

Relatório de Ouvidoria 2022

UNIDADE ORÇAMENTÁRIA:	SECRETARIA DE CULTURA, ESPORTE E LAZER
INTERESSADO:	JEFFERSON CARVALHO NEVES – SECRETÁRIO DE CULTURA ESPORTE E LAZER
ASSUNTO:	RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA SETORIAL DA SECRETARIA DE CULTURA, ESPORTE E LAZER- ANO 2022

ATENDIMENTOS AO CIDADÃO,
MENSAGENS RECEBIDAS, ASSUNTOS
RECORRENTES E PROVIDÊNCIAS
ADOTADAS NO ANO DE 2022

Cuiabá – MT
Dezembro / 2022

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

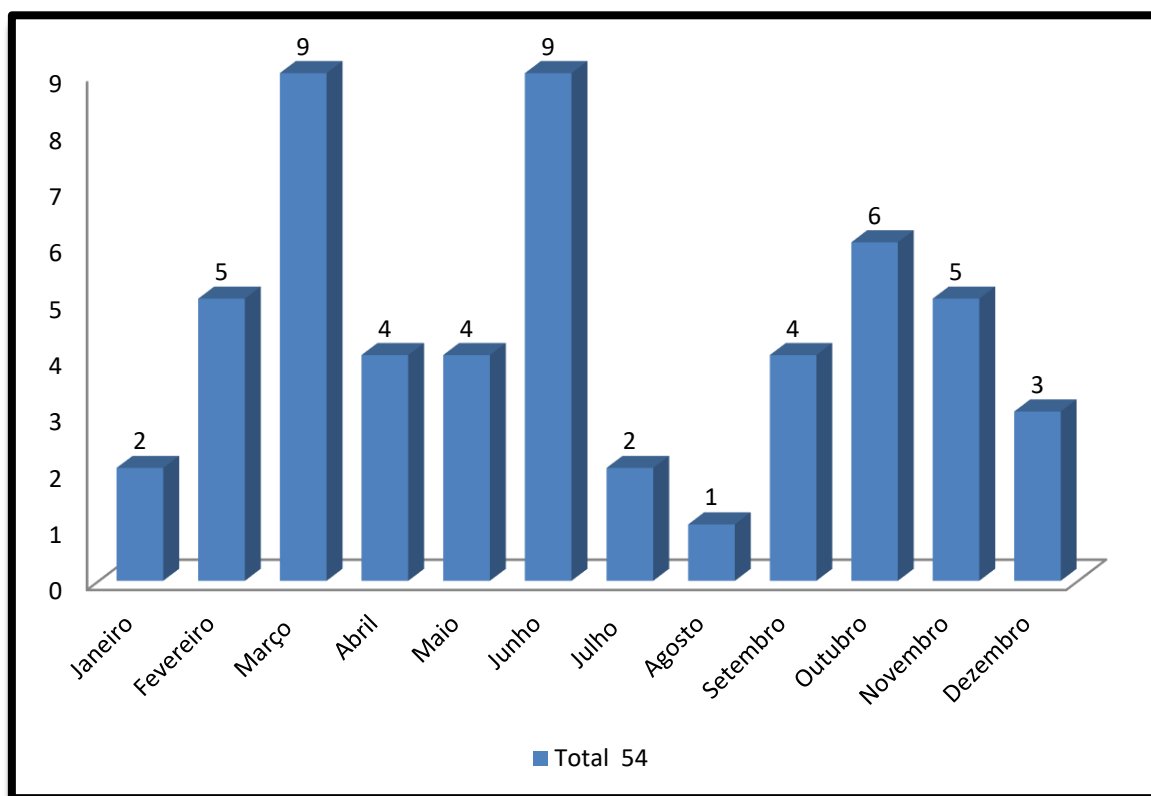
No exercício de 2022 foi enviada para a caixa de mensagens da Secretaria de Cultura, Esporte e Lazer um total de 54 mensagens. Esse número representa uma diminuição na demanda com relação ao recebido em 2021, uma vez que no ano referido, obtivemos um total de 78 mensagens.

