Consolidação dos Relatórios de Gestão 2023

OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

DESIGN: THAÍS FIRMINO | REVISÃO: THAIANE FIRMINO | FOTO: TIAGO AMARAL

CGE

Controladoria-Geral do Estado de Mato Grosso do Sul

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 2023

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

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 4

2. DADOS ESTATÍSTICOS DOS SISTEMAS INFORMATIZADOS DE OUVIDORIA 6

2.1. TOTAL GERAL DE DEMANDAS 6

2.1.1. Manifestações do Sistema e-OUV 6

2.1.2. Manifestações da Plataforma Fala.BR 7

2.2. EVOLUÇÃO MENSAL DE RECEBIMENTO DE DEMANDAS 7

2.3. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES 8

2.4. SITUAÇÃO DAS DEMANDAS NOS SISTEMAS INFORMATIZADOS DE OUVIDORIAS 9

2.4.1. Pendências nos Sistemas 10

3. RELATÓRIOS DE GESTÃO DE 2023 DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES 10

3.1. CGE - CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO 10

3.2. AEM-MS - AGÊNCIA ESTADUAL DE METROLOGIA 18

3.3. AGEHAB - AGÊNCIA DE HABITAÇÃO POPULAR DO ESTADO DE MS 21

3.4. AGEMS - Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de MS 22

3.5. AGEPEN - Agência Estadual de Administração do Sistema Penitenciário 24

3.6. AGEPREV - Agência de Previdência Social de Mato Grosso do Sul 29

3.7. AGESUL - Agência Estadual de Gestão de Empreendimentos 31

3.8. AGRAER - Agência de Desenvolvimento Agrário e Extensão Rural 36

3.9. DETRAN - Departamento Estadual de Trânsito 37

3.10. FCMS - Fundação de Cultura de Mato Grosso do Sul 41

3.11. FUNDECT - Fundação de Apoio ao Desenvolvimento do Ensino, Ciência e Tecnologia do Estado de Mato Grosso do Sul 42

3.12. FUNDESPORTE - Fundação de Desporto e Lazer de Mato Grosso do Sul 43

3.13. FUNDTUR - Fundação de Turismo de Mato Grosso do Sul 44

3.14. FUNSAU - Fundação de Serviços de Saúde de Mato Grosso do Sul 45

3.15. FUNTRAB - Fundação do Trabalho de Mato Grosso do Sul 48

3.16. IAGRO - Agência Estadual de Defesa Sanitária, Animal e Vegetal 49

3.17. IMASUL - Instituto de Meio Ambiente de Mato Grosso do Sul 51

3.18. JUCEMS - Junta Comercial do Estado de Mato Grosso do Sul 53

3.19. MSGÁS - Companhia de Gás do Estado de Mato Grosso do Sul S/A 53

3.20. PGE - Procuradoria-Geral do Estado 55

3.21. SAD - Secretaria de Estado de Administração 62

3.22. SANESUL - Empresa de Saneamento de Mato Grosso do Sul 64

3.23. SEAD - Secretaria de Estado de Assistência Social e Direitos Humanos 66

3.24. SECC - Secretaria de Estado da Casa Civil 67

3.25. SED - Secretaria de Estado de Educação 68

3.26. SEFAZ - Secretaria de Estado de Fazenda 71

3.27. SEGOV - Secretaria de Estado de Governo e Gestão Estratégica 72

3.28. SEILOG - Secretaria de Estado de Infraestrutura e Logística 74

3.29. SEJUSP - Secretaria de Estado de Justiça e Segurança Pública 75

3.29.1. CBM-MS - Corpo de Bombeiros Militar do Estado de MS 77

3.29.2. PC-MS - Polícia Civil do Estado de MS 78

3.29.3. PM-MS - Polícia Militar do Estado de MS 82

3.30. SEMADESC - Secretaria de Estado de Meio Ambiente, Desenvolvimento, Ciência, Tecnologia e Inovação 83

3.31. SES - Secretaria de Estado de Saúde 85

3.32. SETESC - Secretaria de Estado de Turismo, Esporte e Cultura 88

3.32. UEMS - Fundação Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul 90

1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria-Geral do Estado, em cumprimento às competências definidas no art. 19-A da Lei Complementar n. 230/2016, publica a presente Consolidação dos Relatórios de Gestão do ano de 2023 elaborados pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, representados pelos Titulares das Unidades Setoriais e Seccionais de Controle Interno – USCIs.

Referidas USCIs têm a obrigação legal de elaborar, anualmente, o Relatório de Gestão de Ouvidoria que deverá consolidar: o número de manifestações recebidas no ano anterior, separadas por tipo; os motivos das manifestações; as análises dos pontos recorrentes e as providências adotadas pelo Poder Público Estadual nas soluções apresentadas.[1]

Apesar da exigência supracitada, alguns órgãos e entidades não apresentaram o Relatório, seja porque não nomearam um Titular para sua USCI, ou simplesmente porque o Titular não cumpriu com a entrega dentro do prazo estabelecido no §1º do art. 8º da Resolução CGE/MS n. 07/2018[2], sendo eles: SECC – Secretaria de Estado da Casa Civil, SEGOV – Secretaria de Estado de Governo e Gestão Estratégica, SEILOG – Secretaria de Estado de Infraestrutura e Logística, IMASUL – Instituto de Meio Ambiente de Mato Grosso do Sul e FUNDECT – Fundação de Apoio ao Desenvolvimento do Ensino, Ciência e da Tecnologia de MS.

O ano de 2023 foi marcado pela substituição dos Sistemas Informatizados de Ouvidoria e pela nova regulamentação procedimentos para tratamento de denúncias e proteção ao denunciante através da Resolução CGE/MS n. 080 de 1º de fevereiro de 2023.

O Sistema e-OUV foi descontinuado em 31/05/2023, ocasião em que, através da Controladoria Geral da União que é a desenvolvedora da Plataforma Fala.BR, todos os órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual foram cadastrados nesse novo Sistema Informatizado de Ouvidoria adotado pelo Governo do Estado de Mato Grosso do Sul.

Na sequência, a UMAI – Unidade de Manifestação de Ouvidoria e Acesso à Informação ofereceu treinamentos para que os Titulares das USCIs estivessem capacitados a utilizar o *formulário Padrão*[3] da Plataforma Fala.BR. Também foram disponibilizados Manuais no intuito de padronizar os atendimentos aos manifestantes e garantir que recebam um tratamento cortês com linguagem cidadão. Tais iniciativas refletem o compromisso com a excelência e a constante busca por melhorias no serviço público. Após tais iniciativas, os Titulares se tornaram habilitados a tratar as solicitações, reclamações, sugestões, elogios, bem como, realizar encaminhamentos de manifestações para outras Ouvidorias cadastradas na Plataforma Fala.BR.

A equipe da UMAI realiza o monitoramento da atuação dos servidores dos órgãos e entidades responsáveis pelo atendimento das demandas feitas pelos cidadãos usuários da Plataforma Fala.BR. Adicionalmente foram disponibilizados canais de contato por e-mail, telefone e WhatsApp para esclarecimentos de dúvidas. Esses

[1] Art. 7º, III e art. 8º da Resolução CGE/MS n. 07/2018.

[2] "§1º O Relatório de Gestão deverá ser encaminhado até 31 de março do ano seguinte à Ouvidoria-Geral do Estado para disponibilização de versão digital no endereço eletrônico oficial da Controladoria-Geral do Estado (www.cge.ms.gov.br)."

[3] O *formulário Padrão* se limita a possibilitar o tratamento de manifestações dos tipos: reclamação, solicitação, sugestão e elogios. O *formulário Denúncia* está restrito à Controladoria-Geral do Estado e o *formulário Acesso à Informação* somente ficou disponível para as USCIs em 2024, tendo sido tratado pela OGE-MS ainda durante o ano de 2023.

canais também foram acessados pelos cidadãos que buscaram a Ouvidoria-Geral do Estado para auxiliá-los no registro de suas manifestações.

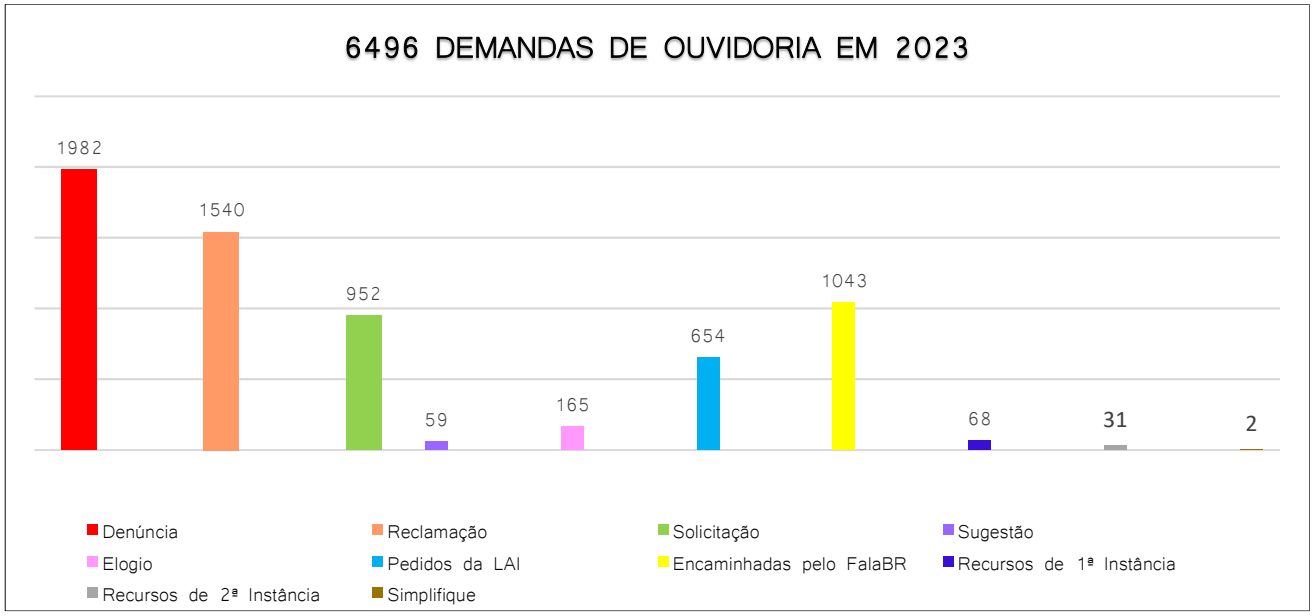
A Ouvidoria não se restringe a ser um canal de encaminhamento de demandas; ela exerce um papel analítico e proativo. Por meio de uma atuação crítica e reflexiva, nossa equipe busca antecipar-se às necessidades e expectativas da população, contribuindo assim para a otimização das atividades de outros setores dentro da Controladoria-Geral do Estado e demais órgãos do Executivo Estadual.

Com isso, visamos não apenas cumprir um requisito legal, mas também fortalecer o controle social e elevar a qualidade dos serviços prestados pelo Governo do Estado de Mato Grosso do Sul.

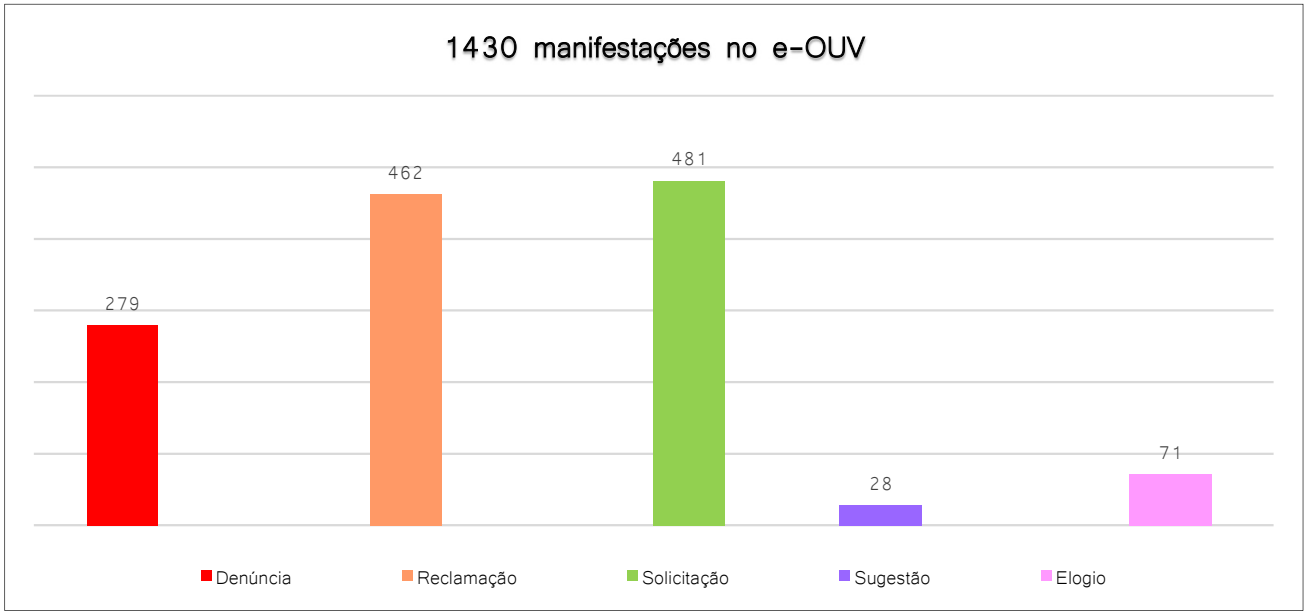
Concluímos esta consolidação reiterando nosso compromisso com uma gestão pública íntegra, responsiva e alinhada às necessidades da população sul-mato-grossense. Este documento será encaminhado à autoridade máxima do órgão e disponibilizado integralmente na internet, assegurando assim a sua acessibilidade e transparência.

2. DADOS ESTATÍSTICOS DOS SISTEMAS INFORMATIZADOS DE OUVIDORIA

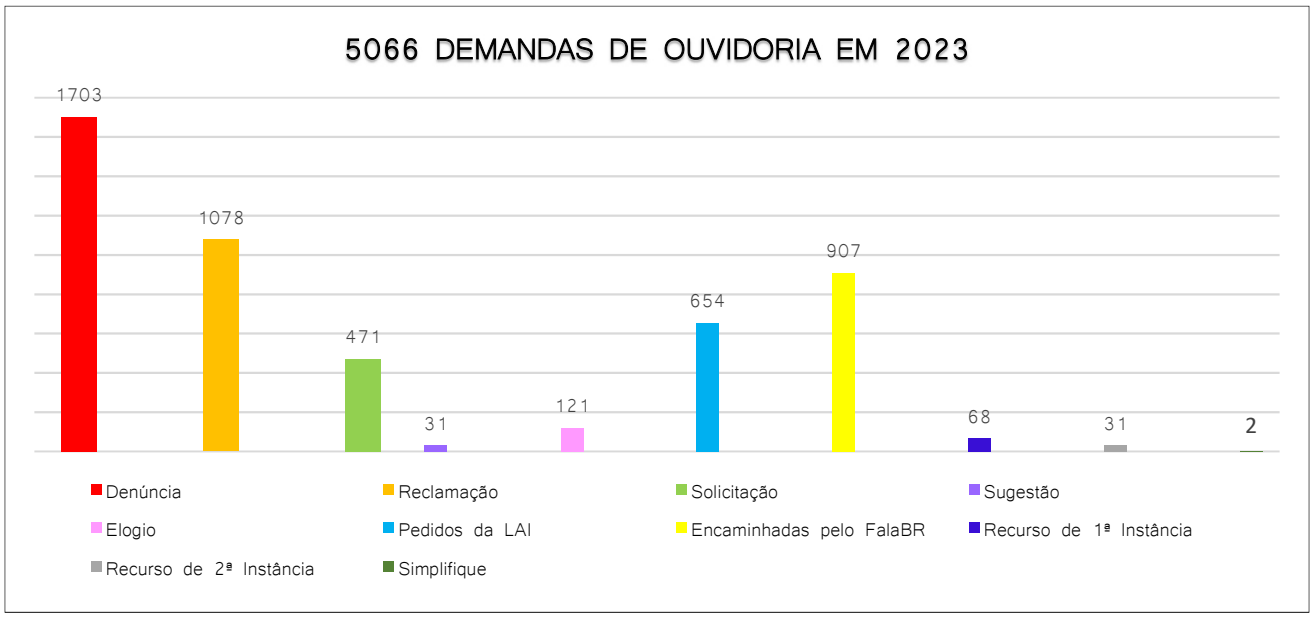
2.1. TOTAL GERAL DE DEMANDAS



2.1.1. Manifestações do Sistema e-OUV

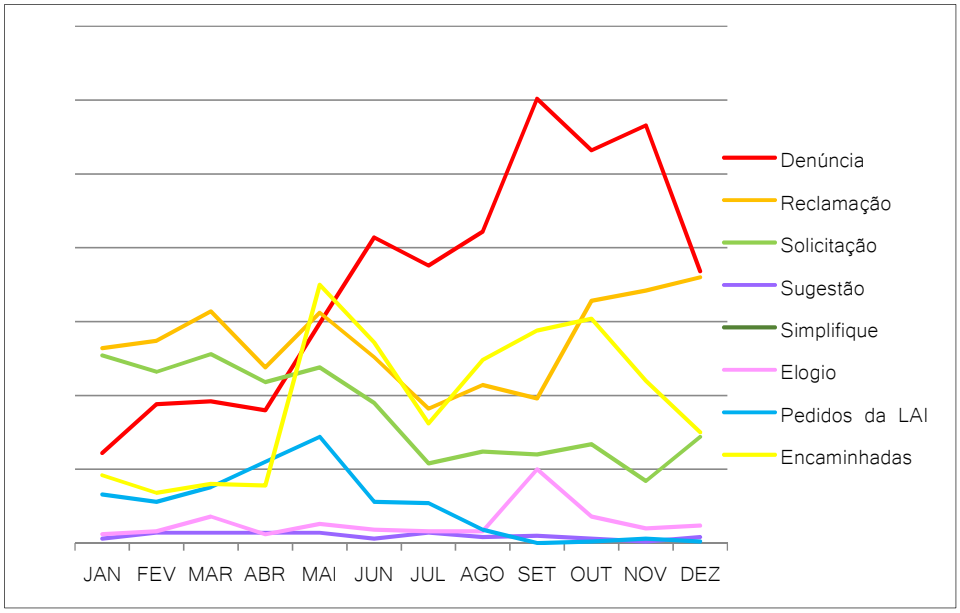


2.1.2. Manifestações da Plataforma Fala.BR

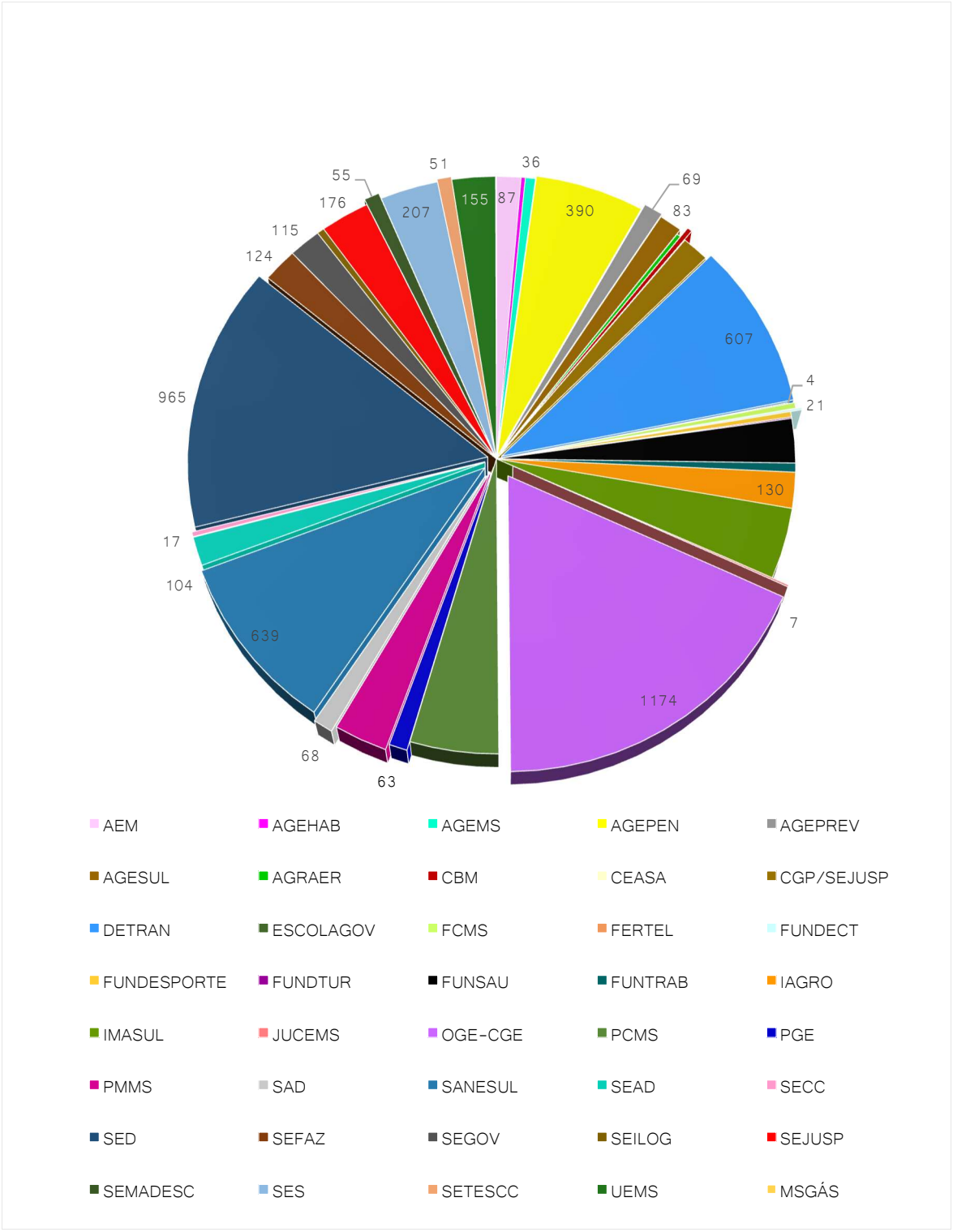


2.2. EVOLUÇÃO MENSAL DE RECEBIMENTO DE DEMANDAS

No gráfico a seguir consta a evolução dos registros mensais das demandas de ouvidoria feitas tanto no Sistema e-OUV como na Plataforma Fala.BR. 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. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES



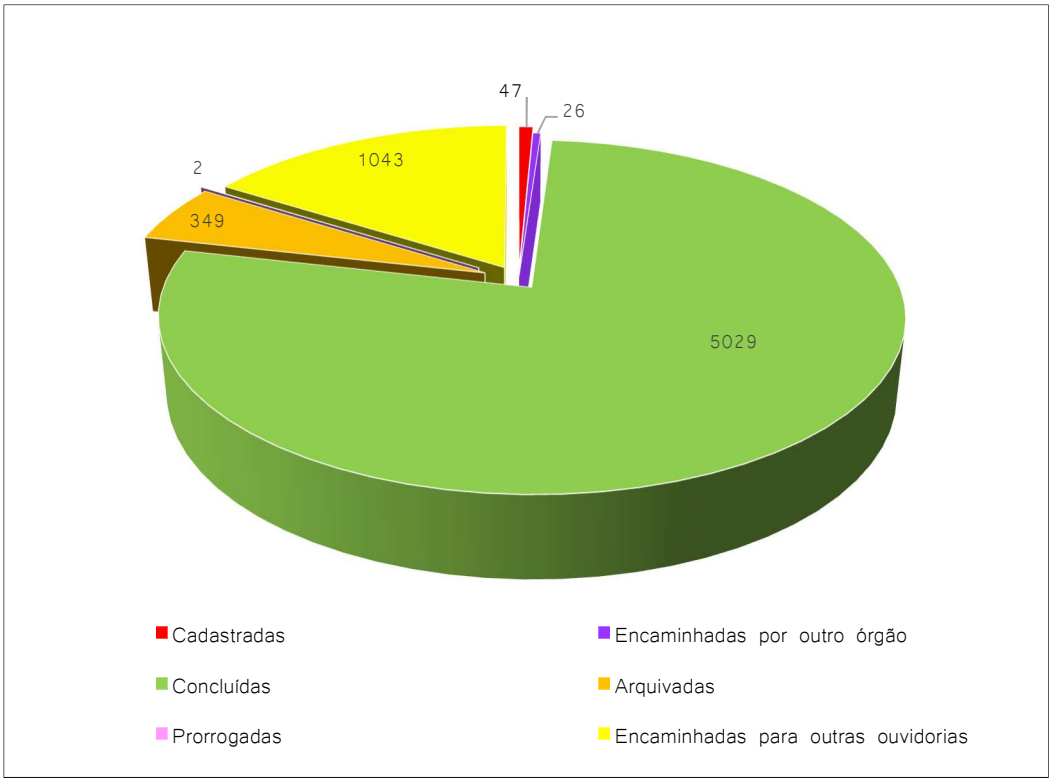
AEM	87
AGEHAB	15
AGEMS	36
AGEPEN	390
AGEPREV	69
AGESUL	83
AGRAER	15
CBM	18
CEASA	2
CGP/SEJUSP	98

DETRAN	607
ESCOLAGOV	4
FCMS	21
FERTEL	1
FUNDECT	7
FUNDESPORTE	20
FUNDTUR	5
FUNSAU	161
FUNTRAB	33
IAGRO	130

IMASUL	257
JUCEMS	7
MSGÁS	3
OGE-CGE	1174
PCMS	304
PGE	63
PMMS	184
SAD	68
SANESUL	639
SEAD	104

SECC	17
SED	965
SEFAZ	124
SEGOV	115
SEILOG	26
SEJUSP	176
SEMADESC	55
SES	207
SETESCC	51
UEMS	155

2.4. SITUAÇÃO DAS DEMANDAS NOS SISTEMAS INFORMATIZADOS DE OUVIDORIAS



2.4.1. Pendências nos Sistemas

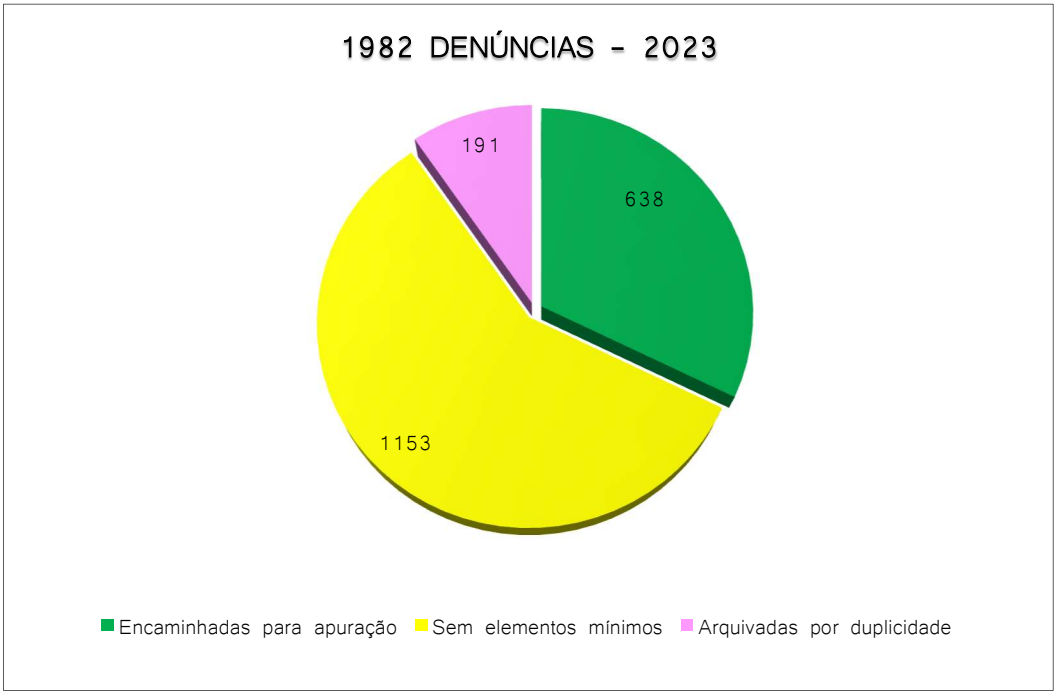
Em análise aos Sistemas foi possível identificar que existem 47 (quarenta e sete) manifestações em situação de ***cadastradas*** e 03 (três) em situação de ***prorrogadas***, evidenciando que não foram ***encerradas*** ou ***arquivadas*** ainda no ano de 2023. Dessas manifestações em aberto verificou-se que 12 (doze) são do Instituto de Meio Ambiente de Mato Grosso do Sul - IMASUL, 11 (onze) são da Fundação de Serviços de Saúde - FUSAU, 9 (nove) são da Secretaria de Estado de Governo e Gestão Estratégica – SEGOV e 8 (oito) são da Secretaria de Estado de Infraestrutura e Logística - SEILOG.

