água.”*

Como providências, foi informado que: *“Foram abertos processos licitatórios para melhorar a segurança e a infraestrutura de segurança da empresa, como também, foram tomadas várias medidas que aumentaram a complexidade da rede.”*

3.22. SED - Secretaria de Estado de Educação



| ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES | QUANTIDADE |
|--|------------|
| Acumulação de Cargo Público | 7 |
| Administração | 8 |
| Assédio Moral | 16 |
| Assistência à Criança e ao Adolescente | 7 |
| Atendimento | 9 |
| Atendimento dos Servidores | 10 |
| Concurso | 11 |
| Convênio | 2 |
| Direitos Humanos | 2 |
| Educação | 86 |
| Ensino | 11 |
| Fiscalização | 1 |
| Frequência de servidores | 2 |
| Igualdade racial | 1 |
| LGPD | 1 |
| Licitações | 1 |
| Outros | 22 |
| Pagamento | 9 |
| Policiamento | 1 |
| Programa Bolsa Família | 1 |
| Qualidade de Alimentos | 1 |
| Recursos Humanos | 6 |
| Saúde | 3 |
| Serviços Públicos | 1 |
| Trabalho | 1 |
| Transporte Rodoviário | 1 |
| SEM ASSUNTO | 6 |

ANÁLISE E PROVIDÊNCIAS

O Titular da Ouvidoria da SED expôs em sua análise que os assuntos recorrentes, conforme tabela acima, foram: Educação, Assédio Moral, Concurso, Ensino e Atendimento dos Servidores. Apresentou como manifestações mais relevantes:

1. Reclamação sobre possível assédio moral
2. Reclamação sobre não cumprimento de horário
3. Reclamação sobre convocação de professores
4. Reclamação sobre Acúmulo de cargo
5. Reclamação sobre atendimento e informação
6. Reclamação sobre pagamento a menor
7. Reclamação sobre gestão escolar
8. Reclamação sobre possível falta de urbanidade

Quanto às providências, a SED adotou os seguintes procedimentos:

- a) Houve o pagamento das aulas ministradas e correções de possíveis pagamentos incorretos.
- b) 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.
- c) 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.
- d) 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.
- e) Trabalho permanente de monitoramento por parte da Coordenadoria de Gestão Escolar nas ações desenvolvidas pelos Gestores Escolares.

O Ouvidor da SED expõe que: *“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.”*

Informa, ainda, em suas considerações finais: *“A Secretaria de Estado de Educação tem trabalhado 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.”

3.22.1. SED - Pedidos da LAI

Sobre os Pedidos da LAI, a SED expôs que: “Em sua maioria, os pedidos de acesso à informação versam sobre: Orçamento/Despesas, Recursos Financeiros, Concursos, Quantitativo de Cargos, Contratos/Convênios e Prestações de Contas.”

3.23. SEDHAST - Secretaria de Estado de Direitos Humanos, Assistência Social e Trabalho



| ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES | QUANTIDADE |
|--|------------|
| Assistência à Criança e ao Adolescente | 1 |
| Assistência à Pessoa com Deficiência | 1 |
| Assistência ao Idoso | 1 |
| Assistência Social | 1 |
| Atendimento dos Servidores | 1 |
| Defesa do Consumidor | 2 |
| Frequência de servidores | 1 |
| Programas Sociais | 5 |
| Saúde | 1 |
| Sistema Único da Assistência Social | 1 |

ANÁLISE E PROVIDÊNCIAS

A Titular da USCI da SEDHAST fez a seguinte análise: “Considerando que a Secretaria possui uma grande estrutura organizacional e alto volume de ações e serviços executados durante o ano, a quantidade de manifestações (denúncias, reclamações e sugestões) recebidas foi pequena. Por outro lado, as manifestações dos usuários contribuem para o aperfeiçoamento dos trabalhos aqui desenvolvidos, pois implica em ajustar e corrigir falhas nas entregas dos serviços prestados ao cidadão.

Os Programas Sociais aqui executados, e mais especificamente o Programa Mais Social que abrange todos os municípios e atendeu em média 55.000 famílias em situação de vulnerabilidade social, recebeu maior quantidade de manifestações recorrentes, as quais foram analisadas, apuradas e devidamente tomadas as providências necessárias”.

Sobre as providências, simplificou: “As manifestações foram avaliadas e todos os setores e/ou servidores responsáveis foram comunicados e orientados, visando a melhoria na qualidade dos serviços prestados ao cidadão”.

