

Consolidação dos Relatórios de Gestão de **2020**

**Ouvidoria-Geral
do Estado de
Mato Grosso do Sul**



**GOVERNO
DO ESTADO**
Mato Grosso do Sul

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	02
1. DADOS GERAIS	04
1.1. QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS, OUVIDORIA DESTINATÁRIAS E ÓRGÃOS DE INTERESSE	04
1.2. EVOLUÇÃO MENSAL DO RECEBIMENTO DE MANIFESTAÇÕES	05
1.3. SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES	06
1.4. DADOS GERAIS INFORMADOS PELOS MANIFESTANTES	06
2. CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO	08
2.1. DENÚNCIAS	08
2.2. RECLAMAÇÕES, SOLICITAÇÕES, SUGESTÕES E ELOGIOS	10
3. UNIDADE SECCIONAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA AGEHAB	11
4. UNIDADE SECCIONAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA AGEPEN	12
5. UNIDADE SECCIONAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA AGEPREV	13
6. UNIDADE SECCIONAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA AGESUL	14
7. UNIDADE SECCIONAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA AGRAER	15
8. UNIDADE SECCIONAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DO DETRAN	16
9. UNIDADE SECCIONAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA FUNDESORTE	17
10. UNIDADE SECCIONAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA FUNSAU	18
11. UNIDADE SECCIONAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA IAGRO	19
12. UNIDADE SECCIONAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DO IMASUL	20
13. UNIDADE SETORIAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA PGE	22
14. UNIDADE SETORIAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA SAD	23
15. UNIDADE SECCIONAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO SANESUL	24
16. UNIDADE SETORIAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA SED	26
17. UNIDADE SETORIAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA SEDHAST	29
18. UNIDADE SETORIAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA SEFAZ	30
19. UNIDADE SETORIAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA SEGOV	30
20. UNIDADE SETORIAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA SEINFRA	31
21. UNIDADE SETORIAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA SEJUSP	32
22. UNIDADE SETORIAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA SEJUSP - SETOR PC/MS	33
23. UNIDADE SETORIAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA SEJUSP - SETOR CBM/MS	34
24. UNIDADE SETORIAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA SEJUSP - SETOR PM/MS	35
25. UNIDADE SETORIAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA SEMAGRO	36
26. UNIDADE SETORIAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA SES	37
27. UNIDADE SECCIONAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO UEMS	38

INTRODUÇÃO

A presente versão digital da Consolidação dos Relatórios de Gestão 2020 foi elaborada por esta Ouvidoria-Geral do Estado juntamente com as USCIs - Unidades Setoriais e Seccionais de Controle Interno dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual¹ em cumprimento ao art. 8º da Resolução CGE/MS/Nº 007/2018.

A Ouvidoria-Geral do Estado de Mato Grosso do Sul disponibilizou modelo de Relatório às USCIs² e estas, através de seus titulares, encaminharam-nos devidamente preenchidos de volta. Na sequência a OGE/MS realizou a análise, certificação e compilação dos 27 (vinte e sete) Relatórios de Gestão de 2020 recebidos.

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

A indicação do número de manifestações recebidas no ano anterior, separadas por tipo ficou demonstrada através de gráfico com indicação numérica e separação em cores. A indicação dos motivos das manifestações ficou demonstrada através de Tabela com assuntos e quantidades³.

Também a análise dos pontos recorrentes ficou demonstrada com o título “Análise” e a informação das providências adotadas pelo Poder Público Estadual nas soluções apresentadas ficou demonstrada com o título “Providências”.

Cumpre salientar que as informações aqui demonstradas se referem, exclusivamente, às manifestações de ouvidoria (denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios) que foram registradas no Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo do Estado de Mato Grosso do Sul (e-OUV).

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

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

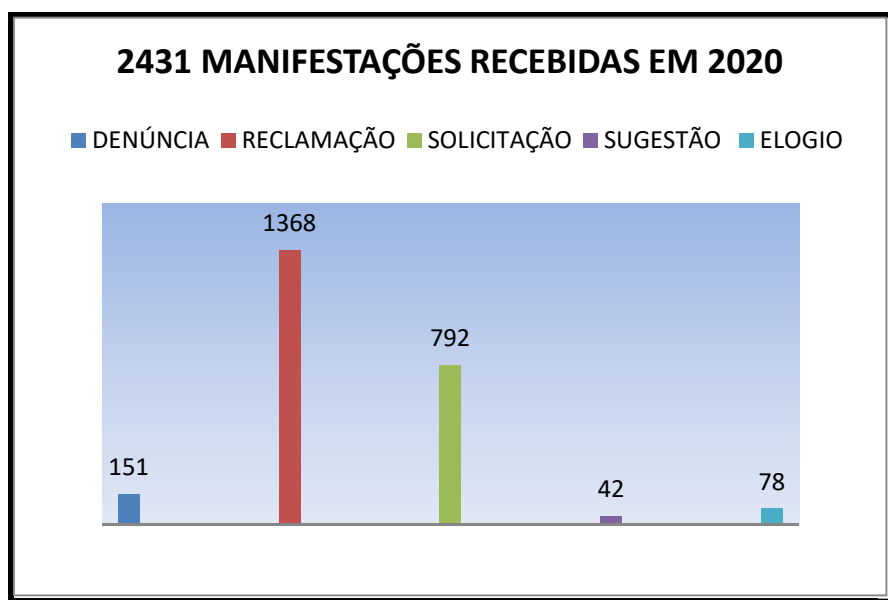
³ Os “ASSUNTOS” tabulados foram extraídos do Sistema e-OUV. Referem-se a opções preexistentes no sistema e que são opcionalmente preenchidos pelo cidadão. Para fazer essa seleção o Sistema pergunta: “Sobre qual assunto você quer falar”.

Além do modelo de Relatório de Gestão, a Ouvidoria-Geral do Estado também disponibilizou Manuais com modelos de atendimentos de forma padrão, cortês e acessível aos Cidadãos, Manuais de Passo-a-passo para orientar a utilização do Sistema pelos Cidadãos e Apresentações em slides e fluxogramas, realizou treinamentos com os titulares e suplentes das USCIs, bem como seus substitutos que ingressaram na função no ano de 2020. Ademais, estabeleceu canais de contatos com Auditores para sanar dúvidas e prestar orientações sobre o acesso ao e-OUV e sua utilização técnica.

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

1. DADOS GERAIS

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



OUVIDORIA DESTINATÁRIA	QUANTIDADE
AGEHAB	03
AGEPEN	33
AGEPREV	36
AGESUL	40
AGRAER	15
CBMMS	02
CGE	283
DETRAN	1380
FUNDESPORTE	02
FUNSAU	11
IAGRO	32
IMASUL	161

PCMS	27
PGE	30
PMMS	12
SAD	46
SANESUL	07
SED	143
SEDHAST	10
SEGOV	14
SEINFRA	03
SEJUSP	27
SEMAGRO	08
SES	27
UEMS	79

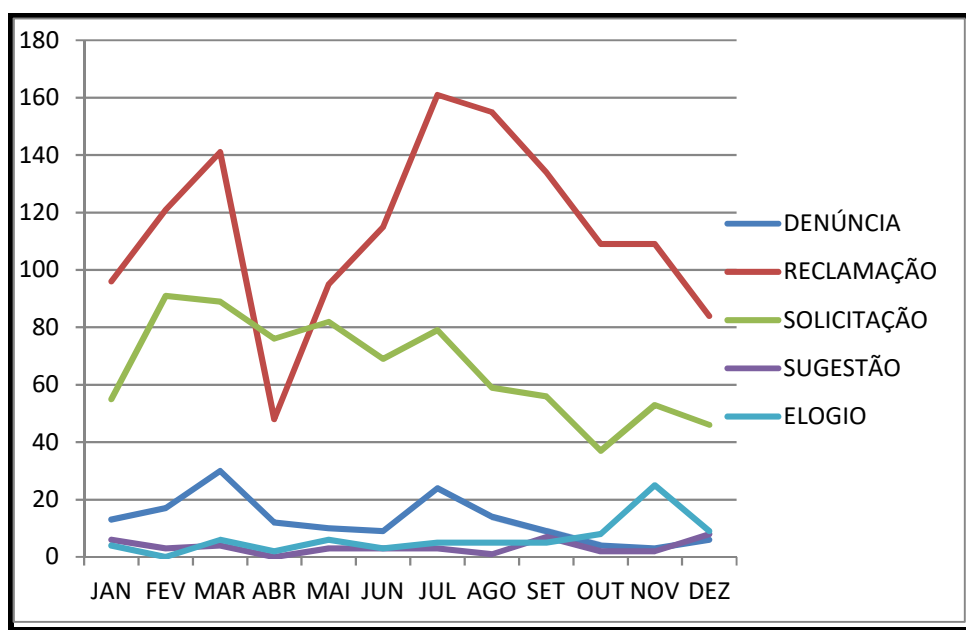
* Relação dos órgãos escolhidos pelos cidadãos para enviarem suas manifestações (ouvidorias destinatárias), independente de qual órgão ele queria se referir (órgão de interesse).

