



Governo do Estado de Mato Grosso  
SEDEC - Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico

# **RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DE OUVIDORIA PERÍODO 01/01/2020 A 31/12/2020**

## **SEDEC**

**2020**



Governo do Estado de Mato Grosso  
SEDEC - Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico

## **Apresentação**

Apresenta-se neste relatório os registros da participação social através dos canais de ouvidoria da SEDEC.

Com base nessas demandas, a Ouvidoria busca o aprimoramento dos procedimentos e rotinas internas da instituição.

A Ouvidoria Setorial é o elo de ligação entre a sociedade e a Administração Pública, as manifestações registradas pelo cidadão quando consolidadas podem servir de eficiente ferramenta para auxiliar o gestor na correção de rumos e ajuste de políticas, gerando a melhoria da qualidade de vida da população.

Ouvidoria Setorial:

**Elaine da Cruz Boa Sorte Aquino**  
Ouvidora

**Maria Lenice Matos Conceição**  
Sub Ouvidora



Governo do Estado de Mato Grosso  
SEDEC - Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico

## 1. Objetivo

O objetivo deste relatório de ouvidoria é apresentar dados e informações sobre as demandas recebidas por meio dos canais disponíveis na SEDEC.

A Ouvidoria interage com os usuários diretamente no que se refere aos serviços prestados pelo órgão através de seus canais de atendimento.

## 2. Canais de atendimento:

- Sistema “Fale Cidadão”
- Telefone
- E-mail.
- Presencial no órgão
- Caixa de Ouvidoria na recepção da SEDEC

As demandas recebidas foram separadas no gráfico a seguir, por secretaria adjunta:

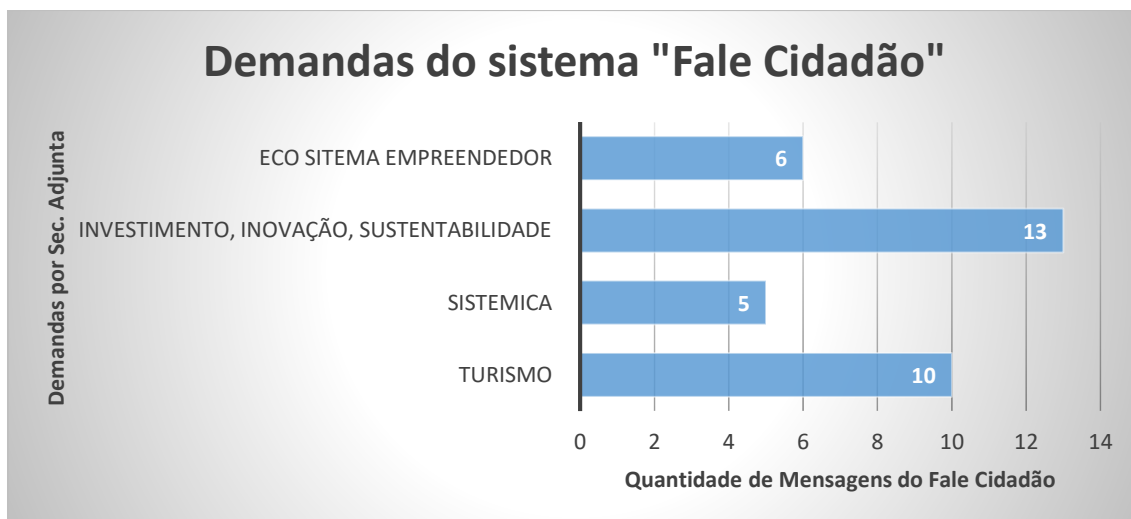


Gráfico 1 – total de demandas do sistema “Fale cidadão”

Durante o exercício de 2020 a sistema “Fale Cidadão” recebeu um total de 34 mensagens com manifestações variadas.