3.24. SEFAZ - Secretaria de Estado de Fazenda



| ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES | QUANTIDADE |
|--------------------------------------|------------|
| Administração | 2 |
| Agropecuária | 1 |
| Assistência à Pessoa com Deficiência | 1 |
| Atendimento | 6 |
| Atendimento dos Servidores | 3 |
| Defesa do Consumidor | 2 |

| | |
|-------------------|----|
| Fiscalização | 12 |
| Multas | 1 |
| Orçamento | 1 |
| Outros | 8 |
| Pagamento | 2 |
| Serviços Públicos | 2 |
| Veículos | 1 |
| SEM ASSUNTO | 2 |

ANÁLISE E PROVIDÊNCIAS

O Titular da USCI da SEFAZ, em sua análise, informou que os assuntos das manifestações referiram-se a reclamações de atendimento, solicitação de fiscalização relativa a supostos ilícitos tributários, sugestões sobre a Nota Fiscal MS Premiada e sugestão sobre a emissão NFP-e, realizando a seguinte análise: *“As Manifestações foram respondidas no prazo definido na Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011 – Lei de Acesso à Informação.”*

Sobre as providências, assim se manifestou: *“Esclareça-se que, em algumas reclamações relativas aos serviços prestados pela SEFAZ, a demora ou o não-atendimento foi motivado pela falta de regularização de pendências fiscais existentes em nome do contribuinte, bem como a falta de instrução do pedido com os documentos exigidos na legislação tributária estadual. As denúncias relativas a supostos ilícitos tributários foram encaminhadas à Coordenadoria Especial de Monitoramento e Planejamento Fiscal/SEFAZ, para análise e providências quanto à inclusão dos estabelecimentos das empresas denunciadas no planejamento de fiscalização, juntamente com as empresas do mesmo setor de atuação.”*

Como considerações finais, assim asseverou:

“É de se ressaltar que, conforme as disposições contidas na RESOLUÇÃO/SEFAZ n. 2.519, de 12 de dezembro de 2013, que instituiu a Política de Atendimento ao Contribuinte, a Secretaria de Fazenda - SEFAZ possui como compromissos de atendimento, entre outros: i) promover o atendimento de qualidade, caracterizado pelo profissionalismo, respeito, efetividade e agilidade, e (ii) realizar o atendimento ao contribuinte, sempre que possível, pelo meio mais rápido, econômico e conveniente.

Nesse sentido, a SEFAZ tem envidado constantes esforços na implementação de sistemas informatizados, bem como no redesenho dos fluxos de trabalho, a fim de propiciar a melhoria do atendimento ao contribuinte e, desta forma, possibilitar a entrega de uma resposta mais rápida aos interessados.”

3.25. SEGOV - Secretaria de Estado de Governo e Gestão Estratégica



| ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES | QUANTIDADE |
|----------------------------|------------|
| Administração | 1 |
| Atendimento | 3 |
| Atendimento dos Servidores | 2 |
| Concurso | 3 |
| Direitos Humanos | 2 |
| Esporte e Lazer | 1 |
| Meio Ambiente | 1 |
| Outros | 4 |
| Pagamento | 1 |
| Publicações | 1 |
| Saúde | 1 |
| Serviços Públicos | 1 |
| Turismo | 3 |
| Veículos | 1 |

ANÁLISE E PROVIDÊNCIAS

Até o fechamento do presente relatório a SEGOV não encaminhou a análise dos pontos recorrentes das manifestações registradas no Sistema e-OUV, bem como das providências adotadas para solucioná-las e encerrá-las no mencionado sistema.

3.26. SEINFRA - Secretaria de Estado de Infraestrutura



| ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES | QUANTIDADE |
|---------------------------|------------|
| Fiscalização | 1 |
| Licitação | 1 |
| Outros | 2 |
| Turismo | 2 |
| SEM ASSUNTO | 1 |

ANÁLISE E PROVIDÊNCIAS

A Titular da USCI da SEINFRA apresentou a seguinte análise das manifestações: *“Analisando-se os teores das reclamações, sugestões e solicitações, observa-se que os pontos recorrentes foram duas reclamações em relação ao fechamento do Bioparque Pantanal na data de férias.*

Ademais, foram realizados pedidos de acesso a documentos referente a Concorrência nº 002/2022 e uma sugestão para a construção de uma passarela em bairro, na cidade de Maracaju-MS, vez o mesmo fica próximo à BR-267”.

Como providências, foram assim descritas pela Ouvidoria da SEINFRA: *“As manifestações recebidas por meio do Sistema e-OUV foram previamente examinadas e tratadas, sendo que em relação às solicitações de informações, o cidadão manifestante foi devidamente orientado a formular um pedido de acesso à informação ao Sr. Secretário de Infraestrutura e Logística.*

Quanto ao pedido de acesso aos documentos da Concorrência, informamos que não era de competência deste órgão, que deveriam ser solicitados junto ao Escritório de Parcerias Estratégicas – EPE/SEGOV.

Em atenção as reclamações sobre o Bioparque Pantanal, informamos ao Cidadão que as vagas eram liberadas nas segundas, terças, quartas, quintas e sextas-feiras, esclarecemos que o Bioparque foi fechado no período de 30 de dezembro até o dia 08 de janeiro, para manutenção, e ainda, explicamos como são realizados os atendimentos Via WhatsApp, agendamentos no site, as visitas por ordem de chegada, a quantidade de senhas liberadas por dia.

Quanto à sugestão para construção de uma passarela, foi informado ao cidadão que não há previsão para a realização da travessia no âmbito das rodovias estaduais, bem como comunicamos que a BR – 267 é uma Rodovia Federal, logo, a sua jurisdição é de competência do DNIT”.

