



Governo do Estado de Mato Grosso

SECEL - Secretaria de Estado de Cultura, Esporte e Lazer

Relatório de Ouvidoria 2021

UNIDADE ORÇAMENTÁRIA:	SECRETARIA DE CULTURA, ESPORTE E LAZER
INTERESSADO:	ALBERTO MACHADO – SECRETÁRIO DE CULTURA ESPORTE E LAZER
ASSUNTO:	RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA SETORIAL DA SECRETARIA DE CULTURA, ESPORTE E LAZER- ANO 2021

ATENDIMENTOS AO CIDADÃO, MENSAGENS RECEBIDAS, ASSUNTOS RECORRENTES E PROVIDÊNCIAS ADOTADAS NO ANO DE 2021

Cuiabá – MT  
Dezembro / 2021



## 1. APRESENTAÇÃO

Em atendimento ao disposto nos artigos 14 e 15 da Lei Federal nº 13.460, de 2017, a Ouvidoria Setorial da Secretaria de Cultura, Esporte e Lazer (SECEL) apresenta o Relatório Anual de Gestão, referente às mensagens recebidas no ano de 2021. A lei 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.

### 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 nas Leis Complementares nº162, 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 do titular ficam vinculadas 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 dele 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 mensagens - 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, 3 de 14 para compilação dos dados e emissão do Relatório de Gestão da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo.



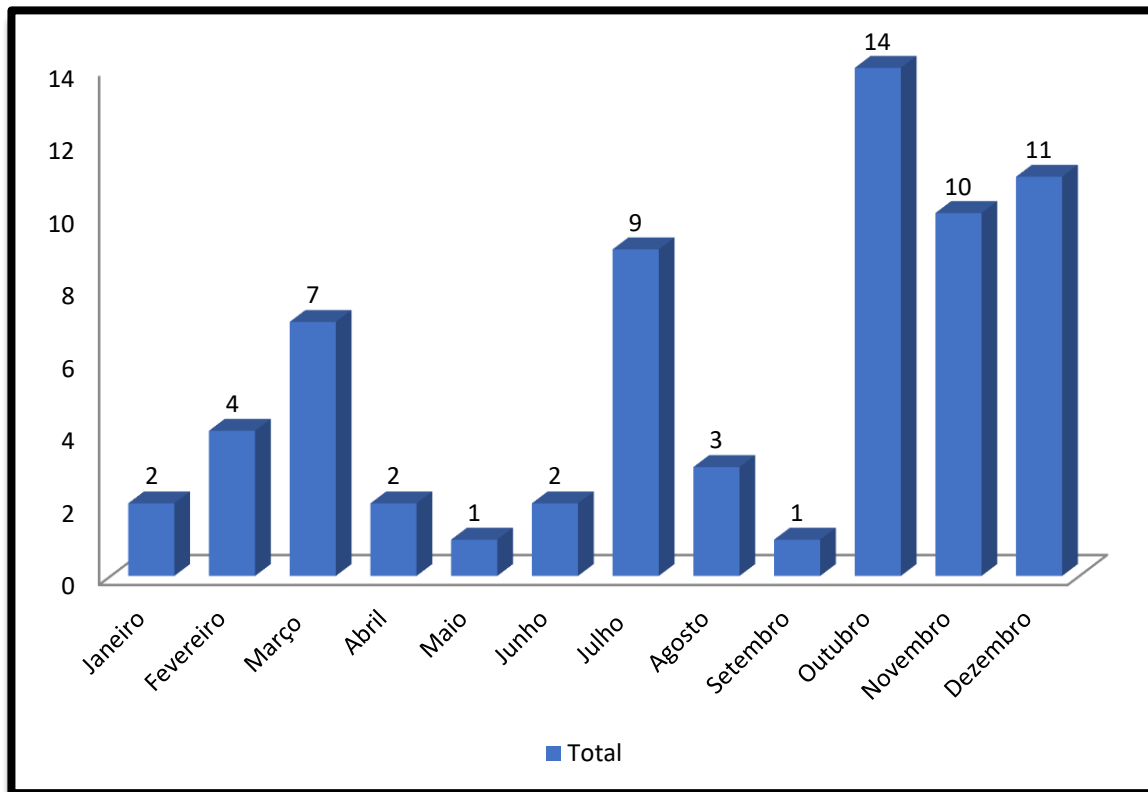
## 2. MENSAGENS RECEBIDAS

No exercício de 2021 foi enviada para a caixa de mensagens da Secretaria de Cultura, Esporte e Lazer um total de 78 mensagens. Esse número representa um crescimento com relação ao recebido em 2020, uma vez que no ano referido, obtivemos um total de 66 mensagens.