Os meses com maior volume de mensagens recebidas foram março e junho, sendo as de março a respeito de solicitações de informações sobre assuntos Culturais, como relatórios de conferências, organizações do sistema estadual de cultura e uma denúncia sobre uso indevido de veículo oficial. O mês de junho foi marcado por reclamações, denúncias sobre comportamento inadequado de servidores. A média foi de 5 mensagens por mês, conforme apresentado na Tabela 1 e no Gráfico 1:

TABELA 1: MENSAGENS RECEBIDAS POR MÊS

Mês	Total	%
Janeiro	2	4
Fevereiro	5	9
Março	9	17
Abril	4	7
Mai	4	7
Junho	9	17
Julho	2	4
Agosto	1	2
Setembro	4	7
Outubro	6	11
Novembro	5	9
Dezembro	3	6
TOTAL GERAL	54	100%

GRÁFICO 1: MENSAGENS RECEBIDAS POR MÊS



2. 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	3	6
Mensagens Validas	51	94
Total Geral	54	100

TABELA 3: MENSAGENS VÁLIDAS – STATUS

STATUS	TOTAL	%
Mensagens Respondidas	49	97
Mensagens em Tratamento*	2	3
Total Geral	51	100

*Em tratamento no dia 31/12/2022

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.

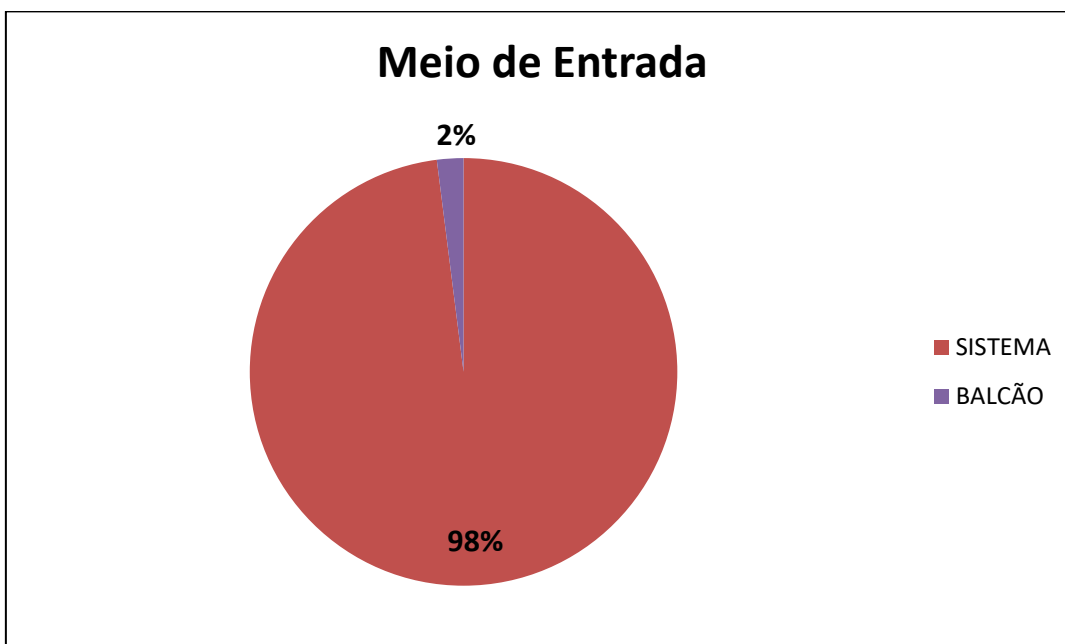
Considerando as mensagens válidas respondidas, 92% foram respondidas dentro desse prazo de 30 dias, e o tempo médio de resposta foi de 17 dias. Obtivemos um bom resultado visto que nossa secretaria trabalha em sintonia e todos buscam responder as demandas do nosso canal com eficiência e máxima agilidade. As que não conseguimos responder no prazo é porque veio de outras secretarias e já deram entrada em nosso canal fora do prazo, ou próximo do término do mesmo.

