



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

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

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 2023

1. APRESENTAÇÃO

O objetivo deste documento é apresentar o Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria Setorial da Secretaria de Estado de Cultura, Esporte e Lazer (SECEL) do ano de 2023, em atendimento ao disposto nos artigos 14 e 15 da Lei Federal nº 13.460, de 2017.

A norma 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 no Poder Executivo do Estado de Mato Grosso são exercidas em forma de rede, através da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo, cujo órgão central é a Controladoria Geral do Estado - CGE, conforme disposto nas Leis Complementares nº 162, de 2004, e nº 550, de 2014.

As ouvidorias setoriais, as ouvidorias especializadas e as ouvidorias submetidas a processo de eleição para escolha do titular são vinculadas operacionalmente à CGE, cuja macro função de Ouvidoria é exercida pela Secretaria Adjunta de Ouvidoria Geral e Transparência - SAOGT.

Ainda conforme a Lei Complementar nº 550, de 2014, o sistema informatizado Fale Cidadão é o sistema único de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual. O sistema é



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

gerenciado pela equipe da SAOGT, e é por meio dele que as manifestações dos cidadãos são registradas e manuseadas pelos agentes de ouvidoria.

As mensagens recebidas passam por uma triagem e são encaminhadas, através do próprio sistema, para as Ouvidorias Setoriais a que se referem. Desse modo, cada Ouvidoria Setorial/Especializada possui uma caixa de mensagens - com acesso restrito aos seus servidores - onde recebem, tratam e respondem as mensagens dos cidadãos.

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

1.2 A Ouvidoria Setorial da SECEL

A Secretaria de Estado de Cultura, Esporte e Lazer é o órgão que tem por finalidade promover as artes e a cultura, de forma democrática e descentralizada, além de exercer outras atividades previstas nos termos do seu regimento e tem como Missão:

“Assegurar o pleno exercício dos direitos culturais a todos os cidadãos mato-grossenses, promovendo o acesso universal à cultura por meio do estímulo à criação artística, da democratização das condições de produção, da oferta de formação, da expansão dos meios de difusão, da ampliação das possibilidades de fruição e da livre circulação de valores culturais.”

A SECEL tem um quadro de 166 servidores, divididos em três secretarias adjuntas, responsáveis pelas macros funções de Administração sistêmica, Cultura e Esporte e Lazer, além das assessorias vinculadas ao Gabinete do Secretário de Estado de Cultura, Esporte e Lazer.

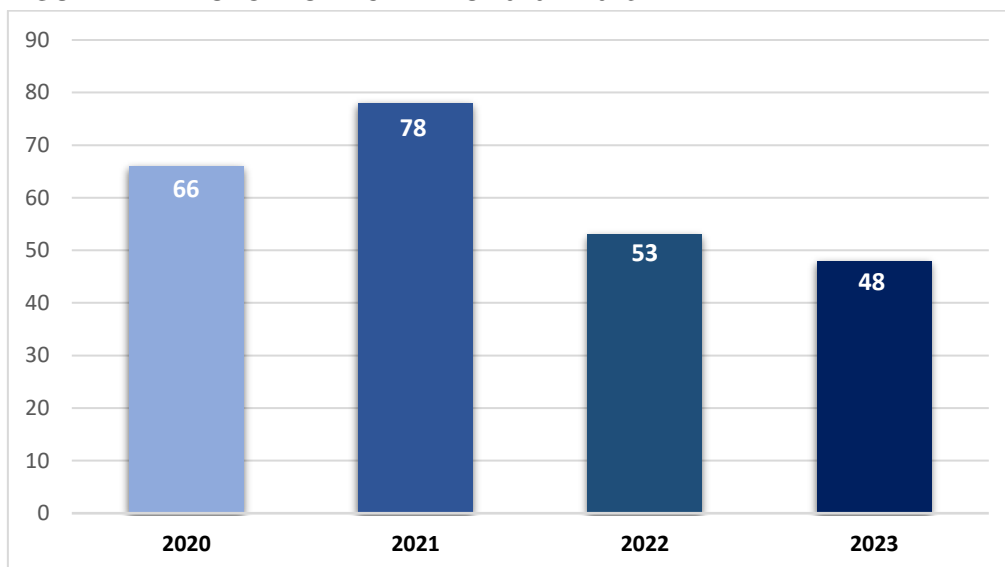
A Ouvidoria Setorial da SECEL tem como atribuições receber, encaminhar e acompanhar denúncias, reclamações, sugestões e elogios sobre os serviços prestados, atuação dos servidores e uso do patrimônio público da Secretaria de Estado de Cultura, Esporte e Lazer (SECEL-MT).