Os meses com maior volume de mensagens recebidas foram fevereiro e março devido ainda ter denúncias sobre a execução de projetos referentes aos editais emergenciais desenvolvidos no ano anterior e denúncias referentes a pandemia, devido ao uso indevido de máscaras pelos servidores da nossa secretaria. A média foi de 7 mensagens por mês, conforme apresentado na Tabela 1 e no Gráfico 1:

TABELA 1: MENSAGENS RECEBIDAS POR MÊS

Mês	Total	%
Janeiro	10	13
Fevereiro	14	18
Março	13	17
Abril	5	6
Maio	9	11
Junho	6	8
Julho	4	5
Agosto	7	9
Setembro	3	4
Outubro	4	5
Novembro	1	1
Dezembro	2	3
TOTAL GERAL	78	100%



### 3. MENSAGENS VÁLIDAS

Consideramos mensagens válidas as que efetivamente houveram trabalho de ouvidoria, desconsiderando as que foram arquivadas.

As mensagens válidas totalizam 62 mensagens, sendo que 97% foram respondidas e 3% estavam em tratamento na data de 31 de dezembro de 2020. Apresentamos nas tabelas 2 e 3 as mensagens e os seus status.

TABELA 2: MENSAGENS RECEBIDAS ARQUIVADAS E VÁLIDA

STATUS	TOTAL	%
Mensagens Arquivadas	4	6
Mensagens Validas	62	94
<b>Total Geral</b>	<b>66</b>	<b>100</b>



Governo do Estado de Mato Grosso  
SECEL - Secretaria de Estado de Cultura, Esporte e Lazer

TABELA 3: MENSAGENS VÁLIDAS – STATUS

<b>STATUS</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
Mensagens Respondidas	60	97
Mensagens em Tratamento*	2	3
<b>Total Geral</b>	<b>62</b>	<b>100</b>

\*Em tratamento no dia 31/12/2020

Em relação ao tempo de resposta, a Lei n 13.460/17 estabelece em 30 dias – prorrogáveis por mais 30 dias - o prazo para oferecer resposta conclusiva à manifestação registrada pelo usuário de serviços públicos. Para fins de acompanhamento e deste relatório, consideramos mensagens respondidas no prazo as que o cidadão recebeu resposta em até 30 dias.

Considerando as mensagens válidas respondidas, todas as mensagens (100%) foram respondidas dentro desse prazo de 30 dias, e o tempo médio de resposta foi de 10 dias. Obtivemos um bom resultado visto que nossa secretaria trabalha em sintonia e todos buscam responder as demandas do nosso canal com eficiência e máxima agilidade.

Sobre a forma de acesso à ouvidoria, o principal meio de entrada das mensagens foi o site do Fale Cidadão, representando 77% do total. Ressaltamos que todas as mensagens recebidas via e-mail, whatsapp, ou até mesmo telefone são registradas no sistema. Essa distribuição é apresentada na tabela 4, gráfico 2:

TABELA 4: MENSAGENS VÁLIDAS POR MEIO DE ENTRADA

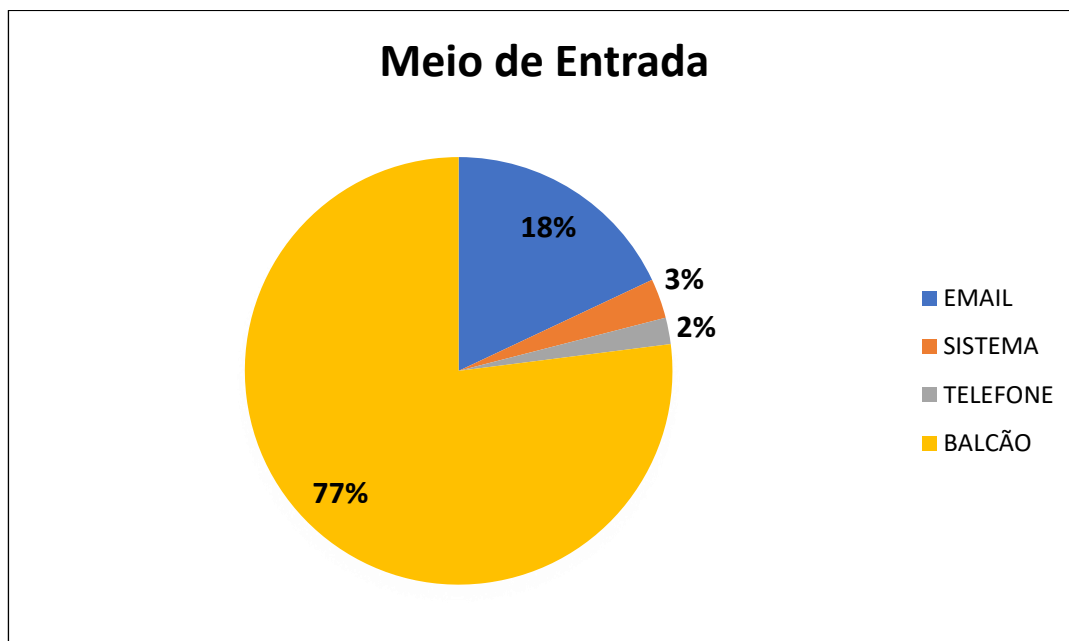
<b>MEIO DE ENTRADA</b>	<b>TOTAL</b>
EMAIL	1
SISTEMA	51
TELEFONE	2
BALCÃO	12
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>66</b>