Sobre a forma de acesso à ouvidoria, o principal meio de entrada das mensagens foi o site do Fale Cidadão, representando 95% do total. Ressaltamos que todas as mensagens recebidas via e-mail, whatsapp, telefone e balcão são egistrados no sistema. Essa distribuição é apresentada na tabela 4, gráfico 2

TABELA 4: MENSAGENS VÁLIDAS POR MEIO DE ENTRADA

MEIO DE ENTRADA	TOTAL
EMAIL	0
SISTEMA	50
TELEFONE	0
BALCÃO	1
TOTAL GERAL	51

GRÁFICO 2: MENSAGENS VÁLIDAS POR MEIO DE ENTRADA

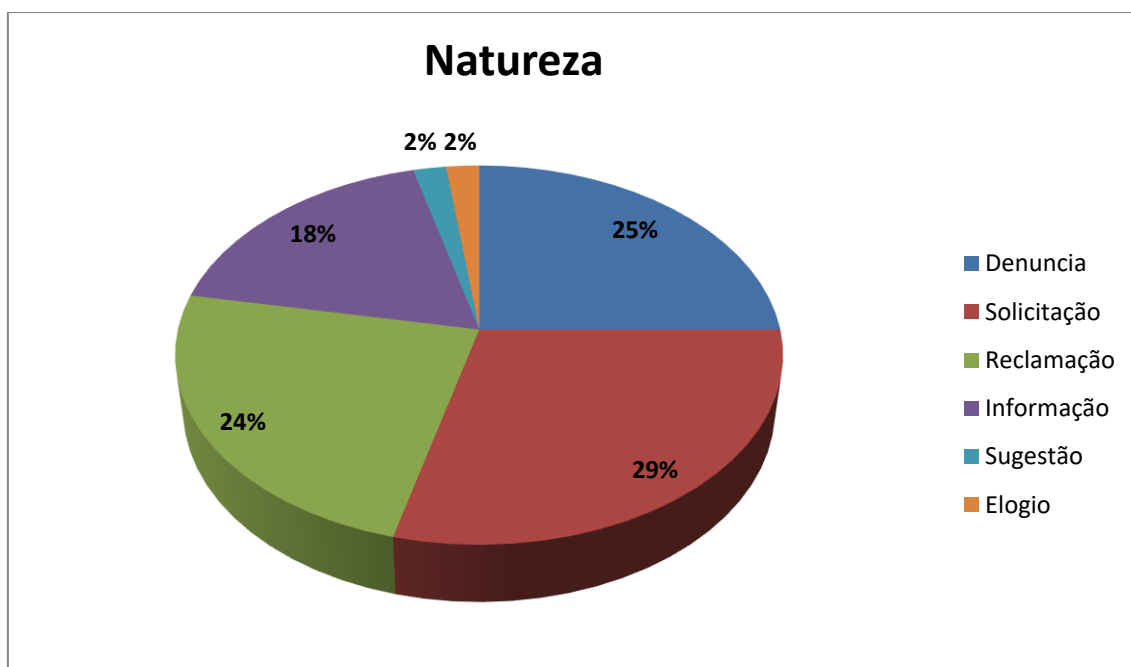


No sistema Fale Cidadão, as mensagens são catalogadas nas naturezas Denúncia, Reclamação, Solicitação, Sugestão, Elogio e Informação, que se referem aos pedidos de informação pública baseados na Lei de Acesso à Informação - LAI. Abaixo apresentamos o percentual de cada natureza.

TABELA 5: MENSAGENS VÁLIDAS POR NATUREZA

NATUREZA	TOTAL
Denúncia	13
Solicitação	15
Reclamação	12
Informação	9
Sugestão	1
Elogio	1
TOTAL GERAL	51

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	43	84
DF	5	10
PR	1	2
MS	1	2
SP	1	2
TOTAL GERAL	51	100%