ÓRGÃOS DE INTERESSE	QUANTIDADE
AEM-MS	01
AGEHAB	03
AGEPAN	06
AGEPEN	44
AGEPREV	34
AGESUL	24
AGRAER	27
CBMMS	04
CGE	11
DETRAN	539
PCMS	39
ESCOLAGOV	04
FCMS	03
FERTEL	02
FUNDECT	02
FUNDESORTE	03
FUNSAU	06
FUNTRAB	01

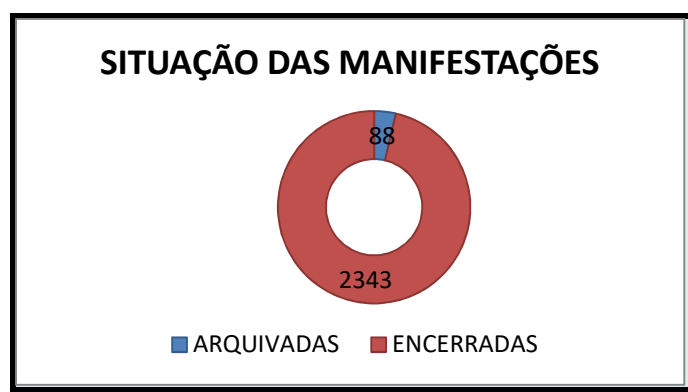
IAGRO	30
IMASUL	157
JUCEMS	01
PGE	35
PMMS	13
PROCON	03
SAD	45
SANESUL	10
SED	202
SEDHAST	12
SEFAZ	97
SEGOV	09
SEINFRA	05
SEJUSP	26
SEMAGRO	14
SES	28
UEMS	73
NÃO INFORMADO	918

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

1.2. EVOLUÇÃO MENSAL DE RECEBIMENTO DE MANIFESTAÇÕES

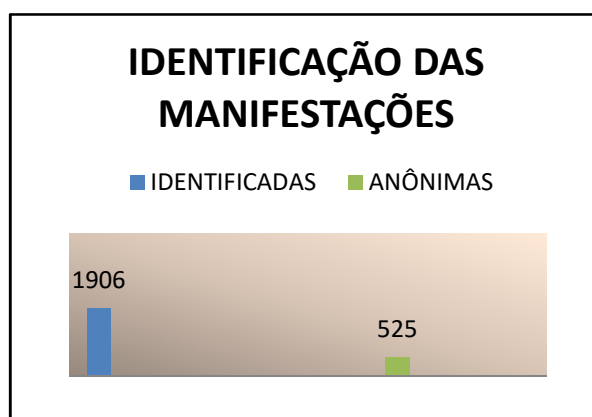
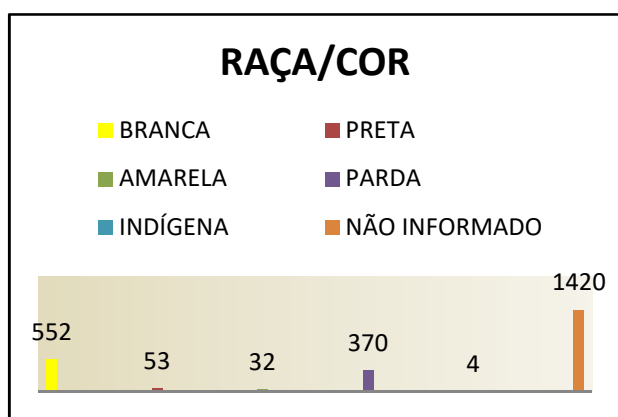
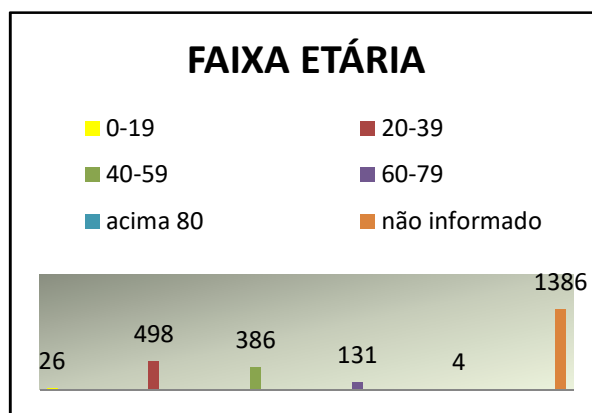
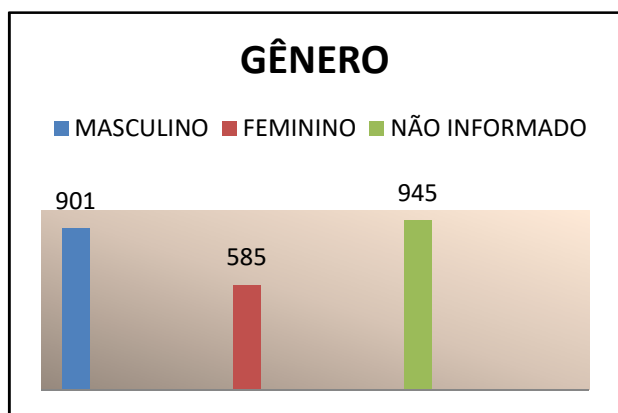


1.3. SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



* O total de 2343 (duas mil, trezentas e quarenta e três) manifestações foram devidamente tratadas, no ano de 2020, até os seus encerramentos, com suas respectivas respostas conclusivas das ouvidorias que lhes deram tratamentos. As 88 (oitenta e oito) manifestações arquivadas, obedeceram ao art. 20 da Resolução CGE-MS nº 007/2018, que determina: “*poderão ser arquivadas sem o devido tratamento quando estiverem em duplicidade com outra manifestação previamente registrada*”.

1.4. DADOS GERAIS INFORMADOS PELOS MANIFESTANTES



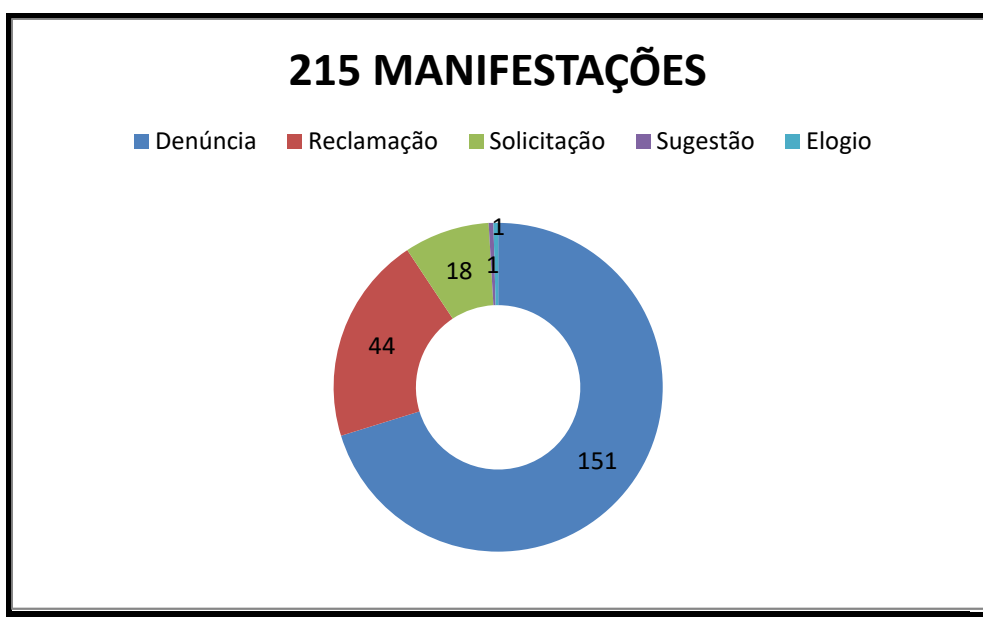
* Os dados se referem às características informadas pelos cidadãos, voluntariamente. A ausência do preenchimento desses dados não inviabiliza o tratamento da Manifestação.

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

MUNICÍPIO DO MANIFESTANTE EM MS	QUANTIDADE
ÁGUA CLARA	02
ALCINÓPOLIS	01
AMAMBAI	04
ANASTÁCIO	02
ANAUROLÂNDIA	02
ANGÉLICA	03
APARECIDA TABOADO	05
AQUIDAUANA	01
BANDEIRANTES	01
BATAGUASSU	02
BATAYPORÃ	02
BELA VISTA	02
BODOQUENA	02
BONITO	03
CAARAPÓ	05
CAMAPUÃ	01
CAMPO GRANDE	465
CASSILÂNDIA	02
CHAPADÃO DO SUL	08
CORGUINHO	05
CORUMBÁ	23
COSTA RICA	03
COXIM	08
DEODÁPOLIS	05
DOIS IRMÃOS DO BURITI	01
DOURADINA	01
DOURADOS	69
ELDORADO	01
FÁTIMA DO SUL	09
GLÓRIA DE DOURADOS	01

