

CONSOLIDAÇÃO DOS RELATÓRIOS DE GESTÃO 2024

OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO
DE MATO GROSSO DO SUL



Governo do Estado de Mato Grosso do Sul

CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO

OUIDORIA-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 2024

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

Álvaro Carneiro de Oliveira Neto - Ouvidor-Geral do Estado
Laura Cesco Gonçalves da Silva Teixeira - Chefe da UMAI

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	4
2. DADOS ESTATÍSTICOS DO SISTEMA INFORMATIZADO DE OUVIDORIA	5
TOTAL GERAL DE DEMANDAS	5
EVOLUÇÃO MENSAL DE RECEBIMENTO DE DEMANDAS	6
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES	7
SITUAÇÃO DAS DEMANDAS NO SISTEMA	9
PENDÊNCIAS NO SISTEMA	9
3. RELATÓRIOS DE GESTÃO DE 2024 DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES	10
CGE - CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO	10
AEM-MS - Agência Estadual de Metrologia	24
AGEHAB - Agência de Habitação Popular do Estado de MS	29
AGEMS - Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de MS	33
AGEPEN - Agência Estadual de Administração do Sistema Penitenciário	38
AGEPREV - Agência de Previdência Social de Mato Grosso do Sul	48
AGESUL - Agência Estadual de Gestão de Empreendimentos	54
AGRAER - Agência de Desenvolvimento Agrário e Extensão Rural	60
DETRAN - Departamento Estadual de Trânsito	65
ESCOLAGOV – Fundação Escola de Governo	74
FCMS - Fundação de Cultura de Mato Grosso do Sul	77
FERTEL - Fundação Jornalista Luiz Chagas de Rádio e TV Educativa de Mato Grosso do Sul	84
FUNDECT - Fundação de Apoio ao Desenvolvimento do Ensino, Ciência e Tecnologia do Estado de Mato Grosso do Sul ...	86
FUNDESORTE - Fundação de Desporto e Lazer de Mato Grosso do Sul	89
FUNDTUR - Fundação de Turismo de Mato Grosso do Sul	93
FUNSAU - Fundação de Serviços de Saúde de Mato Grosso do Sul	98
FUNTRAB - Fundação do Trabalho de Mato Grosso do Sul	103
IAGRO - Agência Estadual de Defesa Sanitária, Animal e Vegetal	108
IMASUL - Instituto de Meio Ambiente de Mato Grosso do Sul	113
JUCEMS - Junta Comercial do Estado de Mato Grosso do Sul	118
PGE - Procuradoria-Geral do Estado	121
SAD - Secretaria de Estado de Administração	137
SANESUL - Empresa de Saneamento de Mato Grosso do Sul	144
SEAD - Secretaria de Estado de Assistência Social e Direitos Humanos	149
SEC - Secretaria de Estado da Cidadania	156
SECC - Secretaria de Estado da Casa Civil	162
SED - Secretaria de Estado de Educação	164
SEFAZ - Secretaria de Estado de Fazenda	173

SEGOV - Secretaria de Estado de Governo e Gestão Estratégica	180
SEILOG - Secretaria de Estado de Infraestrutura e Logística	187
SEJUSP - Secretaria de Estado de Justiça e Segurança Pública	193
SEJUSP/CGP-MS – Polícia Científica/Coordenadoria-Geral de Perícias	200
SEJUSP/CBM-MS - Corpo de Bombeiros Militar do Estado de MS.....	204
SEJUSP/PC-MS - Polícia Civil do Estado de MS	208
SEJUSP/PM-MS - Polícia Militar do Estado de MS	223
SEMADESC - Secretaria de Estado de Meio Ambiente, Desenvolvimento, Ciência, Tecnologia e Inovação	229
SES - Secretaria de Estado de Saúde	235
SETESC - Secretaria de Estado de Turismo, Esporte e Cultura	246
UEMS - Fundação Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul	252

1.INTRODUÇÃO

A Consolidação dos Relatórios de Gestão Ouvidoria do Ano de 2024 tem por finalidade dar publicidade aos trabalhos realizados anualmente pelas ouvidorias do Poder Executivo Estadual de Mato Grosso do Sul.

Em cumprimento ao art. 5º, incisos IV, V e VII e §2º do art. 8º da Resolução CGE/MS n. 007/2018 a Ouvidoria-Geral do Estado de Mato Grosso do Sul, através de sua Unidade de Manifestação de Ouvidoria e Acesso à Informação - UMAI - elaborou a minuta dos Relatórios de Gestão de Ouvidoria dos órgãos e entidades, previamente e de forma individualizada, disponibilizando o modelo a ser adotado por cada um dos Titulares das Unidades Setoriais e Seccionais de Controle Interno.

As minutas de tais Relatórios foram disponibilizadas com as informações referentes aos quantitativos totais de protocolos dos tipos Solicitação, Reclamação, Sugestão, Elogio, Denúncia e Pedidos de Acesso à Informação registrados em 2024 na Plataforma Fala.BR (que é o sistema informatizado de ouvidoria adotado pelo Governo do Estado de Mato Grosso do Sul) para cada um dos órgãos e entidades ali cadastrados. Além dos quantitativos, as minutas também foram preenchidas pela UMAI com os totais dos Assuntos selecionados pelos manifestantes e a Situação de seus protocolos ao final do ano de 2024.

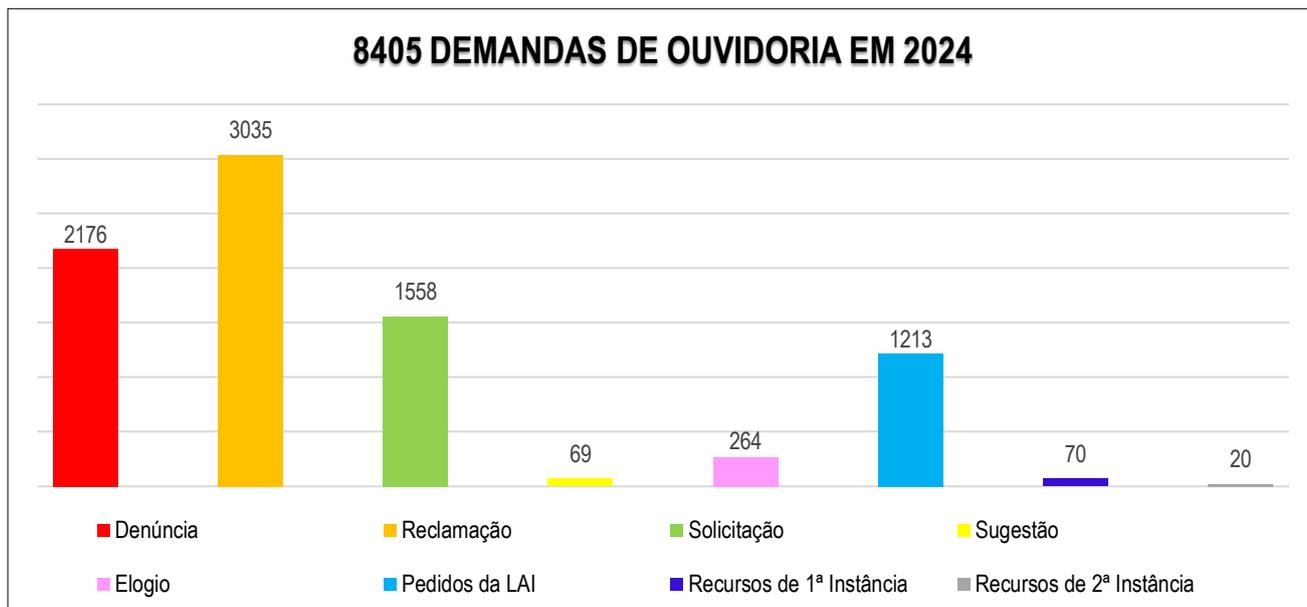
Os Titulares das USCIs ficaram com a incumbência de realizar a Análise de protocolos de responsabilidade de seus órgãos/entidades e descrever acerca das Providências adotadas pelos gestores das pastas. Ressalta-se que será possível identificar que alguns órgãos/entidades não apresentaram suas Análises e nem Providências adotadas até o fechamento dessa Consolidação.

No tocante às Denúncias registradas no Fala.BR, cumpre destacar que, em obediência à Resolução CGE/MS n. 080/2023, todas foram avaliadas exclusiva e previamente pela UMAI/OGE. A análise sobre as Denúncias está inserida dentro do capítulo reservado para as manifestações da OGE/CGE-MS, porém, foram reprisadas nos capítulos de cada órgão/entidade de forma individualizada para que os Titulares das USCIs pudessem transcorrer acerca de suas Análise e Providências, quando tais Denúncias foram encaminhadas para apuração. Caso as denúncias fossem encerradas ou arquivadas por qualquer motivo legal, os Titulares não tiveram ciência do teor das mesmas.

Este trabalho de Consolidação de tais Relatórios vem a cada ano se aperfeiçoando com intuito de otimizar o conteúdo que visa dar transparência aos trabalhos desempenhados pelos servidores de ouvidoria e a atuação dos gestores de órgãos/entidades imbuídos em atender a população que auxilia no crescimento do Controle Social do Governo de Mato Grosso do Sul.

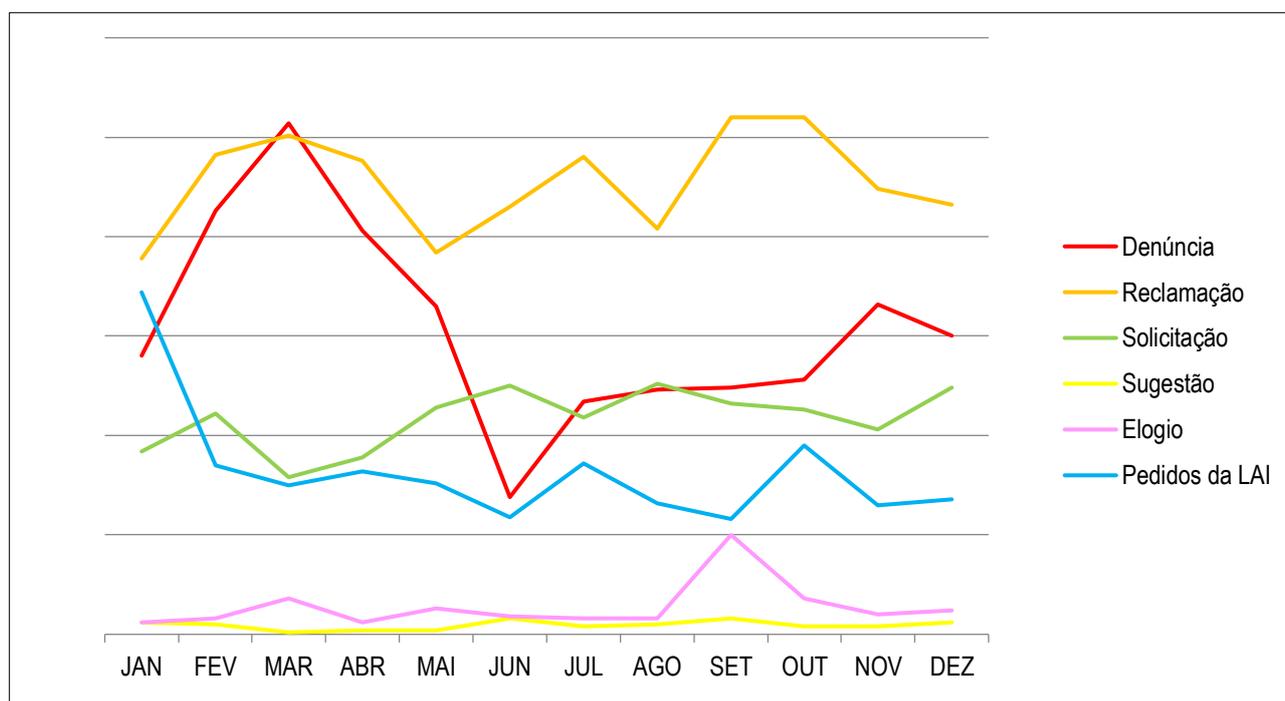
2. DADOS ESTATÍSTICOS DO SISTEMA INFORMATIZADO DE OUVIDORIA

TOTAL GERAL DE DEMANDAS

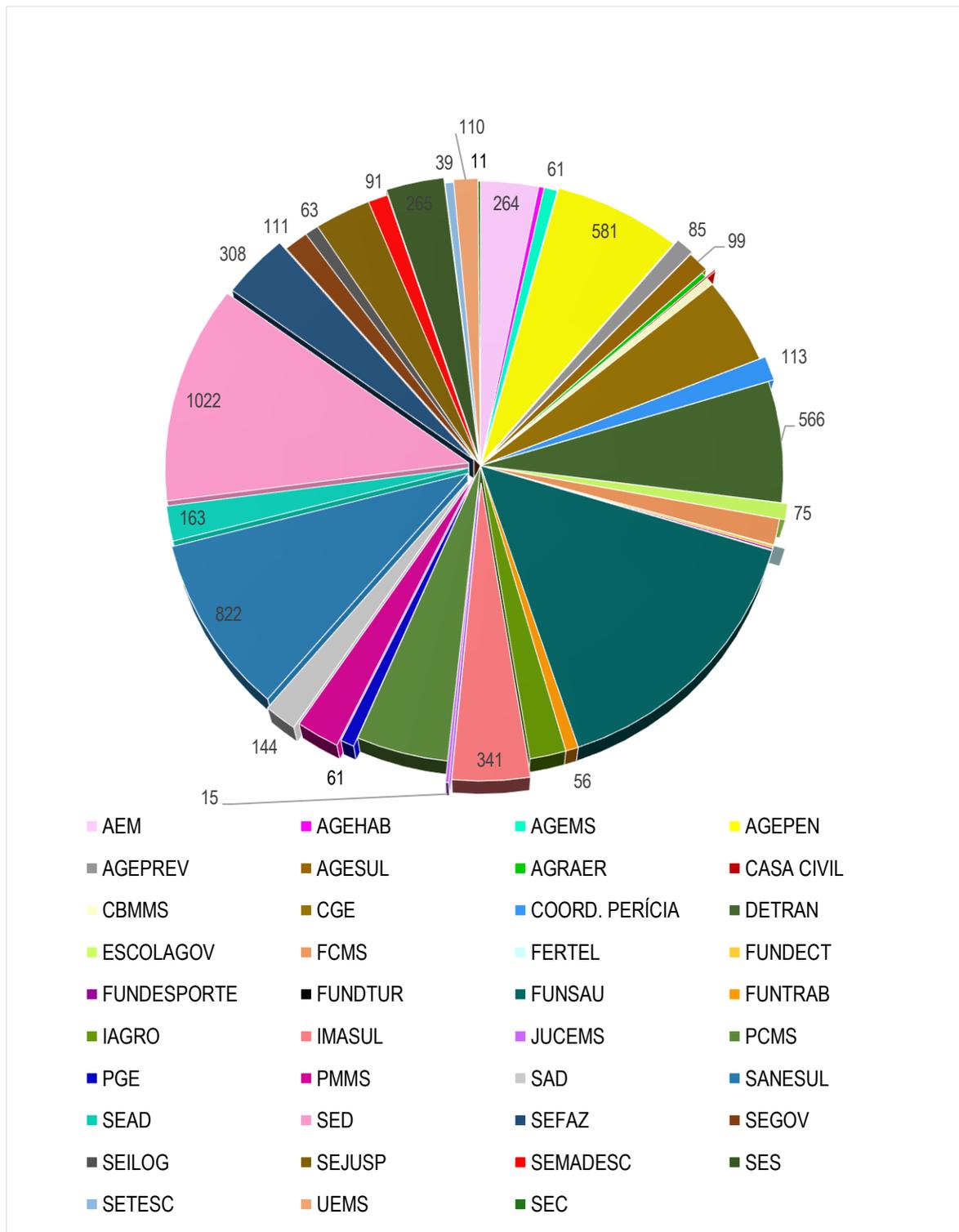


EVOLUÇÃO MENSAL DE RECEBIMENTO DE DEMANDAS

No gráfico a seguir consta a evolução dos registros mensais das demandas de ouvidoria feitas na Plataforma Fala.BR. Os dados aqui também estão disponíveis no site oficial da CGE-MS no seguinte endereço eletrônico: <https://www.cge.ms.gov.br/indicadores/dados-estatisticos/>.

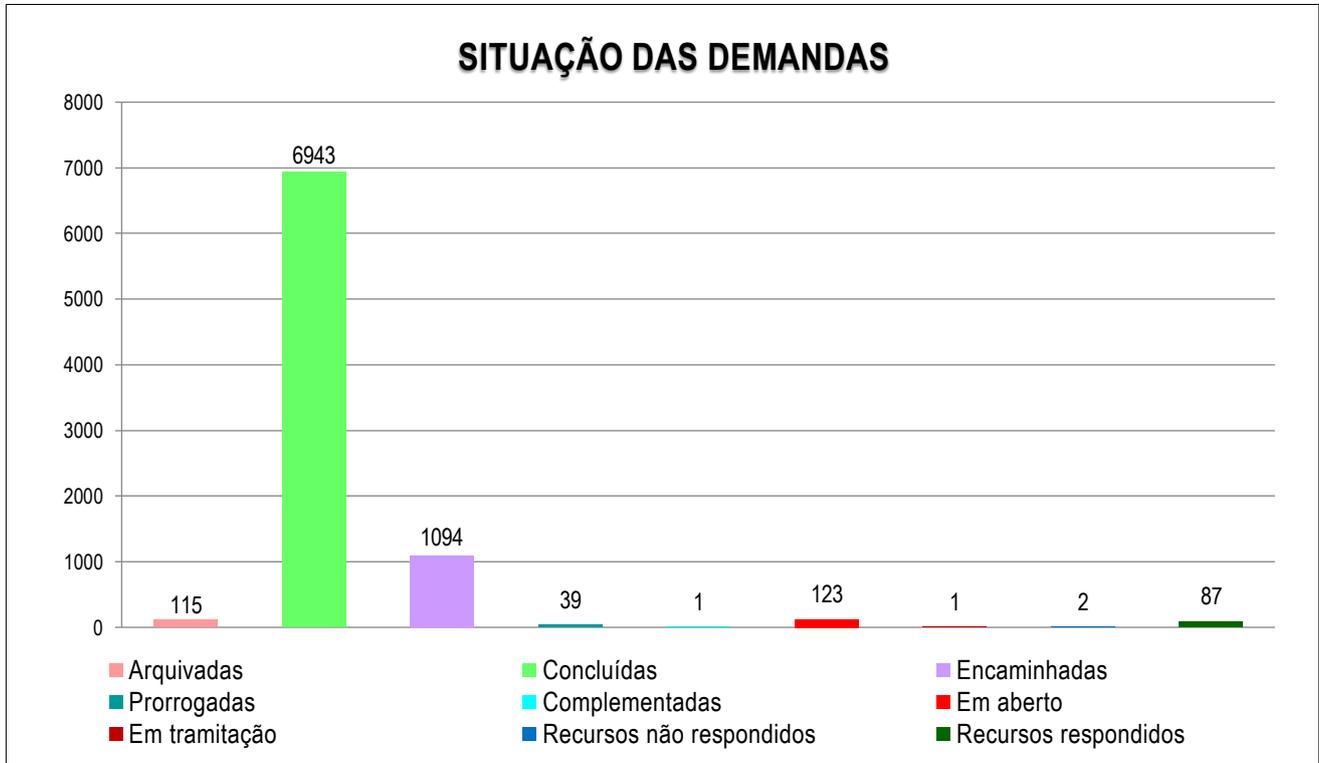


TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES



ÓRGÃO/ENTIDADE	TOTAL
AEM	264
AGEHAB	25
AGEMS	61
AGEPEN	581
AGEPREV	85
AGESUL	99
AGRAER	24
CASA CIVIL	8
CBMMS	37
CGE	409
COORD. PERÍCIA	113
DETRAN	566
ESCOLAGOV	75
FCMS	121
FERTEL	3
FUNDECT	12
FUNDESORTE	9
FUNDTUR	4
FUNSAU	1277
FUNTRAB	56
IAGRO	159
IMASUL	341
JUCEMS	15
PCMS	403
PGE	61
PMMS	190
SAD	144
SANESUL	822
SEAD	163
SED	1022
SEFAZ	308
SEGOV	111
SEILOG	63
SEJUSP	257
SEMADESC	91
SES	266
SETESC	39
UEMS	110
SEC	11

SITUAÇÃO DAS DEMANDAS NO SISTEMA INFORMATIZADO DE OUVIDORIA



PENDÊNCIAS NO SISTEMA INFORMATIZADO DE OUVIDORIA

Em análise aos dados extraídos da Plataforma Fala.BR, 123 (cento e vinte e três) protocolos registrados em 2024 não foram devidamente analisados e encerrados, constando como “Em aberto” no Fala.BR. Todos eles são provenientes do IMASUL - Instituto de Meio Ambiente de Mato Grosso do Sul.

Quanto aos 39 (trinta e nove) protocolos em situação de Prorrogação, cumpre ressaltar que os mesmos estavam dentro do prazo de fornecimento de resposta conclusiva e com data para vencimento no ano de 2025.

Os 2 (dois) Recursos não respondidos referem-se a situações em que, mediante a falta de fornecimento da apreciação do recurso de primeira instância, os manifestantes registraram Reclamações à Autoridade de Monitoramento da LAI, tendo sido atendidos nessa instância. Todavia, o sistema impossibilita o encerramento de tais recursos, ficando sinalizados como “Não respondidos”.

3. RELATÓRIOS DE GESTÃO DE 2024 DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES

OGE/CGE-MS - OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

No ano de 2024 foram registrados o TOTAL de 319 (trezentos e dezenove) protocolos na Plataforma Fala.BR da OGE/CGE-MS.

Manifestações de Ouvidoria

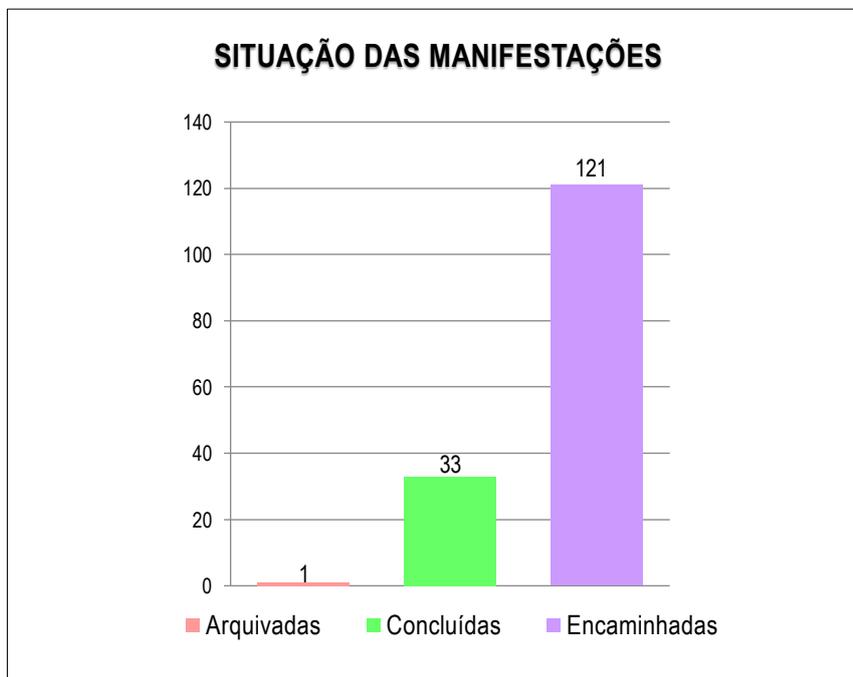
No ano de 2024 foram registradas 155 (cento e cinquenta e cinco) manifestações de ouvidoria na Plataforma Fala.BR da OGE/CGE-MS.



ASSUNTOS	QUANTIDADE
Acesso à informação	16
Agendamento	1
Agendamento de Consultas	1
Agente Público	4
Assédio moral	2
Assistência à Pessoa com Deficiência	2
Assistência Farmacêutica (Medicamento)	2
Assistência Hospitalar e Ambulatorial	3

Assistência Social	1
Atendimento	8
Auditoria	1
Auxílio	1
Avaliação da Conformidade	1
Bancos	1
Benefícios Sociais	4
Certidões e Declarações	1
Cidadania	1
Comunicações	1
Concurso	1
Conduta Ética	3
Consulta/Tratamento/Exame/Cirurgia em Saúde	1
Controle social	1
Convênio	1
Correios	1
Dados Pessoais - LGPD	1
Defesa do Consumidor	2
Denúncia de irregularidades de servidores	2
Direitos Humanos	1
Educação Básica	1
Emprego	1
Ensino Médio	1
Exame Nacional do Ensino Médio - Enem	4
Exército	1
Fiscalização do Estado	2
Gestão em Saúde	1
Governo Digital	5
Habitação Urbana	2
Infraestrutura e Fomento	2
Licitações	1
MEI - Microempreendedor Individual	2
Multa	1
Normas e Fiscalização	1
Orçamento	1
Outros em Administração	1
Outros em Cultura	1
Outros em Economia e Finanças	1
Outros em Meio Ambiente	2
Outros em Pesquisa e Desenvolvimento	1

Outros em Previdência	9
Outros em Saúde	1
Outros em Segurança e Ordem Pública	1
Outros em Trabalho	2
Ouvidoria	8
Programa Bolsa Família	3
Receita Federal	4
Recursos Humanos em Saúde	3
Redes Sociais	1
Relações de Trabalho	1
Serviços e Sistemas	7
Serviços Públicos	3
Sistema Financeiro	2
Sistema Penitenciário	4
Transporte Rodoviário	4
Tributos	1
Violência contra a mulher	3
TOTAL	155



Análise e Providências

A maioria expressiva das manifestações registradas na Ouvidoria-Geral do Estado (OGE/CGE-MS), por meio da Plataforma Fala.BR, estava direcionada a outros órgãos e entidades, tanto do Poder Executivo Estadual quanto dos âmbitos municipal e federal. Apenas um pequeno número de manifestações, efetivamente relacionado a órgãos e entidades estaduais, foi tratado diretamente pela OGE/CGE-MS.

No caso específico de reclamação sobre a ausência de atuação da ouvidoria do IMASUL, a OGE/CGE-MS tomou providências formais: encaminhou solicitação por meio de ofício e recebeu a resposta exigida pelo cidadão.

Também foi registrada uma solicitação de preenchimento de um questionário com 25 perguntas sobre a OGE/CGE-MS. Essa demanda foi devidamente atendida e respondida ao cidadão.

Quando as manifestações se referiam a outros órgãos estaduais, a OGE/CGE-MS realizou os devidos encaminhamentos diretamente pela própria Plataforma Fala.BR. Para órgãos municipais ou federais não cadastrados na plataforma, o que inviabilizava o trâmite no sistema, as manifestações foram encerradas com a orientação clara dos meios corretos de atendimento aos manifestantes.

Além disso, sempre que a OGE/CGE-MS assumia responsabilidade sobre manifestações, os encaminhamentos foram feitos por meio oficiais, como e-mail ou ofício. Após o recebimento das respostas conclusivas, os registros foram devidamente inseridos no sistema Fala.BR.

Em resumo, a atuação da OGE/CGE-MS envolveu:

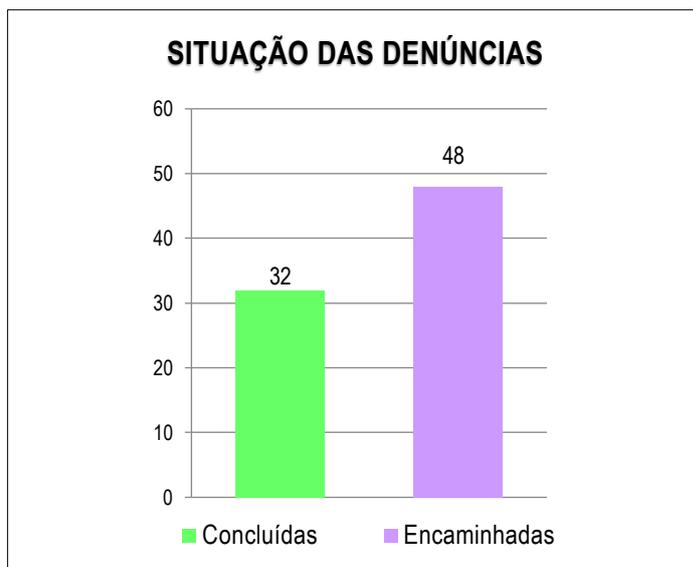
1. Encaminhamento por meio da Plataforma Fala.BR, quando possível;
2. Encerramento com orientação, quando se tratava de órgãos não cadastrados;
3. Encaminhamentos oficiais (e-mail ou ofício) e registro de respostas no sistema;
4. Tratamento célere e formal de manifestações específicas, como a reclamação contra o IMASUL e o questionário de 25 perguntas.

Denúncias

No ano de 2024 foram registradas 80 (oitenta) denúncias na Plataforma Fala.BR diretamente para a OGE/CGE-MS.

ASSUNTOS	QUANTIDADE
Acesso à informação	2

Agendamento	1
Agente Público	1
Assédio moral	10
Assédio sexual	2
Assistência à Criança e ao Adolescente	1
Assistência Farmacêutica (Medicamento)	1
Assistência Social	1
Auditoria	3
Benefícios	1
Benefícios Sociais	1
Concurso	6
Conduta Docente	1
Conduta Ética	1
Corrupção	1
Controle social	1
Dados Pessoais - LGPD	1
Defesa e vigilância sanitária	1
Denúncia Crime	3
Denúncia de irregularidades de servidores	6
Discriminação	2
Educação Básica	1
Gestão em Saúde	2
Fiscalização do Estado	1
Habitação Urbana	1
Lavagem de dinheiro	1
Legislação	1
Licitações	1
Normas e Fiscalização	1
Outros em Saneamento	1
Outros em Saúde	1
Outros em Trabalho	1
Ouvidoria	8
Policiamento	2
Programa Bolsa Família	4
Recursos Humanos em Saúde	1
Serviços Públicos	1
Sistema Penitenciário	2
Transporte Rodoviário	2
SEM ASSUNTO	1
TOTAL	80



Análise e Providências

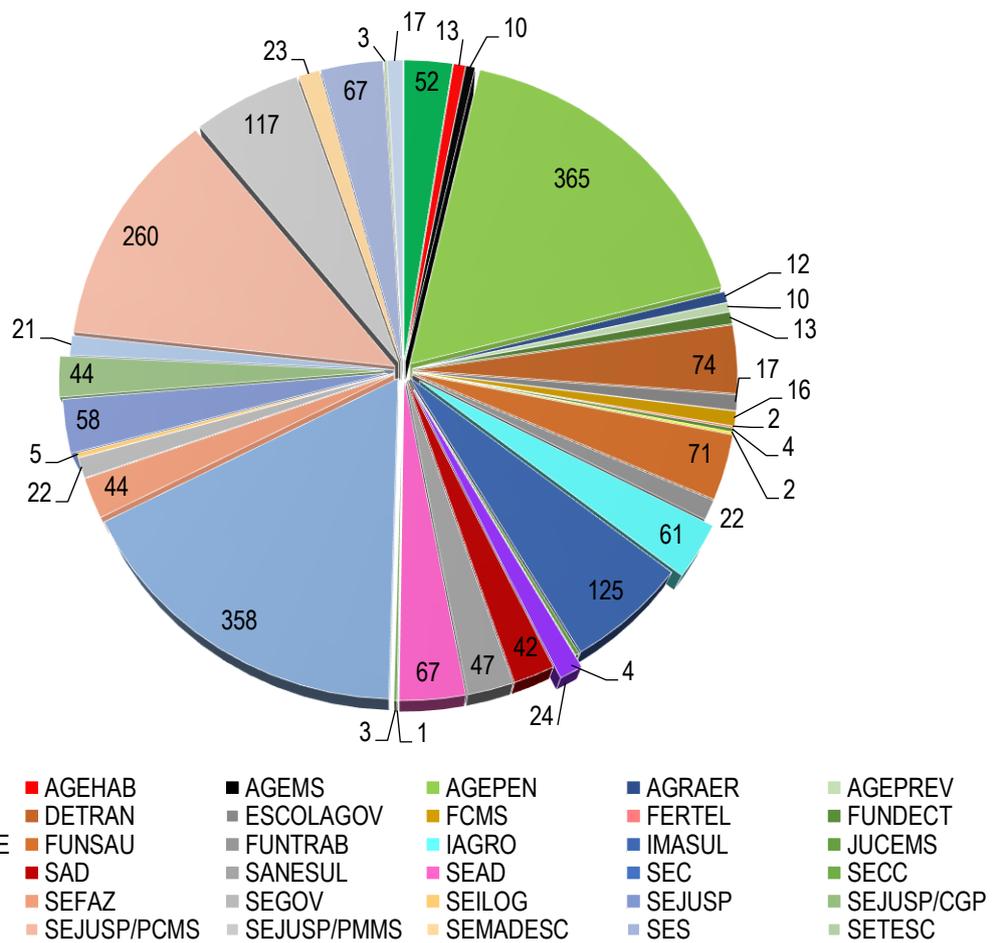
Assim como aconteceu com as manifestações de ouvidoria (reclamação, sugestão, solicitação e elogio) registradas no Fala.BR para a OGE/CGE-MS, a maioria das denúncias foram tramitadas para os órgãos corretos responsáveis pela apuração e, aquelas cujos órgãos não estavam cadastrados no Fala.BR, foram encerrados com a informação do caminho correto.

Vale ressaltar que a maioria das denúncias concluídas se referem a comunicações de irregularidades (anônimas) que não apresentaram elementos mínimos para apuração e sem possibilidade de contato com o denunciante para requisitar complementação, tendo sido, portanto, encerradas no sistema.

Denúncias anônimas que foram identificadas como reclamação ou solicitação de providências foram registradas com a tipologia correta nos órgãos e entidades a que se referiam para que os mesmos tivessem ciência de seu teor.

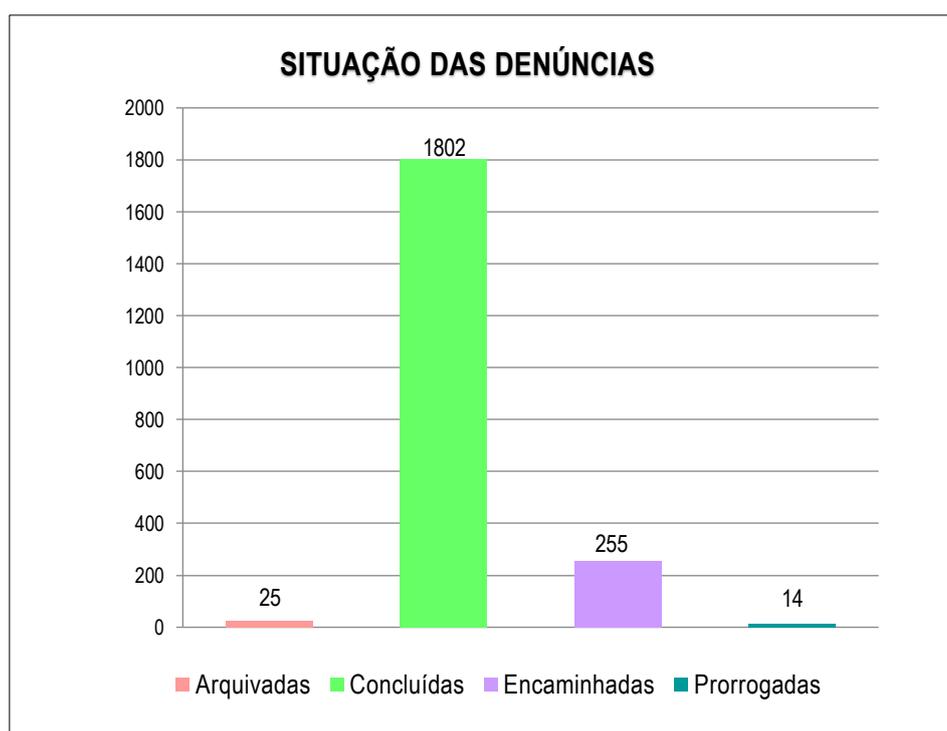
Além do tratamento realizado nas 80 (oitenta) denúncias registradas diretamente para a OGE/CGE-MS, no ano de 2024, este órgão foi responsável em realizar a análise preliminar de **2.096 (duas mil e noventa e seis) denúncias** registradas para todos os órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual cadastrados na Plataforma Fala.BR, conforme determina a Resolução CGE nº 080/2023, como veremos a seguir.

ÓRGÃOS DESTINATÁRIOS DAS 2096 DENÚNCIAS



ÓRGÃOS DESTINATÁRIOS DAS DENÚNCIAS	QUANTIDADE
AEM	52
AGEHAB	13
AGEMS	10
AGEPEN	365
AGRAER	12
AGEPREV	10
AGESUL	13
DETRAN	74
ESCOLAGOV	17
FCMS	16
FERTEL	2
FUNDECT	4
FUNDESORTE	2
FUNSAU	71
FUNTRAB	22
IAGRO	61
IMASUL	125
JUCEMS	4

PGE	24
SAD	42
SANESUL	47
SEAD	67
SEC	1
SECC	3
SED	358
SEFAZ	44
SEGOV	22
SEILOG	5
SEJUSP	58
SEJUSP/CGP	44
SEJUSP/CBM	21
SEJUSP/PCMS	260
SEJUSP/PMMS	117
SEMADESC	23
SES	67
SETESC	3
UEMS	17
TOTAL	2096



No ano de 2024 foram registradas 2.176 (duas mil e setenta e seis) denúncias, o que representa um aumento de 194 (cento e noventa e quatro) registros em relação ao ano anterior (2023).

Conforme se verifica do gráfico da situação das denúncias, 1.802 (mil, oitocentas e duas) denúncias foram concluídas na Plataforma Fala.BR. O status “concluída” indica que essas manifestações

foram inicialmente encaminhadas para apuração e finalizadas, sendo reabertas e, em seguida, encerradas definitivamente após o recebimento da resposta conclusiva do órgão responsável.

Também foram encerradas as denúncias anônimas (comunicações de irregularidade) que não possuíam elementos mínimos para serem encaminhadas para apuração, sendo registrado nos protocolos a situação da impossibilidade de requisitar a complementação aos denunciantes.

Denúncias sem complementação dentro do prazo de 30 dias ou sem o consentimento expresso do denunciante para encaminhar seus dados pessoais aos órgãos responsáveis também foram finalizadas. Em todos os casos, os manifestantes foram informados de que poderiam refazer a denúncia pelo sistema.

Do total de denúncias registradas, 25 (vinte e cinco) foram encerradas por duplicidade, através de arquivamento, conforme prerrogativa legal para fazê-lo.

Ainda em 2024, foram encaminhadas 255 (duzentas e cinquenta e cinco) denúncias por meio da Plataforma Fala.BR aos órgãos ou entidades responsáveis, tanto do Poder Executivo Estadual do Mato Grosso do Sul quanto de outras instituições cadastradas no sistema.

Em 31/12/2024, foram identificadas 14 (quatorze) denúncias com a situação de prorrogadas. Isso se deu em razão de que o prazo para conclusão das mesmas ainda não havia sido encerrado, sendo que essas demandas foram tratadas e finalizadas no mês de janeiro de 2025.

Os órgãos que mais receberam denúncias em 2024 foram:

- Agência Estadual de Administração do Sistema Penitenciário - AGEPEN - 365 registros;
- Secretaria de Estado de Educação - SED - 358 registros;
- SEJUSP/PC-MS - Polícia Civil de Mato Grosso do Sul – 260 registros;
- IMASUL - Instituto de Meio Ambiente de Mato Grosso do Sul – 125 registros; e
- SEJUSP/PM-MS - Polícia Militar de Mato Grosso do Sul - 117 registros.

ASSUNTOS DE TODAS AS DENÚNCIAS	QUANTIDADE
Abastecimento	8
Abono salarial	4
Acesso à informação	27
Ações Afirmativas	2
Acreditação de Organismos e Laboratórios	1
Aduana	1
Agendamento	11
Agente Público	66
Agricultura	3
Agricultura Familiar	4
Água	12
Alimentação Animal	1
Animais	33
Aposentadoria	2
Apostas/bets	6

Armamento	5
Assédio moral	139
Assédio sexual	42
Assentamento	1
Assistência à Criança e ao Adolescente	18
Assistência à Pessoa com Deficiência	5
Assistência ao Idoso	8
Assistência Farmacêutica (Medicamento)	8
Assistência Hospitalar e Ambulatorial	14
Assistência Judiciária	3
Assistência Social	6
Atendimento	50
Atendimento Básico	6
Auditoria	15
Auxílio	2
Avaliação da Conformidade	36
Bancos	1
Benefícios	2
Benefícios Sociais	6
Biodiversidade	43
Bolsas	3
Cadastro Único	1
Certidões e Declarações	1
Certificado ou Diploma	5
Cidadania	1
Comercio externo	1
Compras governamentais	1
Concurso	22
Conduta Docente	13
Conduta Ética	41
Consulta/Tratamento/Exame/Cirurgia em Saúde	3
Controle social	1
Convênio	3
Corrupção	40
Cotas	1
Curso Técnico	2
Dados Pessoais - LGPD	5
Defesa do Consumidor	6
Defesa e vigilância sanitária	28
Denúncia Crime	221
Denúncia de irregularidades de servidores	188
Difusão Cultural	1
Direitos Humanos	13
Discriminação	28
Educação Básica	55
Educação Profissionalizante	3
Educação Superior	2
Empregabilidade	4
Emprego	2
Energia Elétrica	1
Ensino Médio	13
Esporte Comunitário	1
Exército	1
Fale com o Presidente	1
Fiscalização do Estado	31
Fraude em auxílio emergencial - coronavírus	2
Frequência de Servidores	12
Gestão em Saúde	4

Governo Digital	4
Habitação Urbana	8
Hospitais Universitários	1
Informações processuais	1
Infraestrutura e Fomento	1
Infraestrutura Urbana	3
Lavagem de dinheiro	3
Lazer	1
Legislação	2
Licitações	5
Matrículas	5
Medicamentos e Aparelhos	2
Metrologia Legal	15
Mineração	2
Multa	5
Normas e Fiscalização	23
Orçamento	16
Outros em Administração	23
Outros em Agropecuária	3
Outros em Comércio e serviços	2
Outros em Cultura	5
Outros em Defesa Nacional	2
Outros em Educação	36
Outros em Habitação	1
Outros em Indústria	1
Outros em Meio Ambiente	33
Outros em Previdência	8
Outros em Saneamento	3
Outros em Saúde	5
Outros em Segurança e Ordem Pública	33
Outros em Trabalho	15
Outros em Transporte	9
Ouvidoria	102
Ouvidoria Interna	6
Patrimônio	2
Pesca Amadora	4
Pesca e Aquicultura	4
Planejamento e Gestão	2
Policimento	42
Preservação e Conservação Ambiental	10
Processo Seletivo	16
Produto de Origem Animal	4
Produção Industrial	1
Programa Bolsa Família	15
Proteção e Benefícios ao Trabalhador	1
PROUNI - Programa Universidade para Todos	1
Racismo	2
Receita Federal	2
Recursos Humanos	3
Recursos Humanos em Saúde	2
Redes Sociais	2
Relações de Trabalho	4
Saneamento Básico Rural	1
Saneamento Básico Urbano	4
SEM ASSUNTO	8
Serviços e Sistemas	6
Serviços Públicos	27
Serviços Urbanos	1

Sistema Penitenciário	219
Telecomunicações	1
Trânsito	24
Transparência	5
Transporte Aéreo	1
Transporte Rodoviário	6
Tributos	8
Turismo	1
Universidades e Institutos	2
Vigilância em Saúde (Vacinação)	1
Violência contra a mulher	8
TOTAL	2176

Assim como nos anos anteriores, os assuntos recorrentes das denúncias com maior expressividade de números foram: Denúncia Crime (221); Sistema Penitenciário (219); Denúncia de irregularidades de servidores (188) e Assédio moral (139). Outro assunto que se apresentou com maior número de denúncias registradas foi Ouvidoria (102).

Vale destacar que os próprios denunciante selecionam o assunto ao registrar sua manifestação. Veja a seguir um detalhamento sobre cada categoria e o tratamento dado:

Denúncias de Crime

Denúncias dessa natureza foram devidamente encaminhadas às forças policiais competentes vinculadas à SEJUSP-MS para apuração formal.

Sistema Penitenciário

A maioria dessas manifestações envolveu possíveis irregularidades afetando encarcerados — como denúncias de ameaças, circulação de aparelhos telefônicos em celas ou condutas impróprias entre agentes penais.

Irregularidades de Servidores

Essas denúncias referiam-se, em sua maior parte, a atos supostamente cometidos por professores, diretores ou servidores das escolas estaduais, indicando condutas inadequadas ou ilícitas no âmbito educacional.

Assédio Moral

As denúncias de Assédio Moral, apesar de ter sido assunto recorrente, não foram encaminhadas para apuração em sua grande maioria, uma vez que o denunciante não fornecia consentimento expresso para tanto ou então por ter sido feito de forma anônima e sem a possibilidade de pedir complementação, uma vez que não apresentaram elementos suficientes para serem apreciadas.

Questões Relacionadas à Ouvidoria

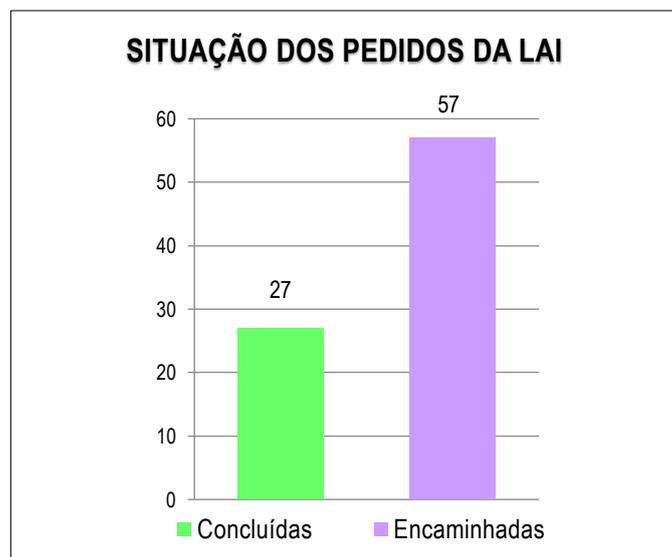
Essas manifestações normalmente vinham de servidores públicos expressando insatisfação com irregularidades no próprio órgão de lotação. Foram encaminhadas para os órgãos competentes as manifestações que atendiam aos requisitos mínimos definidos no Relatório de Análise Prévia elaborado pela UMA/OGE/CGE-MS.

Pedidos de Acesso à Informação

No ano de 2024 foram registrados 84 (oitenta e quatro) pedidos de acesso à informação na Plataforma Fala.BR da OGE/CGE-MS.

ASSUNTOS	QUANTIDADE
Abono salarial	1
Acesso à informação	41
Assistência Social	1
Auditoria	2
Auxílio	2
Avaliação da Conformidade	1
Bancos	1
Benefícios Sociais	1
Certificado ou Diploma	1
Concurso	2
Denúncia de irregularidades de servidores	1
Direitos Humanos	1
Energia Elétrica	1
Gestão em Saúde	1
Legislação	3
Licitações	2
Orçamento	1
Outros em Educação	1
Outros em Esporte e Lazer	1
Outros em Meio Ambiente	2
Outros em Segurança e Ordem Pública	4
Planejamento e Gestão	2
Preservação e Conservação Ambiental	1
Saneamento Básico Urbano	1
Transparência	5

Transparência ativa	1
Transporte Rodoviário	1
Violência contra a mulher	2
TOTAL	84



Análise e Providências

Dentre os pedidos de acesso à informação recebidos e tratados pela OGE/CGE-MS que não foram encaminhados (conforme gráfico acima), em sua maioria, não eram de nossa competência, porém foram encerrados com a informação ao cidadão do canal correto.

Destaque-se o tratamento diferenciado dado a dois pedidos ligados ao IMASUL e SANESUL. A OGE/CGE-MS efetuou solicitações formais a essas entidades e, ao receber as respostas, as informações foram disponibilizadas na Plataforma Fala.BR.

Além desses, de um total de 27 pedidos, nove foram encaminhados internamente aos setores responsáveis pela apuração e também respondidos diretamente pela Ouvidoria-Geral do Estado. As questões tratadas nesses casos envolveram dúvidas relacionadas à legislação aplicável às ouvidorias e às informações veiculadas nos portais da transparência e de dados abertos.

**AEM-MS - AGÊNCIA ESTADUAL DE METROLOGIA DE
MATO GROSSO DO SUL**

No ano de 2024 foram registrados o TOTAL de 264 (duzentos e cinquenta e quatro) protocolos na Plataforma Fala.BR da AEM-MS.

Entre os protocolos, destacamos:

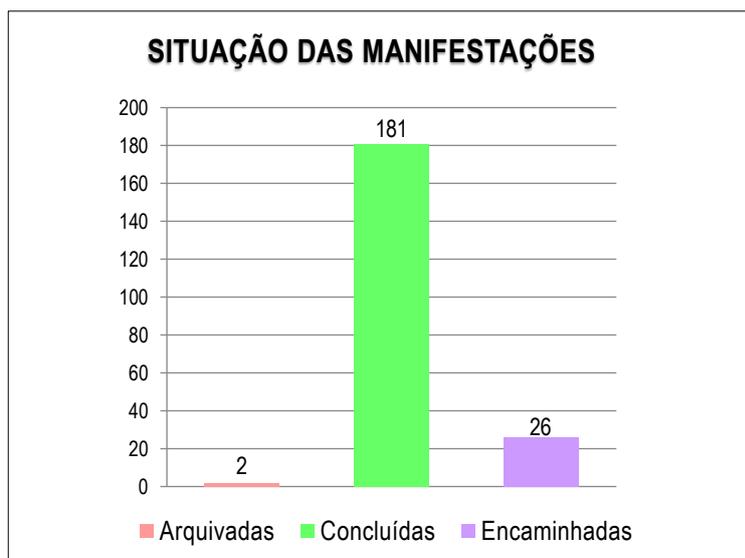
- Manifestações de ouvidoria – 209 registros
- Denúncias – 52 registros
- Pedidos de acesso à informação – 3 registros

Manifestações de Ouvidoria

No ano de 2024 foram registradas 209 (duzentas e nove) manifestações de ouvidoria na Plataforma Fala.BR da AEM-MS.



ASSUNTOS	QUANTIDADE
Avaliação da Conformidade	28
Metrologia Legal	178
Multa	1
Outros em Administração	1
Serviços Urbanos	1
TOTAL	209



Análise e Providências

RESPOSTA - ANÁLISE SOBRE TODAS AS MANIFESTAÇÕES – 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;

RESPOSTA - DESCREVER OS ASSUNTOS RECORRENTES:

AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE (1) – 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 (2) – 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

METROLOGIA LEGAL (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;

RESPOSTA - MANIFESTAÇÕES MAIS RELEVANTES:

(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.

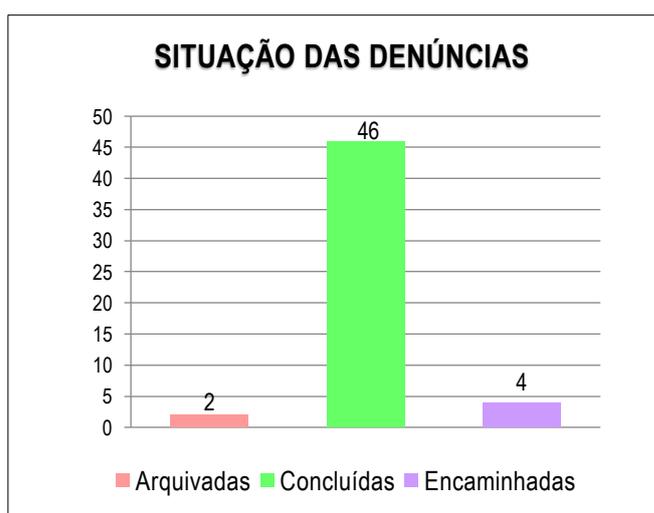
RESPOSTA – PRINCIPAIS PROVIDÊNCIAS - as providências diante do registro de manifestação seguem o fluxograma expedido na NIG-OUVID-013 2018 c/c NIG-OUVID-012 2022 e Portaria CGU nº581 de 09/03/2021 e outras disposições que tratam da estrutura e funcionamento das ouvidorias da RBMLQ-I – Inmetro:

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

Denúncias

No ano de 2024 foram registradas 52 (cinquenta e duas) denúncias na Plataforma Fala.BR da AEM-MS.