Governo do Estado de Mato Grosso

SECEL - Secretaria de Estado de Cultura, Esporte e Lazer

## GRÁFICO 2: MENSAGENS VÁLIDAS POR MEIO DE ENTRADA



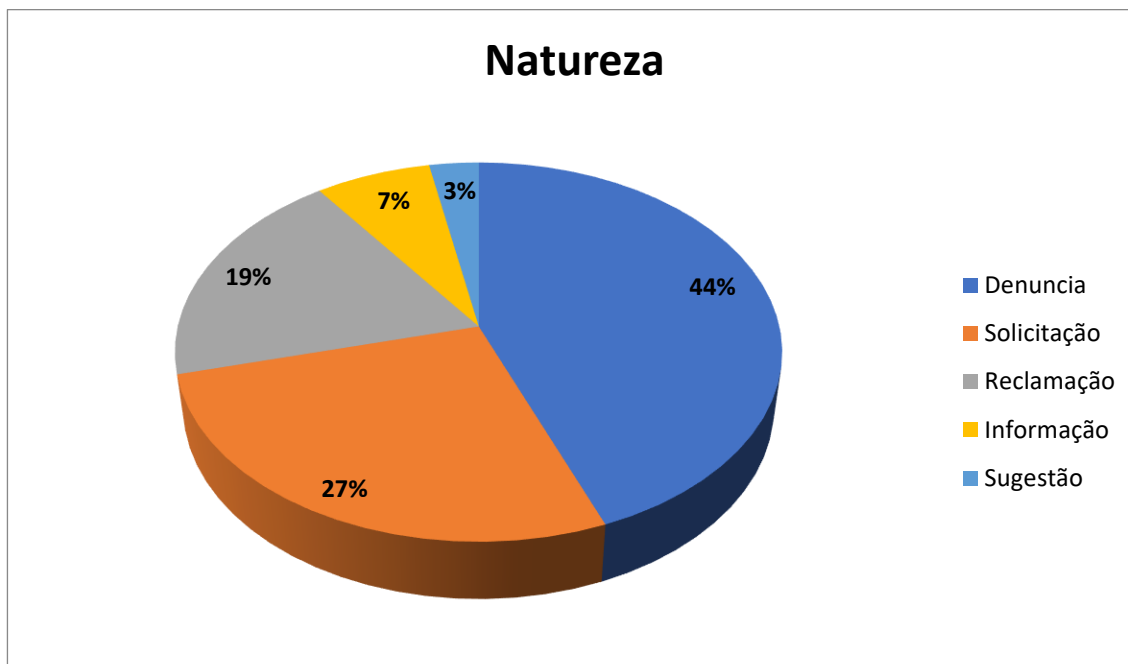
No sistema Fale Cidadão, as mensagens são catalogadas nas naturezas Denúncia, Reclamação, Solicitação, Sugestão, Elogio e Informação, que se referem aos pedidos de informação pública baseados na Lei de Acesso à Informação - LAI. Abaixo apresentamos o percentual de cada natureza.