A Ouvidoria-Geral do Estado, durante o ano de 2023, 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.

3. RELATÓRIOS DE GESTÃO DE 2023 DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES

3.1. CGE - CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO

DENÚNCIAS



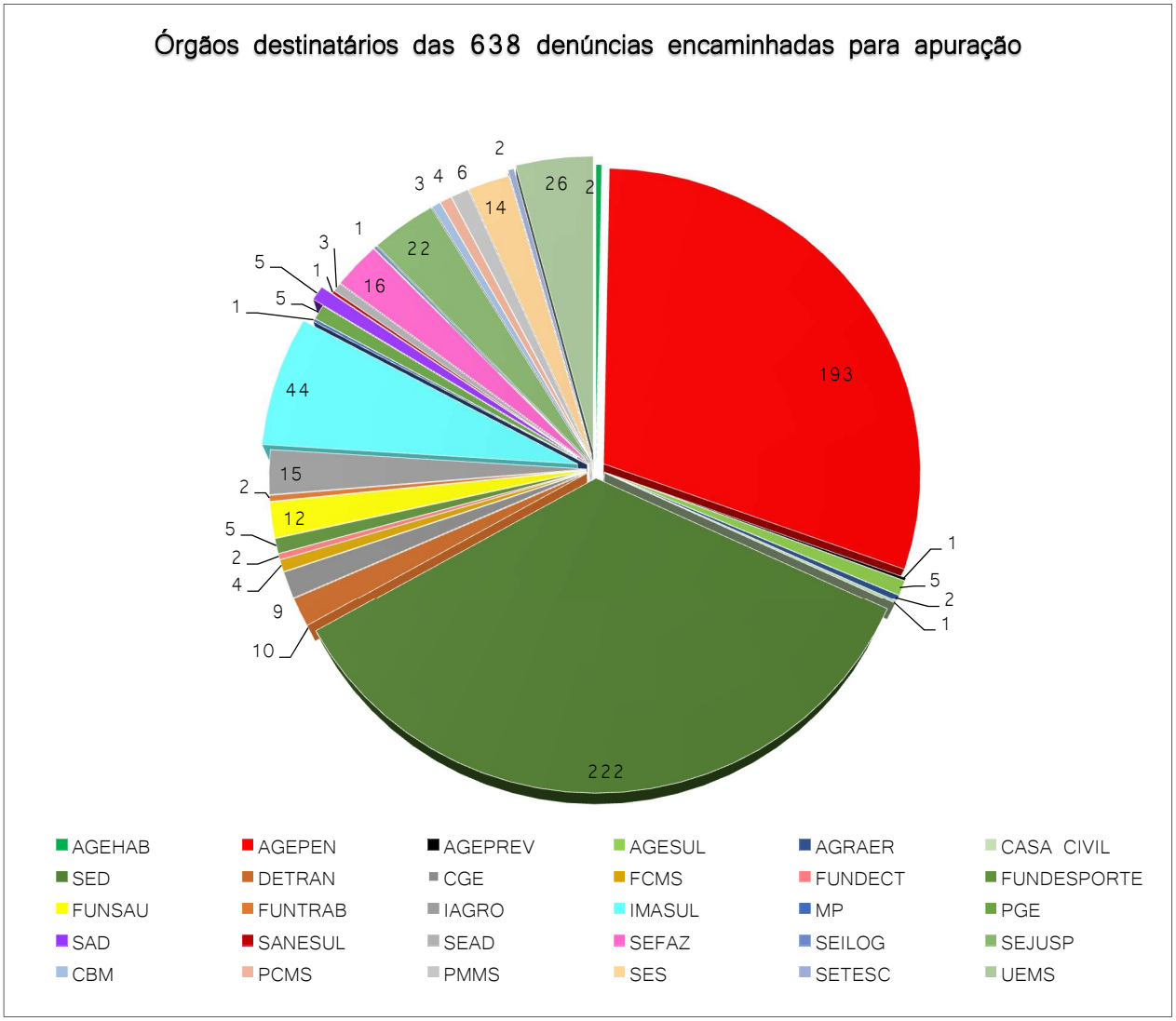
ASSUNTOS DAS DENÚNCIAS	QUANTIDADES
Abastecimento	4
Abono Salarial	2
Acesso à Informação	11
Acumulação de cargo público	5
Ações Afirmativas	1
Administração	7
Aduana	1
Agendamento	1
Agendamento de Consultas	1
Agente Público	36
Agricultura	2
Agricultura Familiar	2
Agropecuária	7
Água	9
Alimentação Animal	1
Animais	20
Armamento	3
Assédio Moral	157
Assédio Sexual	45
Assentamento	3
Assistência à criança e ao Adolescente	23
Assistência à Pessoa com Deficiência	3
Assistência ao Idoso	9
Assistência Hospitalar	4
Assistência Judiciária	2
Assistência Social	1
Atendimento	44
Atendimento Básico	5
Auditoria	10
Auxílio	1
Avaliação da conformidade	14
Benefícios Sociais	1
Biodiversidade	28
Bolsas	1
Cadastro	3
Certidões e Declarações	1
Cidadania	1
Cirurgia	1
Combate à desigualdade	2
Compras governamentais	2
Comunicações	1
Concurso	18
Conduta docente	36
Conduta Ética	67
Consulta / Tratamento / Exame/ Cirurgia em Saúde	1
Controle Social	1
Correição	2
Correios	1
Corrupção	45
Cotas	1
Dados Pessoais – LGPD	5
Defesa Civil	4
Defesa do Consumidor	7
Defesa e vigilância sanitária	7
Defesa Militar	1
Denúncia Crime	206
Denúncia de Irregularidades de servidores	185
Direitos Humanos	19
Discriminação	5
Educação Básica	80
Educação Profissionalizante	5
Emprego	8
Ensino Médio	18
Esporte Comunitário	2
Esporte Profissional	1
Fale com o Presidente	3
Fiscalização do Estado	41

Frequência de Servidores	30
Habitação Rural	1
Habitação Urbana	3
Hospitais Universitários	1
Infraestrutura e Fomento	2
Infraestrutura Urbana	1
Lazer	2
Legislação	3
Licitações	2
Medicamentos e Aparelhos	1
Metrologia Legal	32
Multa	1
Normas e Fiscalização	16
Outros	16
Outros em Administração	11
Outros em Agropecuária	3
Outros em Comércio e serviços	2
Outros em Cultura	2
Outros em Defesa Nacional	2
Outros em Educação	55
Outros em Energia	1
Outros em Esporte e Lazer	4
Outros em Habitação	1
Outros em Meio Ambiente	53
Outros em Proteção social	2
Outros em saneamento	4
Outros em saúde	7
Outros em Segurança e Ordem Pública	31
Outros em Trabalho	7
Outros em Transporte	6

Outros em Urbanismo	1
Ouvidoria	41
Ouvidoria Interna	1
Patrimônio	7
Pecuária	1
Pesca e Agricultura	1
Planejamento e Gestão	1
Policiamento	43
Preservação e Conservação Ambiental	16
Processo Seletivo	11
Produção Agropecuária	4
Produto de Origem Animal	3
Programa Bolsa Família	1
Racismo	2
Recursos Humanos	5
Relações de Trabalho	8
Saneamento Básico Urbano	1
Sanidade Animal	1
Saúde Suplementar	3
Serviços e Sistemas	7
Serviços Públicos	28
Sistema Penitenciário	144
Trânsito	12
Transparência	3
Transporte Rodoviário	7
Tributos	7
Universidades e Institutos	1
Violência contra a mulher	7
Veículos	1
SEM ASSUNTO	68

Dentre as 1982 (mil novecentos e oitenta e dois) denúncias registradas, apenas 638 (seiscentos e trinta e oito) possuíam elementos mínimos para serem encaminhadas para os órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual para apuração e devidas providências. As demais denúncias foram arquivadas por duplicidade ou encerradas por não possuírem requisitos de admissibilidade, 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 denunciantes foram realizadas com a informação de que a CGE-MS está sempre disponível para receber novas denúncias.

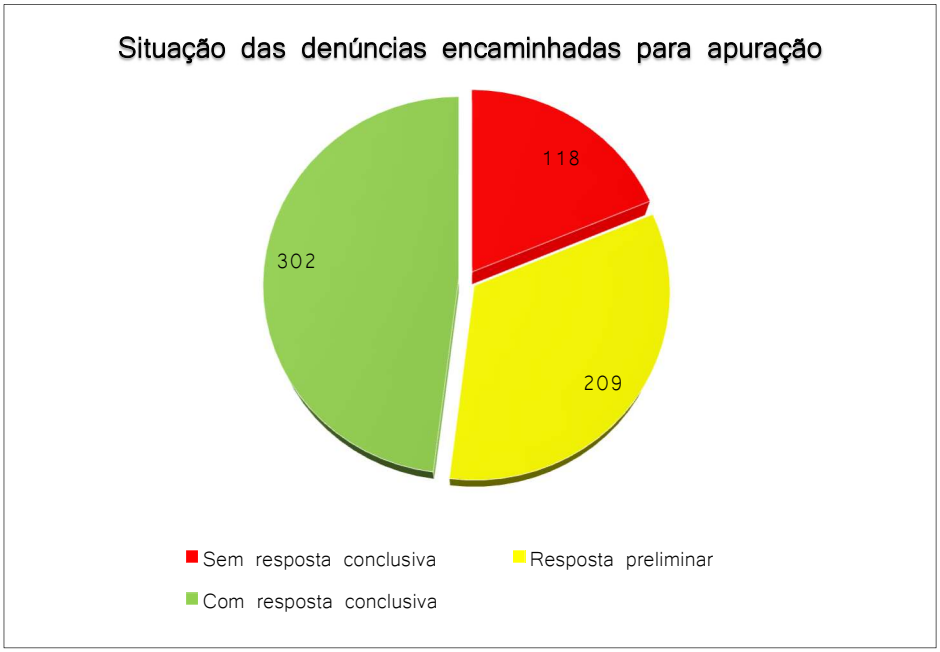


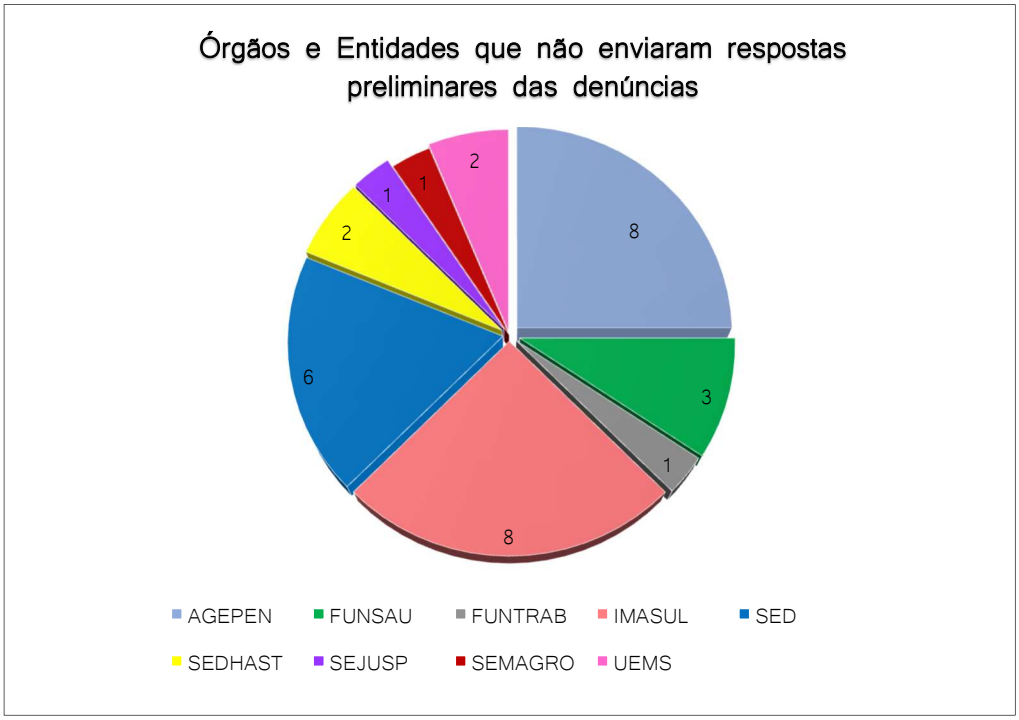
CGE	9
FCMS	4
FUNDECT	2
FUNDESPORTE	5
FUNSAU	12
FUNTRAB	2

IAGRO	15
IMASUL	44
MP	1
PGE	5
SAD	5
SANESUL	1

SEAD	3
SEFAZ	16
SEILOG	1
SEJUSP	22
CBM	3

PCMS	4
PMMS	6
SES	14
SETESC	2
UEMS	26





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 da Consolidação dos Relatórios de Gestão de 2023, o total de 118

(cento e dezoito) 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.

Análise e Providências

No ano de 2023 foram registradas 1982 (mil, novecentos e oitenta e duas) denúncias. Dentre essas, 638 (seiscentas e trinta e oito) foram oficialmente encaminhadas para os órgãos e entidades para que fossem apuradas e tomadas as providências necessárias. Por conseguinte, foram encerradas nos Sistemas Informatizados de Ouvidoria. Até o fechamento do presente Relatório de Gestão, 302 (trezentas e duas) denúncias foram reabertas e tiveram as respostas conclusivas das apurações inseridas nos referidos sistemas.

Um total de 1153 (mil, cento e cinquenta e três) 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 denunciantes, 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.

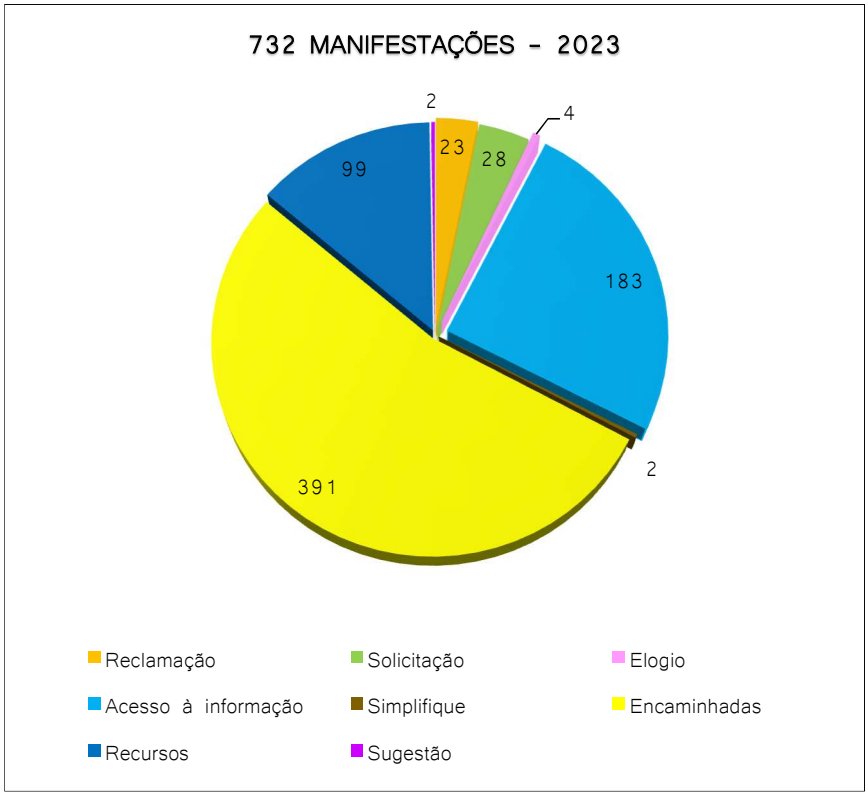
Das denúncias registradas, 191 (cento e noventa e uma) foram encerradas através do arquivamento por duplicidade, conforme prerrogativa legal para fazê-lo.

A Secretaria de Estado de Educação e a Agência Estadual de Administração do Sistema Penitenciário foram os órgãos que, estatisticamente, apresentaram maior expressividade na quantidade de denúncias registradas nos Sistemas Informatizados de Ouvidoria.

Os assuntos recorrentes das denúncias realizadas foram: Denúncia Crime, Denúncia de Irregularidade de Servidores, Assédio Moral e Sistema Penitenciário. A maioria das denúncias crime se tratava de manifestação anônima, ora com texto repetido feito a vários órgãos e sem elementos para encaminhamento para apuração ou comunicações de irregularidades em que o cidadão deveria procurar a Delegacia para registro de Boletim de Ocorrência, porém, por serem anônimas, não havia possibilidade de orientar o denunciante a fazê-lo. As denúncias de irregularidade de servidores e assédio moral evidenciaram a busca os servidores públicos estaduais para solução de conflitos enfrentados em seus locais de trabalho. Quanto ao Sistema Penitenciário, as denúncias foram feitas por detentos, servidores e pela população, seja por melhores condições dos presídios e de trabalho, como em razão de práticas de irregularidades dentro das penitenciárias.

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.

DEMAIS MANIFESTAÇÕES



ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES	QUANTIDADE
Acesso à Informação	34
Agendamento de Consultas	2
Agente Público	3
Agradecimento aos profissionais da Saúde	1
Agricultura	2
Animais	1
Assédio Moral	4
Assédio sexual	1
Assistência à Criança e ao Adolescente	1
Assistência Hospitalar e Ambulatorial	1
Assistência Judiciária	2
Atendimento	2

Atendimento dos Servidores	5
Certidões e Declarações	1
Certificado ou Diploma	1
Clima	1
Compras governamentais	1
Comunicações	1
Concurso	11
Controle social	1
Correição	1
Dados Pessoais - LGPD	1
Difusão	1
Direitos Humanos	3
Educação Básica	7
Energia Elétrica	3

Ensino	2
Frequência de Servidores	1
Infraestrutura e Fomento	1
Infraestrutura Urbana	1
Legislação	4
Licitações	9
Medicamentos e Aparelhos	3
Normas e Fiscalização	1
Operações de dívida pública	1
Orçamento	3
Outros	6
Outros em Comunicações	2
Outros em Educação	6
Outros em Industria	1
Outros em Meio Ambiente	3
Outros em Pesquisa e Desenvolvimento	1
Outros em Saúde	6
Outros em Segurança e Ordem Pública	54

Ouvidoria	3
Ouvidoria Interna	1
Pesca e Aquicultura	1
Pesquisa	1
Policiamento	5
Preservação e Conservação Ambiental	1
Recursos Humanos	4
Saneamento Básico Urbano	1
Saúde Suplementar	3
Seguro	1
Serviços e Sistemas	1
Sistema Penitenciário	4
Telecomunicações	1
Transparência	8
Transporte Rodoviário	3
Tributos	1
Veículos	2
SEM ASSUNTO	391

Análise e Providências

No ano de 2023, além das denúncias registradas para o tratamento inicial realizado pela Controladoria-Geral do Estado, conforme prerrogativa legal, 732 (setecentos e trinta e duas) manifestações de ouvidoria foram registradas nos Sistemas Informatizados de Ouvidoria (e-OUV e Fala.BR,) cujos assuntos selecionados pelos usuários se encontram discriminados na tabela anterior.

Mais da metade das manifestações registradas na Ouvidoria-Geral do Estado foram encaminhadas para os órgãos destinatários corretos, ou seja, para os devidos responsáveis pelo seu tratamento. Todavia, cumpre registrar que, nos meses iniciais do ano de 2023, havia apenas o perfil da Ouvidoria-Geral do Estado na Plataforma Fala.BR. Em razão disso, todas as manifestações do tipo solicitação, reclamação, elogio e sugestão foram tratadas pelos Auditores da UMAI. Ocasião em que o encaminhamento da demanda era feito por e-mail ao Titular da USCI do órgão ou entidade destinatária para que fosse fornecida a resposta conclusiva.

Todas as respostas conclusivas apresentadas foram devidamente inseridas na Plataforma Fala.BR pelos Auditores da UMAI, mediante linguagem cidadã e cortês, obedecendo os prazos fixados na legislação e disponíveis no referido sistema informatizado de ouvidoria.

Acesso à Informação

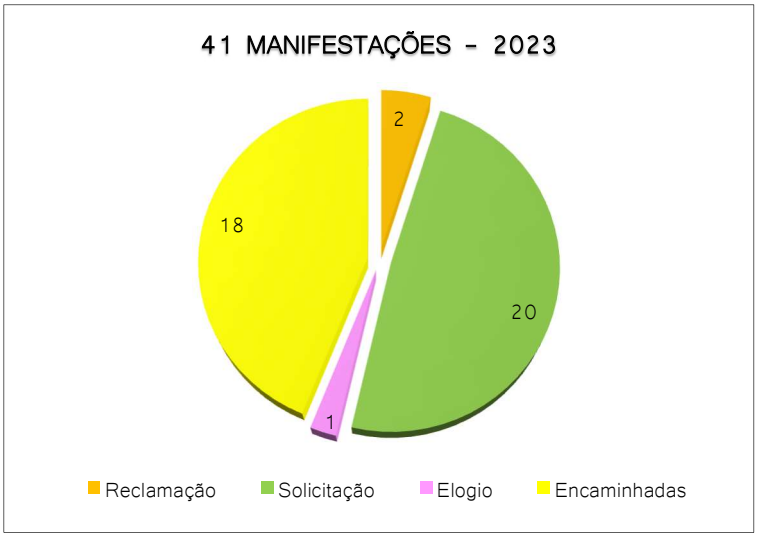
O total de pedidos de acesso à informação registrados na Ouvidoria-Geral do Estado se refere a questionamentos feitos para todos os órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual entre o período de janeiro e maio de 2023, uma vez que o formulário de Acesso à Informação da Plataforma Fala.BR só foi disponibilizado para as outras ouvidorias a partir de 19 de abril de citado ano. Os pedidos direcionados especificamente à CGE-MS foram referentes à criação de novo Logotipo da Controladoria-Geral do Estado, solicitação de informações de processo administrativo ainda em trâmite, Programa de Integridade do Mato Grosso do Sul e sobre as unidades setoriais e seccionais de controle interno. Todos os pedidos foram respondidos, todavia, o pedido sobre processo administrativo foi negado, uma vez que seu conteúdo ainda corre em sigilo.

Os pedidos de acesso à informação foram tratados pela equipe da UMAI - Unidade de Manifestação de Ouvidoria e Acesso à Informação em atendimento à legislação até então em vigência no Mato Grosso do Sul, qual seja, Decreto Estadual n. 14.471/2016 que determinava em seu art. 16, §1º que, caso a informação solicitada não estivesse disponível, caberia à Ouvidoria-Geral do Estado encaminhar o pedido ao órgão ou à entidade pública competente para o tratamento da matéria.

Na Plataforma Fala.BR é possível realizar encaminhamentos para outros órgãos cadastrados no Sistema, sejam eles da esfera estadual, federal ou municipal. Essa ação é utilizada para os casos em que o cidadão escolheu equivocadamente a ouvidoria destinatária como órgãos e entidades do Governo do Estado de Mato Grosso do Sul.

Caso o órgão não esteja cadastrado no Fala.BR, as manifestações foram encerradas informando ao cidadão o local correto onde ele deve registrar sua demanda, caso seja possível identificá-lo.

3.2. AEM-MS - AGÊNCIA ESTADUAL DE METROLOGIA



ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES	QUANTIDADE
Avaliação da conformidade	3
Metrologia Legal	19
Rede Brasileira de Metrologia e Qualidade Inmetro (RBMLQ-I)	1
SEM ASSUNTO	18

Análise e Providências

Segundo informado pela AEM-MS: *"a Ouvidoria da AEM/MS tem 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"*

Os assuntos recorrentes foram os seguintes:

*"**Avaliação da Conformidade**: 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;*

***Metrologia Legal**: 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"*

As manifestações mais relevantes no ano de 2023 foram: *"1) embora 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.*

2) 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.

3) igualmente, há uma relevância muito grande como se trata da forma como a administração e seus agentes procedem a FISCALIZAÇÃO, sendo que das atividades fiscalizatórias restaram 2 (duas) reclamações sobre este assunto (01240.2023.000042-11 e 01240.2023.000073-18)"

As principais providências adotadas pela AEM-MS em suas demandas foram: *"as providências diante do registro de manifestação seguem o fluxograma expedido na NIG-OUVID-013 2018 c/c NIG-OUVID-012 2022 e Portaria*

CGU nº581 de 09/03/2021 e outras disposições que tratam 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 sistema Fala.BR - 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;

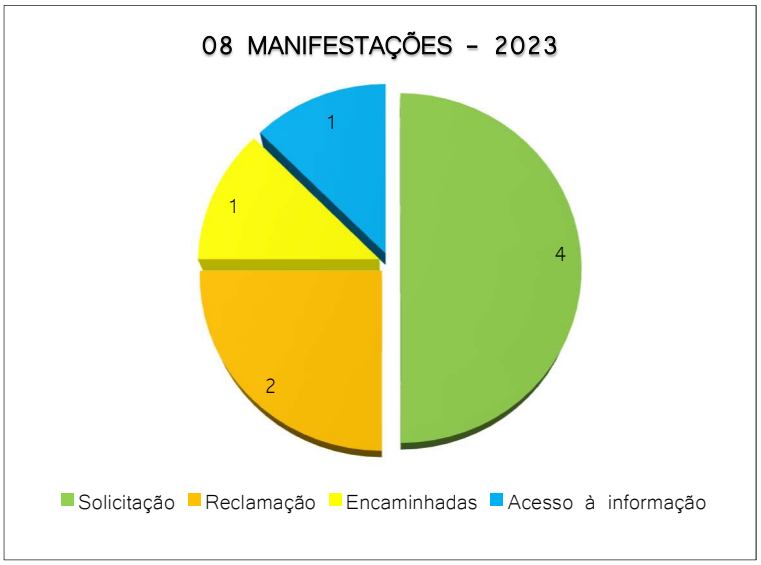
e) RETORNO à Ouvidoria pelo setor competente sobre o resultado da apuração (ex. se procedente ou improcedente), bem como as providencias da administração (ex. se houve notificação, interdição, apreensão e autuação). Obs. Em regra, as cópias dos documentos resultantes da apuração (Termo de Ocorrência, 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)"

Ainda sobre os casos recorrentes informados aos manifestantes, assim se posicionou a Ouvidoria da AEM-MS: *"é procedimento padrão da Ouvidoria 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.*

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, com a nomeação do TITULAR (Portaria "P" AEM/MS nº01, de 17/01/2023, DOE nº11.055) e MEMBROS da USCI (Portaria "N" AEM/MS Nº6, de 04/05/2023, DOE 11.147), os quais estão em processo de capacitação (2ª Reunião de Integração do Sistema de Controle Interno, em 27/11/2023, Capacitação em Transparência Ativa e Dados Abertos, em 26/10/2023 e Capacitação em Trilhas de Auditoria Contínua, realizada em 07/11/2023, todos realizados na SEAD – CGE/MS). Por esta razão, ainda não há manifestações dirigidas a USCI da AEM/MS".