ASSUNTOS	QUANTIDADE
Avaliação da Conformidade	35
Defesa e vigilância sanitária	1
Denúncia Crime	1
Metrologia Legal	15
TOTAL	52



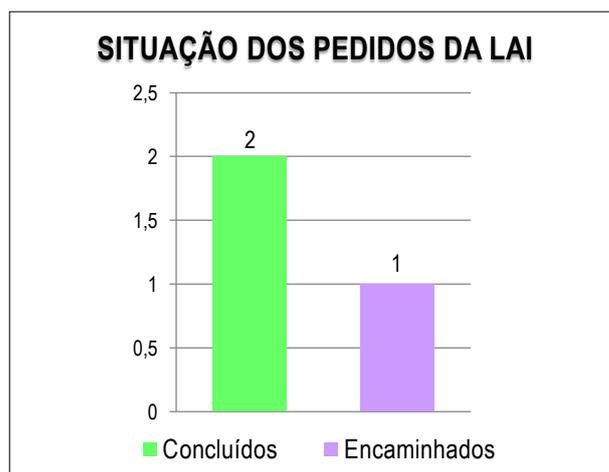
Análise

Importante registrar o aumento substancial de denúncias sobre a Avaliação da Conformidade.

Pedidos de Acesso à Informação

No ano de 2024 foram registrados 3 (três) pedidos de acesso à informação na Plataforma Fala.BR da AEM-MS.

ASSUNTOS	QUANTIDADE
Certificado ou Diploma	1
Metrologia Legal	1
Orçamento	1
TOTAL	3



Análise

Todos os pedidos de acesso a informação foram recebidos, tratados e respondidos dentro do prazo legal.

Considerações Finais

Dentre os canais de acesso o mais utilizado foi a internet (sistema), seguidos por e-mail, whatsapp, presencial e telefone.

AGEHAB-MS - AGÊNCIA DE HABITAÇÃO POPULAR DE MATO GROSSO DO SUL

No ano de 2024 foram registrados o TOTAL de 25 (vinte e cinco) protocolos na Plataforma Fala.BR da AGEHAB-MS.

Entre os protocolos, destacamos:

- Manifestações de ouvidoria – 5 registros
- Denúncias – 13 registros
- Pedidos de acesso à informação – 7 registros

Manifestações de Ouvidoria

No ano de 2024 foram registradas 5 (cinco) manifestações de ouvidoria na Plataforma Fala.BR da AGEHAB-MS.



ASSUNTOS	QUANTIDADE
Acesso à informação	1
Auxílio	1
Denúncia Crime	1
Habitação Urbana	2
TOTAL	5



Análise e Providências

As Manifestações recebidas no ano estão relacionadas a ocupação/destinação dos imóveis ou das filas de espera das unidades e foram respondidas dentro do prazo e de forma conclusiva, com transparência, integridade e respeito.

O volume de manifestações recebidas foi bem pequeno e os assuntos foram de fácil solução e/ou encaminhamento.

As Manifestações são respondidas de forma clara, procurando demonstrar sempre a correta utilização dos imóveis e a observância dos critérios de seleção relativos aos diversos programas habitacionais.

Denúncias

No ano de 2024 foram registradas 13 (treze) denúncias na Plataforma Fala.BR da AGEHAB-MS.

ASSUNTOS	QUANTIDADE
Assédio moral	1
Denúncia Crime	2
Fraude em auxílio emergencial - coronavírus	1
Habitação Urbana	7
Outros em Habitação	1

Serviços Urbanos	1
TOTAL	13



Análise

Das denúncias analisadas, em número de 13 (treze), 11 (onze) tratavam praticamente do mesmo assunto (favorecimento na entrega de unidades habitacionais ou uso irregular da unidade habitacional) e foram consideradas improcedentes e contiveram respostas conclusivas.

Pedidos de Acesso à Informação

No ano de 2024 foram registrados 7 (sete) pedidos de acesso à informação na Plataforma Fala.BR da AGEHAB-MS.

ASSUNTOS	QUANTIDADE
Agradecimento aos profissionais da Saúde	1
Atendimento	3
Bolsas	1
Habitação Urbana	1
Outros em Habitação	1



Análise

Os pedidos de informações recebidos foram poucos e os assuntos foram de fácil solução e/ou encaminhamento. Dos 7 (sete) pedidos, 2 (dois) foram encaminhados para outros órgãos e 5 (cinco) foram atendidos pela equipe da própria AGEHAB-MS, visto tratar-se de assuntos correlatos a esta Agência de Habitação.

Considerações Finais

Embora o volume seja pequeno, as demandas são tratadas de imediato proporcionando ao manifestante uma resposta rápida, conclusiva e satisfatória, evitando, dessa maneira, insatisfações e interposições de recursos.

**AGEMS - AGÊNCIA ESTADUAL DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS
PÚBLICOS DE MATO GROSSO DO SUL**

No ano de 2024 foram registrados o TOTAL de 61 (sessenta e um) protocolos na Plataforma Fala.BR da AGEMS.

Entre os protocolos, destacamos:

- Manifestações de ouvidoria – 21 registros
- Denúncias – 10 registros
- Pedidos de acesso à informação – 30 registros

Manifestações de Ouvidoria

No ano de 2024 foram registrados 21 (vinte e uma) manifestações de ouvidoria na Plataforma Fala.BR da AGEMS.



ASSUNTOS	QUANTIDADE
Transporte Rodoviário	2
Abastecimento	2
Acesso à informação	1
Agente Público	1

Água	5
Atendimento Básico	1
Benefício	1
Consulta/Tratamento/Exame/Cirurgia em Saúde	1
Metrologia Legal	1
Outros em Economia e Finanças	1
Ouvidoria	1
Saneamento Básico Urbano	1
Saúde Suplementar	1
Transporte Rodoviário	2
TOTAL	21



Análise e Providências

Recebemos muitas manifestações fora do âmbito das competências da AGEMS:

Os pedidos de 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: falta de água;
 - ii. Água: religação;
 - iii. Serviços Públicos: informação e link para a Portaria da AGEMS que estabelece as condições gerais para saneamento básico;
 - iv. Fiscalização: irregularidade religação 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. Transporte Clandestino.

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;

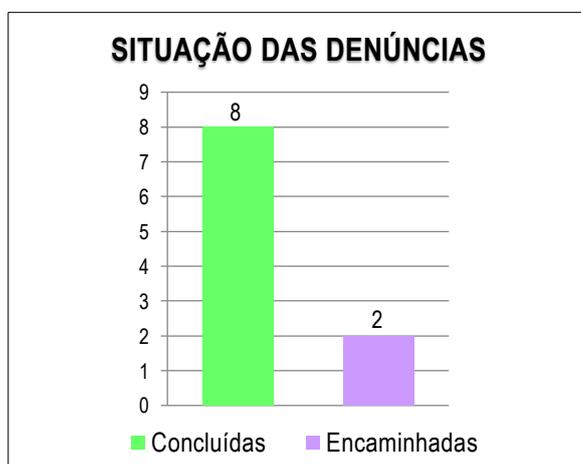
A seguir descrevemos de forma sucinta as providências adotadas para as manifestações sobre serviços de competência da AGEMS:

- 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 Fala.BR.

Denúncias

No ano de 2024 foram registrados 10 (dez) denúncias na Plataforma Fala.BR da AGEMS.

ASSUNTOS	QUANTIDADE
Assédio moral	1
Assédio sexual	1
Avaliação da Conformidade	1
Defesa e vigilância sanitária	1
Denúncia Crime	1
Energia Elétrica	1
Outros em Saúde	1
Saneamento Básico Urbano	1
Transporte Rodoviário	2
TOTAL	10



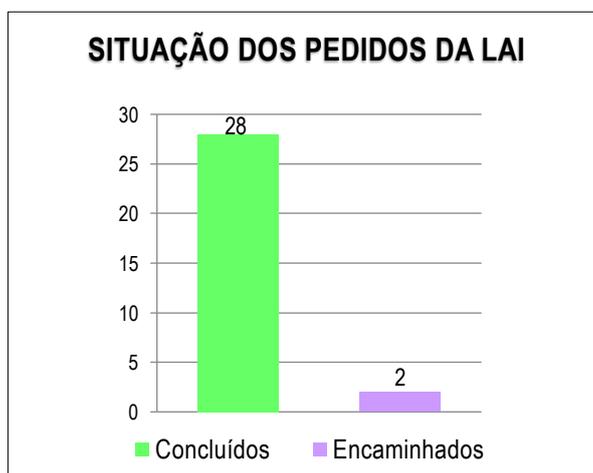
Análise

No ano de 2024 não foram encaminhadas denúncias pela CGE à AGEMS. Essas 10 recebidas pela CGE, foram tratadas no órgão recebido. A AGEMS não teve acesso a essas informações.

Pedidos de Acesso à Informação

No ano de 2024 foram registrados 30 (trinta) Pedidos de Acesso à Informação na Plataforma Fala.BR da AGEMS.

ASSUNTOS	QUANTIDADE
Acesso à informação	7
Agendamento de Consultas	1
Atendimento	1
Atendimento Básico	1
Dados Pessoais - LGPD	1
Normas e Fiscalização	1
Outros em Saneamento	9
Saneamento Básico Urbano	2
Transporte Rodoviário	7
TOTAL	30



Análise

Tivemos no ano de 2024 muitos pedidos de informações relativos às rodovias do Estado de MS, dentre eles: dados de contrato de concessão, dados de tráfego e pedágio.

Ao serviço de saneamento básico os pedidos registrados foram no sentido de conhecer o Plano Regional de Saneamento Básico, Plano de Governança e Unidades Regionais de Saneamento Básico.

Considerações Finais

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.

Importante ressaltar que a AGEMS tratou todos os pedidos de acesso à informação dentro do prazo e obedecendo as normas vigentes.

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.

AGEPEN-MS - AGÊNCIA ESTADUAL DE ADMINISTRAÇÃO DO SISTEMA PENITENCIÁRIO DE MATO GROSSO DO SUL

No ano de 2024 foram registrados o TOTAL de 581 (quinhentos e oitenta e um) protocolos na Plataforma Fala.BR da AGEPEN-MS.

Entre os protocolos, destacamos:

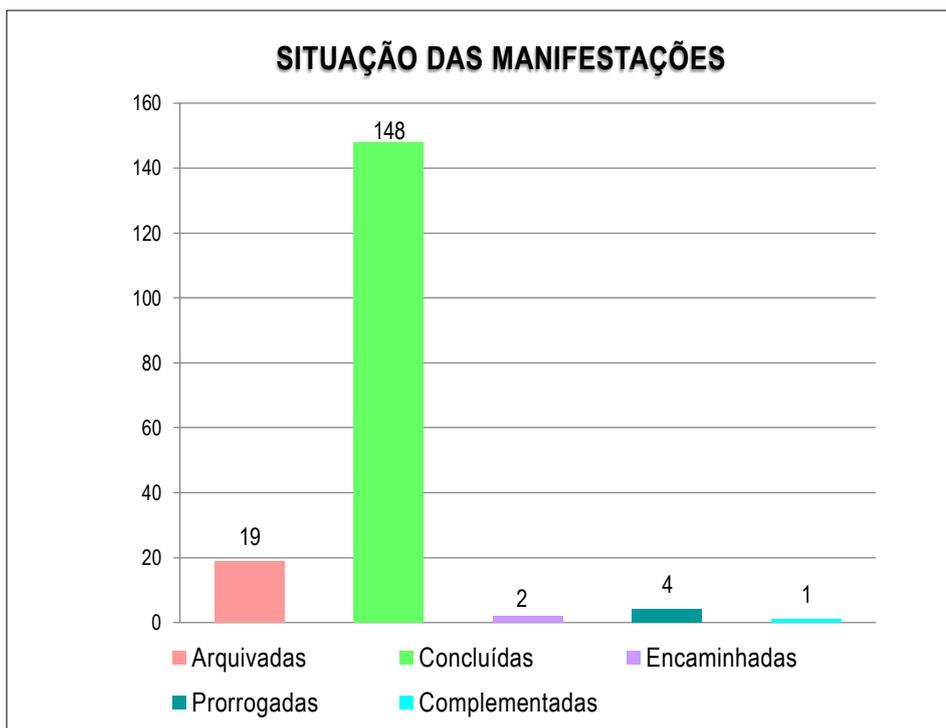
- Manifestações de ouvidoria – 174 registros
- Denúncias – 365 registros
- Pedidos de acesso à informação – 42 registros

Manifestações de Ouvidoria

No ano de 2024 foram registradas 174 (cento e setenta e quatro) manifestações de ouvidoria na Plataforma Fala.BR da AGEPEN-MS.



ASSUNTOS	QUANTIDADE
Acesso à informação	2
Atendimento	1
Fale com o Presidente	1
Outros em Segurança e Ordem Pública	1
Sistema Penitenciário	169
TOTAL	174



Análise e Providências

Segue tabela com análise por amostragem de manifestações:

TIPO	ASSUNTO	ANÁLISE	PROVIDÊNCIA
Reclamação	Sistema Penitenciário	Falta de Atendimento ao telefone nas Unidades Penais	Após análise do teor da manifestação a Ouvidoria da AGEPEN forneceu as seguintes informações para o manifestante: <i>“Prezada Senhora, temos a informar que o Estabelecimento Penal “Jair Ferreira de Carvalho”, vem através deste expor que o serviço de telefonia fixa se encontra inoperantes em razão de furto de fiação externa, sem previsão de solução, não só desse EPJFC quanto todo o complexo penitenciário (Jardim Noroeste), a comunicação ficou restrita aos e-mails de cada setor, divulgados em sites da AGEPEN, em informativos nos pavilhões, sala de advogados e na portaria do estabelecimento. A AGEPEN em razão da problemática exposta acima, providenciou neste primeiro semestre telefones celulares, para receber mensagens pelo comunicador social WhatsApp e efetuar as ligações institucionais. Orientamos Vossa Senhoria a entrar na página da AGEPEN (www.agepen.ms.gov.br), clicar em INSTITUCIONAL que se encontra do lado esquerdo da página, aparecerá o ícone CONTATOS, clique novamente e abrirá página Contatos, clicar em Celulares - Unidades administrativa, assistenciais e prisionais, em que constam telefones celulares desta Autarquia, inclusive da Unidade Penal na qual a senhora encaminhou a referida manifestação. Quanto orientações acerca de visita ao custodiado, a senhora pode acessar na página da AGEPEN, FAMILIARES E VISITANTES, onde receberá todas as informações sobre visitas em presídios deste Estado.”</i>

Reclamação	Sistema Penitenciário	Confecção de carteira de Visitante	Foi encaminhado e-mail para a Direção do Patronato Penitenciário onde os fatos supostamente ocorreram para que se manifestasse sobre o caso, tendo sido respondido ao cidadão o que segue: "Recebemos sua manifestação e conforme informações repassadas pelo Patronato Penitenciário, setor responsável pela impressão das carteiras de visitante, as carteiras serão encaminhadas via correio para a Unidade Penal de Nova Andradina e possivelmente estarão disponíveis na sexta-feira à tarde, dia 23/02/2024, ou segunda-feira, dia 26/02/2024, para retirada"
Reclamação	Sistema Penitenciário	Demora no cumprimento de decisão judicial	Foi encaminhado e-mail para a Direção da Unidade Prisional onde os fatos supostamente ocorreram para que se manifestasse sobre o caso, tendo sido respondido ao cidadão o que segue: "Recebemos a sua manifestação, e conforme informações repassadas pela Diretoria de Operações da AGEPEN, foi solicitada a escolta da custodiada em questão à Unidade Mista de Monitoramento, entretanto foi informado no dia 03/06/2024 por essa Unidade que estavam sem equipamentos de tornozeleira disponível, comunicado que foi inclusive encaminhado ao Desembargador da 2ª Câmara Criminal do TJ/MS, e que aguardariam até que fosse disponibilizado o equipamento para cumprimento da ordem de liberação mediante tornozeleira eletrônica, que ocorreu na data de 04/06/2024."
Reclamação	Sistema Penitenciário	Não pagamento de adicional de aperfeiçoamento	Foi encaminhado e-mail para o Núcleo de Folha de Pagamento da AGEPEN para que se manifestasse sobre o caso, tendo sido respondido ao cidadão o que segue: "Recebemos sua manifestação e conforme informações repassadas pelo Núcleo de Assistência de Pessoal, Benefícios e Folha de Pagamento, o boletim de pagamento referente aos valores retroativos de sua indenização de aperfeiçoamento funcional foi encaminhado à Secretaria de Administração - SAD, e a confirmação do pagamento foi realizada na competência de novembro do corrente ano. Sendo assim, o recebimento dos valores ocorrerá no pagamento de dezembro de 2024."
Reclamação	Sistema Penitenciário	Demora na retirada de tornozeleira eletrônica	Foi encaminhado e-mail para a Unidade Mista de Monitoramento Virtual da AGEPEN para que se manifestasse sobre o caso, tendo sido respondido ao cidadão o que segue: "Recebemos sua manifestação e conforme repasse de informações da Unidade Mista de Monitoramento Virtual-UMMVE, Vossa Senhoria teve sua tornozeleira eletrônica retirada na data de 20/03/2024. Foi comunicado ainda que assim que foi realizada a consulta e realizada a chamada para comparecimento, a monitoração eletrônica foi retirada."
Solicitação	Sistema Penitenciário	Confecção de carteira de Visitante	Foi encaminhado e-mail para a Direção do Patronato Penitenciário onde os fatos supostamente ocorreram para que se manifestasse sobre o caso, tendo sido respondido ao cidadão o que segue: "Recebemos sua manifestação e conforme informações repassadas pelo Patronato Penitenciário de Dourados, o documento foi devidamente assinado pelo custodiado, e devolvido ao referido Patronato. Sendo assim, será confeccionada a carteira de visitante, conforme requerimento da Direção do Patronato ao Setor de Cartões"
Solicitação	Sistema Penitenciário	Sobrecarga de trabalho de Policiais Penais em Unidade Prisional	Foi encaminhado e-mail para a Diretoria de Operações da AGEPEN para que se manifestasse sobre o caso, tendo sido respondido ao cidadão o que segue: "Recebemos sua manifestação, e conforme informações repassadas pela Diretoria de Operações- DOP/AGEPEN, é comum haver desconforto quando alguma medida é tomada referente a mudanças operacionais, que a Diretoria de Operações está tomando medidas acreditando ser para uma melhor operacionalidade, tendo em vista as novas atribuições assumidas pela AGEPEN, que são inerentes a todos os Policiais Penais, e não especificamente àqueles lotados em grupos específicos. Ademais com as novas demandas, os policiais

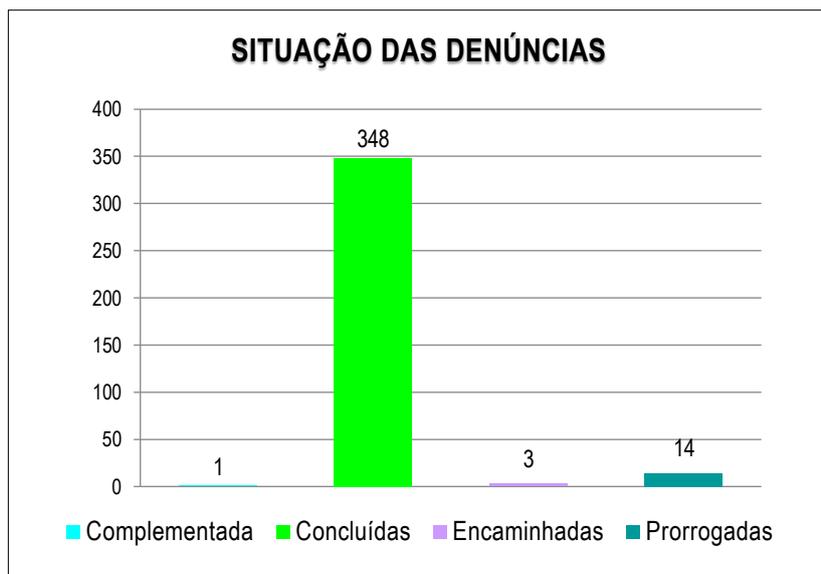
			penais lotados nas Unidades Penais vêm contribuindo com as escoltas e custódia. Vale ressaltar que na data de 22/03/2024, durante visita, foram entregues 14 coletes balísticos e armamento para as Unidades Penais de Três Lagoas, bem como foi conversado com os respectivos diretores sobre as dificuldades e também sobre os pontos positivos e alinhamento de alguns novos acertos.”
Solicitação	Sistema Penitenciário	Informações sobre saúde de custodiado	Foi encaminhado e-mail para a Direção da Unidade Prisional onde o reeducando estava custodiado, para que se manifestasse sobre o caso, tendo sido respondido ao cidadão o que segue: “Recebemos sua manifestação e conforme Informações repassadas pela Direção da UP, o custodiado XXXXXX passa por atendimento médico periodicamente, os dias de visita para maiores de idade é no 1º e 3º domingo, das 8:30 às 15:30, e de menores de idade é no 2º domingo, das 13:45 às 15:45. Quanto às linhas telefônicas, elas encontram-se instáveis, e em alguns momentos ficam fora do ar, e por esse motivo foram disponibilizados telefones celulares com WhatsApp (Direção-99987-8862/ Portaria-999843218/Psicossocial- 999857935/ Vigilância- 991913844/Administração- 991911274)”
Solicitação	Sistema Penitenciário	Transferência de custodiado	Foi encaminhado e-mail para a Direção da Unidade Prisional onde o reeducando estava custodiado, para que se manifestasse sobre o caso, tendo sido respondido ao cidadão o que segue: “Recebemos sua manifestação e conforme informações repassadas pela Direção da Penitenciária Estadual de Dourados- PED, o interno XXXXXXXX, após análise de ficha cadastral, foi confirmado que ele não possui nenhum apelido registrado nos sistemas, nem se encontra alocado em pavilhão destinado a faccionados. Foi ressaltado que a distribuição dos internos nas celas é feita com base em avaliações criteriosas, sem distinção de tratamento ou privilégios respeitando o princípio da igualdade e a ausência de discriminação, conforme as políticas estabelecidas pela Unidade Penal.”
Solicitação	Sistema Penitenciário	Ampliação do horário de visitas e reparo nas tomadas e telhado de Unidade Prisional	Foi encaminhado e-mail para a Direção da Unidade Prisional para que se manifestasse sobre o caso, tendo sido respondido ao cidadão o que segue: “Recebemos sua manifestação e conforme informações repassadas pela Direção do EPFIIZ, a visitação na Unidade Penal ocorre de acordo com a PORTARIA NORMATIVA DA AGEPEN Nº 50 de 09 de agosto de 2022. Quanto as manutenções, elas são realizadas de acordo com a necessidade e os recursos disponíveis.
Sugestão	Sistema Penitenciário	Elaboração do Processo de Segurança Contra Incêndio e Pânico - PSCIP nas Unidade Penais	Foi encaminhado e-mail para a Diretoria de Operações da AGEPEN para que se manifestasse sobre o caso, tendo sido respondido ao cidadão o que segue: “Recebemos sua manifestação e conforme informações repassadas pela assessoria de Gabinete da AGEPEN, em razão da inspeção realizada no Estabelecimento Penal Feminino Irmã Irma Zorzi- EPFIIZ, pelo Corpo de Bombeiros, que resultou na Exigência de Vistoria nº 1184/SAT/6ºGBM/2024, a qual solicitou entre outras providências, a elaboração do Processo de Segurança Contra Incêndio e Pânico - PSCIP, foi encaminhado em 30/08/2024 o Ofício nº 3986/2024/USCI à Agesul, solicitando vistoria in loco por um engenheiro no estabelecimento penal. Em 19/11/2024, a Agesul respondeu ao Ofício informando que seria necessária a contratação de uma empresa especializada para a elaboração do PSCIP, que inclui a formação da brigada de incêndio. Sendo assim, foi informado pela assessoria de Gabinete que o processo de elaboração do plano foi iniciado, será designada uma equipe de servidores, com a participação do Corpo de Bombeiros para integrar a brigada mencionada.”

Sugestão	Sistema Penitenciário	Adequação da fachada da Unidade prisional para acolher visitantes	Foi encaminhado e-mail para a Direção da Unidade Prisional para que se manifestasse sobre o caso, tendo sido respondido ao cidadão o que segue: "Recebemos sua manifestação, e conforme informações repassadas pela Direção da Unidade Penal havia um toldo instalado que estava deteriorado e a forma de sua instalação prejudicava a circulação de viaturas operacionais de escolta de internos bem como aqueles veículos que necessitavam adentrar a Unidade Penal. Nessa perspectiva, a Direção da Unidade Penal encaminhou solicitação de recursos ao Conselho da Comunidade da Comarca para fins de reestruturação da Portaria principal e a mudança do portão de acesso a veículos e adequação da fachada do local de entrada de pedestres. As obras foram iniciadas nesta semana pelo lado interno, e tão logo as obras internas sejam concluídas passaremos às adequações da fachada. Entretanto não é possível no momento precisar uma data para conclusão, mas destacamos que consta no projeto a adequação da fachada visando melhores condições para os visitantes."
Sugestão	Sistema Penitenciário	Sugestão de melhorias na estrutura da Unidade Prisional	Foi encaminhado e-mail para a Direção da Unidade Prisional para que se manifestasse sobre o caso, tendo sido respondido ao cidadão o que segue: "Recebemos sua manifestação e conforme informações repassadas pela Direção da Unidade Penal, não será possível a instalação de cumeleiras uma vez que não tem disponibilidade de compra nas lojas locais e também na internet, pois não são mais fabricadas. Entretanto foram instaladas mais lâmpadas de emergência no pavilhão e trocadas aquelas que estavam queimadas a fim de deixar o ambiente mais claro nos infortúnios."
Sugestão	Sistema Penitenciário	Sugestão de melhorias na estrutura da Unidade Prisional	Foi encaminhado e-mail para a Direção da Unidade Prisional para que se manifestasse sobre o caso, tendo sido respondido ao cidadão o que segue: "Recebemos sua manifestação, e em resposta a suas sugestões, a Direção da Unidade Penal informou que: 1- Desde o mês de setembro de 2024 está instalado uma cobertura em frente do EPFIIZ de 40 metros quadrados; 2- Mensalmente há roda de conversa com temas que abordam sobre a saúde da mulher, que é oferecido a todas custodiadas que desejarem participar; 3-Considerando que a quantidade de material recebido, é possível entregar apenas um kit mensal a todas as internas sem distinção. Essa situação já foi repassada à Diretoria de Administração e Finanças da AGEPEN 4- O horário do banho de sol é na quadra de esportes, onde as internas têm a possibilidade de se exercitar com caminhada, corrida, alongamento e outros, e semanalmente há práticas desportivas para as internas com comorbidades (Projeto do Setor de Psicologia); 5- O valor das mercadorias disponíveis pelo Setor de Cantina estão fixados no referido setor oferecendo acesso a todos."
Sugestão	Sistema Penitenciário	Criação de banco de dados de Policiais Penais para permuta	Foi encaminhado e-mail para a Presidência da AGEPEN para que se manifestasse sobre o caso, tendo sido respondido ao cidadão o que segue: "Recebemos sua manifestação e informamos que a Unidade Seccional de Controle Interno - USCI - esclarece que a sugestão proposta já está sendo observada, a fim de que os servidores possam realizar o cadastro de pedido de remoção dentro do Sistema Sisgedep. Em relação a homologação de vagas em concurso de remoção, considera salutar para administração, pois tem por objetivo adequar o quantitativo de servidores às necessidades do órgão. Esta previsão já está disposta na proposta de minuta que está em análise pelo governo, entretantes, é necessário aguardarmos a regulamentação da lei da Polícia Penal de MS para implementação."
Elogio	Sistema Penitenciário	Elogio ao Policial Penal	Foi encaminhado e-mail para a Direção da Unidade Prisional para que tomasse ciência do elogio bem como fizesse a leitura aos servidores agraciados. Foi encaminhado e-mail ao setor de

			RH para providências quanto a anotação na vida funcional do servidor, tendo sido respondido ao cidadão o que segue: “Recebemos sua manifestação e informamos que os servidores Nelson Lincoln de Souza Alves, Renato da Silva, Juciane Tiburtno Aparecida Alves Lopes e Wilson Aparecido Medina tomaram ciência da manifestação feita por Vossa Senhoria, conforme documento que segue anexo.”
Elogio	Sistema Penitenciário	Elogio ao Policial Penal	Foi encaminhado e-mail para a Direção da Unidade Prisional para que tomasse ciência do elogio bem como fizesse a leitura aos servidores agraciados. Foi encaminhado e-mail ao setor de RH para providências quanto a anotação na vida funcional do servidor, tendo sido respondido ao cidadão o que segue: “Recebemos sua manifestação e informamos que foi realizada presencialmente pela Ouvidora da instituição a leitura do elogio feito ao servidor Leomar do Nascimento na Unidade Penal em que se encontra lotado, oportunidade na qual a direção do IPCG preparou um café da manhã para a equipe e além da leitura do elogio foi entregue uma versão escrita para o servidor.”
Elogio	Sistema Penitenciário	Elogio ao Policial Penal	Foi encaminhado e-mail para a Direção da Unidade Prisional para que tomasse ciência do elogio bem como fizesse a leitura aos servidores agraciados. Foi encaminhado e-mail ao setor de RH para providências quanto a anotação na vida funcional do servidor, tendo sido respondido ao cidadão o que segue: “Recebemos sua manifestação e informamos que foi realizada presencialmente pela Ouvidora da instituição a leitura do elogio feito à servidora Ana Carolina Ovidio de Oliveira na Unidade Penal em que se encontra lotada, oportunidade na qual a direção do IPCG preparou um café da manhã para a equipe e além da leitura do elogio foi entregue uma versão escrita para a servidora.”
Elogio	Sistema Penitenciário	Elogio ao Policial Penal	Foi encaminhado e-mail para a Direção da Unidade Prisional para que tomasse ciência do elogio bem como fizesse a leitura aos servidores agraciados. Foi encaminhado e-mail ao setor de RH para providências quanto a anotação na vida funcional do servidor. Considerando que a Diretora da UP também foi elogiada, encaminhou-se e-mail à DOP para ciência e participação no evento de entrega do elogio, tendo sido respondido ao cidadão o que segue: “Recebemos sua manifestação e informamos que as Policiais Penais Michele Aparecida Fruhauf, Márcia Joanita Castedo, Marli Josefa do Nascimento e Mari Jane Boleti Carrilho tomaram ciência do elogio no dia 31/10/2024 em evento realizado na Unidade Penal, sendo entregue presencialmente pela Ouvidora da instituição. E as Policiais Penais Thais Velozo Mansano e Marli Josefa do Nascimento tomaram ciência do elogio nos dias 1º e 6 de novembro do corrente ano ,respectivamente, pelas mãos da direção da UP”.
Elogio	Sistema Penitenciário	Elogio ao Policial Penal	Foi encaminhado e-mail para a Direção da Unidade Prisional para que tomasse ciência do elogio bem como fizesse a leitura aos servidores agraciados. Foi encaminhado e-mail ao setor de RH para providências quanto a anotação na vida funcional do servidor, tendo sido respondido ao cidadão o que segue: “Recebemos sua manifestação e informamos que os Policiais Penais elogiados tomaram conhecimento de vossa manifestação.”

No ano de 2024 foram registradas 365 (trezentas e sessenta e cinco) denúncias na Plataforma Fala.BR da AGEPEN-MS.

ASSUNTOS	QUANTIDADE
Agente Público	17
Armamento	1
Assédio moral	25
Assédio sexual	1
Assistência Farmacêutica (Medicamento)	2
Auditoria	2
Certificado ou Diploma	1
Conduta Docente	1
Conduta Ética	2
Corrupção	13
Defesa e vigilância sanitária	2
Denúncia Crime	27
Denúncia de irregularidades de servidores	35
Direitos Humanos	2
Frequência de Servidores	4
Normas e Fiscalização	2
Outros em Administração	1
Outros em Segurança e Ordem Pública	5
Ouvidoria	5
Ouvidoria Interna	1
Policiamento	3
Sistema Penitenciário	211
Transparência	1
Violência contra a mulher	1
TOTAL	365



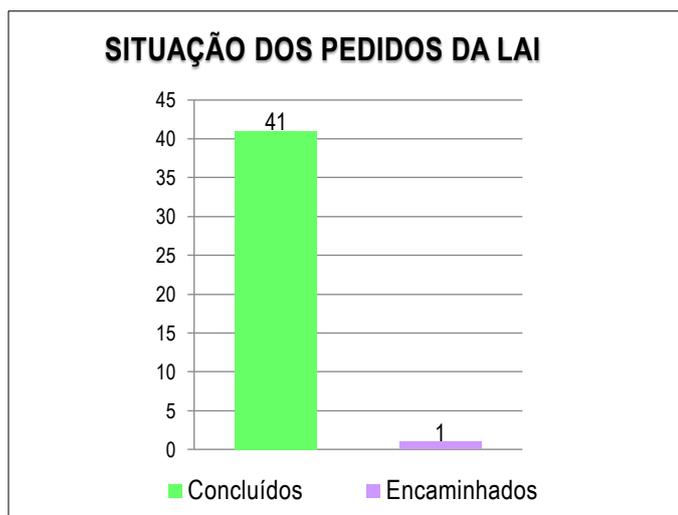
Análise

Nota-se um avanço no número de demandas, sendo equivalente a uma por dia.

Pedidos de Acesso à Informação

No ano de 2024 foram registrados 42 (quarenta e dois) pedidos de acesso à informação na Plataforma Fala.BR da AGEPEN-MS.

ASSUNTOS	QUANTIDADE
Acesso à Informação	31
Benefícios Sociais	2
Informações processuais	1
Outros em Segurança e Ordem Pública	1
Sistema Penitenciário	6
Transparência	1
TOTAL	42



Análise

Neste ponto a Ouvidoria da Entidade, entende que diferentemente dos anos anteriores em que os pedidos se concentravam em informações sobre custodiados LGBTQIA +, indígenas e mulheres em situação de prisão, no ano de 2024 houve uma diversificação nos assuntos, sendo abordados os mais variados temas.

Considerações Finais

Pelo trabalho apresentado o Sistema de Controle Interno desta autarquia, entende que importantes passos foram dados no sentido da melhoria contínua dos processos que envolvam manifestações de ouvidoria, dentre eles estão:

1 - Integração e parceria entre Ouvidoria e USCI, com a inserção da Ouvidoria em inspeções, reuniões e visitas à Unidades Prisionais e demais setores do órgão.

2 - Participação da USCI e Ouvidoria em projetos da instituição voltados para o combate ao assédio moral e sexual e à discriminação de custodiados indígenas.

3 - Reuniões entre USCI e Ouvidoria com a Diretoria de Operações, Corregedoria e a Gestão a fim de promover o alinhamento do fluxo de trabalho, objetivando a eficiência e a desburocratização.

4 - Reuniões e trocas de ideias entre USCI, Ouvidoria e Ouvidoria-Geral do Estado a fim de alinhar o fluxo de trabalho objetivando a eficiência e desburocratização.

5 - Intensificação nos atendimentos pela Ouvidoria via aplicativo whatsapp, sendo realizados uma média de 5 a 8 atendimentos diários, buscando respostas e soluções rápidas principalmente junto às direções das Unidades Prisionais.

6 - Repasse imediato de informações para a Presidência, Gerência de Inteligência e Corregedoria-Geral em situações que denotam gravidade e necessidade de medidas imediatas.

AGEPREV-MS - AGÊNCIA DE PREVIDÊNCIA SOCIAL DE MATO GROSSO DO SUL

No ano de 2024 foram registrados o TOTAL de 85 (oitenta e cinco) protocolos na Plataforma Fala.BR da AGEPREV-MS.

Entre os protocolos, destacamos:

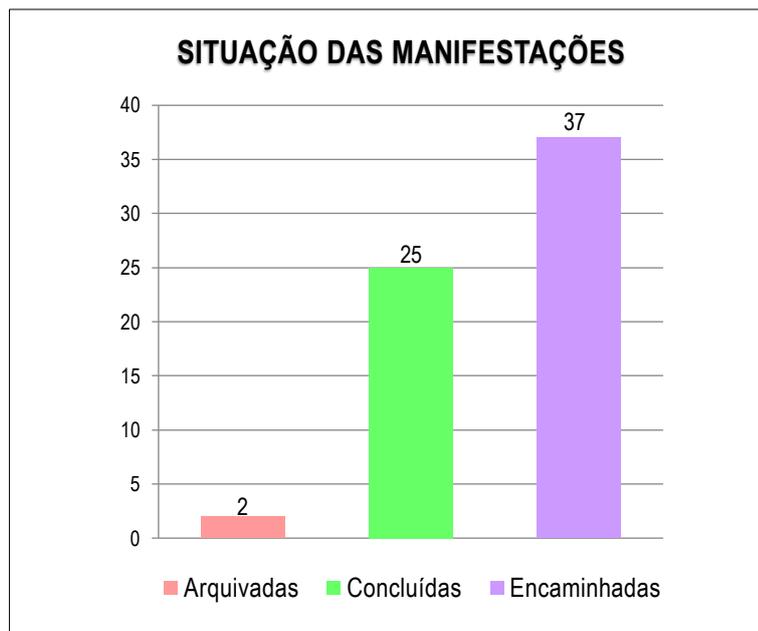
- Manifestações de ouvidoria – 64 registros
- Denúncias – 10 registros
- Pedidos de acesso à informação – 11 registros

Manifestações de Ouvidoria

No ano de 2024 foram registradas 64 (sessenta e quatro) manifestações de ouvidoria na Plataforma Fala.BR da AGEPREV-MS.



ASSUNTOS	QUANTIDADE
Acesso à informação	2
Agendamento	2
Aposentadoria	5
Assistência à Pessoa com Deficiência	1
Assistência Social	1
Atendimento	3
Auxílio	5
Benefício	1
Benefícios Sociais	3
Certidões e Declarações	3
Outros em Previdência	30
Outros em Saúde	1
Ouvidoria	2
Previdência Básica	2
Serviços Públicos	1
Sistema Financeiro	1
SEM ASSUNTO	1
TOTAL	64



Análise e Providências

1. Das Manifestações de reclamações:

- Trinta e oito (38) foram encaminhadas ao INSS, por tratarem de assuntos de competência daquele órgão;

- Duas (02) foram encaminhadas, respectivamente, à Prefeitura de dois Municípios de Mato Grosso do Sul, por tratarem de assunto de competência daquele órgão.

- Doze (12) foram dirigidas à AGEPREV-MS, cujos assuntos eram pertinentes a este órgão. Dessas, 02 (duas) reclamaram da Perícia Médica, sendo uma, do resultado do laudo da Perícia Médica, alegando ter sido ignorado o CID da doença atestada pelo médico assistente e a outra reclamou do atendimento estressado dispensado pelas atendentes da Perícia Médica.

Ambas foram encaminhadas à Diretora da Perícia Médica, que as analisou prontamente e enviou resposta dentro do prazo, para a primeira, informando que não tem competência para mudar laudo do Comitê de Perícia Médica, mas que, se o manifestante quisesse, poderia entrar com recurso administrativo contra o resultado do laudo pericial. E quanto á reclamação do atendimento, a Diretora pediu desculpas e agradeceu ao manifestante a colaboração prestada, garantindo-lhe que medidas seriam tomadas para que o fato não se repetisse.

As outras 10 (dez) reclamações foram contra o prazo muito demorado na conclusão de processos, especialmente: os de Pensão por Morte, Aposentadoria, Isenção de IR, Insalubridade. Foram

todas encaminhadas à Diretora da Perícia Médica e à Diretoria de Benefícios da AGEPREV-MS, solicitando explicação que justificasse tal demora.

2. Das Manifestações de solicitações:

- Duas (02) foram encaminhadas ao INSS, por serem assuntos de competência daquele órgão.
- 10 (dez) foram dirigidas à AGEPREV-MS, 05 (cinco) foram de Escolas solicitando agilidade

no processo de readaptação dos professores da Rede Estadual de Ensino.

Essas solicitações foram encaminhadas à Diretora de Perícia Médica, a qual respondeu pedindo aos interessados que aguardassem, com paciência, o agendamento para a perícia multiprofissional, alegando que a demanda na conclusão dos processos de readaptação se justificava, naquele momento, porque a demanda estava superior ao que a Unidade de Perícia Médica poderia suportar. As 05 (cinco) restantes solicitaram agilização no resultado de revisão de benefício, tendo sido respondido que os processos estavam em fase final de conclusão e que o resultado seria publicado dentro de 15 (quinze) dias e de pedido de reconsideração de laudo conclusivo do Comitê de Perícia Médica. Esta solicitação foi encaminhada à Diretora de Perícia Médica, a qual respondeu, orientando o manifestante a entrar com novo pedido, anexando novo atestado, ou seja, apresentando novos fatos, que pudessem ensejar nova avaliação, pela equipe multiprofissional.

Das Manifestações de reclamações, dirigidas à AGEPREV-MS, merecem destaque as que reclamaram da demora na conclusão dos processos, especialmente: os de Pensão Por Morte, Isenção de IR, Insalubridade e Aposentadoria. Todas foram respondidas, dentro do prazo e a justificativa que embasou todas elas foi a alta demanda e pouca mão de obra. A solução informada foi que estava em andamento processo seletivo simplificado, desde junho/2024, com vista à contratação de mais técnicos, o que ocorreu a partir de outubro/2024, com a chamada e efetivação de contrato de 18 (dezoito) técnicos, distribuídos entre a Diretoria de Benefícios (DIRB) e a de Perícia Médica (DIRPM).

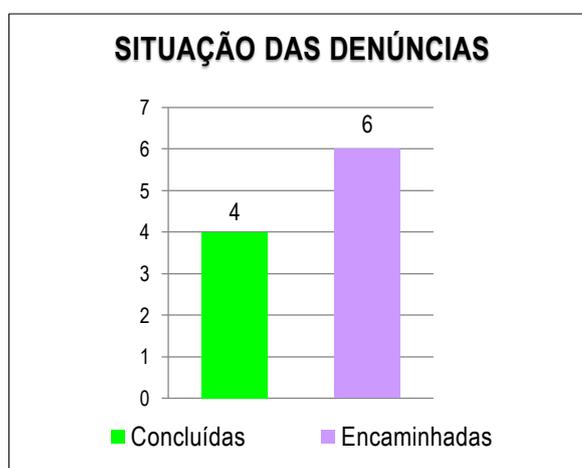
Encontra-se em fase final de análise e conclusão o Projeto que REMODELA A CARREIRA DE GESTÃO PREVIDENCIÁRIA, com o objetivo de realizar Concurso Público para provimento do cargo de Gestor Previdenciário. E, conforme consta no Contrato de Gestão da AGEPREV-MS com o Governo do Estado, está prevista, ainda neste exercício, a publicação de Edital para realização desse concurso.

A concretização desse projeto será, de fato, uma grande conquista da AGEPREV-MS, rumo à modernização e à organização da sua Estrutura organizacional.

Denúncias

No ano de 2024 foram registradas 10 (dez) denúncias na Plataforma Fala.BR da AGEPREV-MS.

ASSUNTOS	QUANTIDADE
Aposentadoria	1
Denúncia de irregularidades de servidores	1
Outros em Previdência	4
Ouvidoria	2
Programa Bolsa Família	1
Sistema Penitenciário	1
TOTAL	10

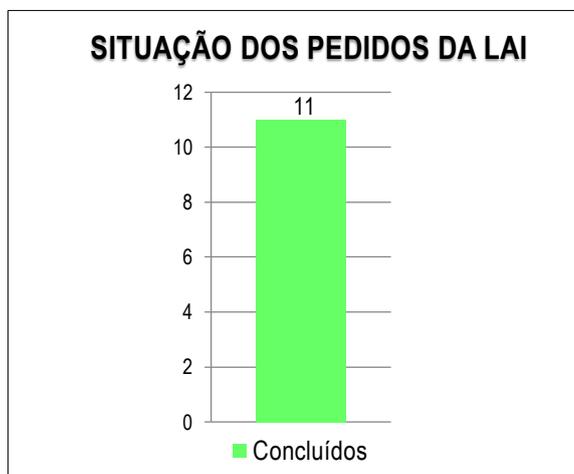


Pedidos de Acesso à Informação

No ano de 2024 foram registrados 11 (onze) pedidos de acesso à informação na Plataforma Fala.BR da AGEPREV-MS.

ASSUNTOS	QUANTIDADE
Acesso à informação	7
Assistência Judiciária	1
Benefício	1
Cadastro	1

Outros em Previdência	1
TOTAL	11



Análise

Das Manifestações de pedidos de acesso à informação:

- Quatro (04) foram encaminhados ao INSS, por serem assuntos de competência daquele órgão.
- Sete (07) foram direcionados à AGEPREV-MS, sendo que 02 (dois) tiveram as manifestações encerradas, pela inconsistência e forma confusa do pedido que dificultaram o entendimento do que realmente queriam. (Conforme instruções do Manual de Respostas da CGE/MS) e das 05 (cinco) restantes, 02 (duas) solicitaram informação de como proceder para obter Certidão de Tempo de Contribuição (CTC) obtiveram resposta imediata, com as orientações devidas. Dos 03 (três) pedidos restantes: 01 (um) quis saber o número de servidores da AGEPREV-MS; 01 (um) pediu informação sobre quais documentos são necessários para averbar tempo trabalhado no Paraguai, citando o Mercosul; 01 (um) último Pedido de Acesso à Informação, dirigido à AGEPREV-MS, que queria saber como fazer para renovar benefício que recebia do governo federal e que foi cancelado. Este foi encaminhado ao Ministério de Desenvolvimento e Assistência Social, Familiar e de Combate à Fome – MDS, por tratar de assunto de competência daquele órgão federal.

Considerações Finais

A AGEPREV-MS é confundida, no Fala.BR, especialmente, pelos usuários aposentados pelo INSS e/ou segurados do Regime Geral, com as Agências de atendimento daquele órgão. Daí o número até considerável de Manifestações, que deveriam ser encaminhadas diretamente à Ouvidoria do INSS, mas que vêm para a Ouvidoria da AGEPREV-MS.

Também têm ocorrido Manifestações em duplicidade sobre o mesmo assunto.

Os usuários do sistema Fala.BR ainda têm confundido Pedido de Acesso à Informação com simples solicitação de um serviço. Por exemplo, classificam a Manifestação onde solicitam uma Certidão de Tempo de Contribuição, como sendo de Pedido de Acesso à Informação.

AGESUL-MS - AGÊNCIA ESTADUAL DE GESTÃO DE EMPREENDIMENTOS DE MATO GROSSO DO SUL

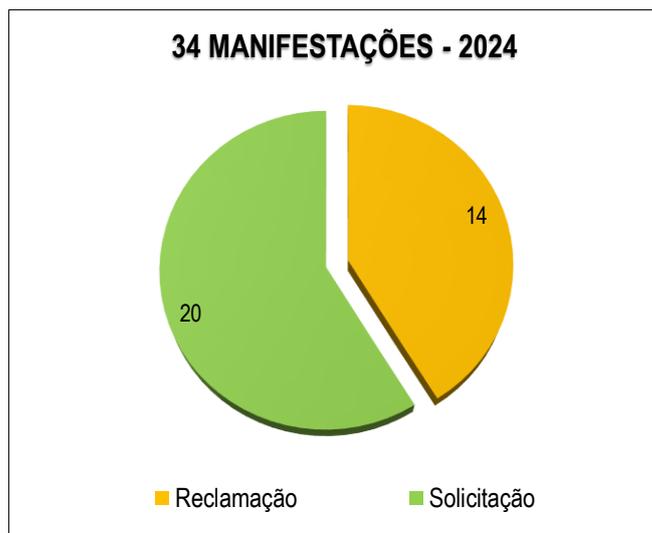
No ano de 2024 foram registrados o TOTAL de 99 (noventa e nove) protocolos na Plataforma Fala.BR da AGESUL-MS.

Entre os protocolos, destacamos:

- Manifestações de ouvidoria – 34 registros
- Denúncias – 13 registros
- Pedidos de acesso à informação – 52 registros

Manifestações de Ouvidoria

No ano de 2024 foram registradas 34 (trinta e quatro) manifestações de ouvidoria na Plataforma Fala.BR da AGESUL-MS.



ASSUNTOS	QUANTIDADE
Acesso à informação	2
Concurso	1
Defesa Civil	1
Fiscalização do Estado	1
Infraestrutura e Fomento	2
Infraestrutura Urbana	1
MEI - Microempreendedor Individual	1
Multa	3
Outros em Meio Ambiente	1
Normas e Fiscalização	2
Outros em Trabalho	1
Outros em Transporte	2
Trânsito	4
Transparência	2
Transporte Rodoviário	10
TOTAL	34



Análise e Providências

Em análise às manifestações registradas no ano de 2024 na AGESUL-MS revelou-se uma variedade de reclamações e solicitações, com destaque para temas relacionados à infraestrutura rodoviária, fiscalização e transparência. A grande maioria das manifestações esteve relacionada a questões de manutenção e conservação das rodovias, como buracos, falta de sinalização, necessidade de recapeamento e melhorias em trechos específicos de rodovias do Estado. Muitas reclamações mencionaram o péssimo estado de conservação de diversas rodovias.

Além do mais, uma grande área de preocupação foi a fiscalização de obras, além de reclamações sobre a aplicação de multas ou na autuação de infrações, assim como solicitações de informações sobre licitações e contratos envolvendo obras de infraestrutura pública.

Em 2024, a AGESUL-MS adotou uma série de providências diante das manifestações registradas no Sistema Fala.BR. Essas ações visaram atender às demandas dos cidadãos e melhorar as condições das rodovias e infraestrutura relacionadas.

Entre as principais providências adotadas, destaca-se o encaminhamento das manifestações para as residências regionais responsáveis, a fim de verificar a situação de cada caso e, quando necessário, realizar a manutenção das rodovias. A atuação das residências regionais foi central para a resposta às reclamações, com a realização de vistorias técnicas e o planejamento de ações corretivas nas rodovias afetadas.

Denúncias

No ano de 2024 foram registradas 13 (treze) denúncias na Plataforma Fala.BR da AGESUL-MS.

ASSUNTOS	QUANTIDADE
Corrupção	2
Denúncia Crime	2
Denúncia de irregularidades de servidores	2
Infraestrutura Urbana	1
Normas e Fiscalização	1
Ouvidoria	1
Serviços Públicos	3
Trânsito	1
TOTAL	13



Análise

As denúncias recebidas abordaram irregularidades e ações que, aparentemente, envolveram práticas inadequadas ou ilegais relacionadas ao serviço público, especificamente na AGESUL-MS.

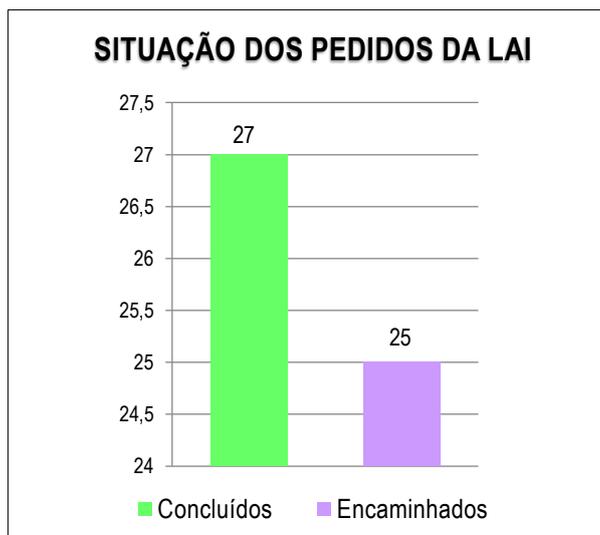
As denúncias variaram desde problemas em obras públicas até alegações de corrupção e conflitos de interesse. Algumas denúncias já estiveram em fase de apuração, enquanto outras ainda estavam sendo avaliadas quanto à admissibilidade.

Além disso, a USCI continuou a monitorar as ações tomadas pela AGESUL-MS, garantindo que a legislação fosse cumprida e que os direitos dos cidadãos fossem preservados. Nos casos que envolveram corrupção e conflitos de interesse, o órgão buscou e continua a garantir a transparência e a responsabilização dos envolvidos.

Pedidos de Acesso à Informação

No ano de 2024 foram registrados 52 (cinquenta e dois) pedidos de acesso à informação na Plataforma Fala.BR da AGESUL-MS.