GRÁFICO 4: MENSAGENS VÁLIDAS POR UF

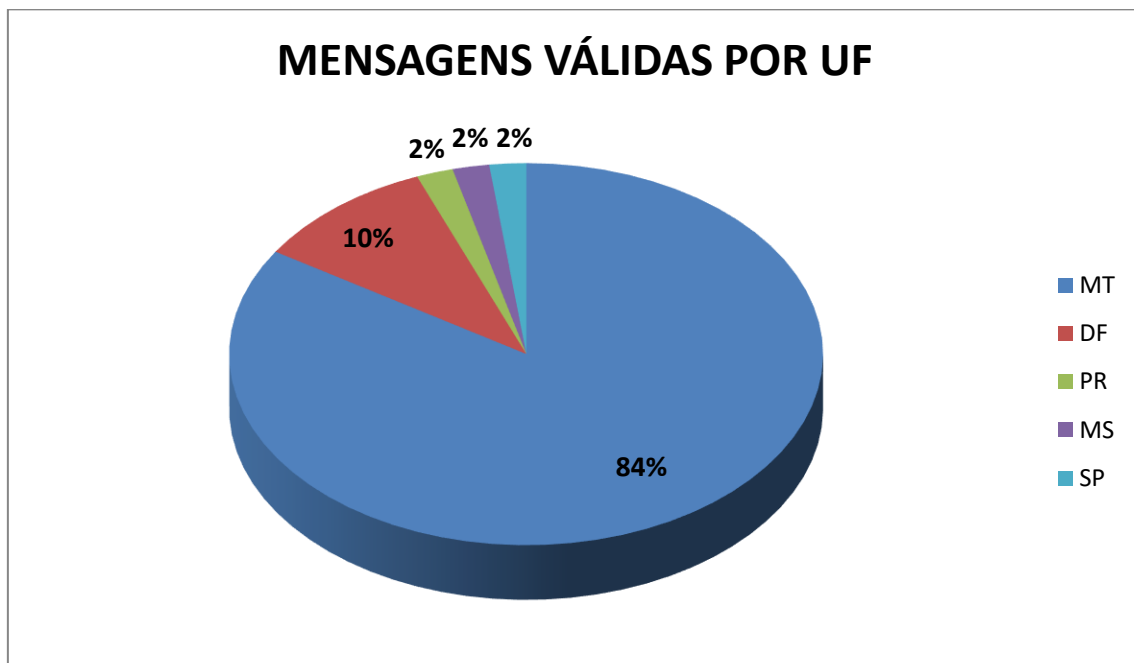
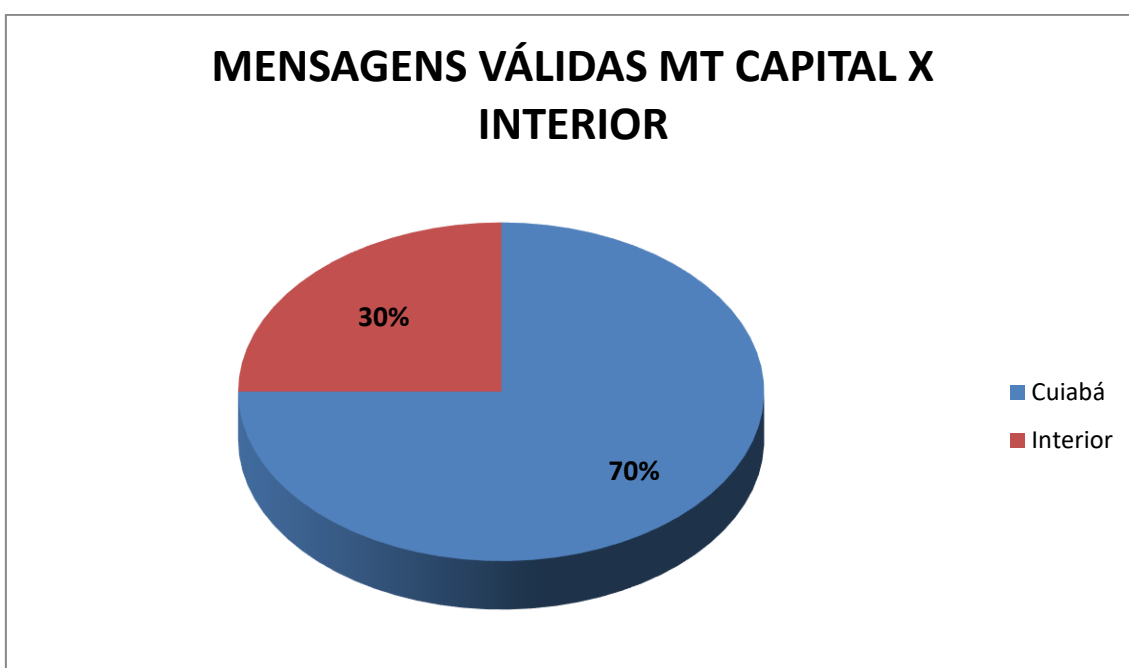