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



ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES	QUANTIDADE
Cadastro	1
Certidões e Declarações	1
Habitação	1
Habitação Urbana	2
Programa Minha Casa Minha Vida	1
Infraestrutura e fomento	1
SEM ASSUNTO	1

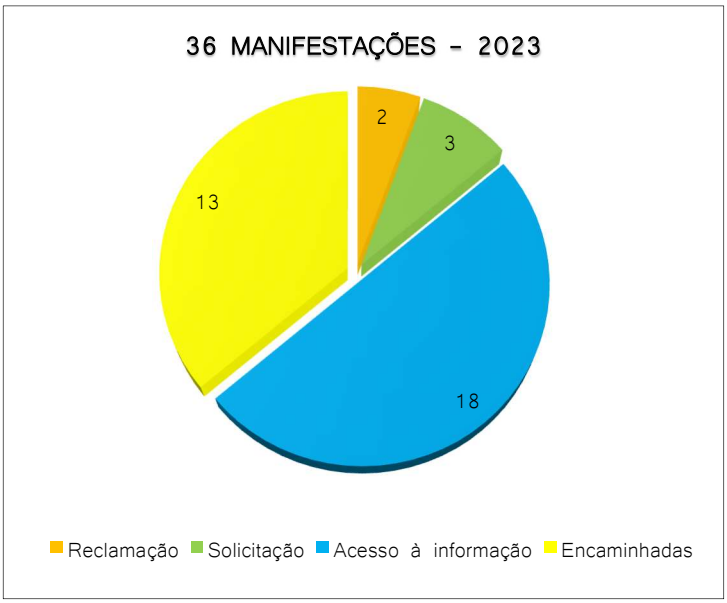
Análise e Providências

A Titular da USCI da AGEHAB fez a seguinte consideração sobre Análise e Providências: *"O volume de manifestações recebidas foi bem pequeno e os assuntos foram de fácil solução e/ou encaminhamento".*

Acesso à Informação

Sobre os pedidos de acesso à informação a Titular da USCI da AGEHAB assim relatou: *"O único pedido de informação versou sobre o Fundo de Investimento Imobiliário do MS e foi prontamente atendido pela AGEHAB/MS."*

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



ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES	QUANTIDADE
Acesso à informação	7
Denúncia crime	1
Normas e fiscalização	1
Orçamento	1
Outros em Administração	1
Outros em pesquisa e desenvolvimento	1
Outros em Saneamento	4
Outros em Transporte	1
Ouvidoria	1
Serviços Públicos	1
Transporte Rodoviário	4
SEM ASSUNTO	13

Análise e Providências

No ano de 2023, a Titular da AGEMS realizou a seguinte análise: *"recebemos 6 (seis) manifestações fora do âmbito das competências da AGEMS: Informações sobre Serviços Públicos; Transporte Rodoviário Interestadual de Passageiros; sobre Administração pública; Saneamento, Transporte Municipal de Passageiros, Rodovia e Outros.*

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 adotadas no ano de 2023 a AGEMS informou o que se segue: *"As manifestações sobre questões fora do escopo de atuação da AGEMS foram encaminhadas aos órgãos competentes, conforme disposto abaixo:*

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

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 e Fala.BR"

Acesso à Informação

A Titular da USCI da AGEMS informou que: *"As solicitações apresentadas por meio do USCI trataram, predominantemente, de informações quantitativas sobre serviços regulados e/ou fiscalizados pela AGEMS."*

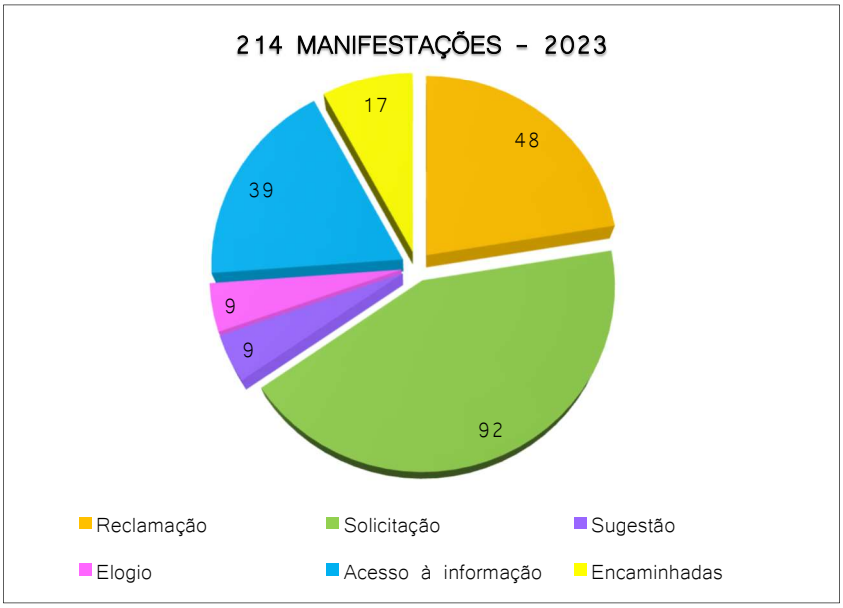
Considerações adicionais

Complementarmente, a AGEMS fez as seguintes observações: *"Pelo tipo de manifestações registradas observamos que vários usuários buscaram o Fala.BR 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."

3.5. AGEPEN – Agência Estadual de Administração do Sistema Penitenciário



ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES	QUANTIDADE
Acesso à Informação	15
Administração	1
Agendamento	1
Assistência Social	2
Atendimento	4

Atendimento dos Servidores	2
Concurso	1
Direitos Humanos	2
Frequência dos Servidores	1
Orçamento	1
Outros	6
Outros em Segurança e Ordem Pública	2
Ouvidoria Interna	1
Penitenciárias	1
Policiamento	1
Recursos Humanos	7
Serviços Públicos	2
Sistema Penitenciário	141
Trabalho	1
Transparência	1
SEM ASSUNTO	17

Análise e Providências

Para a Análise e Providências adotadas pela AGEPEN no ano de 2023 foi realizada por amostragem, conforme descrito a seguir, tendo em vista a quantidade de manifestações registradas.

*"▪ **ASSUNTO**: Sistema Penitenciário – **Subassunto**: Abordagem indelicada de Policial Penal a visitantes por causa de vestimentas. **ANÁLISE**: Foi encaminhada Comunicação Interna para a Direção da Unidade Prisional onde os fatos supostamente ocorreram para que se manifestasse sobre o caso. **PROVIDÊNCIAS**: A PP foi orientada pela direção da UP acerca de seu comportamento, que não é permitido atitudes dessa natureza. A servidora justificou que os visitantes usavam vestimentas não permitidas e que o fato seria recorrente. Sendo assim foi feita uma relação das vestimentas permitidas que será divulgada aos visitantes para conhecimento e adequação, de acordo com a Portaria da AGEPEN, e também foi informado que no site da AGEPEN, no link Familiares e Visitantes, há informações sobre vestimentas autorizadas para adentrar nas Unidades Penais.*

*▪ **ASSUNTO**: Sistema Penitenciário – **Subassunto**: Demora e falta de atendimento na Central de Alvarás. **ANÁLISE**: Foi encaminhada Comunicação Interna para a chefia da Central de Alvarás para que se manifestasse sobre os fatos. **PROVIDÊNCIAS**: A Central de Alvarás informou que foi realizado mutirão de consulta de forma remota e regionalizada a fim de agilizar os atendimentos, foi disponibilizado linhas telefônicas para atendimento durante o expediente e um número de celular para fins de semana e feriado, além de envio de e-mail para a Central de Alvarás.*

*▪ **ASSUNTO**: Sistema Penitenciário – **Subassunto**: Qualidade do alimento servido em Unidade Prisional. **ANÁLISE**: Encaminhou-se comunicação interna para a direção da PEMRFG II para que se manifestasse sobre o assunto. **PROVIDÊNCIAS**: Foi informado pela Administradora da UP que houve uma melhora gradativa na alimentação servida, e quando acontecem imprevistos, a empresa é contactada, os responsáveis e nutricionistas, solucionam o problema de imediato.*

▪ ***ASSUNTO**: Direitos Humanos – **Subassunto**: Carga horária (complexo Nororeste). **ANÁLISE**: Encaminhou-se comunicação interna para a Presidência da AGEPEN/MS para que se manifestasse sobre o assunto. **PROVIDÊNCIAS**: Foi informado pelo USCI que a carga horária de 40 horas está prevista na Lei 4.490/2014, artigo 60; Portaria Agepen nº 37, estabelece horário de funcionamento e atendimento ao público, quanto a distância dos estabelecimentos penais, há previsão legal no artigo 90 da Lei 7.210/84. Em relação ao local apropriado para descanso dos servidores e a segurança do entorno, será encaminhada comunicação interna aos gestores das UP para a devida constatação e requerendo sugestões de criação de alternativas de melhorias*

▪ ***ASSUNTO**: Sistema Penitenciário – **Subassunto**: Mau atendimento a visitantes. **ANÁLISE**: Encaminhou-se comunicação interna à direção do IPCG para que se manifestasse sobre o assunto. **PROVIDÊNCIAS**: O diretor da UP informou que foi realizada reunião com as Chefias a fim de estabelecer as seguintes orientações: entrada de material e quantidade permitidos pela Agepen, tratamento cordial com os visitantes, uso da máquina de scanner para vistoria das mercadorias, confecção de um banner sobre a quantidade de alimentos permitidos.*

▪ ***ASSUNTO**: Sistema Penitenciário – **Subassunto**: Solicitação de providências da advogada do custodiado H. W. C. L. P. **ANÁLISE**: Encaminhou-se comunicação interna à direção da PED para que se manifestasse sobre o assunto. **PROVIDÊNCIAS**: A Direção informou que foram realizadas diligencias dentro da cela, onde foi encontrado aparelho celular do custodiado. Foi instaurado PADIC a fim de garantir a ampla defesa e o contraditório ao interno com o intuito de esclarecer os fatos.*

▪ ***ASSUNTO**: Sistema Penitenciário – **Subassunto**: Advogado requer informação sobre atendimento virtual. **ANÁLISE**: Encaminhou-se comunicação interna para a Presidência da AGEPEN/MS para que se manifestasse sobre o assunto. **PROVIDÊNCIAS**: O atendimento deve se dar de forma presencial. A manifestação n. 089/PEP/2022 (em anexo) da PJUR informou sobre a revogação do decreto que possibilitava o atendimento remoto em virtude do COVID-19.*

▪ ***ASSUNTO**: Sistema Penitenciário – **Subassunto**: Não pagamento de adicional de aperfeiçoamento. **ANÁLISE**: Encaminhou-se comunicação interna para a Divisão de Recursos Humanos AGEPEN/MS para que se manifestasse sobre o assunto. **PROVIDÊNCIAS**: O Núcleo de Folha de pagamento informou que foi recebida a solicitação do pagamento retroativo, que os cálculos foram realizados e enviados à SAD, com pagamento previsto em dezembro. Quanto aos demais retroativos, os cálculos deveriam ser atualizados e feito levantamento individual dos pagamentos aos servidores. O setor foi orientado da forma de cálculos e que seria aberto procedimento individual com requerimento do servidor para pagamento das indenizações retroativas.*

▪ ***ASSUNTO**: Sistema Penitenciário – **Subassunto**: Registro de filho cujo pai encontra-se recolhido em Unidade Prisional. **ANÁLISE**: Encaminhou-se comunicação interna à direção do PTRAN para que se manifestasse sobre o assunto. **PROVIDÊNCIAS**: As orientações foram repassadas pela Assistente Social da UP, informando que quando a criança já é registrada em nome da mãe é necessário encaminhar documentos via e-mail e quando ainda não é registrada tem que levar a folha amarela. É necessário alguém da família ou outra pessoa indicada ir até a UP buscar documento que tem assinatura reconhecida firma pelo diretor.*

▪ ***ASSUNTO**: Sistema Penitenciário – **Subassunto**: Transferência de custodiado. **ANÁLISE**: Encaminhou-se comunicação interna à Diretoria de Operações para que se manifestasse sobre o assunto **PROVIDÊNCIAS**: A DOP informou que as transferências entre comarcas diferentes motivadas por aproximação familiar devem ser feitas via judicial. No caso específico o juiz da 2ª VEP requereu em 19/10/2023, a concordância do Juiz da VEPIN para permuta e houve manifestação favorável do MP*

▪ ***ASSUNTO**: Outros – **Subassunto**: Realização dos cursos CIPE/CAVE pelos PP administrativos. **ANÁLISE**: Encaminhou-se comunicação interna para a Presidência da AGEPEN/MS para que se manifestasse sobre o assunto. **PROVIDÊNCIAS**: Aguarda regulamentação da Lei 5.846/2022 para capacitação especifica das atribuições do cargo de PP pelos Adm. Finanças e Assist. e Perícia*

▪ ***ASSUNTO**: Atendimento – **Subassunto**: Possibilidade das custodiadas bolivianas ficarem recolhidas no presídio feminino de Corumbá. **ANÁLISE**: Encaminhou-se comunicação interna à Diretoria de Operações para que se manifestasse sobre o assunto. **PROVIDÊNCIAS**: A transferência depende de algumas condições como tipo de crime, perfil carcerário, vaga/lotação, histórico disciplinar e solicitação da custodiada*

▪ ***ASSUNTO**: Transparência Ativa – **Subassunto**: Critérios para escolha de instrutores – Escola Penitenciária da AGEPEN/MS. **ANÁLISE**: Encaminhou-se comunicação interna à Escola Penitenciária para que se manifestasse sobre o assunto. **PROVIDÊNCIAS**: A ESPEN informou que a escola tem permeado suas ações pelo profissionalismo, os instrutores são selecionados por meio de processo seletivo aberto e analisado pelo Conselho Deliberativo da escola ou são credenciados por currículos apresentados à Coordenação e à Direção. Os instrutores passam por um período de observação atuando como auxiliares até que demonstrem ajustes às orientações da escola para seguirem à risca os planos de aula, bem como na transferência do conhecimento.*

▪ ***ASSUNTO**: Sistema Penitenciário – **Subassunto**: Divulgar ações positivas de ex detentos. **ANÁLISE**: Encaminhou-se comunicação interna para a Presidência da AGEPEN/MS para que se manifestasse sobre o assunto. **PROVIDÊNCIAS**: O livro passará pela análise da Divisão de Educação e da Procuradoria Jurídica da AGEPEN.*

▪ ***ASSUNTO**: Sistema Penitenciário – **Subassunto**: Criação de banco de dados de policiais penais para permuta. **ANÁLISE**: Encaminhou-se comunicação interna para a Presidência da AGEPEN/MS para que se manifestasse sobre o assunto. **PROVIDÊNCIAS**: A USCI esclarece que a sugestão proposta já está sendo observada, a fim de que os servidores possam realizar cadastro de pedido de remoção dentro do Sistema Sisgedep. Esta previsão está disposta na proposta de minuta de regulamentação da lei da Policia Penal de MS*

▪ ***ASSUNTO**: Sistema Penitenciário – **Subassunto**: Captura de indivíduo que tentou invadir a Unidade Prisional. **ANÁLISE**: Encaminhou-se o elogio para a direção do EPFIIZ para que fosse repassado aos agraciados bem como a Divisão de Recursos Humanos para fins de análise quanto ao cabimento de elogio funcional. **PROVIDÊNCIAS**: A direção do EPFIIZ deu ciência do elogio aos interessados colhendo a assinatura de cada um dos servidores e remetendo a esta Ouvidoria.*

▪ ***ASSUNTO**: Policiamento – **Subassunto**: Equipe monitora e flagra Policial Penal trazendo celular para custodiados. **ANÁLISE**: Encaminhou-se o elogio para a direção do EPMR para que fosse repassado aos agraciados bem como a Divisão de Recursos Humanos para fins de análise quanto ao cabimento de elogio funcional. **PROVIDÊNCIAS**: A direção do Estabelecimento Penal "Máximo Romero" deu ciência do elogio aos interessados colhendo a assinatura de cada um dos servidores e remetendo a esta Ouvidoria.*

▪ ***ASSUNTO**: Ouvidoria Interna – **Subassunto**: Atuação Policial fora de serviço. **ANÁLISE**: Encaminhou-se o elogio para a Gerência de Inteligência da AGEPEN/MS para que fosse repassado ao servidor bem como à Divisão de Recursos Humanos para fins de análise quanto ao cabimento de elogio funcional. **PROVIDÊNCIAS**: Considerando que o servidor permaneceu certo período afastado da AGEPEN para fins de realização de curso de formação em outro concurso, o elogio foi encaminhado em seu e-mail funcional por meio do qual ele deu ciência.*

▪ ***ASSUNTO**: Sistema Penitenciário – **Subassunto**: Elogio ao Policial Penal por ótimo atendimento. ANÁLISE: Encaminhou-se o elogio para a direção da Penitenciária Estadual Masculina de Regime Fechado da Gameleira II, para que fosse repassado aos agraciados bem como a Divisão de Recursos Humanos para fins de análise quanto ao cabimento de*

elogio funcional. ***PROVIDÊNCIAS****: Os PP elogiados da referida penitenciária tomaram ciência do elogio, agradeceram e disseram que em meio a tantas adversidades continuarão a buscar o melhor a fim de engrandecer o nome da instituição.*

▪ ***ASSUNTO****: Sistema Penitenciário –* ***Subassunto****: Elogio ao Policial Penal pelo excelente trabalho como instrutor em cursos da AGEPEN.* ***ANÁLISE****: Encaminhou-se os elogios para a chefia imediata de cada um dos Policiais Penais para que fossem repassados aos agraciados bem como à Divisão de Recursos Humanos para fins de análise quanto ao cabimento de elogio funcional.* ***PROVIDÊNCIAS****: Todos os Policiais Penais tomaram ciência do elogio por suas chefias com encaminhamento das assinaturas a esta Ouvidoria".*

Acesso à Informação

Sobre os pedidos de acesso à informação registrados na AGEPEN, foi realizada a seguinte observação: *"A AGEPEN por ser gestora do sistema prisional no Estado é detentora de muitos dados sensíveis, motivo pelo qual alguns pedidos são negados a fim de resguardar a segurança das pessoas privadas de liberdade, dos servidores da instituição bem como dos procedimentos."*

Considerações adicionais

O Titular da USCI da AGEPEN informou adicionalmente o que segue:

"O setor de Ouvidoria da AGEPEN registra as informações recebidas no que toca ao sistema penitenciário de Mato Grosso do Sul por meio de carta, telefone, atendimento presencial, internet/sistema Fala.BR/e-OUV, entre outros recursos, e no ano de 2023 recebeu um aparelho celular passando então a realizar atendimentos via aplicativo whatsapp, a fim de aumentar e facilitar o atendimento ao cidadão.

Tem, ainda, por objetivo disseminar informações e atuar de forma ativa para apurar, de modo permanente, as necessidades e a satisfação dos cidadãos, recebendo o carro para auxiliar nessa busca de progressos.

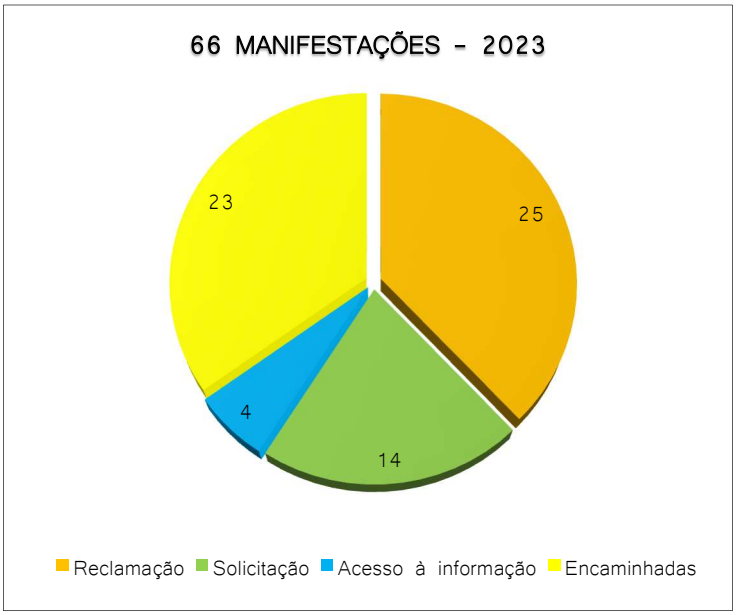
Percebe-se um aumento expressivo no número de pessoas que buscam atendimento na Ouvidoria, utilizando-se de diversos canais e diante disso a Ouvidoria vem investindo em divulgação de como pode ser contactada. Para tanto, no ano de 2023 durante o evento do encontro dos diretores das unidades penais a Ouvidoria teve um momento de fala e nessa oportunidade disponibilizou a todos os diretores material impresso em tamanho A3 para que fosse fixado nos respectivos estabelecimentos penais, com o intuito do fortalecimento do controle social.

Com a ampla propagação, a Ouvidoria da AGEPEN recebe em média de três a cinco solicitações de auxílio diariamente, sobre os mais variados temas, tais como: ajuda para fazer contato com unidades prisionais ou setores da instituição, localização de custodiados, informações sobre visitação nos presídios, inúmeras denúncias de crimes supostamente comandados por custodiados de dentro das Unidades Prisionais utilizando aparelho celular, entre outros.

Verificou-se que por diversas vezes recebemos denúncias de fatos ocorridos ou na iminência de ocorrer, que foram imediatamente repassados à Presidência da AGEPEN, Gerência de Inteligência e/ou Corregedoria-Geral da instituição a depender do assunto e da gravidade do fato, demonstrando a importância do canal deste comunicação e serviços prestados.

Por fim, no site da instituição (https://www.agepen.ms.gov.br/ouvidoria/) apresenta-se o canal de forma simples para entendimento."

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



ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES	QUANTIDADE
Abono salarial	1
Acesso à informação	2
Administração	2
Agendamento de consultas	2
Aposentadoria	3
Assistência à Criança e ao Adolescente	1
Assistência à pessoa com deficiência	1
Assistência Judiciária	1
Atendimento	4
Atendimento dos Servidores	2
Auxílio	2
Benefício	2
Benefícios Sociais	1
Denúncia de Irregularidades de Servidores	1
Educação	2
LGPD	1
Outros	9
Outros em Previdência	2
Ouvidoria	1

Recursos Humanos	1
Seguro	1
SEM ASSUNTO	24

Análise e Providências

A AGEPREV passou a realizar a seguinte análise das manifestações registradas em seu órgão: *"As 25 RECLAMAÇÕES foram encaminhadas às Unidades da AGEPREV/MS, que as analisaram e subsidiaram esta Ouvidoria nas respostas encaminhadas aos respectivos manifestantes, idem com as 14 SOLICITAÇÕES. As 07 (sete) manifestações sobre assuntos de competência do INSS foram encaminhadas àquele órgão, pelo Sistema Fala.BR, com ciência aos manifestantes."*

No tocante às providências, a AGEPREV pontuou que: *"As reclamações contra a Perícia Médica foram encaminhadas àquela Unidade, para averiguar, tomar decisão e subsidiar esta Ouvidoria com as respostas aos Manifestantes. As solicitações de serviços de rotina como, por exemplo, Certidões de Tempo de Contribuição (CTC), tiveram como resposta orientação de como proceder para se obtê-la, convidando o manifestante a acessar o site da AGEPREV/MS, onde irá encontrar todos os serviços, que são prestados por ela, com relação de documentos e orientação sobre como solicitar ou requerer.*

O Diretor-Presidente da AGEPREV/MS é informado, por meio de Relatórios Trimestrais, sobre tudo que passa por esta Ouvidoria."

Acesso à Informação

Sobre os Pedidos de Acesso à Informação a AGEPREV realizou as seguintes considerações:

"Em 2023 tivemos poucos pedidos de informação os quais não puderam ser respondidos, em razão da Lei Geral de Proteção de Dados ou por não se tratar de assunto inerente à Agência de Previdência Social de Mato Grosso do Sul, conforme relatado abaixo.

Fala.BR nº 02789.2023.000432-76

Em resumo, o pedido não foi atendido com fundamento no Inc. IV da Lei 4.416/2013, pois trata-se de pedido de cópia integral do processo nº 77/001834/2023, cujo teor contém informações pessoais do requerente. Entretanto, foi informado o canal e a forma correta para o atendimento da solicitação.

Fala.BR nº 03518.2023.000032-78

Não respondido por não se tratar de assunto pertinente à AGEPREV/MS.

Fala.BR nº 03518.2023.000033-59

Em síntese, trata-se de pedido de informações pessoais. De acordo e em obediência à Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD, ele não pode ser atendido".

Considerações adicionais

Complementarmente, a Titular da USCI da AGEPREV fez algumas considerações:

"1) Desde que o Sistema anterior, o e-OUV foi substituído pelo Fala.BR, temos observado uma queda significativa no quantitativo de Manifestações, cujos assuntos, realmente, sejam pertinentes à AGEPREV/MS. Frequentes vezes, os usuários, em geral, confundem a AGEPREV/RPPS com as Agências de Previdência Social do RGPS/INSS, o que demonstra total falta de conhecimento.

2) Quando usuários utilizam o Fala.BR é para solicitar serviços, que se encontram no site da AGEPREV, em Carta de Serviços, com todas as orientações de que precisam para solicitar um serviço. Novamente, os usuários demonstram falta de conhecimento, talvez por terem restrições para acessar o site.

3) A Ouvidoria da AGEPREV atende manifestações por outros canais: telefone, e-mail, pessoalmente e pelo Fala.BR, sendo que para a PGE só interessam as Manifestações por esse último. Daí um quantitativo ínfimo de Manifestações".

3.7. AGESUL – Agência Estadual de Gestão de Empreendimentos

ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES	QUANTIDADE
Acesso à Informação	12
Atendimento	2
Concurso	1
Fiscalização	2
Infraestrutura e Fomento	2
Infraestrutura Urbana	1
Licitações	8
MEI – Microempreendedor Individual	1

Multa	15
Orçamento	1
Outros	2
Outros em Administração	1
Outros em Transporte	1
Ouvidoria	2
Patrimônio	1
Planejamento e Gestão	1
Serviços Públicos	2
Trânsito	1
Transparência	1
Transporte Rodoviário	13
SEM ASSUNTO	3

Análise e Providências

A Titular da USCI da AGESUL fez a seguinte análise:

"As manifestações registradas nos Sistema de Ouvidorias (e-OUV/Fala.BR), como constatado nos quadros acima, concentraram-se nos Tipos Reclamações e Solicitações, tendo maior concentração em assuntos voltados ao transporte, combinados com fiscalização, infraestrutura e serviços, bem como multas de trânsito na malha viária.

As manifestações de Cidadãos (pessoa física ou jurídica) relataram, por reiteradas vezes, problemas, recorrentes ou pontuais, com o estado de conservação e/ou falta de manutenção nas rodovias de Mato Grosso do Sul, vejamos:

- precariedade na estrutura do asfalto;

- necessidade de limpeza e/ou roçada na faixa de domínio;

- animais silvestres no bordo da pista escondidos no mato alto, dificultando e/ou inviabilizando a identificação dos mesmos;

- presença de buracos/crateras e borrachudos na malha e em obras recém concluídas - inclusive em obras urbanas;

- necessidade de reparos urgentes em ponte (Bataguassu/Anaurilandia);

- ausência de acostamento (houve relatos de estouro de pneus causado por buracos/crateras): necessidade de acostamento para a manutenção do controle do veículo após estouro de pneu e para troca dos mesmos;

- questionamentos quanto a atuação e realização de fiscalização das obras por servidores, conforme contratos com empresas, visto a flagrantes de prestadores utilizando a via para as necessidades básicas, buracos após o recente fim de obras: empresa tampa um buraco e deixa outro. Relatos, com comprovação, de desatendimento das limitações mínimas na faixa de domínio pela empresa concessionária de Energia e por fim, questionamentos quanto ao desatendimento de cronograma de execução.

Estas manifestações deram-se, em especial, nas Rodovias: MS-080, MS-040, MS-338 (saída Santa Rita a Bataguassu, Ribas/rio Botas/Camapuã,), MS-278 (solicitação de informações de notificações e sanções à empresa), MS-436

(Camapuã a Figueirão), ruas em obras no município de Corumbá, MS-178, MS-276 (Batayporã / Anaurilandia, proximidades Usina Sergio Motta), MS-480 (Anaurilândia), MS-156 (Tacuru / Amambai), avenida Dias Barroso em Bataguassu, MS-386 (Amambai/Ponta Porã: recapeamento, acostamento e acesso a Aldeia), MS-340 (ausência de largura mínima e de acostamento), Buracao Vila Bela – Coxim.