GUIA LOPES DA LAGUNA	01
IGUATEMI	01
INOCÊNCIA	03
ITAQUIRAÍ	05
ITAPORÃ	06
IVINHEMA	01
JARDIM	03
JUTI	01
LADÁRIO	03
LAGUNA CARAPÃ	01
MARACAJU	03
MUNDO NOVO	02
NAVIRAÍ	12
NIOAQUE	02
NOVA ALVORADA DO SUL	04
NOVA ANDRADINA	11
PARAÍSO DAS ÁGUAS	01
PARANAÍBA	14
PEDRO GOMES	01
PONTA PORÃ	06
RIBAS DO RIO PARDO	02
RIO BRILHANTE	02
RIO VERDE DE MT	01
SANTA RITA DO PARDO	02
SÃO GABRIEL DO OESTE	14
SELVÍRIA	01
SETE QUEDAS	01
SIDROLÂNDIA	09
SONORA	05
TERENOS	03
TRÊS LAGOAS	23
VICENTINA	01

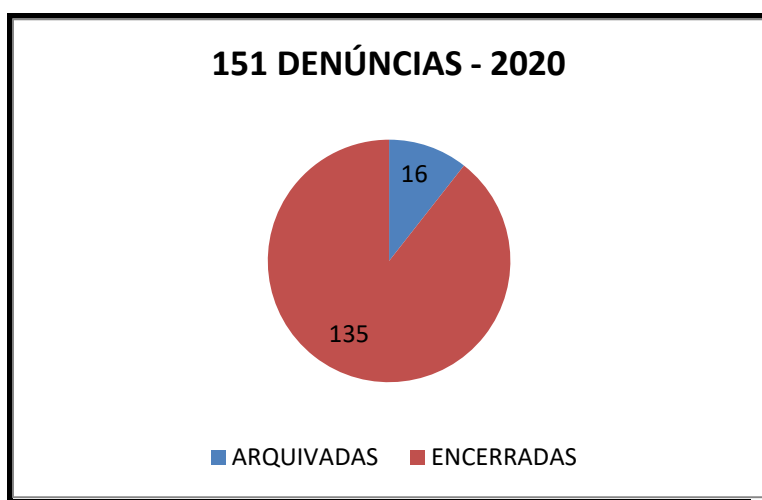
2. CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO



*No ano de 2020 foram registradas 215 (duzentas e quinze) manifestações direcionadas à CGE/MS;

*A CGE-MS recebe todas as **denúncias** dirigidas aos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, de forma centralizada e encaminha para as unidades responsáveis pela apuração/averiguação.

2.1. DENÚNCIAS



* Das 151 (cento e cinquenta e uma) denúncias registradas junto à CGE/MS, no ano de 2020, 16 (dezesesseis) foram arquivadas de acordo com prerrogativa legal e 135 (cento e trinta e cinco) foram devidamente tratadas e encerradas.

ÓRGÃO DEMANDADO	QUANTIDADE
AGEPAN	01
AGEPEN	12
AGEPREV	01
AGRAER	12
CGE	03
DETRAN	11
PCMS	09
FCMS	01
FUNDECT	01
FUNDESPORTE	01
FUNSAU	07
IAGRO	02

IMASUL	09
PGE	02
PMMS	02
PROCON	01
SAD	03
SANESUL	01
SED	43
SEDHAST	02
SEFAZ	11
SEJUSP	05
SES	03
UEMS	03
SEM ÓRGÃO DE INTERESSE	05

ASSUNTOS DAS DENÚNCIAS	QUANTIDADE
Acumulação de cargo público	13
Administração	04
Agropecuária	02
Assédio Moral	10
Assédio Sexual	01
Assistência à criança e ao adolescente	01
Atendimento	01
Carteira Nacional de Habilitação	01
Combate à desigualdade	02
Concurso	02
Covid-19	09
Defesa do consumidor	02
Direitos humanos	03
Educação	18
Ensino	01
Fiscalização	13

Frequência de servidores	13
Igualdade Racial	01
Licitações	01
Meio Ambiente	09
Orçamento	01
Outros	10
Penitenciária	03
Perícia médica	02
Polícia	06
Programas sociais	01
Projetos especiais	01
Saúde	04
Serviços Públicos	03
Sistema Penitenciário	03
Trabalho	02
Veículos	02
NÃO INFORMADO	06

ANÁLISE

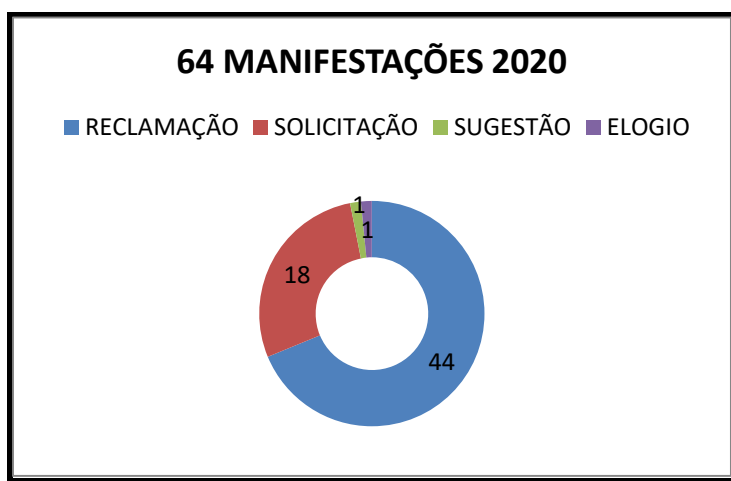
Os assuntos mais recorrentes das denúncias realizadas foram: Acúmulo de Cargo Público, Educação e Fiscalização.

PROVIDÊNCIAS

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

Como resultados das denúncias, podemos elencar alguns, dentre outros: “instauração de processos de sindicância”; “processos administrativos” e “processos de fiscalização”.

2.2. RECLAMAÇÕES, SOLICITAÇÕES, SUGESTÕES E ELOGIOS



No ano de 2020 a CGE/MS recebeu 64 (sessenta e quatro) manifestações dos tipos reclamação, solicitação, sugestão e elogios.

ANÁLISE

Analisando-se os teores das reclamações, solicitações, sugestões e elogios, observa-se como pontos recorrentes assuntos como Acúmulo de Cargo Público, Educação e Defesa do Consumidor.

PROVIDÊNCIAS

As demais manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral do Estado através do Sistema e-OUV, são previamente analisadas e demandados os órgãos competentes para melhor garantia da prestação dos serviços públicos ao cidadão manifestante.

3. UNIDADE SECCIONAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA AGEHAB



ASSUNTO	QUANTIDADE
Habitação	02
Serviços Públicos	01

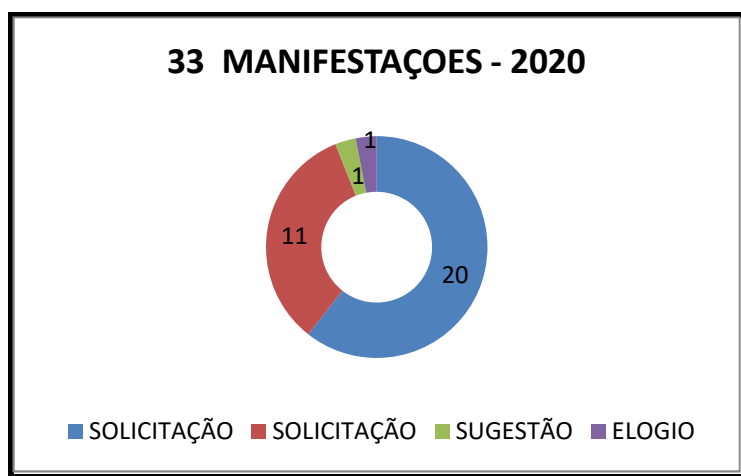
ANÁLISE

Segundo informado pela Agência de Habitação Popular de MS - AGEHAB não houve pontos recorrentes.

PROVIDÊNCIAS

A AGEHAB informou que não houve necessidade de implantação de melhorias.

4. UNIDADE SECCIONAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA AGEPEN



ASSUNTO	QUANTIDADE
Administração	02
Assédio Moral	01
Assédio sexual	01
Assistência à pessoa com deficiência	01
Atendimento	01
Concurso	02
Convênio	01
COVID -19	01
Direitos Humanos	02
Fiscalização	01
Frequência de Servidores	01
Outros	01
Pagamento	02
Penitenciárias	05
Perícia médica	02
Pesquisa	01
Polícia	01
Recursos Humanos	01
Sistema Penitenciário	06

ANÁLISE

A Agência Estadual de Administração do Sistema Penitenciário - AGEPEN informou que recebeu 40 e-mails e os mesmos não foram inseridos no sistema e-OUV devido ao acúmulo de funções pelo setor, ao grande fluxo de trabalho e, ainda, ante ao processo de adaptação/criação da Ouvidoria nesta Agência, não foi possível a inserção das demandas recebidas por e-mail no e-OUV.

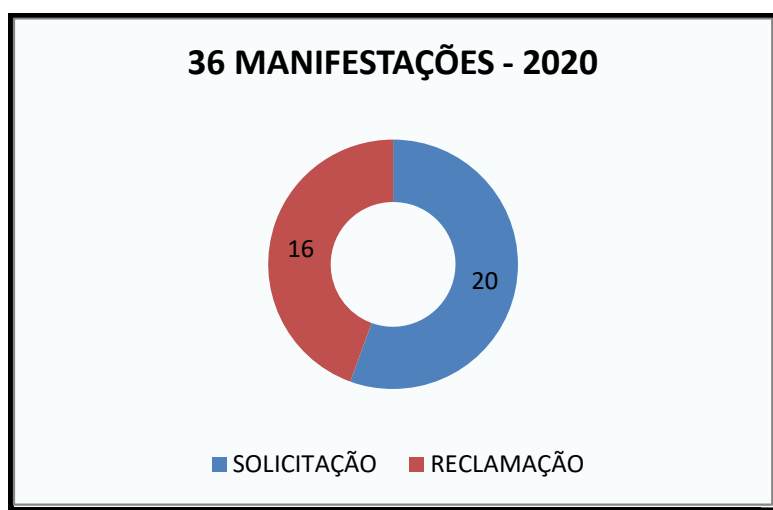
No tocante a melhorias a AGEPEN fez a implantação de visita social virtual no âmbito das unidades prisionais da AGEPEN.