TABELA 7: MENSAGENS VÁLIDAS MT CAPITAL X INTERIOR

CIDADE	TOTAL
Cuiabá	30
Interior	13
TOTAL GERAL	43

GRAFICO 5 : MENSAGENS VÁLIDAS MT CAPITAL X INTERIOR

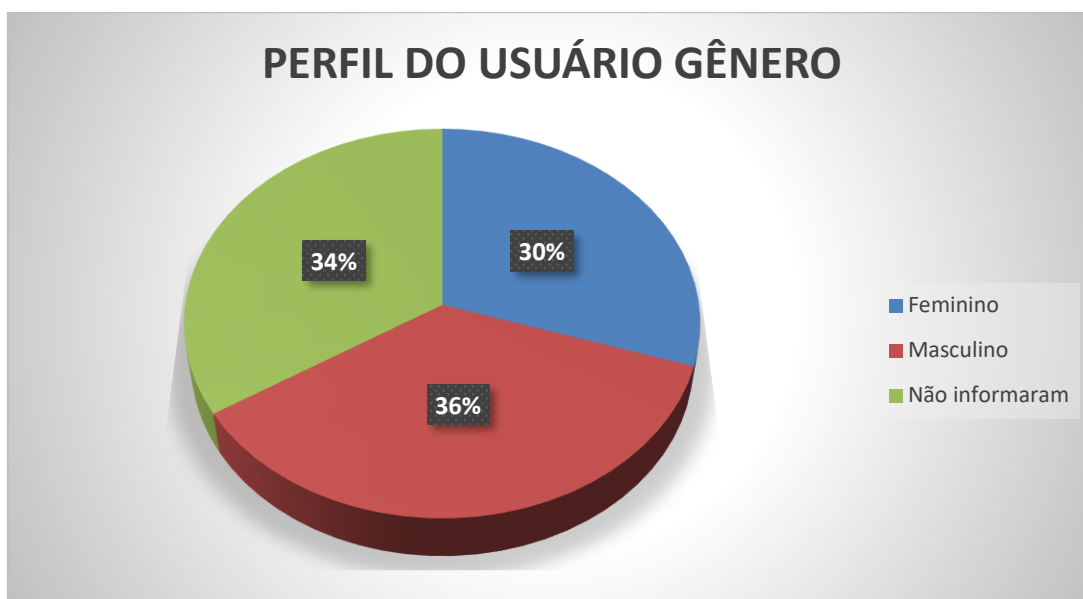


Na segmentação por gênero, 30% dos usuários informaram gênero masculino, 36% feminino e 34% preferiram não informar.

TABELA 8: PERFIL DO USUÁRIO GÊNERO

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

GRÁFICO 6: PERFIL DO USUÁRIO GÊNERO



5 ASSUNTOS RECORRENTES

O ano de 2022 foi marcado por reclamações e denúncias contra servidores desta secretaria, representando 54% da demanda.