2. MENSAGENS RECEBIDAS

No exercício de 2023 foi enviada para a caixa de mensagens da Secretaria de Cultura, Esporte e Lazer um total de 48 mensagens. Esse número representa uma diminuição na demanda de 9,43% com relação ao recebido em 2022, uma vez que no ano referido, obtivemos um total de 53 mensagens. De acordo com a figura 1, nota-se que no ano de 2020 para 2021 houve um crescimento de 18,2% no quantitativo de mensagens recebidas e de 2021 até 2023, houve um decréscimo de 32% e 9,43%, nos anos de 2021 para 2022 e de 2022 para 2023, respectivamente.

FIGURA 1: MENSAGENS RECEBIDAS 2020 A 2023



Na distribuição mensal, os meses com maior volume de mensagens recebidas foram julho e setembro, respectivamente, e a média foi de 4 mensagens por mês, conforme apresentado abaixo:

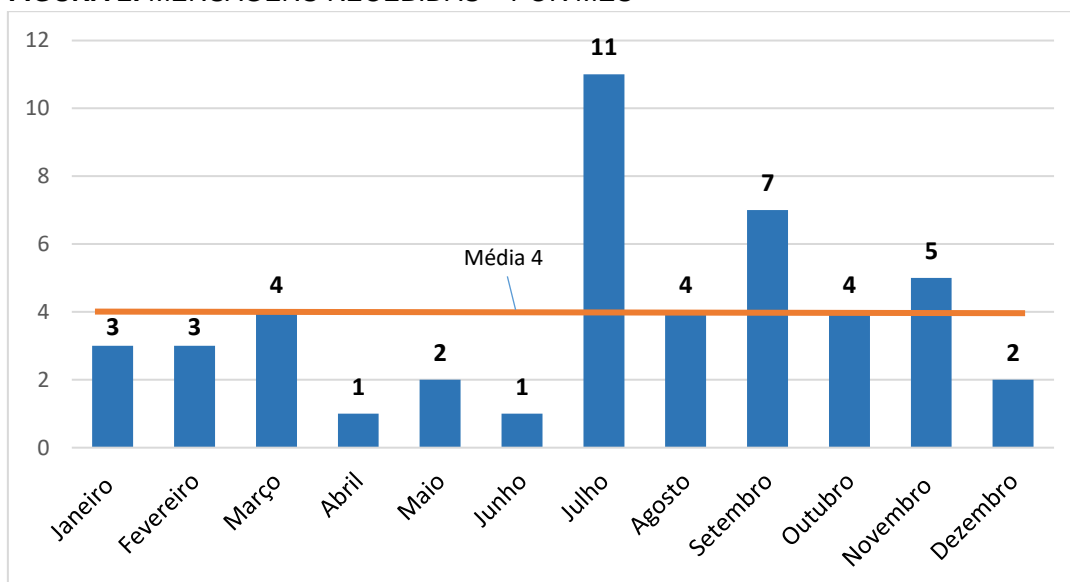


Governo do Estado de Mato Grosso
SECEL - Secretaria de Estado de Cultura, Esporte e Lazer

TABELA 1: MENSAGENS RECEBIDAS – POR MÊS

Mês	Total	%
Janeiro	3	6%
Fevereiro	4	8%
Março	4	8%
Mês	Total	%
Abril	1	2%
Maio	2	4%
Junho	1	2%
Julho	11	23%
Agosto	4	8%
Setembro	7	15%
Outubro	4	8%
Novembro	5	11%
Dezembro	2	4%
Total Geral	48	100%

FIGURA 2: MENSAGENS RECEBIDAS – POR MÊS





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

As demandas referentes ao mês de julho referem-se na sua maior parte em solicitações de informações quanto a editais, como por exemplo Bolsa Atleta, Prêmio de Literatura e reclamações/ denúncias sobre condutas de servidores da secretaria. Quanto ao mês de setembro, temos reclamações quanto a assuntos abordados em eventos realizados em equipamentos culturais do estado, colaboradores terceirizados da secretaria, falta de reposições de produtos de limpeza nos banheiros da secretaria; problemas quanto a conduta de servidores dentro da secretaria também está presente neste mês.