Com relação a pontos recorrentes, foram Reclamações com relação à suspensão de visitas presenciais devido à pandemia de coronavírus e, ainda, à entrega de pertences.

PROVIDÊNCIAS

Acompanhamento nas unidades prisionais das demandas apresentadas.

5. UNIDADE SECCIONAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA AGEPREV



ASSUNTO	QUANTIDADE
Acumulação de cargo público	01
Administração	09
Assistência ao idoso	04
Atendimento	09
Fiscalização	01
Outros	03
Pagamento	01
Pesquisa	01
Programa Bolsa Família	01
Recursos Humanos	04
Serviços Públicos	01
Não informado	01

ANÁLISE

Foi informado pela Agência de Previdência Social de MS - AGEPREV que houve Reclamações recorrentes no tocante à demora no atendimento por telefone e descaso do servidor que atendeu.

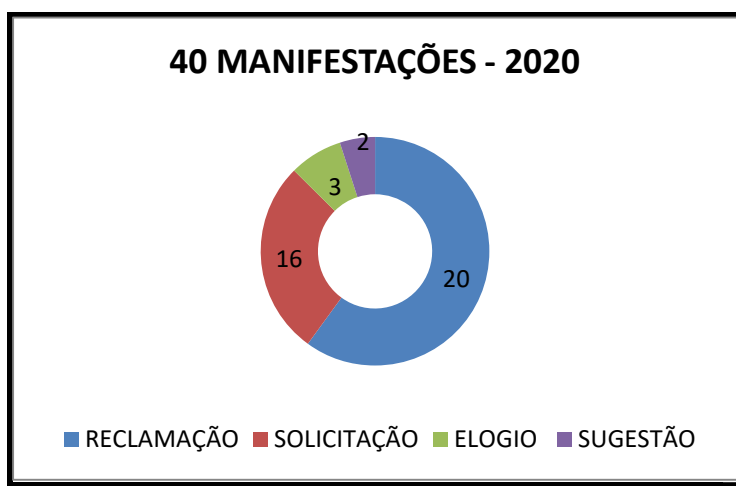
PROVIDÊNCIAS

Sobre os assuntos recorrentes constantes das manifestações registradas no e-OUV, a AGEPREV informou que “foi realizada uma reestruturação física na diretoria de benefícios da previdência, para onde é encaminhada a quase totalidade de solicitações, reclamações, encaminhamentos de documentos, etc., reordenando a sala do líder (diretor da unidade) estrategicamente, e com paredes com vidros, de forma que ele tenha visão de todos os seus colaboradores (gerentes e servidores) disposto em uma grande sala.

Quanto ao atendimento ao telefone, uma recepcionista foi treinada e orientada sobre quais gerências realizam suas respectivas atividades para assim direcionar as ligações de acordo com o assunto. A diretoria financeira e administrativa está atenta a qualquer necessidade de mudança para melhorar o atendimento aos aposentados, pensionistas e servidores do Estado de mato grosso do sul.

A revisão da carta de serviços, exigida pela **CGE** foi um ponto importante na melhoria dos serviços que são prestados pela AGEPREV. permitiu que se fizessem algumas adequações nos postos de serviços.”

6. UNIDADE SECCIONAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA AGESUL



ASSUNTO	QUANTIDADE
Administração	03
Atendimento	01
Fiscalização	01
Licitações	02
Meio Ambiente	01
Multas	02
Outros	02
Pagamento	01
Serviços Públicos	01
Transporte Rodoviário	25
Não Informado	01

ANÁLISE

A Agência Estadual de Gestão de Empreendimentos de MS - AGESUL informou como ponto recorrente as Reclamações referentes à manutenção de rodovias, em especial a rodovia MS/040.

PROVIDÊNCIAS

Foram adotadas vistorias mais constantes, permitindo maior agilidade na conservação das rodovias.

7. UNIDADE SECCIONAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA AGRAER



ASSUNTO	QUANTIDADE
Administração	02
Agricultura	03
Atendimento	03
COVID - 19	05
Frequência de Servidores	01
Meio Ambiente	01

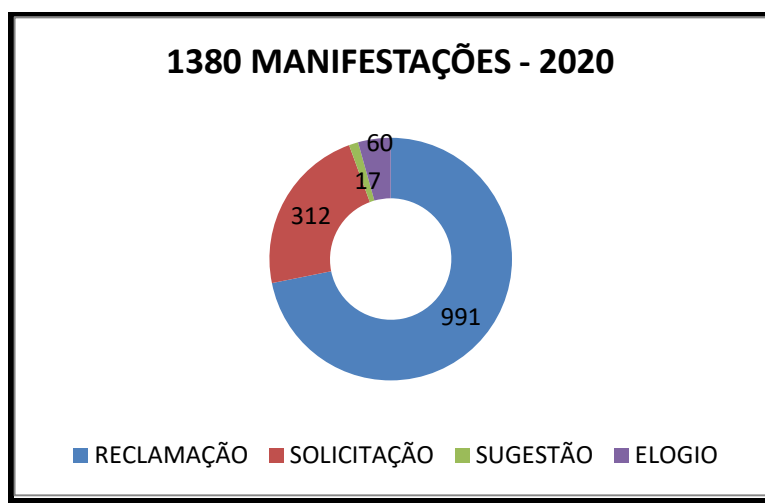
ANÁLISE

A Agência de Desenvolvimento Agrário e Extensão Rural - AGRAER informou como ponto recorrente Reclamações sobre Covid-19.

PROVIDÊNCIAS

Quando houve as reclamações, a AGRAER já havia emitido portarias, com protocolos sobre medidas de prevenção da doença Covid-19, recomendados pela OMS e por decretos estaduais.

8. UNIDADE SECCIONAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DO DETRAN



ASSUNTO	QUANTIDADE
Administração	18
Atendimento	269
Assistência ao Idoso	01
Acumulação de Cargo Público	01
Assist. à Pessoa com Deficiência	02
Agricultura	01
Atendimento dos Servidores da PGE	01
Assédio Moral	01
Carteira Nacional de Habilitação	386
Cobrança da Dívida Ativa	14
Concurso	02
Covid-19	04
Convênio	01
Direitos Humanos	02
Defesa do Consumidor	07
Fiscalização	10
Frequência dos Servidores	02
Habitação	10
Licitações	01
Multas	60
Pagamento	28
Pesquisa	03
Perícia Médica	03

Pagamento de Requisições de Obrigações de pequeno valor	01
Outros	67
Recursos Humanos	01
Relações Internas da PGE	01
Saúde	02
Sem assunto	44
Serviços Públicos	18
Transporte Rodoviário	01
Trabalho	01
Veículos	417

ANÁLISE

Segundo informado pelo Departamento Estadual de Trânsito de MS- DETRAN houve reclamações acerca dos desembaraços cadastrais de veículos de leilão e do sistema de atendimento por agendamento on line *“mas frisamos que devido a pandemia os agendamentos ajudaram na forma de atender e preservar a saúde de todos, já o desembaraço alguns de Detran de outras UF's estavam funcionando de formas diversas, o que acabou gerando esses atrasos.”*

PROVIDÊNCIAS

Também informa o DETRAN, que foram desenvolvidas ações paliativas que resultaram em melhorias no atendimento nas agências. E devido à pandemia, o agendamento *“on line”* de serviços *ajudou no atendimento e preservação da saúde dos servidores e do público em geral.*

9. UNIDADE SECCIONAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA FUNDESORTE



ASSUNTO	QUANTIDADE
Esporte e Lazer	01
Assistência à pessoa com deficiência	01

ANÁLISE

As Manifestações registradas não possuíam aplicação direta às ações da Fundação de Desporto e Lazer de MS - FUNDESPORTE.

PROVIDÊNCIAS

As providências não dependiam de qualquer iniciativa da FUNDESPORTE.

10. UNIDADE SECCIONAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA FUNSAU



ASSUNTOS	QUANTIDADES
Administração	01
Assistência Social	01
Assédio Moral	01
Atendimento	01
Emprego	01
Medicamentos e Aparelhos	01
Qualidade de Alimentos	01
Recursos Humanos	02
SAUDE	01
OUTROS	01

ANÁLISE

Segundo informado pela Fundação Serviços de Saúde de MS - FUNSAU: “A Ouvidoria deste Hospital Regional junto com a Diretoria da Presidência tem caminhado em conjunto por vários anos, passando e enfrentando épocas, temporadas, etapas e fases. O ano de 2020 em especial foi muito desafiador, uma pandemia que avançou pelo mundo de forma totalmente inesperada. Fomos obrigados a em tudo se adaptar, e no âmbito hospitalar não foi diferente, acompanhantes e visitas suspensas de forma súbita, fazendo com que todos os setores deste nosocômio passassem de importante para imprescindível, e o que já era relevante no quesito salvar vidas se tornou fundamental e essencial na demanda de informações e acolhimento dos familiares e amigos, bem como agradecimentos e elogios recebidos por esta ouvidoria diante do trabalho dos nossos servidores e colaboradores executados todos os dias de forma exaustiva mais cheia de amor, dedicação e compromisso com a população.”