ASSUNTOS	QUANTIDADE
Acesso à informação	23
Atendimento	2
Benefícios Sociais	1
Concurso	1
Informações processuais	1
Infraestrutura e Fomento	3
Legislação	1
Licitações	4
Multa	3
Outros em Habitação	1
Outros em Meio Ambiente	1
Outros em Transporte	1
Ouvidoria	1
Transporte Rodoviário	9
TOTAL	42



Análise

Os pedidos de Acesso à Informação realizados em 2024 abrangeram uma variedade de temas e áreas relacionadas a obras de infraestrutura, processos administrativos, contratos, questões ambientais e de tráfego. A seguir, apresentamos um resumo das solicitações mais recorrentes:

a) Solicitações sobre Infraestrutura Rodoviária: Diversos pedidos envolveram informações sobre obras de pavimentação, recuperação de faixas de rolamento e drenagem nas rodovias do estado de Mato Grosso do Sul.

b) Solicitações sobre Concessões e Autorizações: Houve uma série de pedidos relacionados ao setor de Divisão de Multas e Divisão de Autorização Especial de Trânsito (AET), especialmente sobre a concessão de AET para veículos de grande porte e também questionamentos sobre como realizar e acompanhar os recursos de multas.

c) Solicitações sobre Documentação de Processos e Concursos: Vários pedidos foram feitos para o fornecimento de documentos relacionados a concursos públicos e processos seletivos da AGESUL-MS. Solicitações semelhantes envolveram pedidos de acesso a documentos sobre resultados de concursos antigos e lista de aprovados.

d) Solicitações de Informações sobre Contratos e Obras: Um número significativo de pedidos esteve relacionado ao acesso a informações sobre contratos firmados entre a AGESUL e empresas responsáveis por obras de pavimentação e construção de rodovias. Os solicitantes pediram informações sobre o saldo residual dos contratos, datas de vencimento, valores empenhados e cópias de termos aditivos e apostilamentos.

f) Solicitações Relacionadas ao Portal da Transparência: Foram feitos pedidos para acesso a informações que, conforme os solicitantes, não estavam disponíveis no Portal da Transparência do estado, incluindo dados sobre processos licitatórios e contratos firmados pela AGESUL-MS, além de informações gerais sobre a execução de obras e a gestão dos recursos públicos.

Considerações Finais

A AGESUL-MS, por meio da Unidade Setorial de Controle Interno (USCI), adotou medidas importantes para melhorar o processo de recebimento e tratamento das manifestações da sociedade. Uma das ações destacadas foi a divulgação e orientação aos cidadãos para que utilizassem a Plataforma Fala.BR para registrar suas manifestações, especialmente aquelas relacionadas a pedidos de acesso à informação. Essa orientação visou facilitar o registro correto das demandas e garantir o atendimento adequado dentro dos parâmetros estabelecidos pela Lei de Acesso à Informação (LAI).

Historicamente, muitas manifestações eram realizadas diretamente por protocolo físico, o que dificultava o acompanhamento e o tratamento adequado das demandas. Além disso, existia uma prática cultural em que os cidadãos, por vezes, se dirigiam pessoalmente aos diretores, sem formalizar a manifestação de maneira oficial, o que comprometia a transparência e a rastreabilidade das solicitações.

Com a intensificação da utilização da Plataforma Fala.BR, a AGESUL-MS busca transformar essa prática, promovendo um canal mais eficiente e acessível para o recebimento das manifestações, além de assegurar que todas as demandas sejam tratadas com a devida atenção e dentro dos prazos estabelecidos. Essa mudança reflete o compromisso da instituição com a transparência, a agilidade no atendimento e o fortalecimento do relacionamento com a sociedade, alinhando-se às melhores práticas de governança pública e ao cumprimento da legislação vigente.

AGRAER-MS - AGÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO AGRÁRIO E EXTENSÃO RURAL DE MATO GROSSO DO SUL

No ano de 2024 foram registrados 24 (vinte e quatro) protocolos na Plataforma Fala.BR da AGRAER-MS.

Entre os protocolos, destacamos:

- Manifestações de ouvidoria – 6 registros
- Denúncias – 12 registros
- Pedidos de acesso à informação – 6 registros

Manifestações de Ouvidoria

No ano de 2024 foram registradas 6 (cinco) manifestações de ouvidoria na Plataforma Fala.BR da AGRAER-MS.



ASSUNTOS	QUANTIDADE
Agricultura Familiar	2
Assentamento	2
Concurso	1
Outros em Administração	1
TOTAL	6



Análise e Providências

As manifestações de ouvidoria apresentadas, assim como os assuntos solicitados foram levadas ao conhecimento das respectivas áreas da AGRAER-MS e assim todas respondidas. Registra-se que 1 (uma) reclamação aqui listada foi tratada diretamente pela ouvidoria do CEASA.

As principais providências adotadas pela AGRAER-MS, diante das manifestações registradas no Sistema e resultados obtidos que foram informados aos manifestantes após o registro no Fala.BR.

Reclamações:

Agricultura familiar:

- Demora em fazer digitalmente cadastro do Programa Nacional da agricultura familiar por falta de internet no escritório da AGRAER-MS no município de Tacuru, porém foi verificado que o atraso nos cadastros foi consequência da falta de internet ocasionada em consequência de mudança de prédio.

- Falta de luz elétrica em alguns assentamentos, verificado e informado que a falta de energia nos assentamentos reclamados é de responsabilidade do Incra.

Solicitações:

Concurso:

- Disponibilidade de vagas, sendo que aguarda chamada. Foi esclarecido que foram solicitadas vagas, porém ainda não estavam autorizadas pelo governador.

Assentamento:

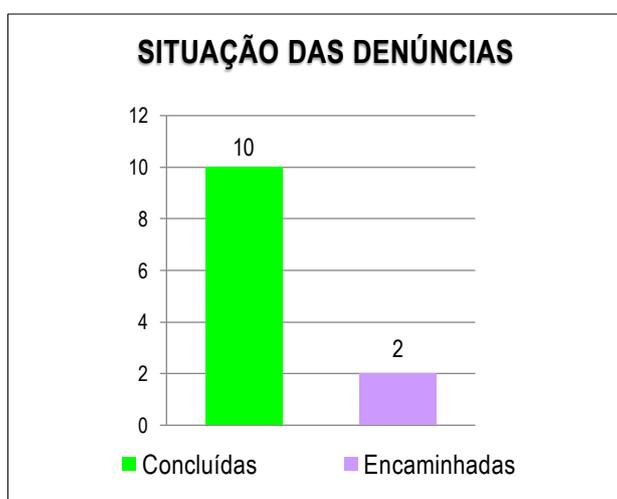
- Informações sobre assentamento desconhecido e verificamos, que foi citado assentamento fora do Estado, respondemos por e-mail.

- Quando solicitado mapas dos assentamentos do município de Bela Vista, para fins de pesquisa e trabalhos acadêmicos, enviamos como anexo em dwg, conforme pedido.

Denúncias

No ano de 2024 foram registradas 12 (doze) denúncias na Plataforma Fala.BR da AGRAER-MS.

ASSUNTOS	QUANTIDADE
Agricultura Familiar	1
Assédio sexual	1
Denúncia Crime	1
Denúncia de irregularidades de servidores	5
Emprego	1
Ouvidoria	1
Recursos Humanos	1
Serviços Públicos	1
TOTAL	12



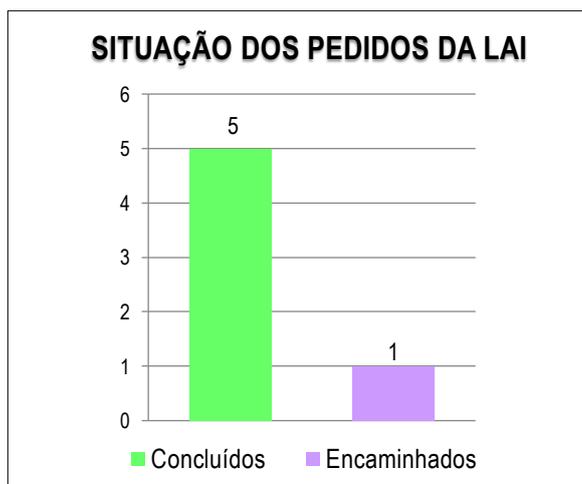
Análise

As manifestações de denúncia recebidas pela AGRAER-MS no ano de 2024, foram tratadas de acordo com a legislação vigente: Corrigindo imediatamente as irregularidades apontadas ou apuração por procedimentos disciplinares, os quais foram analisados pela AGE (correição 2024). Uma denúncia foi registrada na ouvidoria do CEASA, tendo sido encaminhada para outro órgão.

Pedidos de Acesso à Informação

No ano de 2024 foram registrados 6 (seis) pedidos de acesso à informação na Plataforma Fala.BR da AGRAER-MS.

ASSUNTOS	QUANTIDADE
Acesso à informação	2
Certidões e Declarações	1
Informações processuais	1
Orçamento	1
Outros em Meio Ambiente	1
TOTAL	6



Análise

Pedidos de Acesso à informação recebidos em 2024:

Orçamento:

- Acesso aos valores empenhados por Unidade Orçamentária detalhados por despesas. Foi encaminhado por valores de despesas.

Meio Ambiente:

- Valores (R\$) de eucalipto do município de Anastácio no período do ano 2021- Esse pedido de informação foi solicitado por profissional de perícia para elucidação de juízo, como a AGRAER-MS não dispõe dessas informações sugerimos contato com a Associação Re flora-MS.

Informações processuais:

- Como consultar sobre processo de ratificação de terras devolutas. Enviamos resposta com informação da gerência de regularização fundiária da AGRAER-MS e informação no site da AGRAER-MS.

Certidões e declarações: Certidão para identificar o título primitivo que está inserido o imóvel. Informamos o site da AGRAER-MS onde consta toda a legislação para adquirir a Certidão referida e outras.

Acesso a informação: Informação sobre andamento de compra de fazenda Triana, município de Rochedo. Sobre a compra da Fazenda citada, verificamos que o proprietário desistiu da venda.

Considerações Finais

Foi feito um atendimento por meio de um relato, que se tratava de uma **denúncia** sobre comportamento inadequado de um servidor, o qual foi formalizado processo para apuração de responsabilidade, conforme processo de sindicância n. 83.043.628-2024 (analisado pela AGE, correição 2024).

Conforme exposto, atendemos as manifestações, assim como pedidos de informações, direcionadas para a AGRAER-MS e acreditamos que contribuem ativamente para a promoção da transparência da Instituição.

DETRAN-MS - DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DE MATO GROSSO DO SUL

No ano de 2024 foram registrados o TOTAL de 566 (quinhentos e sessenta e seis) protocolos na Plataforma Fala.BR do DETRAN-MS.

Entre os protocolos, destacamos:

- Manifestações de ouvidoria – 455 registros
- Denúncias – 74 registros
- Pedidos de acesso à informação – 37 registros

Manifestações de Ouvidoria

No ano de 2024 foram registradas 455 (quatrocentos e cinquenta e cinco) manifestações de ouvidoria na Plataforma Fala.BR do DETRAN-MS.



ASSUNTOS	QUANTIDADE
Acesso à informação	10
Ações Afirmativas	1
Agendamento	3
Agendamento de Consultas	1
Agente Público	7
Animais	1
Assédio moral	1
Atendimento	278
Atendimento Básico	3
Atos de vandalismo de 8 de janeiro	1
Auditoria	1
Auxílio	1
Bancos	1
Cadastro	6

Certidões e Declarações	1
Conduta Ética	6
Consulta/Tratamento/Exame/Cirurgia em Saúde	1
Convênio	2
Corrupção	1
Defesa do Consumidor	4
Denúncia Crime	3
Denúncia de irregularidades de servidores	2
Empregabilidade	1
Fale com o Presidente	1
Fiscalização do Estado	1
Governo Digital	1
Frequência de Servidores	1
Habitação Urbana	3
Informações processuais	1
Infraestrutura e Fomento	2
Infraestrutura Urbana	1
Multa	18
Normas e Fiscalização	2
Outros em Administração	7
Outros em Comércio e serviços	1
Outros em Habitação	2
Outros em Previdência	1
Outros em Transporte	3
Ouvidoria	29
Ouvidoria Interna	1
Racismo	2
Receita Federal	1
Recursos Humanos	1
Serviços e Sistemas	1
Serviços Públicos	6
Site do Órgão	2
Trânsito	17
Transparência	1

Transporte Rodoviário	6
Tributos	7
TOTAL	455



Análise e Providências

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 realizados pelo cidadão usuário do serviço deste Departamento.

O ano de 2024 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 e o déficit de servidores.

O atendimento, recepção e encaminhamento das manifestações e solicitação de informações permaneceu atuante por meio dos canais desta Ouvidoria sendo estes: 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, 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.

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.

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 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.

A comunicação entre o servidor e o cidadão deve ser segura, clara, objetiva e transparente. No momento do atendimento é fundamental expor as informações de forma clara e direta. É importante que a informação seja transmitida de forma que não confunda o usuário. Nem sempre falar mais significa informar mais. O usuário não espera buscar ajuda com alguém cheio de dúvidas e incertezas.

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

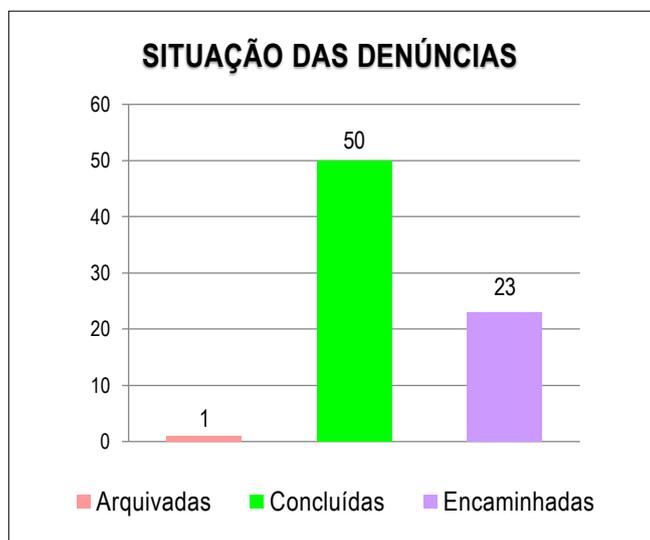
órgão na tomada de decisões e na melhoria dos serviços prestados, fazendo da Ouvidoria uma ferramenta de gestão pública.

Denúncias

No ano de 2024 foram registradas 74 (setenta e quatro) denúncias na Plataforma Fala.BR do DETRAN-MS.

ASSUNTOS	QUANTIDADE
Agente Público	1
Assédio sexual	4
Atendimento	6
Corrupção	5
Denúncia Crime	7
Denúncia de irregularidades de servidores	4
Direitos Humanos	1
Empregabilidade	1
Fale com o Presidente	1
Fiscalização do Estado	3
Multa	4
Normas e Fiscalização	2
Outros em Administração	4
Outros em Segurança e Ordem Pública	1
Outros em Transporte	4
Ouvidoria	5
Patrimônio	1
Serviços Públicos	3
Trânsito	13
Transporte Aéreo	1
Transporte Rodoviário	2
SEM ASSUNTO	1
Agente Público	1

Assédio sexual	4
TOTAL	365



Análise

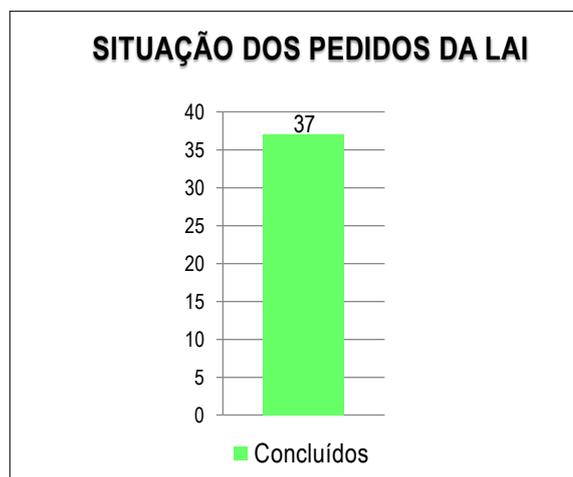
As denúncias são recebidas na Unidade Seccional de Controle Interno do Órgão e o funcionário responsável pelo recebimento destas, realiza a análise, tratamento e encaminhamento a Diretoria da Presidência, para posterior envio aos interessados e medidas preventivas e corretivas serem tomadas.

Pedidos de Acesso à Informação

No ano de 2024 foram registrados 37 (trinta e sete) pedidos de acesso à informação na Plataforma Fala.BR do DETRAN-MS.

ASSUNTOS	QUANTIDADE
Acesso à informação	17
Atendimento	3
Certidões e Declarações	1
Comunicações	1

Concurso	1
Conduta Ética	2
Consulta/Tratamento/Exame/Cirurgia em Saúde	1
Informações processuais	1
Licitações	1
Multa	3
Normas e Fiscalização	1
Outros em Habitação	2
Outros em Transporte	1
Trânsito	2
TOTAL	37



Análise

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.

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.

Os pedidos de acesso a informação recebidos neste Órgão de Trânsito foram todos respondidos e dentro da possibilidade e do assunto, foram concedidos e encaminhados aos interessados.

Considerações Finais

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 o 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 eleger 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.

ESCOLAGOV - FUNDAÇÃO ESCOLA DE GOVERNO

No ano de 2024 foram registrados o TOTAL de 75 (setenta e cinco) protocolos na Plataforma Fala.BR da ESCOLAGOV-MS.

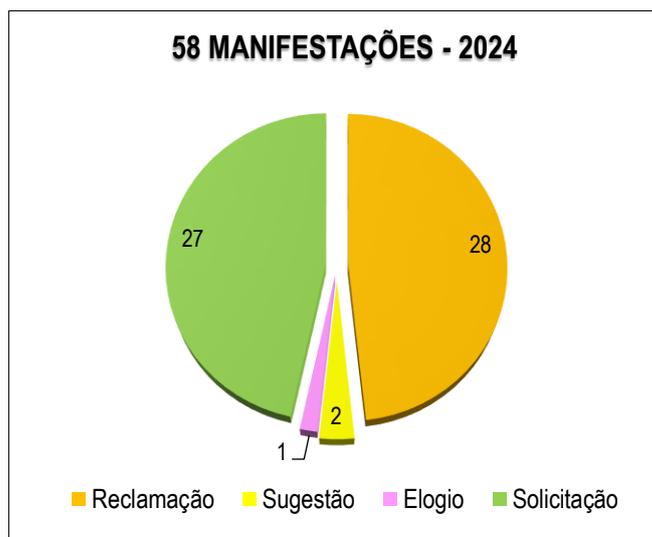
Entre os protocolos, destacamos:

- Manifestações de ouvidoria – 58 registros

- Denúncias – 17 registros

Manifestações de Ouvidoria

No ano de 2024 foram registradas 58 (cinquenta e oito) manifestações de ouvidoria na Plataforma Fala.BR da ESCOLAGOV-MS.



ASSUNTOS	QUANTIDADE
Acesso à informação	10
Agente Público	1
Assédio moral	5
Assistência à Criança e ao Adolescente	1
Assistência Hospitalar e Ambulatorial	1
Atendimento	4
Atendimento Básico	1
Auxílio	1
Cadastro	2
Certificado ou Diploma	3
Compras governamentais	1
Curso Técnico	3
Dados Pessoais - LGPD	2
Denúncia de irregularidades de servidores	2

Discriminação	2
Educação Básica	8
Ensino Médio	2
Exame Nacional do Ensino Médio - Enem	3
Governo Digital	1
Matrículas	1
Outros em Educação	1
Ouvidoria	2
Sistema Penitenciário	1
TOTAL	58



Análise e Providências

A maioria das solicitações que chegam através do Fala.BR, são destinados à Secretaria Estadual de Educação, pois confundem, por ser essa unidade uma Escola de Governo e não uma Escola do Governo.

As solicitações feitas no sistema que correspondem à Secretaria de Educação, são encaminhadas para ela, como houve a mudança do prédio da Instituição e não foi instalada a rede telefônica, muitos servidores tiveram e ainda tem dificuldade em entrar em contato com o órgão para tirar dúvidas, isso gerou algumas reclamações, porém o problema já foi solucionado.

Denúncias

No ano de 2024 foram registradas 17 (dezesete) denúncias na Plataforma Fala.BR da ESCOLAGOV-MS.

ASSUNTOS	QUANTIDADE
Assédio moral	5
Assédio sexual	1
Assistência à Criança e ao Adolescente	1
Discriminação	2
Educação Básica	1
Educação Profissionalizante	1
Outros em Educação	2
Ouvidoria	1
Processo Seletivo	1
Programa Bolsa Família	1
Policimento	1
TOTAL	17



Considerações Finais

Embora tenha aumentado a utilização do mecanismo da ouvidoria, os cidadãos ainda têm dificuldade em encaminhar corretamente suas reclamações pelo Fala.BR, na maioria endereça para órgãos que não são competentes para solucionar os problemas.

FCMS - FUNDAÇÃO DE CULTURA DE MATO GROSSO DO SUL

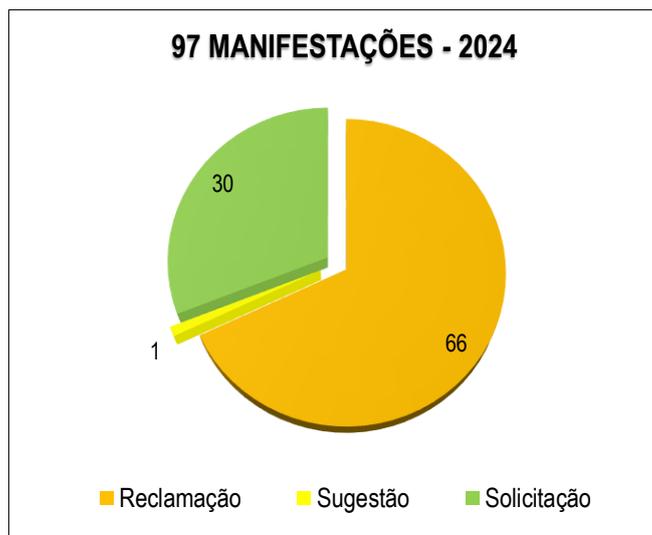
No ano de 2024 foram registrados o TOTAL de 121 (cento e vinte e um) protocolos na Plataforma Fala.BR da FCMS.

Entre os protocolos, destacamos:

- Manifestações de ouvidoria – 97 registros
- Denúncias – 16 registros
- Pedidos de acesso à informação – 8 registros

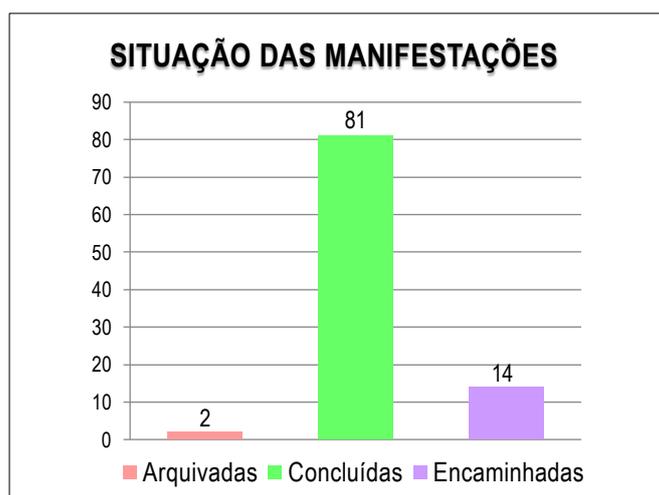
Manifestações de Ouvidoria

No ano de 2024 foram registradas 97 (noventa e sete) manifestações de ouvidoria na Plataforma Fala.BR da FCMS.



ASSUNTOS	QUANTIDADE
Acesso à informação	9
Assédio moral	1
Atendimento	3
Auditoria	1
Conduta Ética	1
Denúncia Crime	1
Denúncia de irregularidades de servidores	4
Difusão Cultural	3
Emprego	1
Fale com o Presidente	1
Fiscalização do Estado	1
Informações processuais	3
Licitações	1
MEI - Microempreendedor Individual	1
Outros em Administração	1
Outros em Comércio e serviços	1
Outros em Cultura	40
Outros em Trabalho	2
Ouvidoria	13
Relações de Trabalho	5

Serviços Públicos	2
Transparência	1
SEM ASSUNTO	1
TOTAL	97



Análise e Providências

Considerando as manifestações encaminhadas à Fundação de Cultura de Mato Grosso do Sul no ano de 2024, observa-se uma concentração de assuntos relacionados aos Editais da Lei Paulo Gustavo, frequentemente identificados como “Outros em Cultura”.

De forma mais detalhada, a maioria dessas manifestações refere-se a reclamações sobre falhas administrativas no processo de contratação dos pareceristas responsáveis pela análise dos projetos submetidos para obtenção dos recursos oferecidos por tais Editais. Essas falhas envolvem tanto os critérios de seleção e a documentação exigida quanto a ausência de pagamento aos profissionais que prestaram serviços à Fundação.

Além disso, um número considerável de manifestações, classificadas como “Ouvidoria”, também se relaciona com os Editais da Lei Paulo Gustavo, sendo, em grande parte, relacionadas às falhas na contratação de pareceristas.

À medida que as manifestações foram sendo recebidas e as similaridades nos assuntos identificadas, esta USCI adotou como providência o envio imediato, por e-mail, para a assessoria do Gabinete responsável pelos Editais da Lei Paulo Gustavo.

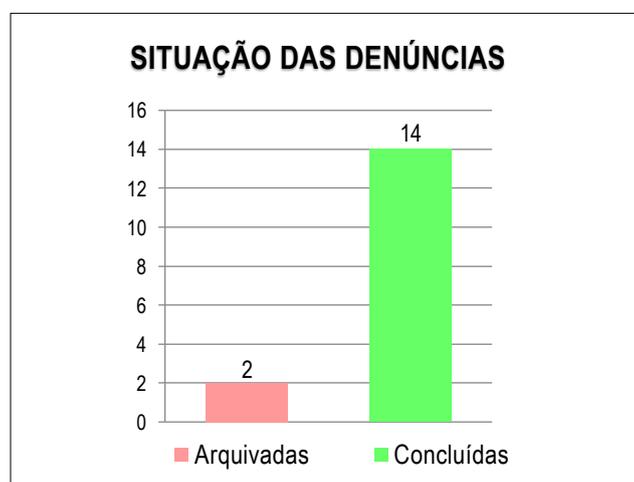
A despeito do grande volume de manifestações, sendo a maioria delas com o teor de reclamação, a assessoria procedia com a verificação de cada situação enviando as respostas de forma tempestiva.

Tal fato ocorreu em um volume tão considerável que a Direção-Geral da Fundação de Cultura decidiu designar servidores para se dedicarem exclusivamente à resolução dos problemas enfrentados, bem como o atendimento às questões de ouvidoria.

Denúncias

No ano de 2024 foram registradas 16 (dezesseis) denúncias na Plataforma Fala.BR da FCMS.

ASSUNTOS	QUANTIDADE
Assédio moral	3
Atendimento	1
Concurso	1
Convênio	1
Dados Pessoais - LGPD	2
Denúncia Crime	1
Difusão Cultural	1
Licitações	1
Outros em Cultura	5
TOTAL	16



Análise

Importante destaque nas Denúncias apresentadas à FCMS é a questão do Assédio Moral, retratando um ambiente de trabalho que favorece atitudes que colocam os servidores estaduais em situações de desconforto, humilhação e desgaste emocional, prejudicando sua saúde psicológica e o desempenho profissional.

Das 16 denúncias, três foram diretamente relacionadas ao Assédio Moral. No entanto, em uma análise detalhada do teor das demais manifestações, especialmente as classificadas como "Outros em Cultura", também foi identificado o assédio moral como tema abordado.

Os demais assuntos versaram sobre pautas diversificadas, sendo todas devidamente encaminhadas ao Gabinete da FCMS. Juntamente com as denúncias, foram enviadas orientações técnicas quanto à condução dos trabalhos que envolvem o tratamento das denúncias, em conformidade com o protocolo formal e o fluxo de processos exigido nessas situações.

Além disso, foi realizada a devida instrução in loco dos servidores envolvidos em todas as etapas do tratamento das denúncias, com o objetivo de assegurar o adequado manejo deste instrumento de ouvidoria.

Cabe destacar uma situação atípica que ocorreu no final do ano de 2024. Das denúncias apresentadas, duas delas versam sobre o mesmo assunto e denunciam a mesma servidora. Diante desse cenário, o Diretor-Presidente da Fundação procurou esta Unidade para solicitar orientações sobre os procedimentos a serem adotados em casos de avocação, alegando que os servidores designados para compor as comissões processante recusaram a incumbência.

Após a análise da legislação e consulta técnica à OGE, o Diretor-Presidente foi devidamente informado de que a avocação não poderia ser iniciativa da Fundação, mas sim da CGE, caso esta considerasse necessário. Foram apresentadas outras alternativas para a condução das denúncias, como a alteração na composição da comissão processante. No entanto, o Diretor-Presidente optou por tratar diretamente com o Controlador-Geral do Estado.

Diante disso, essas denúncias permaneceram paradas, com retomada prevista para este mês, uma vez que, não sendo possível a avocação pela CGE, um novo servidor foi designado para presidir a comissão processante.

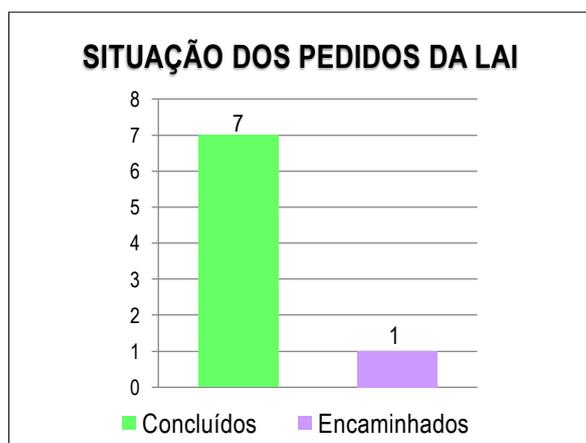
Ademais, é possível perceber que os servidores da FCMS se sentem confortáveis em procurar a sala de atendimento da USCI uma vez que uma das denúncias formalizadas no Portal Fala.BR foi feita

presencialmente. Após buscar orientações algumas vezes com a USCI, o denunciante decidiu registrar sua denúncia de Assédio Moral contando com o apoio presencial da equipe da USCI.

Pedidos de Acesso à Informação

No ano de 2024 foram registrados 8 (oito) pedidos de acesso à informação na Plataforma Fala.BR da FCMS.

ASSUNTOS	QUANTIDADE
Acesso à informação	2
Cadastro	1
Cotas	1
Convênio	1
Outros em Cultura	3
TOTAL	8



Análise

De modo geral, a ferramenta de Pedidos de Acesso à Informação, disponível no portal Fala.BR, foi utilizada por pesquisadores da área cultural. Acadêmicos de programas de pós-graduação *strictu sensu* fazem uso desta ferramenta para obter dados para suas pesquisas.

Os questionamentos são, em regra, sobre a aplicação de recursos públicos no desenvolvimento de políticas públicas e a abrangência destas políticas em âmbito estadual.

Os setores acionados para responder aos Pedidos de Acesso à Informação atenderam a contento, embora tenha sido necessário que a equipe da USCI interviesse pessoalmente para garantir o envio das respostas dentro do prazo, evitando sua perda.

Considerações Finais

No ano de 2024, houve um grande número de manifestações inseridas no Portal Fala.BR, o que revelou dois aspectos importantes: o primeiro é que a sociedade reconhece o Portal como um instrumento eficaz para registrar suas diversas manifestações, como solicitações, reclamações, denúncias e pedidos de acesso à informação. A segunda observação é que, ao analisar o total de manifestações, a maioria delas refere-se às falhas administrativas na condução dos Editais da Lei Paulo Gustavo.

Vale ressaltar que, das possibilidades que a ferramenta oferece, não houve registro de elogios para a FCMS.

Outro ponto importante é que, em setembro de 2024, a titular da USCI da FCMS foi transferida para outra Secretaria Estadual, e, desde então, todas as demandas dessa Seccional passaram a ser assumidas pela USCI da SETESC. A análise deste relatório está sendo elaborada com base nos dados obtidos a partir de setembro de 2024.

Embora o acúmulo de funções tenha impactado significativamente a equipe da USCI/SETESC, em nenhum momento houve prejuízo no atendimento das demandas de ambas as instituições.

Por fim, é importante registrar o apoio eficiente das Unidades da CGE que foram acionadas durante o ano de 2024, oferecendo suporte técnico para garantir que as ações das USCI/SETESC e USCI/FCMS cumprissem seus objetivos.

FERTEL-MS - FUNDAÇÃO JORNALISTA LUIZ CHAGAS DE RÁDIO E TV EDUCATIVA DE MATO GROSSO DO SUL

No ano de 2024 foram registrados o TOTAL de 3 (três) protocolos na Plataforma Fala.BR da FERTEL-MS.

Entre os protocolos, destacamos:

- Manifestações de ouvidoria – 1 registro

- Denúncias – 2 registros

Manifestações de Ouvidoria

No ano de 2024 foi registrada 1 (uma) manifestação de ouvidoria na Plataforma Fala.BR da FERTEL-MS.



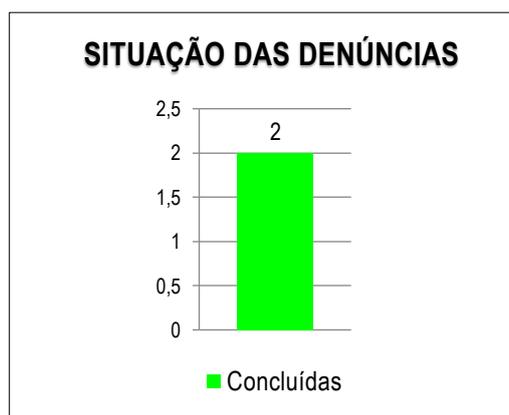
ASSUNTO	QUANTIDADE
Aposentadoria	1
TOTAL	1



Denúncias

No ano de 2024 foram registradas 2 (duas) denúncias na Plataforma Fala.BR da FERTEL-MS.

ASSUNTOS	QUANTIDADE
Assédio moral	1
Direitos Humanos	1
TOTAL	2



FUNDECT-MS - FUNDAÇÃO DE APOIO AO DESENVOLVIMENTO DO ENSINO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE MATO GROSSO DO SUL

No ano de 2024 foram registrados 12 (doze) protocolos na Plataforma Fala.BR da FUNDECT-MS.

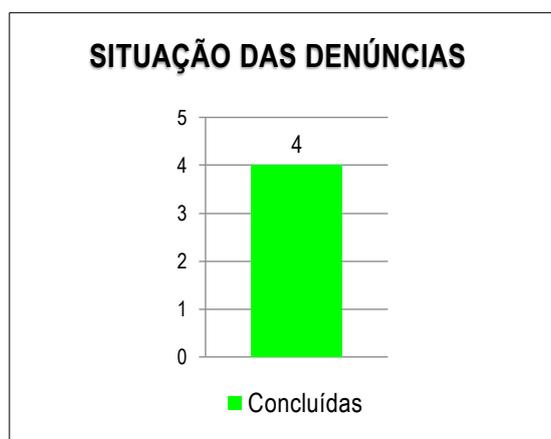
Entre os protocolos, destacamos:

- Denúncias – 4 registros
- Pedidos de acesso à informação – 8 registros

Denúncias

No ano de 2024 foram registradas 4 (quatro) denúncias na Plataforma Fala.BR da FUNDECT-MS.

ASSUNTOS	QUANTIDADE
Assédio moral	1
Denúncia de irregularidades de servidores	1
Discriminação	1
Frequência de Servidores	1
TOTAL	4



Análise

A FUNDECT recebeu quatro denúncias; todas as manifestações foram devidamente analisadas por meio de apuração interna, conduzida com o acompanhamento da Diretoria Executiva da Fundação. Após análise preliminar, verificou-se que em 3 delas não houve elementos suficientes para instauração de sindicância ou processo disciplinar, seja por ausência de indícios mínimos de materialidade, seja por desinteresse das partes envolvidas em dar o prosseguimento com as demandas em análise.

Em consideração a denúncia de irregularidades de servidores, que é de um projeto LITECH/OAB/MS, foi devidamente e no prazo encaminhado a ordem para conhecimento e apuração dos fatos que foram assim retratados, posteriormente a OAB/MS encaminhou as a manifestação contendo a apuração bem como a defesa da instituição sobre e o despacho deles encaminhados por vez a CGE/MS, e com a apuração não foi levada a diante a ação por falta de materialidade da denúncia.

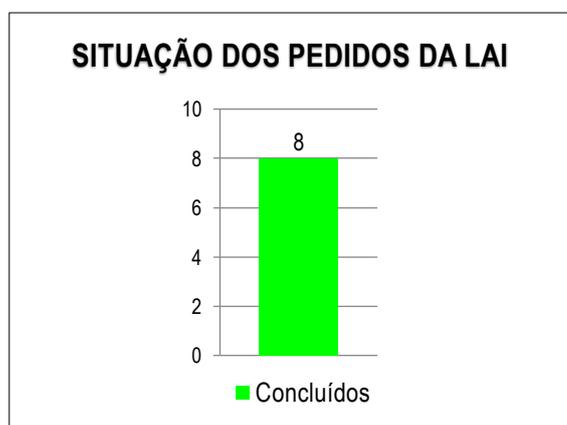
Dessa forma, todas as denúncias foram encerradas de forma conclusiva no Sistema Fala.BR, registradas como concluídas, sem necessidade de abertura de processos adicionais. A FUNDECT reitera

seu compromisso com a transparência e com o devido tratamento de todas as manifestações recebidas, mantendo-se à disposição para reabrir apurações caso novos elementos venham a ser apresentados.

Pedidos de Acesso à Informação

No ano de 2024 foram registrados 8 (oito) pedidos de acesso à informação na Plataforma Fala.BR da FUNDECT-MS.

ASSUNTOS	QUANTIDADE
Acesso à informação	3
Biodiversidade	1
Certidões e Declarações	1
Ensino Médio	1
Exame Nacional do Ensino Médio – Enem	1
Infraestrutura e Fomento	1
TOTAL	8



Análise e Providências

No ano de 2024, todos os pedidos de acesso à informação recebidos pela FUNDECT foram devidamente analisados, tratados e respondidos em tempo hábil, de acordo com os prazos estabelecidos na legislação vigente, especialmente a Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação).

As manifestações abrangeram temas diversos, como acesso à informação institucional, biodiversidade, certidões e declarações, ensino médio, ENEM e infraestrutura/fomento. Não foi identificado um tema recorrente, o que demonstra um interesse distribuído sobre diferentes áreas de atuação da Fundação, contudo dentro do pedido de informações recebidos mais 60% não são de relações pertinentes da competência de atuação da fundação.

Importante destacar que, a partir de algumas das solicitações consideradas pertinentes, foram promovidas atualizações no site institucional e nas Cartas de Serviços da Fundação, com o objetivo de aumentar a clareza, a acessibilidade e a qualidade das informações disponibilizadas à população, fortalecendo o compromisso com a transparência ativa.

As solicitações de acesso à informação, assim como as demais manifestações recebidas por meio do Fala.BR, contribuíram significativamente para o fortalecimento das práticas de transparência e aprimoramento da comunicação institucional da FUNDECT. A diversidade de temas apresentados evidenciou a necessidade de tornar mais clara e acessível a linguagem utilizada nas Cartas de Serviços e nas informações divulgadas no site oficial da Fundação.

Com base nessas manifestações, foi possível promover ajustes que reforçam a coesão textual, a organização das informações e a facilitação do acesso aos dados públicos por parte dos cidadãos. Essas ações reafirmam o compromisso da FUNDECT com a melhoria contínua da governança institucional, com foco em oferecer respostas mais claras, linguagem cidadã e canais mais eficazes de prestação de contas à sociedade.

Considerações Finais

Com base na análise das manifestações recebidas ao longo de 2024, a FUNDECT promoveu uma reavaliação das suas formas de comunicação institucional, especialmente no que diz respeito aos informativos públicos e canais de acesso à informação. Esse processo resultou na reorganização de conteúdos disponíveis no site, na reformulação das Cartas de Serviços e na definição de padrões mais claros de linguagem e estrutura, com foco em ampliar a compreensão e a transparência junto à população.

As manifestações, sejam denúncias ou pedidos de informação, também contribuíram para que a Fundação estruturasse ações mais eficientes de controle interno e gestão de riscos, especialmente nos segmentos que foram alvo de maior número de manifestações. As denúncias recebidas foram tratadas com responsabilidade e finalizaram-se após apuração criteriosa, enquanto os pedidos de acesso permitiram identificar pontos de atenção na prestação de informações públicas e no alinhamento com as competências institucionais da FUNDECT.

Ressalta-se, ainda, o volume significativo de pedidos de acesso à informação que não guardam relação direta com a finalidade legal da Fundação, demonstrando a necessidade de reforçar o entendimento público sobre sua missão institucional. Com isso, vêm sendo desenvolvidas alternativas para melhorar o direcionamento e o tratamento dessas situações, como o aperfeiçoamento das rotinas de triagem, a inclusão de orientações no portal institucional e a capacitação de servidores que atuam na linha de frente do atendimento ao cidadão.

FUNDESORTE - FUNDAÇÃO DE DESPORTO E LAZER DE MATO GROSSO DO SUL

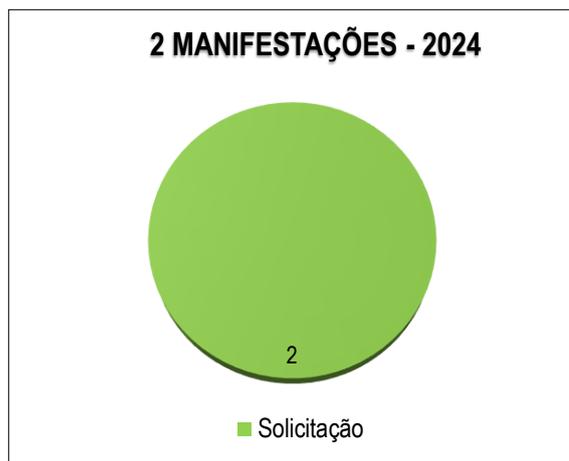
No ano de 2024 foram registrados o TOTAL de 9 (nove) protocolos na Plataforma Fala.BR da FUNDESORTE-MS.

Entre os protocolos, destacamos:

- Manifestações de ouvidoria – 2 registros
- Denúncias – 2 registros
- Pedidos de acesso à informação – 5 registros

Manifestações de Ouvidoria

No ano de 2024 foram registradas 2 (duas) manifestações de ouvidoria na Plataforma Fala.BR da FUNDESORTE-MS.



ASSUNTOS	QUANTIDADE
Esporte Profissional	1
Fale com o Presidente	1
TOTAL	2



Análise e Providências

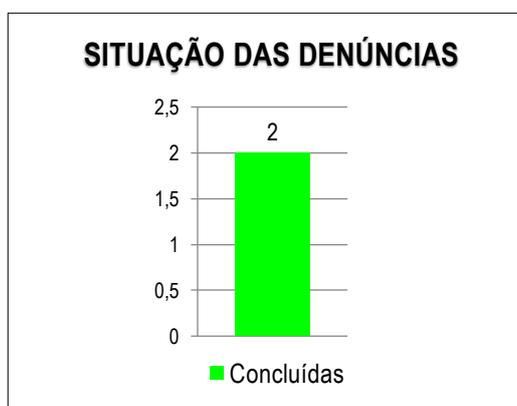
Foi um ano positivo com poucas manifestações registradas nada de grave e nenhum assunto recorrente. Uma solicitação de arbitragem e um questionamento de um formato de tabela de uma competição específica.

Conseguimos atender a questão da arbitragem e o orientamos a forma correta e encaminhamos o questionamento em relação a tabelas da competição citada.

Denúncias

No ano de 2024 foram registradas 2 (duas) denúncias na Plataforma Fala.BR da FUNDESPORTE-MS.

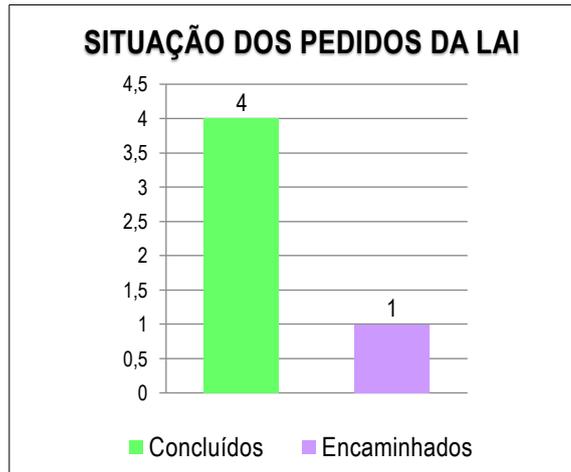
ASSUNTOS	QUANTIDADE
Corrupção	1
Esporte Comunitário	1
TOTAL	2



Pedidos de Acesso à Informação

No ano de 2024 foram registrados 5 (cinco) pedidos de acesso à informação na Plataforma Fala.BR da FUNDESPORTE-MS.

ASSUNTOS	QUANTIDADE
Acesso à informação	2
Convênio	2
Outros em Esporte e Lazer	1
TOTAL	5



Análise

Todos os registros foram respondidos e esclarecidos no tempo determinado não tivemos nenhum problema enquanto ao acesso a informações.

Considerações Finais

Em 2024 foi ano muito positivo onde tivemos todas as metas atingidas tanto de prazo quanto de satisfação, fizemos alguns atendimentos presencial em relação há dúvidas e questionamentos sobre as manifestações e solicitações ao longo do ano e também fizemos o acompanhamento após a conclusão de cada recurso.

FUNDTUR-MS - FUNDAÇÃO DE TURISMO DE MATO GROSSO DO SUL

No ano de 2024 foram registrados o TOTAL de 4 (quatro) protocolos na Plataforma Fala.BR da FUNDTUR-MS.

Entre os protocolos, destacamos:

- Manifestações de ouvidoria – 3 registros
- Pedidos de acesso à informação – 1 registro

Manifestações de Ouvidoria

No ano de 2024 foram registradas 3 (três) manifestações de ouvidoria na Plataforma Fala.BR da FUNDTUR-MS.



ASSUNTOS	QUANTIDADE
Acesso à informação	1
Transporte Rodoviário	1
Turismo	1
TOTAL	3



Análise e Providências

As manifestações direcionadas à Fundação de Turismo do MS no ano de 2024 foram pontuais, a saber: a) Devido ao fato do avistamento de animais mortos na pista no trajeto de Bonito e região do Pantanal e a falta de passagem subterrânea ou suspensa; b) disponibilização de vídeo/teaser de curta duração e material gráfico que apresente a cidade de Campo Grande; c) solicitação de prestação de contas apresentada junto a FUNDTUR por meio de uma Organização da Sociedade Civil atendida via edital de chamamento público.

Quanto ao avistamento de animais mortos na pista no trajeto de Bonito e região do Pantanal e a falta de passagem subterrânea ou suspensa, informamos que a Fundação de Turismo de MS compartilha da mesma percepção quanto aos animais atropelados em nossas rodovias, mas este é um problema complexo que envolve várias iniciativas e ações de diversas Secretarias/Fundações e a sociedade civil. A Fundação de Turismo de Mato Grosso do Sul, enquanto órgão oficial de turismo está engajada nas práticas sustentáveis em nosso estado e vem incentivando isso junto ao trade turístico. A ausência de túneis de passagens de fauna sob as rodovias do estado de Mato Grosso do Sul pode ser justificada por uma série de fatores que envolvem questões técnicas, financeiras e ambientais, dentre eles o custo de implementação, estudos e viabilidade técnica, necessidade de priorização de trechos específicos e de ações mitigadoras, como colocação de telas em alguns trechos. Destacando ainda que, a FUNDTUR segue atenta à esta questão e disposta a participar de uma iniciativa ampla e de médio prazo que busque a solução deste problema, uma vez que reconhecemos a importância de preservar a fauna local e evitar acidentes.

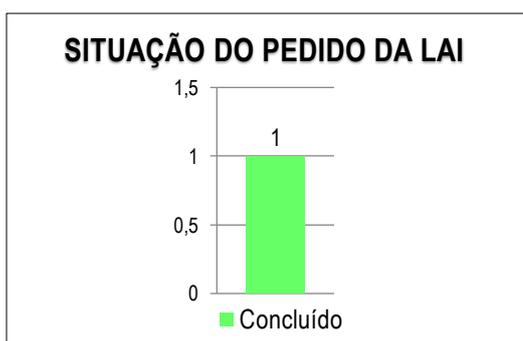
No que tange a disponibilização de vídeo/teaser de curta duração e material gráfico que apresente a cidade de Campo Grande, informamos que os materiais pertinentes ao município de Campo Grande estão disponíveis nos links abaixo: (<https://youtu.be/j9XLtrxvawk?si=8u7LAMEAdarvgtjo>, <https://youtu.be/JXIGgOXTIc?si=nT7BDqd29tHbgTeu>). Destacamos que a Fundação de Turismo de MS nos vídeos promocionais busca retratar o estado como um todo, logo, compartilha-se ainda alguns vídeos promocionais utilizados: (<https://youtu.be/BFRy-25MX2c?si=QSHDencyp8bu0CPw>) e (<https://youtu.be/pon8cHVy8Ks?si=UFGYhuC172Zyhq2p>).

Com relação a solicitação de prestação de contas apresentada junto a FUNDTUR por meio de uma Organização da Sociedade Civil, informamos que o fornecimento da prestação de contas solicitada está restrito às partes interessadas, após pedido devidamente formalizado por representação legal desta ou por ordem judicial.

Pedidos de Acesso à Informação

No ano de 2024 foi registrado 1 (um) pedido de acesso à informação na Plataforma Fala.BR da FUNDTUR-MS.

ASSUNTOS	QUANTIDADE
Turismo	1
TOTAL	1



Análise

Acerca da participação da Fundação de Turismo de Mato Grosso do Sul – FUNDTUR nas feiras internacionais no ano de 2024, divulgamos o calendário dos eventos internacionais e a forma para participação nestes:

PARTICIPAÇÃO DAS FEIRAS NA AGENDA DE PROMOÇÃO COMERCIAL DA EMBRATUR

A Fundação de Turismo manifestou interesse em participar dos seguintes eventos:

- FITUR em Madri, Espanha – 24 a 28/01 – Inscrição realizada e aprovada por meio do Edital 9/2023, destinado aos interessados em participar das feiras do primeiro semestre de 2024;
- ITB em Berlim, Alemanha – 05 a 07/03 – Inscrição realizada e aprovada por meio do Edital 9/2023, destinado aos interessados em participar das feiras do primeiro semestre de 2024;
- FIT América Latina em Buenos Aires, Argentina – com data a ser definida – inscrição a ser realizada por meio de Edital a ser lançado; e,
- WTM London em Londres, Reino Unido – com data a ser definida – inscrição a ser realizada por meio de Edital a ser lançado.

Os interessados em participar, como coexpositores, dos estandes do Brasil nas feiras internacionais que compõem a Agenda de Promoção Comercial da Agência Brasileira de Promoção

Internacional do Turismo – EMBRATUR, deverão realizar suas inscrições por meio do preenchimento no sistema de inscrição da Embratur, nas datas informadas em Edital.

A participação dos inscritos aprovados, dentro do número de vagas disponíveis, se dará em posto de trabalho a ser disponibilizado para cada interessado confirmado, no estande da Embratur.

EVENTOS INTERNACIONAIS COM A PARTICIPAÇÃO DO TRADE DE MS

- Adventure Elevate Latin América – de 06 a 08/05 – em Quito, Equador, sendo 02 (duas) credenciais destinadas para o trade;

- Adventure Elevate – de 11 a 13/06 – em Asheville, North Carolina, sendo 01 (uma) credencial destinada para o trade;

- Meeting Brasil – 05/08 - em Santa Cruz de La Sierra, Bolívia, sendo 08 (oito) credenciais destinadas para o trade;

- Adventure Travel World Summit – de 07 a 10/10 – no Panamá/PA, sendo 01 (uma) credencial destinada ao trade;

- Remote Latin América – de 14 a 17/10 – em Puyehue, Chile, sendo 01 (uma) credencial destinada ao trade;

- Gol Te Leva a Brasil – de 13 a 16/05 – em Mendoza, Córdoba, Rosário e Buenos Aires, sendo uma credencial destinada ao trade.

Nos eventos e/ou ações promocionais em que a Fundação de Turismo tiver espaço físico, ou durante a programação do evento, cumprido o devido processo de contratação, será realizado o convite ao trade turístico para participar da ação/evento, com antecedência de 45 (quarenta e cinco) a 15 (quinze dias) dias antes do início do evento.