3. MENSAGENS VÁLIDAS

São consideradas como mensagens válidas as que não foram arquivadas, ou seja, que efetivamente houveram trabalho de ouvidoria. As mensagens válidas totalizam 47 mensagens, sendo que 100% foram respondidas e nenhuma mensagem estava em tratamento na data de 31 de dezembro de 2023. Apresentamos nas tabelas 2 e 3 as mensagens e os seus status.

TABELA 2: MENSAGENS RECEBIDAS – ARQUIVADAS E VÁLIDAS

STATUS	TOTAL	%
Mensagens Arquivadas	0	0%
Mensagens Válidas	48	100%
TOTAL GERAL	48	100%

3.1 Mensagens Respondidas

TABELA 3: MENSAGENS VÁLIDAS – STATUS

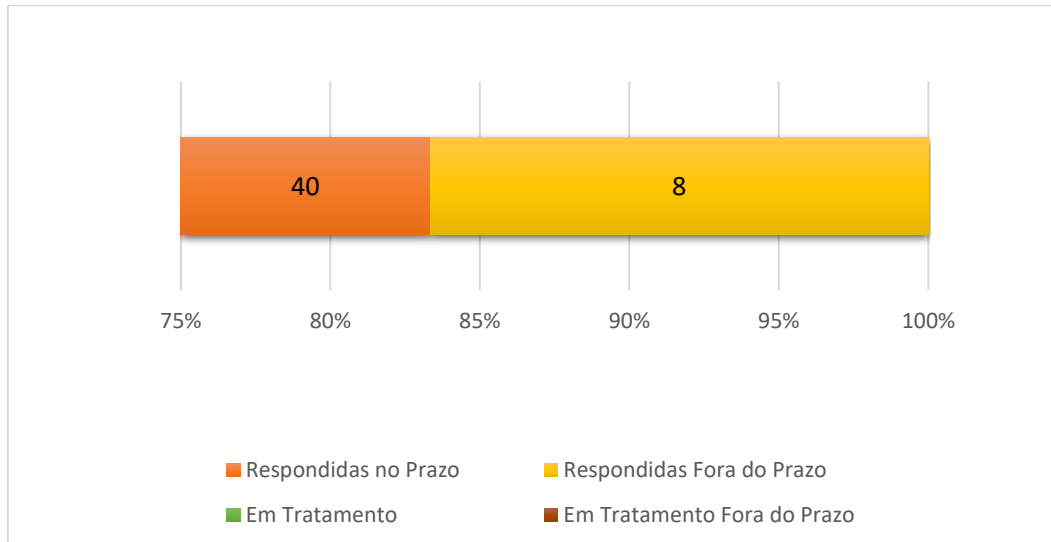
STATUS	TOTAL	%
Mensagens Respondidas	48	100%
Mensagens em Tratamento*	0	100%
TOTAL GERAL	48	100%

*Em tratamento no dia 31/12/2023



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

FIGURA 3: MENSAGENS RESPONDIDAS E EM TRATAMENTO EM 31/12/2023



Em 31 de dezembro de 2023, todas as 48 mensagens haviam sido respondidas. Com relação ao tempo de resposta, a Lei nº 13.460/17 estabelece o prazo de 30 dias - prorrogáveis por mais 30 - para resposta conclusiva à manifestação registrada pelo usuário de serviços públicos.

Para fins de acompanhamento, consideramos como mensagens respondidas no prazo em que o cidadão recebeu resposta em até 30 dias. Considerando as mensagens válidas respondidas, 83% foram respondidas dentro desse prazo de 30 dias, conforme Figura 3. O tempo médio de resposta foi de 20 dias.