TABELA 5: MENSAGENS VÁLIDAS POR NATUREZA

NATUREZA	TOTAL
Denúncia	31
Solicitação	18
Reclamação	12
Informação	4
Sugestão	1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>66</b>



GRÁFICO 3: MENSAGENS VÁLIDAS POR NATUREZA



#### 4 PERFIL DO USUÁRIO

Sobre os usuários da Ouvidoria Setorial da SECEL, com relação ao estado de origem, mais de 95% são do estado de Mato Grosso. Desses, 75% são de moradores da capital, e apenas 25% do interior do estado, como podem ser visto nas tabelas e gráficos abaixo:

TABELA 6: MENSAGENS VÁLIDAS POR UF

UF	TOTAL	%
MT	63	95%
RJ	2	3%
SP	1	2%
TOTAL GERAL	66	100%



GRÁFICO 4: MENSAGENS VÁLIDAS POR UF

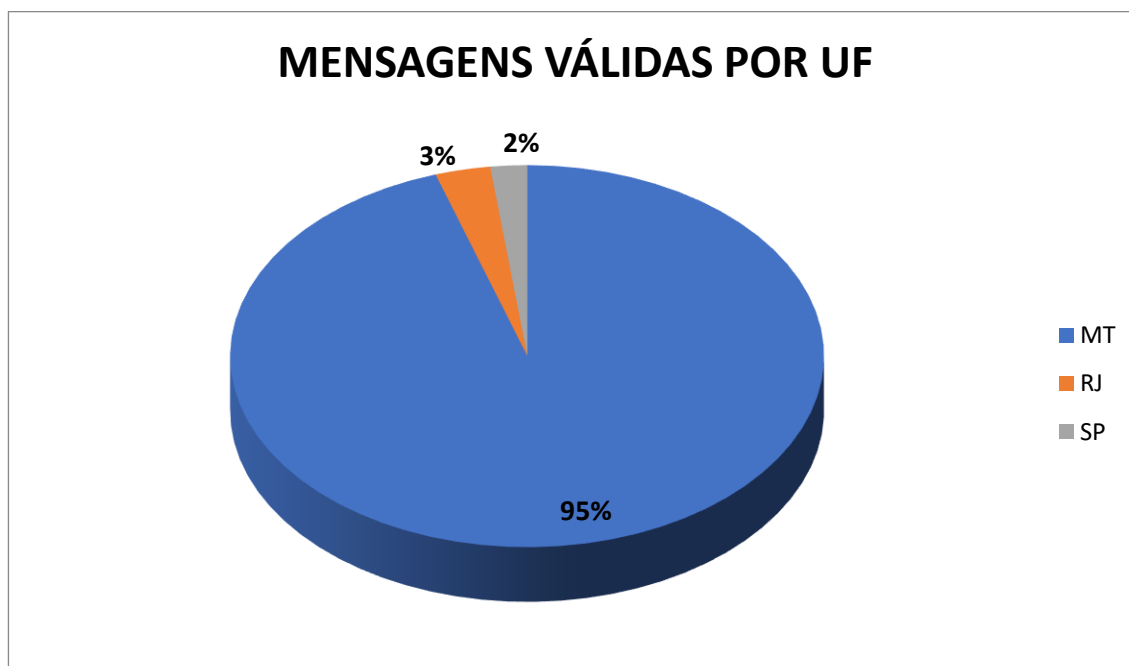
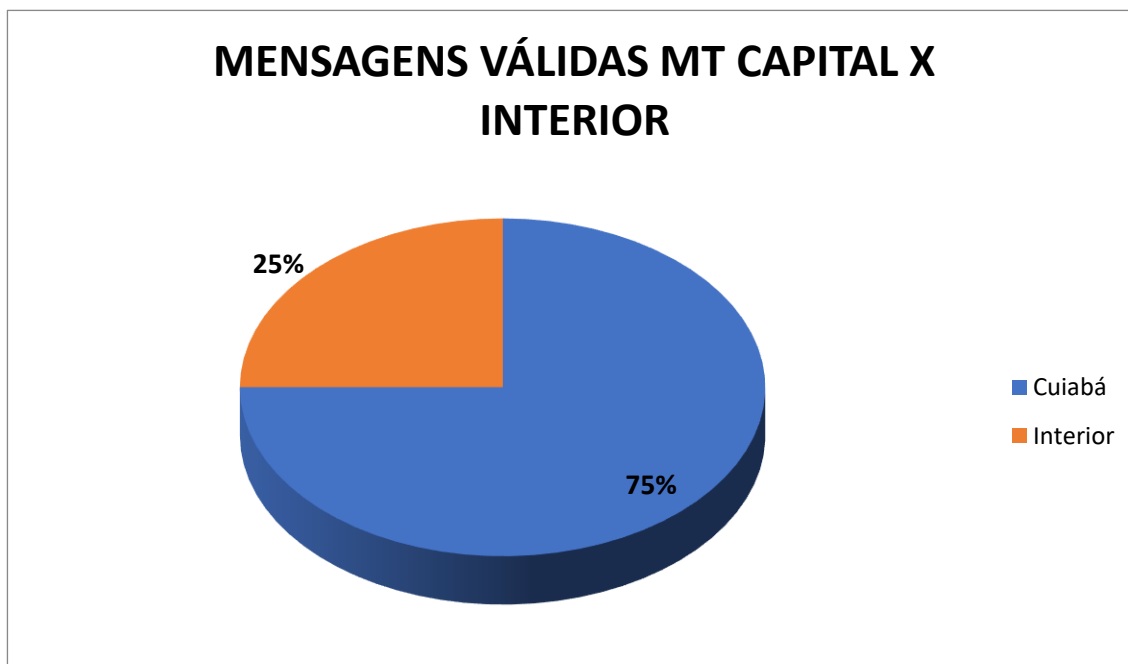