Este prazo tem variação de acordo com a tramitação do processo de contratação dentro do Poder Executivo do estado e a sua efetivação, com a assinatura do contrato entre as partes.

As informações sobre os eventos em que a Fundação de Turismo participará, bem como as ações promocionais que serão desenvolvidas, são divulgadas por meio de e-mail e mensagem em grupo de Whatsapp.

Para o cadastro na relação de e-mails da Fundação de Turismo para o recebimento de informações sobre o “Participe Conosco” a empresa/prestador interessado deverá preencher o formulário existente na plataforma GOOGLE FORMS (<https://info.visitms.com.br/cadastro-de-contatos-fundacao-de-turismo-dems>).

Para cada evento/ação será gerado um novo link para que os interessados possam se inscrever.

As inscrições são limitadas de acordo com a viabilidade e quantidade de acessos/credenciais que a Fundação de Turismo terá direito.

As inscrições serão confirmadas por ordem cronológica, sendo permitido somente uma inscrição por CNPJ, limitadas ao quantitativo disponível para o referido evento/ação.

O envio do formulário para a inscrição nos eventos/ações da Fundação de Turismo é feito por e-mail, através da plataforma RD Station, usando as informações disponíveis no banco de dados/e-mails, bem como no CADASTUR, citados anteriormente.

É critério básico para ter sua inscrição deferida, que a empresa/prestador esteja devidamente inscrito no Cadastro de Prestadores de Serviços Turísticos (CADASTUR), do Ministério do Turismo.

O convite também será feito por meio do grupo de WhatsApp gerido pela Gerência de Feiras e Eventos, denominado “Mercado – FUNDTUR”.

Após o encerramento das inscrições as empresas terão um prazo de 5 (cinco) dias para desistência sem penalidades.

Caso a empresa não comunique a sua desistência e não participe do evento ficará impedida de se inscrever no próximo evento como forma de penalidade.

Havendo a desistência de uma, ou mais, empresas, esta vaga será comunicada e novamente disponibilizada para o trade com a reabertura do formulário para novas inscrições por um prazo de 24 horas. A Fundação de Turismo não será responsável pela organização, ou custeio, dos deslocamentos, hospedagem, alimentação e qualquer outra despesa do participante, além da já assumida no processo de contratação com o realizador do evento/ação.

Para participar dos eventos internacionais é necessário ter fluência em inglês.

FUNSAU-MS - FUNDAÇÃO SERVIÇOS DE SAÚDE DE MATO GROSSO DO SUL

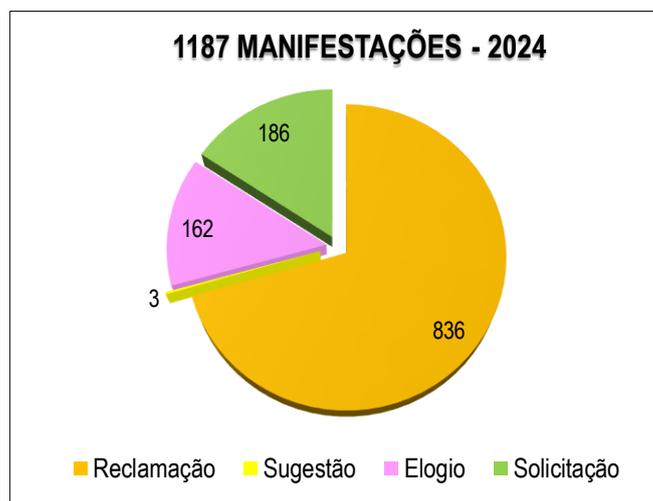
No ano de 2024 foram registrados o TOTAL de 1277 (mil duzentos e setenta e sete) protocolos na Plataforma Fala.BR da FUNSAU-MS.

Entre os protocolos, destacamos:

- Manifestações de ouvidoria – 1187 registros
- Denúncias – 71 registros
- Pedidos de acesso à informação – 19 registros

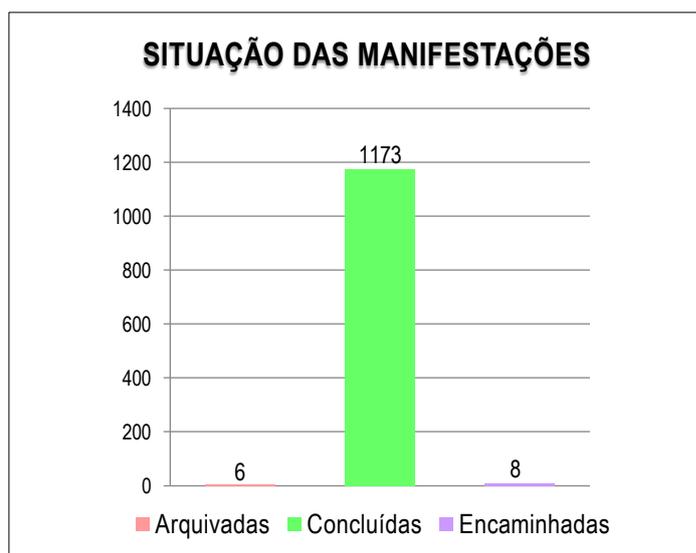
Manifestações de Ouvidoria

No ano de 2024 foram registradas 1187 (mil cento e oitenta sete) manifestações de ouvidoria na Plataforma Fala.BR da FUNSAU-MS.



ASSUNTOS	QUANTIDADE
Abono salarial	3
Acesso à informação	2
Agendamento	2
Agendamento de Consultas	3
Agente Público	2
Agradecimento aos profissionais da Saúde	92
Assédio moral	8
Assistência à Pessoa com Deficiência	2
Assistência ao Idoso	6
Assistência Farmacêutica (Medicamento)	47
Assistência Hospitalar e Ambulatorial	880
Assistência Social	1
Atendimento	5
Atendimento Básico	1
Benefício	1
Cirurgia	5
Concurso	6

Consulta/Tratamento/Exame/Cirurgia em Saúde	13
Denúncia de irregularidades de servidores	6
Infraestrutura e Fomento	1
Infraestrutura Urbana	1
Medicamentos e Aparelhos	8
Outros em Administração	1
Outros em Saúde	7
Outros em Trabalho	1
Ouvidoria	19
Ouvidoria Interna	50
Proteção e Benefícios ao Trabalhador	2
Recursos Humanos	3
Recursos Humanos em Saúde	4
Relações de Trabalho	1
Serviços Públicos	1
Serviços Urbanos	1
Transparência	1
Vigilância em Saúde (Vacinação)	1
TOTAL	1187



Análise e Providências

Entre o total de 1187 manifestações de ouvidoria registradas, o assunto com maior recorrência é insatisfação com atendimento, seguido de insatisfação com infraestrutura (em sua maioria sobre ar condicionado) e falta de insumos (medicações, materiais para cirurgia).

Ao receber as demandas, a Diretoria responsável por ela trabalha com rapidez e eficiência, trabalhando com a investigação das manifestações, para assim executar medidas cabíveis, trazendo satisfação ao cidadão.

Quando se trata de insatisfação com atendimento, em alguns casos foi necessária a abertura de Sindicância Administrativa e em outras, advertência verbal, sendo necessária também a educação continuada a respeito de atendimento ao público.

Referente a infraestrutura houve extrema rapidez, a manutenção foi acionada para assim solucionar as manifestações referente ao mal funcionamento de ar condicionado.

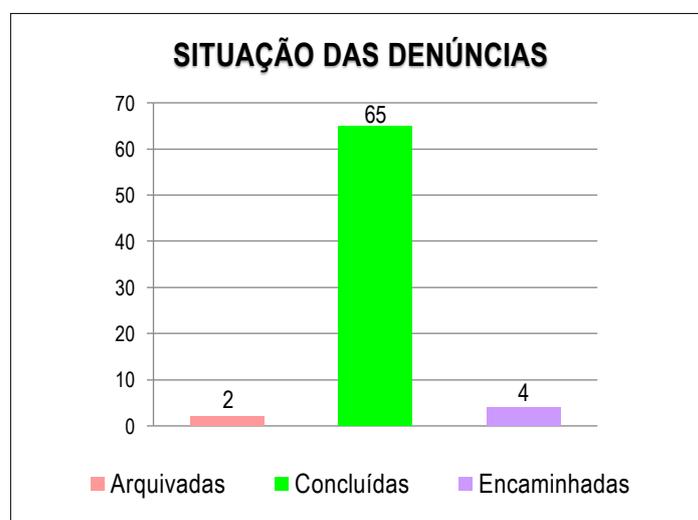
Já sobre a falta de insumos foi possível observar grande empenho da Diretoria responsável, fornecendo respostas rápidas e precisas sobre os processos de compra que em sua totalidade já eram todos existentes.

Denúncias

No ano de 2024 foram registradas 71 (setenta e uma) denúncias na Plataforma Fala.BR da FUNSAU-MS.

ASSUNTOS	QUANTIDADE
Abono salarial	1
Acesso à informação	1
Agente Público	3
Assédio moral	9
Assédio sexual	3
Assistência à Pessoa com Deficiência	1
Assistência ao Idoso	1
Assistência Farmacêutica (Medicamento)	1
Assistência Hospitalar e Ambulatorial	5
Atendimento	2
Atendimento Básico	1

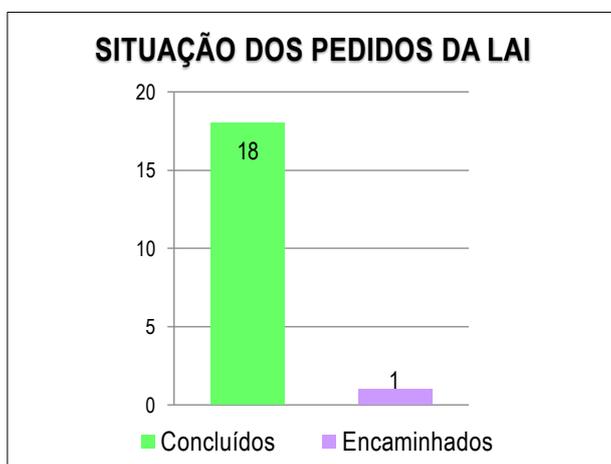
Auditoria	2
Concurso	3
Conduta Ética	1
Consulta/Tratamento/Exame/Cirurgia em Saúde	1
Corrupção	1
Defesa e vigilância sanitária	1
Denúncia de irregularidades de servidores	7
Frequência de Servidores	1
Gestão em Saúde	1
Hospitais Universitários	1
Legislação	1
Orçamento	11
Outros em Saúde	1
Ouvidoria	4
Planejamento e Gestão	1
Produto de Origem Animal	1
Proteção e Benefícios ao Trabalhador	1
Relações de Trabalho	2
Serviços Públicos	1
SEM ASSUNTO	1
TOTAL	71



Pedidos de Acesso à Informação

No ano de 2024 foram registrados 19 (dezenove) pedidos de acesso à informação na Plataforma Fala.BR da FUNSAU-MS.

ASSUNTOS	QUANTIDADE
Acesso à informação	7
Agradecimento aos profissionais da Saúde	1
Atendimento	1
Certidões e Declarações	3
Concurso	3
Consulta/Tratamento/Exame/Cirurgia em Saúde	1
Outros em Saúde	3
SEM ASSUNTO	1
TOTAL	19



Considerações Finais

A Ouvidoria FUNSAU recebe manifestações das seguintes formas: pessoalmente, via Fala.BR cadastrada pelo cidadão, telefone, WhatsApp, e-mail e Ouvidoria Estadual. Todas as manifestações recebidas são devidamente cadastradas no Fala.BR pelas servidoras da Ouvidoria FUNSAU.

O relatório em si traz as informações de forma direta e completa, apontando os dados registrados no Fala.BR, desta forma entende-se que todos os pontos importantes foram abordados.

FUNTRAB-MS - FUNDAÇÃO DE TRABALHO DE MATO GROSSO DO SUL

No ano de 2024 foram registrados o TOTAL de 56 (cinquenta e seis) protocolos na Plataforma Fala.BR da FUNTRAB-MS.

Entre os protocolos, destacamos:

- Manifestações de ouvidoria – 29 registros
- Denúncias – 22 registros
- Pedidos de acesso à informação – 5 registros

Manifestações de Ouvidoria

No ano de 2024 foram registradas 29 (vinte e nove) manifestações de ouvidoria na Plataforma Fala.BR da FUNTRAB-MS.



ASSUNTOS	QUANTIDADE
Abono salarial	2
Atendimento	15
Atendimento Básico	1
Auxílio	1
Cadastro	1
Controle social	1
Discriminação	2
Emprego	1
MEI - Microempreendedor Individual	1
Outros em Trabalho	3
Patrimônio	1
TOTAL	29



Análise e Providências

As manifestações recebidas pela FUNTRAB-MS em 2024 trataram, majoritariamente, de questões relacionadas ao atendimento ao público, especialmente em relação à intermediação de mão de obra e serviços prestados nos postos do Sistema Nacional de Emprego (SINE). Além disso, houve registros sobre abono salarial, os quais foram analisados e apurados conforme os protocolos internos da instituição.

Diante das manifestações recebidas, a FUNTRAB-MS adotou as seguintes providências:

- Aprimoramento do Atendimento: Foram reforçadas as diretrizes internas para qualificação do atendimento ao público, garantindo comunicação mais eficiente com os usuários.
- Revisão de Processos Internos: Ajustes foram realizados para assegurar maior agilidade na resposta às demandas.
- Encaminhamento de Casos Complexos: Situações de maior complexidade foram direcionadas às áreas competentes para providências específicas.
- Respostas Individualizadas: Todos os manifestantes receberam retorno formal, garantindo transparência e assertividade no atendimento.

Denúncias

No ano de 2024 foram registradas 22 (vinte e duas) denúncias na Plataforma Fala.BR da FUNTRAB-MS.

ASSUNTOS	QUANTIDADE
Assédio moral	4
Comercio externo	1
Discriminação	2
Empregabilidade	2
Emprego	1
Normas e Fiscalização	1
Outros em Segurança e Ordem Pública	1
Outros em Trabalho	5
Ouvidoria	4
TOTAL	22



Pedidos de Acesso à Informação

No ano de 2024 foram registrados 5 (cinco) pedidos de acesso à informação na Plataforma Fala.BR da FUNTRAB-MS.

ASSUNTOS	QUANTIDADE
Abono salarial	3
Bancos	1
Empregabilidade	1
TOTAL	5



Considerações Finais

A Fundação do Trabalho de Mato Grosso do Sul (FUNTRAB-MS) reafirma seu compromisso com a transparência, a melhoria contínua dos serviços prestados e a adoção de providências que garantam a qualidade no atendimento ao cidadão.

No período analisado, a FUNTRAB-MS implementou diversas ações voltadas ao aprimoramento de seus processos, destacando-se:

- **Maior celeridade nas respostas às manifestações;**
- **Revisão e aperfeiçoamento dos processos internos;**
- **Fortalecimento dos canais de atendimento.**

Foram adotadas medidas para compreender e solucionar as demandas apresentadas, conforme detalhado anteriormente. Entre as principais providências, destacam-se: análise interna, esclarecimento aos reclamantes, capacitação dos atendentes e fortalecimento dos canais de atendimento.

Por fim, reiteramos nosso compromisso institucional com a eficiência, a ética e a contínua melhoria dos serviços prestados à população, permanecendo à disposição para o aperfeiçoamento da gestão e do atendimento ao cidadão.

**IAGRO-MS - AGÊNCIA ESTADUAL DE DEFESA SANITÁRIA,
ANIMAL E VEGETAL DE MATO GROSSO DO SUL**

No ano de 2024 foram registrados o TOTAL de 159 (cento e cinquenta e nove) protocolos na Plataforma Fala.BR da IAGRO-MS.

Entre os protocolos, destacamos:

- Manifestações de ouvidoria – 73 registros
- Denúncias – 61 registros
- Pedidos de acesso à informação – 25 registros

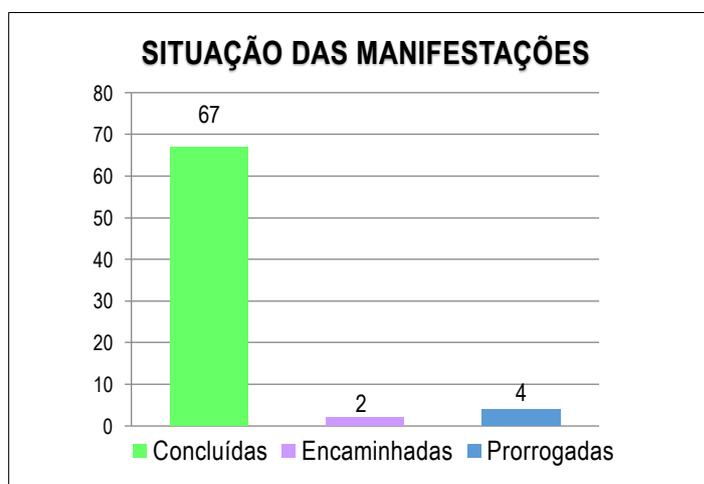
Manifestações de Ouvidoria

No ano de 2024 foram registradas 73 (setenta e três) manifestações de ouvidoria na Plataforma Fala.BR da IAGRO-MS.



ASSUNTOS	QUANTIDADE
Acesso à informação	3
Acreditação de Organismos e Laboratórios	1
Aduana	1
Agendamento de Consultas	1
Agente Público	7
Agricultura	5
Alimentação Animal	1

Animais	9
Aposentadoria	1
Atendimento	5
Auditoria	1
Cadastro	5
Certidões e Declarações	2
Combate a Epidemias	1
Conduta Ética	1
Curso Técnico	1
Defesa e vigilância sanitária	6
Fiscalização do Estado	6
Infraestrutura e Fomento	1
Normas e Fiscalização	1
Outros em Agropecuária	2
Outros em Meio Ambiente	1
Ouvidoria	2
Preservação e Conservação Ambiental	1
Produção Agropecuária	2
Recursos Humanos	1
Serviços Públicos	4
Trânsito	1
TOTAL	73



Análise e Providências

Os assuntos recorrentes na IAGRO-MS foram animais, agente público seguido de defesa e vigilância sanitária e fiscalização do Estado.

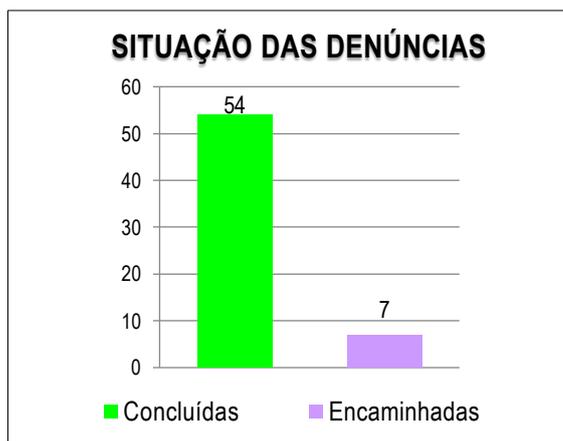
As principais providências incluem auditorias aos locais de manifestação, vigilância e fiscalização.

Denúncias

No ano de 2024 foram registradas 61 (sessenta e uma) denúncias na Plataforma Fala.BR da IAGRO-MS.

ASSUNTOS	QUANTIDADE
Abastecimento	1
Acesso à informação	1
Agente Público	4
Agricultura	1
Agricultura Familiar	2
Animais	10
Auditoria	1
Conduta Ética	1
Corrupção	2
Defesa do Consumidor	2
Defesa e vigilância sanitária	12
Denúncia de irregularidades de servidores	4
Fiscalização do Estado	4
Frequência de Servidores	1
Governo Digital	1
Normas e Fiscalização	2
Outros em Agropecuária	3
Outros em Meio Ambiente	1
Ouvidoria	3

Pesca e Aquicultura	1
Preservação e Conservação Ambiental	1
Produto de Origem Animal	3
TOTAL	61



Análise

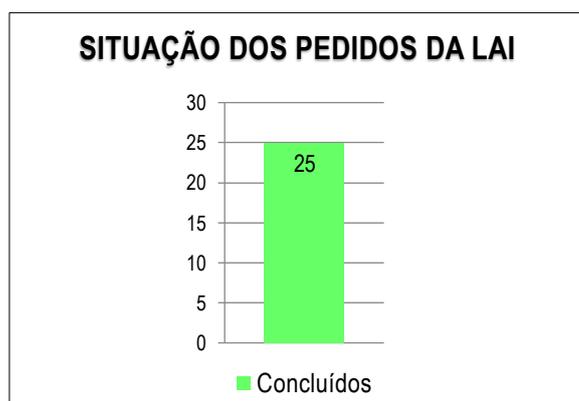
Denúncias recorrentes incluem Defesa e Vigilância Sanitária e Animais.

Pedidos de Acesso à Informação

No ano de 2024 foram registrados 25 (vinte e cinco) pedidos de acesso à informação na Plataforma Fala.BR da IAGRO-MS.

ASSUNTOS	QUANTIDADE
Acesso à informação	9
Agricultura	1
Animais	1
Cadastro	1
Certidões e Declarações	2
Concurso	1
Convênio	2

Dados Pessoais – LGPD	1
Legislação	2
Orçamento	1
Outros em Meio Ambiente	2
Produção Agropecuária	1
Produção Industrial	1
TOTAL	25



Análise

Todos os pedidos de acesso à informação são concedidos respeitando a legislação de sigilo de dados.

Considerações Finais

Outros canais de comunicação estão abertos ao cidadão como site da instituição (www.iagro.ms.gov.br), e-mail (dirpres@iagro.ms.gov.br), telefone, Notificação Área Animal (Whatsapp) (67) 99961-9205, Notificação Área Vegetal (Whatsapp) (67) 99971-8163, Helpdesk e-Saniagro 0800 647 6713, Instagram e Facebook (IAGROMS) e canal YouTube (IAGROMS) que permitem um melhor acesso da população.

IMASUL - INSTITUTO DE MEIO AMBIENTE DE MATO GROSSO DO SUL

No ano de 2024 foram registrados o TOTAL de 341 (trezentos e quarenta e um) protocolos na Plataforma Fala.BR do IMASUL.

Entre os protocolos, destacamos:

- Manifestações de ouvidoria – 152 registros
- Denúncias – 125 registros
- Pedidos de acesso à informação – 64 registros

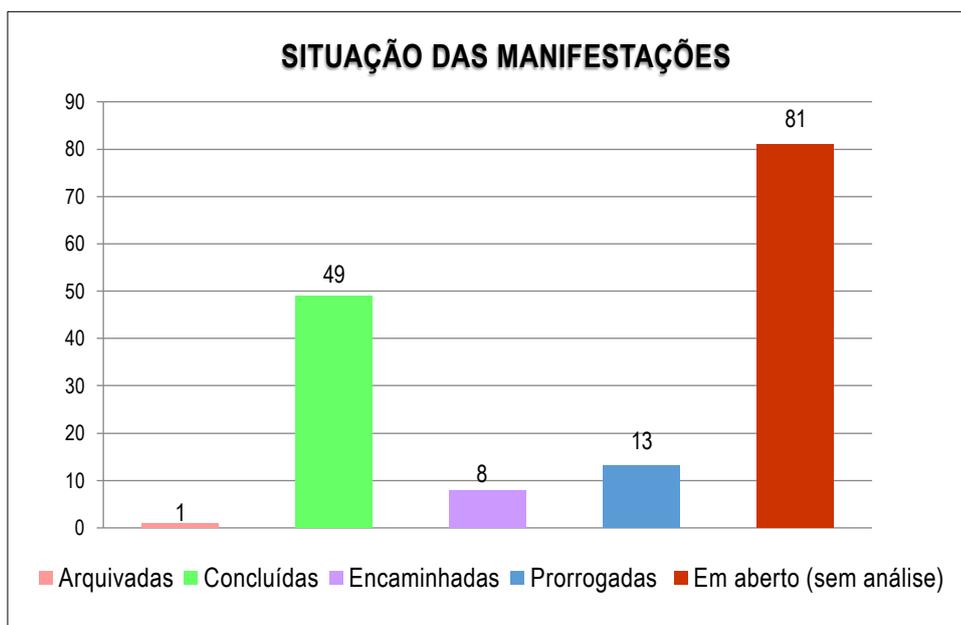
Manifestações de Ouvidoria

No ano de 2024 foram registradas 152 (cento e cinquenta e duas) manifestações de ouvidoria na Plataforma Fala.BR do IMASUL.



ASSUNTOS	QUANTIDADE
Acesso à informação	6
Agente Público	1
Água	4
Animais	7

Assédio moral	2
Assédio sexual	4
Auditoria	1
Biodiversidade	15
Cadastro	7
Calamidades/Desastres Naturais	1
Certidões e Declarações	7
Concurso	5
Defesa Civil	1
Denúncia Crime	4
Direitos Humanos	1
Fiscalização do Estado	7
Governo Digital	1
Legislação	2
Matrículas	1
Normas e Fiscalização	4
Outros em Meio Ambiente	33
Outros em Urbanismo	1
Ouvidoria	4
Pesca Amadora	2
Pesca e Aquicultura	1
Petróleo, Gás e Biocombustíveis (Combustíveis)	2
Preservação e Conservação Ambiental	10
Produção Agropecuária	1
Saneamento Básico Urbano	1
Serviços e Sistemas	7
Serviços Públicos	1
Serviços Urbanos	2
Site do Órgão	1
Sistema Penitenciário	1
Transporte Rodoviário	1
Turismo	1
SEM ASSUNTO	2
TOTAL	152

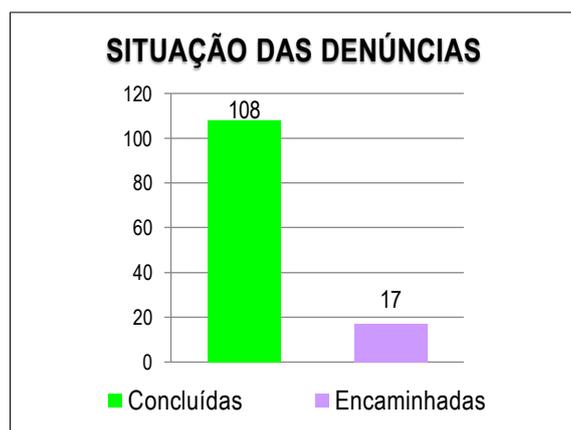


Denúncias

No ano de 2024 foram registradas 125 (cento e vinte e cinco) denúncias na Plataforma Fala.BR do IMASUL.

ASSUNTOS	QUANTIDADE
Agente Público	2
Agricultura	2
Água	5
Alimentação Animal	1
Animais	3
Assédio moral	2
Assédio sexual	1
Assentamento	1
Biodiversidade	37
Certificado ou Diploma	1
Concurso	1
Conduta Ética	1

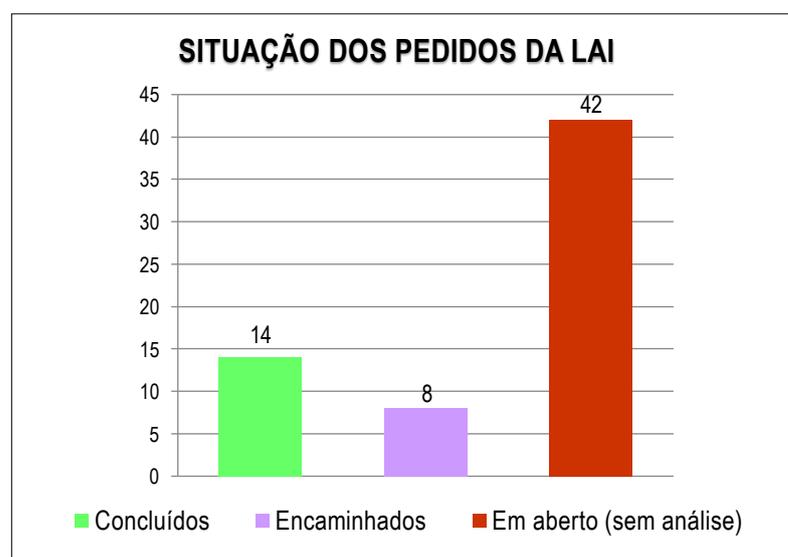
Convênio	1
Denúncia Crime	12
Denúncia de irregularidades de servidores	1
Fiscalização do Estado	8
Informações processuais	1
Mineração	1
Normas e Fiscalização	2
Outros em Industria	1
Outros em Meio Ambiente	22
Outros em Trabalho	1
Pesca Amadora	2
Pesca e Aquicultura	2
Preservação e Conservação Ambiental	7
Produção Industrial	1
Saneamento Básico Rural	1
Saneamento Básico Urbano	3
Serviços Públicos	1
Turismo	1
TOTAL	125



Pedidos de Acesso à Informação

No ano de 2024 foram registrados 64 (sessenta e quatro) pedidos de acesso à informação na Plataforma Fala.BR do IMASUL.

ASSUNTOS	QUANTIDADE
Acesso à Informação	19
Água	1
Animais	1
Convênio	1
Energia Elétrica	1
Informações processuais	1
Infraestrutura Urbana	1
Legislação	4
Multa	1
Orçamento	2
Outros em Energia	1
Outros em Meio Ambiente	19
Outros em Segurança e Ordem Pública	1
Pesca Amadora	1
Pesca e Aquicultura	1
Recursos Humanos	7
Transparência	1
SEM ASSUNTO	1
TOTAL	42



JUCEMS - JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

No ano de 2024 foram registrados o TOTAL de 15 (quinze) protocolos na Plataforma Fala.BR da JUCEMS.

Entre os protocolos, destacamos:

- Manifestações de ouvidoria – 11 registros
- Denúncias – 4 registros

Manifestações de Ouvidoria

No ano de 2024 foram registradas 11 (onze) manifestações de ouvidoria na Plataforma Fala.BR da JUCEMS.



ASSUNTOS

QUANTIDADE

Acesso à informação	1
Cadastro	3
Certidões e Declarações	2
Correição	1
Governo Digital	2
Outros em Trabalho	1
Serviços e Sistemas	1
TOTAL	11



Análise e Providências

As manifestações registradas, na Junta Comercial do Estado de Mato Grosso do Sul, no ano de 2024, são, de forma reiterada, sobre Cadastro, Certidão, Sistemas e Acesso à Informação, contribuindo para a melhoria dos Serviços prestados aos Usuários.

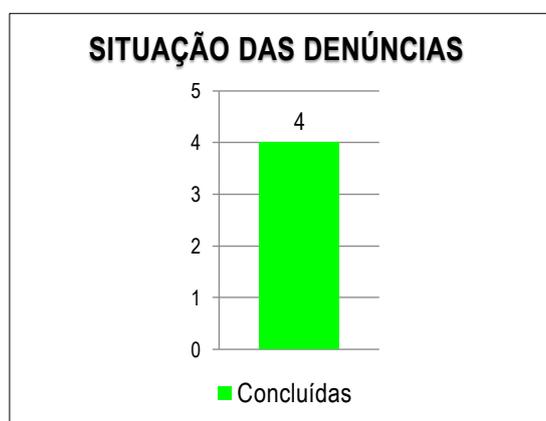
As providências adotadas, pela Junta Comercial do Estado de Mato Grosso do Sul, destinaram-se a atender, as Solicitações/Reclamações, de forma tempestiva e conclusiva, encaminhando para o Setor/Órgão Competente, quando necessário.

Os resultados obtidos, foram satisfatórios, atendendo às expectativas de acesso à informação aos Usuários.

Denúncias

No ano de 2024 foram registradas 4 (quatro) denúncias na Plataforma Fala.BR da JUCEMS.

ASSUNTOS	QUANTIDADE
Assédio moral	1
Atendimento	2
Defesa e vigilância sanitária	1
TOTAL	4



Considerações Finais

A Junta Comercial do Estado de Mato Grosso do Sul – JUCEMS, possui o **Reclame JUCEMS**, que é uma unidade subordinada à Presidência, responsável por atender demandas dos usuários, referente a área fim, quanto a:

- Reclamação de exigências formuladas nos processos;
- Dúvida/ Informações/ Comunicação de Erro/ Sistema/ FCN/ DBE/ Viabilidade;
- Cadastro/ Alteração/ Registro/ Protocolo/ Pedido de Atualização;
- Reclamação de Atendimento;
- Solicitação de Dilação de Prazo/ Restituição de Taxas;
- Informações Certidões/ Controles Especiais/ Leilão.

Os atendimentos do Reclame JUCEMS, são realizados via e-mail, telefone e chat.

PGE - PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

No ano de 2024 foram registrados o TOTAL de 61 (sessenta e um) protocolos na Plataforma Fala.BR da PGE-MS.

Entre os protocolos, destacamos:

- Manifestações de ouvidoria – 21 registros
- Denúncias – 24 registros
- Pedidos de acesso à informação – 16 registros

Manifestações de Ouvidoria

No ano de 2024 foram registradas 21 (vinte e uma) manifestações de ouvidoria na Plataforma Fala.BR da PGE-MS.



ASSUNTOS	QUANTIDADE
Acesso à informação	2
Assistência à Criança e ao Adolescente	1

Assédio moral	1
Assistência Judiciária	1
Atendimento	4
Certidões e Declarações	1
Concurso	1
Direitos Humanos	1
Operações de dívida pública	1
Outros em Administração	1
Outros em Saúde	1
Ouvidoria	4
Ouvidoria Interna	1
Redes Sociais	1
TOTAL	21



Análise e Providências

No sistema Fala.BR esta Ouvidoria recebeu manifestações envolvendo assuntos variados, mas a maioria deles continuam relacionados às atividades da Procuradoria de Controle da Dívida Ativa (PCDA/PGE-MS) envolvendo contribuintes inscritos ou não em dívida ativa, principalmente em matéria de IPVA, e demais dúvidas, dificuldades e orientações quanto ao pagamento, parcelamento ou desvinculação desses débitos e o conseqüente protesto dos valores ocorridos em Cartório.

As notícias de irregularidade recebidas motivaram a inauguração de procedimento preliminar de averiguação que foram regularmente processados no âmbito do órgão correccional.

Relacionamos abaixo as manifestações de ouvidoria mais relevantes recebidas por esta unidade:

- Reclamação anônima de que o telefone disponibilizado pelo site da PCDA/PGE-MS não atende e precisa obter informações sobre uma dívida ativa. Em 28/02/2024 foi respondido após manifestação do chefe da PCDA de que o telefone é linha matriz da AGENFA/SEFAZ que distribui as ligações, o setor atendeu 618 ligações em janeiro e 451 em fevereiro e os contribuintes ainda podem ser atendidos por e-mail e presencialmente, concluindo-se.

- Reclamação em relação ao processo seletivo aberto pela SAD visando à contratação de pessoal para preenchimento de vagas temporárias. Em 11/03/2024 foi respondido que a manifestação deverá ser direcionada para a análise da SAD, conforme competência prevista nos itens 1.2, 9.3 e 12.5 do Edital relativo ao processo seletivo simplificado SAD/SEL/2024, concluindo-se.

- Reclamação contra Procurador do Estado atuante no Hospital Regional que se recusa a usar crachá de identificação e só trabalha meio período. Em 26/04/2024 foi respondido que apenas uma Procuradora do Estado está designada para atuar no HRMS, pressupondo-se tratar da chefe da CJUR/PGE-FUNSAU, que também acumula função de chefe da CJUR/CCP, indicando as designações publicadas; averiguou-se que é portadora de crachá de identificação, ministra importantes capacitações e treinamentos para servidores na área, produz vários pareceres na matéria, concluindo-se fundamentadamente que não há presença de indícios suficientes para abertura de procedimento disciplinar, comunicando-se a denunciada, a Diretora-Presidente e a Procuradora-Geral a respeito, concluindo-se.

- Reclamação anônima em relação a Procurador de Entidades Públicas atuante no Hospital Regional que se recusa a usar crachá de identificação e só trabalha um período. Em 16/05/2024 foi autuado procedimento preliminar de averiguação (Despacho CGPGE nº 34/2024, PPA nº 15.007.393-2024), encerrado pela Decisão CGPGE nº 8/2024, de 27/05/2024, informando a entidade pública e demais órgãos interessados, concluindo-se.

- Reclamação de que não consegue obter informações junto ao setor responsável sobre débito de IPVA inscrito em dívida ativa. Em 09/05/2024 foi respondido que a PCDA atendeu diretamente o contribuinte, houve problemas de internet no local, mas o caso foi revisto e os débitos regularizados e baixados no sistema, apenas encontrando o licenciamento 2024 pendente que poderá ser quitado junto ao DETRAN-MS, concluindo-se.

- Reclamação informando que foi realizado o pagamento de CDA, mas não foi providenciada a baixa do débito após o pagamento. Em 24/05/2024 foi respondido conforme informações da PCDA de que não foram encontrados débitos de titularidade do contribuinte, mas localizaram no número de CNPJ indicado uma CDA já quitada; foi esclarecido como funciona todo o procedimento relativo ao protesto e traçado uma

linha do tempo do atendimento realizado ao contribuinte a fim de demonstrar que foram observados os prazos de resposta, concluindo-se.

- Reclamação sobre o telefone da PCDA que não atende o contribuinte. Em 23/05/2024 foi respondido conforme informações da PCDA que constatou a existência de uma CDA, o seu parcelamento, quitação e baixa da primeira parcela, prestando ainda esclarecimentos sobre o atendimento telefônico do órgão, o estudo sobre melhorias no atendimento e indicando ao final outras alternativas para os contribuintes também serem atendidos, concluindo-se.

- Reclamação acerca da atuação da Defensoria Pública Estadual em processo da Vara de Família. Em 17/05/2024 foi respondido que a competência em razão do assunto envolvido é da Defensoria Pública Estadual indicando o canal de Ouvidoria da Instituição, concluindo-se.

- Reclamação sobre manifestação de servidor em rede social. Em 29/05/2024 foi elaborada resposta conclusiva informando o usuário sobre o encaminhamento da manifestação ao órgão de apuração competente (Corregedoria-Geral da PGE-MS), concluindo-se pela Decisão CGPGE nº 9/2024.

- Solicitação de assistência para a realização de teste de DNA. Em 14/10/2024 foi respondido que a PGE-MS não é competente para analisar a solicitação; caso não seja possível arcar com pagamento de advogado particular, pode ser contatada a Defensoria Pública Estadual, que seria a competente para esse atendimento, indicando-lhe os canais do NUFAM e de Ouvidoria da instituição, concluindo-se.

- Solicita a exclusão de débitos inscritos em dívida ativa sobre veículo arrematado em leilão. Em 11/11/2024 a PCDA informou que os casos de alteração de titularidade são tratados somente com a SEFAZ-MS, assim a arrematação de veículos adquiridos em leilão deve ser comunicada a esta Secretaria para que seja providenciada a desvinculação de eventuais débitos, mas aqueles anteriores continuam exigíveis do proprietário à época do leilão; em consulta ao mencionado veículo, não foi identificada informação do leilão, sugerindo ao contribuinte protocolar requerimento via e-SAP (link) solicitando a desvinculação; desse modo, foi feito o envio deste Fala.BR à SEFAZ-MS para que proceda à análise e a solução do caso, concluindo-se.

- Reclamação sobre o atendimento acerca do parcelamento de IPVA realizado e solicitação de boletos para o respectivo pagamento. Em 11/11/2024 foi respondido que o assunto se refere a débito inscrito em dívida ativa e, portanto, de competência da PGE-MS, podendo ser tratado diretamente com a Procuradoria de Controle da Dívida Ativa (PCDA), indicando telefones, e-mails e os serviços da página da internet disponíveis, concluindo-se.

- Solicitação de investigação sobre supostas fraudes ocorridas em ações de execução de dívida fiscal mencionadas, que envolvem terceiros. Em 12/12/2024, após informações da PAT, foi respondido que a PGE-MS representa o Estado em duas ações de execução fiscal citadas, a terceira e última mencionada diz respeito ao Município de Campo Grande, que é o seu legitimado autor-exequente; as alegações

envolvendo suposta transferência patrimonial entre pessoas físicas ou jurídicas foram reportadas ao órgão interno que detém a competência institucional para atuar neste sentido; nas execuções fiscais impulsionadas pela PGE-MS, os Procuradores do Estado vêm defendendo os interesses do Estado por meio de diversas petições e requerimentos, na busca pelo recebimento dos créditos tributários regularmente constituídos segundo as disposições legais inerentes à matéria, concluindo-se.

- Reclamação para que seja enviada carta de anuência ao Cartório a fim de providenciar baixa de dívida de IPVA. Em 13/12/2024 a PCDA informou que a certidão de dívida ativa se refere a taxa de licenciamento e foi quitada em 02/12/2024, apresentando a carta de anuência para que seja efetuado o pagamento dos emolumentos e a retirada do nome do protesto; indicou ainda os meios de contato do Cartório e os seus canais de atendimento disponíveis, concluindo-se.

- Reclamação para que seja baixada dívida ativa de IPVA supostamente quitada no sistema para que possa licenciar e regularizar o veículo. Em 13/12/2024 a PCDA informou que, em consulta ao sistema, foi identificado o pagamento da última parcela do parcelamento e procedida a baixa no sistema de dívida ativa, bem como foi disponibilizada carta de anuência ao cartório para retirada do nome do protesto, indicando os meios de contato do respectivo Cartório, concluindo-se.

- Reclamação de que Procurador do Estado está demorando injustificadamente para analisar processo administrativo que identifica. Em 11/12/2024 foi ouvida a CJUR/PGE-SAD e respondido que a presidência da AGEPEN-MS formulou consulta, o processo foi enviado em 18/11/2024 sem exposição ou motivação de urgência para conclusão de análise, de forma que teve seu trâmite regular e aprofundado estudo para que a orientação jurídica fosse expedida; no dia 10/12/2024 o parecer foi concluído e aprovado pela chefia imediata, sendo encaminhado para a aprovação superior do Procurador-Geral Adjunto do Consultivo, portanto foi expedido dentro do prazo regimental de 30 dias previsto; foi esclarecido ainda que, concomitantemente à análise deste processo, o órgão ainda teve que proceder à análise de outro caso de relevante complexidade no âmbito de suas atribuições, concluindo-se.

Denúncias

No ano de 2024 foram registradas 24 (vinte e quatro) denúncias na Plataforma Fala.BR da PGE-MS.

ASSUNTOS	QUANTIDADE
Abono salarial	1

Acesso à informação	1
Agente Público	1
Assédio moral	2
Assistência ao Idoso	1
Atendimento	1
Assistência Hospitalar e Ambulatorial	1
Defesa do Consumidor	1
Denúncia Crime	1
Denúncia de irregularidades de servidores	2
Discriminação	1
Educação Básica	1
Fiscalização do Estado	1
Fraude em auxílio emergencial - coronavírus	1
Outros em Administração	1
Outros em Meio Ambiente	1
Outros em Segurança e Ordem Pública	2
Ouvidoria	1
Policiamento	1
Processo Seletivo	2
TOTAL	24



Pedidos de Acesso à Informação

No ano de 2024 foram registrados 16 (dezesseis) pedidos de acesso à informação na Plataforma Fala.BR da PGE-MS.

ASSUNTOS	QUANTIDADE
Acesso à informação	9
Ações Afirmativas	1
Informações processuais	1
Legislação	1
Outros em Trabalho	2
Recursos Humanos	2
TOTAL	16



Análise

Segue a relação dos pedidos de acesso à informação recebidos nesta unidade de Ouvidoria no ano de 2024 e respectivas providências adotadas, conforme a ordem de chegada de cada um deles:

1) Manifestação de acesso à informação sobre dados estatísticos da PGE, solicitando informar nº de Procuradores(as) ativos, cargos vagos, autodeclarados pretos e pardos, comissionados e em funções de confiança e nº da Lei Estadual que instituiu cotas raciais no concurso. Em 05/03/2024 foi respondido com a informação completa a respeito dos cargos, das funções e da Lei instituidora, esclarecendo que a PGE-MS ainda não concentrou junto ao seu RH dados relativos à autodeclaração racial de todos os Procuradores do Estado em atividade, não possuindo o registro daqueles que voluntariamente se manifestaram. No momento, apenas nas recentes nomeações do último concurso realizado, foram identificados aqueles que

ingressaram em vagas destinadas para cotistas negros, conforme consta do Decreto “P” nº 646, de 23/06/2022, publicado no DOE nº 10.869, de 24/06/2022, p. 240, e do Decreto “P” nº 34, de 19/01/2024, publicado no DOE nº 11.395, de 24/01/2024, p. 143. Concluído.

2) Solicitação de acesso à informação sobre como o Estado regulamentou os métodos para a resolução de controvérsias no âmbito das licitações. Em 04/04/2024, após consultar a CJUR/PGE-SEL, foi respondido que até o momento o Poder Executivo Estadual não editou regulamento específico para disciplinar meios alternativos de resolução de controvérsias no âmbito da Lei nº 14.133/2021, no entanto isso não impede a utilização desses meios conforme previsto nos arts. 151 a 154 da mesma lei, além disso a LCE nº 95/2001 e Resolução PGE-MS nº 362/2022 já atribuem à PGE-MS solucionar conflitos administrativos por meio de procedimentos da CASC. Concluído.

3) Solicitação de acesso à informação se servidor identificado faz parte do quadro de colaboradores da PGE-MS e a data de ingresso e/ou de exoneração. Em 05/04/2024 foi respondido que a Resolução “P” SEGOV nº 792, de 03/09/2019, publicada no DOE nº 9.981, de 06/09/2019, p. 120/121, com link para acesso indicado, responde o questionamento formulado, constando que a servidora foi nomeada a partir de 06/09/2019. Em 05/04/2024: recurso de 1ª instância para esclarecer se a servidora faz parte ou não do quadro de servidores. Em 09/04/2024: Julgado deferido complementando a resposta com a informação de que o servidor foi admitido em 06/09/2019, mas apresentou recentemente requerimento interno de exoneração a pedido na DAP, cujo ato está pendente de publicação para que possa surtir seus regulares efeitos. Concluído.

4) Solicitação de acesso à informação sobre o Plano de Classificação e Tabela de Temporalidade de Documentos e/ou dados das atividades finalísticas da PGE-MS para fim de pesquisa acadêmica. Em 09/04/2024 foi respondido que a PGE-MS segue o plano de classificação e tabela do Decreto nº 15.721/2021 e está em fase de estudo a edição de um ato específico para as atividades finalísticas do órgão. Concluído.

5) Solicitação de acesso à informação sobre os índices de juros e correção monetária e seus dispositivos legais utilizados para a atualização dos precatórios pagos nos anos de 2022, 2023 e 2024 pelo Estado, suas autarquias, empresas públicas e de economia mista, e o valor total pago nos referidos anos pelos mesmos entes públicos. Em 29/04/2024 foi respondido conforme esclarecimentos da PCSP de que a correção monetária dos precatórios se dá conforme a Constituição Federal na redação das emendas constitucionais aplicáveis à matéria, estando os índices resumidos no art. 21 da Resolução 303/CNJ, relatando ainda os valores totais pagos nos anos mencionados. Concluído.

6) Pedido de acesso à informação sobre a carreira Procurador do Estado: o regime remuneratório, quantas categorias/níveis existem, a legislação regulamentar e os valores dos subsídios das categorias inicial e final. Em 17/06/2024 foi respondido conforme disciplina da LCE nº 95/2001, tabela de subsídios da

Lei nº 5.772/2021, índices de revisão geral anual das Leis nº 6.052/2023 e 6.245/2024, e ainda com o limite do teto constitucional aplicável. Concluído.

7) Pedido de acesso à informação sobre as sentenças arbitrais em procedimentos que envolveram o Estado, os principais documentos e manifestações das partes, para instruir pesquisa acadêmica. Em 03/07/2024, após consultarmos os setores competentes da PGE-MS (CASC e CJUR/EPE: e-MS NUP 15.010.709- 2024), verificamos que o Estado ainda não participa de nenhum procedimento arbitral, em que pese já contar com contratos de concessão comum/parceria público-privada (no âmbito dos contratos de parceria de que trata a Lei nº 5.829/2021), os quais possuem cláusula de arbitragem, nenhum desses contratos teve qualquer controvérsia submetida ao juízo arbitral, a título de informação indicamos link de acesso ao Decreto nº 16.247/2023 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.

8) Pedido de acesso à informação sobre a verba denominada honorários sucumbenciais no âmbito da PGE-MS. Em 02/07/2024 foi respondido nos termos do art. 150-A da LC nº 95/2001 com redação da LC nº 283/2021 e o julgamento do STF na ADI nº 6.169/MS; os recursos pagos a esse título tem natureza privada e somados às demais verbas observam o teto constitucional remuneratório; a partir da LC nº 283/2021 os honorários advocatícios arrecadados pela atuação dos Procuradores na defesa dos interesses do Estado passaram a ser recolhidos pela parte sucumbente diretamente à Associação (APREMS), competente para definir em regulamento a forma de sua gestão, recolhimento e distribuição; os seus valores não integram o subsídio, não servem como base de cálculo para qualquer vantagem nem para contribuição previdenciária, indicando link de acesso à legislação; quanto aos demais questionamentos, em razão da gestão incumbir à APREMS, essa entidade é que poderá responder. Concluído.

9) Pedido de acesso à informação sobre as vantagens e verbas indenizatórias a que fazem jus os Procuradores do Estado. Em 02/07/2024 foi respondido que podem perceber, conforme a hipótese de ocorrência, as indenizações previstas nos arts. 71 a 74 da LCE nº 95/2001, detalhando cada uma delas com as correspondentes bases e percentuais; também foram mencionadas as outras vantagens previstas no § 2º do art. 70 e no art. 150-A e suas características; as gratificações e verbas indenizatórias mencionadas, quando de sua ocorrência, têm como fonte de custeio os recursos orçamentários estaduais e não se relacionam com fundo de honorários, indicando link de acesso às legislações. Concluído.

10) Pedido de acesso à informação sobre o valor da dívida ativa de créditos tributários e não tributários já constituídos, no Estado de MS. Em 30/07/2024 foi consultada a PCDA, foi respondido que as informações estão disponíveis através do portal da transparência (<http://transparencia.ms.gov.br/#/DividaAtiva>), sendo o acesso livre a todos os cidadãos que tenham interesse, sendo necessário preencher os campos conforme passo a passo indicado na pesquisa. Concluído.

11) Pedido de acesso à informação sobre o quantitativo de convocações e o número de vagas imediatas para o programa de residência jurídica da PGE-MS. Em 02/08/2024 a ESAP/PGE-MS prestou informações de que o telefone do órgão não está inoperante mesmo com muitas consultas de outros participantes do mesmo processo seletivo; houve contato do candidato por e-mail e o questionamento foi respondido com a notícia de que foi autorizada a convocação, pela ordem de classificação, de 28 residentes, lembrando que se trata de seleção com reserva de cotas. Concluído.

12) Pedido de acesso à informação sobre sessões de conciliação e mediação realizadas no âmbito da administração pública estadual, quantificando as que ocorreram nos últimos 4 anos e o valor em média envolvido nas audiências em cada ano. Em 22/08/2024 foi respondido conforme informações da CASC/PGE-MS de que o órgão foi regulamentado pela Resolução PGE-MS nº 362/2022, assim os dados referem-se a 2022-2024; nem todos os casos apreciados tornam-se acordos, pois passam por exame prévio de admissibilidade; a CASC também pode se utilizar de transação por adesão, fazendo acordo com determinadas categorias em situações específicas estabelecidas em edital; em linhas gerais 2022 foram 10 casos submetidos, 6 audiências realizadas, 4 acordos efetivados e 12.922,62 a média de valores por acordo; 2023 foram 137 casos submetidos, 66 audiências realizadas, 41 acordos efetivados e 36.786,66 a média de valores por acordo; e 2024 foram 524 casos submetidos, 23 audiências realizadas, 117 acordos efetivados e 9.341,56 a média de valores por acordo. Concluído.

13) Pedido de acesso a informação sobre a relação dos devedores por CNPJ que possuem dívida ativa inscrita junto ao Estado, para fins de pesquisa acadêmica. Em 11/09/2024 foi respondido que as informações solicitadas podem ser pesquisadas por qualquer cidadão que tenha interesse, por intermédio do Portal da Transparência do Estado (<http://transparencia.ms.gov.br/#/DividaAtiva>), e conforme o passo a passo anexado. Concluído.