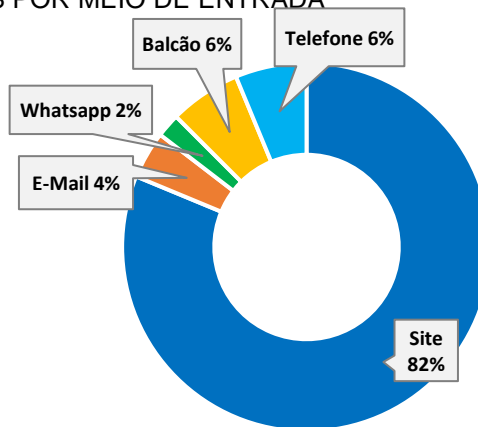


3.2 Meio de Acesso

Sobre a forma de acesso à ouvidoria, o principal meio de entrada das mensagens foi o site do Fale Cidadão, representando 82% do total. Ressaltamos que todas as mensagens recebidas via e-mail, whatsapp, telefone e balcão são registradas no sistema. Essa distribuição é apresentada na figura 6:

FIGURA E TABELA 4: MENSAGENS VÁLIDAS POR MEIO DE ENTRADA

MEIO DE ENTRADA	TOTAL
Site	39
E-Mail	2
Whatsapp	1
Balcão	3
Telefone	3
Total Geral	48



3.3 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). Abaixo apresentamos o percentual de cada natureza.



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

FIGURA E TABELA 5: MENSAGENS VÁLIDAS POR NATUREZA

NATUREZA	TOTAL
Solicitação	18
Denúncia	10
Informação	3
Reclamação	15
Sugestão	2
Total Geral	

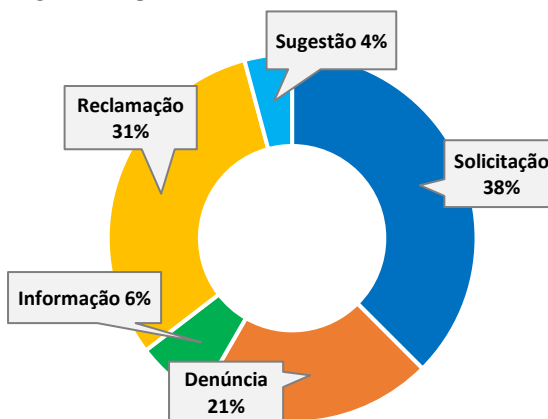
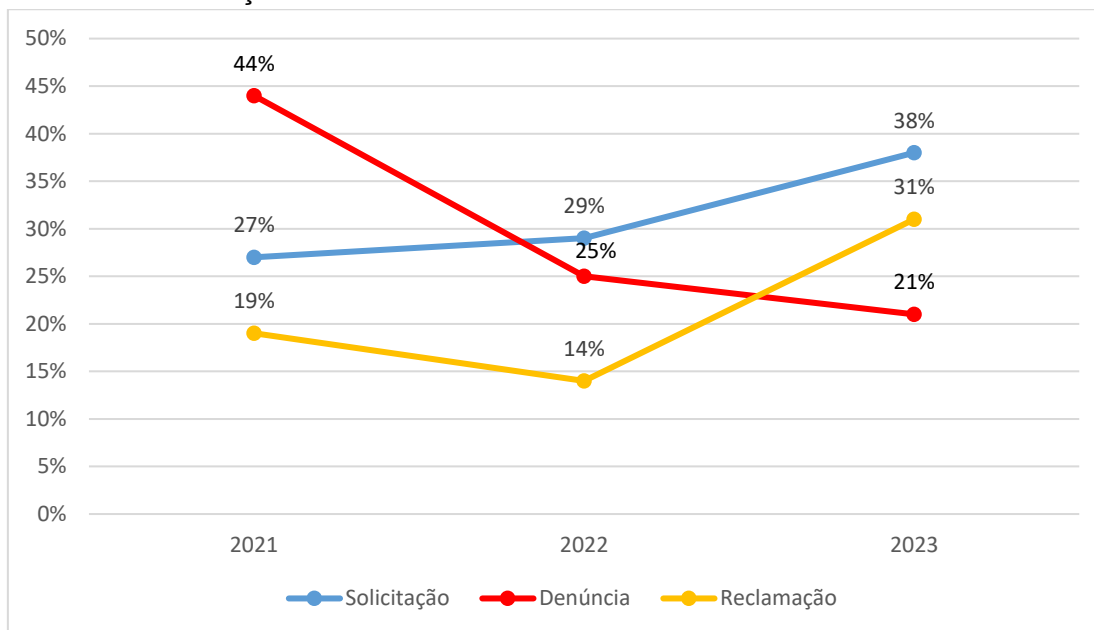


FIGURA 6: EVOLUÇÃO PRINCIPAIS NATUREZAS 2021 – 2023



Analisando o gráfico acima, verificamos uma redução de denúncias e aumento de reclamações. A redução de denúncias se deve ao fato de que o ano 2021 foi marcado por muitas denúncias em relação à pandemia, como por exemplo a falta de dedetização, falta de uso adequado de máscaras pelos servidores e colaboradores desta secretaria.

