



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 2025

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 2025, em atendimento ao disposto nos artigos 14 e 15 da Lei Federal nº 13.460, de 2017.

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.

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.

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 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.



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

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 514 servidores, sendo 324 entre estagiários (ensino médio, técnico, graduação e pós graduação); servidores – efetivos, comissionados, cedidos; Residentes Técnicos; e servidores temporários seletivos e, 190 sendo servidores de contratos firmados com empresas terceirizadas de prestação de serviços; 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).

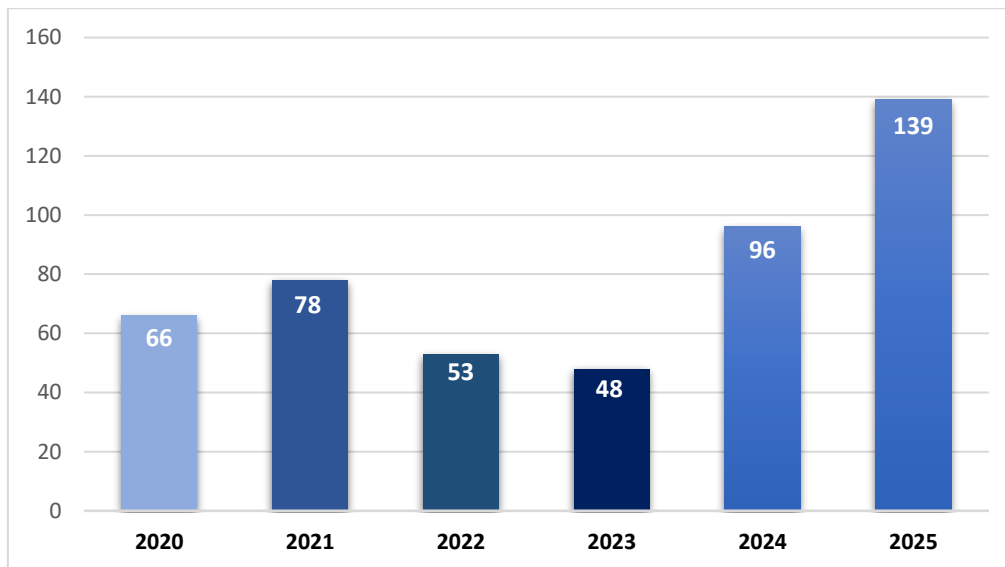
2. MENSAGENS RECEBIDAS

No exercício de 2025, foram encaminhadas à Secretaria de Cultura, Esporte e Lazer 108 mensagens por meio do Sistema Fale Cidadão, 28 mensagens via e-mail e 3 mensagens protocoladas pelo SIGADOC, totalizando 139 manifestações recebidas. Esse número representa um aumento na demanda de 45% com relação ao recebido em 2024, uma vez que no ano referido, obtivemos um total de 96 mensagens.



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

FIGURA 1: MENSAGENS RECEBIDAS 2020 A 2025



Na distribuição mensal, os meses com maior volume de mensagens recebidas foram de julho, agosto, setembro, outubro e novembro, consecutivamente. E a média foi de 14 mensagens por mês, conforme apresentado abaixo:

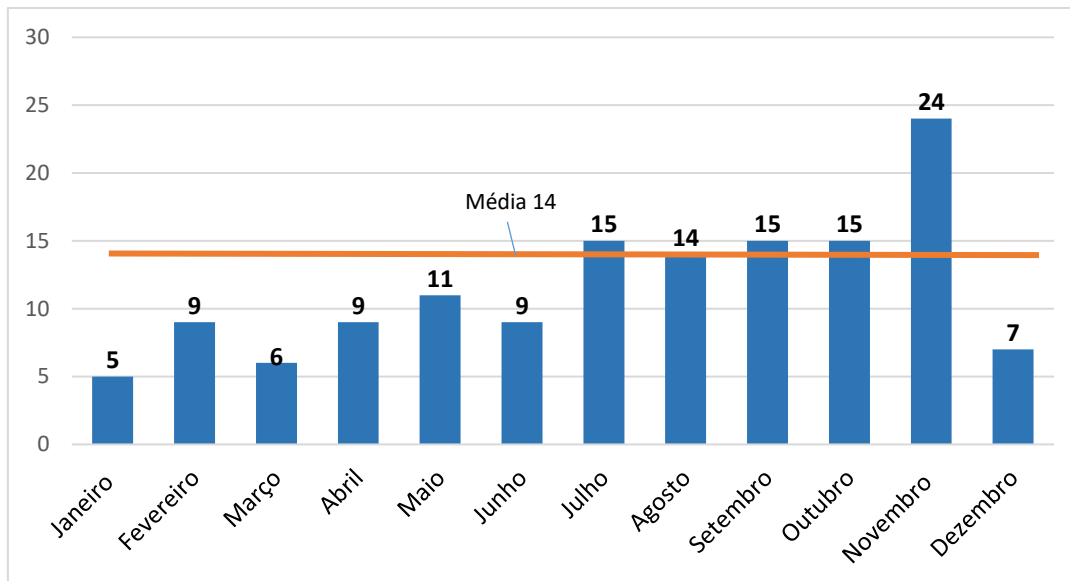
TABELA 1: MENSAGENS RECEBIDAS – POR MÊS

Mês	Total	%
Janeiro	5	4%
Fevereiro	9	6%
Março	6	4%
Abril	9	6%
Maio	11	9%
Junho	9	6%
Julho	15	11%
Agosto	14	10%
Setembro	15	11%
Outubro	15	11%
Novembro	24	17%
Dezembro	7	5%
Total Geral	139	100%

FIGURA 2: MENSAGENS RECEBIDAS – POR MÊS



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



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 139 mensagens recebidas, 133 são mensagens válidas, e 6 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. As tabelas 2 e 3 apresentam as mensagens e seus respectivos status.

TABELA 2: MENSAGENS RECEBIDAS – ARQUIVADAS E VÁLIDAS

STATUS	TOTAL	%
Mensagens Arquivadas	6	4 %
Mensagens Válidas	133	96 %
TOTAL GERAL	139	100%

3.1 Mensagens Respondidas

TABELA 3: MENSAGENS VÁLIDAS – STATUS

STATUS	TOTAL	%
Mensagens Respondidas	127	95 %
Mensagens em Tratamento*	6	5 %



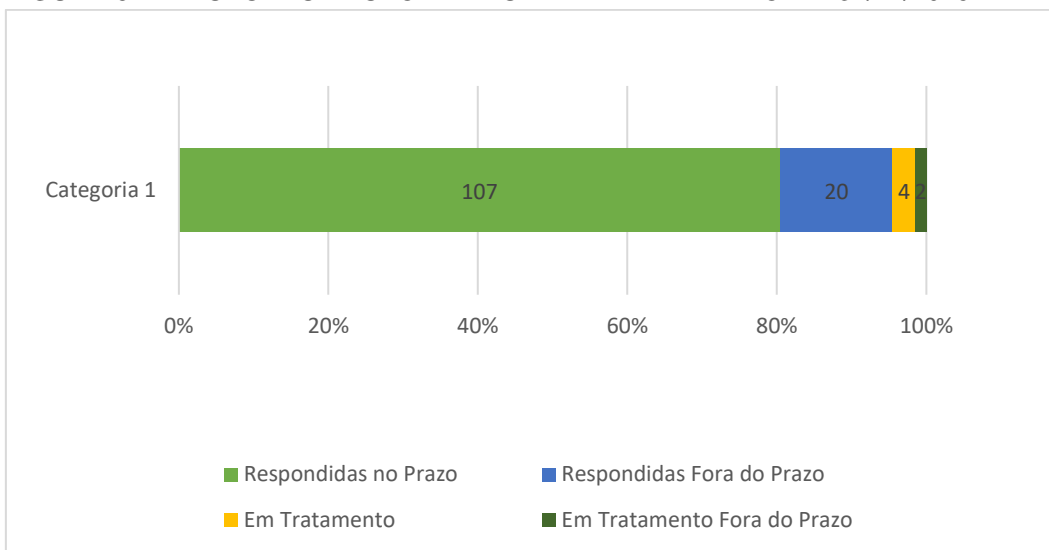
Governo do Estado de Mato Grosso
SECEL - Secretaria de Estado de Cultura, Esporte e Lazer

TOTAL GERAL	133	100%
--------------------	------------	-------------

*Em tratamento no dia 31/12/2025

Sendo assim, 95% das mensagens foram respondidas, enquanto 5% estavam em tratamento na data de 31 de dezembro de 2025.