Outro assunto bastante demandado na plataforma foi com relação a multas rodoviárias, dado que esta Agência também é órgão executivo de trânsito, sendo os principais pontos:

- dificuldades em ser atendido pelo setor de multas, via telefone;

- não recebimento do Auto de Infração;

- não disponibilização, na Transparência Ativa, de mecanismos para consulta e acesso aos Autos de Infração, sendo necessário solicitar a esta Autarquia;

- meios para realizar a identificação de condutor/infrator, recursos de multa (Defesa Prévia ou recurso à JARI) e obter o boleto para pagamento de forma simples e acessível em sítio eletrônico e,

- reclamações por não disponibilização de imagens, quando de autuações remotas efetuadas por agente policial através das câmeras (online) de concessionária (MS-306).

É cabível observar que nem todas as demandas de solicitação, reclamação e/ou sugestões do setor de multas foram tratadas por esta Unidade, visto que muito são enviados diretamente ao e-mail (multas@agesul.ms.gov.br) ou pelo telefone (67 – 3901 8700 / 99221-8925), uma vez que o setor não encaminha a demanda ou solicita ao Cidadão o registro na plataforma nacional e integrada de ouvidorias".

Sobre as providências adotadas quanto às manifestações registradas no ano de 2023 para a AGESUL, a Titular da USCI informou que:

"Diante do recebimento / registro da Manifestação no Fala.BR, esta Unidade de Controle Interno realiza estudo do relato (fato) do Cidadão, a fim de localizar, nos diversos Sistema Corporativos, contratos com terceiros que porventura atendam o trecho ou da legislação relacionada, analisando a pertinência dos fatos, a viabilidade de solução e a quem demandar tratamento específico, setor responsável pelo empreendimento ou por empreendimentos no local demandado, para que seja possível dar um melhor seguimento - mais célere - dentro desta Autarquia, na tentativa de promover o saneamento das intercorrências apresentadas.

Desta forma, emite-se Comunicação Interna (CI) à Diretoria da Presidência ou Diretoria identificada, para o tratamento, manifestação, esclarecimentos e resoluções.

Neste encaminhamento, uma vez identificados "os atores", o Gestor/Fiscal da contratação providencia a notificação às empresas, quando cabível, visto a presença de Contratos vigentes de implantação ou manutenção no trecho da malha viária demandada, promovendo o saneamento célere das intercorrências apresentadas nas rodovias, o que ocorreu em grande número de NUPs.

As Manifestações de Ouvidoria que não puderam ser atendidas com a mesma celeridade, em vista da inexistência de contratos vigentes, foram incluídos em estudos por esta Autarquia a fim de verificar a possibilidade de inclusão em demandas em planejamento (plano de contratações 2024-2025), ou projetos passiveis de revisão por estarem em elaboração, observando os normativos e legislações a que se encontra a Administração Pública vinculada, a fim de atender a requisição do(s) Cidadão(s).

Com relação as requisições de Ouvidoria, ou seja, enquadráveis na Lei Federal nº 12.527/2011, Lei Estadual nº 4.416/2013 e no Decreto Estadual nº 16.352/2023, legislações voltadas ao tratamento de Pedidos de Acesso à Informação, bem como na Lei Federal nº 13.460/2017 e Decreto Estadual nº 14.904/2017, estas voltadas as demais demandas de Ouvidoria (reclamação, solicitação, solicitação, elogio, simplifique, denúncia identificada e anônima) que tiveram seus registros realizados no e-mail geral desta Autarquia (diretoria@agesul.ms.gov.br) ou no setor de multas (multas@agesul.ms.gov.br), por não serem de acesso, como também por não terem sido tratados, respondidos e controlados por esta Unidade de Controle Interno, não foi possível aferir o quantitativo, o prazo, o andamento, o atendimento e os resultados ou providências destas demandas conforme disciplina a legislação supracitada."

Acesso à Informação

Sobre os pedidos de acesso à informação registrados na AGESUL em 2023, a Titular da USCI fez as seguintes considerações:

"Os pedidos de acesso à informação registrados no Sistema Nacional de Ouvidorias – Fala.BR, encaminhados a esta Agência Estadual de Gestão de Empreendimentos – AGESUL, trataram-se, em sua maioria, de pedidos de documentos e processos de licenciamento ambiental com o documento autorizador do Licenciamento Ambiental de obras em implantação (revestimento primário), com os seus procedimentos licitatórios incluindo os estudos técnicos preliminares, termos de referências, editais e anexos incluindo os projetos, entre outros.

Outrossim, foram também solicitados autos de infrações de trânsito, processos de contratação de obras de implantação, pavimentação, manutenção e de restauração de pavimento, de concessão de rodovias, de Convênio e as prestações de Contas do Projeto "Estrada Viva" e as do Fundo de Desenvolvimento do Sistema Rodoviário do Estado de Mato Grosso do Sul – FUNDERSUL.

As solicitações que não demandaram trabalho adicional e cujas informações encontravam-se prontas, foram atendidas de imediato.

As requisições de acesso à informação cujo atendimento restou prejudicado por não se encontrarem disponibilizadas na transparência ativa, ou por eventuais déficits de recursos humanos visto necessitarem de trabalho adicional de análise, interpretação, consolidação e tratamento por conter informações pessoais ou de sigilo empresarial, ou do mesmo modo por limitações de espaço para carregamento de arquivos nos sistemas públicos e no próprio Fala.BR, foram disponibilizadas, aos Cidadãos requerentes, as dependências desta Autarquia para que os mesmos pudessem realizar a interpretação, consolidação e/ou o tratamento dos dados e, por conseguinte, ter acesso e obter as informações desejadas".

Considerações adicionais

Complementarmente, a Titular da USCI da AGESUL pontuou que:

"Considerando que a malha rodoviária estadual é extensa, tendo diversos trechos pendentes de revestimento primário, de implantação de asfalto, acostamento e/ou terceira faixa, pontes, bem como as limitações de receita e orçamento.

Igualmente devido às restrições e intempéries de cunho emergencial causados pela forte onda de calor com aumento de focos de queimadas e chuvas intensas que nosso Estado atravessou em 2023, como pôde-se observar na emissão dos Decretos "E" nº 65 de 20/07/2023 (DOE MS nº 11.219) e "E" nº 125 de 14-11-2023 (DOE MS nº 11.319 edição extra) o que poderia inviabilizar a realização concomitante de obras nas rodovias nestes períodos, como também causar danos, por

vezes profundos, dificultando, impossibilitando ou atrasando atendimentos simultâneos, bem como que o tráfego de veículos leves e pesados exigem por vezes ações imediatas (emergências) desta Agência a fim de restabelecer o direito à livre locomoção.

Vimos adicionar que não foi possível atender a 100% das manifestações com a celeridade desejada por esta Autarquia, devido às intempéries causadas pelo tempo, aliadas, muitas vezes, a ausência de contratos vigentes com terceirizadas, restando prejudicado, em algumas demandas registradas, o atendimento imediato dado que demandariam novas contratações por esta Agência, o que teríamos de percorrer um expressivo período entre o planejamento, a abertura da demanda, o estudo do objeto, os procedimentos preliminares e licitatórios para um efetivo atendimento ao demandado (contratação e execução).

Apesar das todas as intercorrências relatadas, esta Autarquia atendeu as Manifestações registradas de forma concreta, resolutiva e célere, assim como vem efetuando a manutenção regular das rodovias estaduais através de contratações vigentes com terceirizadas, ocorrendo, da mesma forma, novas implantações e pavimentações, na expectativa de manter, melhorar e ampliar o tráfego dos usuários da malha, tal qual propiciar condições adequadas para o escoamento dos produtos agropecuários, minerais e industriais, entre outros, atendendo aos anseios das empresas, da população e contribuir com a arrecadação dos recursos públicos.

Outrossim, apesar de as Leis Federais nº 12.527/2011 e nº 13.460/2017, a Lei Estadual nº 4.416/2013 e os Decretos Estaduais nº 14.471/2016, revogado pelo Decreto nº 16.352/2023, e nº 14.904/2017 terem sido editados e regulamentados a mais de 07 (sete) anos, a AGESUL, através de Sistemas do Governo do Estado, somente efetivou a implantação da processualização 100% digital, como é sabido, em janeiro do presente ano.

Desta forma, é esperado, neste ano de 2024, que as demandas do Tipo "Acesso à Informação" sejam mais agilizadas, em virtude da nova gestão processual e de documentos, já que tem sido realizada a digitalização dos processos físicos em andamento e sua inserção no novo Sistema de Processos Eletrônico, bem como seu seguimento deverá ocorrer somente neste Sistema, nos termos do Decreto Estadual nº 16.307/2023 e de regulamento a ser expedido pela Secretaria de Administração e Desburocratização (SAD), ou seja, os processos estão passando por uma transformação ao 100% digital e, com o fornecimento do acesso ao usuário externo através de login/senha ou por acesso à cópia eletrônica, ressalvadas as hipóteses de sigilo e restrições da Lei de Acesso a Informação - LAI e Lei de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, na plataforma "ms.gov.br" será facilitada e agilizada a concessão do acesso as requisições eventualmente recebidas.

Igualmente espera-se que os procedimentos dos serviços prestados por esta Autarquia sejam realizados diretamente no Sistema de Processos Eletrônicos, logo, o Cidadão, pessoa física ou jurídica, poderá informar condutor/infrator, efetuar defesa prévia ou recursos de multas, como solicitar uso e ocupação das faixas de domínio, solicitar anuência reconhecendo os limites da propriedade rural com a faixa de domínio e autorização especial de trânsito, de forma facilitada e ágil, podendo acompanhar os documentos autuados, reduzindo, assim, manifestações de ouvidoria destas naturezas."

3.8. AGRAER – Agência de Desenvolvimento Agrário e Extensão Rural

ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES	QUANTIDADE
Acesso à informação	1
Administração	1
Agricultura	2
Agricultura familiar	1
Agropecuária	1
Assentamento	1
Outros	1
Saúde	3
SEM ASSUNTO	1

Análise e Providências

A Titular da USCI da AGRAER realizou a seguinte análise das manifestações registradas em 2023:

"Administração: Reclamações de servidores descontentes com horário de trabalho.

Saúde: Reclamação sobre a limpeza do prédio

Agricultura: Reserva Legal

Agropecuário: Apresentar Fertilizantes para promoverem a revolução Nanobiotécnologica no campo (novos produtos).

Outros: condutas inadequadas de servidores."

No tocante às providências, a Titular da USCI da AGRAER fez as seguintes observações:

"As reclamações sobre horário, foi normatizado em portaria, adequando horários permitidos, contemplando as necessidades apontadas, sem comprometer os trabalhos oferecidos aos cidadãos pela AGRAER.

No assunto Saúde a reclamação foi sobre a limpeza do ambiente de trabalho, houve falta de colaboradores, a AGRAER já tinha solicitado para a empresa contratada, pois os serviços são terceirizados e foi resolvido tal situação.

Agricultura, sobre reserva legal, foi questionado sobre supressão vegetal, analisado pela gerência responsável e conforme dados cartográficos da AGRAER foram utilizados imagens de satélites recentes, porém não foi encontrado nada sobre a situação citada.

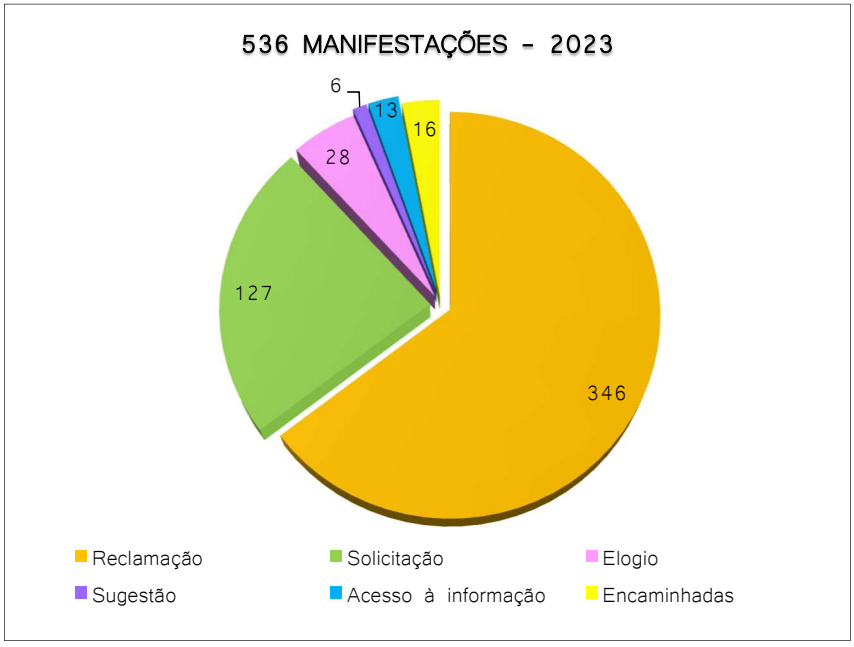
Em relação a falta de equipamentos (computadores e outros) para trabalhos dos servidores não procede, sendo que quando os mesmos apresentam defeitos, são prontamente substituídos.

Quanto as estruturas do refeitório são feitas manutenções sempre que necessário e estávamos com projeto de reforma quando feita a reclamação, e ainda ressaltamos que na presente data encontra-se reformado."

Acesso à Informação

Sobre o acesso à informação direcionados à AGRAER, em 2023, a Titular da USCI afirmou, apenas, que: *"Foram atendidos os pedidos de Informações solicitados".*

3.9. DETRAN – Departamento Estadual de Trânsito



ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES	QUANTIDADE
Abastecimento	2
Abono salarial	2
Acesso à Informação	9
Ações Afirmativas	3
Agendamento	6
Agendamento de Consultas	3
Agente Público	2
Agricultura	1
Animais	1
Aposentadoria	2
Armamento	1
Assistência à Pessoa com Deficiência	1
Assistência Social	1
Atendimento	273
Atendimento Básico	2
Atendimento dos Servidores	8
Auditoria	1
Auxílio	1
Cadastro	2
Cadastro Único	1
Carteira Nacional de Habilitação	39
Certidões Declarações	3
Cobrança da Dívida Ativa	1
Concurso	2
Conselhos de Direito	1
Correição	1
Defesa Civil	1
Defesa do Consumidor	2
Denúncia de irregularidades de servidores	5
Educação	1
Estatística	1
Fiscalização	2
Frequência de servidores	1
Habitação	3
Habitação Urbana	1
Legislação	1
Licitações	1
Multa	25
Normas e Fiscalização	1
Orçamento	1
Outros	8
Outros em Administração	3
Outros em Educação	1
Outros em Habitação	4
Outros em Pesquisa e Desenvolvimento	1
Outros em Transporte	5
Ouvidoria	20
Ouvidoria Interna	1
Pagamento	6
Patrimônio	1
Recursos Humanos	1
Serviços Públicos	11
Site do Órgão	2
Trânsito	10
Transparência	1
Transporte Rodoviário	2
Veículos	24
SEM ASSUNTO	20

Análise e Providências

A análise das manifestações registradas no ano de 2023 pelo DETRAN versou o que segue: *"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 2023 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 Fala.BR.

O tratamento das manifestações recebidas por meio da Plataforma Fala.BR 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' 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.

Os outros tipos mais demandados, 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."

O DETRAN-MS prestou as seguintes informações sobre as providências adotadas no ano de 2023: *"Como visto, as principais reclamações realizadas pelos usuários do serviço público desta Autarquia, referem-se ao atendimento prestado pelas agências, bem como a demora nos agendamentos para realização do atendimento presencial por conta da pandemia e da defasagem de funcionários.*

Em relação as manifestações as mesmas foram encaminhadas aos setores responsáveis para atuação de forma eficiente a reduzir de forma efetiva esse tipo de manifestação no âmbito do sistema da Ouvidoria.

Estamos classificando as manifestações por assunto. Aquelas cuja resposta depende de um parecer da área competente, são classificadas e encaminhadas, de forma on-line, para respectiva área técnica solucionadora. E aquelas que podem ser respondidas por consultas aos sistemas corporativos e à legislação de trânsito vigente, são analisadas, finalizadas e enviadas ao cidadão através do Sistema de Ouvidoria Fala.BR.

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 Fala.BR, 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."

Acesso à Informação

Sobre os pedidos de acesso à informação, o DETRAN-MS expôs o que segue: *"O acesso à informação constitui um direito humano fundamental que possibilita qualquer indivíduo de buscar e receber informações de próprio interesse ou da coletividade. O desdobramento desse direito está consubstanciado no dever de os poderes públicos serem transparentes com fornecimento de dados e propagar a publicidade dos seus atos que reafirme o interesse social e a gestão pública participativa.*

Diante disso, se considera que o acesso à informação é um dever do Poder Público na transparência e publicidade de seus dados, justamente por ser um direito da coletividade para que haja participação popular na gestão pública, e, em especial, participação no momento do voto para eleger os líderes políticos.

Ademais, o direito ao acesso à informação, possui caráter instrumental, o que permite a defesa de outros direitos humanos, além do controle e prevenção das atividades Estatais, conforme salientado."

Considerações adicionais

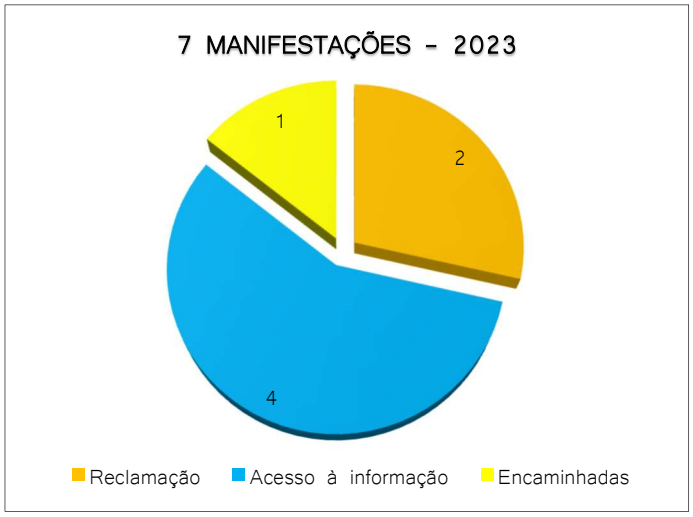
O Titular da USCI do DETRAN-MS finalizou o Relatório de Gestão do ano de 2023 informando que: *"O processo de tratamento e análise prévia efetuado por esta Ouvidoria, incluindo o processo de adequação do tipo da manifestação de acordo com o objetivo almejado pelo manifestante, a triagem de assunto e 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."

3.10. FCMS – Fundação de Cultura de Mato Grosso do Sul



ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES	QUANTIDADE
Acesso à informação	3
Outros	1
Outros em Cultura	1
SEM ASSUNTO	2

Análise e Providências

A Titular da USCI da FCMS realizou a seguinte análise: *"No ano de 2023 foram recebidas 2 reclamações. Uma das reclamações era um questionamento sobre a real necessidade de enviar documentos físicos para participação de edital tendo em vista que os projetos devem prever a minimização do impacto ambiental. A outra reclamação questionava a necessidade de pagamento para participar em feira promovida pela FCMS."*

Já as providências, foram assim relatadas: *"Sobre a necessidade de enviar documentos físicos para participação de edital tendo em vista que os projetos devem prever a minimização do impacto ambiental. Conforme a FCMS os documentos são necessários para a análise do processo, porém será estudada a possibilidade de mudança. A outra reclamação foi encaminhada para conhecimento do Gabinete."*

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

ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES	QUANTIDADE
Acesso à informação	2
Bolsas	1
Outros	1
Outros em Pesquisa e Desenvolvimento	1
SEM ASSUNTO	1

Análise e Providências

A Titular da USCI da FUNDECT fez a seguinte análise sobre as manifestações registradas no ano de 2023: *"As demandas não são expressivas em quantidade, e o que mais lidamos no ano de 2023 foram com os pedidos e solicitações de informações referente as chamadas e editais realizados pela FUNDECT/MS.*

Tivemos algumas solicitações encaminhadas de maneira equivocada também, tocando a competência para resposta."

Acerca das providências adotadas pela FUNDECT, a Titular da USCI informou que: *"Toda e qualquer solicitação/manifestação que é formalizada pelos canais de ouvidoria, são recebidos e analisados pela Titular responsável da USCI/FUNDECT, que em sequência, primeiramente dá-se conhecimento do assunto ao Gabinete do Diretor Presidente, que assim, despachado, é encaminhando para qual setor a USCI deverá dar tratativas e seguimento para que sejam fornecidas as informações, dados e subsídios necessários para resposta pela USCI.*

Todas as diligências necessárias são formalizadas para que seja registrado o caminho em que a demanda transitou para que seja tratada e respondida dentro do prazo estabelecido."

Acesso à informação

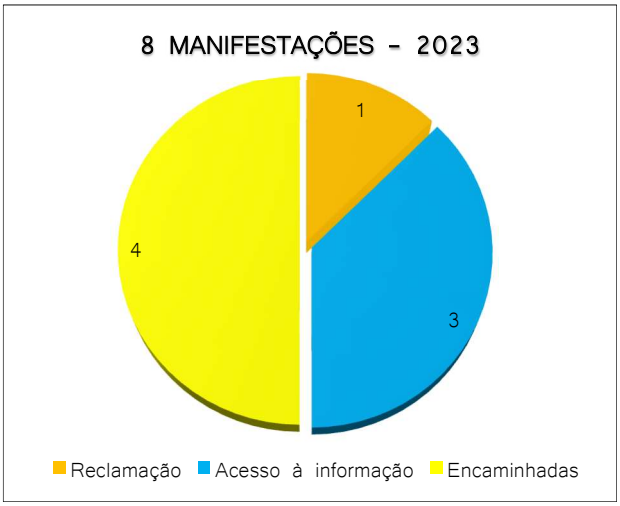
Quanto aos pedidos de acesso à informação registrados para a FUNDECT, foram feitos os seguintes apontamentos: *"Acreditamos que apesar de alguns equívocos quanto aos destinatários (competência) para resposta a informação solicitada, consideramos tamanha a importância desse canal de acesso para registro de atendimento, prestação de contas de nossas ações, transparência e demonstrativo dos resultados dos trabalhos desenvolvidos a disposição da sociedade".*

Considerações adicionais

Complementarmente, a Titular da USCI da FUNDECT expôs que: *"Recebemos frequentemente, considerações quanto a elogios, fora dos canais de ouvidoria.*

Acreditamos que a conscientização ainda seja voltada apenas para solicitar e reclamar, não para agradecer e prestigiar o bom trabalho executado pelos servidores e órgãos".

3.12. FUNDESPORTE – Fundação de Desporto e Lazer de Mato Grosso do Sul



ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES	QUANTIDADE
Outros em Esporte e Laser	1
Convênio	2
Atendimento dos Servidores	1
SEM ASSUNTO	4

Análise e Providências

A Titular da USCI da FUNDESPORTE informou que: *"A única reclamação feita para a FUNDESPORTE no ano de 2023 foi sobre o fim de alguns técnicos das CREs, com a notícia que o Coordenador do Programa MS Desporto havia deixado o cargo. A resposta oferecida foi a informação de que devido a uma nova reorganização nos tramites e de pessoal, os responsáveis pelos CREs, foram remanejados, e toda a organização do PRODESC está sobre responsabilidade do NESP/FUNDESPORTE".*

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

ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES	QUANTIDADE
Acesso à informação	1
Turismo	2

Análise e Providências

A Titular da USCI da FUNDTUR informou que: *"As manifestações direcionadas à Fundação de Turismo do MS no ano de 2023 foram pontuais, sendo relacionadas a exploração de atividade turística em áreas de conservação ambiental ou comunidades tradicionais, a comunicação de irregularidade em região turística do Estado e ainda, pedido de inclusão em mailing list."*

Quanto às providências adotadas pela FUNDTUR no ano de 2023, foi exposto que: *"Ambas manifestações não eram de responsabilidade da FUNDTUR, desse modo indicado um direcionamento do pedido conforme abaixo: a) Sobre a solicitação do usuário pedindo a inclusão de seu contato no mailing da SECTUR e eventos promovidos, foi executada uma resposta intermediária, uma vez que não ficou claro se o direcionamento do pedido havia ocorrido corretamente, ou se a destinação da solicitação seria para a pasta municipal. b) Em relação a existência de empresas prestando serviços de guia de turismo sem formação alguma na região de Camisão em Aquidauana, com cobrança reduzida de valores, trazendo prejuízos aqueles com a devida formação, foi informado que há a previsão no estatuto da Fundação de Turismo, nos artigos 3° e 17 (Decreto n° 16.173, de 4 de maio de 2023) de:*

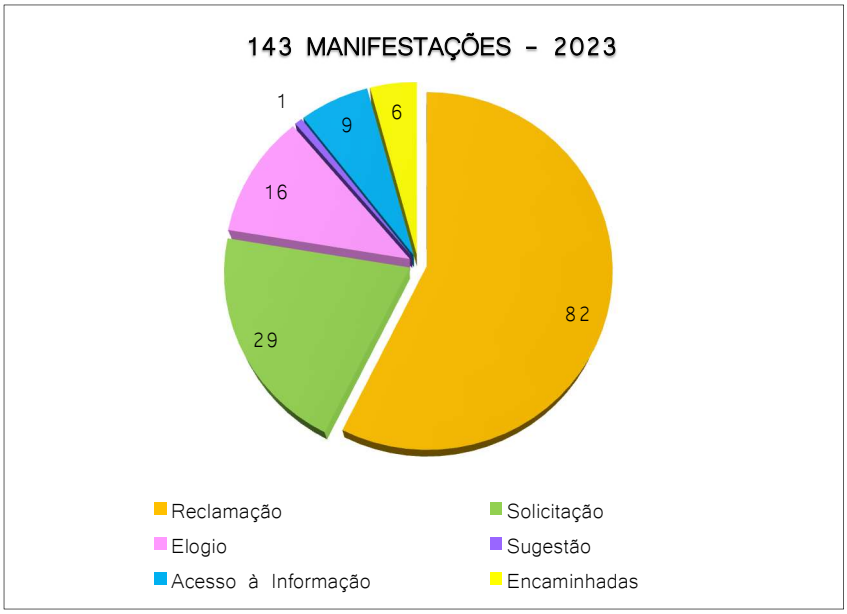
Art. 3º À FUNDTUR, além das competências estabelecidas no § 1o do art. 22 da Lei nº 6.035, de 2022, compete:

"VI - apoiar o Ministério do Turismo no controle e no cadastramento das empresas dedicadas à exploração do turismo, nos limites da competência estabelecidas por lei ou por delegação; Sendo assim, o papel da Fundação de Turismo do estado é o de apoiar as ações do Ministério do Turismo, porém não tem a competência de fiscalizar as atividades turísticas e seus prestadores de serviço.

c) No caso da manifestação em relação a irregularidades apontadas na Estrada Parque Piraputanga no município de Aquidauana, no tocante ao projeto de soja na referida estrada parque, a indicação foi de que a comunicação de irregularidade fosse encaminhada ao Instituto de Meio Ambiente de Mato Grosso do Sul - IMASUL ou outros órgãos ambientais para as devidas apurações da existência de irregularidades no tocante aos possíveis danos ambientais;

d) Já em relação a requisição de acesso às informações referentes à exploração de atividade turística em áreas de conservação ambiental ou comunidades tradicionais (1.1. As empresas e pessoas (considerando guias de turismo, por exemplo) autorizadas a explorar atividades turísticas em áreas de conservação ambiental ou comunidades tradicionais na região da Serra da Bodoquena. 1.1.2. Detalhamento do tipo de atividade e a vigência da autorização), verificou-se que os tratamentos das informações solicitadas não são realizados pela Fundação de Turismo de MS. Entretanto, indicou-se que as informações deviam ser obtidas diretamente junto ao gestor do Parque Nacional da Serra da Bodoquena, Chefe da Unidade de Conservação: Sandro Roberto da Silva Pereira, e ainda, juntos às Secretarias de Turismo dos municípios de Bonito, Bodoquena e Jardim para a obtenção dessas informações."