3.27. SEJUSP - Secretaria de Estado de Justiça e Segurança Pública



| ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES | QUANTIDADE |
|----------------------------|------------|
| Assistência ao Idoso | 1 |
| Atendimento | 10 |
| Atendimento dos Servidores | 1 |
| Concurso | 1 |
| Estatística | 2 |
| Orçamento | 1 |
| Outros | 9 |
| Penitenciárias | 1 |
| Polícia | 3 |
| Policiamento | 1 |
| Recursos Humanos | 1 |

| | |
|-------------------|---|
| Serviços Públicos | 3 |
| Veículos | 1 |
| Sem Assunto | 1 |

ANÁLISE E PROVIDÊNCIAS

A SEJUSP afirmou que, de um modo geral, “recebe pedidos bem diversificados através da ouvidoria, abrangendo solicitações de informações como dados envolvendo gastos públicos, estatísticas criminais para fomentar projetos e pesquisas de monografia, informações sobre concursos públicos, dentre outros”.

Acerca das providências, a SEJUSP assim se manifestou:

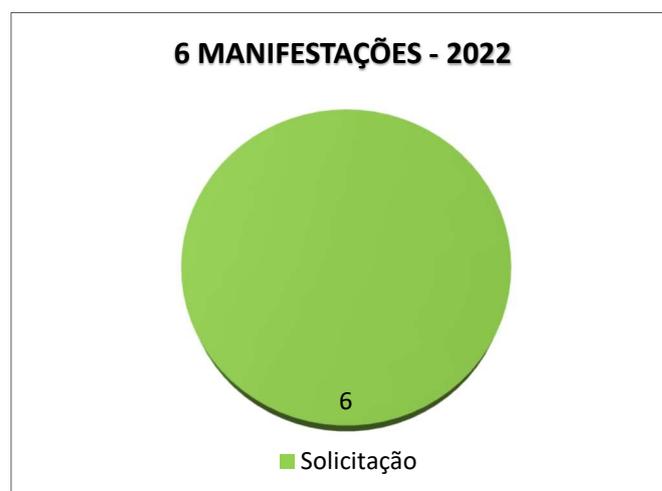
“Em 2022, a manifestação que mais ocorreu foi a de reclamação envolvendo a dificuldade de atendimento relativo ao agendamento eletrônico para a emissão do documento de identidade.

Quando a questão é pontual, é enviado o pedido de informação ao Instituto de Identificação e posteriormente repassada a resposta ao cidadão.

Quando a dificuldade é de operacionalização das soluções disponíveis ao cidadão pelo meio digital, são detalhadas as instruções de uso da ferramenta e, em alguns casos, feito o contato telefônico com o cidadão para a orientação passo-a-passo.

Independente da manifestação, a SEJUSP/MS sempre procura atender no prazo e com o maior nível de informação as solicitações que chegam também pelo portal da ouvidoria.”

3.28. SEJUSP/CBM-MS - Corpo de Bombeiros Militar do Estado de MS



| ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES | QUANTIDADE |
|---------------------------|------------|
| Água | 1 |
| Atendimento | 1 |
| Fiscalização | 2 |
| Polícia | 1 |
| Recursos Humanos | 1 |

ANÁLISE E PROVIDÊNCIAS

A Ouvidoria do Corpo de Bombeiros de MS realizou a seguinte análise das manifestações recebidas:

“1. Assunto: Fiscalização. Solicitação de cópias de vistorias, visitas técnicas e notificações;

2. Assunto: Água. Solicitação a respeito de informações sobre ocorrências de inundações nas cidades de Aquidauana - MS e Anastácio – MS, solicitação fazendo parte de uma pesquisa da UFMS;

3. Assunto: Fiscalização. Solicitação a respeito de certificado de vistoria para funcionamento de estabelecimento;

4. Assunto: Polícia. Solicitação a respeito de vistoria de estabelecimento.

5. Assunto: Recursos Humanos. Solicitação a respeito do quantitativo de mulheres que trabalham no Corpo de Bombeiros – MS;

6. Assunto: Atendimento. Solicitação de certificado de vistoria.”

Na sequência, realizou o apontamento das providências adotadas:

“1. Foi orientado ao solicitante que buscasse as informações junto à Corregedoria do CBMMS no Quartel do Comando-geral no seguinte endereço: R. Fernando Augusto Corrêa da Costa, 376 - Jardim América, Campo Grande - MS, 79080-790;

2. Foi orientado ao solicitante que buscasse as informações junto ao Comando-Geral do CBMMS com ofício enviado ao seguinte endereço: R. Fernando Augusto Corrêa da Costa, 376 - Jardim América, Campo Grande - MS, 79080-790;

3. A solicitação foi respondida com o detalhamento sobre como se deram as vistorias, bem como sobre as datas de realização das mesmas;

4. Informou-se ao cidadão sobre a vistoria realizada e registrada no Sistema SIGO-MS sob nº 1959/2022 – CBI/6ºSGBM/IND;

5. A Coordenadoria Jurídica do CBMMS respondeu a solicitação com os dados fornecidos pela Diretoria de Pessoal da Corporação;

6. Foi informado que a vistoria foi realizada e a empresa solicitante teria um prazo de 20 dias para cumprimento de medidas preventivas. Notificação de Exigência de Vistoria (NEV) n. 399/SAT/1ºGBM/2022.”

