



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:	DAVID MOURA PEREIRA DA SILVA – SECRETÁRIO DE CULTURA ESPORTE E LAZER
ASSUNTO:	RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA SETORIAL DA SECRETARIA DE CULTURA, ESPORTE E LAZER- ANO 2024

### 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 2024, 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 macrofunção 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 482 servidores, sendo 180 servidores de contratos firmados com empresas terceirizadas de prestação de serviços; 77 estagiários (ensino médio, técnico, graduação e pós graduação); 153 servidores – efetivos, comissionados, e cedidos; 61 Residentes Técnicos; e 11 servidores temporários seletivos; divididos em três secretarias adjuntas, responsáveis pelas macrofunções 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).

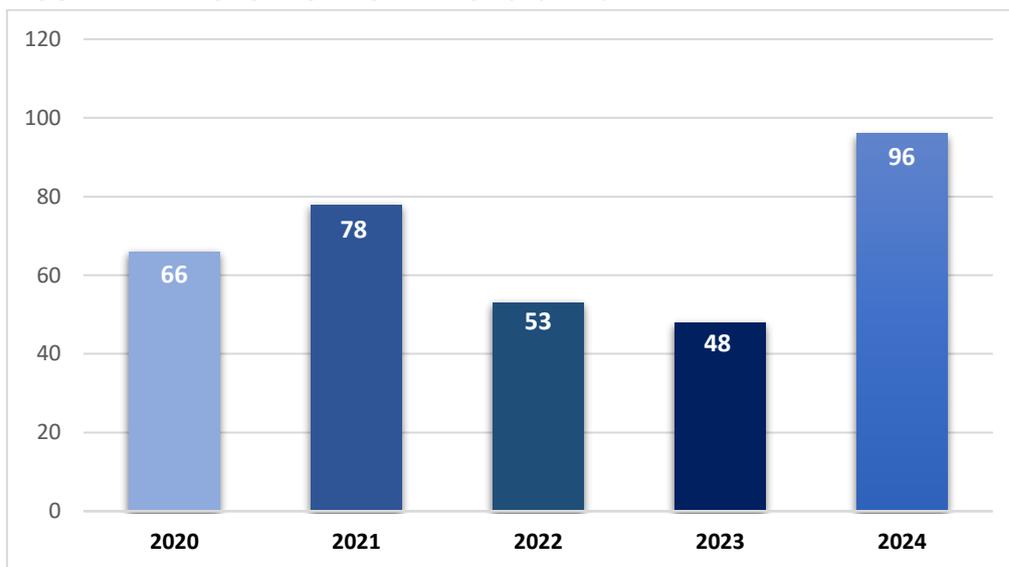
## **2. MENSAGENS RECEBIDAS**



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

No exercício de 2024 foi enviada para a caixa de mensagens (Fale Cidadão) 65 mensagens e através do e-mail 31 mensagens, totalizando 96 mensagens recebidas na Secretaria de Cultura, Esporte e Lazer. Esse número representa um aumento na demanda de 100% com relação ao recebido em 2023, uma vez que no ano referido, obtivemos um total de 48 mensagens.

**FIGURA 1: MENSAGENS RECEBIDAS 2020 A 2024**



Na distribuição mensal, os meses com maior volume de mensagens recebidas foram julho, fevereiro e abril, agosto, setembro e dezembro, respectivamente, e a média foi de 8 mensagens por mês, conforme apresentado abaixo:

**TABELA 1: MENSAGENS RECEBIDAS – POR MÊS**

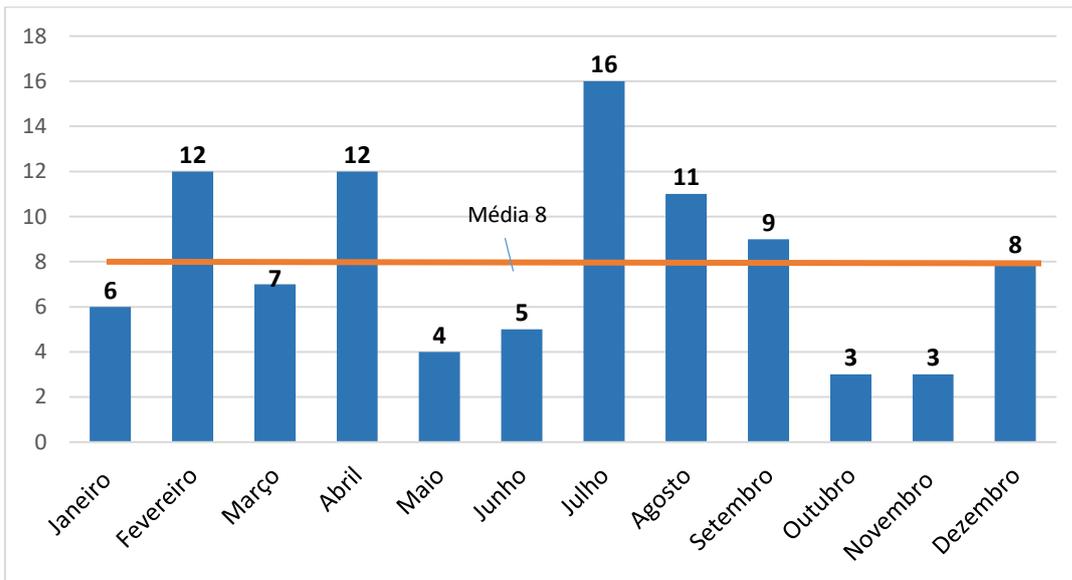
Mês	Total	%
Janeiro	6	6%
Fevereiro	12	13%
Março	7	7%
Abril	12	13%
Mai	4	4%
Junho	5	5%
Julho	16	17%
Agosto	11	12%
Setembro	9	9%
Outubro	3	3%
Novembro	3	3%



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

Dezembro	8	8%
<b>Total Geral</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>

**FIGURA 2: MENSAGENS RECEBIDAS – POR MÊS**



### 3. QUANTIDADE DE MENSAGENS VÁLIDAS, RESPONDIDAS, ARQUIVADAS E EM TRATAMENTO

São consideradas como mensagens válidas as que não foram arquivadas, ou seja, que efetivamente houveram trabalho de ouvidoria. Das 96 mensagens recebidas, 89 são mensagens válidas, e 7 são mensagens arquivadas. As mensagens arquivadas são aquelas as quais não foi dada continuidade pelo fato de faltar informações do cidadão; que foram registradas em duplicidade no sistema ou que não se tratam de assuntos do Poder Executivo.

Sendo assim, 91% das mensagens foram respondidas, enquanto 9% estavam em tratamento na data de 31 de dezembro de 2024. As tabelas 2 e 3 apresentam as mensagens e seus respectivos status.

**TABELA 2: MENSAGENS RECEBIDAS – ARQUIVADAS E VÁLIDAS**

STATUS	TOTAL	%
Mensagens Arquivadas	7	7 %
Mensagens Válidas	89	9 %



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

<b>TOTAL GERAL</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>
--------------------	-----------	-------------

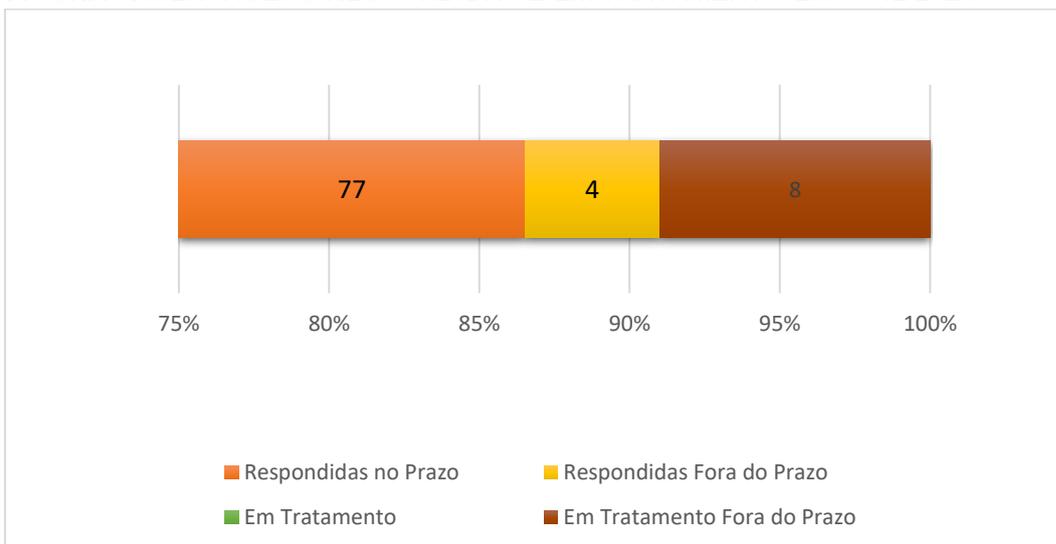
### 3.1 Mensagens Respondidas

TABELA 3: MENSAGENS VÁLIDAS – STATUS

STATUS	TOTAL	%
Mensagens Respondidas	81	91 %
Mensagens em Tratamento*	8	9 %
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>89</b>	<b>100%</b>