FIGURA 3: MENSAGENS RESPONDIDAS E EM TRATAMENTO EM 31/12/2025



Em 31 de dezembro de 2025, foram respondidas 127 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, 84% foram respondidas dentro desse prazo de 30 dias, conforme Figura 3. O tempo médio de resposta foi de 15 dias.

3.2 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 4 E TABELA 4: MENSAGENS VÁLIDAS POR NATUREZA

NATUREZA	TOTAL
Solicitação	38
Denúncia	27
Informação	22
Reclamação	13
Sugestão	3
Total Geral	103

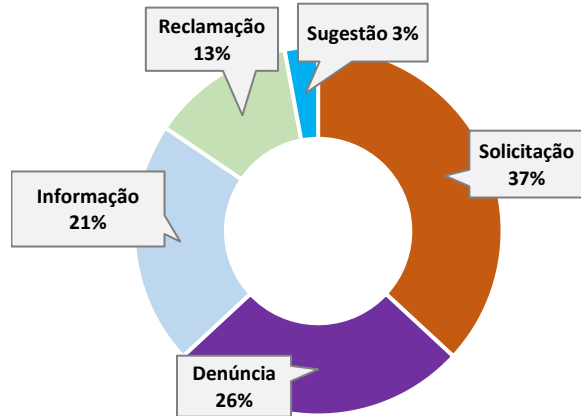
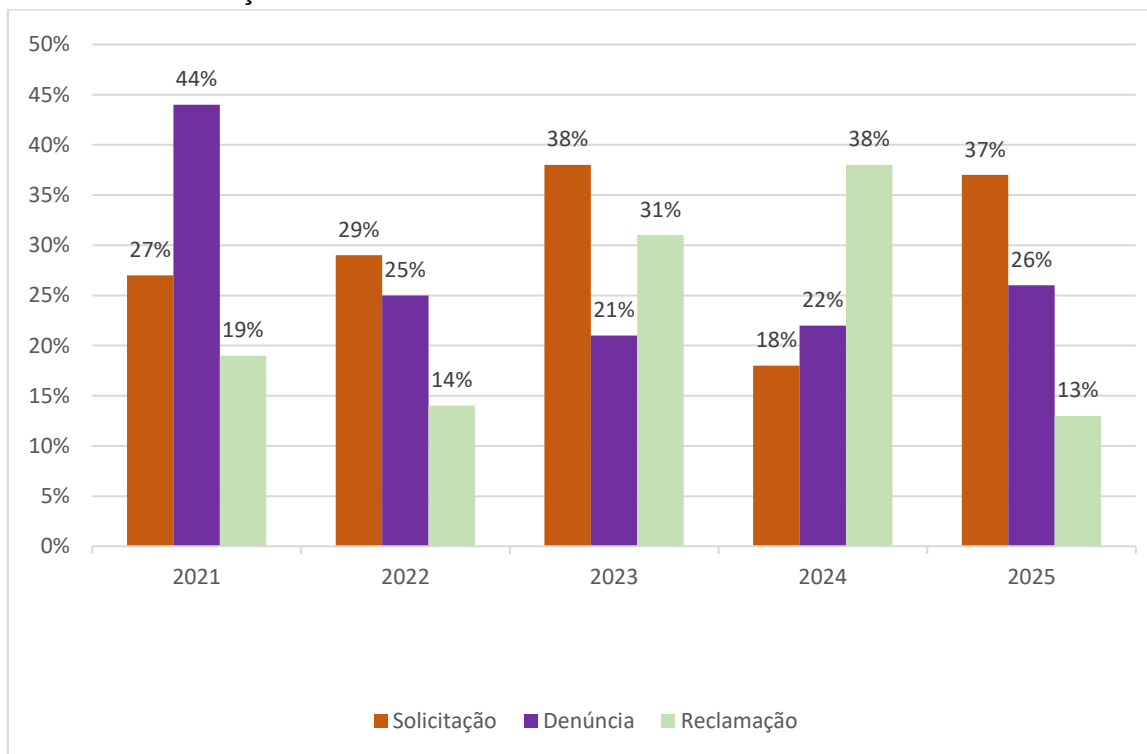