3.29. SEJUSP/PC-MS - Polícia Civil do Estado de MS



| ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES | QUANTIDADE |
|--------------------------------------|------------|
| Administração | 1 |
| Água | 1 |
| Assistência à pessoa com deficiência | 2 |
| Atendimento | 9 |
| Atendimento dos Servidores | 5 |
| Concurso | 2 |
| Direitos Humanos | 1 |
| Educação | 1 |
| Estatística | 1 |
| LGPD | 1 |
| Outros | 7 |
| Perícia Médica | 1 |
| Polícia | 12 |
| Policciamento | 1 |
| Recursos Humanos | 1 |
| Serviços Públicos | 2 |
| Transporte Rodoviário | 1 |
| Veículos | 1 |
| SEM ASSUNTO | 4 |



ANÁLISE E PROVIDÊNCIAS

A Ouvidoria da Polícia Civil informou que, adicionalmente às manifestações registradas no Sistema e-OUV, e no intuito de otimizar o atendimento ao usuário dos serviços públicos, também encontra-se em funcionamento o link <https://www.pc.ms.gov.br/faleconosco> de onde se extraiu o total de **483 (quatrocentos e oitenta e três)** manifestações adicionais às 54 (cinquenta e quatro) registradas no Sistema Informatizado de Ouvidoria de Mato Grosso do Sul. Cumpre registrar que a OGE-MS não possui acesso aos dados obtidos no site institucional da Polícia Civil de MS, restando prejudicado seu monitoramento.

Em sua análise, registram que as Reclamações versaram sobre “Mau atendimento por parte de servidores (descaso, grosseria, ausência de empatia), ausência de providências (BO’s paralisados, não instauração de procedimento, etc.); unidade policial sem atendimento ou telefone da unidade policial que não é atendido”; as Solicitações foram sobre: “Atendimentos realizados, sendo eles, manifestações respondidas pelo e-OUV, via e-mail institucional, fale conosco e atendimento presencial. 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 do Processo de trabalho Unidades Policiais, melhoria DEVIR”; e “Elogio: Manifestações de Elogios aos servidores por bom atendimento realizado nas unidades policiais (presteza, cordialidade e eficiência)”.

Em sua análise, a Ouvidoria da Polícia Civil fez os seguintes apontamentos:

“Com relação ao tema das manifestações/solicitações recebidas por esta Ouvidoria, convém ressaltar preliminarmente que as principais demandas são assuntos recorrentes e são monitorados para a melhoria dos serviços prestados pela Polícia Civil de Mato Grosso do Sul. Dentre os principais eixos, destacamos:

- Reclamações relacionadas à qualidade do atendimento ao cidadão (falta de presteza e urbanidade, negativa ou falta de informação, não atendimento à solicitação do usuário, recusa de orientação, não observância de prerrogativas funcionais, dentre outros).

- Reclamações relacionadas ao serviço prestado e sua eficiência (recusa de registro de boletim de ocorrência, ausência de providências ou demora no andamento e conclusão de investigações criminais, descumprimento de prazos, burocracia, dentre outros)

- Solicitações de informações sobre situações e assuntos diversos (andamento de concursos públicos, onde registrar ocorrências, horário de funcionamento das unidades, solicitação de dados estatísticos para trabalhos acadêmicos, intensificação de policiamento em determinadas localidades, sinalização de vias onde há recorrência de acidentes, consultas de natureza jurídica, inclusive de natureza cível, que nem sempre estão relacionadas às atribuições da Instituição, consultas de como proceder ou acessar e utilizar serviços, tais como: expedição de carteira de identidade e 2ª via, de atestado de antecedentes criminais, de alvarás, etc), dentre outros.

- Sugestões acerca de melhorias na estrutura das unidades policiais, ampliação do rol de delitos e situações que poderiam ser comunicados pela Delegacia Virtual – DEVIR,

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

A Ouvidoria trata com absoluta prioridade as reclamações sobre a qualidade do atendimento prestado pelos servidores da Instituição promovendo junto aos Departamentos e Unidades da Polícia Civil um trabalho de conscientização para a melhoria do atendimento, o que impacta diretamente na imagem da corporação e valorização do trabalho perante a sociedade sul-mato-grossense.

Observamos ainda a necessidade de uma campanha de esclarecimento sobre as atribuições dos órgãos de Segurança Pública, pois constantemente a Polícia Civil é instada a fornecer informações sobre atribuições relacionados a outros órgãos, tais como sobre policiamento ostensivo, sinalização de vias públicas, boletins de acidente de trânsito sem vítimas, emissão de porte de armas, passaporte, transporte de produtos químicos, etc.

No tocante às sugestões de melhorias, também atuamos junto aos Departamentos competentes para a melhoria das instalações das Unidades da Polícia Civil e ampliação do rol de serviços da Delegacia Virtual.

Por fim, quanto às manifestações de elogio a Ouvidoria verificou que elas ocorrem notadamente quando o atendimento é prestado com excelência e o cidadão é tratado com respeito e dignidade, bem como naqueles casos em que a solicitação é prontamente atendida, citando como exemplo a rápida elucidação de um crime ou a prisão do autor de um delito de repercussão”.