PROVIDÊNCIAS

Também informa a FUNSAU que: “Todas as manifestações são recepcionadas e levadas ao conhecimento do setor correspondente para manifestações e/ou providências. Sendo assim, quando ocorre a indicação de um problema e é recepcionada pela chefia imediata do setor na sua grande maioria ocorre um gerenciamento e nova organização do setor, para que não ocorram manifestações similares.”

11. UNIDADE SECCIONAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA IAGRO



ASSUNTO	QUANTIDADE
Assédio moral	01
Atendimento	07
Frequência de servidores	01
Pagamento	01

Agropecuária	07
Sanidade Vegetal	01
Fiscalização	02
Defesa do Consumidor	01
Administração	02
Agricultura	01
Multas	01
Sanidade Animal	02
Outros	03
Sem Assunto	02

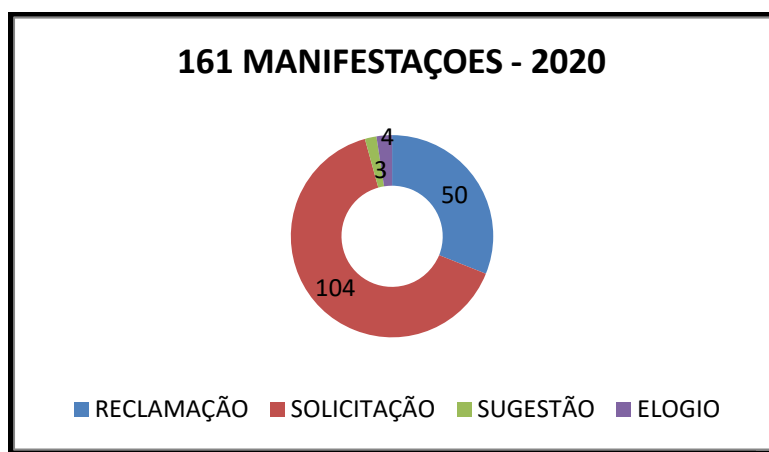
ANÁLISE

Segundo informado pela Agência Estadual de Defesa Sanitária Animal e Vegetal- IAGRO foi observado um aumento no número de manifestações recebidas pelo canal e-OUV, por estar sendo melhor. É um canal bem estruturado e seguro para que as pessoas possam se manifestar. Uma vez com as informações recebidas, mesmo que pontuais, podem ser analisadas e gerar tomadas de decisões que contribuem muito para o melhor desempenho do órgão.

PROVIDÊNCIAS

Informa a IAGRO toda manifestação tratada é sempre uma oportunidade de melhoria, por conseguinte foi recomendado treinamento aos servidores para melhor atendimento do público, recomendando nesse caso, cursos da ESCOLAGOV, também fora recomendada uma maior intensificação nas vigilâncias por parte de fiscalização agropecuária.

12. UNIDADE SECCIONAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DO IMASUL



ASSUNTO	QUANTIDADE
Administração	02
Agricultura	03
Agropecuária	06
Água	05
Atendimento	18
Defesa Civil	01
Esporte e Lazer	01
Fiscalização	07
Meio Ambiente	80
Multas	01
Outros	20
Pagamento	01
Patrimônio	02
Sanidade Animal	01
Sanidade Vegetal	01
Saúde	01
Sem Especificação	08
Serviços Públicos	01
Turismo	02

ANÁLISE

Segundo informado pelo Instituto de Meio Ambiente de MS - IMASUL: *“Como considerações finais, conclui-se como extremamente relevante o trabalho da Unidade Seccional de Controle Interno sendo que todas as demandas são devidamente verificadas e, caso procedente, adotadas as providências necessárias. Sugerimos a maior divulgação do site www.ouvidorias.ms.gov.br pois muitas pessoas desconhecem e ainda ligam ou mandam e-mail para apresentar reclamações sobre o meio ambiente. Estas pessoas são orientadas a conhecer o site e fazer as suas solicitações pelo canal. Também é necessário salientar a necessidade de mais servidores atuando na Seccional, considerando que a atribuição do IMASUL é essencial para a qualidade de vida das pessoas, para um meio ambiente equilibrado no Estado de Mato Grosso do Sul.”*

PROVIDÊNCIAS

Segundo informado pelo IMASUL: *“Como foi um ano atípico, passamos a executar vários processos/procedimentos de forma digital.”*

13. UNIDADE SETORIAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA PGE



ASSUNTO	QUANTIDADE
Atendimento	04
Atendimento dos Servidores da PGE	03
Atuação dos Procuradores do Estado	03
Cobrança da dívida ativa	08
Concurso	01
Pecuária	01
Relações internas da PGE	01
Recursos Humanos	01
Serviços públicos	01
Trabalho	01
Veículos	03
Outros	01
Não informado	02

ANÁLISE

Segundo informado pela Procuradoria-Geral do Estado - PGE das 30 manifestações recebidas, 12 delas se relacionaram ao atendimento prestado pela Procuradoria de Controle da Dívida Ativa (PCDA/PGE), aos contribuintes inscritos ou não em dívida ativa, notadamente referentes ao IPVA, que requereram ou não o parcelamento do débito, bem como aquelas consequentemente protestadas em cartório

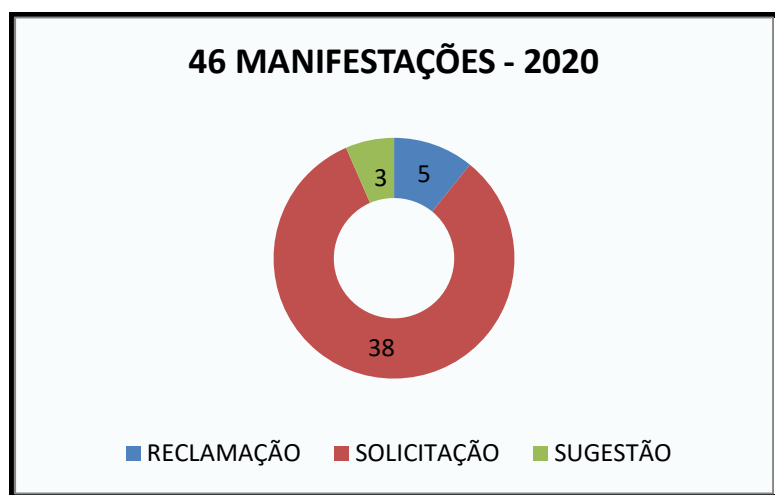
PROVIDÊNCIAS

Segundo informado pela PGE a interlocução da Corregedoria-Geral da PGE, resultou numa série de providências e readequações, como a setorização da unidade e a sua divisão em equipes com atribuições e competências delimitadas a partir da identificação do perfil de cada um, um maior rigor quanto à assiduidade e

pontualidade no setor, a criação de sistema de ramais telefônicos, e-mails etc., tudo objetivando a prestação do melhor serviço ao contribuinte, ao público em geral e à própria Instituição.

Por essas razões, e especialmente pelo interesse, preocupação e dedicação demonstradas pela chefia e servidores do setor, constatou-se os avanços almejados.

14. UNIDADE SETORIAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA SAD



ASSUNTO	QUANTIDADE
Administração	04
Água	01
Assistência ao Idoso	01
Atendimento	05
Cobrança da Dívida Ativa	01
Concurso	13
Covid	01
Educação	01
Outros	05
Pagamento	04
Pgto de Requisição obrigação de baixo valor	01
Patrimônio	02
Publicações	01
Recursos Humanos	02
Sem Assunto	03
Serviços Públicos	01

ANÁLISE

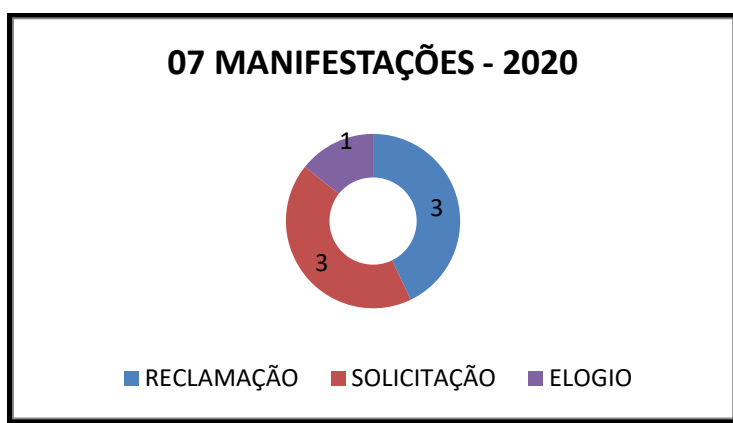
Segundo informado pela Secretaria de Administração e Desburocratização - SAD houve recorrências relativas a concursos com manifestações similares solicitando informações referentes sobre quais procedimentos a serem adotados para posicionamento para final de fila de determinados processos seletivos. Também houve referente a suspensão dos consignados, pois em virtude da lei estadual n. 5.501 de 4 de maio de 2020, muitas manifestações buscavam esclarecimentos sobre o tema.