Governo do Estado de Mato Grosso  
SEDEC - Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico

### 3. Manifestações

Reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços:

- Reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público;
- Denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- Elogio: demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- Sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública estadual;
- Solicitação: pedido para adoção de providências por parte da Administração;
- Simplifique: proposta, solicitação de simplificação na prestação do serviço público;
- Comunicação: comunicação de irregularidade de forma anônima;

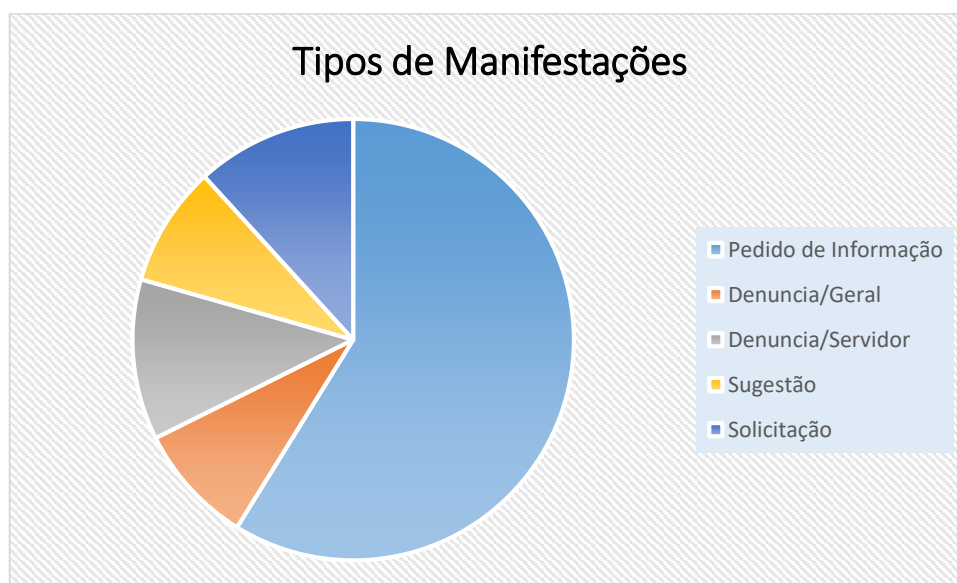


Gráfico 2 – Manifestações - Fonte sistema “Fale cidadão”

O gráfico apresenta que a maior demanda da SEDEC se concentra no pedido de informação por parte do usuário.

Com a implantação da unidade do Observatório de Desenvolvimento na SEDEC, as informações se tornaram mais rápidas, facilitando o trabalho da Ouvidoria Setorial.



Governo do Estado de Mato Grosso  
SEDEC - Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico

Com base na Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI) e no Decreto nº 806/2021, os atendimentos de pedidos de informação devem ser realizados da seguinte forma: 1. O Decreto nº 806/2021 regulamentou a aplicação da “LAI” no âmbito do Poder Executivo Estadual e embasa todo o andamento do pedido no órgão, estabelecendo as formas de fornecimento, as hipóteses de negativa, recursos, prazos e etc. 2. O prazo para fornecimento da informação é de 20 dias, prorrogáveis por mais 10, mediante justificativa, que será comunicada ao interessado.

#### 4. Outros canais de atendimento

A ouvidoria setorial, possui outros canais de atendimento para melhor atender o cidadão. O gráfico a seguir aponta demandas recebidas fora do sistema “Fale cidadão”.