3.14. FUNSAU – Fundação de Serviços de Saúde de Mato Grosso do Sul

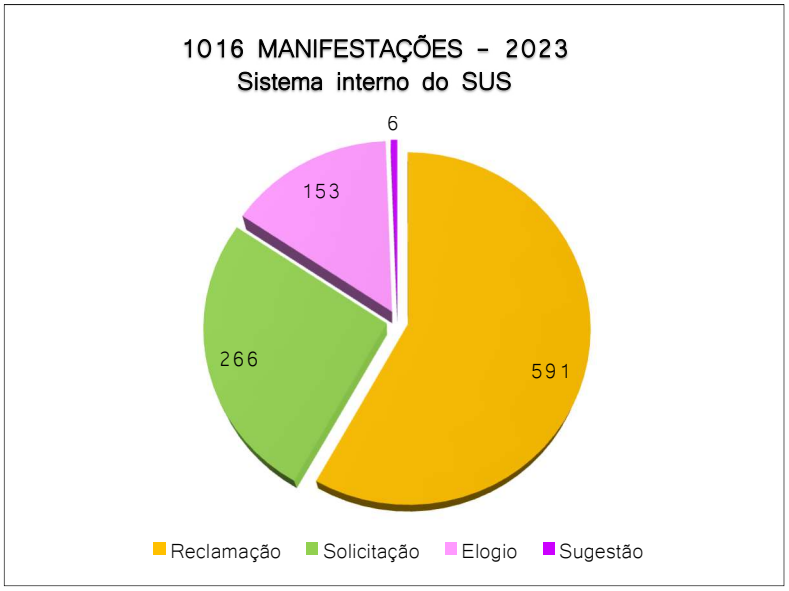


ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES	QUANTIDADE
Abono Salarial	1

Acesso à Informação	4
Administração	1

Agendamento de Consultas	1
Agradecimento aos profissionais da Saúde	6
Assédio Moral	2
Assistência ao Idoso	2
Assistência Farmacêutica (Medicamento)	3
Assistência Hospitalar e Ambulatorial	53
Assistência Judiciária	1
Atendimento	8
Atendimento dos Servidores	3
Cirurgia	1
Concurso	5
Conduta Ética	1
Consulta/Tratamento/Exame/Cirurgia e Saúde	6
Denúncia de Irregularidades de Servidores	2
Gestão em Saúde	1

Infraestrutura e Fomento	1
Infraestrutura Urbana	1
Medicamentos e Aparelhos	2
Meio Ambiente	1
Outros	4
Outros em Saúde	5
Ouvidoria	5
Ouvidoria Interna	1
Qualidade de Alimentos	3
Recursos Humanos em Saúde	1
Relações de Trabalho	2
Saúde	4
Serviços Públicos	3
Transparência	2
Veículos	1
SEM ASSUNTO	8



ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES	QUANTIDADE
Demora para o atendimento	3
Demora resultado de exame	31
Denúncia	27
Denúncia de assédio moral	5

Desentendimento entre funcionários	34
Dificuldade de acesso	1
Elogio	163
Estrutura física	1
Extravio de documentos/Pertences	15
Falta de comunicação	3
Falta de manutenção	21
Falta de material	28
Falta de medicamento	27
Falta de vaga na enfermaria	2
Infraestrutura	2
Insatisfação com atendimento	370
Outros	125
Roubo/Furto	7
Solicitação de boletim médico	2
Solicitação de cirurgia	26
Solicitação de consulta	22
Solicitação de exame	3
Solicitação de informação	2
Solicitação de laudo médico	4
Solicitação de medicamento	13
Solicitação de visita fora do horário	25
Solicitação para conversar com o médico	6
Sugestão	6
Troca de acompanhante fora do horário	42

Análise e Providências

A Titular da USCI da FUNSAU realizou a seguinte análise das manifestações recebidas nessa entidade: *"No ano de 2023 tivemos a maior concentração em demandas do tipo insatisfação com atendimento, e muitas destas são geradas devido ao déficit funcional que este HRMS/FUNSAU se encontra até o presente momento.*

Recebemos 15 reclamações e 2 denúncias via Ouvidoria Estadual de MS - OES, estas todas já arquivadas.

Iniciamos o uso do Sistema Fala.BR em Dezembro/2023 e portanto registramos 70 demandas para os nossos usuários, 30 estão aguardando resposta. É notável também, que devido a Recessos de final de ano e/ou Feriados, assim como a mudança de sistema de e-DOC para e-MS, que aconteceu em Janeiro/2024, acarretou um maior prazo de resposta por parte das Diretorias à esta Ouvidoria FUNSAU."

Quanto às providências, a Titular da USCI da FUNSAU informou que: *"A partir do momento em que um cidadão procura esta Ouvidoria para realizar uma Demanda de Ouvidoria, realizamos a análise do conteúdo, assim como análise da urgência do mesmo para adotar providências.*

Relatos com conteúdo urgente, adotamos a providência de entrar em contato com todos os setores e/ou Diretorias necessárias para resolução do conteúdo informado no relato verbal, desta forma não gerando Demanda via sistema e sendo apenas protocolado em Arquivo de controle desta Ouvidoria para conhecimento.

O fluxo para realizar uma demanda em 2023 foi: Receber o relato, este podendo ser por via Presencial, Telefone e por E-mail, analisamos o conteúdo, registrar no sistema SOUL-MV e então direcionamos à Diretoria competente para providências e resposta, após todo este fluxo, a Diretoria competente pela demanda, nos informa que providências foram tomadas para então finalizarmos a Demanda de Ouvidoria, mandando assim um comunicado final ao Cidadão.

Cabe ressaltar que a partir do mês de Dezembro/2023, após passarmos por treinamento para migrar para o sistema Fala.BR, todas as demandas foram registradas no mesmo.

Quanto as demandas pendentes, adotamos a medida de notificar as Diretorias responsáveis para regularização urgente das mesmas".

3.15. FUNTRAB – Fundação do Trabalho de Mato Grosso do Sul

ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES	QUANTIDADE
Abono Salarial	3
Acesso à Informação	1
Defesa do Consumidor	1
Direitos Humanos	1
Empregabilidade	2

Outros em Trabalho	1
Ouvidoria	1
Relações de Trabalho	1
Seguro	5
SEM ASSUNTO	12

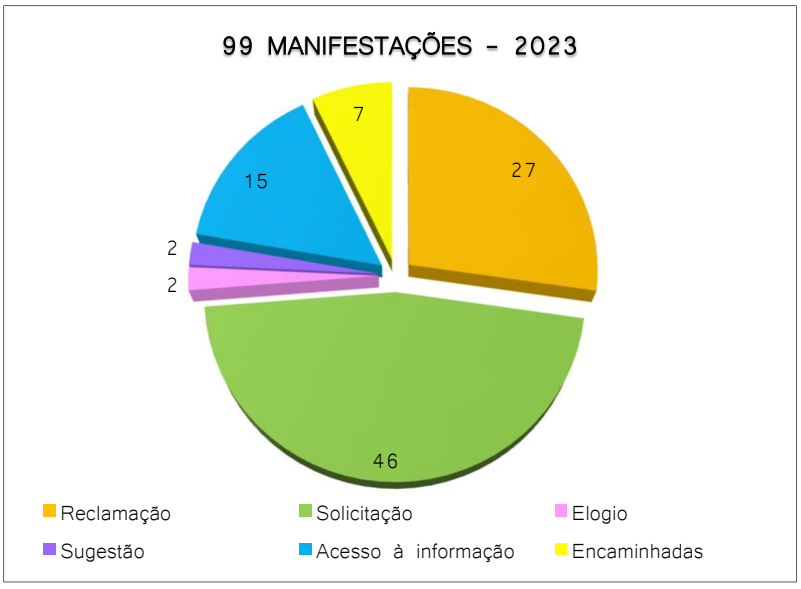
Análise e Providências

A Titular da USCI da FUNTRAB fez a seguinte análise sobre as manifestações de ouvidoria no ano de 2023: *"As manifestações registradas na FUNTRAB no ano de 2023 (Sistemas e-OUV e Fala.BR), de forma conclusiva respondeu a todas as manifestações no prazo devido.*

As manifestações mais relevantes e recorrentes são as relativas a informações e intercorrências quanto ao seguro desemprego".

Quanto às providências, informou que: *"Diante das manifestações registradas nos Sistemas e-OUV e Fala. BR, quanto as intercorrências ao seguro desemprego, foram devidamente atendidas e respondidas pelo Setor competente da FUNTRAB, informando e auxiliando o cidadão, satisfatoriamente."*

3.16. IAGRO – Agência Estadual de Defesa Sanitária, Animal e Vegetal



ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES	QUANTIDADE
Acesso à informação	8

Agricultura	5
Agropecuária	16
Animais	2

Aposentadoria	1
Atendimento	13
Atendimento de Servidores	2
Cadastro	3
Concurso	1
Dados Pessoais – LGPD	1
Defesa e Vigilância Sanitária	3
Fiscalização	4
Habitação	2
Meio Ambiente	1
Multas	2
Outros	4

Outros em Agropecuária	5
Outros em Comércio e Serviço	1
Pecuária	3
Produção Agropecuária	2
Sanidade Animal	4
Saúde	1
Serviços Públicos	2
Trânsito	1
Transparência	1
Transporte Rodoviário	2
SEM ASSUNTO	9

Análise e Providências

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

"1. Manifestações relacionadas a solicitação de acesso à informação, dados sobre movimentação e saldo bovino no MS. Pedidos sobre animais e irregularidades em propriedades. Dados do setor agropecuário como movimentação, quantidade de animais, etc. Assim como movimentação irregular.

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 falhas ou dificuldades em realizar o cadastro em nosso sistema: cadastro de responsáveis técnicos, cadastro para abrir ou regularizar inscrição estadual, áreas de lavoura.

4. Registros e Atestado de desinfestação de maquinas da área agronômica.

5. Identificação de donos de animais atropelados ou soltos em vias públicas ou rodovias.

6.Orientações sobre cadastramento de propriedades."

Acerca das providências adotadas pela IAGRO, a Titular da USCI assim se posicionou: *"Considerando a IAGRO 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 IAGRO 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."*

Considerações adicionais

Como Considerações Finais, houve o seguinte registro: *"As manifestações de ouvidoria têm contribuído para atuação da IAGRO 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".

Acesso à Informação

Sobre os pedidos de acesso à informação, a IAGRO esclareceu que: *"O canal teve um aumento considerável em relação ao ano anterior (06 pedidos em 2022 para 15 em 2023). O (a) cidadão (ã) têm realizado os pedidos de acesso a informação diretamente pelo Sistema Fala.BR. Quanto ao atendimento dos pedidos de acesso de informação recebidos, todas as providências foram tomadas e os assuntos resolvidos."*

3.17. IMASUL – Instituto de Meio Ambiente de Mato Grosso do Sul

ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES	QUANTIDADE
Acesso à Informação	18
Administração	1

Água	2
Assédio Moral	1
Atendimento	7
Atendimento dos Servidores	4
Auxílio	1
Bancos	1
Cadastro	1
Certidões e Declarações	4
Concurso	3
Esporte e Lazer	2
Fiscalização	5
Legislação	1
Meio Ambiente	31
Mineração	1
Normas e Fiscalização	1
Outros	4
Outros em Meio Ambiente	37
Outros em Saneamento	1
Ouvidoria	1
Preservação e Conservação Ambiental	3
Produto de Origem Animal	1
Projetos Especiais	1
Saneamento Básico Urbano	1
Serviços e Sistemas	3
Serviços Públicos	2
Universidades e Institutos	1
SEM ASSUNTO	12

Análise e Providências

Até o fechamento desta Consolidação, em desatendimento aos arts. 7º e 8º da Resolução CGE/MS n. 07/2018 a Titular da USCI do IMASUL não apresentou o Relatório de Gestão de 2023.

3.18. JUCEMS – Junta Comercial do Estado de Mato Grosso do Sul

ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES	QUANTIDADE
Benefício	1
Outros em Pesquisa e Desenvolvimento	1
SEM ASSUNTO	3

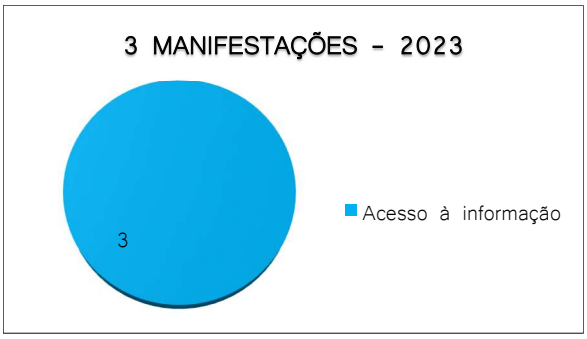
Análise e Providências

A Titular da USCI da JUCEMS realizou a seguinte análise sobre as manifestações registradas no Sistema:

"As manifestações registradas, na Junta Comercial de Mato Grosso do Sul, no ano de 2023, foram direcionadas indevidamente para a JUCEMS, com assuntos que não cabem ao órgão responder."

Sobre as providências, seguem as seguintes informações: *"A providência tomada, pela Junta Comercial do Estado de Mato Grosso do Sul, foi de responder tempestivamente, encaminhando para o órgão competente. O resultado foi satisfatório, direcionando o cidadão para a informação correta."*

3.19. MS GÁS – Companhia de Gás do Estado de Mato Grosso do Sul



ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES	QUANTIDADE
Acesso à informação	2
Outros em Meio Ambiente	1

Acesso à Informação

Sobre os pedidos de acesso à informação registrados a MS GÁS pontuou o que segue:

"As informações solicitadas contemplam itens já disponibilizados nas seções de acesso às informações do site da Companhia, ou seja, na transparência ativa, mas que foram solicitadas de forma detalhada ou com o histórico maior do que as constantes no site. As respostas para todas as solicitações recebidas foram preparadas e enviadas pela MSGÁS aos cidadãos interessados, dentro dos prazos pactuados com a OGE."

Segue análise mais detalhada sobre os pedidos feitos:

"Do pedido 1: Fala.BR nº 02789.2023.000016-03 – MSGÁS: os Extratos de Contratos de Obras e Serviços de Engenharia da Companhia e respectivos Relatórios Financeiros ficam disponíveis no site da Companhia, https://transparencia.msgas.com.br/Contratos, na transparência ativa. No entanto, o cidadão interessado solicitou cópias de instrumentos contratuais e de documentos de execução contratual que, em razão da LGPD, tiveram que ser devidamente tratados para envio ao interessado. Dessa forma, insta registrar, o prazo para atendimento foi prorrogado com a devida anuência da OGE.

Do pedido 2: Fala.BR nº 02789.2023.000141-79 – MSGÁS: foi solicitado o acesso às Demonstrações Contábeis e Relatório de Auditoria da Companhia do período de 2001 a 2022. No site da Companhia, https://transparencia.msgas.com.br/GovernancaCorporativa, estão disponíveis os Relatórios Integrados da Administração a partir de 2012. Dessa forma, foi necessário acionar a Gerência de Contabilidade para disponibilização da pasta completa considerando o período de atividade da Companhia, de 2003 a 2022.

Do pedido 3: Fala.BR nº 02789.2023.000518-80 – MSGÁS: foi solicitado acesso ao mapa atualizado da rede de distribuição de gás natural, no entanto, o link encaminhado pelo cidadão era antigo. A Companhia em 2023 atualizou o site. Dessa forma, esclarecemos e encaminhamos o "passo a passo" para acesso da informação que já constava no site, https://nossarede.msgas.com.br/showmapa?jfwid=6a380".

Considerações Adicionais

A MSGÁS realizou as seguintes considerações sobre a atuação de sua Ouvidoria:

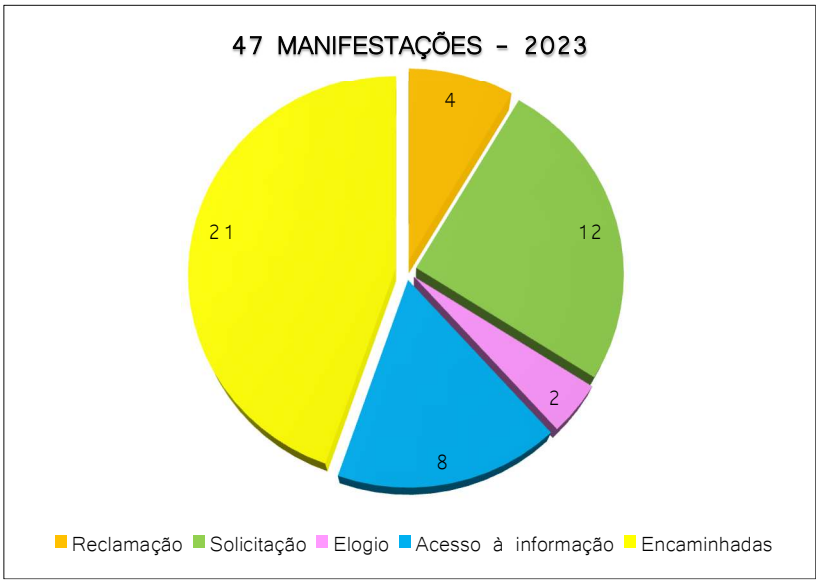
"Registramos que a MSGÁS conta com PROCEDIMENTO OPERACIONAL ATENDIMENTO A SOLICITAÇÕES INTERNAS E EXTERNAS – FALE CONOSCO, sendo esse seu principal canal de comunicação com o público. O prazo previsto para resposta é de 10 dias. Dentro do Fale Conosco também está o Canal de Denúncias da Companhia. Abaixo segue tabela com a relação de manifestações recebidas pelo Fale Conosco/Canal de Denúncias:

Mensagens Fale Conosco / Canal de Denúncias - 2023			
Assuntos	***Quantidade***	***Prazo médio de resposta***	***Tratamento***
Recursos Humanos	*22*	*03 dias*	*As respostas para as mensagens são formuladas diretamente pelo RH da Cia. Em sua maioria, as manifestações recebidas foram do tipo*

			"Solicitações", as quais foram respondidas adequadamente dentro do prazo previsto.
Licitações	*24*	*03 dias*	*Gerência de Licitações da Cia. Em sua maioria, as manifestações recebidas foram do tipo "Solicitações", as quais foram respondidas adequadamente dentro do prazo previsto.*
Denúncias	*03*	*01 dia*	*Denúncia 1 – após apuração dos fatos pela Comissão de Averiguação de Denúncias, foi aberto processo administrativo restando a suspensão do denunciado por 30 dias sem remuneração;* *Denuncia 2: após apuração dos fatos pela Comissão de Averiguação de Denúncias, foi estabelecido um Termo de Ajuste de Conduta;* *Denúncia 3: após analisar, a Comissão de Averiguação de Denúncias concluiu não haver necessidade de abertura de procedimento Administrativo ou sindicância, sendo que foi dado amplo conhecimento e divulgação das informações reclamadas.*
Comercial	*52*	*05 dias*	*As respostas para as mensagens são formuladas diretamente pela Gerência Comercial da Cia., as quais foram respondidas adequadamente dentro do prazo previsto.*
Segurança, Meio Ambiente e Saúde	*03*	*09 dias*	*As respostas para as mensagens são formuladas diretamente pela Gerência Comercial da Cia., as quais foram respondidas adequadamente dentro do prazo previsto.*
Operação	*11*	*07 dias*	*As respostas para as mensagens são formuladas diretamente pela Gerência de Operação e Manutenção da Cia., as quais foram respondidas adequadamente dentro do prazo previsto.*
Total de mensagens	***113***	***4 dias***	

O Fale Conosco/Canal de Denúncias da MSGÁS se reporta trimestralmente às instâncias deliberativas da Companhia e vem aperfeiçoando o Portal de Transparência com foco na transparência ativa. Dessa forma, o objetivo é minimizar a necessidade de o cidadão buscar informações por outros canais".

3.20. PGE - Procuradoria-Geral do Estado



ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES	QUANTIDADE
Acesso à informação	8
Assistência Social	1
Atendimento	3
Cobrança da Dívida Ativa	2
Legislação	1
Licitações	2
Operações de Dívida Pública	2
Outros	1
Outros em Trabalho	1
Pagamento	1
Serviços Públicos	2
Tributos	2
Veículos	1
SEM ASSUNTO	20

Análise e Providências

A PGE fez a seguinte análise sobre as manifestações registradas em sua Ouvidoria no ano de 2023: *"No sistema e-OUV, integrado posteriormente com o Fala.BR, esta USCI recebeu manifestações envolvendo assuntos variados, mas a maioria deles continuam sendo relacionados às atividades da Procuradoria de Controle da Dívida Ativa (PCDA/PGE-MS) em relação aos contribuintes inscritos ou não em dívida ativa, principalmente em matéria de IPVA, edemais dúvidas, dificuldades e orientações quanto ao pagamento, parcelamento ou desvinculação desses débitos e o consequente protesto dos valores em Cartório. De outro lado, também foram recebidos elogios formalizados por contribuintes que foram satisfatoriamente atendidos por servidores do mesmo setor.*

Recebemos alguns questionamentos sobre processos judiciais e de precatórios e ainda pedidos de acesso à informação, notadamente após a integração dos sistemas.

Em se tratando de manifestações mais relevantes, podemos citar as denúncias ou comunicação de irregularidades recebidas e que foram objeto de regular procedimento de apuração preliminar (todas descritas no item 1 deste relatório)".

Acerca das providências adotadas a PGE expôs o que segue*:*

"Além das denúncias, comunicações de irregularidade e demais manifestações registradas por NUP no sistema e-OUV e Fala.BR, convém lembrar que esta USCI recebeu muitas manifestações através de outros canais disponibilizados, condizentes às atividades de Ouvidoria, especialmente por e-mail institucional.

Desta forma, foram recebidas 12 (doze) denúncias/comunicação de irregularidades, 24 (vinte e quatro) reclamações, solicitações e elogios e ainda 29 (vinte e nove) e-mails institucionais, 8 (oito) pedidos de acesso a informação e 1 (uma) manifestação de forma presencial, somando 74 (setenta e quatro) manifestações ao todo, no ano de 2023. Esta USCI mantém arquivo de todas estas manifestações recebidas para registro e cumprimento das finalidades precípuas do órgão.

Em relação às 24 (vinte e quatro) manifestações de reclamação, solicitação e elogio, que foram registradas por NUP no sistema e-OUV/Fala.BR no ano de 2023, as seguintes providências foram adotadas por parte desta Ouvidoria:

- NUP 1501010.00000001/2023-66, de 02/02/2023. Elogio realizado por contribuinte devido ao atendimento prestado por funcionário junto ao setor da PCDA/PGE/IEPTB. Em 03/02/2022 foi respondido que a atendente não é dos quadros da PGE e sim do Instituto de Estudos de Protesto de Títulos do Brasil (IEPTB-MS), que atua prestando atendimento naquele local, indicando-lhe todos os meios de contato deste Instituto. Concluído.

- NUP 02789.2023.000085-27, de 09/02/2023. Reclamação acerca do recebimento de precatório (repetição do caso

do precatório trabalhista dos autos 0025741-54.2014.5.24.0003). Em 13/02/2023 foi respondido que o assunto é repetição do Fala.BR 02789.2022.000660-29 e de outros 04 e-mails enviados pela manifestante; desde então, foi confeccionada nova planilha de atualização de cálculo e expedido ofício precatório que o Estado havia sido intimado recentemente, cujo pagamento será realizado de acordo com a ordem cronológica de apresentação das respectivas requisições, indicando-lhe ao final os canais para tratar sobre acordo direto se for do seu interesse. Concluído.

- NUP 1501010.00000002/2023-39, de 15/02/2023. Solicitação de informações sobre os canais para consultar débitos e expedir certidão junto à Sefaz e PGE. Em 17/02/2023 foi respondido que o assunto pode ser tratado com a PCDA, indicando telefones, e-mails e os serviços constantes da página da internet. Concluído.

- NUP 1501010.00000003/2023-12, de 07/03/2023. Solicitação de orientação da PGE à SEFAZ quanto a suspensão da exigibilidade de crédito tributário, em razão de depósitos judiciais, com a consequente baixa de TVF gerado e normalização da situação cadastral da empresa, conforme Mandado de Segurança 0818030-71.2022.8.12.0001 ajuizado com intuito de assegurar direito de não recolher ICMS-DIFAL, decorrente das operações interestaduais. Em 15/03/2023 foi respondido que a CJUR/PGE-SEFAZ não localizou cópia de depósito judicial, os documentos internos da empresa não são capazes para a suspensão da exigibilidade do tributo, não foi intimada para se manifestar a esse respeito, o depósito deve ser feito no valor exigido pelo Fisco e não no valor estimado pelo contribuinte, a legislação estadual não prevê depósito judicial administrativo em fase de Termo de Verificação Fiscal (TVF), antes de auto de infração (ALIM), sugerindo, ao final, que peticione em juízo solicitando decisão específica para o depósito e junte aos autos prova do mesmo, tendo em vista que o ambiente adequado para essa discussão é o processo judicial em trâmite. Concluído.

- NUP 1501010.00000005/2023-55, de 28/03/2023. Reclamação sobre baixa ou desvinculação de débito de IPVA relativo a veículo adquirido em leilão da Justiça Federal. Em 10/04/2023 a PCDA informou que a SEFAZ/MS já havia orientado a solicitar pelo Sistema Administrativo de Processo Eletrônico (e-SAP), instituído pelo Decreto Estadual nº 15.847/2021 e disponibilizado no Portal do ICMS Transparente, como não houve protocolo, o setor de IPVA/SEFAZ instaurou excepcionalmente um processo administrativo físico, devendo entrar em contato com o setor para obter maiores informações. Concluído.

- NUP 1501010.00000006/2023-28, de 02/04/2023. Solicitação para informar número de Procuradores do Estado para instruir pesquisa acadêmica. Em 18/04/2023 foi respondido que são 102 Procuradores do Estado na PGE/MS, conforme o site da Instituição, em 1988 eram 08 e em 1998 eram 56 Procuradores do Estado atuantes, conforme os Diários Oficiais nº 2.397, de 16/09/1988, nº 2.676, de 03/11/1989, 2.791, de 23/04/1990, 2.851, de 18/07/1990, 2.894, de 18/09/1990, 2.896, de 20/09/1990, 3.352, de 03/08/1992, 3.836, de 22/07/1994, e 4.837, de 17/08/1998. Concluído.

- NUP 1501010.00000007/2023-98, de 25/04/2023. Solicitação de pareceres e estudos realizados sobre a utilização de Building Information Modelling - BIM em licitações de obras de Engenharia e Arquitetura, baseado na LAI. Em 04/05/2023 foi respondido conforme informações prestadas pela CJUR/PGE-SEILOG (CI nº 74, de 03/05/2023), que esclareceu a norma prevista e que a sua implementação e cumprimento será de forma gradual no Estado, não havendo ainda parecer ou estudo apresentado a esse respeito. Concluído.

- NUP 03530.2023.000001-03, de 25/04/2023. Solicitação de atendimento com especialista acerca de débitos com a Receita Federal. Em 25/04/2023 foi respondido informando os meios de contato das Unidades das Centrais de Atendimento ao Cidadão das cidades de Campo Grande e Três Lagoas, conforme obtido no site da Receita Federal. Concluído.

- NUP 03530.2023.000003-75, de 25/04/2023. Solicitação de informação se o Estado de MS já cumpre com o regramento novo sobre Licitações e Contratos, quais providências já teriam sido adotadas por meio dele e se foi editada alguma norma pelo Estado para atendimento desse objetivo. Em 03/05/2023 foi respondido conforme informações prestadas pela CJUR/PGE- SEL (CI nº 75, de 02/05/2023), que repassou todos os Decretos Estaduais sobre a matéria, as orientações, instrumentos e produtos ofertados para auxiliar os servidores que atuam nessa área. Concluído.