O aumento de reclamações mostra que apesar das manifestações de caráter denúncia terem diminuído ao decorrer dos anos, marcado principalmente com o fim da pandemia,



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

as pessoas continuaram a se manifestar, porém não mais como denunciante e sim como reclamantes, manifestando desta forma sobre colegas e equipamentos da secretaria.

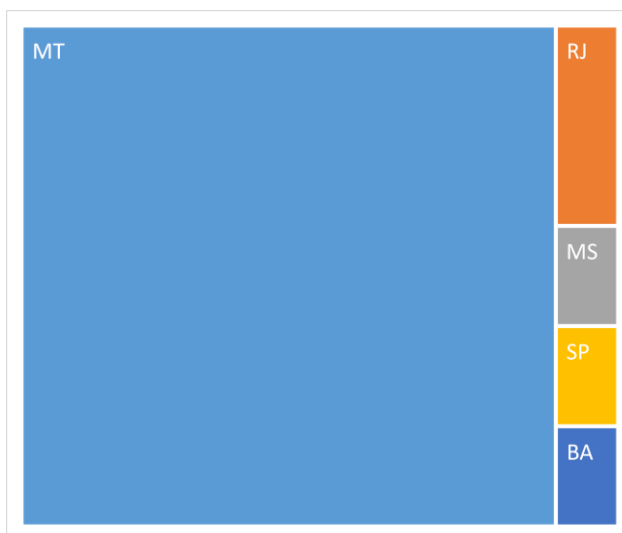
4. PERFIL DO USUÁRIO

4.1 Estado de Origem

Sobre os usuários da Ouvidoria Setorial SECEL, com relação ao estado de origem, 80% são do estado de Mato Grosso. Destes, 81% são de moradores da capital, e apenas 19% do interior do estado, como pode ser visto nas figuras 9 e 10:

FIGURA 7 E TABELA 6: MENSAGENS VÁLIDAS POR UF

UF	TOTAL
Mato Grosso	43
Rio de Janeiro	2
Mato Grosso do Sul	1
São Paulo	1
Bahia	1
Total Geral	48

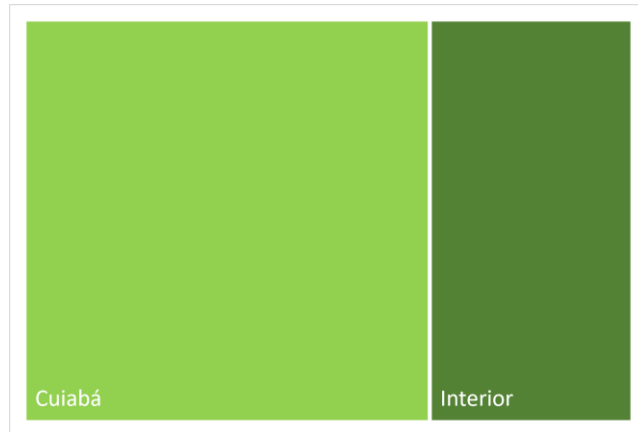




Governo do Estado de Mato Grosso
SECEL - Secretaria de Estado de Cultura, Esporte e Lazer

FIGURA 8 E TABELA 5: MENSAGENS VÁLIDAS – MT – CAPITAL X INTERIOR

CIDADE	TOTAL
Cuiabá	32
Interior	16
Total Geral	48

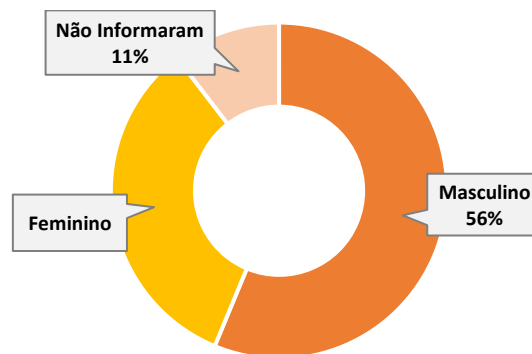


4.2 Gênero

Na segmentação por gênero, 56% dos usuários informaram gênero masculino, 33% feminino e 11% Não Informaram.

