

RELATÓRIO OUVIDORIA

Unidade Orçamentária	Mato Grosso Previdência - MTPREV
Interessado	Elliton Oliveira de Souza
Assunto	Relatório de Gestão - Ouvidoria Setorial do MTPREV - ano de 2021

1- Apresentação:

Em atendimento ao disposto nos artigos 14 e 15 da Lei Federal nº13.460, de 2017, a Ouvidoria Setorial do Mato Grosso Previdência-MTPREV apresenta o Relatório anual de Gestão, referente às margens recebidas do ano de 2021.

1.1 Rede de Ouvidorias do Poder Executivo:

As atividades de Ouvidoria do Poder Executivo do Estado de Mato Grosso são organizadas em rede, através da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo que, conforme disposto na Lei complementar nº 162 de 2004 e nº 550 de 2014, a Controladoria Geral do Estado é o órgão central.

As ouvidorias setoriais, as ouvidorias especializadas e as ouvidorias submetidas a processo de eleição para escolha da titular ficam operacionalmente à CGE, que exerce essa macro função por meio da Secretaria Adjunta de Ouvidoria - Geral e Transparência - SAOGT.

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 deles que as manifestações são registradas pelos cidadãos.

As mensagens recebidas no sistema, que é gerenciado pela equipe da SAOGT, passam por uma triagem e são encaminhadas, através do próprio sistema, para as Ouvidorias Setoriais a que se referem. Desse modo, cada Ouvidoria Setorial possui uma caixa de mensagem - com acesso restrito aos servidores dessa Ouvidoria - onde recebem, manipulam e respondem as mensagens dos cidadãos.

Conforme a Orientação Técnica de Ouvidoria 004/2020, cada Ouvidoria Setorial é responsável pela elaboração do Relatório de Gestão da sua entidade e pelo envio à SAOGT, para compilação dos dados e emissão do relatório de Gestão da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo.

Mensagens Recebidas

No exercício de 2021, foram enviadas para a caixa de mensagens do Mato Grosso Previdência - MTPREV, um total de 439 mensagens.

Esse número representa um aumento referente ao ano anterior, ou seja, um incremento de 33%, conforme apresentado:

Tabela 01: Mensagens recebidas 2016 a 2021

ANO TOTAL

2016 416

2017 259

2018 134

2019 215

2020 329

2021 439

Gráfico 01:

Tabela 02: Mensagens Recebidas por mês

A média mensal é de 36 (trinta e seis) mensagens/mês, no entanto observa-se que abril e outubro houve um aumento na demanda, devido solicitações de Certidão de Tempo de Contribuição e os recenseados que não cumpriram com o prazo de atualização cadastral e tiveram bloqueio no recebimento de benefício, vejamos a tabela abaixo:

MÊS	TOTAL	%
Janeiro	30	7%
Fevereiro	42	9%
Março	37	8%
Abril	61	14%
Maio	31	7%
Junho	36	8%
Julho	38	8%
Agosto	32	7%
Setembro	32	7%
Outubro	50	11%
Novembro	19	4%
Dezembro	31	7%
Total	439	100%

Gráfico 02:

Mensagens Válidas por Meio de Entrada

Tabela 03:

Meio entrada	de Total
Site	334
E-mail	10

Telefone	01
WhatsApp	89
Balcão	02
Aplicativo	03
Total	439

Gráfico 03:

Mensagens Válidas por Natureza

No sistema Fale Cidadão as mensagens são catalogadas nas naturezas: Denúncia, Reclamação, Solicitação, Sugestão, Elogio e Informação, que se refere aos pedidos de informação pública baseada na Lei de Acesso à Informação - LAI.

Tabela 04:

Natureza	Total
Solicitação	220
Reclamação	174
Elogio	20
Denúncia	21
Informações	02
Sugestão	02
Total	439

Gráfico 04:

Demanda Respondida e não Respondida

Tabela 05: Mensagens Validas - Status

Status	Total	%
Mensagens Respondidas	417	95%
Mensagens em Tratamento (*)	22	5%
Total geral	439	100%

*Em tratamento no dia 31/12/2021

Gráfico 06:

As mensagens válidas totalizaram 439 mensagens, sendo que 95% foram respondidas e 5% estavam em tratamento no dia 31 de dezembro de 2021.

Considerando as mensagens respondidas no total de 417 (94,98%), está dentro do prazo estabelecido.