Quanto às providências, a Ouvidoria da Polícia Civil registrou o que segue:

“Considerando a relevância e importância dos serviços prestados pela Polícia Civil de Mato Grosso do Sul para o sistema de justiça criminal, atrelado ao seu protagonismo com relação às investigações criminais, o que impacta diretamente na percepção do cidadão no tocante aos efeitos e o combate à violência e criminalidade, além de sua missão institucional de SERVIR e PROTEGER a sociedade sul-mato-grossense, a Administração da Polícia Civil tem envidado esforços no sentido de orientar e capacitar seus servidores para a

melhoria do atendimento ao cidadão, o que impacta diretamente na imagem da instituição e na valorização do trabalho desempenhado.

Assim, dentre as medidas adotadas ao longo da última década, a Polícia Civil tem inserido em seus cursos de formação, bem como de atualização e especialização para fins de promoção funcional, a capacitação constante de seu efetivo por meio da ACADEPOL que inseriu e manteve em sua grade curricular matéria específica de Relações Humanas e Atendimento ao Público, o que tem impactado positivamente na melhoria do atendimento prestado.

Com relação aos itens identificados como os que causam mais manifestações de reclamação pelos canais de atendimento disponibilizados, a instituição tem inserido em seu planejamento estratégico ações que visam diminuir e até mesmo erradicar os problemas detectados, avançando no trabalho de integração e digitalização de seus processos e procedimentos, o que impactará positivamente no acesso à informação, transparência e celeridade dos atos, além do fortalecimento dos instrumentos de controle interno realizado por meio das ações para coibir a prática de transgressões disciplinares e violações de deveres funcionais, o que tem envolvido uma atuação conjunta da Ouvidoria e da Corregedoria-Geral da Polícia Civil, apresentando excelentes resultados.

Cumprido destacar que a celeridade na solicitação de informações relacionadas a denúncias e reclamações tem gerado efeito positivo, na medida em que as unidades são impulsionadas a regularizar e melhorar o serviço prestado, razão pela qual se pode observar ter se tornado frequente a conversão de reclamações em elogios quando há a resolutividade do problema suscitado pelo reclamante.

Ainda com relação às sugestões, a Polícia Civil tem adotado medidas efetivas para melhoria de suas estruturas físicas e de acolhimento ao cidadão visando propiciar um atendimento humanizado. Nesse aspecto, nos últimos 8 anos, por meio do Governo do Estado e da Secretaria de Estado de Justiça e Segurança Pública, houve investimento maciço na destinação de suprimento de fundos, aquisição de mobiliários e reformas que resultaram numa verdadeira transformação nas recepções das unidades da Polícia Civil, disponibilizando ambiente salubre e adequado para o atendimento ao público em geral. Outro exemplo que se tornou referência nacional foi a instalação de ambientes adequados para o atendimento de mulheres, crianças e adolescentes vítimas de violência doméstica ou sexual, espaços estes denominados “Salas Lilás”.

Por fim, a Ouvidoria tem promovido ainda ações para a valorização e incentivo ao servidor para implantação da cultura de excelência no atendimento, encaminhando para os Departamentos, Delegacia - Geral e Conselho Superior as manifestações de elogio recebidas para que seja lançado e repercuta positivamente na ficha funcional do servidor”.

Já nas Considerações Finais, a Ouvidoria da PCMS expôs que:

“No ano de 2022, em razão da reforma das instalações da Delegacia-Geral da Polícia Civil, devido à desativação temporária do atendimento telefônico e do serviço 0800, houve drástica redução do número de solicitações”.

E encerra nos seguintes termos: “A Ouvidoria-Geral da Polícia Civil, órgão da Administração Superior da Polícia Civil, além de receber e dar o devido tratamento às denúncias, reclamações, sugestões e elogios, tem como escopo e papel institucional primordiais, contribuir para a melhoria da qualidade do atendimento e do serviço prestado à população, da seguinte forma:

- Identificar os problemas e propor pelos canais hierárquicos competentes, a adoção das providências que entender pertinentes, necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços prestados à população pela Instituição;

- Promover a realização de pesquisas, seminários e cursos versando sobre assuntos de interesse da segurança pública e sobre temas ligados aos direitos humanos, divulgando os resultados desses eventos;

- Criar um processo permanente de divulgação dos seus serviços junto à população, incentivando a participação comunitária no controle e fiscalização da atividade policial;

- Organizar e manter atualizado arquivo da documentação relativa às denúncias, às reclamações, às representações e às sugestões recebidas;

Com relação à qualidade do atendimento e dos serviços prestados no âmbito da Polícia Civil entendemos necessário fazer algumas ponderações que impactam diretamente na avaliação e satisfação do usuário, o que tem impedido ao longo dos anos a implantação de um sistema fidedigno nesse sentido.

O primeiro ponto que nos chama atenção é a estigmatização do serviço policial com uma cultura de desrespeito às liberdades e garantias individuais, aos direitos humanos, a imagem de violência e truculência, o que nos remete a um momento de nossa história em que houve a nítida utilização das forças de segurança como instrumentos de repressão. Assim, ainda é comum ouvir do cidadão como se fosse atestado de idoneidade a frase “nunca entrei numa delegacia”, o que não condiz com a realidade, posto que quase totalidade do público atendido nas unidades da Polícia Civil é composto de cidadãos que foram vítimas ou testemunhas da violência ou criminalidade ou que estão em busca da prestação de um serviço público, como é o caso de comunicação de extravio de documentos, expedição de carteiras de identidade, de alvarás e de atestado de antecedentes, dentre outros serviços prestados pela instituição, que na realidade estão mais ligados ao conceito de cidadania.