\*Em tratamento no dia 31/12/2024

FIGURA 3: MENSAGENS RESPONDIDAS E EM TRATAMENTO EM 31/12/2024



Em 31 de dezembro de 2024, foram respondidas 81 mensagens. 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, 95% foram respondidas dentro desse prazo de 30 dias, conforme Figura 3. O tempo médio de resposta foi de 15 dias.

### 3.2 Natureza



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

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.

FIGURA 4 E TABELA 4: MENSAGENS VÁLIDAS POR NATUREZA

NATUREZA	TOTAL
Solicitação	11
Denúncia	13
Informação	12
Reclamação	23
Sugestão	1
<b>Total Geral</b>	<b>60</b>

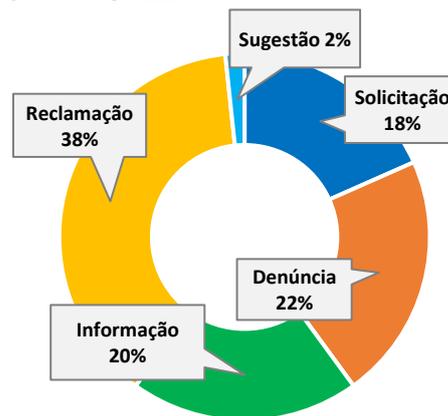
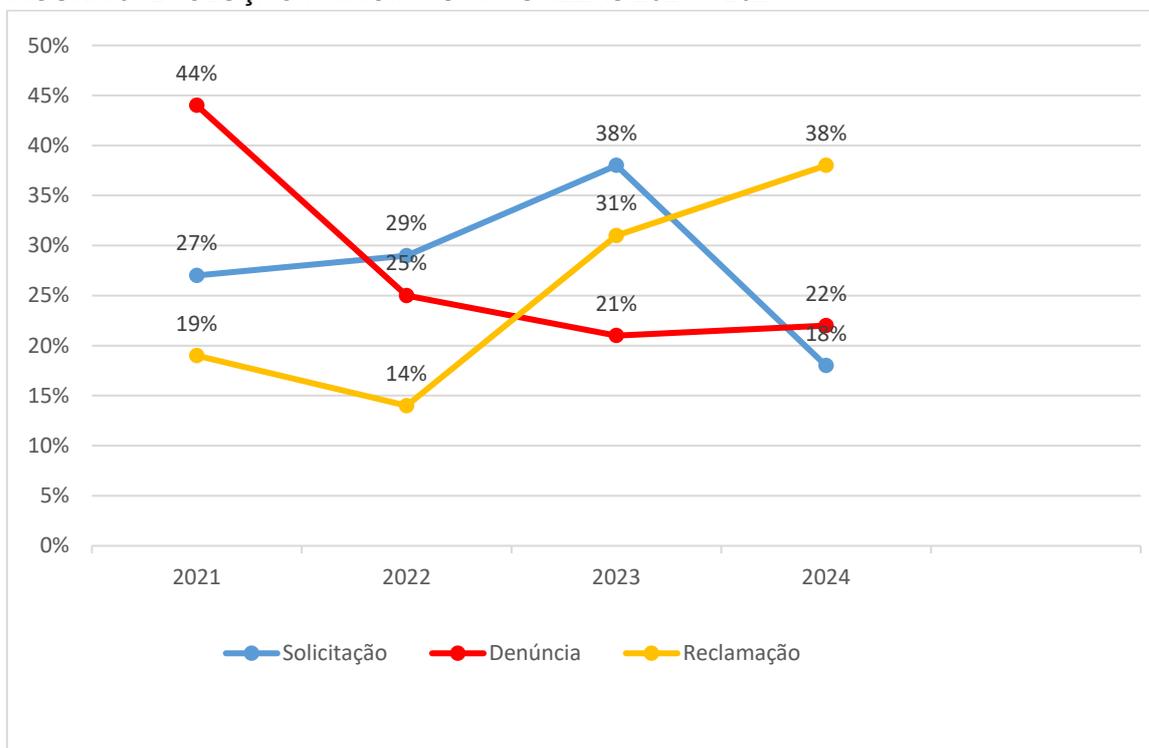