FIGURA 9 E TABELA 8: PERFIL DO USUÁRIO – GÊNERO

GÊNERO	TOTAL
Masculino	27
Feminino	16
Não informaram	5
TOTAL GERAL	48

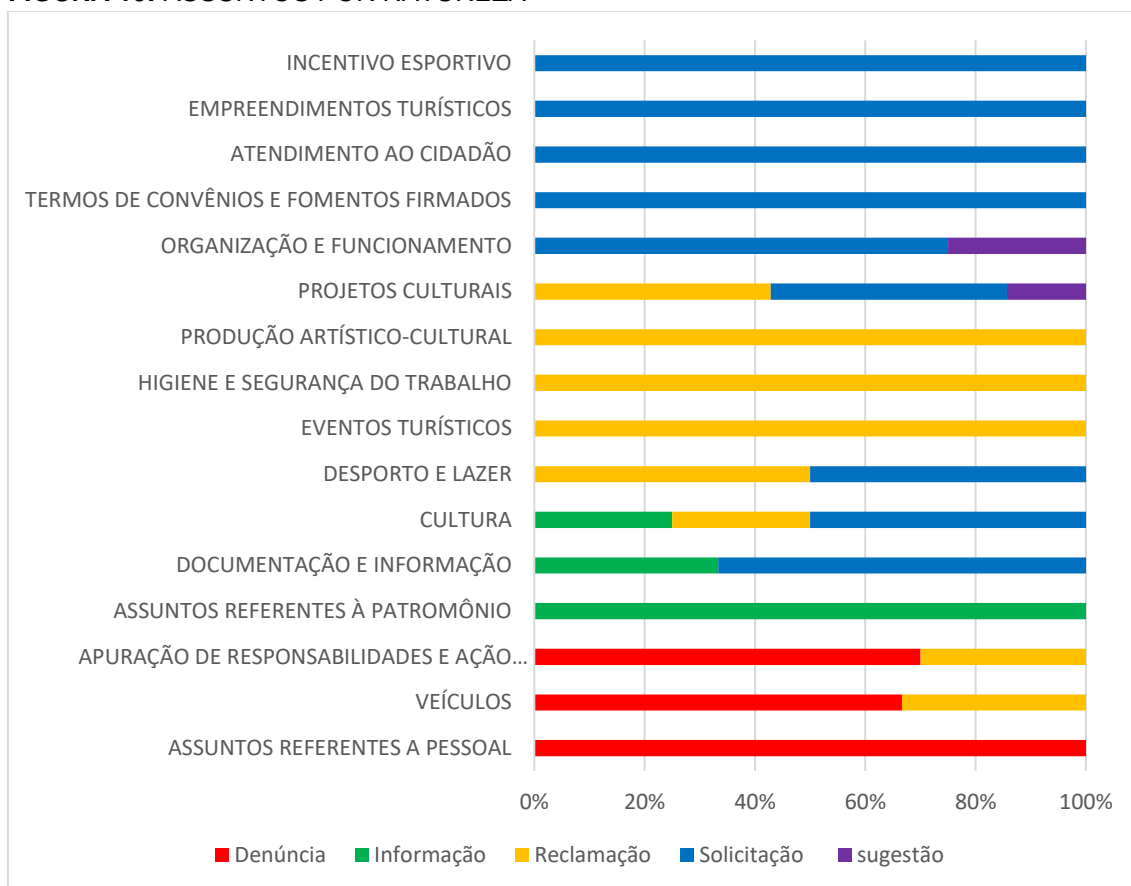




5. ASSUNTOS RECORRENTES

Oito, dos dezesseis assuntos recorrentes, somam 77% das mensagens recebidas pela Ouvidoria setorial da SECEL, sendo “Apuração de responsabilidade e ação disciplinar” e “Projetos Culturais” os que mais aparecem, com 21% e 15%, respectivamente. Abaixo apresentamos a totalidade de assuntos dividida por natureza da mensagem, e a lista dos assuntos mais recorrentes.