Outro ponto que impacta diretamente na avaliação dos serviços da instituição é que o principal serviço prestado pela Instituição é a investigação criminal, ou seja, se desdobra em um ciclo cujo início se dá ‘com o conhecimento da notícia de infração penal, por quaisquer meios, e se desdobra pela articulação ordenada, dentre outros aspectos, dos atos notariais e afetos à formalização das provas em inquérito policial ou outro instrumento legal, dos atos operativos de minimização dos efeitos do delito e gerenciamento de crise dele decorrente, da pesquisa técnico-científica sobre a autoria e a conduta criminal, das atividades de criminalística, identificação, medicina e odontologia legal e encerra -se com o esgotamento das possibilidades investigativas contextualizadas no respectivo procedimento’ (Lei Complementar nº 114/2005 – Art. 4º, § 2º).

Como se observa, a investigação se desdobra em etapas, sendo a inicial com o conhecimento da infração penal, o que normalmente ocorre com o registro do Boletim de Ocorrência e tem seu prosseguimento com a análise técnico-jurídica, determinação de cumprimento de diligências, instauração do procedimento adequado (inquérito policial ou termo circunstanciado de ocorrência), seu desdobramento para fins de instrução com oitivas, juntadas de documentos, realização de perícias e eventual indiciamento e conclusão, ocasião em que o procedimento é encaminhado ao Poder Judiciário.

A análise das manifestações que chegam até a Ouvidoria demonstram que mesmo que o atendimento inicial tenha sido realizado em nível de excelência, com o passar do tempo a satisfação do usuário vai diminuindo, uma vez que apesar do cidadão ter sido bem atendido e estar de posse do Boletim de Ocorrência, o procedimento não teve a celeridade desejada e tampouco os resultados almejados foram

alcançados, ou seja, o autor do crime ainda não foi identificado e preso, bem como eventual prejuízo decorrente do crime não foi ressarcido ou recuperado. Assim, fica patente a dificuldade de estabelecer um sistema justo de avaliação quando ele está diretamente atrelado à taxa de elucidação dos delitos e da efetivação do conceito de justiça.

Nesse aspecto, entendemos que a avaliação dos serviços no tocante à investigação criminal seja feita de forma segmentada.

A título de contribuição para a melhoria da qualidade do atendimento e dos serviços prestados, a Ouvidoria da Polícia Civil possui em seu portfólio, ações e projetos para aproximar a população da Instituição no sentido de tornar mais compreensível e conhecidas as atribuições da corporação, dentre os quais elencamos:

- Implantação de avaliação do atendimento e do serviço prestado de forma automatizada junto ao Sistema SIGO, sendo no primeiro momento, logo após a lavratura do Boletim de Ocorrência e, num segundo momento, ao final da investigação policial;

- Implantação do Projeto “Ouvidoria Presente”, com a realização de audiências públicas sobre a atuação da Polícia Civil nos municípios que apresentam maior número de denúncias e reclamações;

- Implantação em parceria com o Departamento de Gestão de Pessoal do “Prêmio de Excelência no Atendimento Policial”, realizado na forma de concurso de seleção de produção acadêmica, projetos e boas práticas relacionadas à segurança pública, à atividade policial civil, contando entre seus eixos principais a excelência no atendimento;

- Implantação em parceria com os Departamentos de Polícia Especializada, Departamento de Polícia da Capital e Departamento de Polícia do Interior, do “Monitor de Fraudes”, ou seja, um conjunto de ações que envolvem a compilação de dados estatísticos, a análise criminal das ocorrências de crimes virtuais e de estelionato, com emissão de alertas à população em geral por meio do site da PCMS, redes sociais, com ampla divulgação e utilização de recursos audiovisuais, possibilitando a rápida identificação das fraudes e golpes, evitando sua propagação e o aumento do número de vítimas.”

3.29.1. SEJUSP/PC-MS - Pedidos da LAI

Os pedidos de acesso à informação que aportaram na Ouvidoria da PCMS, por meio do e-OUV, “se referiam à solicitação de informações sobre funcionamento de unidade policial, escalas de trabalho, inserção e atualização de dados no sistema SIGO, bem como sobre estatísticas sobre apreensão de drogas sintéticas para fins de trabalho acadêmico, manifestações estas que foram encerradas com orientação ao cidadão de promover nova solicitação por meio da plataforma FalaBR.

Outrossim, insta consignar ser comum solicitações sobre dados que envolvem a segurança orgânica das unidades e o acesso a dados protegidos por sigilo, bem como as de acesso a dados estatísticos para divulgação ao público externo, sendo esta última atribuição exclusiva da Secretaria de Estado de Justiça e Segurança Pública, por força de resolução normativa”.