FIGURA 5: EVOLUÇÃO PRINCIPAIS NATUREZAS 2021 – 2025



4. PERFIL DO USUÁRIO

4.1 Estado de Origem



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

No sistema, 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	87
Rio de Janeiro	6
São Paulo	4
Distrito Federal	2
Piauí	2
Paraná	1
Minas Gerais	1
Total Geral	103

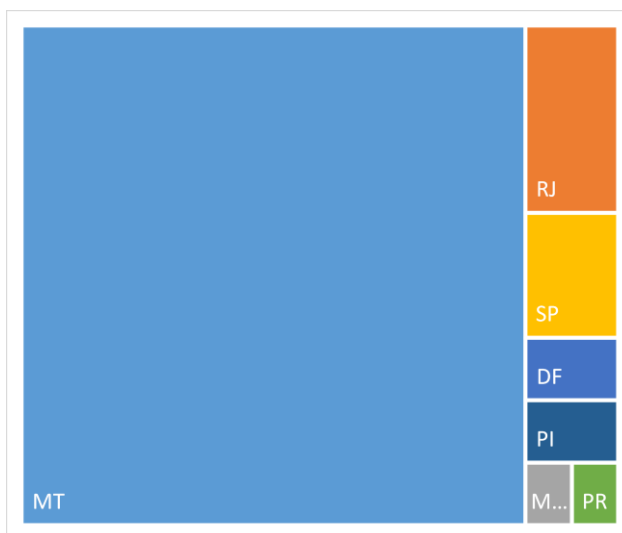


FIGURA 7 E TABELA 6: MENSAGENS VÁLIDAS – MT – CAPITAL X INTERIOR

CIDADE	TOTAL
Cuiabá	59
Interior	28
Total Geral	87



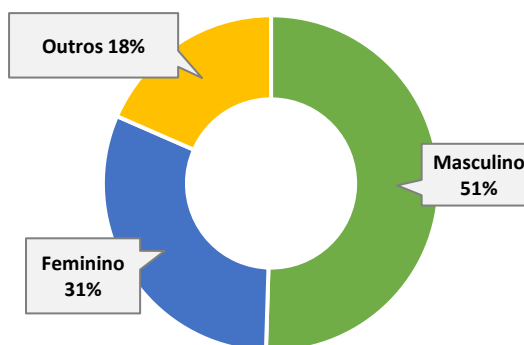


4.2 Gênero

Na segmentação por gênero, 51% dos usuários informaram gênero masculino, 31% feminino e 18% Não Informaram/Outros.

FIGURA 8 E TABELA 7: PERFIL DO USUÁRIO – GÊNERO

GÊNERO	TOTAL
Masculino	52
Feminino	32
Outros	19
TOTAL GERAL	103



5. ASSUNTOS RECORRENTES

Quatro, dos vinte e cinco assuntos recorrentes, somam 37,87% das mensagens recebidas pela Ouvidoria setorial da SECEL com assuntos recorrentes, sendo “Documentação e Informação/ e Incentivo Esportivo” e “Políticas e Diretrizes” os que mais aparecem, com 11,65% e 7,77%, 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