TABELA 7: MENSAGENS VÁLIDAS MT CAPITAL X INTERIOR

CIDADE	TOTAL
Cuiabá	47
Interior	16
TOTAL GERAL	63

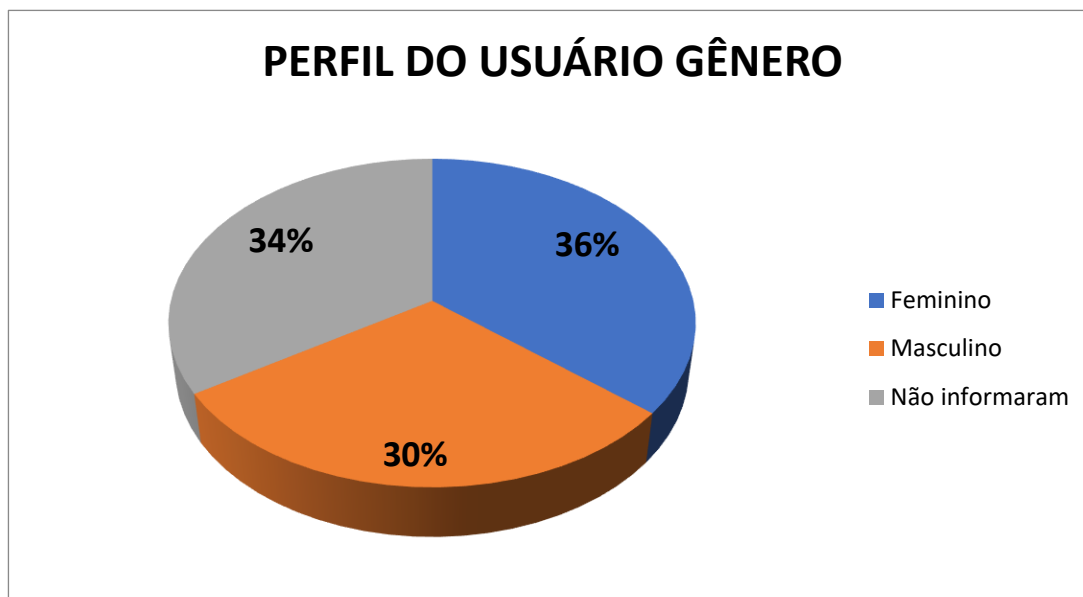




Na segmentação por gênero, 30% dos usuários informaram gênero masculino, 36% feminino e 34% preferiram não informar.

TABELA 8: PERFIL DO USUÁRIO GÊNERO

GÊNERO	%
Feminino	36
Masculino	30
Não informaram	34
TOTAL GERAL	100



## 5 ASSUNTOS RECORRENTES

O ano de 2020 foi marcado pela instauração da Pandemia em nosso país. Portanto, assuntos envolvendo esse tema estiveram bastantes presentes em nosso canal de ouvidoria, seja para denunciarem pessoas (servidores, colaboradores) que estavam frequentando ambiente de trabalho com sintomas gripais, ou com parentes positivos, seja pelo uso inadequado da máscara.

Denúncias ou solicitações de informações envolvendo editais emergenciais também movimentaram bastante nosso canal. Estes assuntos retro mencionados representaram 35 % da nossa demanda.

Assuntos envolvendo conduta disciplinar, como por exemplo: uso indevido de veículo oficial, assédio moral, servidores que não freqüentavam o ambiente de trabalho também estiveram presentes em nosso canal, representando 35 % de toda a demanda.

Ainda tivemos reclamações no tocante à insalubridade do ambiente de trabalho ou falta de atendimento da secretaria, representando 11% da demanda e o restante em outra solicitação de informação representando 13%.

Abaixo, na tabela 9 e no gráfico 7 são apresentados os quantitativos dos assuntos recorrentes e as suas naturezas.