- NUP 1501010.00000008/2023-71, de 08/05/2023. Solicitação de envio de autorização ao Cartório de Protestos de Campo Grande para que proceda a baixa de protesto oriundo de dívida ativa, tendo em vista que já foi realizado o parcelamento. Em 09/05/2023 foi respondido que a PCDA já emitiu a autorização ao Cartório, porém o nome do contribuinte permanecerá com restrição em razão da existência de outra CDA protestada, a qual ainda está pendente. Concluído.

- NUP 03530.2023.000010-02, de 28/06/2023. Solicitação de que pagou dívida ativa de licenciamento e IPVA atrasados e gostaria de saber qual o prazo para dar baixa no sistema. Em 07/07/2023 foi respondido com informações da PCDA de que todas as CDAs foram quitadas e baixadas nos sistemas, não havendo também protesto registrado, entretanto no DETRAN o veículo possui débitos relativos a licenciamentos, devendo entrar em contato com este Departamento para regularização, pois a PCDA não procede à inscrição em dívida ativa de cobranças oriundas do licenciamento, apenas aquelas relativas ao tributo do IPVA. Concluído.

- NUP 03530.2023.000011-85, de 17/07/2023. Reclamação de que não conseguiu emitir parcelamento solicitado pelo

e-mail institucional e também, não consegue atendimento pelo telefone do órgão. Em 20/07/2023 respondemos que foram realizadas buscas para verificar pendências no atendimento ao cidadão e nada foi encontrado, solicitando que informem algum dado complementar para que seja feito uma busca detalhada. Concluído.

- NUP 03530.2023.000016-90, de 10/08/2023. Elogio a ESAP-PGE-MS, apresentado pelo Fala.BR, em referência ao Projeto criado voltado à saúde metal dos servidores da PGE/MS. Em 10/08/2023 foi respondido que o elogio será reportado à chefia do setor e ao Gabinete da Instituição. Concluído.

- NUP 03530.2023.000018-51, de 17/08/2023. Reclamação sobre processo judicial que tramita na Vara de Família de Campo Grande/MS, envolvendo pensão alimentícia e guarda de menor. Em 18/08/2023 foi respondido que a competência em razão do assunto envolvido é da Defensoria Pública Estadual indicando o canal de Ouvidoria da Instituição. Concluído.

- NUP 03530.2023.000019-32, de 21/08/2023. Contribuinte solicita isenção de juros e o parcelamento de dívida ativa relacionada ao IPVA. Em 28/08/2023 foi respondido que a PCDA analisou todas as CDAs, identificou prescrição parcial em algumas, os emolumentos devidos e o recálculo em outras resultando no valor remanescente e atualmente devido, do qual o contribuinte foi comunicado por e-mail contendo ainda orientações sobre como proceder para o seu parcelamento. Concluído.

- NUP 03530.2023.000029-04, de 18/09/2023. Solicitação de providências em relação ao nível de segurança da conta junto a plataforma gov.br, que exige reconhecimento facial mesmo sem possuir CNH. Em 19/09/2023 foi respondido conforme informações obtidas em https://www.gov.br/governodigital/pt-br/atendimento-gov.br/duvidas-no-aplicativo-gov.br/ duvidas-no-reconhecimento-facial . Foi esclarecido que o reconhecimento facial utilizado no aplicativo gov.br compara a foto tirada com a biometria facial disponíveis no TSE e Senatran, caso contrário deverá procurar esses órgãos que mantém as bases biométricas para atualização. Concluído.

- NUP 03530.2023.000030-48, de 19/09/2023. Reclamação em relação ao valor do IPVA devido sobre o veículo de sua propriedade, parcelamento do débito e REFIS com previsão de desconto. Em 29/09/2023 foi respondido conforme informações da PCDA de que existem 2 CDAs inscritas, não há "Refis" em andamento, mas foi realizado recálculo da Lei 6.033/2022, indicando ainda as formas e condições para o parcelamento e a baixa em cartório do protesto ocorrido. Concluído."

Acesso à Informação

Sobre os pedidos de acesso à informação a Ouvidoria da PGE descreveu o que segue:

"Segue a relação de todos os pedidos de acesso à informação recebidos nesta USCI em 2023, conforme ordem de chegada de cada um deles:

1) Pedido de Informação Fala.BR nº 03530.2023.000004-56, de 26/04/2023. Solicitação de pareceres e estudos realizados sobre a utilização de Building Information Modelling - BIM em licitações de obras de Engenharia e Arquitetura, baseado na LAI. Em 04/05/2023 foi respondido conforme informações prestadas pela CJUR/PGE-SEILOG (CI nº 74, de 03/05/2023), que esclareceu a norma prevista e que a sua implementação e cumprimento será de forma gradual no Estado, não havendo ainda parecer ou estudo apresentado a esse respeito. Concluído.

2) Pedido de Informação Fala.BR nº 03530.2023.000005-37, de 25/05/2023. Solicitação de aluno de Direito que está fazendo pesquisa acadêmica sobre a eficiência do Estado nos acordos diretos com Precatórios realizado pela PGE/MS, indagando os valores pagos para cada edital lançado e os valores de precatórios inscritos para serem pagos nos exercícios de 2016 a 2022. Em 29/05/2023 foi respondido conforme esclarecimentos da PCSP (CI nº 105, de 28/05/2023) que informou os valores pagos de precatórios via acordos diretos para cada edital lançado, o valor total economizado com os acordos e os valores de precatórios inscritos para serem pagos (estoque atual e o ano do orçamento relativo a ordem cronológica). Concluído.

3) Pedido de Informação Fala.BR nº 03530.2023.000014-28, de 26/07/2023. Pedido de Informação a respeito de veículo adquirido com débitos em leilão. Em 28/07/2023 foi respondido que não foi encontrada nenhuma solicitação de retirada de débitos junto a especializada PCDA/PGE-MS, sendo esclarecido que a providência deve ser realizada pela SEFAZ/MS, informando o link de acesso e os setores responsáveis para tanto. Concluído.

4) Pedido de Informação Fala.BR nº 02789.2023.000408-46, de 03/08/2023. Solicita informar se foi apresentado algum projeto de lei ou regulamento resultante do Grupo de Trabalho instituído pelo Decreto nº 15.542/2020, que o incumbiu de elaborar norma sobre regras e incentivos para fins de migração do Regime de Previdência Complementar de que trata a LC 261/2018. Em 16/08/2023, consultado o gabinete da PGE, foi respondido que o resultado dos trabalhos foi a apresentação de um anteprojeto de LCE ao Governador e aos demais representantes dos Poderes e órgãos envolvidos para decidirem quanto ao encaminhamento à ALMS, informando-se ainda que os atos relativos aos trabalhos do GT constam dos autos de processo administrativo instruído na CONLEG/SEGOV. Concluído.

5) Pedido de Informação Fala.BR nº 03530.2023.000015-09, de 04/08/2023. Solicita informações atualizadas dos procedimentos arbitrais, extintos e em curso no momento, em que o Estado é parte, incluindo termos de arbitragem ou atas de decisão de mérito, cautelares ou definitivas, para fins de instruir pesquisa acadêmica. Em 15/08/2023, após consultarmos os setores competentes da PGE (CASC e CJUR/EPE), verificamos que o Estado ainda não participa de nenhum procedimento arbitral, não obstante exista esta previsão nas parcerias público- privadas, enviando em anexo o Decreto nº 16.247/2023 recentemente publicado, que dispõe sobre a arbitragem e os comitês de prevenção e resolução de disputas no âmbito dos contratos de parceria previstos na Lei nº 5.829/2022. Concluído.

6) Pedido de Informação Fala.BR nº 02789.2023.000437-80, de 16/08/2023. Pedido de Acesso a Informação sobre o valor total de arrecadação proveniente da dívida ativa em 2022, incluindo o recebimento tributário e não tributário. Em 23/08/2023, consultada a PCDA, foi respondido informando os valores recuperados da dívida ativa em 2022, relativos a crédito tributário e os relativos a crédito não tributário, bem como o respectivo valor total arrecadado. Concluído.

7) Pedido de Informação Fala.BR nº 03560.2023.000041-43, de 23/08/2023. Pedido de Acesso a Informação sobre os precatórios requisitados entre 2003 e 2023 (ano do ofício, nº de ordem, valor original e atualizado, Tribunal, situação, ano de pagamento, nº do precatório, nº do processo, preferência e classe). Em 28/08/2023 foi respondido conforme informações prestadas pela PCSP de que os dados solicitados são públicos e disponibilizados pelo TJMS, podendo ser acessado no sítio ou pelo endereço indicado, não obstante foram anexados arquivos contendo a relação com os dados, ressalvados os dados sensíveis protegidos pela LGPD. Concluído.

8) Pedido de Informação Fala.BR nº 03530.2023.000022-38, de 28/08/2023. Pedido de Informação sobre o número de cargos vagos de Procurador do Estado, o número de Procuradores em abono de permanência, se existem Procuradores em processo de aposentadoria e quantos Procuradores possuirão mais do que 75 anos até a data de 13/06/2026, isto é, que atingirão a aposentadoria compulsória até essa data. Em 06/09/2023 foi respondido, conforme informações da UNIRH, de que são 150 cargos criados na estrutura da carreira, sendo ocupados por 102 integrantes, portanto, atualmente são 48 cargos vagos, 7 destes na categoria inicial de ingresso, bem como são 9 Procuradores do Estado em abono de permanência, nenhum está em processo de aposentadoria e nenhum atingirá 75 anos até a data de 13/06/2026. Concluído.

Considerações adicionais

Em complementação ao seu Relatório de Gestão de 2023, a Ouvidoria da PGE expôs o seguinte: *"Em se tratando dos e-mails institucionais recebidos e do atendimento presencial realizado, foram adotadas as seguintes providências por este órgão:*

1) E-mail CGPGE, de 03/01/2023. Solicitação de informações sobre processo junto à Defensoria Pública de Dourados. Em 24/01/2023 foi respondido que deverá entrar em contato com a Defensoria Pública Estadual, órgão que a representa, cujas informações podem ser obtidas no site da Instituição, indicando-lhe ainda os canais da Ouvidoria e Corregedoria-Geral. Concluído.

2) E-mail OPGE, de 12/01/2023. Interessado questiona a AGEPREV sobre penhora realizada em proventos de aposentadoria nos autos do processo judicial 0802817- 04.2013.8.12.0110. Em 13/01/2023 a PJUR/AGEPREV respondeu e prestou informações ao interessado. Concluído.

3) E-mail CGPGE, de 07/02/2023. Solicitação de ajuda com o recebimento de precatório (repetição do caso do precatório trabalhista dos autos 0025741-54.2014.5.24.0003). Em 07/02/2023 foi verificado que já foi respondido. Concluído.

4) E-mail CGPGE, de 14/02/2023. Solicitação para que o MP instaure inquérito sobre o caso da demora com o recebimento de precatório (repetição do caso do precatório trabalhista dos autos 0025741-54.2014.5.24.0003). Em 17/02/2023 foi respondido que a providência diz respeito ao MPE devendo a ele ser dirigida, maiores informações estão no seu site e, quanto ao assunto principal, que é repetição, mantemos as mesmas respostas firmadas nos e-mails, Fala.BR e e-OUV anteriores, ou seja, não houve por parte da PGE demora na adoção de providências, o Estado só foi intimado recentemente do ofício precatório expedido e, como regra, o pagamento do crédito será realizado de acordo com a ordem cronológica de apresentação das respectivas requisições. Concluído.

5) E-mail CGPGE, de 16/02/2023. CGPGE/PR solicita o regulamento de estágio probatório dos Procuradores do Estado para consulta e utilização de modelo para criação de regulamento próprio. Em 16/02/2023 foi respondido informando o link da Resolução PGE/MS publicada e que outras informações podem ser encontradas no site. Concluído.

6) E-mail CGPGE, de 23/02/2023. Solicitação de ajuda com o recebimento de precatório (repetição do caso do precatório trabalhista dos autos 0025741-54.2014.5.24.0003). Em 24/02/2023 foi verificado que já foi respondido. Concluído.

7) E-mail CGPGE, de 24/02/2023. Solicitação de levantamento de restrição em CNH junto ao DETRAN, em razão de decisão judicial exarada no processo 8000776- 78.2020.8.12.0110. Em 01/03/2023 foi respondido que a CJUR/PGE-DETRAN adotou as providências cabíveis, comunicando a Divisão de Registro de Condutores para proceder com a suspensão do processo administrativo de suspensão/cassação a fim de permitir a renovação do documento, salvo outro impedimento que houver. Concluído.

8) E-mail CGPGE, de 02/03/2023. Advogado que representa pessoa idosa solicita providências junto à CJUR/AGEPREV para que conclua a análise de processo administrativo versando sobre devolução das contribuições previdenciárias. Em 03/03/2023 foi respondido que a CJUR/PGE-AGEPREV esclareceu que os prazos dos processos administrativos ficaram suspensos no período de 20/12 a 20/01 conforme Decreto nº 15.120/2018, que no dia 14/02/2023 o interessado compareceu no local e lhe foi informado sobre o andamento do processo, cujo objeto e procedimento são complexos, tanto que a solicitação de manifestação da PGE partiu do CONPREV; o processo está em fase final de parecer e será remetido para decisão do órgão competente e o tempo transcorrido serviu para buscar a melhor solução possível ao caso, registrando ao final os meios de contato do órgão para demais esclarecimentos. Concluído.

9) E-mail CGPGE, de 02/03/2023. A Coordenação-Geral de Sistemas, Informação e Estatística (CGSIE), do Departamento de Gestão da Política de Trânsito (DGPT), da Secretaria Nacional de Trânsito (SENATRAN) do Ministério dos Transportes (MT), encaminha ofício informando cumprimento de determinação de baixa de gravame financeiro sobre veículo leiloado pelo TJMS. Em 06/03/2023 foi respondido que o órgão mencionado nos documentos se trata da Corregedoria-Geral de Justiça do TJMS, indicando-se o seu e-mail para envio. Concluído.

10) E-mail CGPGE, de 06/03/2023. Advogado que representa cliente perante a AGEPREV solicita cópia de processo administrativo, indicando que poderá ser enviado por e- mail. Em 08/03/2023 foi respondido com a orientação de protocolar requerimento com instrumento de procuração na AGEPREV, órgão de origem e onde o processo vem tramitando. Concluído.

11) E-mail CGPGE, de 17/03/2023. Reclamação de que recebeu multa do TCE, contatou a PGE solicitando parcelamento e realizou pagamento do boleto, solicitou liberação do protesto no cartório para pagamento e baixa, entretanto até o momento não houve essa liberação. Em 03/04/2023 foi respondido que a PCDA contatou o TCE para tentar solucionar o ocorrido, informaram que o boleto inicial pago foi cancelado indevidamente pelo sistema daquele Tribunal e em resposta afirmaram que estão aguardando solução por parte de sua equipe de Tecnologia da Informação (TI), onde um chamado foi aberto para tratar do caso, que acabou sendo solucionado posteriormente. Concluído.

12) E-mail CGPGE, de 21/03/2023. Elogio e agradecimento realizado por contribuinte devido ao atendimento prestado por funcionários junto ao setor da PCDA/PGE. Em 21/03/2023 foi respondido que alguns atendentes não são dos quadros da PGE e sim do Instituto de Estudos de Protesto de Títulos do Brasil (IEPTB-MS), que atuam prestando atendimento naquele local, indicando-lhe todos os meios de contato deste Instituto e, em relação à servidora, o elogio está sendo enviado à chefia imediata e à UNIRH para constar de seus assentamentos. Enviada a CI CGPGE nº 44, de 21/03/2023, ao Procurador-Chefe da PCDA para ciência do elogio c/c à UNIRH para constar dos assentamentos funcionais da servidora. Concluído.

13) E-mail OPGE, de 24/03/2023. Notícia de supostas irregularidades que estariam acontecendo no âmbito do Ministério Público Estadual. Em 27/03/2023 foi respondido que a competência para receber e apreciar os presentes e-mails com a documentação anexada é do próprio Ministério Público Estadual, cujo contato de Ouvidoria é https://www.mpms.mp.br/ouvidoria. Concluído.

14) E-mail CGPGE, de 25/03/2023. Solicitação de baixa ou desvinculação de débito de IPVA, pertencente ao antigo proprietário, relativo a veículo adquirido em leilão. Em 04/05/2023 foi respondido que a PCDA diligenciou junto à COFIT/SEFAZ para promover a referida desvinculação, porém este órgão informou que não há débito de IPVA para ser desvinculado, sendo assim, um servidor da PCDA orientou o interessado a procurar alguma agência do DETRAN/MS para regularizar a situação. Concluído.

15) E-mail CGPGE, de 08/05/2023. Solicitação formulada por esposa de um detento para que sejam tomadas diversas providências em relação ao cumprimento da pena. Em 09/05/2023 o e-mail foi encaminhado à Ouvidoria e Corregedoria da AGEPEN, em razão da competência retratada. Concluído.

16) E-mail CGPGE, de 01/06/2023. Servidor municipal solicita orientação sobre como criar um ementário para que haja harmonia de decisões voltadas ao seu ambiente de trabalho. Em 05/06/2023 foi respondido que a matéria é tratada no RI/PGE que não prevê a organização de ementário para atos em procedimentos disciplinares, mas para procedimentos nas funções de consultoria em que o parecerista apresenta "sugestão" de Ementa, por meio de arquivo digital com o comentário sucinto do assunto e conclusão, o Procurador-Geral prolata Decisão com a Ementa Oficial do ato apreciado, inserindo no sistema "ALFRESCO" e em área restrita do site. Ainda foram citados exemplos de ementa e alertado que a organização de ementário para atos produzidos em matéria disciplinar deve considerar as cautelas inerentes a esses procedimentos, bem como as impostas pela LGPD. Concluído.

17) E-mail CGPGE, de 13/06/2023. Elogio e agradecimento realizado por contribuinte devido ao atendimento prestado por funcionários junto ao setor da PCDA/PGE. Em 15/06/2023 foi respondido que os atendentes não são dos quadros da PGE e sim do Instituto de Estudos de Protesto de Títulos do Brasil (IEPTB-MS), que atuam prestando serviço naquele local, indicando-lhe todos os meios de contato deste Instituto. Concluído.

18) E-mail CGPGE, de 03/07/2023. Solicitação de auxílio e orientação para emissão de certidão tributária estadual em favor de empresa identificada. Em 04/07/2023 foi respondido que a PCDA prestou esclarecimentos necessários e expediu a certidão positiva com efeito de negativa, atendendo a solicitação formulada. Concluído.

19) E-mail CGPGE, de 07/07/2023. Solicitação de emissão de certidão de regularidade fiscal para o CNPJ e inscrição estadual indicados. Em 10/07/2023 foi respondido que deverá apresentar a solicitação diretamente à PCDA, que é a competente para a análise, indicando todos os meios de contato para tanto. Concluído.

20) E-mail CGPGE, de 12/07/2023. Solicitação de emissão de certidão de débitos relativos a créditos tributários federais ou da dívida da União, de acordo com a Lei 6.830/80 e Portaria 358/2019 da PGFN. Em 13/07/2023 foi respondido que o requerimento deve ser direcionado à Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), indicando os meios de contato e os serviços oferecidos por intermédio de seu site institucional. Concluído.

21) E-mail CGPGE, de 20/07/2023. Elogio e agradecimento realizado por contribuinte devido ao atendimento prestado por funcionários junto ao setor da PCDA/PGE. Em 20/07/2023 foi respondido que o atendente não é dos quadros da PGE e sim do Instituto de Estudos de Protesto de Títulos do Brasil (IEPTB-MS), que atua prestando serviço naquele local, indicando- lhe todos os meios de contato deste Instituto. Concluído.

22) E-mail CGPGE, de 24/07/2023. Elogio e agradecimento realizado por contribuinte devido ao atendimento prestado por funcionários junto ao setor da PCDA/PGE. Em 25/07/2023 agradecemos o elogio direcionado ao funcionário e foi informado que o atendente não é do quadro da PGE e sim do Instituto de Estudos de Protesto de Títulos do Brasil (IEPTB-MS), que atua prestando serviço naquele local, indicando-lhe todos os meios de contato deste Instituto. Concluído.

23) E-mail CGPGE, de 03/08/2023. Solicitação de cópia do Parecer nº 203/2017 PGE/MS (emitido pela PGE/MS no projeto de desestatização da MS-GAS). Em 04/08/2023 foi respondido com o encaminhamento do parecer PAA solicitado. Concluído.

24) Atendimento presencial realizado em 10/08/2023. Prestador de serviço solicita orientação sobre fato ocorrido nas dependências do prédio envolvendo o desaparecimento de bem que lhe pertence e que foi registrado em Boletim de Ocorrência. Em 10/08/2023 houve o esclarecimento de que o suposto fato ocorreu nas dependências de órgão público diverso, sendo orientado a apresentar a referida manifestação perante a autoridade que o representa, indicando- lhe os diversos canais para tanto. Concluído.

25) E-mail CGPGE, de 10/08/2023. Elogio e agradecimento manifestado por contribuinte devido ao atendimento presencial prestado por funcionários junto ao setor da PCDA/PGE. Em 11/08/2023 agradecemos a manifestação de elogio e informamos que será reportado à chefia do setor, esclarecendo ainda que os atendentes são do Instituto de Estudos de Protesto de Títulos do Brasil (IEPTB-MS), que atuam prestando serviço naquele local, indicando-lhe os meios de contato deste Instituto. Concluído.

26) E-mail CGPGE, de 10/08/2023. Elogio e agradecimento manifestado por contribuinte devido ao atendimento presencial prestado por diversos funcionários junto ao setor da PCDA/PGE. Em 11/08/2023 agradecemos a manifestação de elogio e informamos que será reportado à chefia do setor, esclarecendo ainda que alguns colaboradores são do Instituto de Estudos de Protesto de Títulos do Brasil (IEPTB-MS), que atuam prestando serviço naquele local, indicando-lhe os meios de contato deste Instituto. Concluído.

27) E-mail CGPGE, de 25/08/2023. Manifestação de recurso apresentado por candidato ao Processo de Seleção Simplificada para o Programa de Estágio Remunerado da PGE/MS. Em 25/08/2023 foi encaminhado à presidente da Comissão Organizadora do 3º Processo de Seleção Simplificada de acadêmicos de cursos superiores do Programa de Estágio Remunerado da PGE/MS para análise. Concluído.

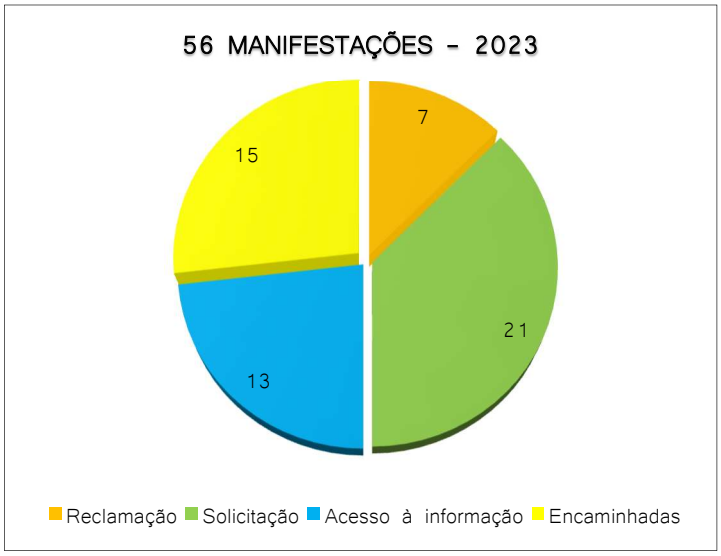
28) E-mail CGPGE, de 30/08/2023. Grupo de Trabalho criado no Encontro Nacional de Corregedorias solicita informações sobre a existência de legislações sobre Investigação Preliminar Sumária, Sindicância e equivalentes, na esfera deste órgão. Em 26/09/2023 foi respondido que nesta CGPGE/MS o Ato nº 22, de 08/12/2022, dispõe sobre o regimento interno do órgão, prevendo o procedimento preliminar de averiguação (PPA), que corresponde à investigação preliminar sumária (IPS) mencionada, bem como a figura da sindicância, indicando o link de acesso à referida norma. Concluído.

29) E-mail CGPGE, de 22/09/2023. Reclamação direcionada ao Serviço Notarial e Tabelionato de Protesto de Água Clara/MS em relação à recusa de documento apresentado. Em 22/09/2023 foi respondido que o órgão competente para conhecer de assuntos ligados às supostas irregularidades no âmbito dos Cartórios Extrajudiciais do Estado é a Corregedoria-Geral de Justiça

do TJMS, para o qual deverá direcionar o presente e-mail, indicando-lhe ainda os meios de contato institucional para tanto. Concluído.

30) E-mail CGPGE, de 16/12/2023. Reclamação de demora para a prolação de sentença relativa a um detento identificado. Em 18/12/2023 foi respondido que o órgão mencionado nos e- mails anteriores e que já está tratando do assunto é a Ouvidoria do TJMS. Concluído.

3.21. SAD – Secretaria de Estado de Administração



ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES	QUANTIDADE
Acesso à informação	10
Administração	3
Assistência à Pessoa Com Deficiência	1
Compras Governamentais	1
Concurso	16
Defesa do Consumidor	1
Multas	1
Outros	1
Ouvidoria Interna	1
Patrimônio	1
Previdência Básica	1
Proteção e Benefícios ao Trabalhador	1
Recursos Humanos	1
Transparência	1
SEM ASSUNTO	16

Análise e Providências

O Titular da USCI realizou a seguinte análise sobre as manifestações registradas no sistema e direcionadas à SAD no ano de 2023:

"Considerando as tabelas anteriores (itens 2 e 2.1) verifica-se que, durante o ano de 2023, os assuntos mais recorrentes das manifestações registradas na SAD/MS foram relacionados, de um modo geral, a (i) Concursos Públicos e (ii) Servidores Públicos e Administração."

Sobre as providências, o Titular da USCI da SAD expôs o que segue:

"Conforme relatado, a maioria das manifestações registradas na SAD/MS foram relacionadas a dois macroassuntos: (i) Concursos Públicos e (ii) Servidores Públicos e Administração.

De forma geral, as manifestações sobre (i) Concursos Públicos se limitaram a dúvidas e questionamentos oriundos da realização de concursos no decorrer do ano, sendo todas prontamente respondidas e esclarecidas aos cidadãos. Como exemplo, pode-se citar questionamentos sobre interposição de recursos, anulação de questões, publicação de resultados, cargos, cotas para negros, convocações, percentuais de cargos e previsão de editais.

Já as manifestações sobre (ii) Servidores Públicos e Administração envolveram assuntos como certidões para nomeações, promoção e progressão funcional, dúvidas com RH, andamento de processos, contracheque, margem para empréstimo consignado, redução de carga horária por dependente com deficiência, e Portal do Servidor. Do mesmo modo, todas foram respondidas e esclarecidas aos cidadãos tempestivamente.

Além destas, foram recebidas manifestações sobre assuntos diversos, como dúvidas sobre débitos com o Estado, bem público, e solicitação para resposta de pesquisa, as quais também foram atendidas no prazo."

Acesso à Informação

Quanto aos pedidos de acesso à informação direcionados à SAD, o Titular da USCI fez os seguintes apontamentos:

"Em síntese, foram abordados os seguintes assuntos: dados de servidores, cargos em comissão, preenchimento de cargos, concursos e previsão de editais, Programa MS de Integridade, licitação e averbação de tempo de serviço.