FIGURA 5: EVOLUÇÃO PRINCIPAIS NATUREZAS 2021 – 2024





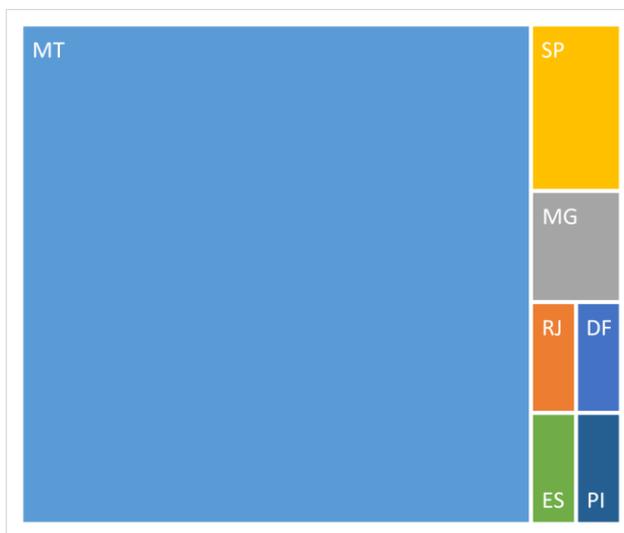
#### 4. PERFIL DO USUÁRIO

##### 4.1 Estado de Origem

No sistema Fale Cidadão, o perfil dos usuários é catalogado, com relação ao estado de origem, 85% são do estado de Mato Grosso. Destes, 72,5% são de moradores da capital, e apenas 27,5% do interior do estado, como pode ser visto nas figuras 6 e 7:

**FIGURA 6 E TABELA 5: MENSAGENS VÁLIDAS POR UF**

UF	TOTAL
Mato Grosso	51
Rio de Janeiro	1
Minas Gerais	2
São Paulo	3
Distrito Federal	1
Espírito Santo	1
Piauí	1
<b>Total Geral</b>	<b>60</b>



**FIGURA 7 E TABELA 6: MENSAGENS VÁLIDAS – MT – CAPITAL X INTERIOR**

CIDADE	TOTAL
Cuiabá	37
Interior	14
<b>Total Geral</b>	<b>51</b>



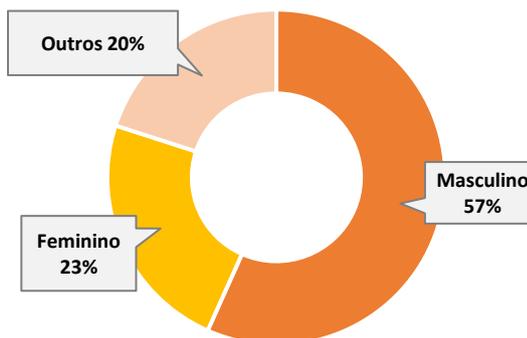


#### 4.2 Gênero

Na segmentação por gênero, 57% dos usuários informaram gênero masculino, 23% feminino e 20% Não Informaram/Outros.