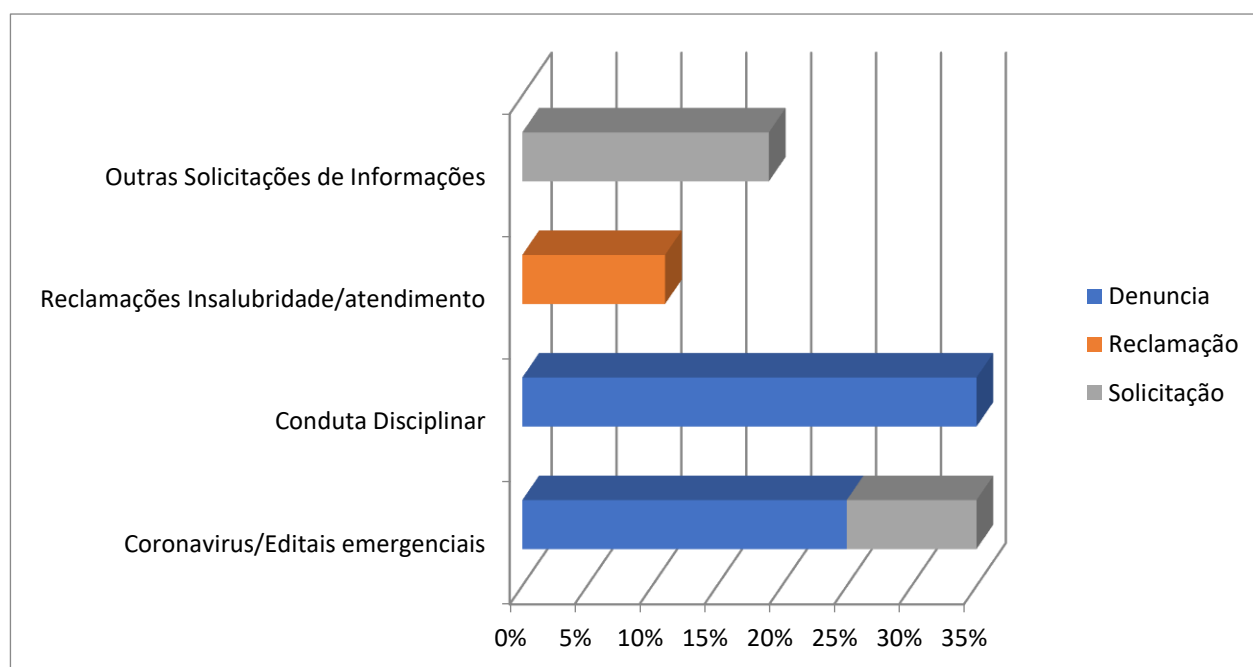


Governo do Estado de Mato Grosso  
SECEL - Secretaria de Estado de Cultura, Esporte e Lazer

TABELA 9: ASSUNTOS REF. A SECEL

ASSUNTOS	TOTAL	%
Coronavirus/Editais emergenciais	23	35
Conduta disciplinar	23	35
Reclamações insalubridade/atendimento	07	11
Outras solicitações de informações	13	19
TOTAL GERAL	66	100

GRÁFICO 7: ASSUNTOS REF. A SECEL



## 6 SETORES ENVOLVIDOS NA ANÁLISE

As demandas que são recebidas ou introduzidas em nosso canal de ouvidoria são tratadas pela ouvidoria e distribuídas da seguinte forma: Quando se trata de denúncias, as mesmas são direcionadas ao gabinete do secretário e através do gabinete de direção e despachada para o setor responsável para apuração. As reclamações, sugestões, informações, são direcionadas diretamente a Adjunta responsável ou até mesmo para os setores das mesmas para buscarmos agilidades nas respostas.