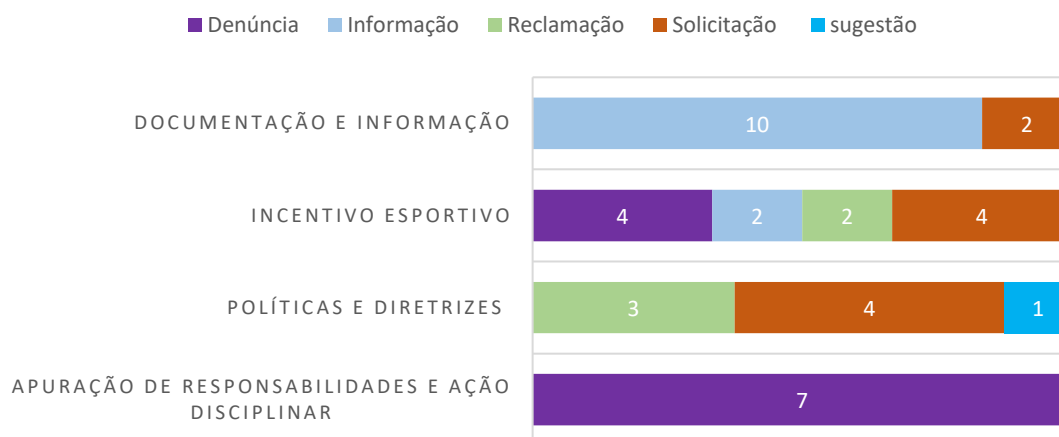
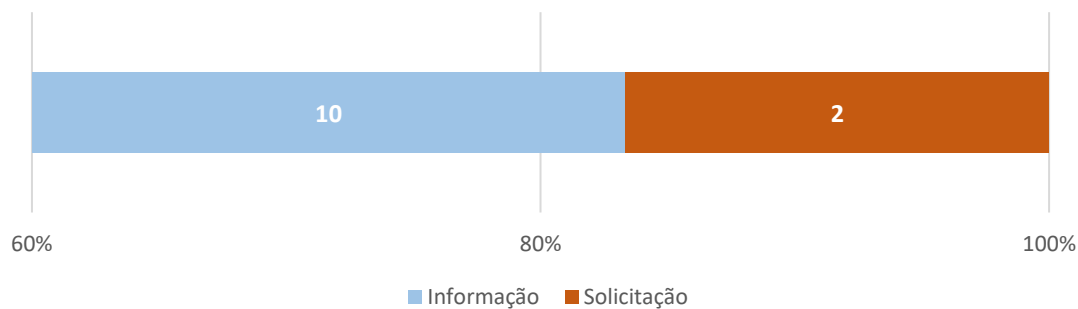


TABELA 8: ASSUNTOS RECORRENTES

ASSUNTO	TOTAL	%
DOCUMENTAÇÃO E INFORMAÇÃO	12	11,65%
INCENTIVO ESPORTIVO	12	11,65%
POLÍTICA E DIRETRIZES	8	7,77%
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADES E AÇÃO DISCIPLINAR	7	6,80%
OUTROS ASSUNTOS	64	62,13%
Total Geral	103	100%

5.1 Documentação e Informação

FIGURA 10: MENSAGENS SOBRE DOCUMENTAÇÃO



Este assunto concentra as mensagens relacionadas a processos em geral sob a responsabilidade da SECEL, as quais são devidamente encaminhadas aos setores



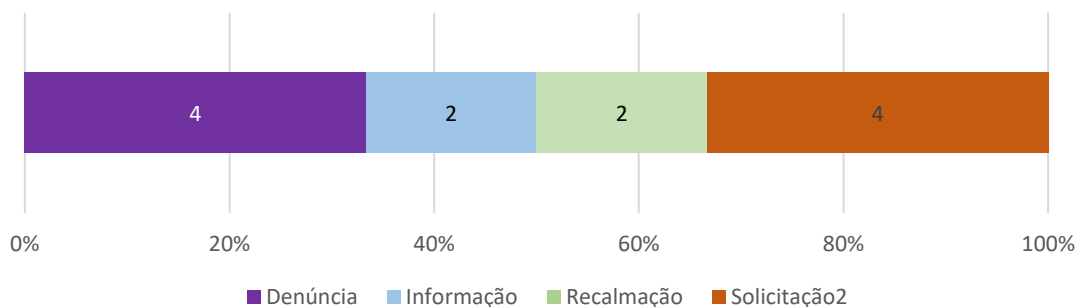
Governo do Estado de Mato Grosso
SECEL - Secretaria de Estado de Cultura, Esporte e Lazer

competentes para tratamento e providências. Do total de manifestações recebidas, 83% correspondem a pedidos de Informação, enquanto 17% referem-se a Solicitações.

Ao analisar especificamente o conteúdo das manifestações, observa-se que 75% tratam de documentos em geral, ao passo que 25% estão relacionados a processos administrativos.