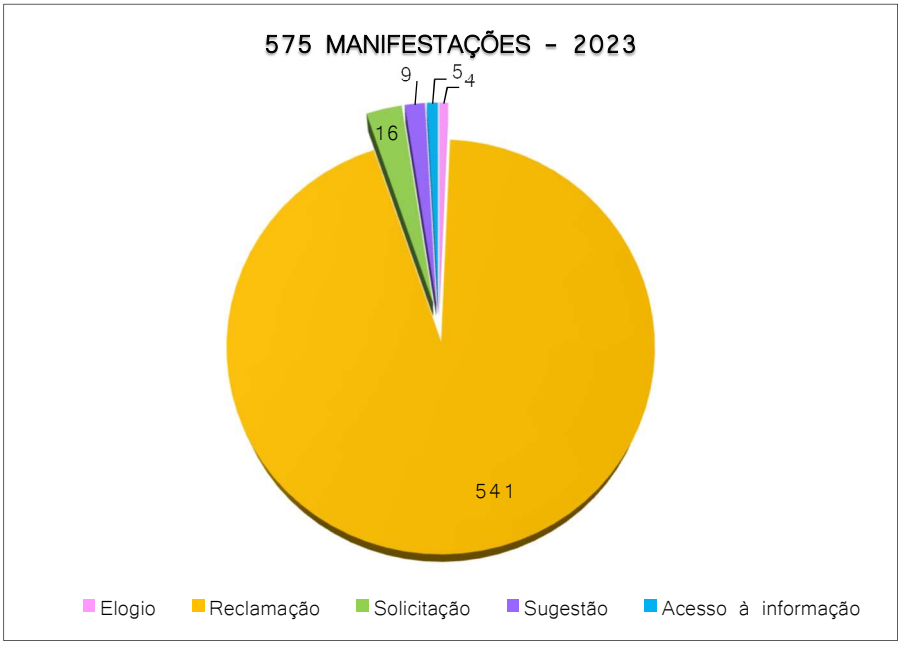
Todas as manifestações foram respondidas, sendo a maioria delas fornecida por meio de informações publicadas em transparência ativa, tendo em vista que a disponibilização proativa de informações de interesse público, além de facilitar o acesso dos cidadãos sobre decisões e iniciativas governamentais, evita o acúmulo de pedidos de acesso sobre temas semelhantes.

Nesse sentido, o acesso à informação das manifestações recebidas no decorrer do ano de 2023 ocorreu, em sua maioria, com o devido direcionamento do cidadão aos respectivos portais já existentes, como Portal do Servidor, Portal da Transparência do Governo de MS, Censo Previdenciário (AGEPREV), Legislação do Governo e Compras MS. Excepcionalmente, casos pontuais foram respondidos com as informações pleiteadas e em conformidade com a legislação vigente".

Considerações adicionais

O Titular da USCI da SAD fez as seguintes considerações adicionais: *"Registra-se, por fim, que, diante destas manifestações recebidas por meio do sistema informatizado de Ouvidoria (e-OUV e Fala.BR), a SAD/MS pautou sua atuação com a devida atenção e zelo no trato com o cidadão, com a intenção de esclarecer todas as dúvidas, solicitações e reclamações existentes, assim como procurou entender o que poderia ser aprimorado em cada situação, sempre com a finalidade de promover a adequação dos serviços públicos prestados por esta Secretaria e o bem do interesse público".*

3.22. SANESUL – Empresa de Saneamento de Mato Grosso do Sul



ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES	QUANTIDADE
Abastecimento	58
Acesso à informação	10
Agente Público	1
Água	19
Assédio Moral	1
Atendimento	224
Atendimento Básico	4
Certidões e Declarações	1
Conduta Ética	1
Corrupção	1
Defesa do Consumidor	2
Denúncia de irregularidades de servidores	1
Habitação Rural	1
Licitações	4
Multa	1
Outros em Administração	11
Outros em Saneamento	11

Ouvidoria	1
Patrimônio	1
Relações de Trabalho	1
Saneamento Básico Urbano	13
Serviços e Sistemas	195
Serviços Públicos	7
Serviços Urbanos	3
Trânsito	3

Análise e Providências

Na análise realizada, a Ouvidoria da SANESUL mencionou: *"Se compararmos o ano de 2023 com o ano anterior, 2022, tivemos uma queda de 42% no número de demandas, porém, esse não é um número que retrata a realidade da empresa, tendo em vista que no ano passado a SANESUL sofreu um ataque cibernético, o que fez que nossos números de manifestações se elevassem, porém, por um motivo, estritamente, atípico.*

Ao analisarmos nossos números com o ano de 2021, veremos que tivemos um aumento de apenas 2%".

Quanto às providências, foi informado que: *"Percebemos um ligeiro aumento de reclamações por falta d'água, porém, quando analisávamos as demandas verificávamos que muitas eram em decorrência da falta de energia ou da sua oscilação, ou seja, quando não há energia nossas bombas d'água param de funcionar.*

Quando nos deparamos com o quadro anterior, solicitamos uma reunião com a Ouvidoria da Energisa, que em seguida nos encaminhou para a Gerência de Operações, no sentido de levarmos nossa preocupação sobre essa questão e solicitamos que a SANESUL tivesse prioridade na resolução dos problemas, quando acionasse a Energisa.

Foi-nos informado que a SANESUL possui prioridade, por ser órgão público e por ser concessionária de água, elemento essencial para todos.

De toda forma, solicitamos a eles máxima prioridade, pois a falta d'água gera transtornos imensos aos usuários.

Também tivemos agenda com a Ouvidoria da AGEMS, no sentido de alinharmos algumas situações referentes ao registro das demandas que o usuário faz àquela agência.

Essas ações visam, precipuamente, atender o nosso usuário da melhor maneira, levando a ele uma prestação de serviço de excelência e qualidade".

Considerações adicionais

Adicionalmente, a Ouvidoria da SANESUL pontuou as seguintes observações: *"No ano de 2023, além das manifestações recebidas pela plataforma Fala.Br, e do sistema e-OUV, recebemos 46 (quarenta e seis) da Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de Mato Grosso do Sul-AGEMS, totalizando 643 (seiscentos e quarenta e três) demandas.*

Embora o prazo de resposta do Fala.BR seja de 30 dias, trabalhamos internamente com o prazo de 20 dias corridos, para efetuarmos a resposta ao usuário. No entanto, ano passado a nossa média para o prazo de respostas ao usuário ficou em 8,3 (tempo médio dias)".

3.23. SEAD – Secretaria de Estado de Assistência Social de Direitos Humanos

ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES	QUANTIDADE
Abono Salarial	1
Acesso à informação	4
Assédio Moral	1
Assistência à Pessoa com Deficiência	2
Assistência ao Idoso	2
Assistência Social	7
Atendimento	3
Auxílio	1
Benefício	1
Benefícios Sociais	8
Cadastro Único	1
Defesa do Consumidor	1
Fiscalização	1
Ouvidoria	1
Patrimônio	1
Pesquisa	1
Processo Seletivo	1
Programa Bolsa Família	2
Programas Sociais	1
SEM ASSUNTO	35

Análise e Providências

A Titular da USCI da SEAD fez a seguinte análise: *"Foram concluídas manifestações do tipo Reclamações e os assuntos recorrentes foram assistência social, benefícios sociais e defesa do consumidor. Já as do tipo Solicitações o assunto recorrente foi assistência social e benefícios sociais".*

Quanto às providências adotadas pela SEAD em suas manifestações a Titular da USCI pontuou que: *"Tanto para as reclamações, como para as solicitações foram dadas orientações sobre o encaminhamento para obtenção de benefícios sociais ou de assistência social".*

Acesso à informação

A Titular da USCI da SEAD fez a seguinte análise: *"Foram concluídas manifestações do tipo Reclamações e os assuntos recorrentes foram assistência social, benefícios sociais e defesa do consumidor. Já as do tipo Solicitações o assunto recorrente foi assistência social e benefícios sociais".*

3.24. SECC - Secretaria de Estado da Casa Civil

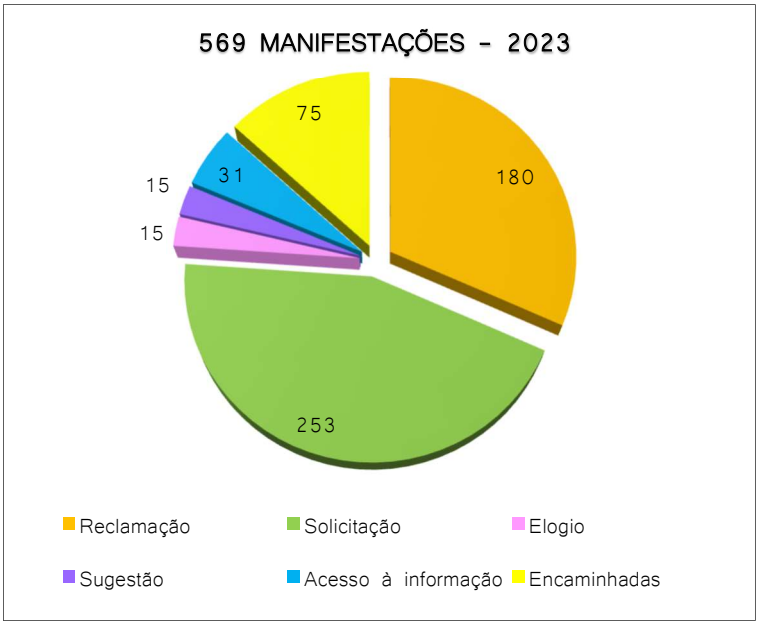
ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES	QUANTIDADE
Acesso à informação	1
Administração	1
Agricultura	1
Água	1
Cidadania	1

Licitações	1
Policiamento	1
Serviços Públicos	1
SEM ASSUNTO	4

Análise e Providências

A Secretaria de Estado da Casa Civil não nomeou Titular da Unidade Setorial de Controle Interno e, portanto, não apresentou o Relatório de Gestão de 2023.

3.25. SED - Secretaria de Estado de Educação



ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES	QUANTIDADE
Abastecimento	1
Acesso à informação	23
Acumulação de Cargo Público	3
Administração	15
Agendamento	1
Agente Público	1
Água	2
Assédio Moral	13

Assédio Sexual	1
Assistência à Criança e ao Adolescente	15
Assistência ao Idoso	1
Atendimento	40
Atendimento Básico	2
Atendimento dos Servidores	6
Auxílio	1
Bolsas	3
Cadastro	4

Certidões e Declarações	5
Certificado ou Diploma	19
Cidadania	1
Cidadania	2
Combate à Desigualdade	1
Comunicações	1
Concurso	12
Concurso	3
Conduta Docente	6
Conduta Ética	2
Conselhos de Direito	1
Convênio	1
Corrupção	2
Curso Técnico	2
Denúncia Crime	1
Denúncia de irregularidades de servidores	1
Difusão Cultural	1
Direitos Humanos	3
Discriminação	1
Educação	84
Educação Básica	20
Educação Profissionalizante	1
Educação Superior	1
Empregabilidade	3
Emprego	6
Energia Elétrica	1
Ensino	13
Ensino Médio	20
Exame Nacional do Ensino Médio – Enem	1
Fiscalização	1

Frequência de Servidores	3
Lazer	1
Legislação	1
Licitações	5
Licitações	1
Matrículas	5
Normas e Fiscalização	1
Orçamento	1
Outros	23
Outros em Administração	3
Outros em Economia e Finanças	1
Outros em Educação	32
Outros em Previdência	1
Outros em Trabalho	1
Outros em Transporte	1
Ouvidoria	19
Ouvidoria Interna	2
Pagamento	8
Pesquisa	1
Processo Seletivo	3
Projetos Especiais	1
Publicações	1
Qualidade de alimentos	2
Recursos Humanos	9
Relações de Trabalho	2
Serviços Públicos	1
Sistema Financeiro	1
Trabalho	3
Universidades e Institutos	3
SEM ASSUNTO	85

Análise e Providências

O Titular da USCI da SED informou que no ano de 2023 os principais assuntos das manifestações foram:

"1. Reclamação sobre possível assédio moral

2. Reclamação sobre atendimento e informação

3. Reclamação sobre eleição para gestão escolar

4. Reclamação sobre possível falta de urbanidade

5. Reclamação sobre Infraestrutura das escolas

6. Reclamação sobre chamada em concurso

7. Reclamação sobre ensino"

Quanto às providências, o Titular da USCI da SED informou que foram adotados os seguintes procedimentos:

"a) Houve acompanhamento e melhora nos processos de ensino e aprendizagem.

b) Houve chamada em concurso público.

c) Houve a entrega de reforma e ampliação em várias Unidades Escolares.

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.

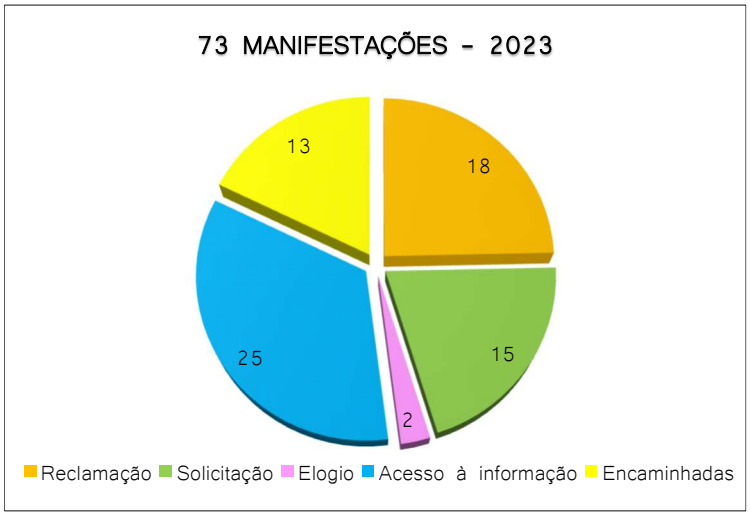
e) Trabalho permanente de monitoramento por parte da Coordenadoria de Gestão Escolar nas ações desenvolvidas pelos Gestores Escolares.

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."

Acesso à Informação

Sobre os pedidos de acesso à Informação, o Titular da 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."*

3.26. SEFAZ – Secretaria de Estado de Fazenda



ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES	QUANTIDADE
Acesso à informação	10
Agente Público	1
Agricultura Familiar	6
Atendimento	8
Benefício	1
Cadastro	2
Concurso	1
Correios	2
Fiscalização do Estado	4
Legislação	2
MEI – Microempreendedor Individual	3
Multa	1
Normas e Fiscalização	3
Orçamento	1
Outros em Comércio e serviços	1
Outros em Economia e Finanças	1
Outros em Previdência	1
Planejamento e Gestão	1
Produção Agropecuária	1
Serviços e Sistemas	1
Serviços Públicos	1

Trânsito	2
Transparência	1
Tributos	5
SEM ASSUNTO	13

Análise e Providências

O Titular da USCI da SEFAZ informou que: *"A maioria das reclamações se refere à demora da baixa de pendência fiscal do contribuinte como, por exemplo, de débitos do ICMS e do IPVA, da multa por atraso no envio da EFD – Escrituração Fiscal Digital, bem como da demora no atendimento ao contribuinte.*

As sugestões estão relacionadas a pedido de alteração da legislação tributária e do prazo de pagamento do imposto.

Os contribuintes elogiam a presteza, agilidade e profissionalismo no atendimento, como também a orientação e o esclarecimento de dúvidas relativas à legislação tributária"

Sobre a análise das manifestações expôs: *"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 seu pedido com os documentos exigidos pela legislação tributária estadual."*

Quanto às providências adotadas pela SEFAZ, o Titular da USCI informou que: *"As denúncias relativas a supostos ilícitos tributários foram encaminhadas à Superintendência de Administração Tributária - SAT/SEFAZ, para Análise e Providências quanto à inclusão dos estabelecimentos das empresas denunciadas no planejamento de fiscalização, juntamente com as empresas do mesmo setor econômico de atuação.*

As denúncias referentes a procedimentos e ações praticados por agentes da estrutura administrativa da SEFAZ foram enviadas à Corregedoria-Geral da Administração Tributária - CORAT, para as providências delineadas no art. 11 do Regimento Interno da CORAT, aprovado pelo Decreto n. 15.916, de 4 de abril de 2022.

As reclamações foram respondidas no prazo definido na Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011 – Lei de Acesso à Informação".

3.27. SEGOV – Secretaria de Estado de Governo e Gestão Estratégica

ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES	QUANTIDADE
Acesso à informação	15
Administração	2
Agente Público	1
Agricultura	1
Agricultura Familiar	1
Assédio Moral	1
Assistência à Criança e ao Adolescente	1
Atendimento	3
Auxílio	1
Cooperação Internacional	1
Cultura	1
Defesa do Consumidor	1
Educação Básica	1
Fiscalização do Estado	1
Licitações	4
Meio Ambiente	1
Outros	3
Outros em Comunicações	1
Outros em Trabalho	1
Ouvidoria	2
Serviços Públicos	1
Trabalho	1
Transparência	6
SEM ASSUNTO	59

Análise e Providências

Até o fechamento desta Consolidação, em desatendimento aos arts. 7º e 8º da Resolução CGE/MS n. 07/2018 o Titular da USCI da SEGOV não apresentou o Relatório de Gestão de 2023.

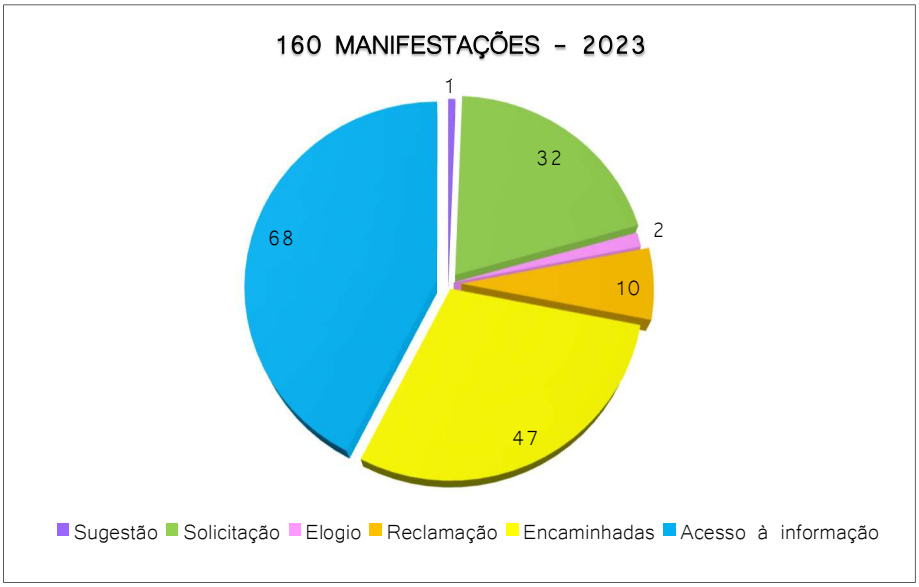
3.28. SEILOG – Secretaria de Estado de Infraestrutura e Logística

ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES	QUANTIDADE
Acesso à informação	4
Infraestrutura e Fomento	2
Licitações	1
Outros	2
Projetos Especiais	1
Serviços Públicos	2
Transporte Rodoviário	3
Turismo	1
SEM ASSUNTO	8

Análise e Providências

A SEILOG não nomeou Titular da Unidade Setorial de Controle Interno e, portanto, não apresentou o Relatório de Gestão de 2023.

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



ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES	QUANTIDADE
Acesso à informação	31
Administração	1
Agendamento	2
Animais	1
Assistência à Criança e ao Adolescente	1
Assistência Social	2
Atendimento	6
Cadastro	1
Certidões e Declarações	1
Concurso	1
Conteúdo Jornalístico	2
Direitos Humanos	1
Discriminação	1
Ensino Médio	1
Estatística	2
Legislação	1
Orçamento	1
Outros	3
Outros em Segurança e Ordem Pública	19
Ouvidoria	2

Pagamento	2
Pesquisa	1
Polícia	1
Policiamento	12
Serviços e Sistemas	2
Serviços Públicos	4
Transparência	2
Violência Contra Mulher	3
SEM ASSUNTO	53

Análise e Providências

A SEJUSP fez a seguinte análise: *"Neste ano de 2023 foi notório o aumento na procura por informação qualificada (micro dados) de Segurança Pública, pois, enquanto em outros anos os pedidos se continham em quantidade de vítimas e ocorrências, no ano de 2023 foi mais comum a solicitação requisitar informações de perfil das vítimas, como idade, sexo, orientação sexual, identidade de gênero, nacionalidade e outros.*

Frequentemente também existe o interesse na disponibilização do histórico do boletim de ocorrência ou na geolocalização das ocorrências.

Sobre o histórico das ocorrências, a ouvidoria da SEJUSP/MS fica impossibilitada de disponibilizar a informação, visto que nele normalmente são descritos não só o nome da vítima e dos envolvidos, como também as circunstâncias que os relacionam ao fato, podendo conter informações sobre a sua vida privada e honra.

Já sobre a geolocalização das ocorrências, existem casos em que o crime ocorreu na residência de pelo menos um dos envolvidos, principalmente em situações de Violência Doméstica. A divulgação destes dados poderia facilitar a identificação da vítima."

Sobre as providências adotadas em 2023, a SEJUSP expôs que: *"Tanto nos casos de solicitação do histórico das ocorrências como nos casos de pedido de informações georreferenciadas, a informação é preservada no intuito de evitar a terceiros qualquer informação que identifique ou exponha a vítima. Nestas situações a informação retornada é parcial, se contendo apenas aos dados estatísticos e, na resposta enviada ao manifestante, é citado o motivo com a referência legal que ampara a restrição da informação.*

Normalmente a divulgação de informações privadas ou que identifiquem a pessoa envolvida na ocorrência encontram restrição legal de compartilhamento ou divulgação nos dispositivos apresentados na lei federal 12.527/2011, lei estadual MS 4.416/2013 e lei 13.709/2018, os quais são especificados na devolutiva feita ao solicitante".

Acesso à Informação

Quanto aos pedidos de acesso à informação, a SEJUSP pontou que: *"Foi verificada que persiste a dificuldade do cidadão em definir corretamente o órgão de destino e o tipo de manifestação na hora de fazer o seu registro, visto que das 68 manifestações recebidas pela SEJUSP/MS, 28 foram encaminhadas para outros órgãos a quem era pertinente a resposta."*

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

ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES	QUANTIDADE
Atendimento	1
Concurso	1
Outros	2
Outros em Segurança e Ordem Pública	1
SEM ASSUNTO	3

Análise e Providências

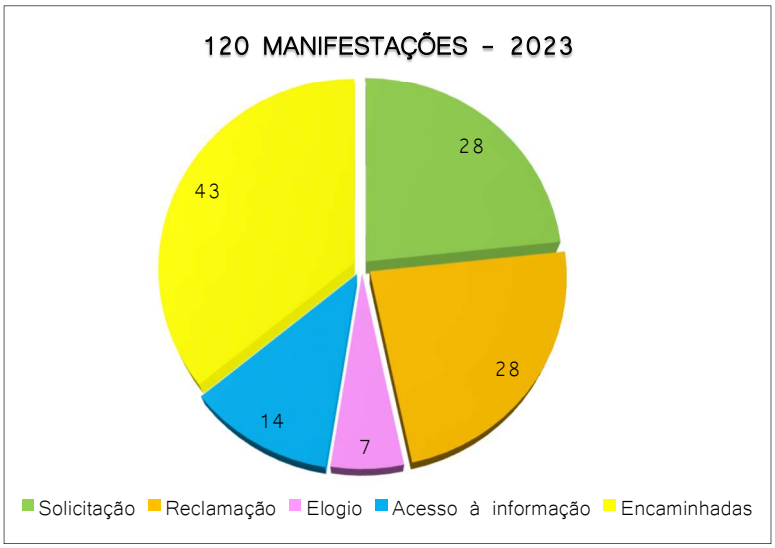
A Ouvidoria do Corpo de Bombeiros de MS realizou a seguinte análise das manifestações recebidas no ano de 2023:

"A maioria das manifestações que são direcionadas ao CBMMS são comunicações de irregularidades em edificações e/ou fiscalização relacionada com a segurança de empreendimentos. Algumas dessas manifestações que comunicam irregularidades chegam com o título de denúncia ou reclamação, mas normalmente se relacionam com fiscalização em assuntos de segurança."

Sobre as providências adotadas, a Ouvidoria do Corpo de Bombeiros de MS informou que:

"As principais providências adotadas pelo CBMMS foram vistorias realizadas nos estabelecimentos em que as irregularidades foram comunicadas, com notificações para que os responsáveis pelas edificações/empreendimentos realizassem as adequações necessárias sob pena de multa."

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



ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES	QUANTIDADE
Administração	1
Assistência à Criança e ao Adolescente	1
Atendimento	2
Atendimento dos Servidores	8
Defesa do Consumidor	3
Estatística	3
Medicamentos e Aparelhos	1
Meio Ambiente	1
Outros	6
Polícia	3
Sanidade Animal	1
Veículos	1
Acesso à informação	7
Agendamento	2
Agente Público	3
Atendimento	2
Certidões e Declarações	3
Comunicações	1
Conduta Ética	1
Denúncia Crime	6

Denúncia de Irregularidades de Servidores	2
Educação Superior	1
Outros em Segurança e Ordem Pública	11
Ouvidoria	2
Ouvidoria Interna	1
Serviços Públicos	1
Violência contra Mulher	1
Assistência Judiciária	1
Policiamento	1
SEM ASSUNTO	43

Análise e Providências

A Ouvidoria da Polícia Civil de Mato Grosso do Sul fez a seguinte análise acerca das manifestações registradas em 2023: *"A Polícia Civil – MS registrou um aumento significativo e recorrente de pedido de Acesso à Informações, tanto no sistema e-OUV quanto o sistema Fala.BR, aportado como Solicitações e posteriormente Acesso à Informação.*

Cumpre consignar que a maioria dos pedidos aportados nesta Ouvidoria trata-se de pedido com finalidade de pesquisa científica universitária e de órgãos e entidades (ONG's) que trabalham na prevenção de determinados delitos."

Quanto às providências adotadas pela Polícia Civil acerca das manifestações registradas no ano de 2023 a Ouvidoria informou que: *"A Polícia Civil – MS, por meio da Ouvidoria, analisa e trata todas as manifestações, procedendo ao encaminhamento ao Departamento competente para que providencie e adote as medidas legais cabíveis à situação apresentada.*

As reclamações são previamente apuradas pela Autoridade Policial responsável pela unidade policial originária da insatisfação, realizando-se um relatório circunstanciado e remetido a esta Ouvidoria que, dependendo da situação e dos documentos encaminhados, havendo indícios de autoria e materialidade de irregularidade administrativa ou desvio funcional, a Reclamação é remetida à Corregedoria-Geral da Polícia Civil.

Por fim, ressaltamos que todas as demandas são atendidas no prazo legal".

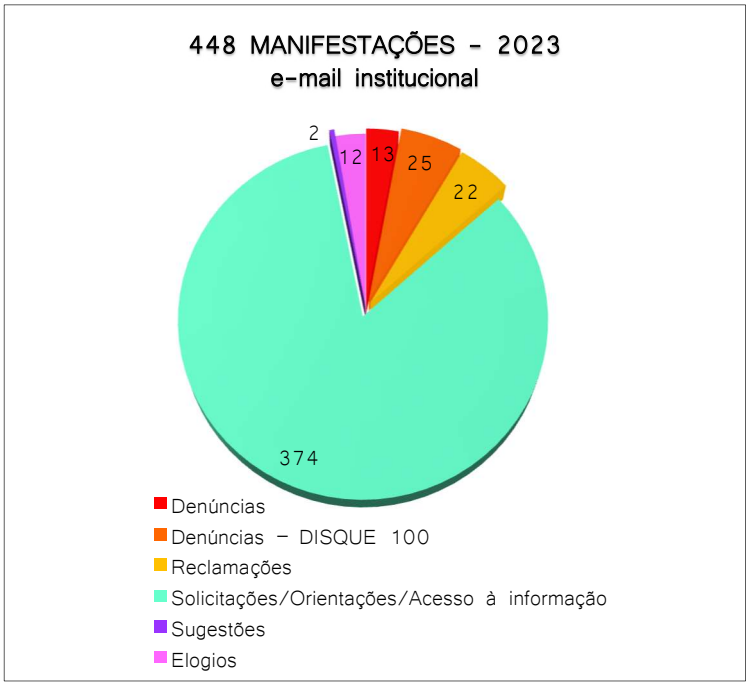
Acesso à informação

Sobre os pedidos de acesso à informação direcionados à Polícia Civil, a Ouvidoria expôs que: *"Os pedidos de acesso à informação são devidamente analisados pelo Delegado de Polícia Encarregado pelo Tratamento dos Dados Pessoais no âmbito do Polícia Civil do Estado de Mato Grosso do Sul, e após manifestação prévia fundamentada, opinando acerca do (in)deferimento das informações/dados solicitados com amparo na Lei Geral de Proteção de Dados (Lei Federal n.º 13.709/2018) e também com respaldo também na lei que regula o Acesso a Informações (Lei n.º 12.527/2011). Em caso de manifestação favorável, o pedido é encaminhado ao setor competente para atendimento da solicitação. Em caso de indeferimento, o cidadão é devidamente cientificado da decisão e do prazo legal para recurso.*

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."