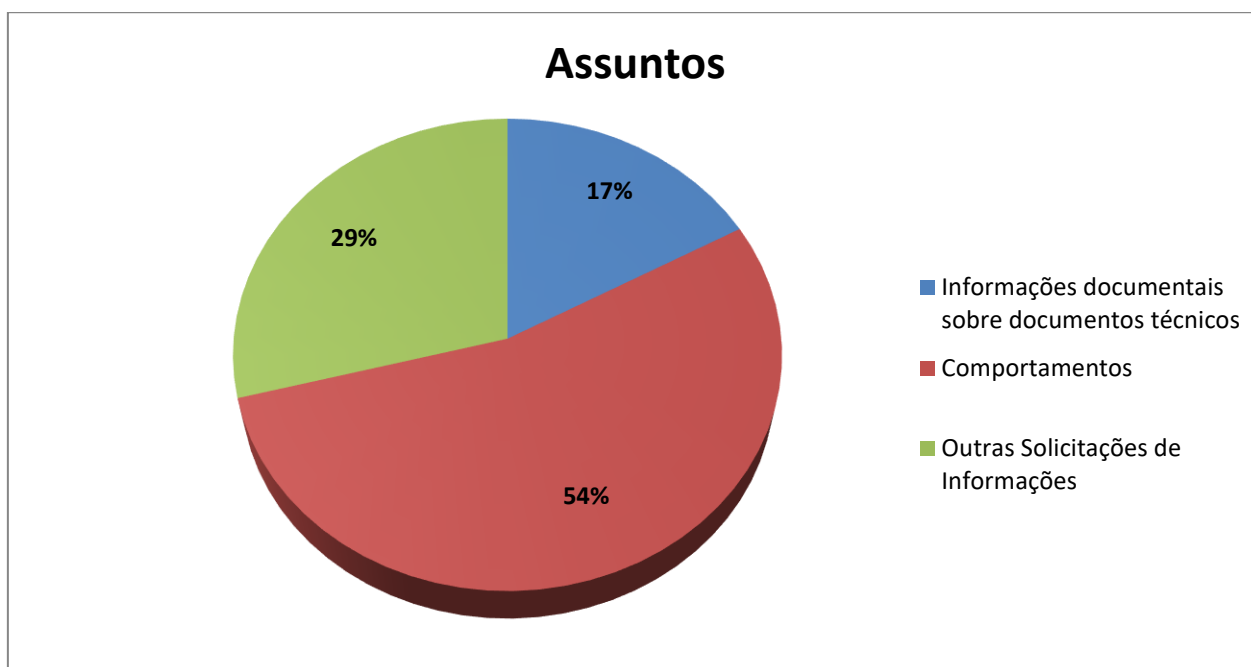
Solicitações de informações sobre convênios, documentos desta secretaria também movimentaram bastante nosso canal, totalizando 18%

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

TABELA 9: ASSUNTOS REF. A SECEL

ASSUNTOS	TOTAL	%
Informações sobre documentos técnicos	9	17
Comportamentos	28	54
Outras solicitações	15	29
TOTAL GERAL	52	100