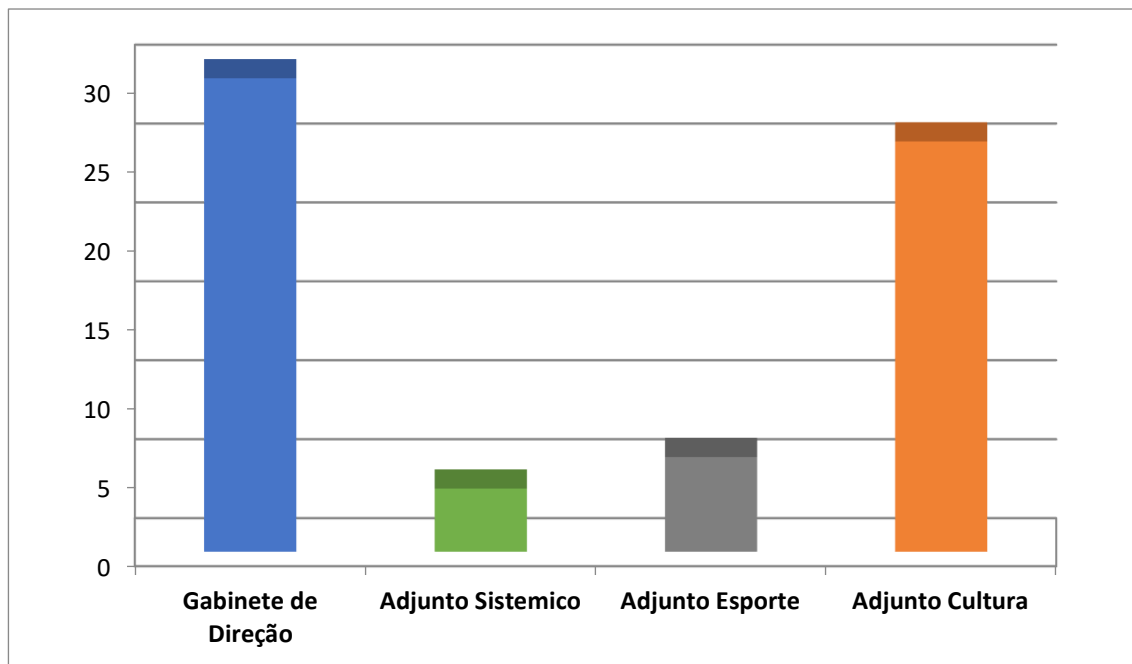


Governo do Estado de Mato Grosso

SECEL - Secretaria de Estado de Cultura, Esporte e Lazer

Dividimos as demandas nos seguintes setores: Gabinete de Direção, Adjunta Sistêmica, Adjunta de Cultura, Adjunta de Esporte.

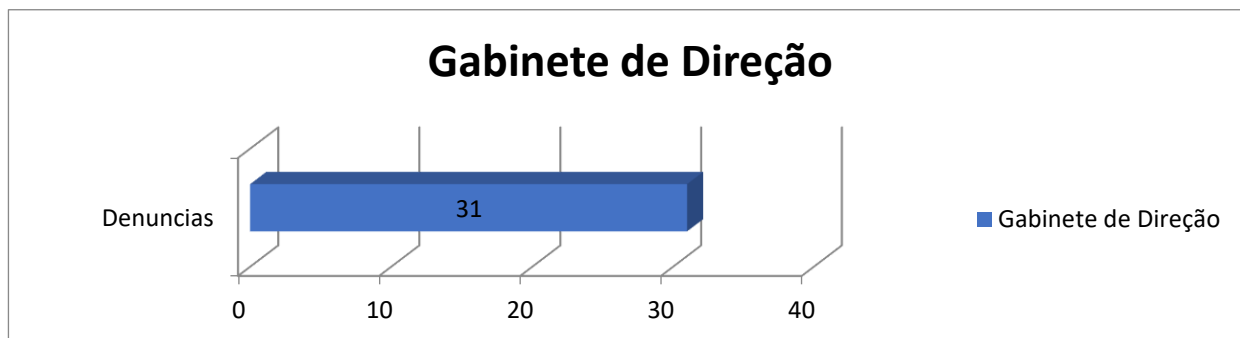
GRÁFICO 8: SETORES ENVOLVIDOS NA ANÁLISE



### 6.1 Secretaria Gabinete de Direção:

O Gabinete de Direção é responsável pelas demandas pertinentes ao secretário da pasta e sempre direcionamos as classificadas como denúncias para esse setor. O mesmo recebeu 31 mensagens sobre a conduta de servidores.

GRÁFICO 9: MENSAGENS RECEBIDAS PELO GABINETE DE DIREÇÃO

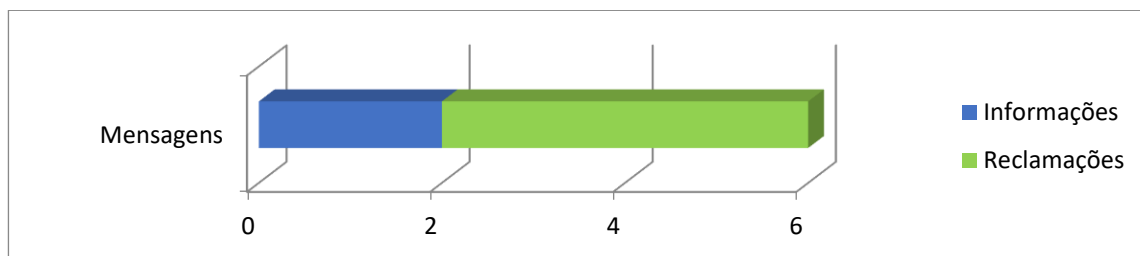




## 6.2 Gabinetes Adjunta de Sistêmica:

O Gabinete de Adjunta Sistêmica é responsável por toda gestão administrativa da SECEL, englobando os setores de Gestão de Pessoas, Financeiro, Licitações e Contratos e Patrimônio. O setor recebeu seis mensagens no período, sendo 02 informações sobre transparência do destino de recursos e 04 reclamações no tocante a ausência de recepção.