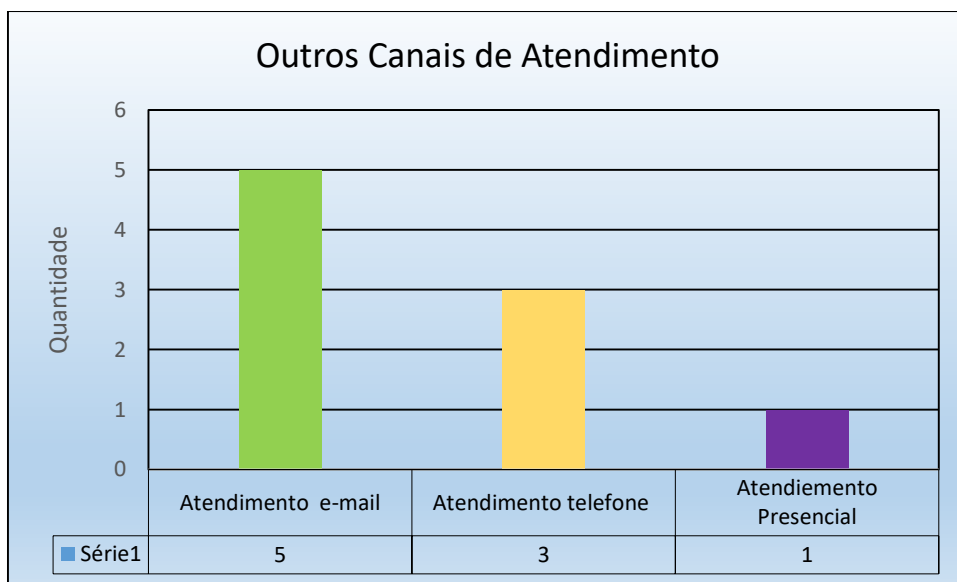


Gráfico 3 – Atendimento – Fonte sistema “Fale cidadão”



Governo do Estado de Mato Grosso  
SEDEC - Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico

## 5. Assuntos demandados em 2020

Foram separados por secretarias adjuntas os assuntos mais demandados pelos usuários do sistema “Fale Cidadão” para maior percepção da contribuição social e técnica da SEDEC:

### **Ecosistema Empreendedor**

- MICROCRÉDITO
- Invenção auto indutor
- Livros - solicitação
- Concessão de terrenos no Distrito - Dúvidas
- CEMAT - LUZ PARA TODOS - custeio de instalação pelo particular - posterior restituição do valor - meio rural - Res. 410/2010 da ANEEL – CEMAT
- Solicitação para regularização de via para instalação de rede elétrica.

### **Administração Sistêmica**

- Denúncia -Patrimônio do Governo
- Denúncia – Servidor
- Denúncia - Covid-19 – Coronavírus
- Denúncia - Fiscalização dos Funcionários, Aglomeração
- Regulamento da Mtpar – Pedido de Informação



Governo do Estado de Mato Grosso  
SEDEC - Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico

### **Turismo**

- Mapas turísticos de Mato Grosso
- Saber onde posso obter fotos do Pantanal gratuita para trabalho
- Denúncia falta de fiscalização, higiene no Memorial Rondon
- Abertura do parque estadual da Serra Azul
- Sugestão
- Meio ambiente – Pedido de material
- Agências de turismo trabalhando de forma irregular
- Informação denúncia de guia turístico
- Denúncia - Irregularidades Sedec/Seadtur
- Denúncia de servidor

### **Investimento, Inovação e Sustentabilidade**

- Colaboração em pesquisa sobre os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
- Tabela do Prodeic
- Colaboração ODS
- Reunião CDAE – Informação
- Sedec - carta consulta – Informação
- Acesso à Informação
- Credenciamento Proalmat 2020
- Informação de incentivos fiscais
- Produção Agrícola da Região Sudeste de Mato Grosso
- Proalmat – Pedido de informação
- Sedec/Proder – Pedido de informação

## **5. Considerações Finais**

A Ouvidoria está sempre atenta aos melhoramentos que possam ser alcançados no seu método de trabalho e também na apresentação dos resultados alcançados.



Governo do Estado de Mato Grosso  
SEDEC - Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico

No desenvolvimento das atividades de Ouvidoria que culminou com a elaboração desse Relatório foram empreendidos todos os esforços, buscando sempre atuar com imparcialidade, tempestividade, dedicação, objetividade, transparência e confidencialidade, no intuito de reportar com a máxima fidedignidade todas as informações para subsidiar a gestão superior e da CGE a fim de aprimorar os serviços prestados pela Ouvidoria Setorial.

Cuiabá 29 de março de 2021.

A handwritten signature in purple ink, appearing to read 'E. da C. B. S. A.'.

**Elaine da Cruz Boa Sorte Aquino**  
**Ouvidora - SEDEC**