PROVIDÊNCIAS

Segundo informado pela SAD, quanto ao assunto concursos, esta Secretaria de Estado de Administração e Desburocratização tem divulgado em seu site as informações publicadas no Diário Oficial de MS - DOE/MS relativo aos concursos públicos do Estado de MS, com um texto mais sucinto e claro, para que assim o público alvo seja atendido por outro canal além do DOE/MS. Além disso, tem-se buscado publicar editais referentes aos concursos públicos do Estado do MS com conteúdos mais detalhados e maior clareza na linguagem, buscando-se assim diminuir possíveis dúvidas quanto ao conteúdo dos mesmos.

Quanto ao assunto sobre consignados, foi disponibilizado à época no site do Portal do Servidor informações e links com os procedimentos adotados para a suspensão dos consignados junto a cada instituição bancária, com uma linguagem clara e sucinta, para uma maior clareza, agilidade e compreensão dos servidores públicos interessados no assunto.

15. UNIDADE SECCIONAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA SANESUL



ASSUNTO	QUANTIDADE
Agência Virtual	01
Recomposição do asfalto	02
Solicitação de informações	01
Ligação de água	01
Informações sobre as obras	02

ANÁLISE

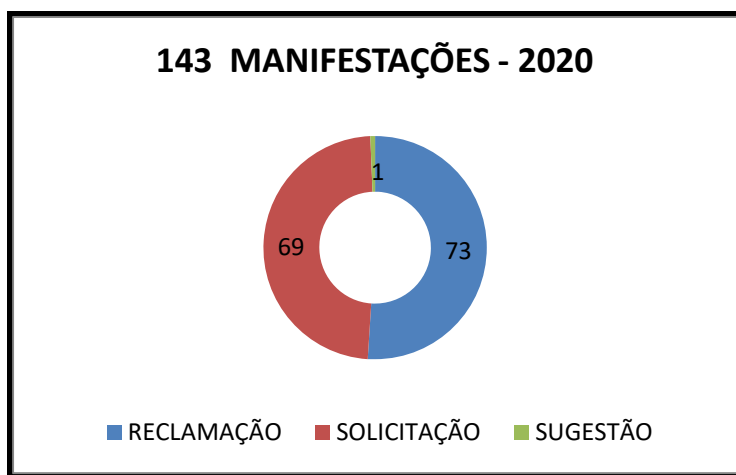
Houve pontos recorrentes e respectivos procedimentos adotados para saná-los:

- a) Falta de água - A empresa colocou em ação planos de contingência com realização de convênios e ativação de novos poços e reservatórios elevados;
- b) Cumprimento dos prazos dos serviços - Tendo em vista que o ano foi marcado pelas restrições e dificuldades oriundas da pandemia da COVID-19, foram realizados remanejamento das equipes e reorganização do cronograma de serviços e prazos; e
- c) Solicitação de serviços de forma online - A empresa deu suporte aos seus usuários pelos seguintes meios:
 - SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor) 24h pelo número 0800 067 6010;
 - Menu agência virtual constante no site eletrônico da Sanesul;
 - Aplicativo para smartphones “Agência Virtual”, o qual se encontra disponível na Google Play e na App Store;
 - Ouvidoria da Sanesul pelo número 0800 647 7878 ou pelo site da Sanesul na aba “Ouvidoria”.

PROVIDÊNCIAS

Considerando a pandemia do COVID-19, bem como as solicitações e sugestões de nossos usuários, a Sanesul facilitou o acesso a seus serviços por meio da agência virtual do site eletrônico da Sanesul e do aplicativo para smartphones “Agência Virtual”, o qual se encontra disponível na Google Play e na App Store, além do tratamento individual de cada manifestação, os registros implicaram em ações efetivas para melhoria do atendimento na empresa, visando minimizar a insatisfação dos usuários.

16. UNIDADE SETORIAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA SED



ASSUNTO	QUANTIDADE
Acumulação Cargo Público	12
Administração	02
Assédio Moral	01
Atendimento	05
COVID	03
Concurso	08
Convênio	02
Direitos Humanos	01
Educação	80
Frequência Servidores	02
Medicamentos e Aparelhos	01
Outros	07
Pagamento	05
Pesquisa	02
Recursos Humanos	02
Relações PGE	02
Serviços Públicos	03
Trabalho	01
Sem Assunto	04

ANÁLISE

Segundo a Secretaria de Estado de Educação - SED houve os seguintes pontos recorrentes:

- a) Reclamações sobre reuniões e convocações para trabalhos presenciais durante a pandemia;
- b) Reclamações sobre dificuldades nas atividades remotas.;
- c) Reclamações sobre processo seletivo para professores temporários;
- d) Reclamações sobre o não pagamento de aulas ministradas;
- e) Reclamações sobre possíveis acúmulos de cargos;
- f) Reclamações sobre possíveis falta de habilitações para ministrar aulas;
- g) Reclamações sobre possíveis tratamentos grosseiros por parte de servidores e,
- h) Reclamações sobre condutas dos Gestores Escolares.

Com os procedimentos abaixo para saná-los:

- a) houve a aplicação do Decreto 15.391 de 16 de março de 2020, observância dos protocolos de biossegurança, distribuição de materiais de higienização e escala de revezamento em toda Rede Estadual de Ensino;
- b) adesão ao Google Classrom (criação de salas de aulas virtuais – áudio e vídeo, e, disponibilização de e-mails institucionais para toda a rede estadual), transmissão de vídeo-aulas através de sinal de TV aberto – TV Record 11.1 e 11.2, e ainda, as Unidades Escolares permaneceram abertas, para entrega de materiais (impressos e digitais);
- c) houve o saneamento das dúvidas e aplicação integral do Decreto 3.694 de 11 de fevereiro de 2020;
- d) houve o pagamento das aulas ministradas;
- e) houve o encaminhamento dos casos ao CRASE – Conselho de Recursos Administrativos dos Servidores de MS, órgão competente para apreciação e julgamento dos casos de acúmulo de cargo;
- f) houve o encaminhamento dos casos para apreciação da CVPEB – Comissão de Valorização do Profissional da Educação Básica, e para os casos confirmados de não habilitação, foi instaurado processo administrativo para averiguar as condutas;
- g) trabalho permanente de conscientização sobre os deveres e proibições dos servidores públicos, constantes no Estatuto dos Servidores – Lei n. 1.102/90 e demais legislações pertinentes e,
- h) trabalho permanente de monitoramento por parte da Coordenadoria de Gestão Escolar nas ações desenvolvidas pelos Gestores Escolares.

PROVIDÊNCIAS

Segundo informado pela SED houve a implantação das seguintes melhorias:

a) NUPs: 5301010.00000377/2020-44, 5301010.00000380/2020-60, 5301010.00000379/2020-87, 5301010.00000303/2020-05, 2901010.00000043/2020-61, 5301010.00000274/2020-12 - Houve melhora nas formas de disponibilização dos materiais pedagógicos e aulas remotas, através da adesão ao Google Classrom (criação de salas de aulas virtuais – áudio e vídeo, e, disponibilização de e-mails institucionais para toda a rede estadual), transmissão de vídeo-aulas através de sinal de TV aberto – TV Record 11.1 e 11.2, e ainda, as Unidades Escolares permaneceram abertas, para entrega de materiais (impressos e digitais) e atendimento de pais e alunos, sendo que, na forma presencial, com agendamento de horário para evitar aglomerações, e sempre obedecendo as recomendações de biossegurança emitidas pelas autoridades competentes.

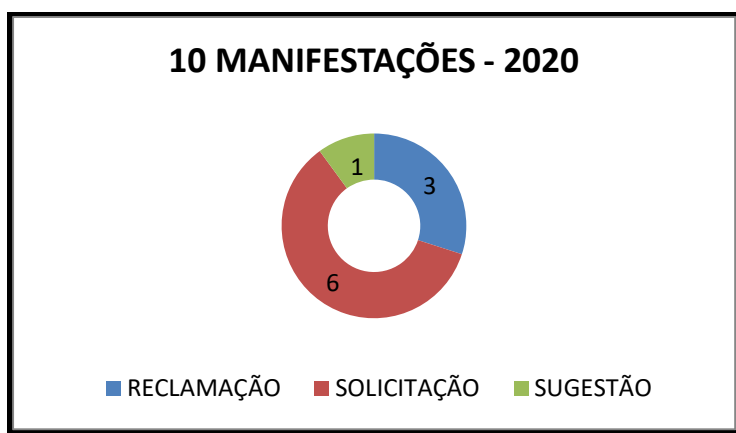
b) NUPs: 5301010.00000108/2020-32, 5301010.00000088/2020-87, 2901010.00000018/2020-57, 5301010.00000086/2020-44, 5301010.00000087/2020-17, 5301010.00000089/2020-60, 2901010.00000062/2020-33, 2901010.00000054/2020-55, 2901010.00000053/2020-82, 2901010.00000050/2020-66, 2901010.00000045/2020-07, 2901010.00000042/2020-88, 5301010.00000105/2020-16, 2901010.00000016/2020-14 - Quanto à forma de atendimento e tratamento, houve uma melhora de atitudes e conscientização sobre os deveres e proibições dos servidores públicos, constantes no Estatuto dos Servidores – Lei n. 1.102/90 e demais legislações pertinentes, sendo que ações reiteradas que ferem a legislação, ensejam instauração de PAD para averiguar a conduta do servidor, proporcionando-lhe dentro do devido processo legal, o contraditório e ampla defesa.

