

OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO

Relatório de Gestão de Ouvidoria

2022

USCI - FUNDTUR

1. DENÚNCIAS

No ano de 2022 a FUNDTUR **NÃO** recebeu denúncias.

2. RECLAMAÇÕES, SOLICITAÇÕES, SUGESTÕES E ELOGIOS

No ano de 2022 a Fundação de Turismo de Mato Grosso do Sul recebeu total de 07 manifestações dos tipos: reclamações, solicitações, sugestões e elogios.

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADES
RECLAMAÇÕES	02
SOLICITAÇÕES	04
SUGESTÕES	01
ELOGIOS	00
TOTAL	07

2.1. ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES

ASSUNTOS	QUANTIDADES
Turismo	02
Outros	02
Cidadania	01
Atendimento	01
Assistência ao idoso	01

2.2. ANÁLISE

As manifestações direcionadas à Fundação de Turismo do MS no ano de 2022 foram pontuais, sendo relacionadas ao Programa Incentiva +MS (sendo 1 solicitação e 1 reclamação), Atendimento telefônico

OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO

(1 reclamação), Agendamento no Bioparque Pantanal (2 solicitações) e referente ao calendário de eventos do MS no que tange a inserção de eventos e atualização (1 solicitação e 1 sugestão).

2.3. PROVIDÊNCIAS

No que diz respeito ao Programa Incentiva+MS o beneficiário foi informado da situação em relação ao recebimento das parcelas, uma vez que foram 6 parcelas de R\$ 1.000,00, sendo que o atraso na liberação de algumas parcelas se deu em detrimento das liberações por lote por parte do Tesouro e em virtude da virada de exercício de 2021/2022, acarretando alguns atrasos.

Em relação ao atendimento telefônico, reforçamos em nosso site institucional (www.turismo.ms.gov.br) horário de atendimento, uma vez que como não foi identificado o horário da tentativa da ligação, entendemos que possa ter ocorrido no horário do almoço. Como alguns órgãos públicos funcionam em horários diferentes possa ter havido esse entendimento (logo das 12h às 13h30 inserimos que não há atendimento telefônico).

Quanto aos agendamentos no Bioparque Pantanal e questões pertinentes ao mesmo são direcionadas a SEGOV como encaminhamento.

E sobre o calendário de eventos, a Fundação de Turismo de MS tem um trabalho no que diz respeito ao calendário de eventos para promoção do destino, apresentado anualmente ao trade turístico. O calendário Oficial de Eventos do Mato Grosso do Sul foi instituído pela Lei n. 3.945, de 4 de agosto de 2010, e a inserção ou manutenção dos eventos no calendário de eventos estadual deve tramitar pelos meios legais, não cabendo a Fundtur.

3. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

3.1. Relação de pedidos de acesso à informação recebidos em 2022

NUP	Pedido Inicial		Recurso de Primeira Instância	
	Recebido em	Respondido em	Recebido em	Respondido em
1 53101000000021202247	20/01/2022	25/02/2022		
2 53101000000072202228	11/02/2022	25/02/2022		
3 71020800000001202225	24/03/2022	11/04/2022		
4 71020800000002202295	22/04/2022	06/05/2022		
5 71020800000003202268	29/04/2022	06/05/2022		
6 71020800000004202241	12/07/2022	02/08/2022		
7 71020800000006202284	07/12/2022	20/12/2022		

OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO

3.2. Considerações sobre os pedidos de acesso à informação

Todos os pedidos recebidos que eram de responsabilidade da Fundtur foram sanados com êxito.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Seria interessante inserir um campo de manifestações reencaminhadas, para verificar os pedidos que acabam vindo aos órgãos mas são de competência de outros.

Danielle Cardoso de Moura

Unidade Seccional de Controle Interno da Fundtur

PORTARIA "P" FUNDTUR Nº 003, DE 24 DE JANEIRO DE 2023.