FIGURA 8 E TABELA 7: PERFIL DO USUÁRIO – GÊNERO

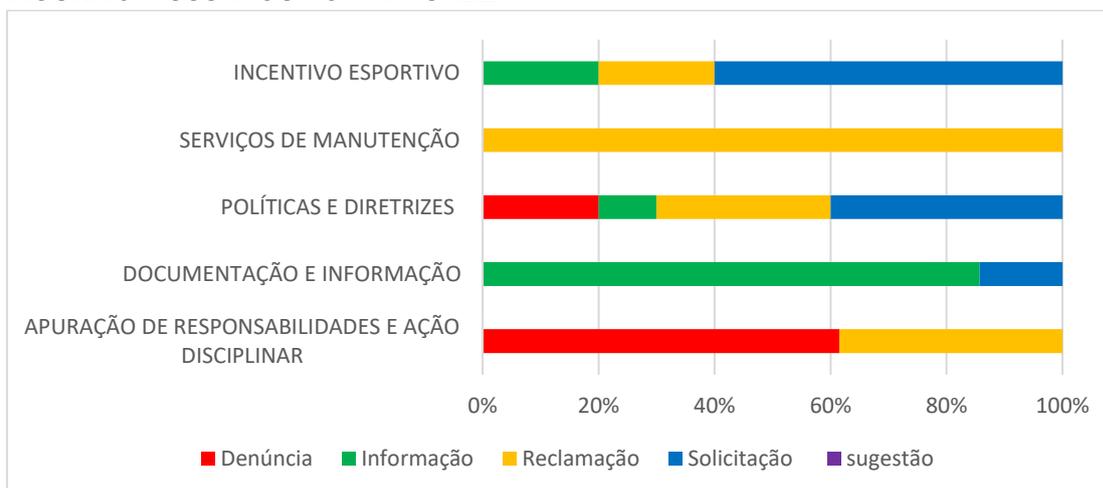
GÊNERO	TOTAL
Masculino	34
Feminino	14
Outros	12
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>60</b>



#### 5. ASSUNTOS RECORRENTES

Cinco, dos dezessete assuntos recorrentes, somam 65% das mensagens recebidas pela Ouvidoria setorial da SECEL com assuntos recorrentes, sendo “Apuração de responsabilidade e ação disciplinar” e “Políticas e Diretrizes” os que mais aparecem, com 22% e 16%, respectivamente. Abaixo apresentamos a totalidade de assuntos dividida por natureza da mensagem, e a lista dos assuntos mais recorrentes.

FIGURA 9: ASSUNTOS POR NATUREZA





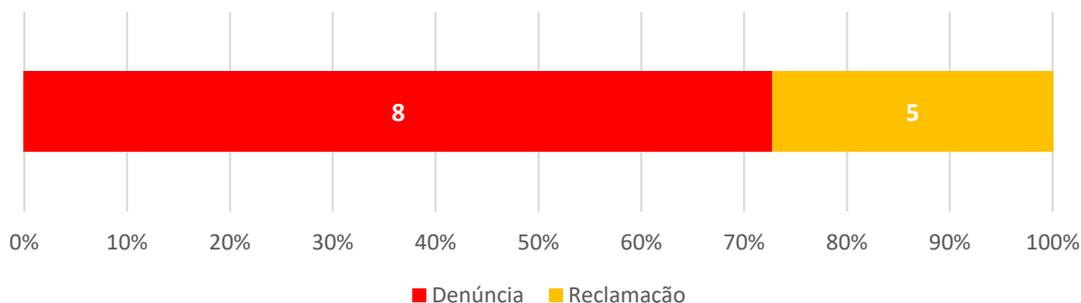
Governo do Estado de Mato Grosso  
SECEL - Secretaria de Estado de Cultura, Esporte e Lazer

**TABELA 8: ASSUNTOS RECORRENTES**

ASSUNTO	TOTAL	%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADES E AÇÃO DISCIPLINAR	13	22%
POLÍTICA E DIRETRIZES	10	16%
INCENTIVO ESPORTIVO	5	8%
DOCUMENTAÇÃO E INFORMAÇÃO	7	12%
SERVIÇO DE MANUTENÇÃO	4	7%
OUTROS ASSUNTOS	25	45%
<b>Total Geral</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

### 5.1 Apuração de Responsabilidades e Ação Disciplinar

**FIGURA 10: MENSAGENS SOBRE APURAÇÃO**



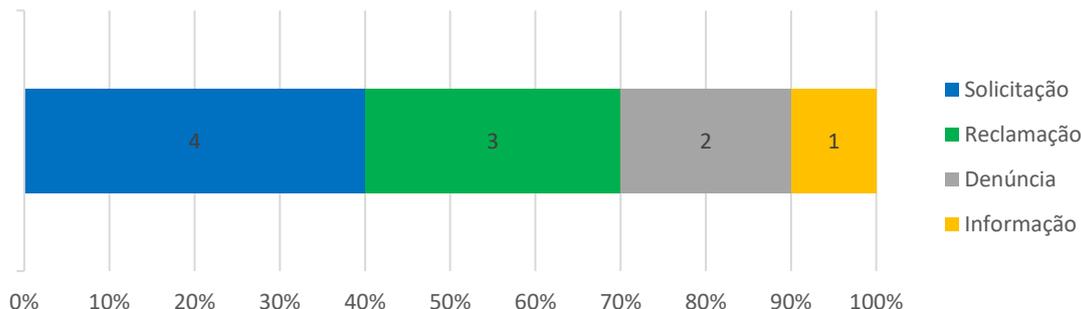
A maior parte das denúncias recebidas foram catalogadas no assunto “Apuração de Responsabilidades e Ação Disciplinar”, que se refere a processos disciplinares, comportamento no ambiente de trabalho e prejuízo ao erário. As denúncias representam 62% das mensagens desse assunto e Reclamações 38%.