Perfil do Usuário

Sobre os usuários da Ouvidoria Setorial do MTPREV, com relação ao estado de origem, mais de 80% são do estado de Mato Grosso. Desses, 55% são moradores da capital, e apenas 45% são do interior do estado, como pode ser visto nas mensagens validas por UF.

Tabela 06:

UF	TOTAL	%
MT	363	83%
PR	14	3%
SP	15	4%
MS	12	3%
SC	06	1%
GO	06	1%
PE	05	1%
RS	04	0,9%
DF	04	0,9%
TO	03	0,7%
RJ	02	0,4%
RO	02	0,4%
MT	03	0,7%
TOTAL	439	100%

Gráfico 06:

Mensagens Válidas - MT - Capital x Interior

Tabela 07:

CIDADE	TOTAL	%
CUIABÁ	201	55%
INTERIOR	162	45%

TOTAL GERAL 363 100%

Gráfico 07:

Perfil do Usuário - Gênero

Na segmentação por gênero, 40% dos usuários informaram gênero masculino, 56% feminino e 5% preferiram não informar.

Tabela 08:

Gênero	Total
Masculino	174
Feminino	245
Prefiro não dizer	20
Total	439

Gráfico 08:

Assunto Recorrente

Com o objetivo de oferecer mais comodidade e agilidade aos servidores ativos, aposentados e pensionistas estaduais, o Mato Grosso Previdência (MTPREV), disponibiliza diversos serviços que podem ser acessados pela internet.

Foi desenvolvida a CTC digital que proporcionou agilidade no atendimento das solicitações a partir do ano 2020.

A Pensão por Morte Digital é o benefício previdenciário concedido aos dependentes do servidor falecido. Os processos estão sendo instruídos em conformidade com a instrução normativa n. 01/2017 do MTPREV/MT.

Em 2021, o Mato Grosso Previdência (MTPREV), implantou o projeto Averbação Digital, transformando um dos principais serviços oferecidos pela autarquia em processo eletrônico.

Temos também a Simulação de Aposentadoria pela Internet, para saber quando terá direito a aposentadoria. A nova ferramenta mostra também quais pré-requisitos já foram cumpridos, se possui direito à aposentadoria ou a partir de qual ano terá os requisitos para a inatividade.

O sistema também simula o Abono de Permanência, benefício que o servidor tem direito quando possui os requisitos para a aposentadoria.

Tabela 09:

Assunto Recorrente	Quantidade
Certidão de Tempo de Contribuição	91
Pensão	51
Aposentadoria	17
Averbação de Tempo de Contribuição	15
Assentamentos Individuais (atualização Cadastral).	12

Gráfico 09:

Coordenadorias/Setores envolvidos na análise das demandas:

Diretoria de Previdência - Responsável: Pensão, Aposentadoria, Averbação de Tempo de Contribuição e Cadastro.

- Coordenadoria de Concessão de Benefícios.

- Coordenadoria de Manutenção e Monitoramento.

Diretoria de Receitas Previdenciárias - Responsável pela Certidão de Tempo de Contribuição.

- Coordenadoria de Receitas Previdenciárias.

No Mato Grosso Previdência - MTPREV, informamos que a Ouvidoria Setorial possui 01 (um) servidor atendendo as atribuições. Em 2021, a Ouvidoria Setorial participou de diversas orientações e capacitações:

8º Ciclo CGE Orienta: capacitação em Relação de Decreto Estadual nº 806/2021, - 22 a 23 de fevereiro de 2021.

10º CGE Orienta Virtual - Os desafios da Ouvidoria Pública -- 16 a 19 de março de 2021.

Participante em WEBINAR - Ouvidoria na Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos -- 24 de junho de 2021.

Participante em CGE Orienta: Série Formação continuada em Ouvidoria - Modulo I -- 26 de agosto a 03 de dezembro de 2021.

Participante em simplificação a SIGADOC - Exclusivo para servidores da AGER/MTPREV- 13 de dezembro de 2021.

Creusa P. Q. Carvalho

Ouvidoria Setorial

(original assinado)

Cuiabá-MT, 13 de abril de 2022.

Ciente das Informações:

Superintendência da Imprensa Oficial do Estado de Mato Grosso
Rua Júlio Domingos de Campos - Centro Político Administrativo | CEP 78050-970 | Cuiabá, MT

Código de autenticação: 97c0f6aa

Consulte a autenticidade do código acima em https://homolog.iomat.mt.gov.br/legislacao/diario_oficial/consultar