FIGURA 10: ASSUNTOS POR NATUREZA





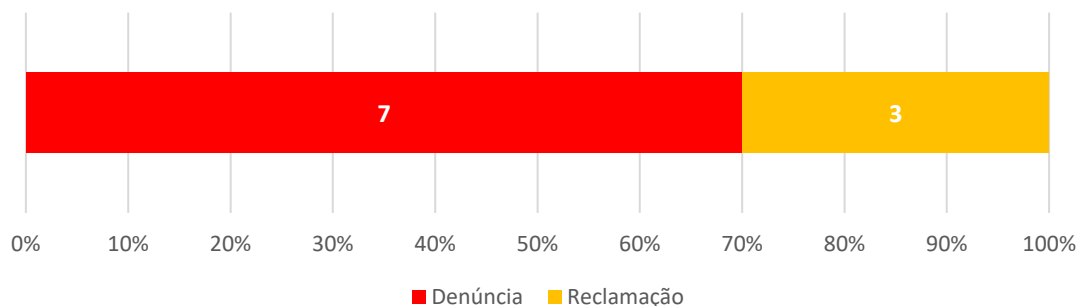
Govorno do Estado de Mato Grosso
SECEL - Secretaria de Estado de Cultura, Esporte e Lazer

TABELA 9: ASSUNTOS RECORRENTES

ASSUNTO	TOTAL	%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADES E AÇÃO DISCIPLINAR	10	21%
PROJETOS CULTURAIS	7	15%
CULTURA	4	8%
DESPORTO E LAZER	4	8%
INCENTIVO ESPORTIVO	3	6%
ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO	3	6%
DOCUMENTAÇÃO E INFORMAÇÃO	3	6%
VEÍCULOS	3	6%
OUTROS ASSUNTOS	9	19%
Total Geral	48	100%

5.1 Apuração de Responsabilidades e Ação Disciplinar

FIGURA 11: MENSAGENS SOBRE APURAÇÃO



A maior parte das denúncias recebidas foram catalogadas no assunto “Apuração de Responsabilidades e Ação Disciplinar”, que se refere a processos disciplinares, comportamento no ambiente de trabalho e prejuízo ao erário. As denúncias representam 70% das mensagens desse assunto e Reclamações 30%.

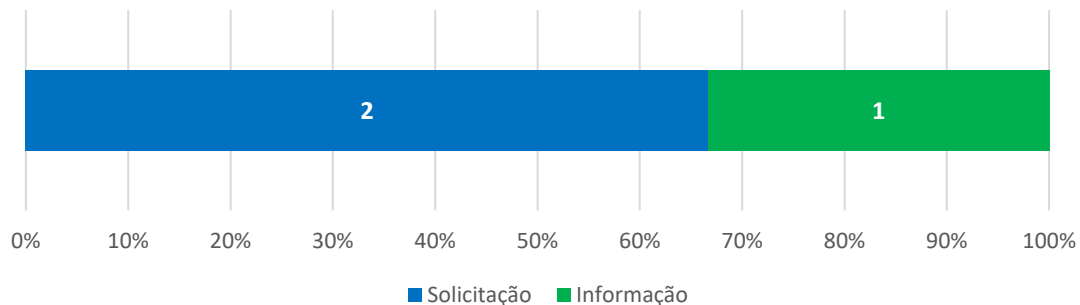
Na análise do assunto específico das manifestações, destacam-se as denúncias e reclamações de Relacionamento e Ética Profissional e Comportamento no Ambiente de Trabalho, sendo 40% e 30%, respectivamente, as demais manifestações de apuração de responsabilidades e ação disciplinar são referentes a conselho de ética (10%), assédio sexual (10%) e assédio moral (10%).

Das mensagens recebidas, 70% foram respondidas efetivamente e 30% foram finalizadas informando ao cidadão o encaminhamento para apuração.