GRÁFICO 7: ASSUNTOS REF. A SECEL

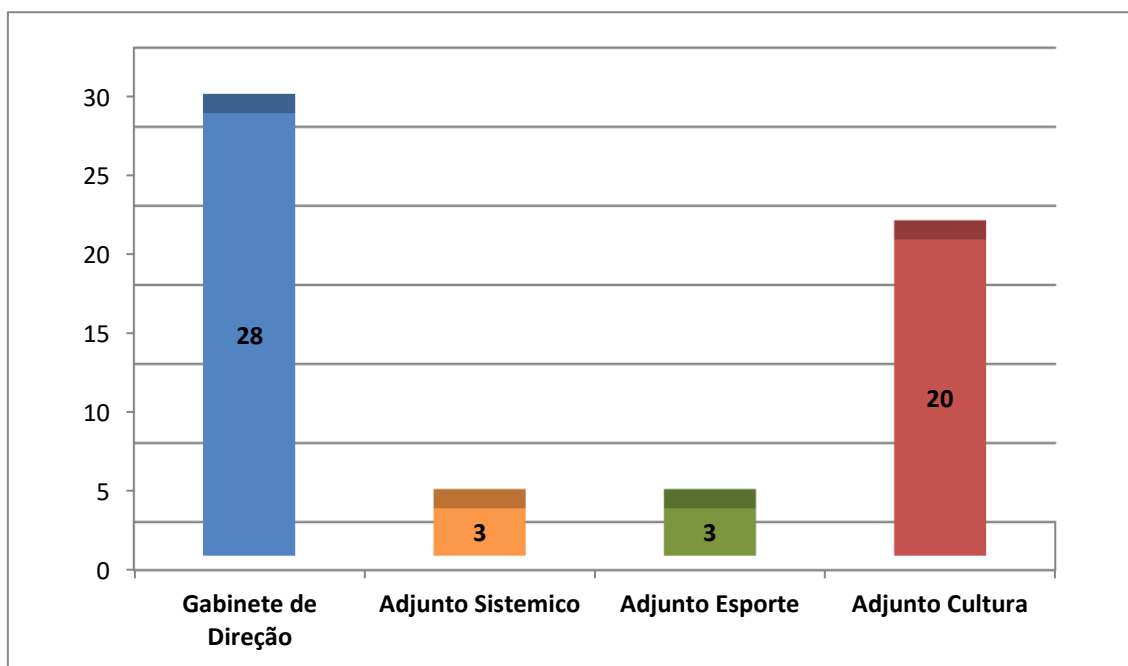


6 SETORES ENVOLVIDOS NA ANÁLISE

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.

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

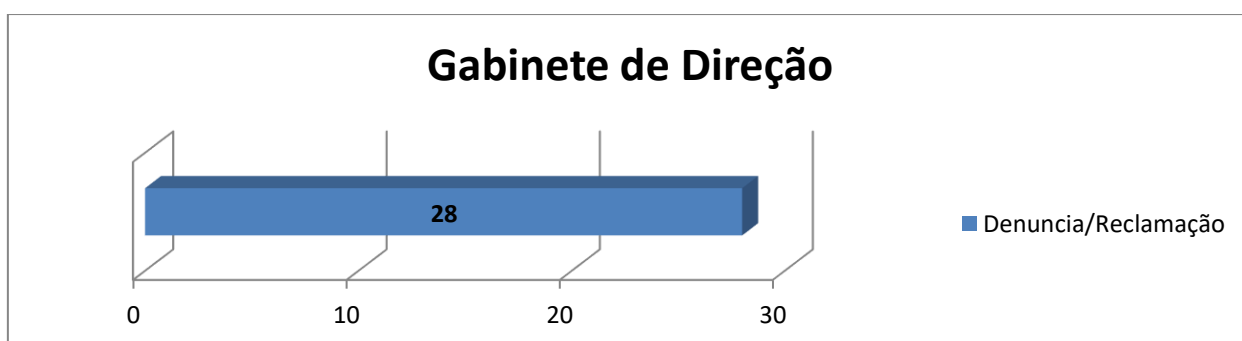
GRÁFICO 8: SETORES ENVOLVIDOS NA ANÁLISE



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 e reclamações para esse setor. O mesmo recebeu 28 mensagens sobre a conduta de servidores e execução de projetos apoiados por esta secretaria.

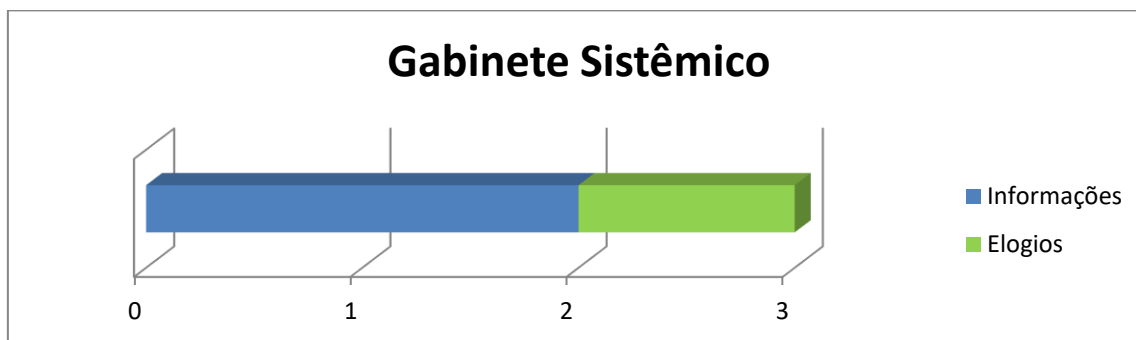
GRÁFICO 9: MENSAGENS RECEBIDAS PELO GABINETE DE DIREÇÃO



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 03 mensagens no período, sendo todas sobre solicitações a respeito de assuntos que envolvem o setor do orçamento e um elogio a respeito das melhorias realizadas nos banheiros.