14) Solicitação de acesso a informação sobre as despesas da PGE-MS nos anos 2021, 2022 e 2023, bem como se a instituição possui repasse de valores a título de fiscalização de serviços notariais de registro e de emolumentos, a norma que o prevê e o percentual da despesa custeada por esses repasses nos mesmos anos. Em 24/09/2024 foi respondido conforme esclarecimentos prestados pela COPGE de que as informações solicitadas podem ser acessadas no Portal da Transparência Ativa, no site <http://www.transparencia.ms.gov.br/#/Despesa>., sendo anexado os arquivos dessas informações do referido setor; o FUNDE-PGE recebe repasse de um percentual dos valores dos atos notariais praticados; a norma que prevê o repasse é a LCE 179/2013 e são utilizados para custear as despesas realizadas pelo próprio Fundo; os valores das despesas do Fundo e da PGE-MS podem ser consultados no Portal da Transparência no link retromencionado e com essas informações é possível calcular o percentual da despesa da PGE-MS que foi custeado pelos repasses ao FUNDE- PGE em cada um dos anos solicitados. Concluído.

15) Solicitação de acesso à informação para esclarecimento de dúvida sobre reserva de vagas para cotas raciais nos concursos públicos do Estado. Em 25/11/2024 foi encaminhado à SAD no sistema Fala.BR, em razão da competência pelo assunto envolvido (concurso público e previsão nos itens dos Editais). Concluído.

Considerações Finais

Cumpre-nos informar que, além das manifestações de ouvidoria e dos pedidos de acesso à informação apresentados por meio da Plataforma Fala.BR, abordados nos tópicos acima deste relatório, este órgão também recebeu diversas manifestações por e-mail institucional.

Todas as manifestações - do Fala.BR, e-mails e telefone - foram devidamente registradas, tratadas e respondidas aos seus respectivos destinatários.

Em se tratando dos e-mails institucionais e do atendimento telefônico realizado, foram adotadas as seguintes providências por este órgão, também conforme a ordem de entrada das manifestações:

1) E-mail USCI, de 20/01/2024. Reclamação sobre liberação de custodiada no Sistema Prisional de MS - Estabelecimento Penal Feminino Irmã Irma Zorzi - encaminhada por Advogada. Em 22/01/2024 foi respondido que a análise da demanda é de responsabilidade da AGEPEN/MS, por se trata de pedido de liberação de custodiada no Sistema Prisional de MS. Concluído.

2) E-mail CGPGE, de 22/01/2024. Solicita informações sobre processo seletivo para professor de cursos técnicos pelo Pronatec. Em 23/01/2024 foi respondido que as normas relativas a este certame estão previstas no Edital nº 1/SED/2024, publicado no DOE nº 11.375, de 05/01/2024, p. 06/10, portanto os interessados deverão entrar em contato com a Superintendência de Políticas Educacionais da SED/MS, através do telefone (67) 3318-2200 ou 3318-2228. Concluído.

3) E-mail CGPGE, de 24/01/2024. Solicita agilizar processo judicial sobre o tratamento de seu filho (0009497-23.20228.12.0110). Em 26/01/2024 foi respondido que o processo não envolve o Estado de MS e sim o Município de Campo Grande, e como está sendo assistida pela Defensoria Pública Estadual, só o referido órgão poderá detalhar maiores informações ou peticionar nos autos a respeito de quaisquer providências. Concluído.

4) E-mail USCI-PGE, de 24/01/2024. "Solicitação anônima" ou comunicação de suposto envolvimento de nepotismo em Secretaria de Estado. Em 06/02/2024 foi respondido que a CJUR/PGE-SEC tem atribuições definidas em regimento interno que atribui a prerrogativa de coordenar, supervisionar e uniformizar tecnicamente as atividades jurídicas da Secretaria, a primazia é pela legalidade dos atos administrativos; a fim de verificar possível incompatibilidade de nomeação com parentesco, foram realizadas

buscas em publicações encontrando apenas a nomeação da Secretária de Estado e da servidora para CCA-05 mas junto à outra Secretaria, não havendo menção de ocupação de cargo no Poder Executivo Estadual em relação às outras pessoas mencionadas; ademais, investigações criminais de empresas e seus titulares não são de competência da PGE-MS, não havendo notícia que diga respeito às pessoas mencionadas, com vínculo com o Estado, razão pela qual restituímos a presente. Concluído.

5) E-mail CGPGE, de 08/02/2024. Solicita cumprimento de decisão judicial por parte da Unidade de Controle e Acompanhamento de Demandas Judiciais (UCADJ/SAT/SEFAZ). Em 08/02/2024 a CJUR/PGE-SEFAZ respondeu ao interessado que não possui competência para análise do pedido, visto que o processo é da competência da PAT e que eventuais débitos do contribuinte devem ser averiguados diretamente junto à CRAT/SEFAZ/MS, indicando o contato do órgão. Concluído.

6) E-mail USCI-PGE, de 20/02/2024. CGE/MS solicita informar o andamento das providências adotadas acerca do NUP 03530.2023.000045-24 que trata de comunicação de irregularidade (Of. OGE/CGE-GAB nº 1315/2023). Em 20/02/2024 foi respondido que em 17/11/2023, por intermédio do Despacho CGPGE nº 77/2023, foi autuado procedimento preliminar de averiguação (PPA nº 15/004817/2023), onde foram juntados diversos documentos e colhidas as declarações de servidores a respeito dos fatos noticiados, encontrando-se em fase final de instrução e conseqüente encerramento, cujo resultado final será informado a esta CGE/MS. Concluído.

7) E-mail CGPGE, de 20/02/2024. CGE/MS solicita informar a existência de servidores que tenham sido demitidos do serviço público a partir de 1º/01/2022, em decorrência de processo administrativo ou judicial, conforme planilha a ser preenchida. Em 21/02/2024 foi respondido que, após consultarmos os registros desta CGPGE e a DAP, no período em referência não houve demissão de servidores no âmbito da PGE-MS. Concluído.

8) E-mail CGPGE, de 11/03/2024. Denúncia de possível fraude processual contra a fé- pública, onde o Estado de Mato Grosso do Sul é apontado como vítima, solicitando a análise do seu ingresso como parte interessada no processo. Em 26/03/2024 foi respondido manifestando recebimento do e-mail e seus anexos para análise do caso e acompanhamento do boletim de ocorrência nele mencionado. Concluído.

9) E-mail OPGE, de 15/03/2024. Solicita informar se os imóveis indicados na manifestação são tombados, indicados para tombamento ou se estão inseridos no perímetro de bens protegidos pelo Estado de MS. Em 21/03/2024 foi respondido que a Lei nº 6.035/2022 atribuiu à SAD manifestar-se nas questões imobiliárias, bem como a administração, o controle e a fiscalização dos bens imóveis do Estado, para a qual enviamos com cópia. Concluído.

10) E-mail OPGE, de 18/04/2024. Denúncia de atividade fraudulenta envolvendo servidor. Em 23/04/2024 foram obtidas informações e esclarecimentos do servidor envolvido e a resposta foi encaminhada à denunciante. Concluído.

11) Atendimento por telefone da CGPGE, de 30/04/2024. Solicita orientações sobre pagamento de débito de licenciamento de veículo inscrito em dívida ativa. Em 30/04/2024 as orientações foram prestadas com a indicação do órgão responsável e os meios de contato. Concluído.

12) E-mail OPGE, de 30/04/2024. Encaminha convite à Procuradora-Geral do Estado para participação em evento universitário. Em 30/04/2024 foi repassado ao gabinete da PGE-MS. Concluído.

13) E-mail CGPGE, de 30/04/2024. Cartório da Vara Criminal de Amambai encaminha Ofício extraído dos autos de Inquérito Policial nº 0002403-27.2017.8.12.0004 comunicando Corregedoria da Polícia Civil. Em 02/05/2024 foi respondido que o órgão destinatário se trata da Corregedoria da Polícia Civil, indicando-lhe os e-mails deste contato. Concluído.

14) E-mail OPGE, de 07/05/2024. Solicitação de esclarecimentos sobre débito de IPVA e licenciamento anual em nome de terceira pessoa indicada. Em 07/05/2024 foi respondido que o canal oficial para demandas de ouvidoria e acesso a informação é o Fala.BR, o assunto deverá ser tratado com a PCDA, munido de procuração, indicando telefones, e-mails e os serviços da página da internet disponíveis. Concluído.

15) E-mail OPGE, de 06/06/2024. Solicitação para efetuar baixa em dívida ativa por já ter sido quitada ou a informação de como proceder para tanto. Em 07/06/2024 foi respondido que o canal oficial para demandas de ouvidoria e acesso a informação é o Fala.BR, o assunto deverá ser tratado com a PCDA, munido de procuração, indicando telefones, e-mails e os serviços da página da internet disponíveis. Concluído.

16) E-mail CGPGE, de 06/06/2024. Relato incompreensível supondo a ocorrência de diversos crimes (atos da vida privada). Em 12/06/2024 foi informado que este e-mail é repetição, o qual já foi respondido anteriormente. Concluído.

17) E-mail OPGE, de 18/06/2024. Estagiário de um escritório de advocacia solicita orientação para requerer cópia de processos administrativos e quais documentos seriam necessários. Em 18/06/2024 foi respondido que o requerimento pode ser protocolado no órgão de origem, onde o processo tramita ou foi arquivado, justificando a pretensão e acompanhado de procuração com poderes específicos quando o legítimo interessado estiver representado; foi esclarecido que as Secretarias e entidades possuem em seus sites a “Carta de Serviços” com “Pedido de Vista e Cópia” e informações sobre documentos necessários e custos do serviço; foi informado o exemplo da “Carta de Serviços” da PGE-MS que tem informações similares ou no mesmo sentido indicando o link de acesso. Concluído.

18) E-mail OPGE, de 18/06/2024. Solicitação de esclarecimento de dúvida porque o DETRAN não procedeu a baixa nos débitos pagos relativos ao veículo indicado. Em 18/06/2024 foi respondido que o canal oficial para demandas de ouvidoria e acesso a informação é o Fala.BR e se o assunto se referir a débito

inscrito em dívida ativa, de competência da PGE-MS, poderá ser tratado com a PCDA, indicando telefones, e-mails e os serviços da página da internet disponíveis. Concluído.

19) E-mail OPGE, de 25/07/2024. E-mail da 2ª Vara Cível da Comarca de Aquidauana encaminhando cópia de acordos de não persecução cível firmados pelo MPE e diversos interessados para registro de interdição temporária de direitos junto à CGE/MS. Em 30/07/2024 a pedido da Secretaria da Vara o e-mail foi devolvido porque deveria ter sido endereçado à CGE/MS. Concluído.

20) E-mail CGPGE, de 13/08/2024. Solicitação, questionamento e revisão de análise envolvendo período de férias, licença para tratamento de saúde e acidente de trabalho. Em 15/08/2024 foi respondido que o assunto deverá ser tratado junto ao setor de recursos humanos do órgão de lotação, em razão da competência. Concluído.

21) E-mail CGPGE, de 15/08/2024. Solicitação de cópia de CDA's em dispositivo de armazenamento como pen drive ou CD. Em 15/08/2024 foi respondido com o repasse do e-mail para a PCDA, setor competente, para que solucione o caso diretamente com o interessado, com a maior brevidade possível; em 22/08/2024 veio a devolutiva do Procurador-Chefe da PCDA informando a situação foi solucionada. Concluído.

22) E-mail OPGE, de 20/08/2024. Solicitação de esclarecimento de dúvida em relação a débitos de licenciamentos de veículo inscritos em dívida ativa. Em 20/08/2024 foi respondido que o canal oficial para demandas de ouvidoria e acesso a informação é o Fala.BR, o assunto deverá ser tratado com a PCDA, indicando telefones, e-mails e os serviços da página da internet disponíveis. Concluído.

23) E-mail OPGE, de 21/08/2024. Solicitação de esclarecimento de dúvida em relação a débitos de licenciamento de veículo inscritos em dívida ativa que não foram baixados. Em 22/08/2024 foi respondido que o canal oficial para demandas de ouvidoria e acesso a informação é o Fala.BR, o assunto deverá ser tratado com a PCDA, indicando telefones, e-mails e os serviços da página da internet disponíveis. Concluído.

24) E-mail OPGE, de 13/09/2024. Contribuinte solicita informações sobre dívida ativa registrada em seu nome. Em 16/09/2024 foi respondido que o canal oficial para demandas de ouvidoria e acesso a informação é o Fala.BR, o assunto deverá ser tratado com a PCDA, indicando telefones, e-mails e os serviços da página da internet disponíveis. Concluído.

25) E-mail CGPGE, de 19/09/2024. Empresa financeira solicita regularização de um débito junto a PGE-MS. Em 19/09/2024 foi repassado para o setor COPGE/PGE-MS, para providências e solução. Concluído.

26) E-mail CGPGE, de 20/09/2024. Elogio manifestado por contribuinte devido ao atendimento prestado por funcionários junto ao setor da PCDA/PGE/IEPTB. Em 20/09/2024 foi respondido agradecendo a manifestação de elogio e informando que será reportado à chefia do setor, esclarecendo ainda que os

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 11/11/2024. Reclamação apresentada por advogado de que processos administrativos estão paralisados na Coordenadoria Jurídica da PGE-MS mencionada. Em 21/11/2024, após informações prestadas pela CJUR/PGE-AGEPREV e conforme Despacho CGPGE nº 66/2024, foi respondido que o canal oficial para o tratamento de manifestações desse tipo é o Fala.BR; não obstante, informamos ainda que foi diligenciado junto àquela Coordenadoria Jurídica e verificou-se que os processos mencionados já tiveram o andamento almejado antes da data do envio dos e-mails. Concluído.

28) E-mail CGPGE, de 11/11/2024. Reclamação apresentada por advogado de que processos administrativos estão paralisados na Coordenadoria Jurídica da PGE-MS mencionada. Em 21/11/2024, após informações prestadas pela CJUR/PGE-AGEPREV e conforme Despacho CGPGE nº 66/2024, foi respondido que o canal oficial para o tratamento de manifestações desse tipo é o Fala.BR; não obstante, informamos ainda que foi diligenciado junto àquela Coordenadoria Jurídica e verificou-se que os processos mencionados já tiveram o andamento almejado antes da data do envio dos e-mails. Concluído.

29) E-mail OPGE, de 02/12/2024. Solicitação de orientação para o pagamento de IPVA relativo a veículo indicado e a conseqüente retirada do protesto. Em 04/12/2024 foi respondido que o canal oficial para demandas de ouvidoria e acesso a informação é o Fala.BR, o assunto deverá ser tratado com a PCDA, indicando telefones, e-mails e os serviços da página da internet disponíveis. Concluído.

30) E-mail CGPGE, de 03/12/2024. Solicitação de dados e informações para que empresa possa fazer o pagamento de dívida proveniente de autuação realizada pelo PROCON de Ponta Porã. Em 03/12/2024 foi respondido que o órgão autuador indicado é o PROCON do Município de Ponta Porã, o qual é o competente para tratar do presente caso e, de acordo com o seu site institucional, foram informados todos os canais de atendimento disponíveis ao público. Concluído.

31) E-mail CGPGE, de 10/12/2024. Solicitação de investigação sobre supostas fraudes ocorridas em ações de execução de dívida fiscal mencionadas, que envolvem terceiros (menção ao Fala.BR NUP 03530.2024.000048-01). Em 10/12/2024, após encaminhamento feito pelo Gabinete, a PAT respondeu que o processo judicial informado está sob responsabilidade de Procurador do Estado lotado naquela especializada e que as providências já foram adotadas. Concluído.

32) E-mail CGPGE, de 11/12/2024. Envio de ofício e documentação em anexo pela Vara Criminal de Amambai/MS sobre destinação de penas de prestação pecuniária. Em 11/12/2024 foi respondido que o envio se deu por engano, pois deveria ser para a Corregedoria-Geral de Justiça do Poder Judiciário (TJMS) indicando os contatos disponíveis no site. Concluído.

33) E-mail OPGE, de 18/12/2024. Solicitação de esclarecimento de dúvida se após o candidato pedir desistência do curso de formação de soldados da PMMS seria possível retornar ao curso. Em

18/12/2024 foi respondido que a organização e realização do concurso público mencionado é de responsabilidade da SAD em conjunto com a SEJUSP e o Comando-Geral da PMMS, conforme previsto em Edital; assim, somente os referidos órgãos são competentes para analisar e responder o presente e-mail por meio dos canais disponíveis nos seus respectivos sites institucionais ou ainda pelo Portal Estadual de Concursos e Processos Seletivos. Concluído.

É possível notar que o número de manifestações que chegam através de e-mail institucional é bem expressivo, muito embora esta unidade tenha esclarecido aos usuários que o canal oficial para a formulação de demandas de ouvidoria e de acesso a informação é o Fala.BR e também feito a indicação da carta de serviços da Instituição na página da internet para otimizar os atendimentos.

Desta forma, considerando todo o volume acima detalhado, temos que esta unidade recebeu e tratou durante o ano de 2024 o total de 71 (setenta e uma) manifestações no âmbito de Ouvidoria, sendo 22 (vinte e duas) dos tipos reclamação, solicitação e comunicação de irregularidade, e 16 (dezesesseis) do tipo pedido de acesso à informação, todas estas oriundas do sistema Fala.BR, bem como outras 32 (trinta e duas) manifestações por e-mails institucionais e 1 (uma) por telefone do local onde funciona o serviço.

SAD-MS - SECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO DE MATO GROSSO DO SUL

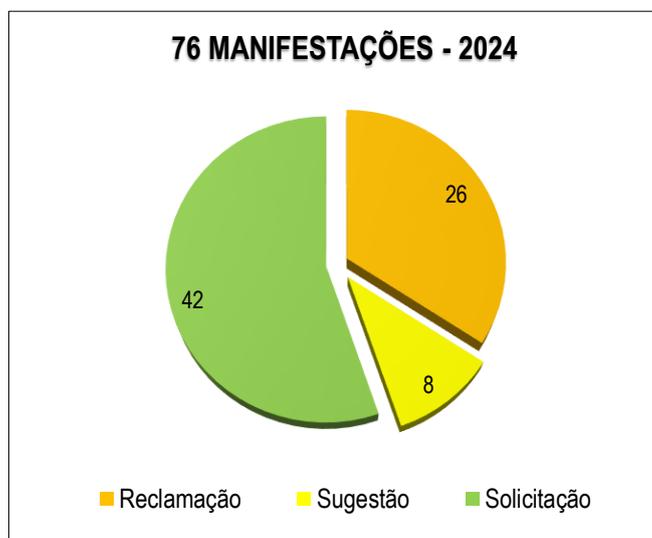
No ano de 2024 foram registrados o TOTAL de 144 (cento e quarenta e quatro) protocolos na Plataforma Fala.BR da SAD-MS.

Entre os protocolos, destacamos:

- Manifestações de ouvidoria – 76 registros
- Denúncias – 42 registros
- Pedidos de acesso à informação – 26 registros

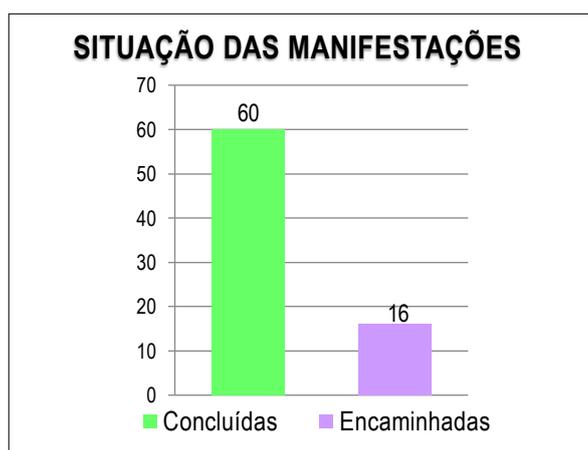
Manifestações de Ouvidoria

No ano de 2024 foram registradas 76 (setenta e seis) manifestações de ouvidoria na Plataforma Fala.BR da SAD-MS.



ASSUNTOS	QUANTIDADE
Abono salarial	1
Acesso à informação	10
Agendamento	1
Agendamento de Consultas	1
Ações Afirmativas	1
Assistência Judiciária	2
Assistência Hospitalar e Ambulatorial	1
Assistência Social	1
Atendimento	4
Atendimento Básico	1
Benefícios Sociais	1
Certidões e Declarações	6
Compras governamentais	1
Comunicações	1
Concurso	11
Conduta Ética	1
Convênio	2
Cotas	1
Defesa e vigilância sanitária	1

Exame Nacional do Ensino Médio - Enem	1
Licitações	2
Outros em Administração	7
Outros em Previdência	1
Outros em Saúde	1
Outros em Trabalho	1
Processo Seletivo	1
Racismo	1
Recursos Humanos	2
Serviços e Sistemas	2
Sistema Penitenciário	9
TOTAL	174



Análise e Providências

Com base nas informações descritas nas tabelas anteriores, é possível observar que no ano de 2024, do total de manifestações de ouvidoria recebidas e concluídas pela SAD-MS (60 manifestações), mais da metade se concentraram em torno dos seguintes assuntos:

- **Concurso (10 manifestações)**, em síntese, relacionadas à: (i) questionamentos sobre o concurso público objeto do Edital n. 1/2022 – SAD/CGE, (ii) dúvidas e questionamentos sobre o concurso público objeto do Edital n. 1/2024 – SAD/SES/FUNSAU (fundamental/médio/superior), (iii) dúvidas e questionamentos sobre o processo seletivo simplificado objeto do Edital n. 1/2024 – SAD/FUNSAU-II, (iv) pedidos de informações sobre os concursos SEJUSP/MS e PC/MS, (v) pedido de inclusão da área de formação em Gestão de Serviços de Saúde entre eventuais vagas a serem ofertadas pelo Estado em concursos e processos seletivos na área da saúde;

- **Sistema Penitenciário (8 manifestações)**, no geral, relativas à: (i) instabilidade no Sistema e-MS, (ii) reestruturação da Carreira de Polícia Penal, (iii) plantão extraordinário da Carreira de Polícia Penal;
- **Acesso à Informação (7 manifestações)**, em linhas gerais, referentes à pedidos de informações sobre: (i) andamento de processo de elevação de nível, (ii) andamento de processos de averbação de tempo de serviço para aposentadoria, (iii) carreiras públicas na área de gestão pública, (iv) pagamentos a fornecedor, (v) operacionalização do Sistema e-MS, (vi) quantitativo de engenheiros civis e arquitetos ativos na folha de pagamento do Estado, (vii) possibilidade de disponibilização da prévia do contracheque;
- **Outros em Administração (6 manifestações)**, de modo geral, relativas à: (i) mapeamento de competências profissionais em Secretarias Estaduais, (ii) plantão extraordinário da Carreira de Polícia Penal, (iii) disponibilização de contracheque, (iv) cargo/carreira pública exclusiva de tecnologia da informação;
- **Certidões e Declarações (5 manifestações)**, no geral, concernentes à pedidos de certidão de tempo de contribuição junto ao Estado de Mato Grosso do Sul.

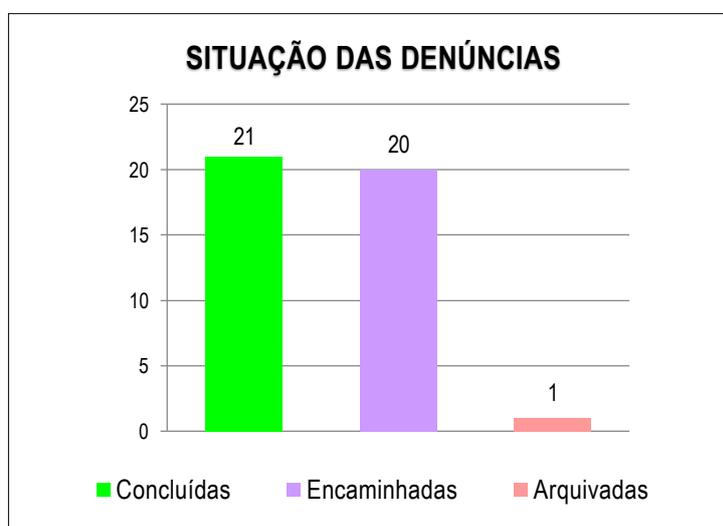
Todas as manifestações de ouvidoria recebidas pela SAD-MS no ano de 2024 foram devidamente tratadas e, após verificada a sua pertinência, foram direcionadas aos setores competentes para as providências cabíveis, seguindo-se o fluxograma definido. Sendo respondidas em conformidade com a LAI (Lei Federal nº 12.527/2011) e a LGPD (Lei Federal nº 13.709/2018), dentro dos prazos estabelecidos pela legislação vigente.

Denúncias

No ano de 2024 foram registradas 42 (quarenta e duas) denúncias na Plataforma Fala.BR da SAD-MS.

ASSUNTOS	QUANTIDADE
Abastecimento	1
Agente Público	4
Assédio moral	4
Assistência ao Idoso	1
Atendimento	1
Auditoria	1
Concurso	3
Conduta Ética	1
Corrupção	1

Denúncia Crime	2
Denúncia de irregularidades de servidores	8
Discriminação	2
Frequência de Servidores	2
Governo Digital	1
Orçamento	1
Outros em Administração	1
Outros em Segurança e Ordem Pública	1
Outros em Trabalho	2
Preservação e Conservação Ambiental	1
Processo Seletivo	1
Serviços e Sistemas	1
Serviços Públicos	1
Sistema Penitenciário	1
TOTAL	42



Análise

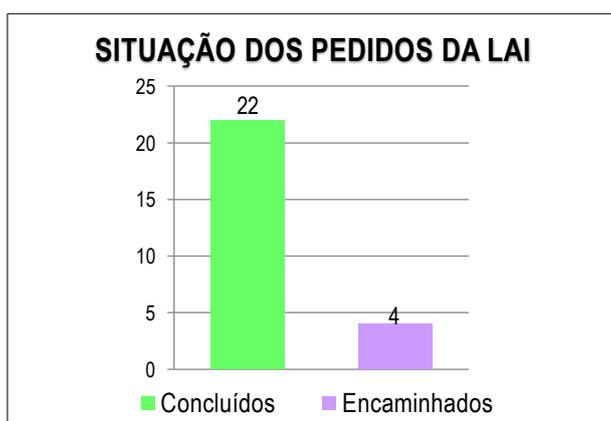
Quanto às denúncias recebidas pela SAD-MS no ano de 2024, é importante destacar que a secretaria atuou para garantir o seu adequado tratamento e encaminhamento. As denúncias com indícios mínimos de irregularidades foram direcionadas aos setores competentes para apuração. Para as

manifestações carentes de informações essenciais, os denunciantes foram informados da necessidade de complementação ou do encaminhamento adequado da questão a outros órgãos.

Pedidos de Acesso à Informação

No ano de 2024 foram registrados 26 (vinte e seis) pedidos de acesso à informação na Plataforma Fala.BR da SAD-MS.

ASSUNTOS	QUANTIDADE
Acesso à informação	11
Ações Afirmativas	1
Agente Público	1
Concurso	3
Educação Profissionalizante	1
Ensino Médio	1
Legislação	1
Licitações	2
Outros em Administração	1
Sistema Penitenciário	4
TOTAL	26



Análise

Com base nas informações descritas nas tabelas acima, é possível observar que no ano de 2024, do total de pedidos de acesso à informação recebidos e concluídos pela SAD-MS (22 pedidos), mais da metade se concentraram em torno dos seguintes assuntos:

- **Acesso à Informação (9 pedidos)**, relacionados à: (i) informações sobre vagas puras para o cargo de docência na SED/MS, (ii) informações sobre os próprios ganhos brutos, enquanto pensionista do Estado, (iii) informações sobre contratação de serviços, (iv) informações sobre o Programa MS Integridade desenvolvido na SAD-MS, (v) informações sobre os Termos Aditivos ao Contrato de Concessão n.º 01/2023 referente às Mini-usinas de Energia Solar Fotovoltaica (2 pedidos), (vi) informações sobre a execução do contrato oriundo do Pregão Eletrônico nº 0007/2021 – SEGOV/MS, (vii) informações sobre o próximo concurso da SEFAZ/MS, (viii) informações sobre a ordem de convocação do concurso público objeto do Edital n. 1/2022 – SAD/CGE. Com efeito, após o devido tratamento, todos os pedidos foram respondidos, em sua maioria, por meio de informações publicadas em transparência ativa, com o devido direcionamento do cidadão aos respectivos portais já existentes;
- **Concurso (3 pedidos)**, relativos à: (i) existência de norma vigente que regulamente, de forma geral, a realização de Concursos Públicos no âmbito do Estado, (ii) solicitação dos cadernos de provas aplicados no concurso público de professores realizado no ano de 2022, (iii) quantitativo de servidores efetivos do Estado até 2024, distribuídos por cor/raça, etnia e portadores de deficiência. Para tanto, após o devido tratamento, todos os pedidos foram respondidos, sendo os dois primeiros, por meio de informações publicadas em transparência ativa, com o devido direcionamento do cidadão aos respectivos portais já existentes, ao passo que, o último, respondido diretamente no Fala.BR com as informações pleiteadas;
- **Sistema Penitenciário (3 pedidos)**, todos referentes ao mesmo assunto. Sendo que, após o devido tratamento, constatou-se não se referir a pedido de acesso à informação e, por este motivo, foram arquivadas.

Considerações Finais

A SAD-MS reafirma o seu compromisso com a transparência, a escuta ativa da sociedade e a melhoria contínua dos serviços públicos por meio do adequado tratamento das manifestações de ouvidoria recebidas no ano de 2024. Por meio de ações contínuas de aprimoramento e monitoramento das

manifestações, busca-se garantir que a participação da sociedade seja um instrumento efetivo para o aperfeiçoamento da gestão pública e a elevação da qualidade dos serviços oferecidos à população.

SANESUL - EMPRESA DE SANEAMENTO DE MATO GROSSO DO SUL

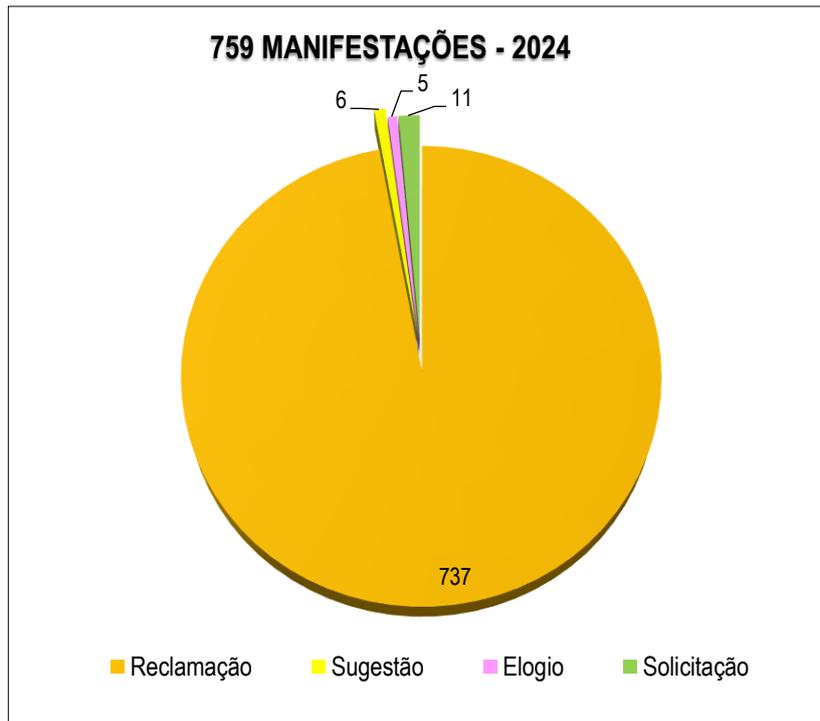
No ano de 2024 foram registrados o TOTAL de 822 (oitocentos e vinte e dois) protocolos na Plataforma Fala.BR da SANESUL.

Entre os protocolos, destacamos:

- Manifestações de ouvidoria – 759 registros
- Denúncias – 47 registros
- Pedidos de acesso à informação – 16 registros

Manifestações de Ouvidoria

No ano de 2024 foram registradas 759 (setecentas e cinquenta e nove) manifestações de ouvidoria na Plataforma Fala.BR da SANESUL.



ASSUNTOS	QUANTIDADE
Abastecimento	59
Acesso à informação	3
Agente Público	2
Água	38
Atendimento	558
Atendimento Básico	7
Cadastro	1
Concurso	1
Defesa do Consumidor	1
Denúncia Crime	1
Denúncia de irregularidades de servidores	3
Outros em Saneamento	5
Outros em Segurança e Ordem Pública	1
Ouvidoria	7
Ouvidoria Interna	1
Saneamento Básico Urbano	11
Serviços e Sistemas	51

Serviços Públicos	6
Sistema Financeiro	2
Transparência	1
TOTAL	759



Análise e Providências

No ano de 2024 tivemos um aumento de 10% no número de manifestações, em relação ao ano anterior, 2023.

Acreditamos que este aumento se deva a dois fatores: houve aumento no número de ligações de água e de esgoto, pois mais pessoas se conectaram à empresa, e o outro fator é que a Ouvidoria da SANESUL passou a ser mais difundida, o que faz com que mais pessoas acessassem mais este canal.

Dentre as manifestações que recebemos durante o ano de 2024, o que nos chamou a atenção foi o crescente número de reclamações referentes à implantação de ligação de água.

Mas, após reuniões com as áreas, entendemos que houve atraso na entrega de materiais necessários para as execuções desse serviço, pois com a enchente no sul do país, alguns fornecedores daquela região tiveram sérios problemas nas entregas, o que atrasou a entrega e, conseqüentemente, houve atraso nas ligações de água.

Para a ouvidoria toda e qualquer manifestação, seja de qual tipo for, é sempre muito relevante, pois traz em si uma dor, uma angústia, uma chateação, que precisa ser sanada.

Porém, aquelas manifestações que trazem em seu bojo uma reclamação sobre o “atendimento” negativo feito pelos empregados da empresa, são mais delicadas e difíceis de serem tratadas, assim como as Denúncias. Essas são mais complexas e requerem muita habilidade na sua condução.

Por exemplo, as denúncias por assédio moral. Existe uma linha muito tênue entre o superior hierárquico cobrar resultados de um empregado e isso ser considerado assédio moral. Tivemos um caso assim na empresa, no entanto, após todos os levantamentos e averiguações, chegou-se à conclusão que não se tratava de assédio moral e sim, firmeza e postura necessárias do gerente, o que resultou no excelente desempenho daquele setor.

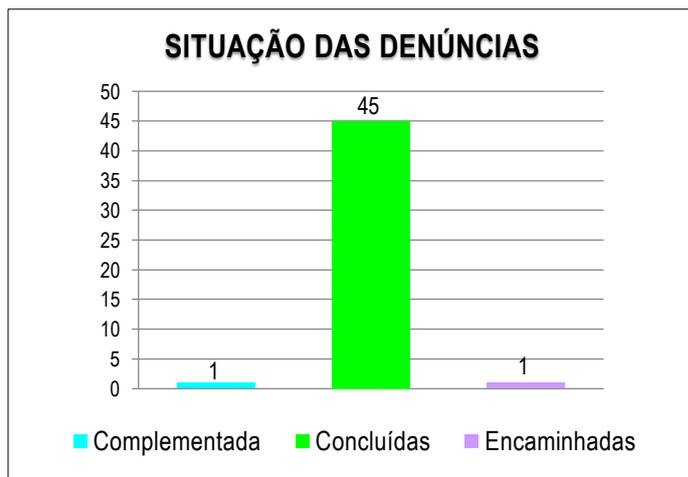
Após identificarmos o número crescente de reclamações a respeito de “atendimento”, enviamos uma recomendação ao setor responsável, para que fossem implementados novos treinamentos e reciclagens aos nossos empregados, principalmente àqueles que ficam na linha de frente com o usuário.

Denúncias

No ano de 2024 foram registradas 47 (quarenta e sete) denúncias na Plataforma Fala.BR da SANESUL.

ASSUNTOS	QUANTIDADE
Abastecimento	3
Acesso à informação	1
Agente Público	2
Água	2
Assédio moral	5
Assédio sexual	1
Atendimento	14
Certificado ou Diploma	1
Conduta Ética	3
Corrupção	1
Infraestrutura Urbana	1
Outros em Saneamento	2
Outros em Transporte	1
Ouvidoria	2
Ouvidoria Interna	1

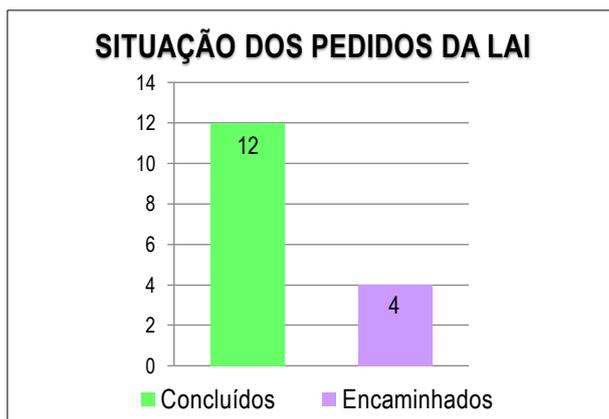
Serviços e Sistemas	3
Serviços Públicos	1
Trânsito	1
Transparência	1
Violência contra a mulher	1
TOTAL	47



Pedidos de Acesso à Informação

No ano de 2024 a SANESUL recebeu 16 (dezesseis) Pedidos de Acesso à Informação.

ASSUNTOS	QUANTIDADE
Acesso à informação	9
Outros em Meio Ambiente	1
Outros em Saneamento	6
TOTAL	42



Considerações Finais

Aos poucos percebemos que os usuários começam a utilizar mais os serviços da ouvidoria, por sentirem confiança nos resultados.

Ao menor sinal de que há procedência no relato do usuário, a ouvidoria não mede esforços em solucionar a demanda.

No entanto, quando não há procedência, por mais que expliquemos os motivos, o usuário não aceita e fica insatisfeito com o nosso trabalho.

De um modo geral, acreditamos que o trabalho da ouvidoria tem sido positivo, pois temos um índice muito bom de resolutividade das manifestações.

SEAD-MS - SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E DOS ESTADO DE DIREITOS HUMANOS

No ano de 2024 foram registrados o TOTAL de 163 (cento e sessenta e três) protocolos na Plataforma Fala.BR da SEAD-MS.

Entre os protocolos, destacamos:

- Manifestações de ouvidoria – 82 registros
- Denúncias – 67 registros

- Pedidos de acesso à informação – 14 registros

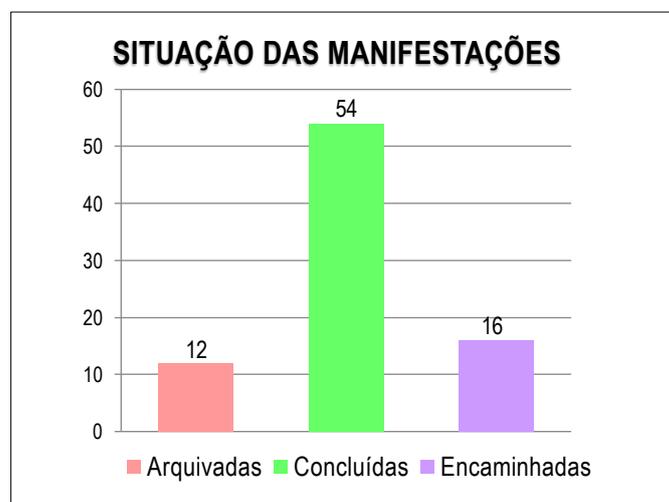
Manifestações de Ouvidoria

No ano de 2024 foram registradas 82 (oitenta e duas) manifestações de ouvidoria na Plataforma Fala.BR da SEAD-MS.



ASSUNTOS	QUANTIDADE
Abastecimento	1
Acesso à informação	4
Ações Afirmativas	1
Assistência à Criança e ao Adolescente	2
Assistência à Pessoa com Deficiência	7
Assistência Farmacêutica (Medicamento)	2
Assistência Judiciária	1
Assistência Social	10
Atendimento	1
Atendimento Básico	1
Auxílio	7
Benefícios Sociais	14
Bolsas	1
Cadastro Único	2

Cidadania	1
Combate à pobreza	1
Direitos Humanos	2
Discriminação	1
Educação Básica	2
Educação Superior	2
Energia Elétrica	2
Legislação	1
Outros em Administração	1
Outros em Economia e Finanças	1
Outros em Previdência	1
Outros em Proteção Social	1
Outros em Trabalho	1
Outros em Transporte	1
Ouvidoria	2
Povos Indígenas	1
Processo Seletivo	3
Programa Bolsa Família	1
Recursos Humanos	1
Serviços e Sistemas	1
SEM ASSUNTO	1
TOTAL	82



Análise e Providências

A Secretaria de Assistência Social e dos Direitos Humanos – SEAD-MS recebeu, em 2024, 82 manifestações de ouvidoria, sendo que 57% do tipo reclamação, 43% do tipo solicitação e 1% elogio. Os assuntos recorrentes foram: assistência social, auxílio e benefícios sociais que do total das 82 manifestações representam 46%.

Deste 46% o assunto mais frequente foi do benefício de nome Programa MS Supera o qual concede benefício social a estudantes de baixa renda, de cursos de educação profissional técnica de nível médio ou universitários de instituições públicas ou privadas.

A USCI/SEAD encaminha ao setor responsável pelo assunto e posteriormente recebe a resposta do setor. Das 82 manifestações 66% foram concluídas, com respostas/orientações aos cidadãos; 19% encaminhadas para outras ouvidorias, por se tratar de assunto de outras pastas; e 15% arquivadas que em geral o cidadão não complementa o pedido.

Denúncias

No ano de 2024 foram registradas 67 (sessenta e sete) denúncias na Plataforma Fala.BR da SEAD-MS.

ASSUNTOS	QUANTIDADE
Abono salarial	1
Acesso à informação	1
Ações Afirmativas	1
Agente Público	3
Assédio moral	2
Assistência à Criança e ao Adolescente	3
Assistência ao Idoso	3
Assistência à Pessoa com Deficiência	2
Assistência Farmacêutica (Medicamento)	1
Assistência Social	5
Atendimento Básico	1
Auxílio	1

Benefício	1
Benefícios Sociais	5
Bolsas	2
Conduta Ética	3
Defesa e vigilância sanitária	1
Denúncia Crime	1
Denúncia de irregularidades de servidores	3
Direitos Humanos	3
Discriminação	1
Educação Básica	1
Frequência de Servidores	1
Normas e Fiscalização	1
Outros em Administração	3
Outros em Previdência	2
Outros em Segurança e Ordem Pública	1
Outros em Trabalho	1
Ouvidoria	1
Programa Bolsa Família	7
Recursos Humanos	1
Serviços Públicos	1
Sistema Penitenciário	1
SEM ASSUNTO	2
TOTAL	67



Análise

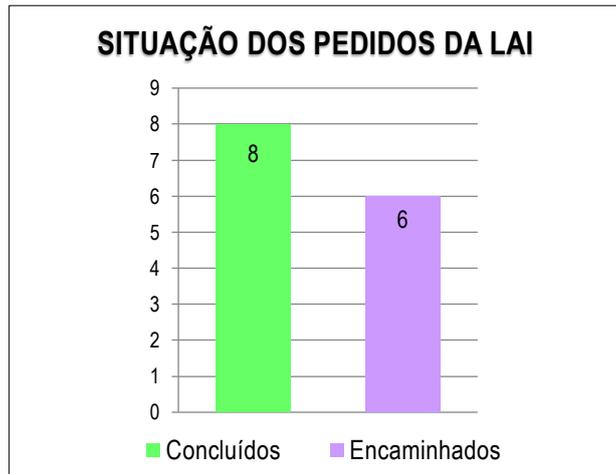
Das 67 denúncias recebidas, 46 denúncias (69%) foram apuradas e concluídas e, na sua maioria, se referiam tanto a irregularidades de servidores, quanto a benefícios sociais concedidos.

O restante das denúncias, 21 (31%) foram encaminhadas para outros órgãos por se tratar de suas competências, em especial benefício social concedido pela União.

Pedidos de Acesso à Informação

No ano de 2024 foram registrados 14 (quatorze) pedidos de acesso à informação na Plataforma Fala.BR da SEAD-MS.

ASSUNTOS	QUANTIDADE
Acesso à informação	5
Assistência à Criança e ao Adolescente	1
Assistência à Pessoa com Deficiência	1
Assistência Social	1
Bancos	1
Convênio	1
Direitos Humanos	2
Habitação Urbana	1
Outros em Segurança e Ordem Pública	1
TOTAL	14



Análise

Dos 14 pedidos de acesso à informação recebidas, 8 (57%) foram respondidas/concluídas e na sua maioria se referiam a assunto ligados à pessoa idosa, tais como habitação e seus direitos.

O restante dos pedidos de acesso à informação, 6 (43%) foram encaminhadas para outros órgãos por se tratar de suas competências.

Considerações Finais

Em síntese, a SEAD-MS atendeu as demandas dos cidadãos ao garantir a prioridades no recebimento e nas respostas de suas manifestações. Da mesma forma, incentiva os cidadãos a utilizarem sistema Fala.BR para o registro de suas manifestações. E assim atua com zelo e atenção buscando aprimorar as boas práticas de ouvidoria e acesso à informação.

SEC-MS - SECRETARIA DE ESTADO DA CIDADANIA

No ano de 2024 foram registrados o TOTAL de 11 (onze) protocolos na Plataforma Fala.BR da SEC-MS.

Entre os protocolos, destacamos:

- Manifestações de ouvidoria – 6 registros
- Denúncias – 1 registro
- Pedidos de acesso à informação – 4 registros

Manifestações de Ouvidoria

No ano de 2024 foram registradas 6 (seis) manifestações de ouvidoria na Plataforma Fala.BR da SEC-MS.



ASSUNTOS	QUANTIDADE
Acesso à informação	1
Assistência Social	2
Atendimento Básico	1
Violência contra a mulher	2
TOTAL	6



Análise e Providências

Assunto: Demora na visita do Assistente Social e cancelamento do benefício

O Reclamante relata que espera uma visita da Assistente Social, referente a um benefício bloqueado e depois cancelado.

Assunto: Negativa de informação a respeito do protocolo registrado no Fala.BR

Alega que o Órgão se recusa a passar informação a respeito do andamento da Comissão Processante (CEP), sobre um assunto tratado na Subsecretaria de Políticas Públicas para a população LGBTQIA.

Referente à demanda de Assistente Social.

Verificamos que a competência para tratar desse assunto é da Ouvidoria do Município de Goiás-GO. Desta feita, informamos a reclamante pela plataforma Fala.BR, que o canal para registro dessa ocorrência é o site <https://www.goiania.go.gov.br/ouvidoria-e-sic/ouvidoria-e-atendimento/>, visto que o fato ocorreu em Goiânia e foi registrado de forma equivocada para o Estado de Mato Grosso do Sul.

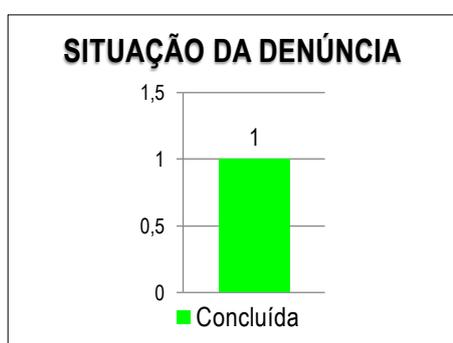
Sobre o assunto negativa de informação pelo órgão (atendimento básico).

É fundamental esclarecer que, em relação a essa demanda, o cidadão apresentou diversas reclamações e solicitações com o mesmo conteúdo. Foi informado de que a consulta em questão seria encerrada devido à duplicidade de registros, uma vez que já havíamos fornecido uma resposta no NUP principal, ao qual ele já tinha acesso.

Denúncias

No ano de 2024 a SEC recebeu. No ano de 2024 foi registrada 1 (uma) denúncia na Plataforma Fala.BR da SEC-MS.

ASSUNTO	QUANTIDADE
Serviços Públicos	1
TOTAL	1



Análise e Providências

A Ouvidoria/CGE por meio do e-MS, trouxe ao conhecimento dessa Secretaria e da Comissão Especial Processante LGBT (CEPLGBT), a denúncia registrada pelo cidadão na plataforma Fala.BR. O professor, designado pela Secretaria de Estado de Educação (SED-MS) para ocupar a Função de Apoio Pedagógico Especializado na Escola Estadual, alega ter sido vítima de LGBTQIA+fobia. Segundo o relato, o Diretor e a Coordenadora Pedagógica, ambos da referida instituição de ensino, recusaram-se a realizar a lotação do profissional, apesar da existência de um atestado de vaga e da designação oficial para aquela função, naquela escola, justificando a recusa com a seguinte motivação: *“EU NÃO TE QUERO NA MINHA ESCOLA”*.

É importante destacar que o Professor foi acolhido pela equipe da Subsecretaria de Políticas Públicas LGBTQIA+, vinculada à Secretaria de Estado da Cidadania, que ouviu seu relato e o encaminhou à Comissão Especial Processante LGBT (CEPLGBT). Embora a CEPLGBT não tenha competência legal para deliberar sobre o caso, ela se empenhou em obter informações adicionais com o intuito de oferecer apoio ao docente.

Para tanto, solicitou à Secretaria de Estado de Educação, por se tratar de assunto de sua competência, órgão responsável pela instauração de procedimentos administrativos, sindicâncias e/ou processos administrativos disciplinares dos seus docentes, para que se manifestasse sobre a situação em questão.

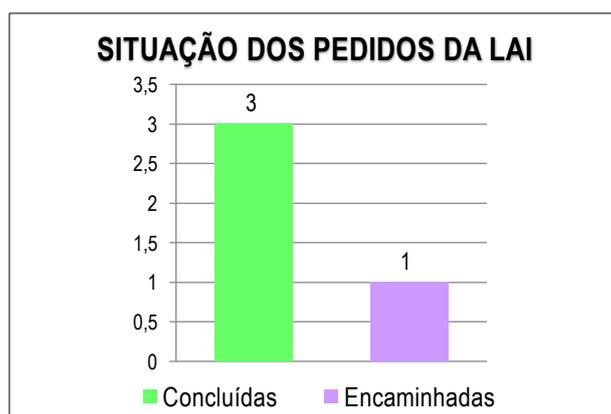
Conforme demonstrado pelos documentos anexos, a Secretaria de Estado de Educação atendeu à solicitação e já está tomando as providências necessárias para tratar do ocorrido.

Diante do exposto, informamos ao cidadão, que acompanhasse o andamento da sua demanda junto ao órgão competente ao qual ele é vinculado ou pela Plataforma Fala.BR.

Pedidos de Acesso à Informação

No ano de 2024 foram registrados 4 (quatro) pedidos de acesso à informação na Plataforma Fala.BR da SEC-MS.

ASSUNTOS	QUANTIDADE
Acesso à informação	2
Violência contra a mulher	2
TOTAL	4



Análise e Providências

Violência contra a mulher

A Secretaria de Estado da Cidadania recebeu solicitações de informações sobre quais são as políticas públicas que visam combater à violência contra mulheres em Mato Grosso do Sul? E quais programas estão vigentes?

Observatório da Mulher

Fomos questionados sobre a ferramenta do Observatório da Mulher que ainda não possuem conteúdo postado no site da Secretaria da Mulher e se tínhamos previsão de publicação do Observatório da Mulher em nosso Estado?

Sobre Conselho da Mulher/MS

Recebemos um questionário com várias perguntas referente ao Conselho de Mulheres.

Em resposta ao pedido de informações sobre as políticas públicas voltadas ao combate à violência contra as mulheres no Estado de Mato Grosso do Sul e sobre as que estão atualmente em vigor, informamos que as respostas foram encaminhadas por meio da Plataforma Fala.BR, juntamente com um documento anexo contendo os detalhes completos.

Observação: Os pedidos de acesso à informação e as solicitações relacionadas à violência contra a mulher foram registrados repetidamente pelo mesmo cidadão na plataforma Fala.BR, com o mesmo conteúdo em várias ocorrências. Em resposta, encaminhamos as informações referentes ao NUP principal e, para os demais NUPs correlatos, orientamos o cidadão a consultar a resposta já fornecida no NUP principal.

Quanto ao questionamento sobre Observatório da Mulher, à época foi respondido que a Secretaria de Estado da Cidadania, em parceria com a Universidade Federal de Mato Grosso do Sul/UFMS e Fundação de Apoio ao Desenvolvimento do Ensino ciência e Tecnologia do Estado de Mato Grosso do Sul/FUNDECT, criou no ano de 2024 o Observatório da Cidadania de Mato Grosso do Sul e que até o momento da resposta essa ferramenta estava em fase de construção e seria um painel dinâmico de indicadores de dados relacionados à cidadania no Estado, reunindo número de informações relevantes para a compreensão dos diversos aspectos da cidadania, como igualdade de gênero, direitos raciais, inclusão dos povos originários, juventude, LGBTQIA+, pessoas idosas, pessoas com deficiência de questões comunitárias.