5.2 Incentivo Esportivo

FIGURA 11: MENSAGENS SOBRE ESPORTE

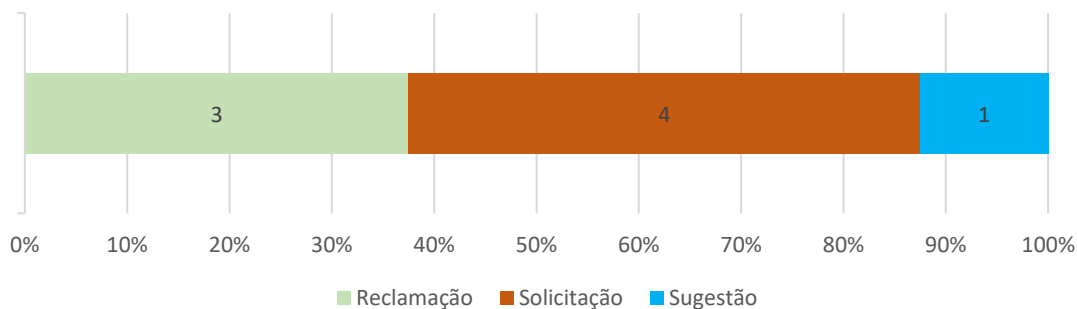


Neste assunto “Incentivo Esportivo”, as Denúncias e Solicitação representam 34% das mensagens, Informação e Reclamações 16%.

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.

5.3 Políticas e Diretrizes

FIGURA 12: MENSAGENS SOBRE POLÍTICA E DIRETRIZES





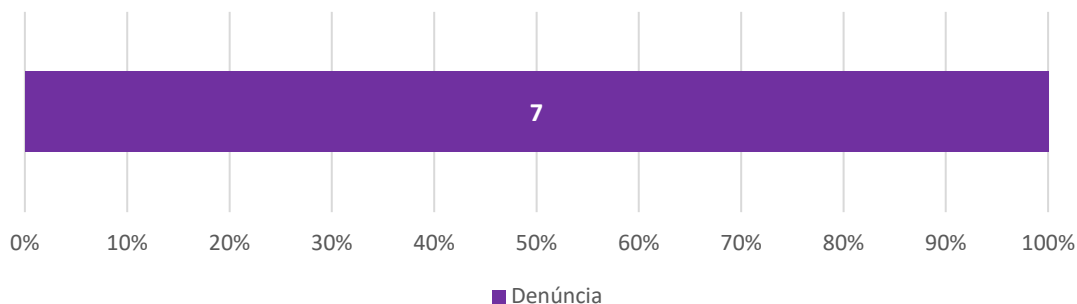
Governo do Estado de Mato Grosso
SECEL - Secretaria de Estado de Cultura, Esporte e Lazer

No assunto “Políticas e Diretrizes”, as Solicitações representam 50% das mensagens desse assunto, Reclamações 38% e Sugestão 12%.

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.

5.4 Apuração de Responsabilidades e Ação Disciplinar

FIGURA 13: 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 e relacionamento e ética profissional. As denúncias representam 100% das mensagens nesses assuntos.

Na análise do assunto específico das manifestações, destacam-se as denúncias de Processos Disciplinares (43%), Relacionamento e Ética Profissional (29%), Procedimento de Apuração Ética (14%) e Assédio Moral (14%).

6. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

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

6.1 Documentação e Informação



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

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.

6.2 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.

6.3 Políticas e Diretrizes

As manifestações de solicitação e reclamação foram respondidas com explicações detalhadas, citando leis, decretos e normativas aplicáveis, bem como orientações para contato direto com os responsáveis. A sugestão foi encaminhada ao setor responsável para análise e providências que fizerem necessárias.

6.4 Apuração de Responsabilidades e Ação Disciplinar

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

1. EQUIPE DA OUVIDORIA SETORIAL

A Ouvidoria Setorial da SECEL é composta por um ouvidor, uma subouvidora e uma profissional contratada por empresa terceirizada. Além das atribuições próprias da ouvidoria, o ouvidor e a profissional terceirizada também integram o Núcleo de Gestão Estratégica para Resultados (NGER) da Secretaria. A subouvidora, por sua vez, encontra-se lotada no Gabinete do Secretário de Esporte e Lazer.

À apreciação superior.

Cuiabá, 11 de março de 2026.



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

Jonathan Roberto da Silva
Ouvidor Setorial da SECEL

David Moura Pereira da Silva
Secretário de Cultura Esporte e Lazer