5.2 Documentação e Informação

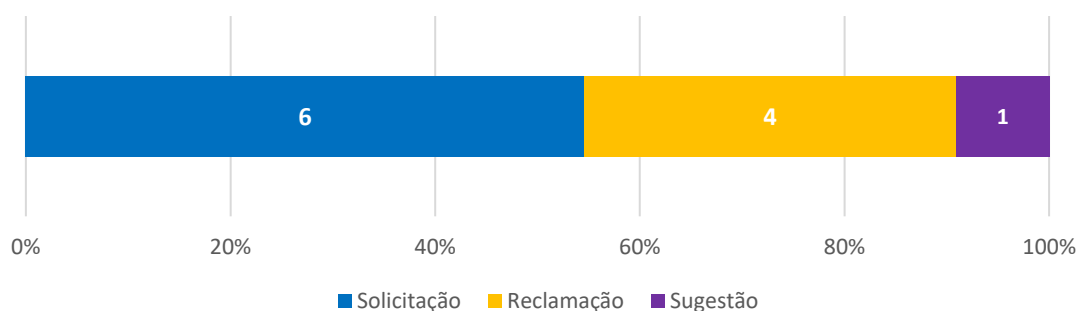
FIGURA 12: MENSAGENS SOBRE DOCUMENTAÇÃO



Este assunto reúne as mensagens sobre processos em geral em posse da SECEL. Elas são encaminhadas aos setores responsáveis pelo processo. As manifestações efetivamente respondidas somam 67%. Outros 33% tratam-se de Procedimentos de Manifestação de Interesse (PMI) já realizados, sendo negados por inexistência da informação.

5.3 Cultura

FIGURA 13: MENSAGENS SOBRE CULTURA



As manifestações catalogadas nos assuntos Culturais somam 91%, sendo 55% solicitações de informações acerca da elaboração dos projetos culturais e 36% referentes às reclamações de um ou mais itens contidos nos editais de seleção pública. Os outros 14% correspondem à sugestão. Contudo, 100% das manifestações tiveram uma resposta efetiva.

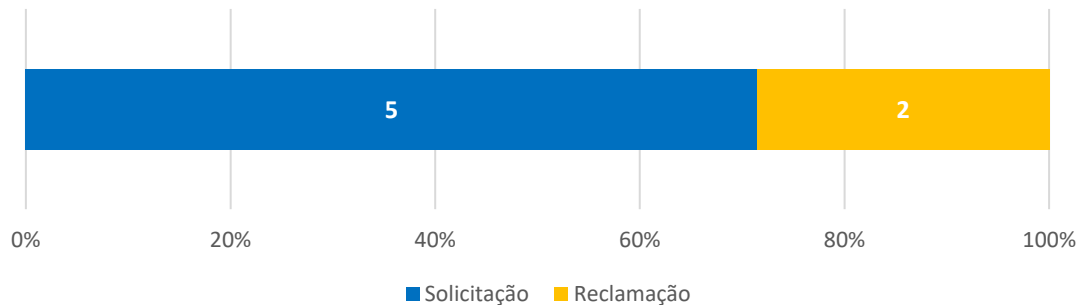


Governo do Estado de Mato Grosso
SECEL - Secretaria de Estado de Cultura, Esporte e Lazer

As reclamações foram classificadas como opinativas, não tendo embasamento para modificar quaisquer forma de conduta nos editais, uma vez que os mesmos já são inclusivos e buscam sempre atender o maior numero de inscitos possíveis.

5.4 Desporto e Lazer

FIGURA 14: MENSAGENS SOBRE DESPORTE



No que diz respeito as manifestações catalogadas nos assuntos Desportivos e de Lazer, 71% são referentes as solicitações de informações sobre o Edital Bolsa Atleta e informações a respeito dos jogos ocorridos na Arena Pantanal; os outros 29% tratam-se de reclamações a respeito do acesso e infraestrutura de acessibilidade da Arena Pantanal. Ademais, deste total de mensagens, 71% foram respondidas de forma efetiva, enquanto 29% delas consistiam em solicitações de informações; informações estas que a SECEL não possui. Portanto, foram encaminhadas para outra instância de poder.



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

6. EQUIPE DA OUVIDORIA SETORIAL

A ouvidoria setorial da SECEL é formada por uma ouvidora. 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 realizadas pela ouvidoria.

À apreciação superior.

Cuiabá, 31 de março de 2024

Amanda Cândido Pacheco
Ouvidora Setorial SECEL

Jefferson Carvalho Neves
Secretário de Cultura Esporte e Lazer