E em relação ao painel específico sobre a pauta mulheres, estamos trabalhando em parceria com a Secretaria Estadual de Justiça e Segurança Pública, pasta detentora das informações, para publicação do painel sobre violência de gênero. Ressaltando que, há uma equipe de profissionais trabalhando para a formulação de políticas públicas mais eficazes e embasadas em evidências.

Cabe aqui evidenciar que, atualmente, o Observatório da Cidadania encontra-se em pleno funcionamento, com o objetivo de atender ao cidadão que busca informações sobre um espaço de diálogo

entre a comunidade acadêmica, a população e os órgãos públicos. Esse espaço visa fortalecer a percepção da cidadania por meio de estudos, levantamentos de dados e troca de informações.

O programa tem como finalidade promover e realizar pesquisas e ações que contribuam para a inovação em políticas públicas na área de cidadania, fortalecendo a governança, a transparência e a gestão pública de forma eficaz e inclusiva.

A equipe do Observatório é composta por pesquisadores e profissionais altamente qualificados, com expertise em diversas áreas do conhecimento, garantindo uma abordagem multidisciplinar e robusta para a realização de suas atividades.

Segue abaixo os links para acesso às informações e documentos complementares relacionados ao trabalho desenvolvido pelo Observatório da Cidadania: <https://observatoriodacidadania.ufms.br/>

E, em resposta ao pedido de acesso à informação sobre o Conselho da Mulher/MS, todos os questionamentos foram respondidos e um documento foi encaminhado para fornecer maiores esclarecimentos.

Considerações Finais

Em síntese, após a análise detalhada dos aspectos discutidos ao longo deste relatório, é possível destacar que as manifestações registradas foram devidamente analisadas, tratadas e concluídas com a seriedade e o respeito que o cidadão merece, com a implementação de ações corretivas, se necessárias, e o encaminhamento adequado das demandas aos setores competentes, com o intuito de sempre prestar um bom serviço à população e assegurar a efetividade das políticas públicas, seguimos comprometidos com a transparência, a eficiência e a melhoria contínua na implementação de ações que atendam às necessidades da sociedade.

A Secretaria segue à disposição para ouvir, orientar e contribuir para o aprimoramento da gestão pública, reafirmando seu papel fundamental como canal de comunicação e promoção da cidadania. Continuaremos empenhados em garantir que as vozes da população sejam ouvidas, respeitadas e efetivamente atendidas.

Abaixo, seguem alguns links disponibilizados pela SEC-MS:

<https://www.sec.ms.gov.br/a-secretaria/>

<https://www.naosecale.ms.gov.br/>

<https://www.canaldedenuncia.ms.gov.br/>

<https://www.sec.ms.gov.br/acessibilidade/>

SECC-MS - SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL

No ano de 2024 foram registrados o TOTAL de 8 (oito) protocolos na Plataforma Fala.BR da SECC-MS.

Entre os protocolos, destacamos:

- Manifestações de ouvidoria – 2 registros
- Denúncias – 3 registros
- Pedidos de acesso à informação – 3 registros

Manifestações de Ouvidoria

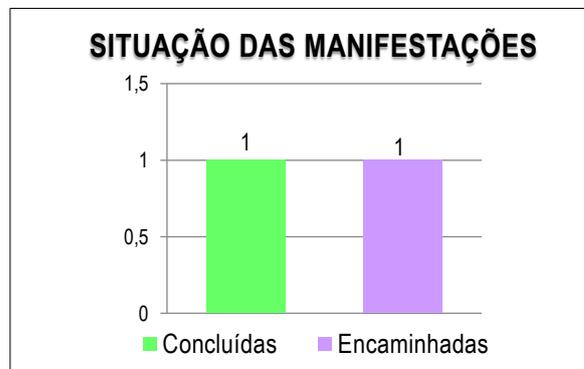
No ano de 2024 foram registradas 2 (duas) manifestações de ouvidoria na Plataforma Fala.BR da SECC-MS.



ASSUNTOS

QUANTIDADE

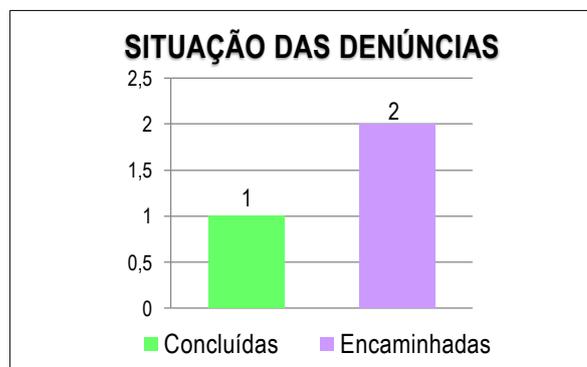
Acesso à informação	1
Defesa Civil	1
TOTAL	2



Denúncias

No ano de 2024 foram registradas 3 (três) denúncias na Plataforma Fala.BR da SECC-MS.

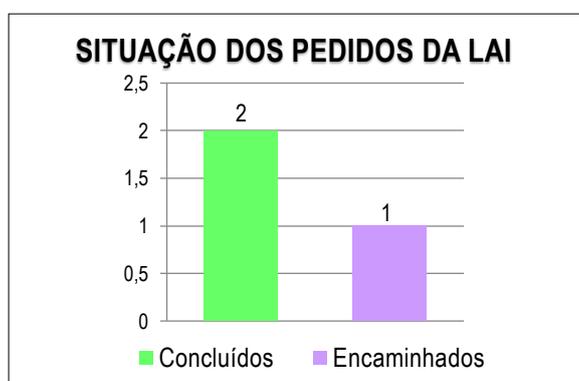
ASSUNTOS	QUANTIDADE
Assédio moral	1
Assédio sexual	1
Serviços Públicos	1
TOTAL	3



Pedidos de Acesso à Informação

No ano de 2024 foram registrados 3 (três) pedidos de acesso à informação na Plataforma Fala.BR da SECC-MS.

ASSUNTOS	QUANTIDADE
Acesso à Informação	2
Sistema Penitenciário	1
TOTAL	3



SED-MS - SECRETARIA DE ESTADO DE EDUCAÇÃO

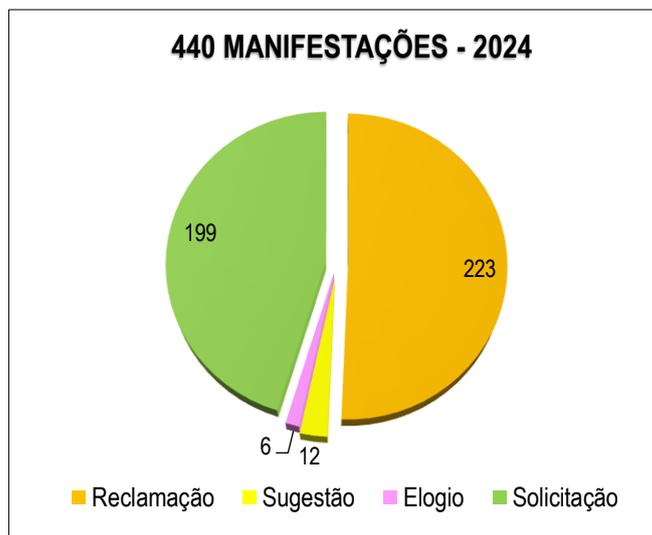
No ano de 2024 foram registrados o **TOTAL** de **1022** (mil e vinte e dois) protocolos na **Plataforma Fala.BR da SED-MS**.

Entre os protocolos, destacamos:

- Manifestações de ouvidoria – 440 registros
- Denúncias – 358 registros
- Pedidos de acesso à informação – 224 registros

Manifestações de Ouvidoria

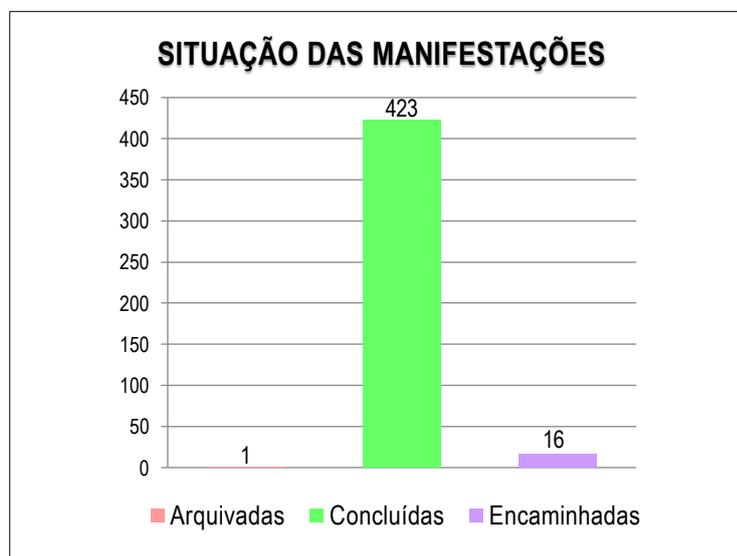
No ano de 2024 foram registradas 440 (quatrocentos e quarenta) manifestações de ouvidoria na Plataforma Fala.BR da SED-MS.



ASSUNTOS	QUANTIDADE
Abastecimento	2
Abono salarial	1
Acesso à informação	21
Ações Afirmativas	1
Agendamento	1
Agente Público	7
Água	1
Aposentadoria	1
Assédio moral	22
Assédio sexual	3
Assistência à Criança e ao Adolescente	7
Assistência à Pessoa com Deficiência	3
Atendimento	14
Atendimento Básico	3
Auxílio	4
Benefício	1

Benefícios Sociais	2
Bibliotecas	1
Cadastro	5
Cadastro Único	1
Certidões e Declarações	12
Certificado ou Diploma	21
Cidadania	1
Combate à desigualdade	1
Compras governamentais	1
Comunicações	2
Concurso	4
Conduta Docente	31
Conduta Ética	23
Consulta/Tratamento/Exame/Cirurgia em Saúde	1
Corrupção	1
Cotas	1
Dados Pessoais - LGPD	4
Denúncia Crime	1
Denúncia de irregularidades de servidores	17
Direitos Humanos	2
Discriminação	10
Educação Básica	53
Educação Profissionalizante	4
Educação Superior	7
Ensino Médio	27
Exame Nacional do Ensino Médio - Enem	4
Fiscalização do Estado	3
Frequência de Servidores	1
Lazer	1
Legislação	1
Matrículas	5
Normas e Fiscalização	1
Outros em Administração	1
Outros em Educação	43

Outros em Esporte e Lazer	1
Outros em Saúde	1
Outros em Segurança e Ordem Pública	6
Ouvidoria	22
Ouvidoria Interna	1
Planejamento e Gestão	1
Processo Seletivo	11
Quilombolas, povos e comunidades tradicionais de matriz africana e ciganos	1
Racismo	1
Relações de Trabalho	3
Serviços e Sistemas	3
Serviços Públicos	1
SISU - Sistema de Seleção Unificada	1
Transparência	1
Universidades e Institutos	1
TOTAL	440



Análise e Providências

Os assuntos recorrentes foram:

1. Reclamação sobre possível assédio moral.

2. Reclamação sobre atendimento e informação.
3. Reclamação sobre possível falta de urbanidade.
4. Reclamação sobre Infraestrutura das escolas.
5. Reclamação sobre chamada em concurso.
6. Reclamação sobre ensino e aprendizagem.

As principais providências adotadas pela SED-MS diante das manifestações registradas no Sistema foram:

- 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.

Quanto aos casos recorrentes, os resultados obtidos que foram informados aos manifestantes após o registro no Fala.BR, tendo em vista 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.

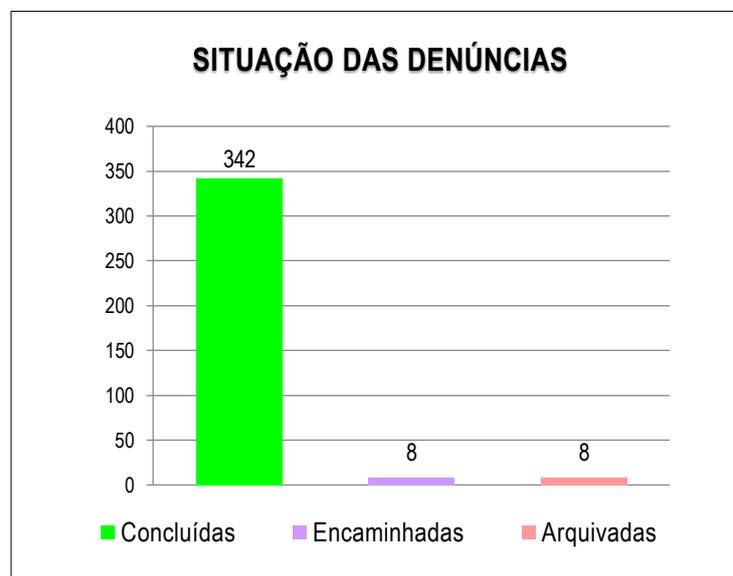
Denúncias

No ano de 2024 foram registradas 358 (trezentos e cinquenta e oito) denúncias na Plataforma Fala.BR da SED-MS.

ASSUNTOS	QUANTIDADE
Abastecimento	2
Abono salarial	1
Acesso à informação	7

Ações Afirmativas	1
Agente Público	7
Água	2
Aposentadoria	1
Assédio moral	44
Assédio sexual	11
Assistência à Criança e ao Adolescente	6
Assistência à Pessoa com Deficiência	2
Atendimento	7
Atendimento Básico	2
Auditoria	1
Cadastro Único	1
Certificado ou Diploma	1
Concurso	2
Conduta Docente	11
Conduta Ética	22
Curso Técnico	2
Dados Pessoais - LGPD	2
Denúncia Crime	4
Denúncia de irregularidades de servidores	40
Direitos Humanos	2
Discriminação	11
Educação Básica	51
Educação Profissionalizante	2
Educação Superior	1
Empregabilidade	1
Ensino Médio	13
Frequência de Servidores	1
Infraestrutura e Fomento	1
Lazer	1
Licitações	3
Matrículas	5
Outros em Administração	3
Outros em Educação	34

Outros em Segurança e Ordem Pública	2
Outros em Trabalho	2
Outros em Transporte	3
Ouvidoria	19
Planejamento e Gestão	1
Processo Seletivo	11
Programa Bolsa Família	1
Racismo	1
Recursos Humanos em Saúde	1
Redes Sociais	1
Relações de Trabalho	1
Serviços Públicos	3
Transparência	2
Universidades e Institutos	1
SEM ASSUNTO	1
TOTAL	358



Análise

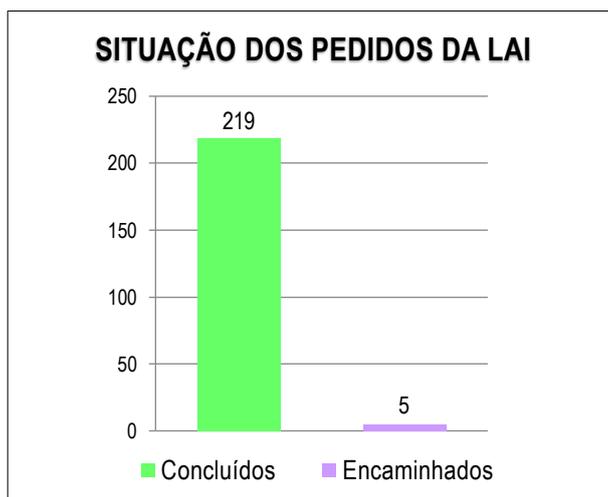
Todas as Denúncias, inclusive as registradas de forma anônima, foram encerradas com uma conclusão do corpo técnico responsável, seja de forma a sanar totalmente a demanda apresentada, seja pelo encaminhamento do pleito aos órgãos competentes ou abertura de Processos Administrativos para apurar eventuais irregularidades/infrações.

Pedidos de Acesso à Informação

No ano de 2024 foram registrados 224 (duzentos e vinte e quatro) pedidos de acesso à informação na Plataforma Fala.BR da SED-MS.

ASSUNTOS	QUANTIDADE
Acesso à informação	96
Ações Afirmativas	2
Água	1
Assédio sexual	2
Assistência Judiciária	1
Atendimento Básico	1
Benefício	1
Cadastro	1
Certidões e Declarações	7
Certificado ou Diploma	12
Concurso	2
Cotas	1
Denúncia de irregularidades de servidores	1
Direitos Humanos	3
Educação Básica	15
Energia Elétrica	1
Ensino Médio	7
Exame Nacional do Ensino Médio - Enem	2
Legislação	4
Licitações	1
Outros em Educação	54
Ouvidoria	2

Processo Seletivo	4
PROUNI - Programa Universidade para Todos	1
Serviços e Sistemas	1
Transparência	1
TOTAL	224



Análise

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. E ainda solicitando a emissão de Certificados de Conclusão do Ensino Médio/Fundamental.

Considerações Finais

Apesar do número expressivo de demandas de ouvidoria recebidas através do Sistema Fala.BR, além das formas presenciais, e-mail e por telefone, a Secretaria de Estado de Educação/MS tem trabalhado incessantemente para cumprir prazos e compromissos, buscando sempre a melhor solução para as Manifestações de Ouvidoria recebidas, bem como a constante melhoria dos serviços públicos prestados aos cidadãos, servidores e colaboradores.

SEFAZ-MS - SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA

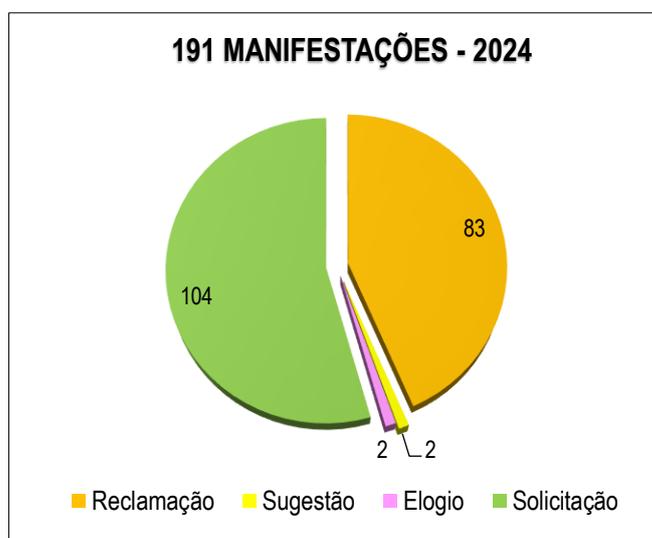
No ano de 2024 foram registrados o TOTAL de 308 (trezentos e oito) protocolos na Plataforma Fala.BR da SEFAZ-MS.

Entre os protocolos, destacamos:

- Manifestações de ouvidoria – 191 registros
- Denúncias – 44 registros
- Pedidos de acesso à informação – 73 registros

Manifestações de Ouvidoria

No ano de 2024 foram registradas o TOTAL de 191 (cento e noventa e uma) manifestações de ouvidoria na Plataforma Fala.BR da SEFAZ-MS.



ASSUNTOS	QUANTIDADE
Acesso à informação	14
Aduana	3
Agente Público	2
Assistência à Pessoa com Deficiência	1
Assistência Judiciária	2

Atendimento	29
Benefício	1
Cadastro	17
Certidões e Declarações	11
Comunicações	1
Concurso	1
Convênio	1
Correios	2
Defesa do Consumidor	1
Defesa e vigilância sanitária	1
Fiscalização do Estado	16
Informações processuais	5
Legislação	2
MEI - Microempreendedor Individual	6
Multa	2
Normas e Fiscalização	1
Orçamento	1
Outros em Administração	5
Outros em Agropecuária	1
Outros em Comércio e serviços	2
Outros em Economia e Finanças	2
Ouvidoria	10
Recursos Humanos	1
Serviços e Sistemas	13
Serviços Públicos	4
Sistema Financeiro	1
Site do Órgão	4
Trânsito	1
Transparência	1
Transporte Rodoviário	1
Tributos	24
SEM ASSUNTO	1
TOTAL	191



Análise e Providências

As reclamações registradas por meio do canal Ouvidoria tratavam, em sua maioria, de prazos de atendimento superiores aos esperados pelos cidadãos/contribuintes, muitas vezes devido à formalização incompleta ou incorreta dos pedidos formulados pelos interessados. Devido à manutenção e implantação de desenvolvimento nos sistemas informatizados da SEFAZ-MS também houve diversas reclamações relacionadas a sistemas e/ou prazos de atendimento pelo Suporte Técnico.

As reclamações, foram encaminhadas aos respectivos órgãos responsáveis para conhecimento e providências e/ou esclarecimentos posteriormente repassados aos reclamantes, sempre que possível sem dados que possibilitassem sua identificação.

Denúncias relativas a possíveis ilícitos tributários foram encaminhadas aos órgãos de fiscalização da SEFAZ-MS para conhecimento, análise e verificações, preservada a identificação dos denunciantes.

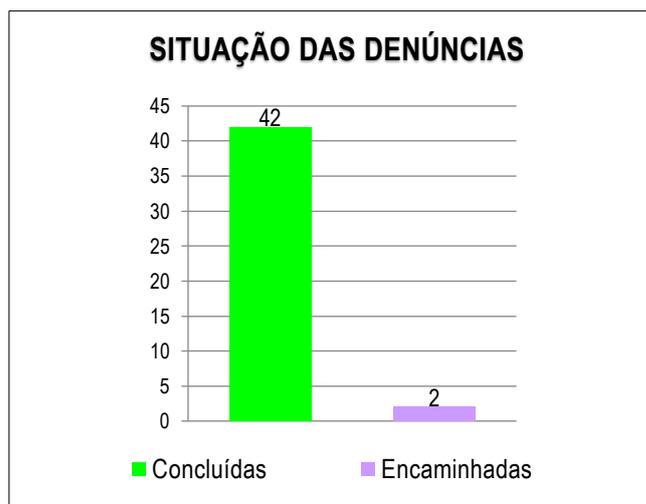
Denúncias relativas a possíveis irregularidades na conduta e ações praticados por servidores da SEFAZ-MS foram enviadas à Corregedoria-Geral da Administração Tributária - CORAT, para as providências delineadas no art. 11 do Regimento Interno da CORAT, aprovado pelo Decreto n. 15.916, de 4 de abril de 2022.

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

Denúncias

No ano de 2024 foram registrados o TOTAL de 44 (quarenta e quatro) denúncias na Plataforma Fala.BR da SEFAZ-MS.

ASSUNTOS	QUANTIDADE
Acesso à informação	2
Aduana	1
Agente Público	2
Animais	1
Assédio moral	2
Atendimento	3
Bancos	1
Defesa do Consumidor	1
Defesa e vigilância sanitária	1
Denúncia Crime	1
Denúncia de irregularidades de servidores	2
Fiscalização do Estado	10
Normas e Fiscalização	4
Outros em Comércio e serviços	1
Ouvidoria	2
Trânsito	1
Transparência	1
Tributos	8
TOTAL	44



Análise

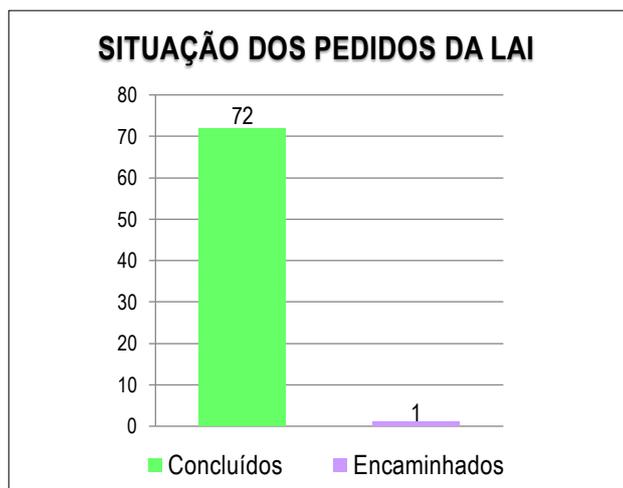
Nas denúncias, em geral (contra servidores e contra contribuintes) foi observado o sigilo quando à identificação do denunciante, inclusive nas denúncias contra contribuintes, em que os dados de identificação do denunciante somente foram repassados ao Serviço de Fiscalização, quando imprescindíveis à apuração e sempre com a concordância expressa do denunciante.

Pedidos de Acesso à Informação

No ano de 2024 foram registrados 73 (setenta e três) pedidos de acesso à informação na Plataforma Fala.BR da SEFAZ-MS.

ASSUNTOS	QUANTIDADE
Acesso à informação	33
Agente Público	1
Agricultura	1
Atendimento	2
Benefício	2
Certidões e Declarações	1

Concurso	3
Convênio	2
Fiscalização do Estado	1
Informações processuais	1
Legislação	1
MEI - Microempreendedor Individual	1
Orçamento	4
Outros em Administração	1
Outros em Economia e Finanças	1
Petróleo, Gás e Biocombustíveis (Combustíveis)	1
Sistema Financeiro	1
Transparência	5
Transparência ativa	1
Transporte Rodoviário	1
Tributos	9
Acesso à informação	33
Agente Público	1
Agricultura	1
Atendimento	2
Benefício	2
Certidões e Declarações	1
Concurso	3
Convênio	2
Fiscalização do Estado	1
Informações processuais	1
Legislação	1
MEI - Microempreendedor Individual	1
TOTAL	73



Análise

Em 2024, a Secretaria recebeu 73 pedidos de acesso à informação. Os assuntos mais frequentes foram 33 pedidos de Acesso à Informação; 9 pedidos sobre Tributação e 6 sobre Transparência, quanto à situação dos pedidos, foram concluídos 72 e 1 repassado para outras Ouvidorias. Informamos que os pedidos de informação foram respondidos no prazo definido na Lei n. 12.627, de 18 de novembro de 2011 – Lei de Acesso à Informação.

Considerações Finais

É de se ressaltar que a SEFAZ-MS busca promover o atendimento de qualidade, caracterizado pelo profissionalismo, respeito, efetividade e agilidade, conforme estabelecido pela Resolução/SEFAZ n. 2.519, de 12 de dezembro de 2013, que instituiu a Política de Atendimento ao Contribuinte.

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

SEGOV-MS - SECRETARIA DE ESTADO DE GOVERNO E GESTÃO ESTRATÉGICA

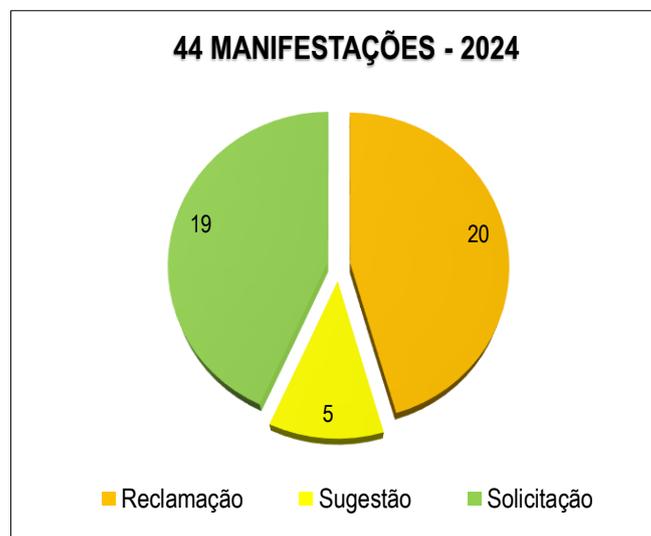
No ano de 2024 foram registrados o TOTAL de 111 (cento e onze) protocolos na Plataforma Fala.BR da SEGOV-MS.

Entre os protocolos, destacamos:

- Manifestações de ouvidoria – 44 registros
- Denúncias – 22 registros
- Pedidos de acesso à informação – 45 registros

Manifestações de Ouvidoria

No ano de 2024 foram registradas 44 (quarenta e quatro) manifestações de ouvidoria na Plataforma Fala.BR da SEGOV-MS.



ASSUNTOS	QUANTIDADE
Abono salarial	1
Acesso à informação	4
Agendamento	1

Agente Público	2
Assistência Social	2
Atendimento	1
Auxílio	2
Certificado ou Diploma	1
Dados Pessoais - LGPD	2
Educação Básica	3
Educação Superior	1
Governo Digital	3
Infraestrutura e Fomento	1
Licitações	1
Matrículas	1
Outros em Administração	2
Outros em Meio Ambiente	1
Outros em Previdência	1
Outros em Trabalho	2
Programa Bolsa Família	3
Serviços e Sistemas	3
Serviços Públicos	1
Sistema Penitenciário	4
Transporte Rodoviário	1
Outros em Trabalho	1
Programa Bolsa Família	3
Serviços e Sistemas	3
Serviços Públicos	1
Sistema Penitenciário	4
Transporte Rodoviário	1
TOTAL	44



Análise e Providências

Considerando as tabelas anteriores verifica-se que, durante o ano de 2024, os assuntos mais recorrentes das manifestações registradas na SEGOV-MS foram relacionados, de um modo geral, a acesso as mais diversas informações produzidas e acumuladas pela Administração Pública. Dentre as manifestações registradas na SEGOV-MS, ressalta-se que 3 (três) delas foram registradas na Unidade Central de Proteção de Dados Pessoais (UCPDP) que fica vinculada à SEGOV-MS.

Diante das manifestações registradas no sistema, as seguintes providências foram adotadas por parte desta Ouvidoria:

- NUP 03542.2024.000030-35, de 23/04/2024 - Requisição de dados sobre a licitação e contratação relativas ao serviço de publicidade e propaganda, referentes ao Processo administrativo n. 51/000.240/2020. Em 23/05/2024, sendo anexado o arquivo contendo a resposta conclusiva do setor responsável pelo tratamento da demanda.

- NUP 02789.2024.000112-60, de 28/04/2023. Reclamação relativo a evento ocorrido durante uma visita ao Bioparque Pantanal no sábado, 27/04, em que a cidadã alegou que foi tratada com agressividade pelo segurança do banheiro masculino, pois estava acompanhada por duas crianças do sexo masculino e uma delas pediu para ir ao banheiro e ela a levou até a porta. Aduziu que o segurança foi até ela e projetou seu corpo achando que naquele momento fosse ser agredida. A Gerência Técnica Operacional do Bioparque Pantanal esclareceu os fatos mediante resposta detalhada com evidências de que o evento registrado na correspondeu a reclamação aberta.

- NUP 03542.2024.00045-11, de 17/17/2024. Solicitação de acesso à planilha orçamentária, projeto arquitetônico e planejamento de determinada obra estadual, tendo sido informado que os estudos de Concessão de Parques Estaduais fazem parte do Plano Estadual de Parcerias, cujo estudos técnicos estão em fase de revisão e que após a conclusão e aprovação pelo Conselho Gestor de Parcerias, a próxima etapa será a abertura de Consulta Pública.

- NUP 035422024.000059-17, de 30/09/2024. Manifestação anônima esboçando descontentamento com o atual sistema e-MS. Coube-nos informa que o e-MS é uma plataforma inteligente e fundamental à administração pública do Estado de Mato Grosso do Sul instituída para facilitar o acesso à informação, reduzir a burocracia e promover inovação, permitindo a dedução do uso de materiais, mostrando-se vantajosa por utilizar meios eletrônicos para realização dos processos administrativos com segurança, transparência e economicidade. Para além disso, o aumento de produtividade e celeridade na tramitação de processos, ampliando a sustentabilidade com o uso de tecnologia da informação e comunicação, propiciando a satisfação do público usuário.

- NUP 03542.2024.000070-22, de 22/11/2024. Solicitação de Projetos INFO VIA DIGITAL. Foi dado o tratamento adequado a demanda informando que todos os documentos públicos referentes ao “Projeto Infovia Digital” se encontram disponíveis no site da EPE no link: <https://www.epe.segov.ms.gov.br/ms-digital/>

- NUP 03542.2024.000072-94, de 26/11/2024. Solicitação de acesso aos projetos, cronogramas, planilha de custos referente ao objeto da licitação para prestação de serviços de transporte de voz, dados e imagem, mediante operação e manutenção de infraestrutura de rede de fibra ótica de alta capacidade. Foi dado o tratamento adequado a demanda informando que todos os documentos públicos referentes ao “Projeto Infovia Digital” se encontram disponíveis no site da EPE no link: <https://www.epe.segov.ms.gov.br/ms-digital/>

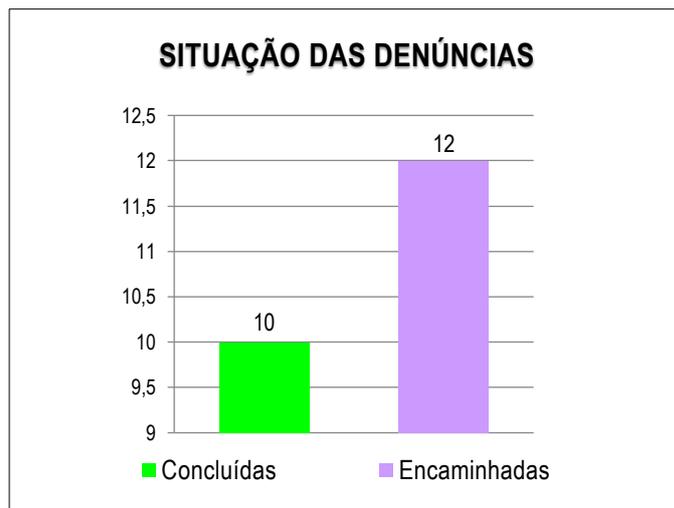
- NUP 03542.2024.000047-09, de 13/12/2024. Demanda pertencente a SETDIG cujo tratamento foi dado pela Secretaria-Executiva de Transformação Digital diretamente ao manifestante.

Denúncias

No ano de 2024 foram registradas 22 (vinte e uma) denúncias na Plataforma Fala.BR da SEGOV-MS.

ASSUNTOS	QUANTIDADE
----------	------------

Acesso à Informação	1
Assédio moral	3
Assentamento	1
Assistência Hospitalar e Ambulatorial	1
Concurso	2
Corrupção	2
Denúncia de irregularidades de servidores	6
Fiscalização do Estado	1
Governo Digital	1
Ouvidoria	1
Programa Bolsa Família	1
Receita Federal	1
Trânsito	1
Assédio moral	3
Assentamento	1
Assistência Hospitalar e Ambulatorial	1
Concurso	2
Corrupção	2
Denúncia de irregularidades de servidores	6
Fiscalização do Estado	1
Governo Digital	1
Ouvidoria	1
Programa Bolsa Família	1
Receita Federal	1
Trânsito	1
TOTAL	22



Análise

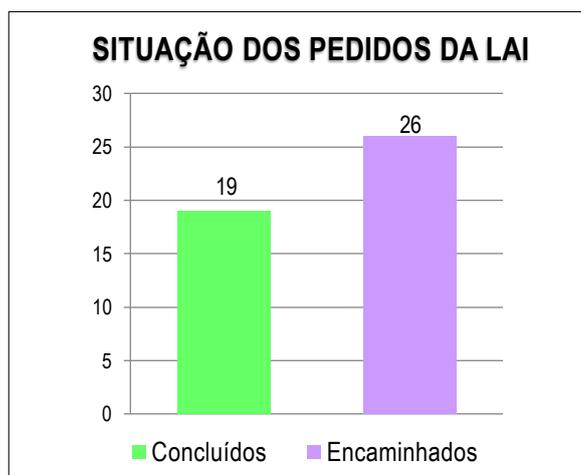
A SEGOV-MS não recebeu denúncia no ano de 2024 para ser apurada por esse órgão.

Pedidos de Acesso à Informação

No ano de 2024 foram registrados 45 (quarenta e cinco) pedidos de acesso à informação na Plataforma Fala.BR da SEGOV-MS.

ASSUNTOS	QUANTIDADE
Acesso à informação	19
Agente Público	1
Atendimento Básico	1
Auxílio	2
Benefício	1
Cadastro	1
Combate à desigualdade	1
Comunicações	1
Convênio	1
Dados Pessoais - LGPD	1
Defesa Civil	2
Educação Básica	1

Exame Nacional do Ensino Médio – Enem	2
Licitações	2
Outros em Educação	1
Outros em Saneamento	4
Planejamento e Gestão	1
Relações de Trabalho	1
Sistema Penitenciário	2
TOTAL	45



Análise

Os pedidos de acesso informação concluídos por esta USCI versaram sobre solicitações que dependeram fundamentalmente do apoio operacional das unidades que compõem a estrutura organizacional da SEGOV-MS. Em grande medida, o Escritório de Parcerias Estratégicas – EPE foi bastante acionado para o fornecimento de informações relacionadas a licitações envolvendo Parceria Público-Privada.

Considerações Finais

Os dados apresentados no relatório relativos às manifestações registradas em 2024, são instrumento de monitoramento das ações e serviços prestados pela Secretaria de Estado de Governo e Gestão Estratégica (SEGOV-MS).

A Ouvidoria desta USCI observou uma quantidade significativa de manifestações intituladas como “encaminhadas para outros órgãos” que pode estar relacionado a um equívoco do cidadão ao selecionar o

órgão destinatário ou mesmo por entender que a SEGOV-MS detinha a informação solicitada e era a responsável pela produção da resposta.

Nesse contexto, a Ouvidoria da SEGOV-MS está atenta aos feedbacks fornecidos pelos cidadãos, visando contribuir para o aprimoramento dos serviços prestados e, por conseguinte, propor sugestões de melhorias às áreas envolvidas visando promover a adequação dos serviços públicos prestados por esta Secretaria a bem do interesse público.

SEILOG-MS - SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E LOGÍSTICA

No ano de 2024 foram registrados o TOTAL de 63 (sessenta e três) protocolos na Plataforma Fala.BR da SEILOG-MS.

Entre os protocolos, destacamos:

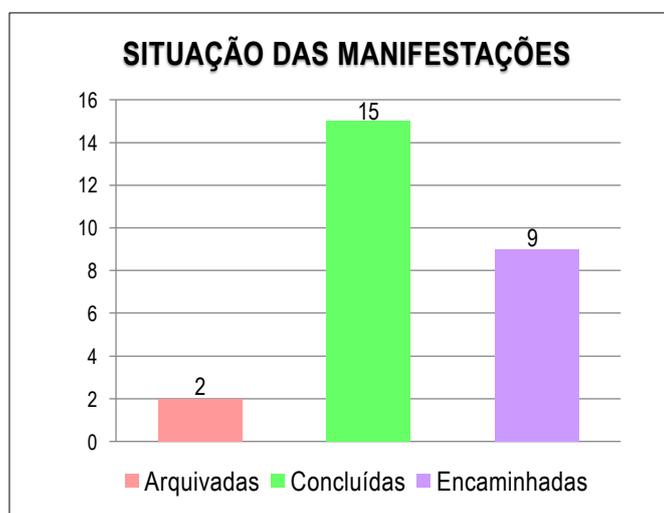
- Manifestações de ouvidoria – 26 registros
- Denúncias – 5 registros
- Pedidos de acesso à informação – 32 registros

Manifestações de Ouvidoria

No ano de 2024 foram registradas o TOTAL de 26 (vinte e seis) manifestações de ouvidoria na Plataforma Fala.BR da SEILOG-MS.



ASSUNTOS	QUANTIDADE
Acesso à informação	1
Atendimento	1
Concurso	1
Infraestrutura e Fomento	3
Infraestrutura Urbana	4
Multa	2
Normas e Fiscalização	1
Outros em Transporte	1
Preservação e Conservação Ambiental	1
Trânsito	4
Transporte Rodoviário	7
TOTAL	26



Análise e Providências

Ao analisar as manifestações registradas junto à SEILOG-MS durante o ano de 2024, incluindo Reclamações, Sugestões e Solicitações, foi possível identificar temas recorrentes, sendo os principais relacionados a obras de infraestrutura e segurança nas rodovias do estado.

No que diz respeito às obras de infraestrutura e pavimentação, destacaram-se reclamações sobre o estado de conservação das rodovias, além de solicitações de informações sobre o andamento de obras públicas em Mato Grosso do Sul. Os cidadãos buscaram atualizações, especialmente sobre os projetos de recapeamento, adequação e a situação dos contratos firmados para a execução dessas obras. A atenção foi maior para as rodovias e aeroportos, áreas que possuem impacto direto no transporte e na mobilidade da população.

Além disso, um tema relevante foi a segurança nas rodovias. Diversas manifestações trataram de acidentes ocorridos nas estradas, com pedidos de melhorias na sinalização e maior fiscalização. A segurança rodoviária continua sendo uma preocupação crescente, com diversas solicitações focadas na revisão dos limites de velocidade e na implementação de melhorias na sinalização, visando à redução de acidentes e à maior proteção dos motoristas e pedestres.

A SEILOG-MS tem adotado uma série de providências para atender às manifestações registradas no Sistema Fala.BR. A seguir, detalha-se as ações mais significativas tomadas pelo órgão, com base nos casos recorrentes e os resultados informados aos manifestantes após o registro de suas demandas.

1. Atendimento a Solicitações

Muitos manifestantes solicitaram informações relacionadas a contratos de obras, prazos de execução e dados técnicos sobre infraestrutura rodoviária e aeroportuária. A SEILOG-MS tem fornecido respostas detalhadas e indicações dos locais que poderão consultar as informações solicitadas.

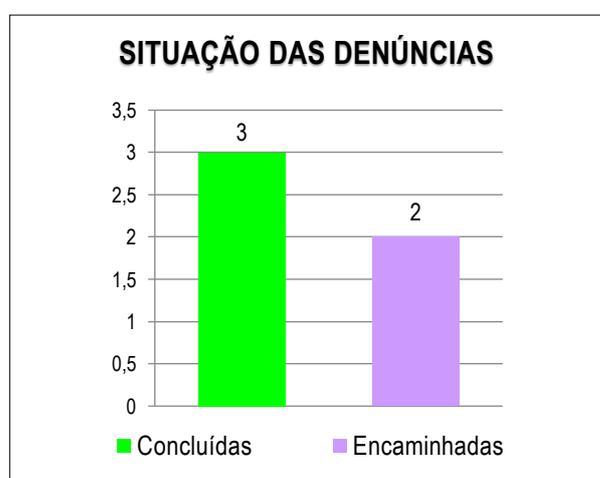
2. Atendimento a Reclamações sobre Infraestrutura Viária e Aeroportuária

Diante de manifestações sobre o estado de conservação das rodovias, a SEILOG-MS forneceu informações detalhadas sobre a situação da rodovia, incluindo no planejamento das próximas licitações a manutenção de algumas vias e as opções de rotas alternativas.

Denúncias

No ano de 2024 foram registradas 5 (cinco) denúncias na Plataforma Fala.BR da SEILOG-MS.

ASSUNTOS	QUANTIDADE
Assédio moral	1
Denúncia de irregularidades de servidores	1
Infraestrutura Urbana	1
Normas e Fiscalização	1
Serviços Públicos	1
TOTAL	5



Análise

Em 2024, a SEILOG-MS recebeu uma denúncia, mas que foi respondida pela AGESUL, devido a competência da equipe técnica. Essa era referente a possíveis irregularidades envolvendo equipamentos pertencentes ao Estado de Mato Grosso do Sul, localizados no município de Corumbá/MS.

A denúncia relatava, em tese, que estariam ocorrendo possíveis irregularidades com equipamentos pertencentes ao Estado de Mato Grosso do Sul. A acusação sugeria que os equipamentos estariam sendo utilizados de forma indevida em uma área fora do controle da AGESUL.

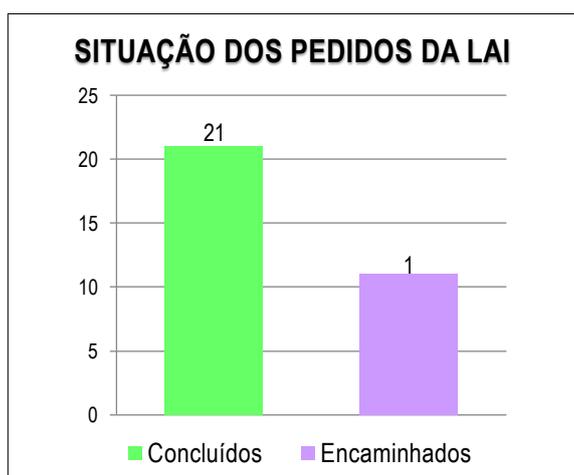
Após a apuração detalhada, a área técnica relatou que não foi possível identificar irregularidades ou uso indevido dos equipamentos pertencentes ao Estado de Mato Grosso do Sul. A justificativa apresentada sobre o estacionamento temporário dos equipamentos em propriedade particular foi considerada plausível e alinhada às práticas operacionais da instituição.

Portanto, nenhuma recomendação adicional foi identificada durante a apuração, dado que as informações apresentadas foram suficientes para esclarecer a denúncia.

Pedidos de Acesso à Informação

No ano de 2024 foram registrados 32 (trinta e dois) pedidos de acesso à informação na Plataforma Fala.BR da SEILOG-MS.

ASSUNTOS	QUANTIDADE
Acesso à informação	13
Concurso	1
Infraestrutura e Fomento	3
Licitações	9
Multa	2
Outros em Habitação	1
Outros em Transporte	1
Transporte Rodoviário	2
TOTAL	32



Análise

Em 2024, a SEILOG-MS recebeu uma série de manifestações sobre o andamento das obras públicas no estado, com ênfase em rodovias e aeroportos. As solicitações mais comuns pediram informações sobre o status de obras de recapeamento, pavimentação e reformas de infraestrutura, refletindo o forte interesse da população em acompanhar o progresso de projetos cruciais para a melhoria da mobilidade e segurança no estado. A transparência e o fornecimento de dados atualizados sobre o andamento dessas obras são essenciais para fortalecer o engajamento e a confiança da sociedade nas ações do governo, especialmente em áreas que impactam diretamente a infraestrutura pública.

Além disso, diversas manifestações solicitaram documentos e informações técnicas relacionadas a obras e projetos de infraestrutura, como plantas de projetos e georreferenciamento de rodovias. Essa busca por informações técnicas destaca a crescente demanda por maior acesso e transparência em relação aos dados públicos, reforçando a importância de uma comunicação clara e acessível sobre os detalhes das obras em andamento.

Por fim, algumas manifestações envolveram solicitações de informações sobre processos administrativos, particularmente sobre multas de trânsito, que foram devidamente encaminhadas à AGESUL, órgão responsável por esse assunto. Também foram registradas questões administrativas relacionadas a obras de pavimentação e infraestrutura, que continuam a ser tratadas conforme os protocolos estabelecidos. A SEILOG-MS segue empenhada em atender essas demandas com precisão e dentro dos prazos estabelecidos pela Lei de Acesso à Informação (LAI).

Considerações Finais

Em síntese, a SEILOG-MS, por meio da Unidade Setorial de Controle Interno (USCI), adotou medidas importantes para melhorar o processo de recebimento e tratamento das manifestações da sociedade. Uma das ações destacadas foi a divulgação e orientação aos cidadãos para que utilizassem a Plataforma Fala.BR para registrar suas manifestações, especialmente aquelas relacionadas a pedidos de acesso à informação. Essa orientação visou facilitar o registro correto das demandas e garantir o atendimento adequado dentro dos parâmetros estabelecidos pela Lei de Acesso à Informação (LAI).

Historicamente, muitas manifestações eram realizadas diretamente por protocolo, o que dificultava o acompanhamento e o tratamento adequado das demandas. Além disso, existia uma prática cultural em que os cidadãos, por vezes, se dirigiam pessoalmente aos superintendentes, sem formalizar a manifestação de maneira oficial, o que comprometia a transparência e a rastreabilidade das solicitações.

Com a intensificação da utilização da Plataforma Fala.BR, a SEILOG-MS busca transformar essa prática, promovendo um canal mais eficiente e acessível para o recebimento das manifestações, além de assegurar que todas as demandas sejam tratadas com a devida atenção e dentro dos prazos estabelecidos. Essa mudança reflete o compromisso da instituição com a transparência, a agilidade no atendimento e o fortalecimento do relacionamento com a sociedade, alinhando-se às melhores práticas de governança pública e ao cumprimento da legislação vigente.

SEJUSP-MS - SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA

No ano de 2024 foram registrados o TOTAL de 257 (duzentos e cinquenta e sete) protocolos na Plataforma Fala.BR da SEJUSP-MS.

Entre os protocolos, destacamos:

- Manifestações de ouvidoria – 86 registros
- Denúncias – 58 registros
- Pedidos de acesso à informação – 113 registros

Manifestações de Ouvidoria

No ano de 2024 foram registradas 86 (oitenta e seis) manifestações de ouvidoria na Plataforma Fala.BR da SEJUSP-MS.



ASSUNTOS	QUANTIDADE
Acesso à informação	4
Ações Afirmativas	1
Agendamento	19
Agente Público	1
Água	1
Assistência à Pessoa com Deficiência	1
Atendimento	5
Atendimento Básico	2
Cadastro	1
Cadastro Único	1
Cidadania	1
Concurso	1
Conteúdo jornalístico	1
Denúncia Crime	4
Direitos Humanos	1
Discriminação	1
Energia Elétrica	2
Legislação	1
Outros em Administração	2
Outros em Segurança e Ordem Pública	7
Outros em Trabalho	1

Ouvidoria	8
Policiamento	1
Receita Federal	1
Serviços Públicos	4
Sistema Penitenciário	5
Trânsito	1
Transporte Rodoviário	2
Tributos	1
Violência contra a mulher	3
SEM ASSUNTO	2
TOTAL	86



Análise e Providências

A maior parte das manifestações recebidas pela SEJUSP-MS em 2024 foi de **reclamações (51,16%)**, seguidas de **solicitações (46,51%)**. Os **elogios (2,33%)** foram minoritários, mas representam reconhecimento dos serviços prestados e contribuem para o fortalecimento de ações positivas.

As manifestações abordaram uma variedade de temas, mas alguns assuntos se destacaram por sua frequência, tais como:

Agendamento (19 manifestações – 22,1%) lidera entre os assuntos mais recorrentes. Todos envolvendo a emissão do documento de identidade, indicando a necessidade de melhorias nos canais ou fluxos de agendamento deste serviço. Ação já realizada pelo SEJUSP-MS.

Ouvidoria (8 manifestações – 9,3%) sugere que muitos usuários recorreram ao canal para tratar sobre informações de políticas públicas adotadas pela Secretariada.

Outros em Segurança e Ordem Pública (7 manifestações – 8,1%) sugere preocupação da população com questões de segurança, como policiamento, criminalidade ou desordem urbana

Sistema Penitenciário (5 manifestações – 5,8%) sugere ampliação das ações a fim de melhorar as condições das unidades prisionais, atendimento a familiares e direitos de detentos.

Diante do elevado número de manifestações relacionadas ao tema de agendamento (22,1% do total), foi realizada uma reavaliação do sistema digital utilizado para marcações. Como resultado, foram promovidas melhorias na interface do usuário, ampliação dos canais de atendimento e aumento da oferta de vagas em horários estratégicos, buscando reduzir o tempo de espera e facilitar o acesso aos serviços.

Considerando as manifestações relacionadas ao próprio funcionamento da ouvidoria, foram adotadas medidas para ampliar a transparência, reduzir o tempo médio de resposta e fortalecer os fluxos internos de encaminhamento e acompanhamento de manifestações. Também foi intensificada a comunicação com o cidadão sobre os prazos e etapas de análise de sua demanda.

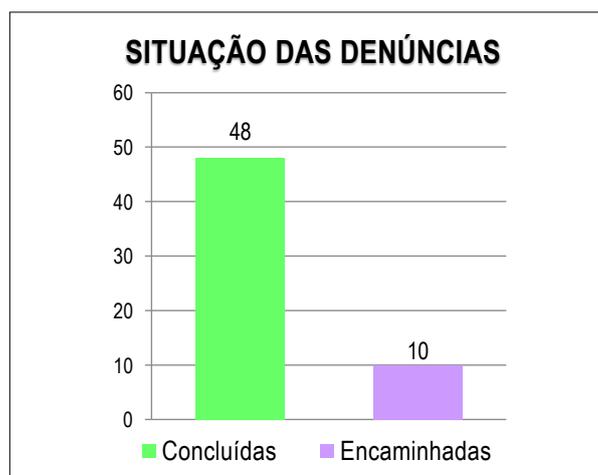
Em resposta às manifestações voltadas a temas como "Outros em Segurança e Ordem Pública" e "Sistema Penitenciário", a SEJUSP-MS promoveu reuniões técnicas com os setores envolvidos para identificar os principais pontos de insatisfação e alinhar ações corretivas. Algumas iniciativas incluíram o reforço da atuação de unidades operacionais e a melhoria das condições de atendimento a familiares de detentos.