3.30. SEJUSP/PM-MS - Polícia Militar do Estado de MS



| ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES | QUANTIDADE |
|---------------------------|------------|
| Administração | 1 |
| Assistência Social | 1 |
| Atendimento | 2 |
| Estatística | 1 |
| Fiscalização | 1 |
| Meio Ambiente | 3 |
| Outros | 2 |
| Patrimônio | 1 |
| Polícia | 2 |
| Policiamento | 5 |

ANÁLISE E PROVIDÊNCIAS

A PMMS fez a seguinte análise das manifestações: *“O sistema e-OUV teve em 2022 um número um pouco maior de registros que em 2021. As manifestações registradas através da plataforma e-OUV são as mais variadas possíveis desde reclamações por dificuldade em registrar Boletim de Acidente de trânsito on-line, perturbação do sossego, até denúncias de confronto entre indígenas e Policiais Militares em questões fundiárias que já eram de conhecimento e de apuração em inquérito. Os casos envolvendo violência Policial, irregularidades no atendimento de equipe policial ou de violência doméstica são registrados presencialmente nessa Unidade Policial e em maior número no sistema da Ouvidoria da própria PMMS, através do 181, Disque 100 (que também chegam por e-mail na Corregedoria)”.*

No tocante às providências, consta o seguinte posicionamento exposto pela Ouvidoria da PMMS: *“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 via email da ouvidoria da corregedoria com a providência tomada.*

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 email cadastrado para melhor orientar o cidadão sobre o registro realizado.”

3.31. SEMAGRO - Secretaria de Estado de Meio Ambiente, Desenvolvimento Econômico, Produção e Agricultura Familiar



| ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES | QUANTIDADE |
|---------------------------|------------|
| Agricultura | 3 |
| Agropecuária | 1 |
| Atendimento | 2 |
| Defesa do Consumidor | 1 |
| Meio Ambiente | 4 |
| Publicações | 1 |
| Turismo | 1 |
| Veículos | 1 |

ANÁLISE E PROVIDÊNCIAS

A USCI da SEMAGRO fez as seguintes análises das manifestações registradas no Sistema e-OUV:

“Turismo: Solicitação de esclarecimentos a respeito do auxílio emergencial pelo Turismo, a qual foi atendida pela FUNDTUR.

Defesa do Consumidor: Manifestação a respeito de comercialização de produtos sem registro no INMETRO. O registro foi encaminhado para Agência Estadual de Metrologia para providências cabíveis.

Agropecuária: Solicitação de agenda para discutir projetos de biodigestão para produção de energia elétrica e/ou biometano. Foi realizado o devido direcionamento para atendimento ao pleito.

Meio Ambiente: Consulta sobre possibilidade de captura e eliminação de espécie que traz risco à saúde. Também foi registrado solicitação de entrevista para gravação de documentário; apoio para incentivos fiscais; e lista de atos normativos editados pela Secretaria com relação a execução de procedimentos de licenciamento ambiental no Estado.

Agricultura: Pedido de assessoramento com objetivo de orientação no ingresso no ramo da Psicultura Intensiva; Foi solicitado também contato para esclarecimentos a respeito dos critérios necessários para uma indústria do ramo da produção de etanol a partir de manipueira (resíduo líquido do processamento de mandioca) ser instalada no Estado, e; dados sobre adoção por parte de produtores familiares à canais digitais de comercialização como o Manuçã.

Atendimento: Solicitação de apoio na emissão de nota fiscal de gado a fim de liberação do transporte e pedido de disponibilização de Deliberações do Conselho Estadual de Controle Ambiental - CECA.

Veículos: Registrado solicitação de apoio para incentivos fiscais

Publicações: Solicitação de arquivos das deliberações do Conselho Estadual de Política Agrícola e Agrária - CEPA”.

Quanto às providências adotadas, foram descritas as seguintes:

“As manifestações de solicitações e reclamações foram destinadas a esta Secretaria através do Sistema de Ouvidoria e a denúncia enviada diretamente ao Secretário pelo e-DOC, sendo devidamente recepcionadas, identificando as áreas de responsabilidade pelo atendimento e encaminhadas por e-mail desta Unidade Setorial de Controle Interno, para as devidas providências. Os esclarecimentos, dados, documentos e demais pedidos requeridos foram tratados e/ou atendidos com devolutiva aos cidadãos via Sistema de Ouvidoria do Estado (e-OUV). Registramos que uma manifestação o cidadão não se identificou, impossibilitando retorno à solicitação realizada e uma outra foi registrada em duplicidade sendo atendida da mesma forma. Não houve recursos, nem há pendências com relação as manifestações recebidas por este Órgão.”

3.32. SES - Secretaria de Estado de Saúde



| ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES | QUANTIDADE |
|---------------------------|------------|
| Administração | 2 |
| Assédio Moral | 1 |
| Atendimento | 3 |
| Atendimento de servidores | 2 |
| Concurso | 5 |
| LGPD | 1 |
| Medicamentos e aparelhos | 2 |
| Outros | 4 |
| Perícia Médica | 1 |
| Recursos Humanos | 2 |
| Saúde | 4 |

ANÁLISE E PROVIDÊNCIAS

O Titular da USCI da SES informou que: “Em análise as manifestações registradas no Sistema e-OUV, é possível informar que dos 27 (vinte e sete) registros, os assuntos mais recorrentes são:

- SAÚDE: do total de 04 (quatro) registros, destaca-se que 03 (três) não eram de competência da SES/MS;

- OUTROS: os 04 (quatro) registros são referentes a assuntos como pagamento de diárias e alimentação de funcionários de hospital não identificado (duplicidade de registro);

- CONCURSO PÚBLICO: os 05 (cinco) registros referem-se a questionamentos sobre aprovação de candidatos no Concurso Público SES/2022 (duplicidade de registro).