Considerações Adicionais

A Ouvidoria da Polícia Civil de Mato Grosso do Sul fez as seguintes considerações relevantes a serem destacadas: *"No ano de 2023 a Polícia Civil - MS recebeu as seguintes manifestações no e-mail institucional:*



As manifestações recebidas por meio do e-mail institucional receberam o mesmo tratamento das solicitações recebidas via plataformas e-OUV e Fala.BR, sendo dado o devido encaminhamento até solução final em obediência à legislação vigente, seja no tocante à proteção de dados pessoais ou acesso à informação.

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 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 afeta diretamente na avaliação dos serviços da instituição é que o principal serviço prestado pela Instituição é a investigação criminal, a qual 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.

Nesse aspecto, 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 deveria ser realizada de forma segmentada.

A título de contribuição para a melhoria da qualidade do atendimento e dos serviços prestados pela Polícia Civil, a Ouvidoria-Geral possui em seu porfólio, 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;*

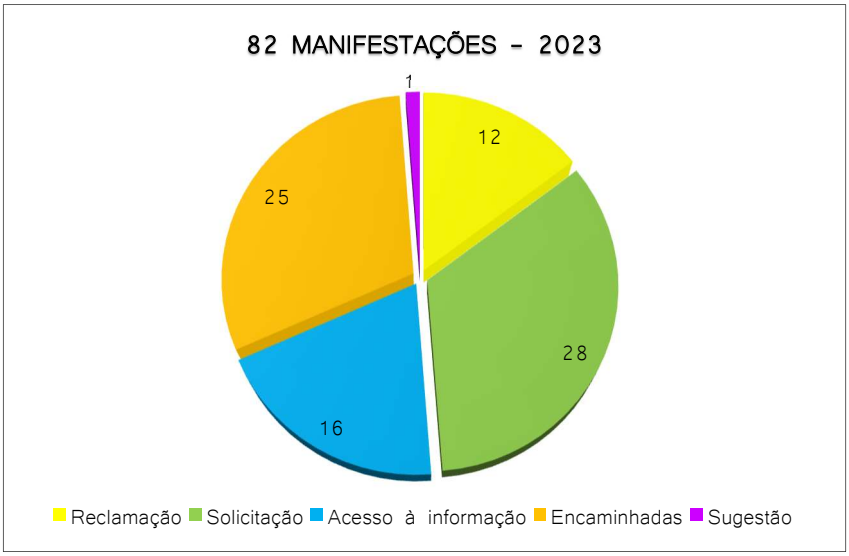
- *Implantação em parceria com os Departamentos de Polícia Especializada, Departamento de Polícia da Capital e Departamento de Polícia do Interior, do "Monitor de Fraudes", ou seja, um conjunto de ações que envolvem a compilação de dados estatísticos, a análise criminal das ocorrências de crimes virtuais 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.

Por fim, a Polícia Civil de Mato Grosso do Sul reforça seu compromisso com a qualidade e excelência no atendimento, fomentando na cultura organizacional a realização de cursos e capacitações na área de Relações Humanas e Atendimento ao Público, contemplando ainda em seu planejamento estratégico ações que visam diminuir ou erradicar os principais problemas detectados nas reclamações e denúncias, fortalecendo ainda a atuação da Corregedoria-Geral da Polícia Civil.

A Polícia Civil de Mato Grosso do Sul continua adotando medidas para a melhoria de suas estruturas físicas e de acolhimento ao cidadão visando propiciar um atendimento humanizado, onde se destaca a ampliação do Projeto "Salas Lilás" que se tornou referência nacional, contemplando a instalação de ambientes adequados para o atendimento de mulheres, crianças e adolescentes vítimas de violência doméstica ou sexual, nas unidades policiais dos municípios onde não existe Delegacia Especializada de Atendimento à Mulher, à Criança e ao Adolescente. É o relatório."

3.29.3. SEJUSP/PMMS – Polícia Militar do Estado de MS



ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES	QUANTIDADE
Acesso à informação	9
Agente público	2
Atendimento	4
Atos de vandalismo de 8 de janeiro	1
Bolsas	1
Certidões e Declarações	1
Outros em Meio Ambiente	1
Outros em Trabalho	1

Ouvidoria	3
Trânsito	5
Assédio Sexual	2
Concurso	4
Defesa Civil	1
Denúncia Crime	1
Outros em Segurança Pública	2
Polícia	10
Outros	4
Meio Ambiente	1
Pesquisa	1
Policiamento	3
SEM ASSUNTO	25

Análise e Providências

Sobre a análise das manifestações recebidas a Ouvidoria da Polícia Militar de MS informou que:

"Foi verificado que o assunto com maior incidência foi o relacionado ao "trânsito" com 05 (cinco) manifestações, seguido por "ouvidoria" e "atendimento", ambos com 03 (três) manifestações".

A Ouvidoria da Polícia Militar de MS elencou as providências adotadas no ano de 2023:

"Quando constado que a manifestação pertencia à instituição PMMS, foi encaminhada unidade responsável para as devidas providências. No caso das mais recorrentes, por se tratar de assunto referente ao atendimento de ocorrências relativas ao "transito", foram feitas as orientações pertinentes a cada caso".

3.30. SEMADESC – Secretaria de Estado de Meio Ambiente, Desenvolvimento, Ciência, Tecnologia e Inovação

ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES	QUANTIDADE
Acesso à informação	3
Agricultura	1
Agropecuária	1
Atendimento	1
Licitações	1
Meio Ambiente	2
Metrologia Legal	1
Petróleo, Gás e Biocombustíveis (Combustíveis)	1
Outros	3
Outros em Industria	1
Outros em Meio Ambiente	3
Serviços Urbanos	1
Transporte Rodoviário	1
SEM ASSUNTO	31

Análise e Providências

A Titular da USCI da SEMADESC fez a seguinte análise das manifestações registradas nos Sistemas de Ouvidoria:

*"**Meio Ambiente**: Solicitação de informações acerca da forma de apresentação de PRADA visando a recuperação ambiental em área do município de Anastácio/MS.*

***Energia Renovável**: Consulta sobre estudos relativos a energia renovável, sendo disponibilizado o Balanço Energético do Estado de Mato Grosso do Sul, Mapa do Sistema Energético do Estado e o Plano MS Renovável.*

***Agricultura Familiar**: Pedido de informações sobre o PAA - Programa de Aquisição de Alimentos, no que concerne a valores orçamentários e execução física.*

***Logística Reversa**: Consulta às diretrizes do Sistema de Logística Reversa de Embalagens em Geral no âmbito do Estado de Mato Grosso do Sul.*

***Licitações**: Esclarecimentos para participar de uma eventual realização dos eventos que decorrerão de chamamento.*

***Agropecuária**: Solicitação sobre levantamento de preços de terra comercializados no estado do MS.*

***Transporte Rodoviário**: Sugestões sobre a ferrovia.*

***Serviços Urbanos**: Encaminhamento de proposta de projeto intitulado "Plantação de Árvores para Combater o Racismo Ambiental e Promover a Justiça Social em Comunidades".*

***Metrologia Legal**: Solicitação de relatório de chuvas de município não pertencente ao Estado de Mato Grosso do Sul.*

***Outros**: Disponibilizado o Plano de Governo e o PPA 2023".*

Sobre as providências adotadas pela SEMADESC, a Titular da USCI descreveu o que segue:

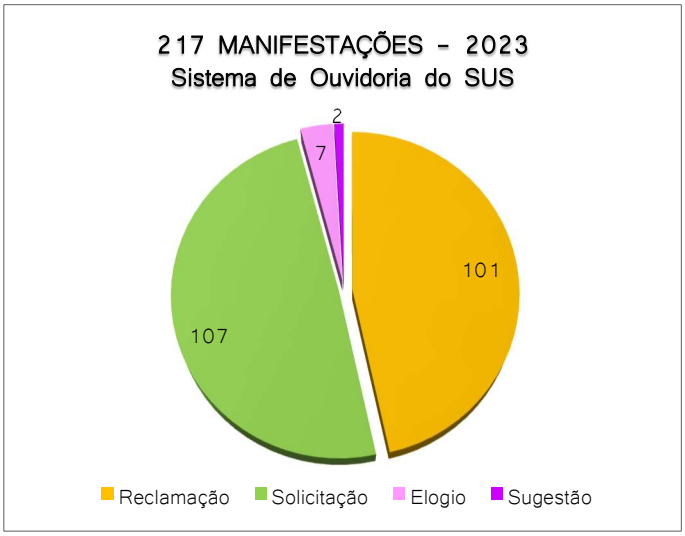
"As manifestações de solicitações e sugestões após recepcionadas foram destinadas a esta Secretaria através dos Sistemas de Ouvidoria e/ou e-mail e a denúncia enviada diretamente ao Secretário pelo e-DOC, sendo devidamente acompanhadas pela Unidade Setorial de Controle Interno, identificando as áreas de responsabilidade pelo atendimento para as devidas providências.

Registramos que o teor de uma manifestação foi registrado em duplicidade sendo atendida da mesma forma. Não houve recursos, nem há pendências com relação as manifestações recebidas por este Órgão".

3.31. SES - Secretaria de Estado de Saúde

ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES	QUANTIDADE
Abono Salarial	2
Acesso à informação	30
Ações Afirmativas	1
Agendamento	1
Agendamento de consultas	5
Animais	1
Assédio Moral	2
Assistência à Criança e ao Adolescente	1
Assistência à Pessoa com Deficiência	2
Assistência Farmacêutica (Medicamento)	1
Assistência Hospitalar e Ambulatorial	3
Atendimento	2
Atendimento dos Servidores	1

Certidões e Declarações	1
Cirurgia	3
Compras Governamentais	1
Comunicações	1
Concurso	1
Consulta/Tratamento/Exame/Cirurgia em Saúde	2
Convênio	1
Convênio	1
Denúncia Crime	1
Denúncia de Irregularidade de Servidores	1
Direitos Humanos	2
Fiscalização do Estado	1
Hospitais Universitários	1
Medicamentos e Aparelhos	7
Outros	1
Outros em Administração	1
Outros em Saúde	18
Ouvidoria	1
Pagamento	1
Pesquisa	1
Saúde	1
Saúde Suplementar	2
Serviços e Sistemas	1
Trânsito	1
SEM ASSUNTO	72



ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES	QUANTIDADE
Assistência Odontológica	2
Convênio	1
Financeiro	4
Gestão	41
Medicamentos	37
Orientação em Saúde	2
Samu	5
Saúde	105
Serviço Público	1
Transporte	3
Vigilância em Saúde	5
Vigilância Sanitária	11

Análise e Providências

O Titular da USCI da SES informou que: *"Os casos mais recorrentes são em relação à saúde, medicamentos e gestão, conforme o verificado nos assuntos.*

Sobre os casos mais recorrentes, como exemplo a falta de medicamentos na rede pública, a Superintendência responsável também é informada do problema para ciência e providências."

Acerca das providências adotadas pela SES, o Titular da USCI expôs que: *"Todas as manifestações da competência da SES/MS foram informadas às áreas competentes para resposta e conhecimento sobre a ocorrência."*

Como considerações finais, o Titular da USCI da SES registrou: *"A USCI/SES permanece conscientizando sobre a importância das manifestações recebidas e a obrigatoriedade na resposta dentro dos prazos legais."*

3.32. SETESC – Secretaria de Estado de Turismo, Esporte e Cultura

ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES	QUANTIDADE
Acesso à Informação	1
Cidadania	1
Conduta Ética	1
Direitos Humanos	1
Esporte Profissional	1
Outros	1
Outros em Esporte e Lazer	1
Pagamento	1
Recursos Humanos	1
Turismo	2
SEM ASSUNTO	33

Análise e Providências

A Titular da USCI da SETESC elaborou a seguinte análise: *"A manifestação de NUP 5301010.00000186/2023-51, classificada como Reclamação, aborda uma série de descontentamentos. O reclamante expressa insatisfação com a suposta ausência do Secretário e da então Secretária Adjunta ao local de trabalho e alega que um servidor estaria abusando de sua autoridade e perseguindo outros funcionários. Além disso, menciona que idosos e colaboradores antigos do prédio estariam enfrentando dificuldades para encontrar vagas de estacionamento disponíveis. Por fim, sustenta que as condições de trabalho seriam equiparadas a situações de trabalho escravo e termina ameaçando denunciar a situação ao Ministério Público.*

Na reclamação de NUP 5301010.00000338/2023-21, o manifestante indaga a quantidade de diárias pagas ao então Subsecretário de Políticas Públicas para Povos Originários que, segundo ele, não estaria cumprindo expediente na Secretaria em virtude das viagens.

Já na reclamação de NUP 03533.2023.000042-51, um servidor, responsável pela frota de veículos da Secretaria, expressa sua insatisfação em relação a um áudio que recebera de outro servidor. Segundo o reclamante, o áudio continha teor acusatório, insinuando que ele teria furtado um objeto que havia sido esquecido e desaparecido no interior de um dos veículos.

Na manifestação de NUP 5301010.00000304/2023-66, o solicitante relata que era servidor temporário, contratado por meio de convênio federal, e que teve seu contrato encerrado em abril de 2024. Porém, ele ainda aguardava o pagamento correspondente ao último mês trabalhado.

Por sua vez, as manifestações de NUPs 03533.2023.000021-27 e 03542.2023.000023-80 tratam do mesmo assunto, sendo a segunda arquivada por duplicidade. Trata-se de um pedido de patrocínio para financiar um livro fotográfico do Pantanal.

A sugestão de NUP 03533.2023.000014-06 consiste também em um pedido de patrocínio para um para-atleta do Pará.

Por fim, as comunicações de irregularidade referentes à FCMS possuem NUPs 03522.2023.000006-17 e 03533.2023.000020-46. A primeira relata um possível favoritismo e/ou conflito de interesses na Comissão de Avaliação no quesito audiovisual do Festival de Inverno de Bonito (FIB). A segunda pontua preocupação em relação ao então contexto da Fundação de Cultura, apontado insegurança com a atual gestão".

Acerca das providências adotadas pela SETESC, a Titular da USCI informou que: *"Quanto à reclamação de NUP 5301010.00000186/2023-51, a demanda foi levada ao Secretário e ele esclareceu cada uma das alegações, constatando-se que se tratava de inverdades e acusações infundadas.*

Referente à reclamação de NUP 5301010.00000338/2023-21, buscou-se no setor responsável o quantitativo de diárias pagas para o então Subsecretário por mês. Verificou-se assim que o servidor estava dentro do limite legal de pagamento de diárias, e suas viagens referiam-se a acompanhamento de políticas públicas em aldeias indígenas.

No que concerne ao caso do áudio com tom acusatório, descrito na reclamação de NUP 03533.2023.000042-51, esta USCI procurou posicionamento da chefia imediata dos servidores envolvidos. Nesse contexto, a chefia analisou o conteúdo do áudio e chegou à conclusão de que não havia ali teor acusatório. Além disso, ressaltou a responsabilidade a qual o reclamante deve assumir quanto aos veículos sob sua guarda.

A respeito da manifestação de NUP 5301010.00000304/2023-66, esta USCI entrou em contato com o setor de convênios da Secretaria. Em resposta, a Gestora de Convênios esclareceu o motivo do atraso do pagamento, alegando ter sido um problema de bloqueio do sistema e que este já estaria resolvido. A Gestora informou que o pagamento seria realizado ainda naquela semana.

Quanto às manifestações de NUPs 03533.2023.000021-27, 03542.2023.000023-80 e 03533.2023.000014-06, esta USCI encaminhou as demandas de patrocínio à assessoria do Secretário. Em resposta, a assessoria informou que não seria possível repassar recursos diretamente aos solicitantes e que o repasse deveria ocorrer por meio da apresentação de projetos propostos no âmbito do Fundo de Investimento Cultural.

Em relação às comunicações de irregularidades na FCMS, estas foram encaminhadas para a assessoria do Secretário para que se pronunciasse. Em ambas as respostas, a assessoria se manifestou no sentido de que a FCMS estaria passando por um momento de reestruturação, que todos os processos estariam sendo revisados e mapeados e que quaisquer indícios de irregularidades seriam devidamente tratados."

Acesso à Informação

Quanto aos pedidos de acesso à informação direcionados à SETESC, a Titular da USCI fez as seguintes observações: *"Houve poucos pedidos de acesso à informação, sendo em sua maioria referentes a informações de execução de políticas públicas e recursos despendidos nessas políticas.*

Ressalte-se que quanto ao NUP 03524.2023.000006-05, esta USCI demandou a resposta por diversas vezes do setor responsável, além de solicitar as prorrogações de prazos legalmente permitidas. Por fim, foi orientado ao setor responsável que o cidadão pode, a qualquer momento, entrar com recurso para solicitar essa resposta. Até a presente a data o setor não respondeu ao Pedido".

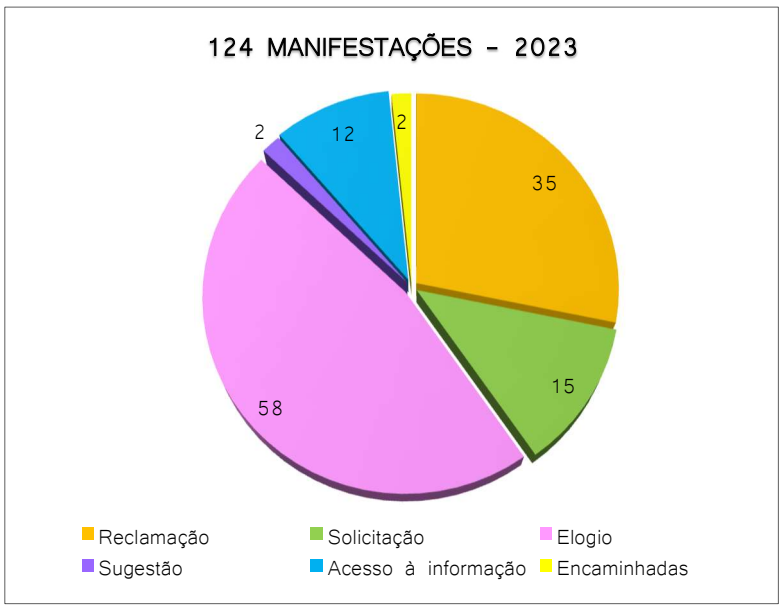
Considerações Adicionais

Como considerações relevantes a serem informadas, a Titular da USCI da SETESC elencou o que segue: *"Além das manifestações contabilizadas acima, é importante destacar que, após análise das manifestações recebidas na ouvidoria da SETESCC, 3 solicitações e 1 reclamação foram encaminhadas para outras ouvidorias.*

No ano de 2023, esta USCI recebeu ainda, via e-mail, 2 manifestações do tipo "comunicação de irregularidade" referentes à entidade Fundação de Cultura de Mato Grosso do Sul (FCMS), em virtude da ausência de um titular de USCI nessa entidade à época.

No ano de 2023, esta USCI recebeu ainda, via e-mail, 1 pedido de acesso à informação referente à entidade Fundação de Cultura de Mato Grosso do Sul, de NUP 03522.2023.000007-06. O pedido foi recebido em 21/08/2023 e respondido ao e-mail da OGE/CGE em 13/09/2023."

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



ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES	QUANTIDADE
Acesso à informação	9
Administração	4
Assédio Moral	3
Assistência à Pessoa com Deficiência	1
Atendimento	3
Atendimento dos Servidores	1
Auditoria	1
Certificado ou Diploma	1
Comunicações	2
Concurso	5
Conduta Docente	1
Conduta Ética	43
Defesa do Consumidor	1
Denúncia Crime	1
Denúncia de irregularidades de servidores	1
Educação	3
Educação Superior	11
Ensino	7
Licitações	1
Matrículas	1
Meio Ambiente	1
Outros	4
Outros em Administração	1
Outros em Educação	3
Outros em Energia	1
Outros em Pesquisa e Desenvolvimento	1
Outros em Saúde	1
Ouvidoria	2
Polícia	1
Publicações	1
Racismo	1
Recursos Humanos	1
Serviços Públicos	2
Universidades e Institutos	2
SEM ASSUNTO	2

Análise e Providências

Quanto às manifestações registradas para a UEMS em 2023, a Ouvidoria assim se manifestou: *"Durante o ano de 2023, a Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul (UEMS) registrou diversas manifestações nos sistemas e-OUV e Fala.BR, refletindo uma variedade de preocupações e interesses por parte da comunidade. A análise das manifestações revela alguns padrões recorrentes, bem como temas de destaque:*

Conduta Ética dos Servidores (39 manifestações): A conduta ética dos servidores foi um dos assuntos mais frequentes nas manifestações recebidas, especialmente em relação a elogios. Isso demonstra um reconhecimento por parte dos usuários em relação ao comportamento ético e profissional dos servidores da UEMS, o que é um aspecto positivo a ser destacado.

Educação Superior e Ensino (assuntos variados): Manifestações relacionadas à educação superior, ensino e temas correlatos também se fizeram presentes, embora em menor número se comparadas às manifestações sobre conduta ética dos servidores. Estas podem abranger desde elogios a professores ou funcionários específicos até questões mais amplas relacionadas à qualidade do ensino ou políticas educacionais da instituição.

Concurso e Administração: Algumas manifestações trataram de questões relacionadas a concursos públicos realizados pela UEMS, bem como aspectos da administração da universidade. Esses assuntos, embora menos frequentes, podem ser indicativos de preocupações sobre transparência nos processos seletivos e eficiência administrativa.

Outros Assuntos Isolados: Além dos temas mencionados acima, houve manifestações que abordaram uma variedade de outros assuntos de forma mais isolada, indicando uma diversidade de interesses e preocupações por parte da comunidade em relação à instituição.

Manifestações Mais Relevantes: Entre as manifestações mais relevantes, destacam- se aquelas relacionadas à conduta ética dos servidores, devido à sua frequência significativa. Além disso, manifestações que trataram de questões mais amplas sobre educação superior e ensino também foram relevantes, pois refletem preocupações fundamentais da comunidade acadêmica e da sociedade em geral.

A análise dessas manifestações fornece insights importantes para a UEMS, permitindo à instituição compreender as necessidades e expectativas da comunidade e tomar medidas adequadas para atendê-las. No próximo tópico, serão detalhadas as providências adotadas em resposta a essas manifestações, visando garantir uma abordagem transparente e eficaz para lidar com as demandas dos cidadãos".

A Ouvidoria da UEMS fez os seguintes apontamentos acerca das providências adotadas quanto às manifestações: *"A Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul (UEMS) tem se mostrado atenta e responsiva às manifestações registradas nos sistemas e-OUV e Fala.BR, adotando uma série de providências para atender às demandas da comunidade acadêmica e da sociedade em geral. Algumas das principais ações adotadas incluem:*

Monitoramento Constante: A UEMS estabeleceu um sistema de monitoramento contínuo dos registros feitos nos sistemas e-OUV e Fala.BR, garantindo que todas as manifestações sejam devidamente acompanhadas e respondidas dentro dos prazos estabelecidos.

Priorização das Demandas: Todas as manifestações são cuidadosamente analisadas e priorizadas de acordo com sua urgência e relevância, garantindo uma resposta ágil e eficiente às questões levantadas pela comunidade.

Transparência e Prestação de Contas: A instituição se compromete com a transparência e a prestação de contas, fornecendo respostas claras e detalhadas a todas as manifestações recebidas, além de manter a comunidade informada sobre as providências adotadas em cada caso.

Diálogo e Participação: A UEMS valoriza o diálogo e a participação da comunidade acadêmica e da sociedade em suas decisões e processos. Dessa forma, as manifestações registradas nos sistemas e-OUV e Fala.BR são tratadas como oportunidades para o fortalecimento desse diálogo e para a identificação de melhorias contínuas em sua atuação.

Melhoria Contínua dos Serviços: Com base nas manifestações recebidas, a UEMS busca identificar oportunidades de melhoria em seus serviços e processos, implementando as mudanças necessárias para garantir uma experiência cada vez melhor para seus estudantes, servidores e demais partes interessadas.

Em suma, a UEMS reafirma seu compromisso com a excelência na prestação de serviços públicos, buscando sempre ouvir e atender às demandas da comunidade de forma transparente, ágil e eficaz. O constante aprimoramento de suas práticas e a valorização do diálogo e da participação são pilares fundamentais de sua atuação diante das manifestações registradas nos sistemas e-OUV e Fala.BR".

Acesso à Informação

Sobre os pedidos de acesso à informação feitos para a UEMS, a Ouvidoria expôs que: *"Durante o ano de 2023, a Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul (UEMS) recebeu um total de 23 pedidos de acesso à informação. A instituição reconhece a importância desses pedidos como um meio de promover a transparência e o acesso à informação pública, garantindo o exercício pleno dos direitos dos cidadãos.*

Cada pedido de acesso à informação foi tratado com diligência e responsabilidade pela equipe designada para lidar com essas demandas. A UEMS está comprometida em atender prontamente a esses pedidos, fornecendo as informações solicitadas dentro dos prazos estabelecidos pela legislação vigente.

É fundamental destacar que a UEMS valoriza a transparência ativa, ou seja, a disponibilização proativa de informações relevantes em seus canais oficiais, como forma de facilitar o acesso dos cidadãos a dados sobre suas atividades e decisões. Além disso, a instituição promove a conscientização interna sobre a importância do acesso à informação, capacitando seus servidores para lidar adequadamente com essas demandas.

A UEMS reitera seu compromisso com a promoção da transparência e o fortalecimento da cultura de acesso à informação em sua gestão. A instituição está aberta ao diálogo com a sociedade e comprometida em aprimorar continuamente seus processos de gestão da informação, visando garantir o pleno exercício desse direito fundamental pelos cidadãos

A UEMS agradece a confiança depositada pelos cidadãos ao fazerem seus pedidos de acesso à informação e reafirma seu compromisso em responder a cada solicitação de forma transparente e diligente".

Como considerações finais, a Ouvidoria da UEMS realizou o seguinte registro: *"Este relatório abordou aspectos relevantes sobre as manifestações recebidas pela Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul (UEMS) nos sistemas e-OUV e Fala.BR, bem como sobre os pedidos de acesso à informação registrados em 2023. No entanto, há pontos adicionais que a UEMS considera importantes e que não foram detalhados anteriormente:*

Preparação para a LGPD: A UEMS reconhece a importância da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e está comprometida em garantir o tratamento adequado dos dados pessoais dos cidadãos. Nesse sentido, destaca-se a realização de cursos promovidos pela Controladoria-Geral do Estado de Mato Grosso do Sul (CGE MS) para preparar os responsáveis pelas ouvidorias, visando assegurar o cumprimento dos requisitos da LGPD no tratamento de pedidos de informação.

Priorização do Sistema Fala.BR: A UEMS tem como política prioritária o recebimento de manifestações pelo sistema Fala.BR. Esta orientação visa garantir que as manifestações sejam registradas nos Sistemas Informatizados de Ouvidoria,

facilitando o acompanhamento e a gestão adequada das demandas pela instituição. A UEMS continua a incentivar os cidadãos a utilizarem este canal para o registro de suas manifestações.

Esses pontos adicionais refletem o compromisso contínuo da UEMS com a transparência, a eficiência no tratamento das demandas da sociedade e o cumprimento das normativas legais relacionadas à proteção de dados. A instituição reitera seu compromisso em aprimorar suas práticas de ouvidoria e acesso à informação, garantindo o pleno atendimento às expectativas dos cidadãos e o cumprimento de suas obrigações legais".