Denúncias

No ano de 2024 foram registradas 58 (cinquenta e oito) denúncias na Plataforma Fala.BR da SEJUSP-MS.

ASSUNTOS	QUANTIDADE
Acesso à informação	3
Agendamento	7

Agente Público	4
Apostas/bets	5
Armamento	3
Assédio moral	1
Assédio sexual	2
Assistência à Criança e ao Adolescente	1
Conduta Ética	1
Corrupção	3
Defesa do Consumidor	1
Denúncia Crime	3
Denúncia de irregularidades de servidores	2
Outros em Administração	7
Outros em Previdência	1
Outros em Segurança e Ordem Pública	4
Ouvidoria	2
Ouvidoria Interna	1
Policiamento	1
Serviços Públicos	3
Sistema Penitenciário	2
SEM ASSUNTO	1
TOTAL	58



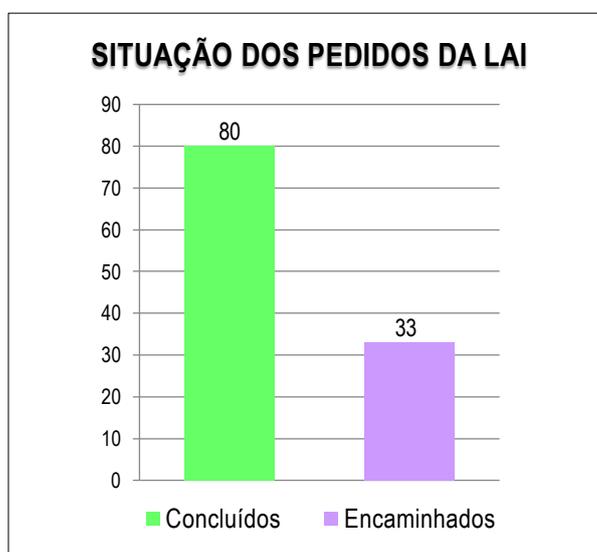
Análise

Considerando que a maioria das denúncias envolvem o exercício da atividade policial, quase que na íntegra as denúncias são redirecionadas aos órgãos corregedores das Forças Policiais Estaduais vinculadas à SEJUSP-MS. A SEJUSP-MS ainda realiza o acompanhamento do andamento destas denúncias.

Pedidos de Acesso à Informação

No ano de 2024 foram registrados 113 (cento e treze) pedidos de acesso à informação na Plataforma Fala.BR da SEJUSP-MS.

ASSUNTOS	QUANTIDADE
Acesso à informação	58
Agendamento	1
Assistência à Criança e ao Adolescente	1
Comunicações	1
Concurso	1
Dados Pessoais - LGPD	2
Direitos Humanos	2
Normas e Fiscalização	1
Outros em Educação	1
Outros em Meio Ambiente	2
Outros em Segurança e Ordem Pública	28
Ouvidoria	2
Policiamento	1
Povos Indígenas	1
Racismo	1
Sistema Penitenciário	2
Transparência	2
Transporte Rodoviário	1
Violência contra a mulher	5



Análise

A SEJUSP-MS reconhece a importância do acesso à informação como instrumento de controle social, fortalecimento da cidadania e melhoria da gestão pública. O volume e a diversidade dos pedidos recebidos em 2024 refletem o interesse legítimo da população e incentivam a continuidade de ações voltadas à transparência, à ética e ao aprimoramento da administração pública.

Considerações Finais

Com base na análise das manifestações recebidas em 2024 e na escuta contínua das dificuldades enfrentadas pelos usuários dos serviços públicos, a Ouvidoria da Secretaria de Justiça e Segurança Pública (SEJUSP-MS) propõe a **ampliação do prazo de resposta aos recursos de primeira instância** interpostos no âmbito do sistema, visto que na maioria das vezes a resposta depende da reunião de dados de outros setores vinculados a esta Secretaria.

Esta sugestão visa assegurar o equilíbrio entre a celeridade processual e a qualidade da resposta ao cidadão, fortalecendo a transparência, a credibilidade institucional e a efetividade da ouvidoria como instrumento de controle social.

SEJUSP/CGP-MS - POLÍCIA CIENTÍFICA/COORDENADORIA-GERAL DE PERÍCIAS

No ano de 2024 foram registrados o TOTAL de 113 (cento e treze) protocolos na Plataforma Fala.BR da SEJUSP/CGP-MS.

Entre os protocolos, destacamos:

- Manifestações de ouvidoria – 57 registros
- Denúncias – 44 registros
- Pedidos de acesso à informação – 12 registros

Manifestações de Ouvidoria

No ano de 2024 foram registradas 57 (cinquenta e sete) manifestações de ouvidoria na Plataforma Fala.BR da SEJUSP/CGP-MS.



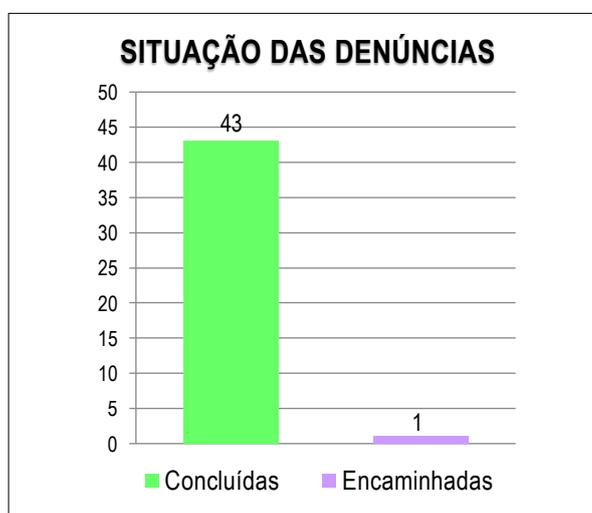
ASSUNTOS	QUANTIDADE
Acesso à informação	4
Agendamento	27
Agente Público	1
Assistência à Criança e ao Adolescente	1
Atendimento	5
Atendimento Básico	2
Cadastro	1
Cadastro Único	1
Cidadania	1
Outros em Previdência	1
Outros em Segurança e Ordem Pública	2
Ouvidoria	3
Policiamento	1
Receita Federal	2
Serviços e Sistemas	1
Serviços Públicos	1
Site do Órgão	1
Tributos	1
Violência contra a mulher	1
TOTAL	57



Denúncias

No ano de 2024 foram registradas 44 (quarenta e quatro) denúncias na Plataforma Fala.BR da SEJUSP/CGP-MS.

ASSUNTOS	QUANTIDADE
Agendamento	3
Assédio moral	2
Assédio sexual	1
Atendimento	1
Auditoria	1
Denúncia Crime	12
Denúncia de irregularidades de servidores	2
Direitos Humanos	1
Fiscalização do Estado	1
Outros em Administração	2
Outros em Defesa Nacional	2
Outros em Segurança e Ordem Pública	11
Ouvidoria	3
Ouvidoria Interna	1
Receita Federal	1
TOTAL	44



Pedidos de Acesso à Informação

No ano de 2024 foram registrados 12 (doze) pedidos de acesso à informação na Plataforma Fala.BR da SEJUSP/CGP-MS.

ASSUNTOS	QUANTIDADE
Acesso à informação	6
Agendamento	1
Certidões e Declarações	1
Cidadania	1
Outros em Educação	1
Outros em Saúde	1
Outros em Segurança e Ordem Pública	1
TOTAL	12



No ano de 2024 foram registrados o TOTAL de 37 (trinta e sete) protocolos na Plataforma Fala.BR da SEJUSP/CBM-MS.

Entre os protocolos, destacamos:

- Manifestações de ouvidoria – 4 registros
- Denúncias – 21 registros
- Pedidos de acesso à informação – 12 registros

Manifestações de Ouvidoria

No ano de 2024 foram registradas 4 (quatro) manifestações de ouvidoria na Plataforma Fala.BR da SEJUSP/CBM-MS.



ASSUNTOS	QUANTIDADE
Agente Público	2
Outros em Meio Ambiente	2
TOTAL	4



Análise e Providências

As manifestações Fala.BR no ano de 2024 foram distribuídas em variados assuntos, porém, destaca-se os assuntos de fiscalização em edificações para segurança dos empreendimentos.

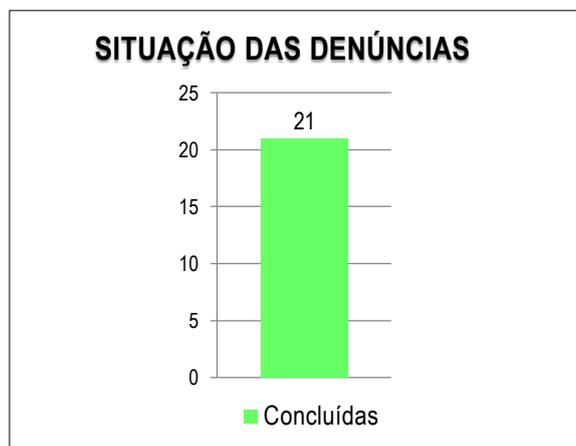
Entre as principais providências adotadas evidencia-se as vistorias aos locais apontados pelas manifestações para prevenção e adequação dos estabelecimentos às normas de segurança contra incêndio.

Denúncias

No ano de 2024 foram registradas 21 (vinte e uma) denúncias na Plataforma Fala.BR da SEJUSP/CBM-MS.

ASSUNTOS	QUANTIDADE
Agente Público	3
Água	1
Assédio moral	1
Assédio sexual	1
Atendimento	1
Certidões e Declarações	1
Defesa e vigilância sanitária	1
Denúncia Crime	4
Denúncia de irregularidades de servidores	2

Fiscalização do Estado	1
Normas e Fiscalização	4
Ouvidoria	1
TOTAL	21



Análise

As denúncias na SEJUSP/CBM-MS que resultaram em apurações formais ou em averiguações sumárias foram ao final arquivadas, pois as irregularidades informadas não se confirmaram durante a apuração dos fatos

Pedidos de Acesso à Informação

No ano de 2024 foram registrados 12 (doze) pedidos de acesso à informação na Plataforma Fala.BR da SEJUSP/CBM-MS.

ASSUNTOS	QUANTIDADE
Acesso à informação	7
Certificado ou Diploma	1
Educação Básica	1
Legislação	1

Outros em Segurança e Ordem Pública	2
TOTAL	12



Análise

Os Pedidos de Acesso à Informação recebidos em 2024 foram pesquisas sobre dados da SEJUSP/CBM-MS feito por pessoas físicas de instituições privadas, por estudante universitário realizando pesquisa, ou ainda, por pessoa física que precisava de informações para receber a prestação de serviço da SEJUSP/CBM-MS. Todos os pedidos tiveram acesso concedido.

Considerações Finais

A SEJUSP/CBM-MS recebe pedidos de orientação a respeito das normas jurídicas para a realização de comunicação de irregularidades que envolvem a instituição e presta essas informações sempre que requerida com essa finalidade. Pessoalmente, por telefone, ou por e-mail institucional a Seção está sempre disponível para orientar sobre as demandas atinentes ao setor.

Insta informar ainda que algumas manifestações chegaram por e-mail, uma manifestação em especial chegou por meio da Unidade de Transparência da Ouvidoria-Geral em setembro de 2024, sem número de registro no Fala.BR, apenas por meio eletrônico de correspondência

SEJUSP/PC-MS - POLÍCIA CIVIL DE MATO GROSSO DO SUL

No ano de 2024 foram registrados o TOTAL de 403 (quatrocentos e três) protocolos na Plataforma Fala.BR da SEJUSP/PC-MS.

Entre os protocolos, destacamos:

- Manifestações de ouvidoria – 113 registros
- Denúncias – 260 registros
- Pedidos de acesso à informação – 30 registros

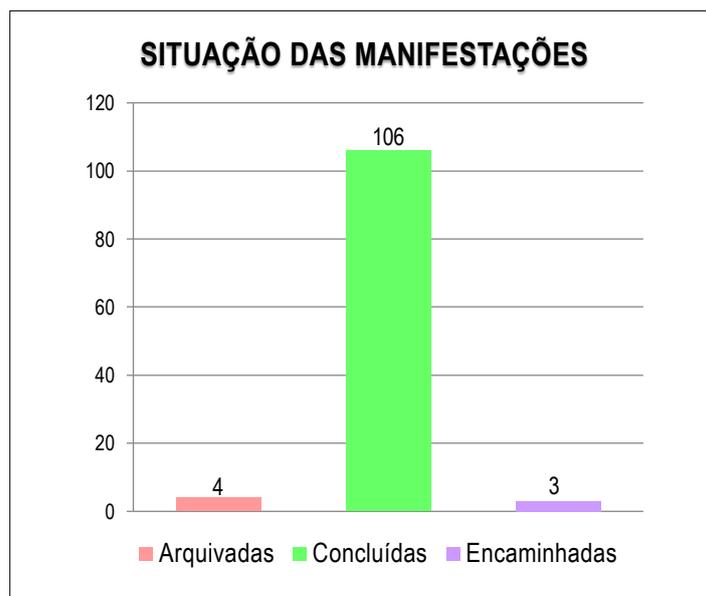
Manifestações de Ouvidoria

No ano de 2024 foram registradas 113 (cento e treze) manifestações de ouvidoria protocolos na Plataforma Fala.BR da SEJUSP/PC-MS.



ASSUNTOS	QUANTIDADE
Acesso à informação	3
Agendamento	2
Agente Público	7
Animais	1
Apostas/bets	1

Armamento	1
Assédio sexual	1
Assistência à Criança e ao Adolescente	5
Assistência Social	1
Atendimento	26
Atendimento Básico	1
Certidões e Declarações	1
Comunicações	1
Conduta Ética	2
Corrupção	2
Denúncia Crime	12
Denúncia de irregularidades de servidores	2
Discriminação	1
Energia Elétrica	2
Habitação Urbana	1
Informações processuais	1
Lavagem de dinheiro	1
Outros em Administração	1
Outros em Segurança e Ordem Pública	12
Ouvidoria	5
Policiamento	7
Serviços e Sistemas	1
Serviços Públicos	5
Sistema Financeiro	1
Site do Órgão	1
Transporte Rodoviário	1
Violência contra a mulher	3
SEM ASSUNTO	1
TOTAL	113



Análise e Providências

Com base nas manifestações registradas junto à Ouvidoria da Polícia Civil de Mato Grosso do Sul (PC-MS) no ano de 2024, apresenta-se a seguinte análise:

Análise Geral das Manifestações – Ano de 2024

Durante o ano de 2024, a Ouvidoria da SEJUSP/PC-MS recebeu um total de 113 manifestações de cidadãos. As manifestações foram classificadas em cinco tipos distintos, sendo a reclamação (54 registros) a categoria predominante, representando 48,6% do total. Em seguida, destaca-se a solicitação, com 49 manifestações (42,3%), evidenciando o papel ativo do cidadão na busca por informações ou providências administrativas.

Os elogios (9 registros) representaram um indicativo de reconhecimento institucional, enquanto as sugestões (1) tiveram baixa incidência, o que pode sugerir a necessidade de ampliar os canais de escuta para propostas construtivas da sociedade.

Temas Recorrentes

As manifestações foram distribuídas em diversos temas específicos, evidenciando a diversidade de assuntos de interesse da população. Destacam-se:

Atendimento (26): Tema mais recorrente, representando aproximadamente 23,4% das manifestações, o que evidencia a centralidade da qualidade do atendimento prestado ao público como ponto sensível.

Denúncia de Crime (12) e Outros em Segurança e Ordem Pública (12): Ambos os temas reforçam o papel da Ouvidoria como canal de recebimento de denúncias e contribuições ligadas à segurança pública.

Agente Público (7): Aponta percepções ou queixas relacionadas à conduta de servidores, reforçando a importância da ética e da postura funcional no trato com o cidadão.

Assistência à Criança e ao Adolescente (5), Ouvidoria (5), Policiamento (5), Serviços Públicos (5): Assuntos que reiteram a atuação da instituição em frentes sensíveis e socialmente relevantes.

Outros Temas Relevantes

Ainda que em menor número, outras manifestações abordaram temas como assédio sexual, corrupção, lavagem de dinheiro, violência contra a mulher e discriminação, revelando preocupações legítimas com violações de direitos e integridade institucional. A ocorrência de manifestações sobre temas como certidões, informações processuais, site do órgão e sistemas, mesmo que pontuais, evidencia também a atenção do cidadão quanto à eficiência dos serviços digitais e à transparência institucional.

Situação das Manifestações

Quanto ao status de processamento, observou-se que 106 manifestações foram concluídas, representando 92,8% do total, o que evidencia um bom índice de resolutividade da Ouvidoria. As demais foram arquivadas (4), encaminhadas para outras ouvidorias (3), demonstrando fluxos administrativos distintos conforme a complexidade ou competência de cada demanda.

A análise dos dados revela uma participação significativa da população, especialmente em temas relacionados à qualidade do atendimento, segurança pública e conduta funcional. O volume de manifestações demonstra a importância da Ouvidoria como instrumento de escuta, controle social e aperfeiçoamento institucional.

No próximo tópico, serão abordados os resultados informados aos cidadãos, conforme o tratamento individual das manifestações.

Com base nas manifestações registradas no Sistema Fala.BR durante o ano de 2024, a Ouvidoria-Geral da Polícia Civil de Mato Grosso do Sul (PC-MS) adotou diversas providências com foco na resolutividade, no aperfeiçoamento institucional e na transparência da atuação policial. A seguir, apresentam-se as principais medidas implementadas e os resultados obtidos, devidamente informados aos cidadãos por meio da própria plataforma:

1. Tratamento das Reclamações sobre Atendimento (26 registros)

As manifestações envolvendo **atendimento ao público** foram as mais frequentes. Diante disso, a Ouvidoria encaminhou os relatos às unidades responsáveis e solicitou a apuração dos fatos. Como resultado:

Procedeu-se à **orientação formal** das equipes de atendimento sobre boas práticas no acolhimento ao cidadão.

Foram recomendadas **capacitações internas** sobre postura ética e comunicação institucional, especialmente nas unidades com reincidência.

Os manifestantes foram comunicados individualmente sobre as medidas adotadas e, em alguns casos, convidados a participar de pesquisa de satisfação pós-atendimento.

2. Apuração de Denúncias de Crime e Segurança Pública (24 registros)

Somadas as categorias “**Denúncia de Crime**” (12) e “**Outros em Segurança e Ordem Pública**” (12), as manifestações de caráter investigativo foram imediatamente direcionadas às unidades policiais competentes. As providências incluíram:

- a) Instauração de **procedimentos de verificação preliminar** ou **registro de boletins de ocorrência**, conforme o caso.
- b) Encaminhamento aos setores de investigação ou às corregedorias, quando envolviam possível conduta irregular.
- c) Os manifestantes foram informados sobre a **tramitação da denúncia** e orientados quanto aos seus direitos e ao sigilo das investigações.

3. Demandas Relacionadas a Agentes Públicos (7 registros)

Nos casos que mencionaram **condutas de servidores**, a Ouvidoria promoveu:

O envio dos relatos à **Corregedoria-Geral da SEJUSP/PC-MS**, com pedido de análise e manifestação técnica.

A abertura de **sindicâncias investigativas**, quando cabível, ou aplicação de medidas corretivas de orientação.

Feedback ao cidadão com base no parecer conclusivo, preservando a intimidade legal das partes envolvidas.

4. Assistência à Criança, ao Adolescente e Outros Temas Sensíveis

As manifestações relativas à **assistência à criança e ao adolescente (5)**, **violência contra a mulher (3)** e **assédio sexual (1)** foram prontamente repassadas às **Delegacias Especializadas Atendimento à Mulher e à Criança**, garantindo o tratamento humanizado e a prioridade legal estabelecida pelo ECA e pela Lei Maria da Penha.

5. Medidas Transversais e de Melhoria Sistêmica

Como resposta a manifestações pontuais envolvendo sistemas, site institucional, certidões e serviços digitais, a Ouvidoria:

- a) Reencaminhou os apontamentos à **Assessoria de Telecomunicações/DGPC** e ao **setor de protocolo**, solicitando melhorias operacionais.
- b) Alguns ajustes já foram implantados, como a **melhoria na usabilidade do site e orientações adicionais sobre serviços digitais**.

6. Resultados Gerais Informados aos Cidadãos

De forma padronizada, os resultados das manifestações foram registrados e **respondidos diretamente na plataforma Fala.BR**, respeitando prazos legais e mantendo linguagem clara e respeitosa. Os principais tipos de resposta envolveram:

- a) **Encerramento com solução efetiva**, quando a manifestação foi acolhida e resultou em ação concreta.
- b) **Resposta orientativa**, nos casos em que a demanda não gerava providência direta, mas exigia esclarecimento normativo.
- c) **Encaminhamentos interinstitucionais**, com comunicação sobre o redirecionamento da demanda a outro órgão.

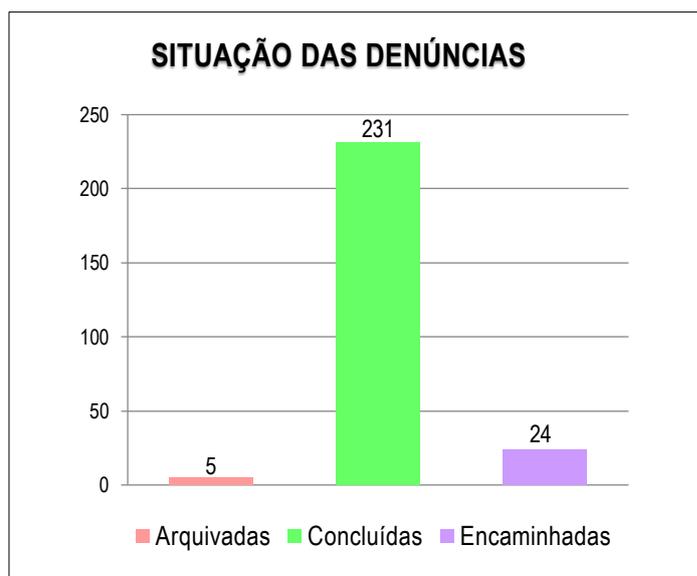
O tratamento das manifestações reforça o compromisso da Polícia Civil de Mato Grosso do Sul com a escuta ativa da sociedade, a valorização da transparência e o aprimoramento constante dos serviços prestados. A atuação da Ouvidoria se mostra essencial para a construção de uma cultura de confiança, eficiência e responsabilização institucional.

Denúncias

No ano de 2024 foram registradas 260 (duzentas e sessenta) denúncias na Plataforma Fala.BR da SEJUSP/PC-MS.

ASSUNTOS	QUANTIDADE
Acesso à informação	6
Agente Público	3
Agricultura Familiar	1
Animais	13
Apostas/bets	1
Armamento	1
Assédio moral	2
Assédio sexual	5
Assistência à Criança e ao Adolescente	5
Assistência ao Idoso	1
Assistência Farmacêutica (Medicamento)	1
Assistência Judiciária	1

Atendimento	8
Atendimento Básico	2
Auditoria	1
Certificado ou Diploma	1
Cidadania	1
Corrupção	6
Defesa e vigilância sanitária	2
Denúncia Crime	93
Denúncia de irregularidades de servidores	39
Direitos Humanos	2
Discriminação	1
Exército	1
Governo Digital	1
Lavagem de dinheiro	2
Multa	1
Outros em Meio Ambiente	1
Outros em Segurança e Ordem Pública	4
Outros em Trabalho	1
Ouvidoria	16
Ouvidoria Interna	1
Policiamento	24
PROUNI - Programa Universidade para Todos	1
Redes Sociais	1
SEM ASSUNTO	1
Serviços e Sistemas	1
Serviços Públicos	1
Sistema Penitenciário	1
Trânsito	2
Violência contra a mulher	4
TOTAL	260



Análise

Com base no conjunto de **260 denúncias** recebidas ao longo do ano de 2024 pela Ouvidoria-Geral da Polícia Civil de Mato Grosso do Sul (PC-MS), seguem as considerações que a Ouvidoria entende como relevantes para o fortalecimento institucional, aprimoramento das políticas de controle interno e garantia dos direitos dos cidadãos:

1. Amplitude e Diversidade Temática das Denúncias

As denúncias abrangeram uma ampla variedade de assuntos, refletindo a complexidade da atuação da PC-MS. Dentre os temas mais relevantes, destacam-se:

Denúncia de Crime (93): Representa **35,8%** do total de registros. Esses dados reforçam a confiança do cidadão na Ouvidoria como canal legítimo para relatar fatos criminosos, muitas vezes de forma anônima e segura.

Denúncia de Irregularidades de Servidores (39): Reflete um cenário de vigilância ativa da sociedade sobre a conduta funcional dos agentes públicos. Tal número é indicativo da importância dos mecanismos internos de apuração e correção disciplinar.

Ouvidoria (16), Policiamento (24) e Atendimento (8): Revelam a percepção crítica da população sobre a qualidade dos serviços prestados, o que deve orientar ações contínuas de capacitação, supervisão e escuta social.

. Assuntos Sensíveis e Direitos Fundamentais

A Ouvidoria também recebeu manifestações relacionadas a temas de elevada sensibilidade social:

Assédio sexual (5), Assédio moral (2), Violência contra a mulher (4), Discriminação (2) e Direitos Humanos (2): Estes registros demandam não apenas encaminhamentos institucionais rigorosos, mas também atenção especial às vítimas, com suporte humanizado e articulação com a rede de proteção.

Assistência à Criança e ao Adolescente (5) e Sistema Penitenciário (1): Indicam a necessidade de manutenção de protocolos específicos para grupos vulneráveis e pessoas sob custódia estatal, com atuação integrada das delegacias especializadas.

3. Situação das Denúncias e Resposta Institucional

Do total de denúncias:

228 foram concluídas, representando **87,7%** de resolutividade.

24 foram encaminhadas para outras Ouvidorias, por tratarem de matérias fora da competência da PCMS.

Apenas **3 ficaram em aberto (sem análise)**, o que será objeto de apuração interna para ajuste de fluxo.

5 foram arquivadas por ausência de elementos mínimos para apuração.

Essa resposta demonstra o comprometimento da Ouvidoria com o tratamento responsável e transparente das denúncias, respeitando prazos e garantindo o direito de resposta aos cidadãos.

4. Considerações Estratégicas da Ouvidoria-Geral

A Ouvidoria-Geral destaca alguns pontos que julga fundamentais:

Consolidação da confiança pública: O volume e a diversidade de denúncias indicam um nível crescente de conscientização social sobre o papel fiscalizador do cidadão e sobre os canais legítimos de escuta e apuração.

Fortalecimento do controle interno: As denúncias recebidas são insumos valiosos para a Corregedoria-Geral e demais instâncias de auditoria e governança.

Importância do sigilo e da proteção ao denunciante: A Ouvidoria mantém o rigor no tratamento das denúncias sigilosas, em observância à Lei nº 13.460/2017 e às diretrizes de integridade pública.

Análise qualitativa contínua: Para além da quantidade, a Ouvidoria tem se debruçado sobre **padrões recorrentes**, identificando setores críticos, unidades com repetição de queixas e oportunidades de intervenção estratégica.

Encaminhamentos Futuros

Com base nessas informações, a Ouvidoria planeja:

Reforçar a **capacitação em ética e atendimento humanizado**.

Ampliar as ações de **divulgação do canal Fala.BR**, sobretudo em comunidades mais vulneráveis.

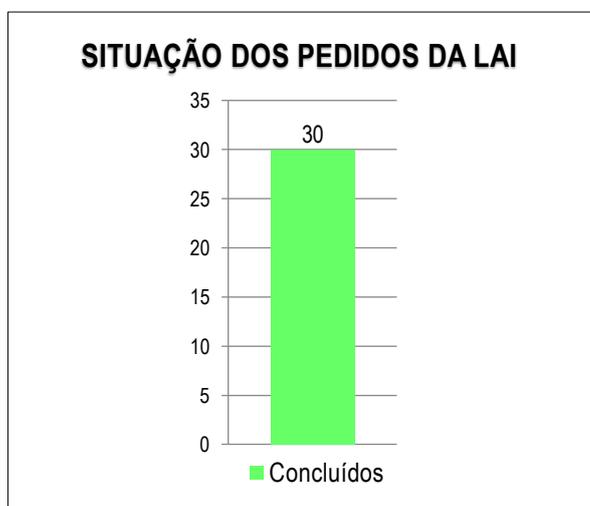
Desenvolver **relatórios gerenciais periódicos** para subsidiar a tomada de decisão da Direção-Geral.

A análise das denúncias é parte essencial do aprimoramento institucional da Polícia Civil de Mato Grosso do Sul, contribuindo para uma cultura de responsabilidade, transparência e respeito aos direitos fundamentais.

Pedidos de Acesso à Informação

No ano de 2024 foram registrados 30 (trinta) pedidos de acesso à informação na Plataforma Fala.BR da SEJUSP/PC-MS.

ASSUNTOS	QUANTIDADE
Acesso à informação	8
Atendimento Básico	1
Concurso	3
Cooperação Internacional	1
Defesa Civil	2
Gestão em Saúde	1
Infraestrutura Urbana	1
Outros em Segurança e Ordem Pública	10
Planejamento e Gestão	1
Policiamento	1
Violência contra a mulher	1
TOTAL	30



Análise

Durante o ano de 2024, a Polícia Civil de Mato Grosso do Sul (PC-MS), por meio de sua Ouvidoria-Geral, recebeu **30 (trinta) Pedidos de Acesso à Informação**, todos protocolados por meio da plataforma **Fala.BR** e integralmente **concluídos dentro dos prazos legais**, em observância à **Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI)**.

1. Transparência Ativa e Passiva em Sintonia

A maioria dos pedidos (**8 solicitações**) tratou do próprio tema "**Acesso à informação**", indicando o interesse do cidadão por procedimentos, normativas internas e dados públicos relacionados à atuação da instituição. Isso demonstra que, embora haja um compromisso com a transparência ativa, ainda há **demanda espontânea relevante por dados específicos**, o que reforça a importância de:

Atualização contínua do conteúdo institucional disponível no Portal da Transparência;

Clareza nas **normas de publicidade e sigilo**;

Adoção de **linguagem cidadã** nos documentos públicos.

2. Temas Estratégicos Demandados

Além do tema predominante, os pedidos de informação trataram de uma variedade de assuntos de interesse público, destacando-se:

Concursos (3): Referentes a editais, cronogramas ou critérios de seleção.

Policimento (2), Outros em Segurança e Ordem Pública (2) e Gestão em Saúde (2): Indicando interesse da sociedade na **gestão operacional e estratégica da segurança pública**, sobretudo no que tange à atuação territorial da polícia, condições de atendimento e investimentos em recursos humanos e materiais.

Também foram registrados pedidos pontuais sobre **planejamento e gestão, infraestrutura urbana, cooperação internacional e violência contra a mulher**, evidenciando o **perfil diversificado** dos solicitantes — que vão desde cidadãos comuns até membros da imprensa, pesquisadores e representantes de organizações civis.

3. Eficiência na Resposta e Compromisso com a Lei

Todos os 30 pedidos foram **integralmente concluídos**, refletindo:

A **eficiência administrativa** no cumprimento dos prazos legais (em regra, até 20 dias, prorrogáveis por mais 10);

A **maturidade institucional** na organização das informações de interesse coletivo ou geral;

O alinhamento às boas práticas de **governança pública e accountability**.

4. Considerações Finais da Ouvidoria-Geral

A Ouvidoria-Geral ressalta que os pedidos de acesso à informação são **instrumentos fundamentais de fortalecimento democrático** e transparência. Eles representam não apenas uma **exigência legal**, mas também um **compromisso ético** da Polícia Civil com a prestação de contas à sociedade.

Como encaminhamento para o próximo exercício, a Ouvidoria recomenda:

Reforçar os mecanismos de **transparência ativa**, especialmente com dados sobre efetivo, ações operacionais e indicadores de desempenho.

Manter a capacitação contínua dos servidores quanto aos **procedimentos da LAI** e à **classificação de informações sensíveis**.

Promover campanhas educativas para a população sobre o **direito de acesso à informação pública**.

A manutenção de uma atuação responsiva, transparente e comprometida com a legalidade segue como pilar essencial da atuação da PC-MS, fortalecendo o controle social e a confiança da população na instituição policial.

Considerações Finais



RECLAMAÇÕES RECEBIDAS NO E-MAIL INSTITUCIONAL POR ASSUNTO

ASSUNTOS	QUANTIDADE
Outros em Segurança e Ordem Pública (Ex: demora no andamento de procedimento e outros)	11
Denúncia de irregularidades de servidores (Ex: mau atendimento nas unidades policiais e servidores da perícia)	19
Agente Público (Ex: reclamação contra determinado policial civil - identificado)	7
Agendamento (Ex: reclamação dos agendamentos da perícia - RG)	3
TOTAL	40

Embora este relatório tenha se concentrado nos dados extraídos da plataforma **Fala.BR**, é imprescindível que a Ouvidoria-Geral da Polícia Civil de Mato Grosso do Sul (PC-MS) registre **pontos relevantes ainda não abordados**, mas igualmente significativos para a compreensão da atuação institucional em 2024.

1. Atendimentos via e-mail Institucional

Durante o ano de 2024, a Ouvidoria recebeu, por meio do **e-mail institucional**, um volume expressivo de manifestações, que merecem destaque:

Reclamações: 39 registros

Solicitações e orientações: 750 atendimentos

Sugestões: 9 registros

Elogios: 21 manifestações

Denúncias: estimadas em 160 registros (*sendo 50 recebidas diretamente e 110 por meio do canal Disque 100*)

Observação importante: Essas interações não constam no sistema Fala.BR, mas foram **integralmente atendidas** pela equipe da Ouvidoria, demonstrando o compromisso com a escuta cidadã, independentemente da plataforma utilizada.

2. Reclamações Recebidas por e-mail: Principais Assuntos

A categorização das reclamações via e-mail revela aspectos relevantes da percepção social:

Outros em Segurança e Ordem Pública (11): Notadamente, **demora no andamento de procedimentos**.

Irregularidades de servidores (19): Inclui **mau atendimento, condutas funcionais indevidas e falta de retorno**.

Agente Público (7): **Identificação e relatos envolvendo condutas pessoais de policiais civis**.

Agendamento (3): **Queixas sobre dificuldade ou demora na marcação de perícias, principalmente em casos de lesões corporais.**

Estes dados, mesmo que fora do sistema eletrônico, reforçam padrões já identificados nas manifestações formais e reiteram a necessidade de:

Aperfeiçoar o fluxo de retorno aos cidadãos;

Melhorar o acesso e transparência das rotinas de tramitação de procedimentos;

Promover orientação contínua às equipes de atendimento e perícia.

3. Atendimentos Telefônicos e Presenciais

Embora não totalmente quantificados, os atendimentos prestados por telefone institucional e de forma presencial (especialmente na sede da Ouvidoria e delegacias regionais) também se mostraram relevantes. Essas demandas, em geral, envolvem:

Esclarecimentos prévios ao registro de manifestação formal;

Informações sobre andamento de processos e contatos de unidades policiais;

Encaminhamentos para a rede de proteção (CREAS, Defensoria, MP, etc.);

Acolhimento de cidadãos em situação de vulnerabilidade.

A ausência de registro digital de parte desses atendimentos evidencia a necessidade de sistematização e digitalização progressiva desses canais paralelos, a fim de garantir rastreamento, transparência e estatísticas mais precisas.

4. Considerações Finais da Ouvidoria-Geral

A Ouvidoria-Geral destaca que o trabalho de escuta ativa não se limita ao sistema Fala.BR, mas abrange uma atuação multidimensional, acolhendo manifestações em:

E-mail institucional

Teleatendimento

Atendimento presencial

Encaminhamentos interinstitucionais

Esses canais são complementares e essenciais, sobretudo para públicos que enfrentam barreiras de acesso digital ou que necessitam de atendimento mais humanizado e imediato.

Dessa forma, recomenda-se para o próximo exercício:

Implantação de sistema unificado de registro interno multicanal;

Reforço na equipe para absorção de demandas extraplataforma;

Criação de protocolo interno de monitoramento e mensuração dos atendimentos não informatizados.

A Ouvidoria reafirma seu papel como porta de entrada do cidadão, garantindo o direito à manifestação, a escuta qualificada e o compromisso com a integridade e a transparência pública.

5. Conclusão

O ano de 2024 marcou um período de intensa e qualificada atuação da **Ouvidoria-Geral da Polícia Civil de Mato Grosso do Sul (PC-MS)**, consolidando sua posição como um canal estratégico de interlocução entre a sociedade e a instituição policial.

Com um total de **401 manifestações formais** recebidas e tratadas por meio da plataforma **Fala.BR**, somadas a **centenas de atendimentos por e-mail institucional, telefone e presencialmente**, a Ouvidoria demonstrou elevado grau de comprometimento com os princípios da **transparência, escuta ativa, celeridade e respeito aos direitos do cidadão**.

As ações desenvolvidas transcenderam o mero registro e resposta às manifestações. A Ouvidoria promoveu **encaminhamentos resolutivos, articulações intersetoriais, recomendações administrativas e análises estratégicas**, contribuindo diretamente para a melhoria dos serviços prestados, o controle social e a prevenção de práticas inadequadas no âmbito da segurança pública.

A alta taxa de **resolutividade (acima de 90%)**, tanto em manifestações quanto em denúncias, aliada à abordagem qualificada de temas sensíveis – como violência contra a mulher, assédio, conduta funcional e acesso à informação – evidenciam não apenas a **eficiência técnica**, mas também a **sensibilidade institucional** no trato com o público.

Além disso, a atuação da Ouvidoria foi essencial para mapear **padrões de reclamações recorrentes**, subsidiando as diretorias e corregedorias com dados confiáveis para a tomada de decisões corretivas e preventivas.

Por fim, destaca-se o esforço contínuo para ampliar a **acessibilidade aos canais de escuta**, por meio do fortalecimento de atendimentos multicanal e da orientação constante aos cidadãos, especialmente os mais vulneráveis.

A Ouvidoria-Geral da PC-MS reafirma, assim, seu compromisso com a **defesa dos direitos fundamentais, a valorização da escuta cidadã e a promoção de uma cultura institucional pautada na ética, na legalidade e na responsabilidade pública**. O trabalho realizado em 2024 é reflexo de uma gestão comprometida com a integridade, a confiança social e a excelência no serviço público.

No ano de 2024 foram registrados o TOTAL de 190 (cento e noventa) protocolos na Plataforma Fala.BR da SEJUSP/PM-MS.

Entre os protocolos, destacamos:

- Manifestações de ouvidoria – 37 registros
- Denúncias – 117 registros
- Pedidos de acesso à informação – 36 registros

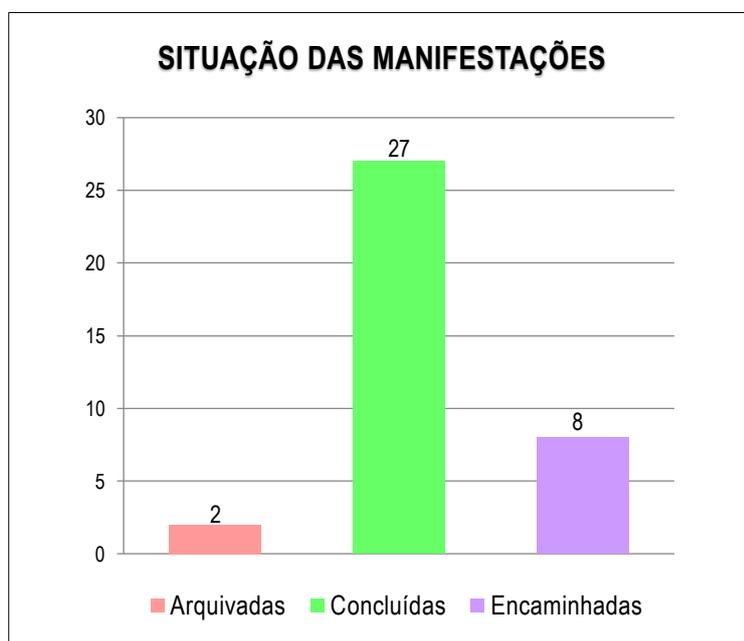
Manifestações de Ouvidoria

No ano de 2024 foram registradas 37 (trinta e sete) manifestações de ouvidoria na Plataforma Fala.BR da SEJUSP/PM-MS.



ASSUNTOS	QUANTIDADE
Acesso à informação	2
Ações Afirmativas	1
Agente Público	3
Animais	4
Armamento	1
Assédio sexual	2
Atendimento	3
Concurso	1

Denúncia Crime	1
Denúncia de irregularidades de servidores	1
Direitos Humanos	1
Legislação	1
Multa	1
Outros em Administração	1
Outros em Proteção Social	1
Outros em Segurança e Ordem Pública	3
Outros em Trabalho	1
Ouvidoria	2
Pesca e Aquicultura	1
Policimento	2
Trânsito	1
Transporte Rodoviário	3
TOTAL	37



Análise e Providências

O assunto mais recorrente nas análises foi "animais", com quatro manifestações registradas, a grande maioria delas relacionadas ao resgate de animais silvestres. Em seguida, destacam-se os temas "agente público", "atendimento", "outros em segurança e ordem pública" e "transporte rodoviário", cada um com três manifestações registradas.

A primeira medida ao tratar uma manifestação é verificar se ela está, de fato, vinculada ou relacionada à Polícia Militar de Mato Grosso do Sul (PM-MS). Após essa verificação, são realizados os encaminhamentos apropriados aos setores responsáveis por cada assunto, com o objetivo de assegurar que os manifestantes recebam respostas conclusivas ou as orientações necessárias.

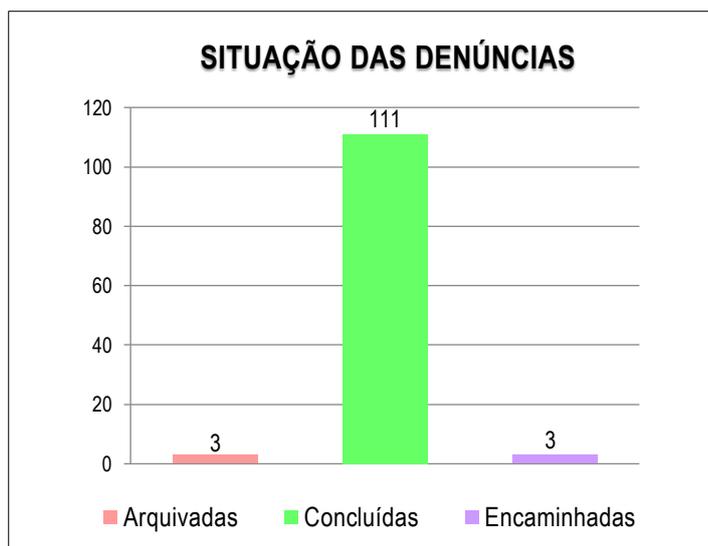
Em relação aos assuntos abordados no tópico 1.1, o Batalhão de Polícia Militar Ambiental e o Batalhão de Polícia Rodoviária Estadual forneceram respostas completas para todas as manifestações, incluindo as justificativas e explicações pertinentes às reclamações e solicitações apresentadas pelos manifestantes.

Denúncias

No ano de 2024 foram registradas 117 (cento e dezessete) denúncias na Plataforma Fala.BR da SEJUSP/PM-MS.

ASSUNTOS	QUANTIDADE
Acesso à informação	1
Agente Público	7
Animais	5
Assédio moral	2
Assédio sexual	6
Assistência Judiciária	2
Atendimento	2
Conduta Ética	1
Corrupção	1
Denúncia Crime	39
Denúncia de irregularidades de servidores	7
Outros em Comércio e serviços	1
Outros em Meio Ambiente	2
Outros em Segurança e Ordem Pública	1

Outros em Trabalho	2
Ouvidoria	16
Pesca Amadora	2
Pesca e Aquicultura	1
Policimento	10
Preservação e Conservação Ambiental	1
Serviços e Sistemas	1
Serviços Públicos	1
Trânsito	4
Violência contra a mulher	2
TOTAL	117



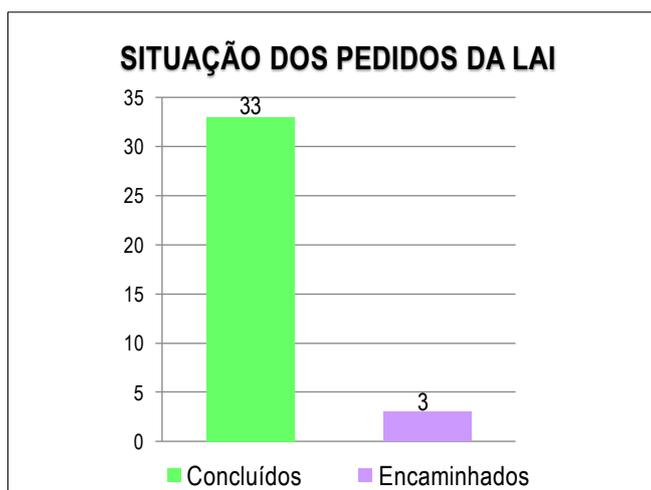
Análise

Todas as denúncias recebidas, que apresentaram materialidade suficiente para o início de uma investigação, foram encaminhadas às autoridades competentes, a fim de que estas deliberassem sobre a abertura dos processos ou procedimentos investigatórios necessários.

Pedidos de Acesso à Informação

No ano de 2024 foram registrados 36 (trinta e seis) pedidos de acesso à informação na Plataforma Fala.BR da SEJUSP/PM-MS.

ASSUNTOS	QUANTIDADE
Acesso à informação	17
Agente Público	2
Atendimento	1
Certidões e Declarações	2
Concurso	1
Educação Básica	1
Outros em Meio Ambiente	1
Outros em Segurança e Ordem Pública	6
Planejamento e Gestão	1
Policiamento	2
Trânsito	1
Transporte Rodoviário	1
Acesso à informação	17
Agente Público	2
TOTAL	36



Análise

Os pedidos de acesso à informação são encaminhados aos setores competentes para a elaboração da resposta conclusiva. A Ouvidoria, atualmente, mantém um banco de dados com informações relacionadas às manifestações mais frequentes, que não exigem atualizações constantes.

Esse banco de dados permite que as manifestações sejam atendidas de forma mais ágil, sem a necessidade de encaminhamento a outros setores para a elaboração da resposta conclusiva.

Considerações Finais

A Ouvidoria da Corregedoria-Geral da Polícia Militar de Mato Grosso do Sul tem desempenhado de forma eficaz sua função de analisar, tratar e controlar as manifestações recebidas, consolidando-se como um canal essencial de comunicação entre a população e a instituição. A cada ano, observa-se um crescente número de cidadãos que recorrem a esse espaço para expressar suas demandas, seja por meio de solicitações de acesso à informação ou de manifestações de reclamação.

Destaca-se que a Ouvidoria, atualmente, realiza o tratamento dessas manifestações por meio de diversos canais de comunicação, incluindo o Sistema da Ouvidoria no site oficial da SEJUSP/PM-MS, o Sistema 181, o Disque 100, registros presenciais na sede da Corregedoria, telefone funcional e e-mail. Esses canais garantem um atendimento amplo e eficaz, permitindo um contato direto com os cidadãos.

Em 2024, foram tratadas 158 manifestações por meio desses canais, além dos 190 registros realizados na plataforma Fala.BR, totalizando 348 manifestações recebidas e processadas ao longo do ano.

**SEMADESC-MS - SECRETARIA DE ESTADO DE MEIO AMBIENTE,
DESENVOLVIMENTO, CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO**

No ano de 2024 foram registrados o TOTAL de 91 (noventa e um) protocolos na Plataforma Fala.BR da SEMADESC-MS.

Entre os protocolos, destacamos:

- Manifestações de ouvidoria – 22 registros
- Denúncias – 23 registros
- Pedidos de acesso à informação – 46 registros

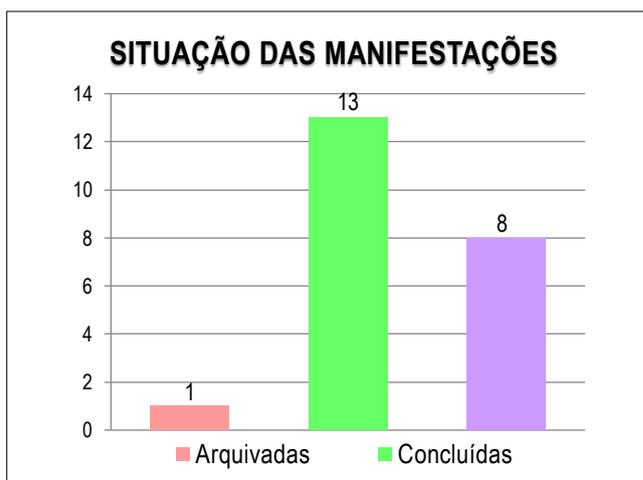
Manifestações de Ouvidoria

No ano de 2024 foram registradas 22 (vinte e duas) manifestações de ouvidoria na Plataforma Fala.BR da SEMADESC-MS.



ASSUNTOS	QUANTIDADE
Acesso à informação	1
Agricultura	1
Água	1
Conteúdo jornalístico	1
MEI - Microempreendedor Individual	1
Outros em Meio Ambiente	7
Preservação e Conservação Ambiental	2
Receita Federal	2

Serviços e Sistemas	2
Serviços Públicos	1
Serviços Urbanos	1
Sistema Financeiro	1
Transporte Rodoviário	1
TOTAL	22



Análise e Providências

Durante o ano de 2024, o órgão registrou 10 reclamações relacionadas principalmente a questões ambientais. As manifestações foram analisadas e categoricamente respondidas, com ênfase em três áreas principais: licenciamento ambiental, queimadas e preservação de recursos hídricos.

Diversas reclamações sobre atrasos nos processos de licenciamento ambiental. Incluindo reclamações reiteradas acerca da demora na finalização de pedidos de licenciamento, que são de competência do Instituto de Meio Ambiente de Mato Grosso do Sul (IMASUL).

As queimadas emergiram como um tema recorrente, com muitos reclamantes questionando as medidas emergenciais adotadas pelo Governo. Em resposta, a Secretaria apresentou suas ações, incluindo a Operação Pantanal, que visa combater o fogo por meio de um pacto interfederativo e a criação de bases de apoio.

Outro ponto crítico nas manifestações foi a necessidade de preservação ou medidas para frear a degradação das nascentes, rios e afluentes do Estado.

Em 2024, o órgão recebeu 9 solicitações sobre diversos assuntos incluindo políticas agrícolas, meio ambiente, saneamento, proteção social e desenvolvimento territorial. Entre os pedidos, houve a solicitação de aquisição de um trator para uma aldeia indígena, a lista de secretários de Estado da Agricultura desde 1988, a adesão dos municípios à Lei 5.989/2022 sobre saneamento, investimentos e isenções fiscais para empresas de celulose, além de projetos de concessão de serviços de água e esgoto. Outras demandas foram por informações sobre governança regional, proteção de crianças contra riscos ambientais e um estudo de mercado para fortalecer a agropecuária. Houve também a solicitação de reunião online para a venda de serviços e produtos sobre incineração e energia que foi negada pois já havia sido realizada uma reunião sobre o mesmo assunto anteriormente. Algumas demandas foram atendidas com a devida resposta ou encaminhamentos para os órgãos de competência, reforçando a transparência e o diálogo institucional.

Foram registradas duas sugestões voltadas para a gestão de resíduos e sustentabilidade. A primeira propõe ações para o tratamento de lixo orgânico, resíduos de construção civil e poda de árvores, incluindo campanhas de conscientização, separação adequada e reaproveitamento para produção de adubo, materiais de construção e placas de madeira, gerando emprego e renda.

A segunda sugere a análise do Projeto Sustentável da Coreia do Sul, que trata da incineração de resíduos com aproveitamento energético. A iniciativa já foi apresentada à Secretaria do Meio Ambiente e visava complementar a gestão de aterros sem prejudicar a reciclagem.

Foi registrado um elogio à SEMADESC-MS, direcionado aos servidores responsáveis pelo apoio prestado aos pesquisadores durante o 5º Foro – Corredor Biocênico – Paraguay 2024, realizado em Loma Plata e Carmelo Peralta, no Paraguai. O reconhecimento destacou o profissionalismo e dedicação da equipe, que contribuiu para o sucesso da viagem ao auxiliar na superação de desafios e atender às necessidades dos pesquisadores. O elogio foi concluído com a devida comunicação do elogio aos servidores mencionados.