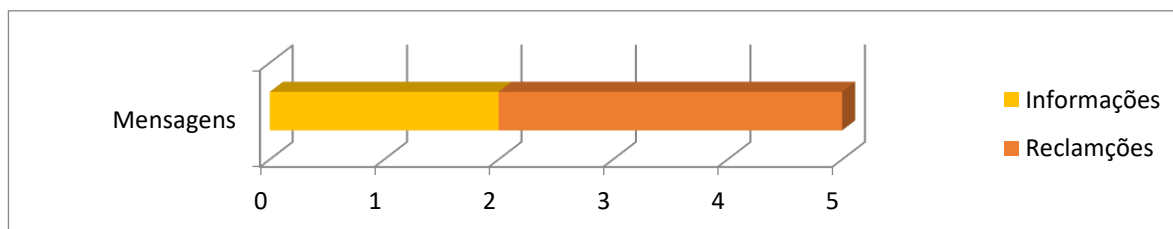
GRÁFICO 10: MENSAGENS RECEBIDAS PELO GABINETE ADJUNTA DE SISTÊMICA



## 6.3 Gabinete Adjunta de Esporte :

Gabinete Adjunta de Esporte é responsável por toda gestão dos assuntos relacionados ao esporte e complexo Arena Pantanal. O setor recebeu cinco mensagens sendo 02 informações sobre o uso dos equipamentos e informações sobre eventos, jogos e 03 reclamação sobre problemas estruturais na Arena Pantanal.

GRÁFICO 11: MENSAGENS RECEBIDAS PELO GABINETE ADJUNTA DE ESPORTE



## 6.4 Gabinete Adjunta de Cultura :

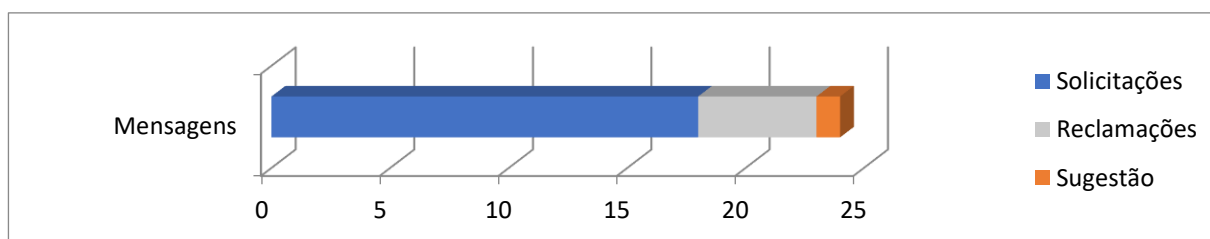


## Governo do Estado de Mato Grosso

SECEL - Secretaria de Estado de Cultura, Esporte e Lazer

O Gabinete da Adjunta de Cultura é responsável por toda gestão dos assuntos relacionados à cultura do nosso estado. O setor recebeu 24 mensagens sendo 05 reclamações quanto a editais, condutas de servidores, 03 solicitações de cancelamentos de inscrições duplicadas em editais, 15 solicitações sobre editais, pagamentos de auxílio emergenciais e eventos e 01 sugestão sobre conduta com os CPF dos municípios.

### GRÁFICO 12: MENSAGENS RECEBIDAS PELO GABINETE DA ADJUNTA DE CULTURA



### 7 EQUIPE DA OUVIDORIA SETORIAL

A ouvidoria Setorial da SECEL é formada por uma ouvidora e um sub-ouvidor. Como os servidores que atendem a ouvidoria integram o setor Núcleo de Gestão Estratégica para Resultados (NGER) da secretaria, a estagiária do setor também participa dos atendimentos e tratamentos das demandas realizados pela ouvidora.

À apreciação superior.

Cuiabá, 22 de Março de 2022

---

*Amanda Cândido Pacheco*

Ouvidora Setorial SECEL

---

Alberto Machado

Secretário de Cultura Esporte e Lazer