c) NUPs: 5301010.00000181/2020-98, 1501010.00000003/2020-21, 2901010.00000015/2020-41, 5301010.00000080/2019-15, 5301010.00000143/2019-60, 2901010.00000010/2020-79 - Houve uma melhora no monitoramento na conferência da autenticidade dos diplomas e certificados apresentados no ato da posse e/ou contratação de professores.

d) NUPs: 5301010.00000434/2020-57, 5301010.00000411/2020-96, 5301010.00000355/2020-56, 5301010.00000411/2020-96, 5301010.00000315/2020-69, 5301010.00000316/2020-42, 2901010.00000039/2020-72, 5301010.00000255/2020-40, 5301010.00000254/2020-67, 2901010.00000038/2020-02,

- Houve a aplicação do Decreto 15.391 de 16 de março de 2020, observância dos protocolos de biossegurança, distribuição de materiais de higienização e escala de revezamento em toda Rede Estadual de Ensino.

17. UNIDADE SETORIAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA SEDHAST



ASSUNTO	QUANTIDADE
Assistência ao Idoso	01
Administração	02
Assédio Moral	01
Assistência à Criança e Adolescente	01
Assistência à Pessoa c Deficiência	01
Direitos Humanos	01
Emprego	01
Proteção Social	01
Recursos Humanos	01

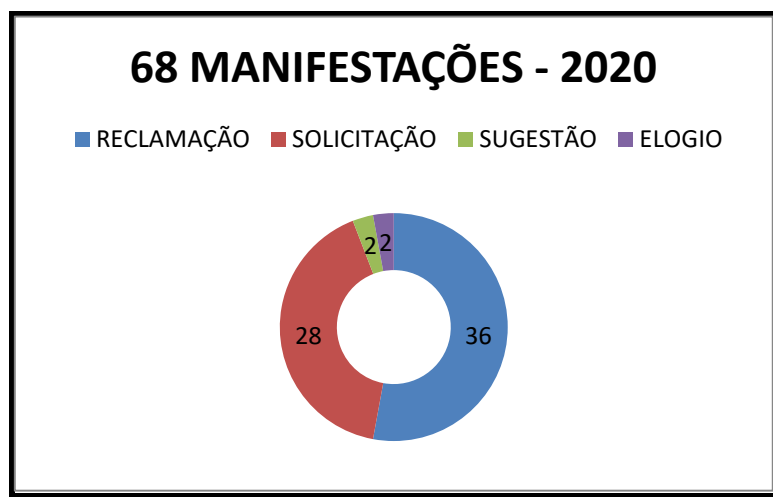
ANÁLISE

Segundo informado pela Secretaria de Estado de Direitos Humanos, Assistência Social e Trabalho - SEDHAST: *“Todos os NUP's foram devidamente avaliados pela Secretaria, e posteriormente tomadas medidas para orientar os servidores, coordenadores e superintendentes que de alguma forma foram citados nas manifestações.”*

PROVIDÊNCIAS

Segundo informado pela SEDHAST quanto aos pontos recorrentes: *“As manifestações foram avaliadas, a servidora envolvida foi comunicada e orientada, visando a melhoria na qualidade dos serviços e atendimentos prestados servidores da secretaria e ao cidadão.”*

18. UNIDADE SETORIAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA SEFAZ



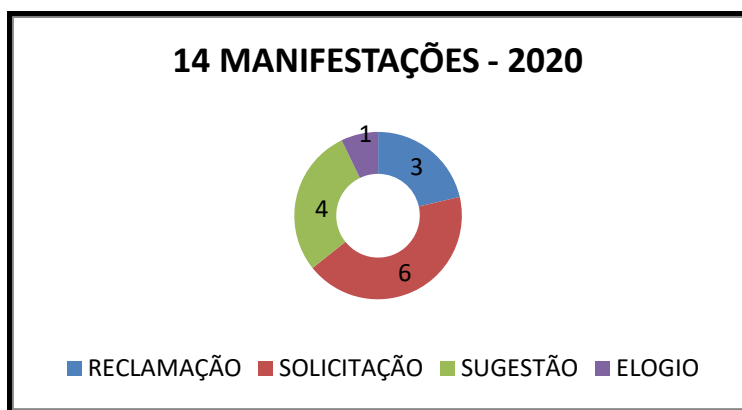
ANÁLISE

No tocante às denúncias, a Secretaria de Estado de Fazenda – SEFAZ, após análise, encaminha para setor/área competente e aguarda resposta formal de procedimentos preliminares adotados.

PROVIDÊNCIAS

Como providências, a SEFAZ informa que procede a inclusão de empresas denunciadas no planejamento de fiscalização.

19. UNIDADE SETORIAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA SEGOV



ASSUNTOS	QUANTIDADES
Covid-19	01
Cultura	01
Ensino	01
Fiscalização	01
Meio Ambiente	01
Outros	03
Pagamento	02
Pagamento de Precatórios	01
Saúde	01
Transporte Rodoviário	01
Sem assunto	01

ANÁLISE

Entende-se que as Manifestações recebidas pela Secretaria de Estado de Governo e Gestão Estratégica - SEGOV, sejam elas Reclamações, Sugestões, Solicitações de Providência por parte da Administração ou Elogios, retratam os anseios da Sociedade em acompanhar os atos de governo.

PROVIDÊNCIAS

As Manifestações são todas respondidas conclusivamente ao Cidadão. Também são enviadas aos setores competentes da SEGOV, para conhecimento e providências, quando for o caso.

20. UNIDADE SETORIAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA SEINFRA



ASSUNTO	QUANTIDADE
Água	02
Administração	01

ANÁLISE

A Secretaria de Estado de Infraestrutura – SEINFRA não informou a ocorrência de pontos recorrentes.

PROVIDÊNCIAS

A SEINFRA não informou a adoção providências nas soluções apresentadas.

21. UNIDADE SETORIAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA SEJUSP



ASSUNTO	QUANTIDADE
Assédio Moral	01
Atendimento	04
Concurso	03
Fiscalização	01
Outros	03
Pagamento	04
Pagamento de Requisições de Obrigações de Pequeno Valor.	01
Polícia	02
Serviços Públicos	04
Sistema Penitenciário	01
Não Identificado	03

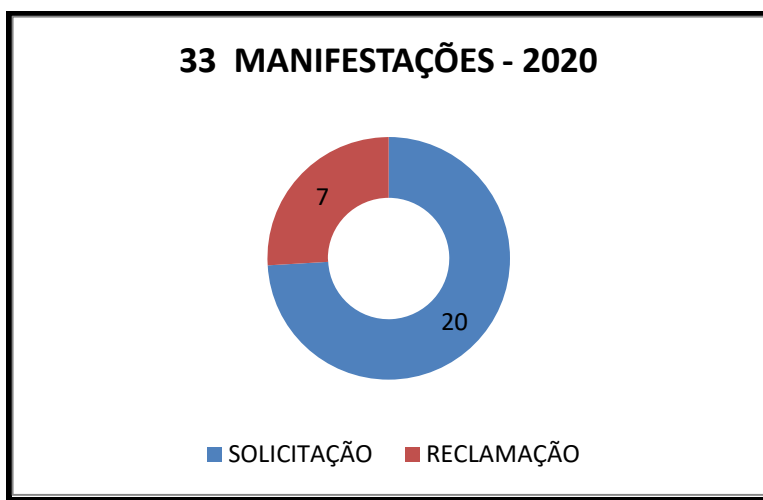
ANÁLISE

A Secretaria de Estado de Justiça e Segurança Pública - SEJUSP esclarece que a unidade recebeu 224 Solicitações enviadas por e-mail.

PROVIDÊNCIAS

Esclarece ainda que não houve manifestações recorrentes.

22. UNIDADE SETORIAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA SEJUSP -SETOR PC/MS



ASSUNTO	QUANTIDADE
Assédio Moral	02
Assistência à Criança e ao Adolescente	01
Atendimento	03
Cidadania	01
Cobrança da Dívida Ativa	01
Concurso	02
COVID -19	01
Direitos Humanos	01
Outros	07
Pagamento	01
Polícia	04
Serviços Públicos	01
Veículos	01
Não Identificado	01

ANÁLISE

A Polícia Civil /MS não informou a ocorrência de pontos recorrentes.

PROVIDÊNCIAS

A PC/MS não informou a adoção providências nas soluções apresentadas.