Diante das manifestações registradas, as principais providências adotadas pela SEMADESC-MS foram: Para as reclamações, foram enviadas respostas aos reclamantes no sentido de esclarecer e/ou informar a solução às razões reclamadas. Para as solicitações e pedidos de acesso à informação, a maioria foi respondida satisfatoriamente, ou enviada à entidade competente em razão da matéria, porém algumas não puderam ser atendidas por conter dados não públicos, dados sobre arrecadação por empresa, protegidos pelo sigilo fiscal.

Denúncias

No ano de 2024 foram registradas 23 (vinte e três) denúncias na Plataforma Fala.BR da SEMADESC-MS.

ASSUNTOS	QUANTIDADE
Água	1
Animais	1
Biodiversidade	6
Convênio	1
Denúncia Crime	3
Denúncia de irregularidades de servidores	1
Mineração	1
Outros em Administração	1
Outros em Meio Ambiente	6
Outros em Transporte	1
Ouvidoria	1
TOTAL	23



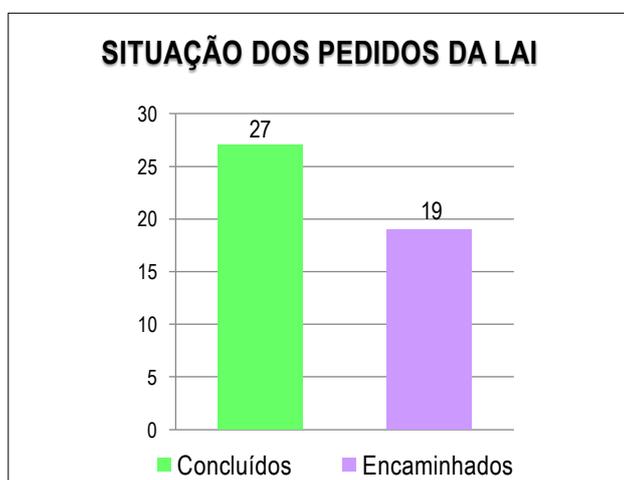
Análise

As denúncias foram recebidas diretamente na ouvidoria da CGE e não foram encaminhadas para a SEMADESC-MS, sendo que as denúncias são encaminhadas apenas quando atendem todos os requisitos básicos como objeto identificável, materialidade e indícios.

Pedidos de Acesso à Informação

No ano de 2024 foram registrados 46 (quarenta e seis) pedidos de acesso à informação na Plataforma Fala.BR da SEMADESC-MS.

ASSUNTOS	QUANTIDADE
Acesso à informação	10
Agente Público	1
Agricultura Familiar	1
Comercio externo	2
Convênio	2
Energia Elétrica	1
Informações processuais	1
Orçamento	1
Outros em Economia e Finanças	1
Outros em Industria	1
Outros em Meio Ambiente	7
Outros em Saneamento	9
Outros em Segurança e Ordem Pública	1
Produto de Origem Animal	1
Recursos Humanos	6
SEM ASSUNTO	1
TOTAL	46



Análise

As respostas aos Pedidos de Acesso à Informação recebidos em 2024 foram devidamente inseridas no Fala.BR, as que eram de competência de outro órgão foram encaminhadas para o setor devido e outras solicitações eram genéricas ou a informação era inexistentes.

No ano de 2024 a SEMADESC-MS recebeu 46 (quarenta e seis) Pedidos de Acesso à Informação, abordando diversos temas relacionados ao governo e à gestão ambiental. Dentre eles, foi solicitada informação sobre o funcionamento das instâncias de governança regional e a participação da sociedade civil, além de documentos como regimentos internos e atas de reuniões. Também foi pedido um relatório detalhado sobre os investimentos realizados no setor de celulose, incluindo isenção de impostos e a participação de empresas nesse mercado, com foco na exportação e arrecadação de impostos.

Outras solicitações envolveram a situação de lixões e aterros, com o pedido de uma lista atualizada de locais com status de notificação e remoção. Além disso, foi requerido um levantamento sobre a regionalização da gestão de saneamento básico no estado, incluindo a adesão dos municípios às Unidades Regionais de Saneamento. Informações sobre a morte de animais silvestres e de produção devido a incêndios nos últimos 10 anos também foram requisitadas.

Solicitações adicionais envolveram o comércio ilegal de cobre queimado e incêndios, como a queima de fios e cabos. Também foi pedido o histórico de eucalipto na região de Anastácio/MS, com o valor médio de mercado do produto. Em relação a questões financeiras, foi solicitado acesso aos balanços financeiros do governo de 2018 a 2022, que não estavam disponíveis no Portal da Transparência.

Foram feitas solicitações relacionadas a dados meteorológicos de uma estação de Nova Alvorada do Sul, a cópia de um Auto de Infração, e o acesso ao termo de acordo entre o Governo do Estado e uma empresa de celulose. Informações sobre a legislação vigente no combate a incêndios, incluindo autorizações e punições, também foram requisitadas, bem como dados sobre exportações de celulose por município no estado, detalhando volumes e arrecadação. Além disso, foi solicitado o número de cargos ocupados e analistas de licenciamento ambiental na SEMADESC-MS desde 2014.

Por fim, foram feitas solicitações sobre projetos agropecuários e de inovação na indústria de defesa, além de informações sobre os resíduos transportados no estado, com ênfase no Manifesto de Transporte de Resíduos (MTR) e a localização de lixões. Entre outras solicitações de assuntos diversos.

SES - SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE

No ano de 2024 foram registrados o TOTAL de 266 (duzentos e sessenta e seis) protocolos na Plataforma Fala.BR da SES-MS.

Entre os protocolos, destacamos:

- Manifestações de ouvidoria – 120 registros
- Denúncias – 67 registros
- Pedidos de acesso à informação – 79 registros

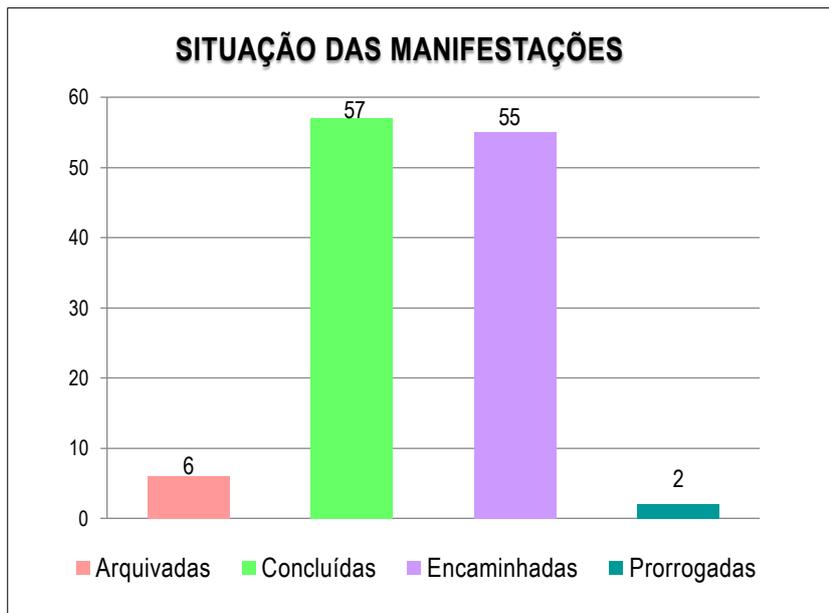
Manifestações de Ouvidoria

No ano de 2024 foram registradas 120 (cento e vinte) manifestações de ouvidoria na Plataforma Fala.BR da SES-MS.



ASSUNTOS	QUANTIDADE
Abastecimento	2
Abono salarial	1

Acesso à informação	3
Agendamento	2
Agendamento de Consultas	9
Assistência Farmacêutica (Medicamento)	10
Assistência Hospitalar e Ambulatorial	13
Assistência Social	1
Atendimento	7
Atendimento Básico	1
Cirurgia	11
Concurso	4
Conduta Ética	3
Consulta/Tratamento/Exame/Cirurgia em Saúde	11
Coronavírus (COVID-19)	1
Defesa e vigilância sanitária	3
Denúncia de irregularidades de servidores	1
Direitos Humanos	1
Fiscalização do Estado	1
Gestão em Saúde	3
Infraestrutura e Fomento	1
Medicamentos e Aparelhos	9
Outros em Saúde	11
Ouvidoria	2
Recursos Humanos	1
Saúde Suplementar	1
Serviços e Sistemas	1
Serviços Públicos	3
Vigilância em Saúde (Vacinação)	1
SEM ASSUNTO	2
TOTAL	120



Análise e Providências

No ano de 2024 a Ouvidoria Estadual do SUS tratou 65 (sessenta e cinco) manifestações de ouvidoria na plataforma Fala.BR.

A Ouvidoria Estadual do SUS de Mato Grosso do Sul tem como finalidade atuar como um canal de comunicação direta entre os cidadãos e a gestão do Sistema Único de Saúde (SUS), garantindo a escuta qualificada das demandas da população, bem como o devido encaminhamento e monitoramento das manifestações recebidas. Buscando maior transparência e aprimoramento dos serviços públicos de saúde, este relatório apresenta uma análise estratégica e administrativa das manifestações cadastradas e tratadas ao longo do ano de 2024.

No ano de 2024, a Plataforma Fala.BR recebeu um total de 65 manifestações relacionadas ao Sistema Único de Saúde (SUS), sendo que a maior parte delas foram reclamações (39), seguidas por solicitações (26) e apenas uma sugestão. Esses números indicam que os cidadãos utilizam amplamente esse canal para relatar dificuldades enfrentadas no acesso e na prestação de serviços de saúde, demonstrando a relevância da plataforma como meio de interlocução entre a população e a gestão pública.

Entre os temas mais recorrentes, a assistência farmacêutica foi o principal ponto de questionamento, evidenciando preocupações com a disponibilidade e a distribuição de medicamentos. Logo

em seguida, as manifestações sobre assistência hospitalar e ambulatorial ressaltaram as dificuldades enfrentadas pelos usuários na obtenção de atendimentos especializados e internações. O terceiro assunto mais demandado foi a realização de cirurgias, o que reforça a problemática da fila de espera e da demora na regulação de procedimentos cirúrgicos.

A análise dessas manifestações permite compreender que os desafios na área da saúde vão além do acesso inicial ao sistema, estendendo-se à continuidade dos tratamentos e à efetivação dos serviços ofertados. O volume de reclamações demonstra a necessidade de aprimoramento dos processos administrativos e operacionais, buscando maior eficiência na gestão dos recursos e na organização dos serviços, a fim de reduzir os gargalos apontados pelos usuários.

Dessa forma, o monitoramento das manifestações recebidas no Fala.BR se mostra essencial para subsidiar a tomada de decisões estratégicas, permitindo que as instâncias responsáveis atuem na correção das falhas e no aperfeiçoamento das políticas de saúde pública, garantindo um atendimento mais ágil e eficaz à população.

Diante das manifestações registradas no sistema, a Ouvidoria Estadual do SUS tem adotado como principal medida a cobrança rigorosa de respostas dentro do prazo estabelecido pela legislação vigente. Conforme o artigo 16 da Lei nº 13.460/2017, os órgãos e entidades públicas têm o dever de responder às demandas dos cidadãos no prazo de até 20 dias, prorrogáveis uma única vez por igual período, quando devidamente justificado. Para garantir que esse direito seja respeitado, nossa equipe acompanha de perto cada solicitação, cobrando tempestivamente os setores responsáveis para que as respostas sejam emitidas no menor tempo possível. Dessa forma, buscamos assegurar que o cidadão receba o retorno adequado dentro do prazo legal, sem atrasos ou qualquer conduta que configure prevaricação.

Além disso, diante do grande volume de manifestações classificadas como solicitações, quando a resposta obtida é positiva e envolve o agendamento de consultas, exames ou procedimentos, a Ouvidoria atua de forma proativa na comunicação com o cidadão. Assim que a informação é recebida, entramos em contato para confirmar e reforçar os detalhes do agendamento, garantindo que o usuário tenha ciência da data, horário e local de seu atendimento. Essa medida visa evitar desencontros, minimizar transtornos e assegurar que o direito do cidadão à assistência em saúde seja efetivamente garantido.

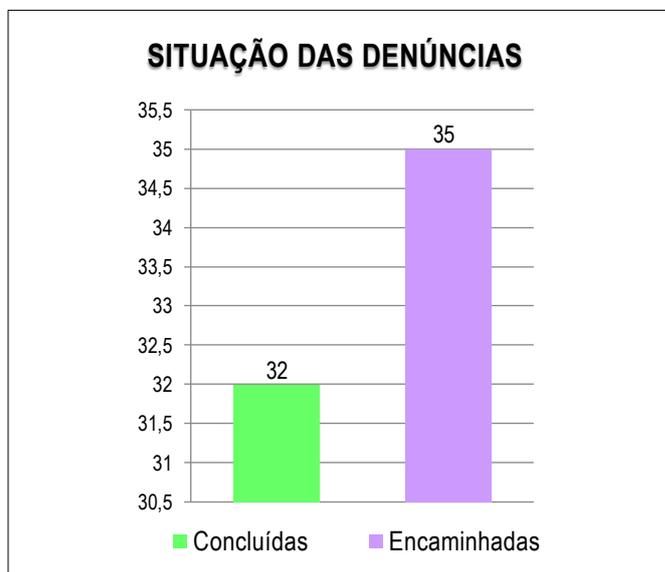
Denúncias

No ano de 2024 a SES recebeu 67 (sessenta e sete) Denúncias.

ASSUNTOS	QUANTIDADE
----------	------------

Abastecimento	1
Acreditação de Organismos e Laboratórios	1
Agente Público	1
Água	1
Assédio moral	3
Assistência ao Idoso	1
Assistência Farmacêutica (Medicamento)	2
Assistência Hospitalar e Ambulatorial	7
Atendimento	1
Auditoria	3
Auxílio	1
Compras governamentais	1
Concurso	2
Conduta Ética	3
Consulta/Tratamento/Exame/Cirurgia em Saúde	2
Cotas	1
Defesa do Consumidor	1
Defesa e vigilância sanitária	4
Denúncia Crime	1
Denúncia de irregularidades de servidores	6
Discriminação	1
Fiscalização do Estado	1
Frequência de Servidores	1
Gestão em Saúde	1
Medicamentos e Aparelhos	2
Normas e Fiscalização	2
Orçamento	4
Outros em Saúde	2
Ouvidoria	3
Ouvidoria Interna	1
Processo Seletivo	1
Relações de Trabalho	1
Serviços Públicos	2

Trânsito	1
Vigilância em Saúde (Vacinação)	1
TOTAL	67



Análise

No ano de 2024 a SES, por meio da Unidade Setorial de Controle Interno (USCI), recebeu para devido tratamento 32 denúncias.

Devido ao aumento do volume de denúncias, a ATE responsável pela condução das Apurações Preliminares não conseguiu tratar todas as denúncias conforme a demanda e necessidade, portanto, esta USCI a fim de solucionar o problema propôs um novo fluxo para andamento das apurações, em que a etapa de análise de admissibilidade será designada a um servidor estável desta SES que deverá elaborar um relatório preliminar, utilizando o sistema e-PAD, para subsidiar o Secretário na decisão de prosseguimento com PAD, PAR, Sindicância ou arquivamento da denúncia.

No que diz respeito aos assuntos recorrentes:

- **Assistência Hospitalar e Ambulatorial:** Foram recebidas 7 denúncias referentes à Assistência Hospitalar e Ambulatorial.

- **Denúncia de irregularidades de servidores:** Foram recebidas 6 denúncias de irregularidades de servidores.

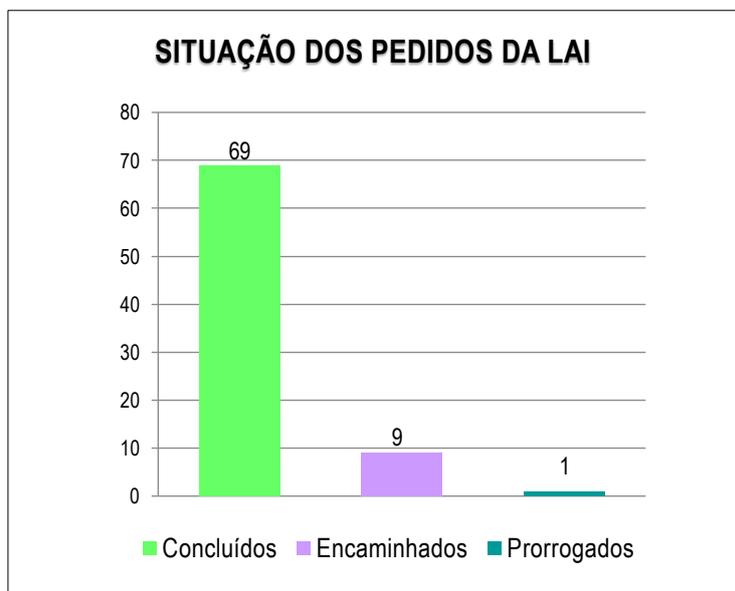
- **Defesa e vigilância sanitária:** Foram recebidas 4 denúncias relacionadas à Defesa e vigilância sanitária.

Pedidos de Acesso à Informação

No ano de 2024 a SES recebeu 79 (setenta e nove) Pedidos de Acesso à Informação.

ASSUNTOS	QUANTIDADE
Abastecimento	1
Acesso à informação	34
Agendamento de Consultas	1
Agradecimento aos profissionais da Saúde	1
Assistência à Pessoa com Deficiência	1
Assistência Farmacêutica (Medicamento)	3
Assistência Hospitalar e Ambulatorial	1
Atendimento	1
Auditoria	1
Avaliação da Conformidade	1
Combate à desigualdade	1
Concurso	3
Consulta/Tratamento/Exame/Cirurgia em Saúde	2
Controle social	1
Convênio	1
Correição	1
Gestão em Saúde	3
Informações processuais	1
Licitações	1
Medicamentos e Aparelhos	1
Orçamento	1
Outros em Saúde	11
Outros em Economia e Finanças	1
Ouvidoria	1
Povos Indígenas	2

Saúde Suplementar	1
Sistema Penitenciário	1
Vigilância em Saúde (Vacinação)	1
TOTAL	79



Análise

No ano de 2024, a Secretaria de Estado de Saúde (SES-MS), por meio da Unidade Setorial de Controle Interno (USCI), tratou um total de 71 pedidos de acesso à informação.

Em relação aos temas recorrentes:

- **Acesso à informação:** Dos 34 registros, 3 não eram de competência da SES-MS. Entre os demais, destacam-se:

- 4 pedidos referentes a relatórios de entrada de medicamentos hemoderivados;
- 4 solicitações sobre o número atualizado de pacientes com hemofilia tipo A e a quantidade de pacientes inibidores ou não de fator VIII;
- 4 pedidos sobre o número de pacientes com Atrofia Muscular Espinhal (AME), sendo 1 referente à judicialização;
- 4 solicitações relacionadas ao consumo de medicamentos, sendo 2 sobre relatórios do sistema SIAFEM detalhando compras de medicamentos e 2 sobre estoques.

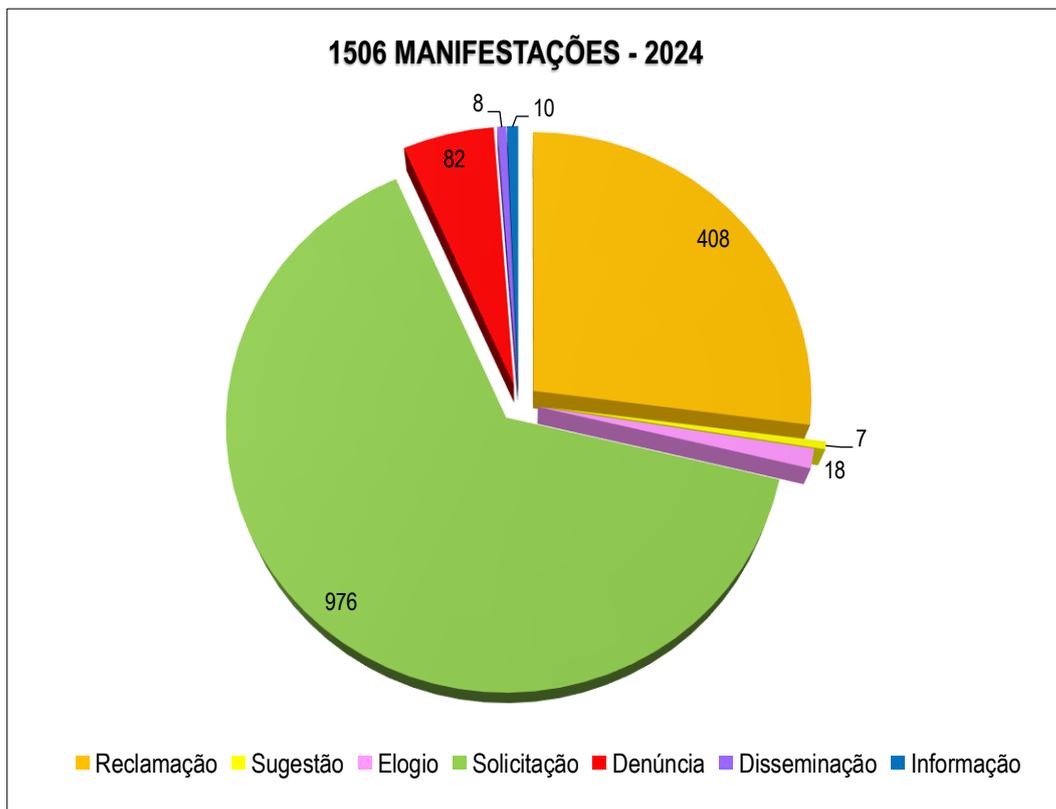
- **Outros em Saúde:** Foram registrados 11 pedidos, todos de competência da SES-MS. Destacam-se:

- 3 solicitações relacionadas à saúde da mulher (dor crônica, recanalização tubária e casos de eclâmpsia e pré-eclâmpsia);
- 2 pedidos sobre saúde da criança (Triagem Neonatal (teste do pezinho) e pré-natal);
- 2 solicitações sobre informações relacionadas a medicamentos.

Todos os pedidos de acesso à informação foram devidamente tratados pela USCI, com encaminhamento às áreas técnicas quando pertinente e resposta final encaminhada ao cidadão.

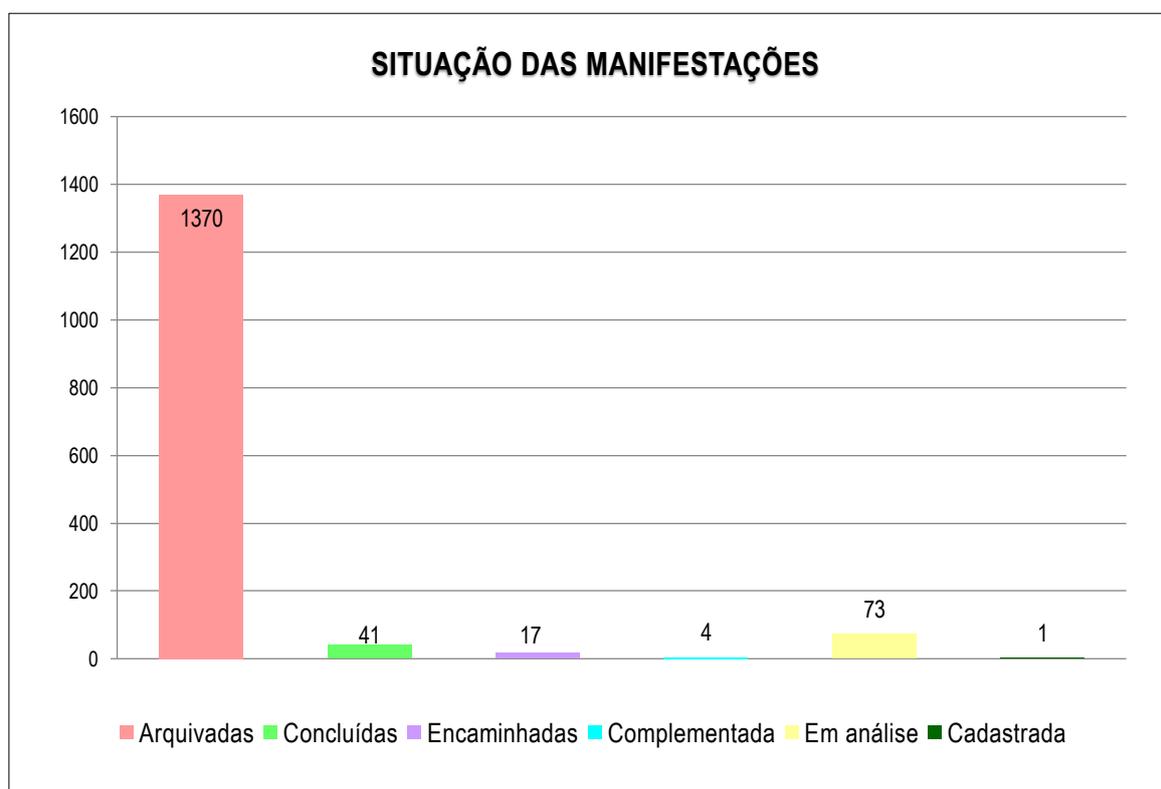
Considerações Finais

No ano de 2024 a SES-MS recebeu **1506** (mil quinhentos e seis) manifestações de ouvidoria na Plataforma **OuvidorSUS**.



ASSUNTOS	QUANTIDADE
Atenção à Saúde	974
Controle Social	1
Gestão	142

Orientações em Saúde	2
Vigilância em Saúde	20
Assuntos não pertinentes (No início de 2024, o sistema estava inoperante para realizar minuciosamente a tipificação)	367
TOTAL	1506



A Ouvidoria Estadual do SUS de Mato Grosso do Sul tem como finalidade atuar como um canal de comunicação direta entre os cidadãos e a gestão do Sistema Único de Saúde (SUS), garantindo a escuta qualificada das demandas da população, bem como o devido encaminhamento e monitoramento das manifestações recebidas. Buscando maior transparência e aprimoramento dos serviços públicos de saúde, este relatório apresenta uma análise estratégica e administrativa das manifestações cadastradas e tratadas ao longo do ano de 2024.

As informações aqui expostas foram extraídas dos sistemas utilizados pela Ouvidoria, sendo eles a Plataforma Ouvidor SUS 3, da Ouvidoria-Geral do SUS, e a Plataforma Fala.BR, do Governo Federal. A

utilização desses sistemas possibilitou o gerenciamento integrado das manifestações, garantindo maior eficiência no tratamento das demandas.

No decorrer do ano de 2024, a Ouvidoria Estadual do SUS registrou um volume significativo de manifestações no Sistema Ouvidor SUS 3, distribuídas entre diferentes classificações. Os números são os seguintes: 976 solicitações, 408 reclamações, 41 comunicações de irregularidades, 38 denúncias, 18 elogios, 10 informações repassadas, 8 manifestações classificadas como disseminação de informação e 7 sugestões.

Ao analisarmos os temas mais recorrentes, é importante considerar que, do início do ano até o segundo trimestre de 2024, o sistema apresentava limitações na tipificação das manifestações. Nesse período, algumas demandas puderam ser classificadas apenas como "Não se aplica" ou "Não pertinente", o que impactou diretamente na distribuição das categorias. No entanto, após a regularização desses parâmetros, foi possível verificar que os assuntos mais demandados foram: **Atenção à Saúde**, com 974 registros; **Gestão**, com 142 registros; e **Vigilância em Saúde**, com 20 registros.

A expressiva quantidade de manifestações relacionadas à Atenção à Saúde evidencia a necessidade de aprimoramento contínuo dos serviços assistenciais prestados à população. As demandas voltadas à Gestão refletem questionamentos administrativos e operacionais do SUS, enquanto os registros referentes à Vigilância em Saúde indicam preocupações com ações de controle epidemiológico e sanitário.

Além disso, a USCI/SES ainda enfrenta desafios na conscientização dos Superintendentes e Servidores quanto ao seu papel no fornecimento de informações aos cidadãos, bem como na compreensão da importância do cumprimento dos prazos legais para encaminhamento das respostas. Diante disso, considera-se necessário o desenvolvimento de programas de sensibilização voltados a esse público, tais como palestras, seminários e informativos, visando reforçar a relevância do acesso à informação e aprimorar o cumprimento das normativas vigentes.

SETESC-MS - SECRETARIA DE TURISMO, ESPORTE, CULTURA

No ano de 2024 foram registrados o TOTAL de 39 (trinta e nove) protocolos na Plataforma Fala.BR da SETESC-MS.

Entre os protocolos, destacamos:

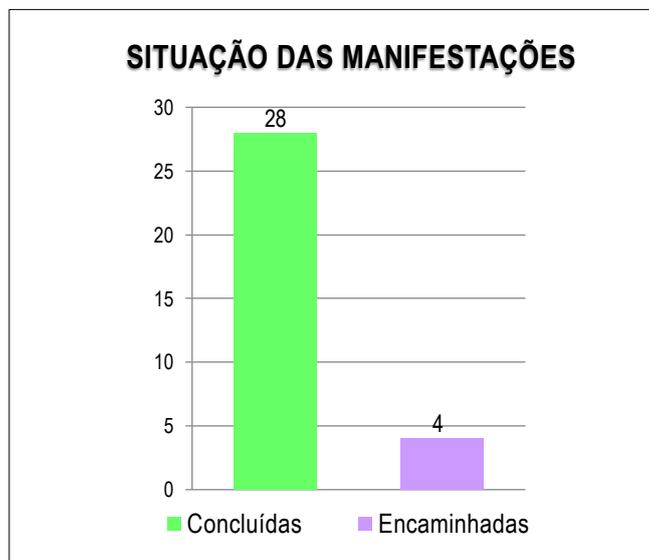
- Manifestações de ouvidoria – 32 registros
- Denúncias – 3 registros
- Pedidos de acesso à informação – 4 registros

Manifestações de Ouvidoria

No ano de 2024 foram registradas 32 (trinta e duas) manifestações de ouvidoria na Plataforma Fala.BR da SETESC-MS.



ASSUNTOS	QUANTIDADE
Acesso à informação	3
Assédio moral	2
Conduta Ética	1
Denúncia de irregularidades de servidores	1
Difusão Cultural	2
Outros em Administração	1
Outros em Cultura	10
Outros em Esporte e Lazer	1
Outros em Trabalho	2
Ouvidoria	3
Relações de Trabalho	4
Violência contra a mulher	2



Análise e Providências

No ano de 2024, as manifestações registradas no Portal Fala.BR e encaminhadas à SETESC-MS trataram de assuntos diretamente relacionados à Fundação de Cultura de Mato Grosso do Sul, não exigindo tratamento pela própria Secretaria.

A análise das solicitações e reclamações revela que a maioria delas se refere a falhas administrativas na condução e execução dos editais da Lei Paulo Gustavo. Os manifestantes utilizaram o portal Fala.BR para solicitar e/ou reivindicar o pagamento de serviços prestados no âmbito dos editais publicados ao longo do ano.

Grande parte destas manifestações está diretamente ligada ao processo de contratação de profissionais pareceristas responsáveis pela avaliação dos projetos submetidos para concorrer aos recursos disponibilizados por essa lei.

Considerando que a maioria das manifestações tratava de falhas na condução dos editais da Lei Paulo Gustavo, gerenciados pela Fundação de Cultura de Mato Grosso do Sul, esta USCI adotou providências padronizadas, conforme as diretrizes do Manual de Orientações e Modelos de Resposta, elaborado e encaminhado pela OGE.

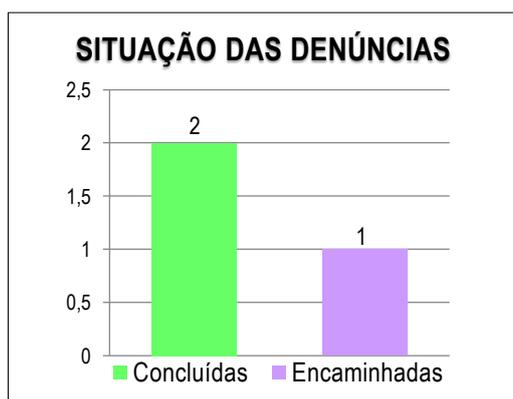
As manifestações foram enviadas por e-mail aos setores responsáveis por cada assunto. Além desse procedimento, foram realizadas visitas presenciais aos setores para reforçar a necessidade de atendimento tempestivamente.

Após o recebimento das respostas, foi feita uma análise do teor de cada uma, garantindo sua efetividade e assegurando que atendessem às necessidades de cada manifestante.

Denúncias

No ano de 2024 foram registradas 3 (três) denúncias na Plataforma Fala.BR da SETESC-MS.

ASSUNTOS	QUANTIDADE
Denúncia de irregularidades de servidores	1
Outros em Previdência	1
Serviços Públicos	1
TOTAL	3



Análise

Em cumprimento ao protocolo estabelecido para o tratamento de denúncias, a USCI procedeu conforme orientações técnicas.

Considerando que este tipo de manifestação tem tratamento inicial na própria Ouvidoria-Geral, ao chegar ao conhecimento desta Unidade, foram adotadas as seguintes providências:

- Cadastro no e-PAD dos servidores diretamente envolvidos nos processos, em seus diferentes perfis;
- Envio de manuais, links e demais orientações técnicas necessárias à condução dos processos de denúncia;
- Orientação in loco aos servidores, de acordo com a necessidade de cada etapa do tratamento;
- Acompanhamento do cumprimento dos prazos de cada processo;

A primeira denúncia refere-se ao não pagamento dos pareceristas contratados para avaliar projetos do Edital de Seleção Pública nº 004/2024 – 3ª Feira da Música de Campão, da Fundação de Cultura de Mato Grosso do Sul. O grupo alega que, apesar da promessa de envio imediato dos contratos e empenho para pagamento, mais de três meses se passaram sem que esses procedimentos fossem concluídos. Os denunciantes relatam tentativas frustradas de obter informações, sucessivas justificativas por parte dos responsáveis e transferências de responsabilidade entre setores, resultando no descumprimento dos prazos inicialmente estabelecidos. Além disso, apontam condutas inadequadas, como exclusão de membros do grupo de comunicação e exposição indevida de mensagens privadas. O grupo solicita providências para a regularização dos pagamentos.

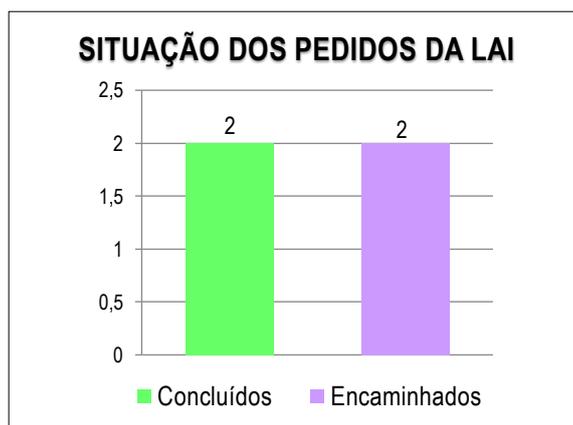
Quando a denúncia chegou à Fundação, a servidora responsável pela análise de admissibilidade verificou que os pagamentos haviam sido efetivados e que os contratos relacionados aos serviços prestados já haviam sido concluídos e encerrados. Com base nessa constatação, a servidora elaborou uma Nota Técnica recomendando o arquivamento da denúncia, considerando a perda do objeto. A análise concluiu que, uma vez que a questão principal — o não pagamento pelos serviços prestados — já havia sido resolvida, não havia mais motivo para dar continuidade ao trâmite da denúncia.

A outra denúncia refere-se a assédio moral ocorrido na Fundação de Cultura. Conforme consulta ao sistema e-PAD, a denúncia já passou pela Análise de Admissibilidade, que recomendou a abertura de um Processo Administrativo Disciplinar (PAD). Nesse ínterim, a servidora denunciada solicitou exoneração do cargo. Diante disso, após consulta técnica à Corregedoria-Geral do Estado e análise da legislação aplicável, esta USCI orientou o Diretor-Presidente da FCMS no sentido de que, mesmo com o pedido de exoneração, o trâmite da denúncia deve seguir normalmente. O tratamento da denúncia, no sistema e-PAD, encontra-se pendente de decisão do Diretor-Presidente quanto à instauração do PAD.

Pedidos de Acesso à Informação

No ano de 2024 foram registrados 4 (quatro) pedidos de acesso à informação na Plataforma Fala.BR da SETESC-MS.

ASSUNTOS	QUANTIDADE
Acesso à informação	1
Cotas	2
Licitações	1
TOTAL	4



Análise

Em relação aos dois Pedidos de Acesso à Informação recebidos por esta Secretaria, o primeiro referia-se a uma solicitação de cópia de edital e contrato da concessão do Estádio Mané Garrincha. Diante disso, esta USCI respondeu ao solicitante, orientando-o a encaminhar sua demanda ao canal da Ouvidoria-Geral do DF, por se tratar de um assunto de competência dessa Unidade Federativa. A manifestação não foi enviada diretamente à Ouvidoria do DF, pois esta não se encontra cadastrada no sistema Fala.BR.

Já o segundo Pedido de Acesso à Informação trata de uma solicitação da Associação de Profissionais do Audiovisual Negro (APAN) para obter informações sobre a aplicação das ações afirmativas nos editais da Lei Paulo Gustavo no Estado, incluindo dados sobre a participação e aprovação de negros e indígenas, além da qualificação dos gestores e a composição das comissões avaliadoras. O objetivo é garantir transparência e monitorar a efetividade das políticas de inclusão. Dessa forma, esta USCI encaminhou a demanda à FCMS e, após obter todas as informações, registrou a resposta no sistema Fala.BR.

Considerações Finais

Tendo em vista as ações desenvolvidas na Secretaria de Estado de Turismo, Esporte e Cultura – SETESC-MS no âmbito de Ouvidoria, observa-se que a população tem se apropriado de seus direitos e utilizado ativamente a ferramenta do Plataforma Fala.BR.

No entanto, ainda há certa confusão quanto ao uso adequado dos instrumentos disponíveis, uma vez que manifestações cadastradas como “reclamação” frequentemente possuem caráter de “solicitação”, assim como ocorre em outras categorias.

Destaca-se também o elevado número de manifestações direcionadas à SETESC-MS, embora muitas delas tratem de solicitações e pedidos de informação relacionados a ações desenvolvidas pela Fundação de Cultura de Mato Grosso do Sul (FCMS). Vale ressaltar que o Fala.BR permite o direcionamento direto dessas demandas à FCMS no momento do preenchimento.

Observa-se um avanço no atendimento das demandas pelos setores envolvidos, especialmente quanto à qualidade das respostas. No entanto, ainda há necessidade de melhorias no cumprimento dos prazos, uma vez que é recorrente a necessidade de intervenção da equipe da USCI para cobrar o envio das respostas dentro do prazo. Não é incomum a prorrogação dos prazos, recurso necessário para evitar manifestações em atraso.

Outro ponto relevante é que a USCI/SETESC assumiu todas as demandas da USCI/FCMS desde setembro de 2024, quando a titular desta última deixou o cargo, que permanece vago até o momento. A despeito do acúmulo de atribuições ter se tornado uma realidade para a Unidade Setorial, devido à vinculação da FCMS à SETESC-MS, as manifestações de ambas as ouvidorias continuam sendo atendidas prontamente.

Por fim, é importante registrar o apoio oferecido pela Ouvidoria-Geral do Estado, por intermédio de seus servidores, em todas as situações em que foram provocados. Seja por telefone, e-mail ou WhatsApp, esta USCI foi atendida a contento em suas necessidades.

UEMS - FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE ESTADUAL DE MATO GROSSO DO SUL

No ano de 2024 foram registrados o TOTAL de 110 (cento e dez) protocolos na Plataforma Fala.BR da UEMS.

Entre os protocolos, destacamos:

- Manifestações de ouvidoria – 72 registros
- Denúncias – 17 registros
- Pedidos de acesso à informação – 21 registros

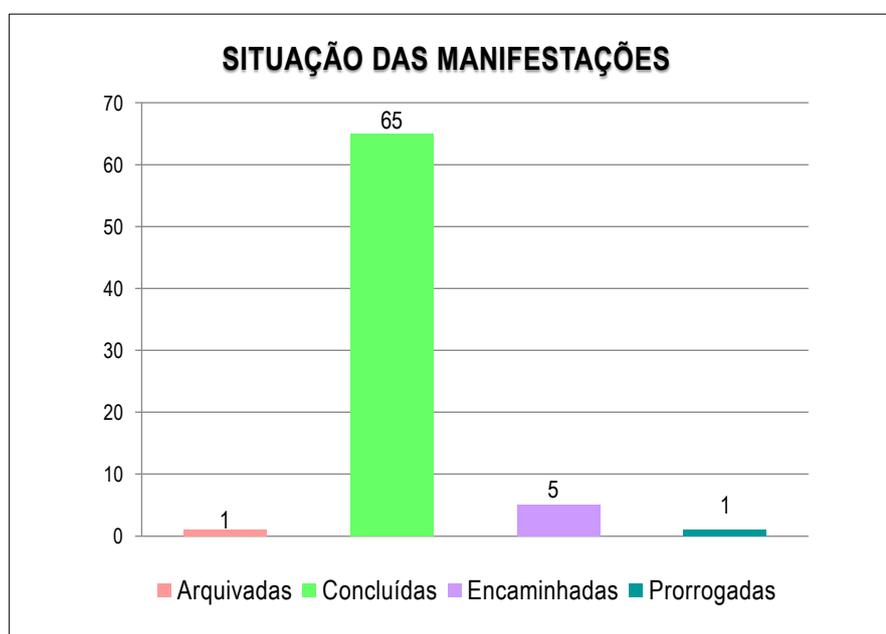
Manifestações de Ouvidoria

No ano de 2024 foram registradas 72 (setenta e duas) manifestações de ouvidoria na Plataforma Fala.BR da UEMS.



ASSUNTOS	QUANTIDADE
Acesso à informação	4
Ações Afirmativas	6
Agente Público	3
Água	1
Assédio moral	3
Assistência à Pessoa com Deficiência	3
Atendimento	3
Auditoria	2
Auxílio	2
Certificado ou Diploma	1
Combate a Epidemias	1
Concurso	2
Conduta Docente	6
Conduta Ética	5
Convênio	1
Direitos Humanos	1
Discriminação	1
Educação Superior	7

Infraestrutura e Fomento	4
Outros em Educação	4
Ouvidoria	3
Planejamento e Gestão	1
Processo Seletivo	2
Relações de Trabalho	2
SISU - Sistema de Seleção Unificada	2
Universidades e Institutos	2
TOTAL	72



Análise e Providências

Em 2024, a Ouvidoria recebeu um total de 110 manifestações, sendo 72 registradas especificamente durante o ano de 2024. As manifestações foram distribuídas nas seguintes categorias: **Reclamação** (43), **Sugestão** (4), **Elogio** (6) e **Solicitação** (19). A maioria das manifestações foi de Reclamação, o que pode indicar um foco no aprimoramento de processos e serviços da instituição.

Entre os diversos assuntos abordados nas demandas, destacam-se **Educação Superior** (7), **Conduta Docente** (6) e **Ações Afirmativas** (6). Esses temas são recorrentes devido ao contexto em que a Ouvidoria está inserida, uma vez que a unidade se encontra em uma universidade estadual, que

naturalmente lida com questões relacionadas ao ensino superior, comportamento docente e políticas inclusivas.

O tema relacionado à **Educação Superior** abrange questões que envolvem a qualidade do ensino, políticas acadêmicas, infraestrutura, e o cumprimento das normativas educacionais. Em uma universidade estadual, essas manifestações são frequentes, pois o público-alvo (alunos, professores e servidores) frequentemente busca aprimorar a gestão e a qualidade do ensino superior oferecido. Além disso, a universidade está constantemente se adaptando às necessidades do ensino superior no contexto atual, o que torna esse tema de grande relevância para a Ouvidoria.

A **Conduta Docente** também se destacou como uma das principais demandas recebidas. Esse tema está relacionado à forma como os professores conduzem suas atividades acadêmicas e o relacionamento com os alunos. Pode envolver questões como ética profissional e a qualidade do ensino ministrado. Como a Ouvidoria lida com um público acadêmico, as manifestações sobre conduta docente são comuns, sendo fundamental garantir a manutenção de um ambiente educacional saudável e ético para todos os envolvidos.

As **Ações Afirmativas** são uma temática recorrente, especialmente em universidades públicas, que implementam políticas para promover a inclusão de grupos historicamente marginalizados, como pessoas negras, indígenas, LGBTQIA+ e pessoas com deficiência. As manifestações nesse campo refletem preocupações com a eficácia dessas políticas, com a acessibilidade e com a representatividade dentro da instituição. A Ouvidoria, ao receber essas demandas, exerce um papel fundamental de monitoramento e encaminhamento para assegurar que as ações afirmativas sejam eficazes e atendam às necessidades de inclusão e diversidade no ambiente universitário.

Dentre as 72 manifestações registradas, 65 foram **concluídas**, indicando que a Ouvidoria tem sido eficiente na análise e resolução dos casos. As manifestações foram, em sua maioria, **concluídas**, com algumas sendo **encaminhadas para outras Ouvidorias** (5) e uma **prorrogada**. Apenas uma manifestação foi **arquivada**, o que sugere que a Ouvidoria tem priorizado o acompanhamento e a resolução das demandas.

O órgão adotou procedimentos padrão de ouvidoria, iniciando pela análise preliminar pela USCI, filtragem da manifestação, identificação do setor competente, anonimização dos dados do manifestante e criação de pasta no banco de dados internos para acompanhamento. As manifestações foram devidamente encaminhadas via e-mail institucional, com monitoramento dos prazos para resposta.

Após o recebimento das respostas pelos setores, a USCI realizou nova filtragem, adequação à linguagem cidadã e inserção no banco de dados internos e no sistema Fala.BR, concluindo o atendimento. Feedbacks positivos foram recebidos, especialmente durante correções ordinárias, quando foram

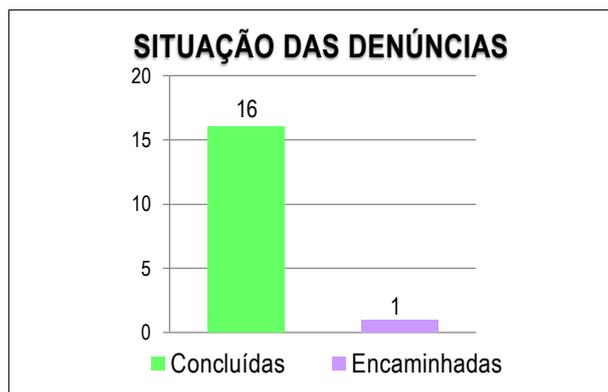
realizadas palestras instrutivas em todas as unidades, disseminando as funcionalidades do Fala.BR e o papel da ouvidoria.

Os manifestantes foram informados dos resultados após o registro no Fala.BR, sendo as respostas adequadas aos padrões de linguagem cidadã e garantindo transparência e clareza. As principais questões tratadas incluíram esclarecimentos sobre acesso à informação, apuração de condutas docentes e medidas para promover ações afirmativas, com retorno efetivo aos cidadãos.

Denúncias

No ano de 2024 foram registradas 17 (dezessete) denúncias na Plataforma Fala.BR da UEMS.

ASSUNTOS	QUANTIDADE
Agente Público	1
Assédio moral	1
Bolsas	1
Concurso	2
Conduta Ética	1
Corrupção	1
Direitos Humanos	1
Discriminação	4
Educação Superior	1
Racismo	1
Recursos Humanos	1
Telecomunicações	1
Universidades e Institutos	1
TOTAL	17



Análise

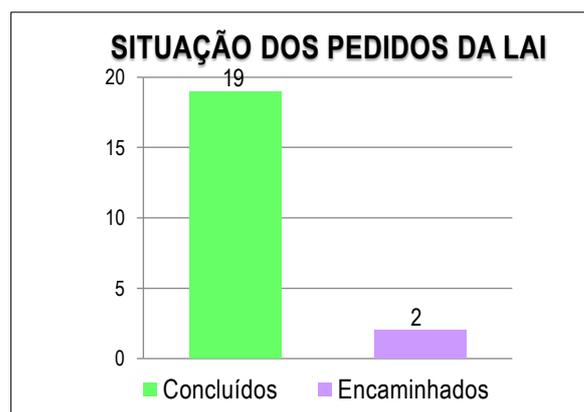
No exercício de 2024, a Ouvidoria da Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul (UEMS), em cumprimento ao disposto na Lei Federal n. 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, bem como à Resolução CGE/MS n.º 007/2018, que disciplina os procedimentos relativos à função de ouvidoria no âmbito do Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Estadual, registrou o recebimento de 17 denúncias, formalizadas pelo canal FALA.BR, plataforma integrada de ouvidoria e acesso à informação do Governo Federal. Dentre as referidas denúncias, 16 foram concluídas e apenas uma encaminhadas para outra Ouvidoria. Todas as denúncias tramitam sob a égide da Corregedoria da UEMS, com o devido acompanhamento dos respectivos presidentes e da Comissão Processante, assegurando-se o cumprimento dos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, que regem a Administração Pública.

Pedidos de Acesso à Informação

No ano de 2024 foram registrados 21 (vinte e um) pedidos de acesso à informação na Plataforma Fala.BR da UEMS.

ASSUNTOS	QUANTIDADE
Acesso à informação	7
Ações Afirmativas	4
Assédio moral	1
Certidões e Declarações	1
Cotas	1

Direitos Humanos	1
Educação Superior	4
Governo Digital	1
Transparência	1
TOTAL	21



Análise

Os pedidos de acesso à informação foram considerados de grande importância, com todos sendo devidamente entregues aos solicitantes. Embora alguns setores tenham enfrentado dificuldades devido à complexidade de certos pedidos, todos foram cuidadosamente analisados, processados e concluídos, assegurando transparência e compromisso com o direito de acesso à informação.

Considerações Finais

Em 2024, a Ouvidoria da Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul (UEMS) registrou um total de 110 manifestações, um número relevante que evidencia o crescente envolvimento da comunidade acadêmica e administrativa com os canais de ouvidoria. Importante destacar que esse total não inclui as manifestações registradas pelos canais internos da universidade, como o e-mail institucional ouvidoria@uems.br, nem aquelas formalizadas por Comunicações Internas e Ofícios provenientes de outros órgãos.

Esse aumento nas manifestações reflete o êxito das iniciativas de fortalecimento da Ouvidoria e o crescente reconhecimento da sua importância como instrumento de comunicação, transparência e gestão

participativa. A UEMS tem trabalhado de forma contínua para melhorar o acesso aos canais de ouvidoria, criando um ambiente cada vez mais acessível e confiável para os usuários.

Entre as principais ações adotadas, destaca-se a realização de **palestras convocatórias anuais** durante as **correções ordinárias**, que ocorrem nas **15 unidades presenciais** e nos **pólos de Educação a Distância (EAD)**. Essas atividades têm sido fundamentais para disseminar e esclarecer o papel da Ouvidoria, informando a comunidade acadêmica sobre como utilizar corretamente os canais de comunicação institucional, como o **sistema Fala.BR** e o **e-mail institucional**. Com isso, a universidade tem contribuído para o fortalecimento da transparência e para a construção de um ambiente acadêmico mais participativo.

Além disso, a UEMS tem aprimorado seu atendimento presencial, disponibilizando uma **sala reservada e exclusiva** para o atendimento de manifestantes. Este espaço foi criado com o intuito de oferecer um ambiente seguro, sigiloso e acolhedor, onde os usuários podem realizar suas denúncias, solicitações ou esclarecimentos de dúvidas de forma totalmente reservada. Esse atendimento tem sido conduzido com a máxima confidencialidade, garantindo que todas as manifestações sejam tratadas com o devido respeito e sigilo, conforme os princípios de ética e integridade que regem a Ouvidoria. A criação dessa sala reservada tem se mostrado uma estratégia eficaz para oferecer um canal de comunicação mais acessível e humanizado, respeitando a privacidade e a segurança das pessoas envolvidas.

Com essas ações, a Ouvidoria da UEMS tem se consolidado como um pilar importante para a promoção da transparência, do respeito à diversidade de opiniões e da busca constante por melhorias na gestão institucional. A disposição da Ouvidoria em atender de forma clara, segura e eficiente todos os membros da comunidade acadêmica, bem como o compromisso com a resolução das manifestações, demonstra a seriedade da UEMS em manter um ambiente de ensino e convivência saudável, ético e inclusivo.

Esse conjunto de medidas e a crescente utilização dos canais de ouvidoria são reflexos do comprometimento da UEMS com a qualidade da gestão pública e com a promoção de um ambiente mais aberto e participativo, o que fortalece a confiança da comunidade acadêmica e externa na universidade e nas suas práticas de gestão.