Na análise do assunto específico das manifestações, destacam-se as denúncias e reclamações de Comportamento no Ambiente de Trabalho, Relacionamento e Ética Profissional e Denúncias/Sindicâncias/Inquéritos, sendo 38%, 15% e 15%, respectivamente, as demais manifestações de apuração de responsabilidades e ação disciplinar são referentes a conselho de ética (8%), penalidades disciplinares (8%), processos disciplinares (8%) e administração sistêmica (8%)

### 5.2 Políticas e Diretrizes



**FIGURA 12: MENSAGENS SOBRE POLÍTICA E DIRETRIZES**

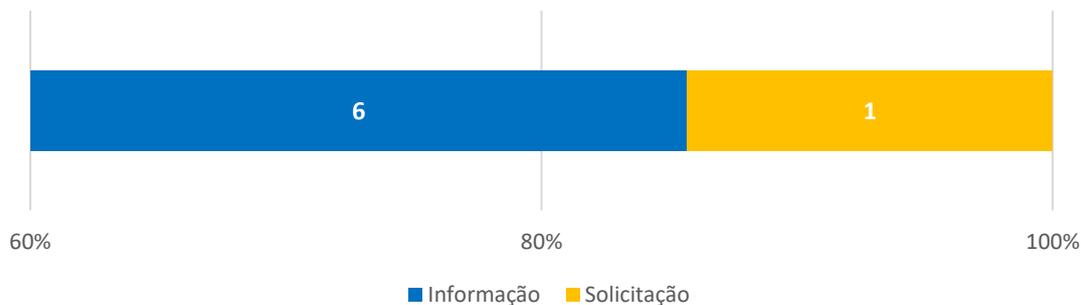


No assunto “Políticas e Diretrizes”, as Solicitações representam 40% das mensagens desse assunto, Reclamações 30%, Denúncia 20% e Informação 10%.

Na análise do assunto específico das manifestações, 100% representam o assunto Normas, regulamentações, diretrizes, resoluções, procedimentos, estudos e/ou decisões de caráter instrutivo ou organizativos.

### 5.3 Documentação e Informação

**FIGURA 13: 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 de Informação representam 86% desse assunto e Solicitação 14%.

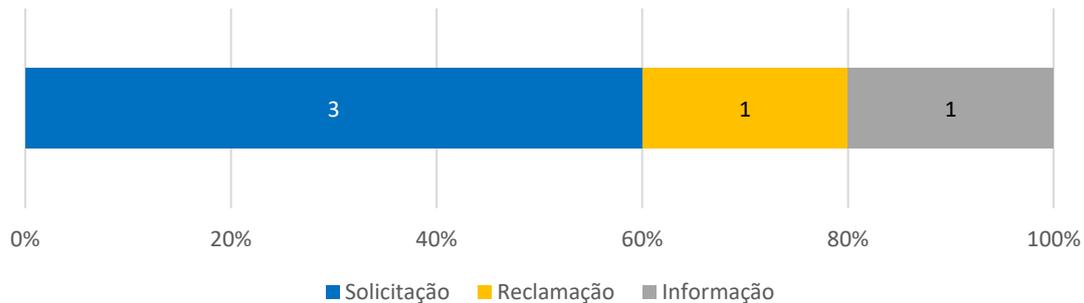
Na análise do assunto específico das manifestações, 86% representam o assunto documentos em geral, e 14% processos administrativos.