23. UNIDADE SETORIAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA SEJUSP -CBM/MS



ASSUNTO	QUANTIDADE
Direitos Humanos	01
Defesa do Consumidor	01

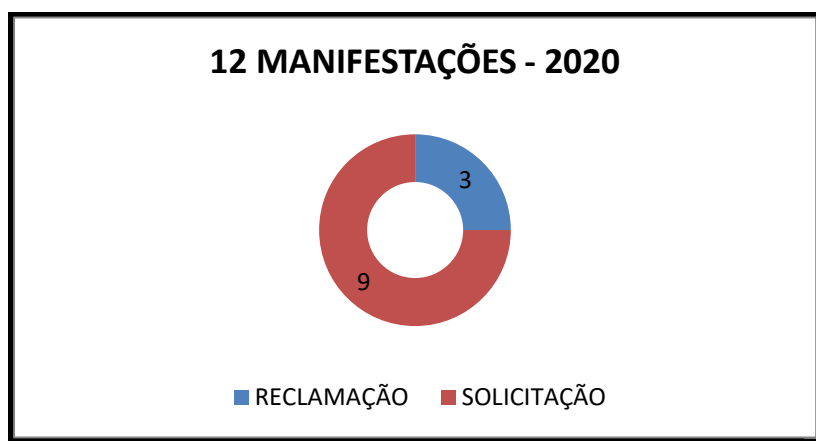
ANÁLISE

O Corpo de Bombeiros Militar/MS não informou a ocorrência de pontos recorrentes.

PROVIDÊNCIAS

O CBM/MS não informou a adoção providências nas soluções apresentadas.

24. UNIDADE SETORIAL DO SISTEMA. DE CONTROLE INTERNO DA SEJUSP-PM/MS



ASSUNTO	QUANTIDADE
Policiamento	03
Meio Ambiente	01
Pesquisa	01
Polícia	03
Outros	01
Sem Assunto	03

ANÁLISE

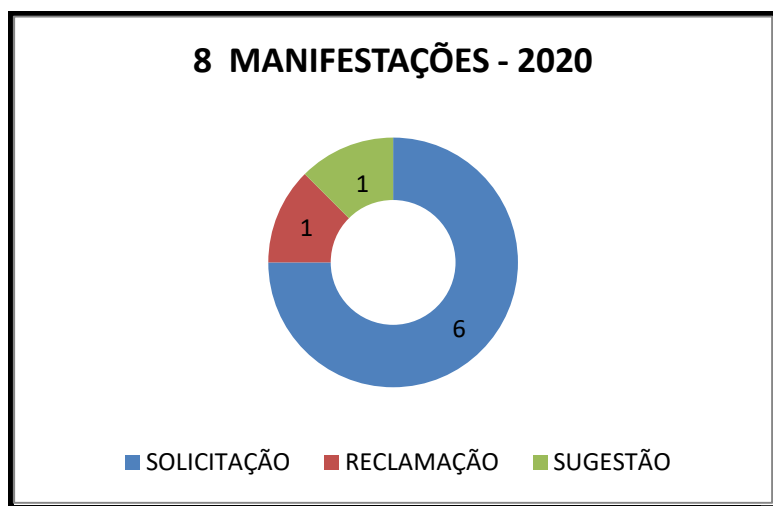
Houve outra forma de recebimento de manifestação pela PM/MS, vez que há Boletim de Atendimento pessoalmente na Corregedoria da PMMS, através do sistema de Ouvidoria Próprio no site eletrônico da PMMS e solicitações do Disque Direitos Humanos – Disque 100.

A Polícia Militar de Mato Grosso do Sul possui sistema de Ouvidoria Próprio no site eletrônico da PMMS (http://ti.pm.ms.gov.br/ouvidoria/grid_aviso/grid_aviso.php) e solicitações do Disque Direitos Humanos – Disque 100.

PROVIDÊNCIAS

A Polícia Militar/MS informa que houve abertura de sindicâncias/processos administrativos em virtude das denúncias e/ou reclamações recebidas pelo órgão.

25. UNIDADE SECCIONAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA SEMAGRO



ASSUNTO	QUANTIDADE
Agricultura	01
COVID 19	01
Fiscalização	01
Licitações	01
Outros	02
Saúde	01
Não Identificado	01

ANÁLISE

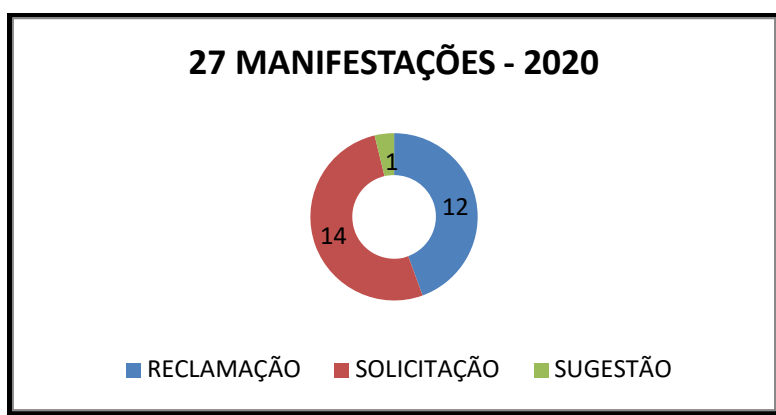
A Secretaria de Estado de Meio Ambiente, Desenvolvimento Econômico, Produção e Agricultura Familiar - SEMAGRO informou que recebeu as seguintes sugestões com subassuntos:

- 1 - Sugere a implantação de Sistema de coleta para materiais recicláveis em bairros da Capital
- 2 - Reclamação referente fiscalização
- 3 - Providencias nos procedimentos de licitações aplicados na CEASA/MS.
- 4 - Regularização CNPJ CARGILL AGRICOLA S.A. junto a JUCEMS.
- 5 - Providencias na realização de testes Covid19 em servidores da SEMAGRO.
- 6 - Resolução 719 estabelecendo o grupo de risco para os servidores ficarem em home office.
- 7 - Conselho Estadual de Desenvolvimento Rural Sustentável CEDRS/MS.

PROVIDÊNCIAS

Com relação as melhorias a SEMAGRO informou que em especial ou de imediato não, mais sempre que acontece uma manifestação gera um movimento na Unidade para atender o Cidadão e muitas vezes dependendo do assunto vem a contribuir para melhoria das Ações, com por exemplo uma sugestão para coleta seletiva nos bairros específicos da Capital, na medida do possível será implantada se for o caso e benéfico para a população.

26. UNIDADE SETORIAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA SES



ASSUNTOS	QUANTIDADE
Educação	02
Saúde	07
Frequência de Servidores	01
Administração	01
Remédios	01
Medicamentos e Aparelhos	01
Serviços Públicos	02
Fiscalização	01
Covid-19	04
Assistência Social	01
Atendimento	02
Outros	03
Não Informado	01

ANÁLISE

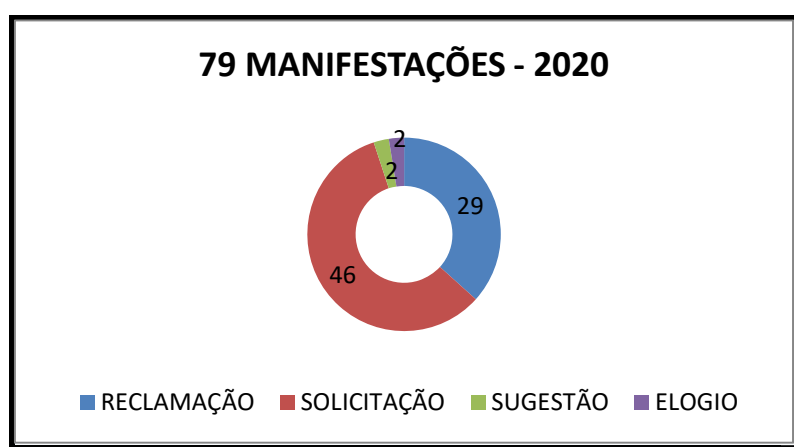
Segundo informado pela Secretaria de Estado de Saúde – SES, devido ao aumento no número de novos casos de COVID-19, as ligações para agendamento acabaram gerando uma grande fila de espera no DISK COVID. A maioria das questões tratavam de informações sobre a Pandemia.

PROVIDÊNCIAS

A SES informou que foram disponibilizadas outras formas/meios para o cidadão fazer o agendamento de exame de COVID-19, são eles: (67) 3311-6262 e pela Rede Municipal de Saúde pelo telefone 2020-2170.

No que tange as demandas registradas com pautas específicas a SES houve uma discussão interna, para reformulação do processo de trabalho, principalmente nos fluxos dos processos para aquisição de medicamentos.

27. UNIDADE SETORIAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DA UEMS



ASSUNTO	QUANTIDADE
Administração	03
Assédio Moral	02
Assistência Social	01
Atendimento dos Serv. da PGE	01
Atendimento	12
Cidadania	02
Concurso	11
Educação	16
Ensino	07
Frequência de servidor	02
Pagamento	02
Programas Sociais	04
Outros	08
Recursos Humanos	04
Serviços Públicos	04

ANÁLISE

Segundo informado pela Fundação Universidade Estadual de MS - UEMS os assuntos mais recorrentes referiram-se principalmente aos relacionados à acerca da convocação do concurso UEMS/2019 e reclamações acerca de aulas dos professores.

PROVIDÊNCIAS

A UEMS informou que em os assuntos relacionados ao concurso UEMS/2019 foram encaminhados aos setores competentes e quanto aos professores como não foram identificados, foi enviado e-mail para ciência do Setor.

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

Em 18 de agosto de 2021.