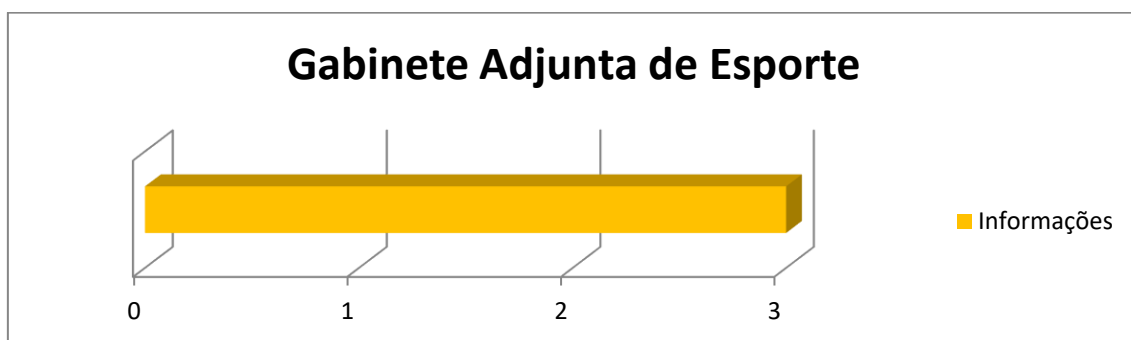
GRÁFICO 10: MENSAGENS RECEBIDAS PELO GABINETE ADJUNTA DE SISTÊMICA



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 três mensagens sendo estas a respeito de informações sobre o uso dos equipamentos e informações sobre eventos apoiados por esta secretaria.

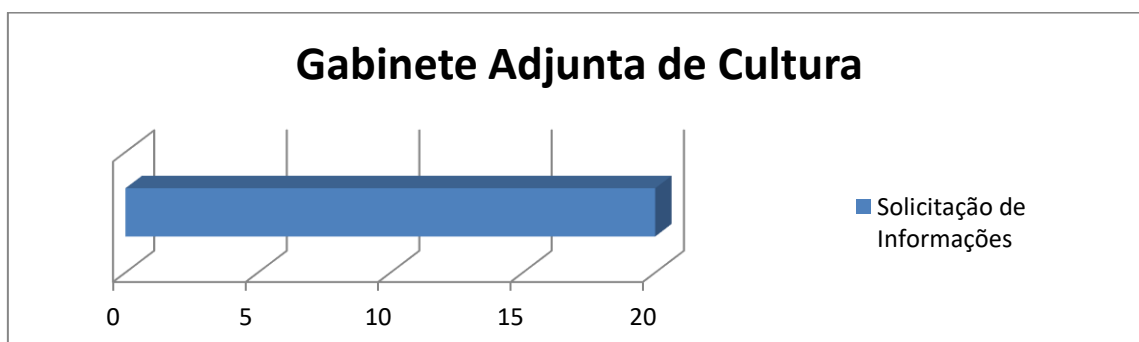
GRÁFICO 11: MENSAGENS RECEBIDAS PELO GABINETE ADJUNTA DE ESPORTE



6.4 Gabinete Adjunta de Cultura:

O Gabinete da Adjunta de Cultura é responsável por toda gestão dos assuntos relacionados à cultura do nosso estado. O setor recebeu 20 mensagens sendo sua maioria sobre solicitações de informações sobre projetos culturais, editais apoiados/ fomentados por esta secretaria

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, o estagiário do setor também participa dos atendimentos e tratamentos das demandas realizados pela ouvidora.

À apreciação superior.

Cuiabá, 31 de março de 2023



Amanda Cândido Pacheco

Ouvidora Setorial SECEL

Jefferson Carvalho Neves
Secretário de Cultura Esporte e Lazer