### 5.4 Incentivo Esportivo



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

FIGURA 14: MENSAGENS SOBRE ESPORTE

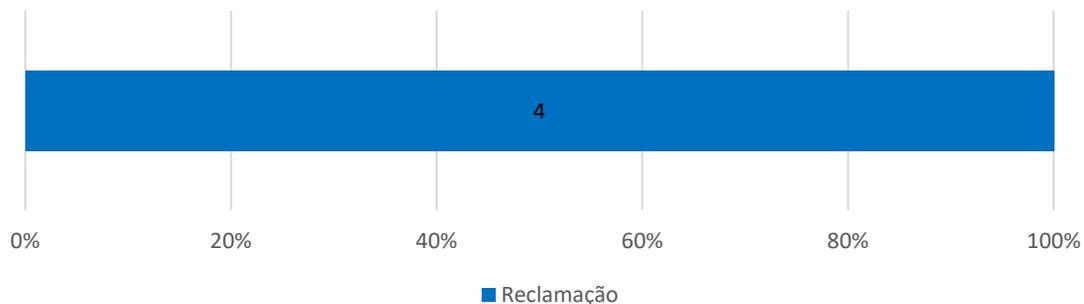


Este assunto “Incentivo Esportivo”, as solicitações representam 60% das mensagens desse assunto, Reclamações 20% e Informação 20%.

No que diz respeito as manifestações catalogadas nos assuntos Incentivo Esportivo, 100% é referente a documentos relativos aos recursos destinados à implementação e desenvolvimentos de atletas do Estado.

### 5.5 Serviço de Manutenção

FIGURA 15: MENSAGENS SOBRE MANUTENÇÃO



No assunto “Serviço de manutenção”, 100% representam Reclamações.

Na análise do tema específico das manifestações, 75% estão relacionadas a outros serviços de manutenção, enquanto 25% dizem respeito à manutenção de ar condicionado.

## 6. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS



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

Neste item apresenta a síntese das providências adotadas em resposta às manifestações recebidas relacionadas aos assuntos recorrentes.

### **6.1 Apuração de Responsabilidades e Ação Disciplinar**

As denúncias e reclamações recebidas foram encaminhadas ao setor responsável para análise e providências cabíveis, conforme a legislação vigente. As apurações seguem os devidos trâmites administrativos.

### **6.2 Políticas e Diretrizes**

As denúncias e reclamações recebidas foram encaminhadas ao setor responsável para análise e providências cabíveis, conforme a legislação vigente. As manifestações de solicitação e informação foram respondidas com explicações detalhadas, citando leis, decretos e normativas aplicáveis, bem como orientações para contato direto com os responsáveis.

### **6.3 Documentação e Informação**

Nas informações solicitadas houve o encaminhamento ao setor competente, cujo os documentos requeridos foram anexados e disponibilizados ao solicitante, garantindo acesso às informações de forma ágil e objetiva.

### **6.4 Incentivo Esportivo**

Em algumas respostas a solicitação foi encerrada devido à falta de resposta do cidadão após questionamentos adicionais da Ouvidoria, e outras demandas foram direcionadas ao setor especializado para análise, e as respostas foram disponibilizadas posteriormente nos arquivos anexos.

### **6.5 Serviço de Manutenção**

As reclamações foram direcionadas ao setor competente e incluem anexos detalhando a execução dos serviços. Em casos específicos, foi informada a necessidade de aguardar terceiros, ressaltando o comprometimento da Secretaria com a finalização da demanda.

## **7. PARTICIPAÇÃO DA OUVIDORIA SETORIAL EM CAPACITAÇÃO**



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

Durante o ano de 2024, ocorreram algumas mudanças relacionadas à troca de servidores na função de ouvidor setorial. As capacitações realizadas e participações em eventos pela equipe atual foram: **Oficina Tratamento de Denúncias em Ouvidoria**, organizada pela Ouvidoria Geral (18/11/2024); **Capacitação sobre Tratamento de Denúncias**, organizada pela Ouvidoria Geral – IN 01/2024/CGE/MT (14/11/2024); **Capacitação da Avaliação em Ouvidoria e Transparência MT**, organizada pela Ouvidoria Geral (29/10/2024); além da participação nas palestras **Assédio Moral e Sexual no Setor Público e Ética em Ação: Servidores na Trilha da Integridade**, organizadas pela SECEL.

## 8. EQUIPE DA OUVIDORIA SETORIAL

A ouvidoria setorial da SECEL é formada por um ouvidor e uma sub-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, 27 de fevereiro de 2025.

---

Jonathan Roberto da Silva  
**Ouvidor Setorial da SECEL**

---

David Moura Pereira da Silva  
**Secretário de Cultura Esporte e Lazer**