

RELATÓRIO DE GESTÃO

OUVIDORIA SETORIAL

SEMA

Cuiabá, Janeiro 2024

**RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA SETORIAL DA SECRETARIA DE
MEIO AMBIENTE – ANO DE 2023**

**Elaborado pela Ouvidoria Setorial da SEMA
Ouvidoria@sema.mt.gov.br**

EQUIPE TÉCNICA

Pamella Nascimento Braz – Ouvidora Setorial
Giovana Guimarães de Oliveira – Técnica de Meio Ambiente

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO.....	4
2. SISTEMA FALE CIDADÃO	4
3. MENSAGENS RECEBIDAS.....	5
4. MENSAGENS VISUALIZADAS, ALTERADAS, VISUALIZADAS E DEVOLVIDAS.....	8
5. NORMATIZAÇÃO.....	9
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS	9

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Setorial da Secretaria de Estado de Meio Ambiente - SEMA/MT apresenta o Relatório Anual de Gestão do ano de 2023, com os resultados das atividades desenvolvidas Ouvidoria Setorial, em atendimento ao disposto nos artigos 14 e 15 da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

A norma em comento prevê que o relatório de gestão deverá conter, ao menos:

- I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II - os motivos das manifestações;
- III - a análise dos pontos recorrentes; e
- IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

A Ouvidoria é a responsável pela conexão entre a opinião do cidadão – suas reclamações, sugestões, elogios, dúvidas e denúncias - e o estado, atuando como ferramenta de controle social, de controle interno e também de garantia de direitos.

Muito além de um setor de encaminhamento de mensagens, a Ouvidoria tem seu papel analítico-gerencial reforçado e estimulado nos últimos anos, através de normas e novas condutas, sendo este Relatório parte dessa tendência. A Ouvidoria assume, portanto, papel essencial na melhoria dos serviços públicos oferecidos à população.

2. SISTEMA FALE CIDADÃO

De acordo com a Lei Complementar nº 550, de 2014, o sistema informatizado Fale Cidadão é o sistema único de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual. Portanto, é por meio dele que são registradas todas as manifestações dos cidadãos, oriundas de qualquer canal.

As mensagens recebidas no sistema, que é gerenciado pela equipe da Ouvidoria Setorial, passam por uma triagem realizada pela equipe da SAOGT e são posteriormente devolvida para a Ouvidoria Setorial desta Secretaria de Meio Ambiente, através do próprio Sistema, ou para as Ouvidorias Setoriais/Especializadas a que se referem. Desse modo, cada Ouvidoria Setorial/Especializada possui uma caixa de mensagens - com acesso restrito aos servidores dessa Ouvidoria - onde recebem, manipulam e respondem as

manifestações dos cidadãos. Por fim, a equipe da SAOGT faz a auditoria das respostas, antes do envio ao cidadão.

2.1 Canais de acesso

O cidadão pode acessar os serviços da Ouvidoria através dos seguintes canais:

Site: <https://ouvidoria.controladoria.mt.gov.br/falecidadao/>

E-mail: ouvidoria@sema.mt.gov.br

App: MT Cidadão

WhatsApp: (65) 98153-0255

Telefone: 0800 645 3838 / 3613 - 7398

Pessoalmente: Ouvidoria Setorial da SEMA - Palácio Paiaguás,

Carta: Secretaria de Estado do Meio Ambiente - Palácio Paiaguás, Centro

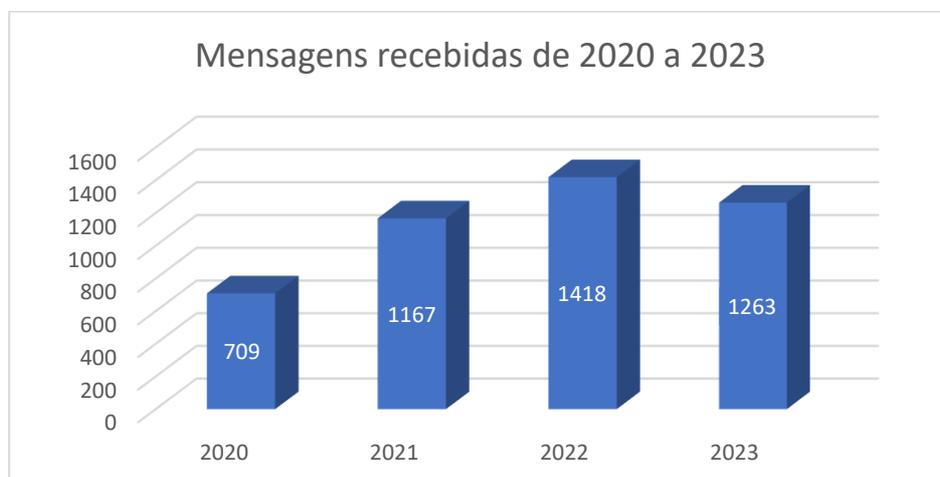
Político Administrativo, Rua C – Cuiabá – MT – CEP 78.049-913