Constata-se que algumas manifestações registradas estão em duplicidade e ainda, apesar de serem da área de saúde, não são de competência da SES/MS ou não contém informações mínimas para tramitação e resposta.”

Sobre as providências, a SES pontuou: “As manifestações de competência da SES/MS mais recorrentes durante o ano de 2022 foram informadas aos manifestantes de acordo com o processo e fluxo de trabalho e ainda, com as legislações pertinentes”.

Como considerações finais, o Titular da USCI da SES registrou: “A USCI/SES encontra dificuldades em conscientizar os Diretores/Servidores da importância em responder dentro dos prazos legais os pedidos de informações. Acreditamos ser necessário, por parte do Estado, que os referidos Diretores/Servidores entendam a importância do atendimento das informações, através de programas de conscientização como: palestras, seminários, informativos, etc.”

3.33. UEMS - Fundação Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul



| ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES | QUANTIDADE |
|-----------------------------|------------|
| Acumulação de Cargo Público | 1 |
| Administração | 7 |
| Assédio Moral | 7 |
| Assédio Sexual | 3 |
| Atendimento | 2 |
| Atendimento dos Servidores | 1 |

| | |
|--------------------------|----|
| Concurso | 1 |
| Conselhos de Direito | 1 |
| Direitos Humanos | 2 |
| Educação | 11 |
| Ensino | 10 |
| Fiscalização | 1 |
| Igualdade racial | 1 |
| Outros | 6 |
| Pagamento | 1 |
| Qualidade de Alimentos | 1 |
| Recursos Humanos | 4 |
| Relações Internas da PGE | 1 |
| Serviços Públicos | 1 |
| Trabalho | 8 |
| Transporte Rodoviário | 3 |
| SEM ASSUNTO | 3 |

ANÁLISE E PROVIDÊNCIAS

A Ouvidoria da UEMS fez a seguinte análise: *“Todas as manifestações foram analisadas, encaminhadas aos setores competentes para obter resposta acerca do fato, com a obtenção das respostas foram encaminhadas ao cidadão, sempre buscando atendê-lo suprindo as necessidades expostas com eficiência e celeridade no tratamento.*”

Tivemos muitas solicitações sobre ensino, pois como o órgão é uma instituição de ensino são comuns as solicitações realizadas pelos discentes à administração e como reclamação tivemos um destaque no assunto de trabalho, no qual, acreditamos que tenha sido em maior quantidade devido às correções ordinárias ocorridas no segundo semestre de 2022 onde ensinamos o passo a passo do uso do sistema do e-OUV e FalaBR a todos os servidores, discentes e comunidade externa, com isso e com a temática sendo muito abordada em todas as 15 Unidades, houveram um maior número de manifestação dessas questões, muitas foram registradas em duplicidade, anonimamente e sem coerência, conforme análises.”

Sobre as providências: *“As manifestações foram tratadas e com o encaminhamento aos setores competentes, acompanhado do trabalho desenvolvido nas correções ordinárias de 2022 todas foram atendidas e as suas problemáticas sanadas de pronto, buscando sempre atender o cidadão de forma eficiente dependendo todos os esforços cabíveis a este Órgão em suas variedades de assuntos e características.”*

Como considerações finais, a Ouvidoria da UEMS realizou o seguinte registro: *“A UEMS é uma Instituição de Ensino que possui 15 polos universitários presenciais e conta ainda com os polos EAD, as demandas são diversas ante a própria característica do órgão e a dimensão da Universidade.*”

No ano de 2022 foi dada continuidade nos trabalhos de correções ordinárias em toda a universidade, foram visitadas as seguintes unidades: Unidade de Dourados, Unidade de Campo Grande, Unidade de Coxim, Unidade de Ponta Porã, Unidade de Naviraí, Unidade de Mundo Novo, Unidade de Aquidauana, Unidade de Paranaíba, Unidade de Cassilândia, Unidade de Maracaju, Unidade de Jardim,

Unidade de Ivinhema, Unidade de Glória de Dourados, Unidade de Amambai, Unidade de Nova Andradina e Polos EAD, somando +DE 4.200KM de viagens com 1.884 pessoas presentes nas palestras e reuniões, tudo isso, somados e concomitantemente com os trabalhos comuns desenvolvidos pela Ouvidoria numa equipe reduzida, mas de muita competência e confiabilidade.

Com a disseminação das informações de uso e da própria existência de um canal de atendimento, como o e-OUV e FalaBR era esperado o aumento das quantidades de manifestações em seus diversos assuntos, pois trabalhos com uma vasta diversidade de público, mas, de toda forma, vimos que o canal começou a ser utilizado de uma forma mais consciente e, mesmo com todas as dificuldades corriqueiras, acreditamos na consolidação de uma Ouvidoria competente que exerce seu papel de forma célere e eficiente cumprindo com todas os prazos e buscando atender o cidadão em suas necessidades.”