2.2 Modalidade de trabalho em 2023

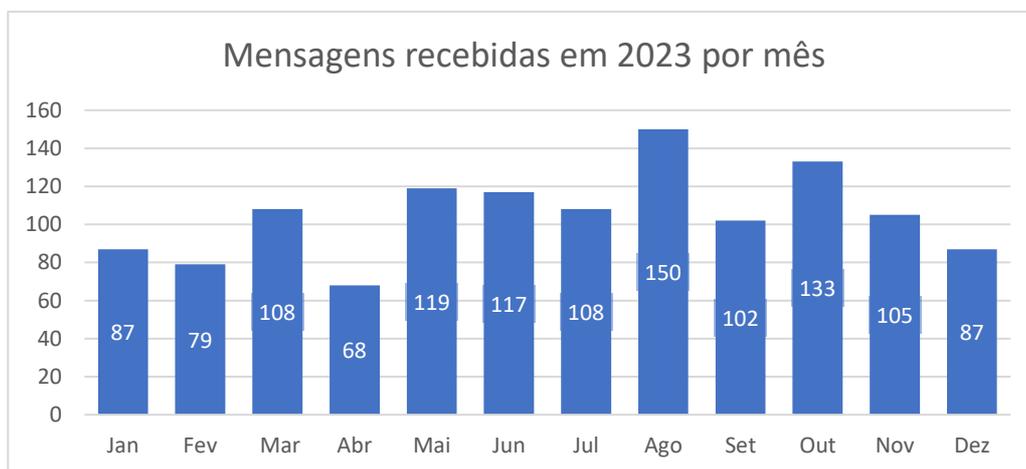
Considerando a forma de trabalho com o uso do Sistema Fale Cidadão, não foram necessárias adaptações para a execução das atividades da Ouvidoria Setorial da SEMA, tendo a continuidade de modalidade presencial durante o ano de 2023.

3. MENSAGENS RECEBIDAS

No ano de 2023 foram recebidas 1.263 de mensagens no total, uma decréscimo de 10.9% em relação ao ano de 2022, com 1.418 mensagens registradas.



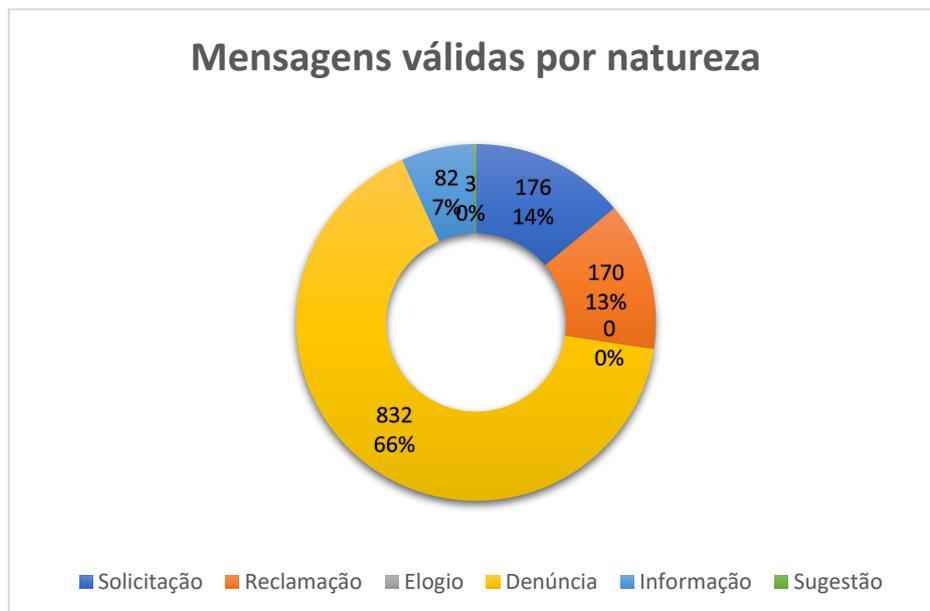
Na distribuição mensal, os meses com maior volume de mensagens recebidas no ano de 2023 foram Maio, Junho, Agosto e Outubro, e a média foi de 105 mensagens por mês.



3.1 Mensagens por natureza

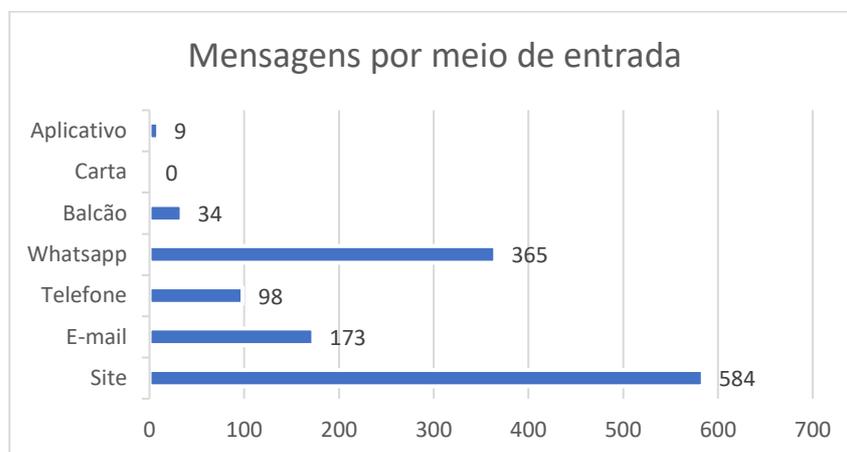
No sistema Fale Cidadão, as mensagens são catalogadas nas naturezas Denúncia, Reclamação, Solicitação, Sugestão, Elogio e Informação (que se referem aos pedidos de informação pública baseados na Lei de Acesso à Informação – LAI). Na Rede de Ouvidorias do Poder Executivo de Mato Grosso, os serviços atribuídos ao Serviço de Informação ao Cidadão são vinculados ao Fale Cidadão e aos Ouvidores Setoriais.

As denúncias são responsáveis por 66% das mensagens recebidas, seguidas por solicitações, com 14% das mensagens.



3.2 Mensagens por meio de entrada

Sobre a forma de acesso à Ouvidoria, o principal meio de entrada das mensagens foi o site do Fale Cidadão, representando 46,24% do total. Já 28,9% foram registrados através do WhatsApp e 13,7% por e-mail.



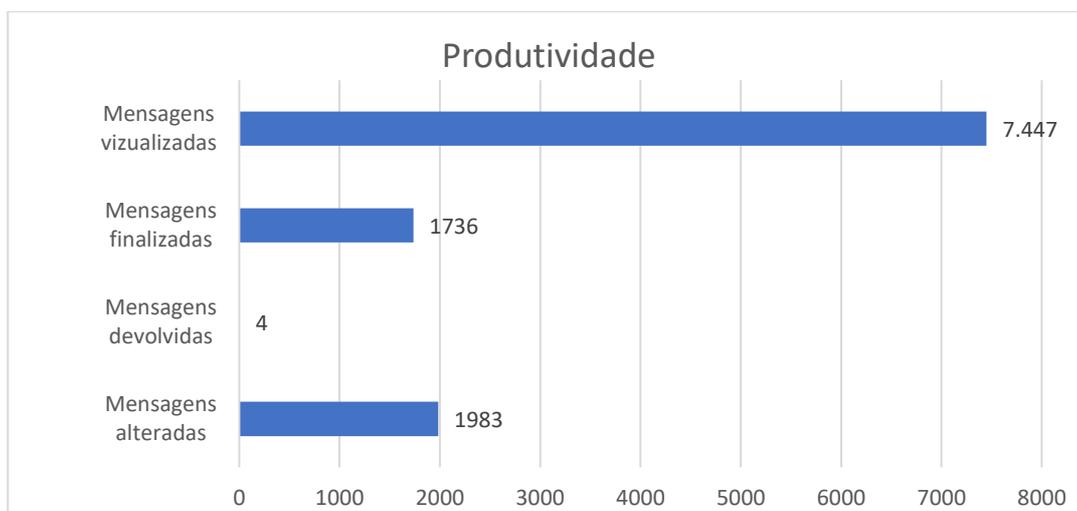
3.3 Mensagens respondidas

Desta, 1.185 foram respondidas, representando 94% do total das mensagens recebidas nesta Ouvidoria.



4. MENSAGENS VISUALIZADAS, ALTERADAS, VISUALIZADAS E DEVOLVIDAS

No ano de 2023 foram 7.447 mensagens visualizadas, das quais 1.736 foram finalizadas, representando um valor de 23,31% das mensagens.



5. NORMATIZAÇÃO

Cabe à Secretaria Adjunta de Ouvidoria-Geral e Transparência a normatização das atividades da Rede de Ouvidorias. Em 2021, foi elaborada a seguinte Portaria:

1. PORTARIA Nº 0076/2022/CGE/MT que Define os fluxos de recebimento, tratamento e envio de resposta às demandas veiculadas no sistema Fale Cidadão da Controladoria Geral do Estado, na forma do art. 69 do Decreto nº 806, de 22 de janeiro de 2021.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Consideramos que a Ouvidoria Setorial da SEMA conseguiu cumprir a sua missão de atendimento ao cidadão, como interlocutora entre a sociedade e o Poder Executivo. Demonstrando isso através das 1.185 de mensagens respondidas, atingindo o percentual de atendimento de 94%.

Contudo, há possibilidade de melhoria nos prazos de resposta de denúncias. Dessa forma, para 2024, temos a perspectiva de aproximar ainda mais o Poder Executivo da população, com a melhoria contínua dos trabalhos desta Ouvidoria Setorial.