

USCI - FUNDAÇÃO DE TURISMO DE MS

Relatório de Gestão de Ouvidoria 2025

► No ano de 2025 a Fundação de Turismo de Mato Grosso do Sul recebeu o TOTAL de 07 (sete) demandas de ouvidoria.

1. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

No ano de 2025 a Fundação de Turismo de Mato Grosso do Sul recebeu 06 (seis) manifestações de ouvidoria.

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	QUANTIDADE
Reclamação	6
Sugestão	0
Elogio	0
Solicitação	0
TOTAL	06

ASSUNTOS	QUANTIDADE
Normas e fiscalização	04
Atendimento telefônico	01
Rotina administrativa	01
TOTAL	06

SITUAÇÃO	QUANTIDADE
Arquivadas	00
Complementada	00

Concluídas	06
Em aberto (sem análise)	00
Encaminhadas	00
Prorrogada	00
TOTAL	06

1.1. Análise dos pontos recorrentes

As manifestações direcionadas à Fundação de Turismo do MS no ano de 2025 foram pontuais, a saber: a) Em sua maioria relativas a normas e fiscalização de empreendimentos e/ou profissionais que atuam nas Atividades Características do Turismo; b) Relativo a canais de comunicação junto a Fundtur em detrimento de problemas técnicos na telefonia e rotina administrativa.

1.2. Providências adotadas

No que diz respeito as normas e fiscalização, foi informado aos solicitantes que: a) A fiscalização é competência do Ministério do Turismo, sendo que desde 2022 o Mtur enviou orientações as unidades regionais, em que orienta-se ao usuário fazer solicitações de fiscalização, reclamação e/ou denúncia via canal de ouvidoria do referido ministério, devendo anexar documentações comprobatórias conforme o caso; b) Caso o profissional esteja praticando venda de pacotes sem o devido cadastro de agência, há a orientação, nesse caso, de denúncia, em virtude de inexistência do cadastro no Cadastur, podendo abrir uma notificação de irregularidade na prática dessa atividade, diretamente no canal de ouvidoria segundo o Ministério do Turismo; disponível em: <https://www.gov.br/turismo/pt-br>, que será analisado pelo órgão responsável, que aciona a unidade regional quando

necessário, que seria na UF em que o empreendimento está instalado; d) No que tange a legislação do turismo a nível Nacional como está somente previsto a obrigatoriedade do cadastro das empresas turísticas junto ao Cadastur/Ministério do Turismo conforme previsto na Lei 11.771/2008 e alterações na Lei 14.978/2024. Ressaltamos que o referido cadastro deve ser realizado para que o prestador possa atuar de forma legal no país. Quanto à idoneidade, e demais deveres e obrigações, deve-se procurar os órgãos de defesa do consumidor para averiguar se existe alguma denúncia/reclamação; e) Em relação a irregularidades ambientais foi informado que o solicitante deve encaminhar ao Instituto de Meio Ambiente de Mato Grosso do Sul - IMASUL ou outros órgãos ambientais para as devidas apurações da existência de irregularidades no tocante aos possíveis danos ambientais.

No que tange aos canais de comunicação foi informado o link de acesso para a verificação de contatos por área de atuação na Fundtur: <https://www.turismo.ms.gov.br/wp-content/uploads/2025/05/RAMAIIS-POR-SETORES-FUNDACAO-DE-TURISMO-DE-MS-maio-2025.pdf> . Entretanto, no período de reclamação a telefonia estava com problemas técnicos o que motivou a abertura de alguns chamados para sanar a problemática. Complementarmente, dessa forma também foi informado em relação a rotina administrativa.

2. DENÚNCIAS

No ano de 2025 a Fundação de Turismo de Mato Grosso do Sul recebeu 00 (zero) Denúncias para apuração, através do **Sistema e-MS**.

	NUP do Fala.BR	NUP do e-MS	SITUAÇÃO
1	-	-	-

2.1. Análise dos pontos recorrentes

Nada consta.

2.2. Providências adotadas

Nada consta.

3. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

No ano de 2025 a Fundação de Turismo de Mato Grosso do Sul recebeu 01 (um) Pedido de Acesso à Informação.

ASSUNTOS	QUANTIDADE
Contratos de publicidade	01
TOTAL	01

SITUAÇÃO	QUANTIDADE
Arquivados	00
Complementado	00
Concluídos	01
Em aberto (sem análise)	00
Encaminhados	00
Prorrogado	00
TOTAL	01

3.1. Análise dos pontos recorrentes

Acerca das informações pertinentes aos contratos de publicidade ativos na Fundtur, nos foi solicitado:

1. Quais são as agências contratadas e em que data foram assinados os contratos de Publicidade; Comunicação Institucional ou Comunicação Corporativa ou, ainda, denominação equivalente; Comunicação Digital e; Live Marketing?
2. Qual o valor da contratação?
3. Qual a vigência atual, e a vigência máxima, desses contratos?
4. Poderiam enviar cópias dos referidos contratos e todos os aditivos celebrados, por favor?

3.2. Providências adotadas

Nesse sentido foram prestadas as seguintes informações:

1. A agência contratada pela Fundação de Turismo de Mato Grosso do Sul é a Oitenta Vinte Marketing LTDA.

2. O valor da contratação é de R\$ 7.000.000,00 (sete milhões de reais), com vigência de 17/02/2022 a 16/02/2023, conforme publicado no Portal da Transparência, disponível em: <http://www.transparencia.ms.gov.br/#!/ContratoPublico>. A primeira renovação aditou o valor de R\$ 1.750.000,00. Totalizando: R\$ 8.750.000,00, cuja vigência foi de 17/02/2023 a 17/02/2024. A segunda renovação teve a vigência de 18/02/2024 a 15/02/2025, no valor de R\$ 7.000.000,00 (sete milhões de reais), conforme publicado no Portal da Transparência, disponível em: <http://www.transparencia.ms.gov.br/#!/ContratoPublico>. A segunda renovação aditou o valor de R\$ 1.750.000,00. Totalizando: R\$ 8.750.000,00. Ao acessar o endereço mencionado, basta colocar no filtro o ano correspondente a pesquisa e

indicar no campo órgão Fundo para o Desenvolvimento do Turismo do Estado de MS para a realização da pesquisa.

3. A atual vigência é 16/02/2025 a 17/02/2026, no valor de R\$ 7.000.000,00 (sete milhões de reais), disponível em: <http://www.transparencia.ms.gov.br/#/ContratoPublico>. Segundo a legislação vigente o órgão pode renovar por 60 meses.

4. Encaminhamos em anexo o contrato e aditivo disponível no portal da transparência estadual.

4. ATENDIMENTOS REALIZADOS EM OUTROS CANAIS

No ano de 2025 a Fundação de Turismo de Mato Grosso do Sul realizou 0 (zero) atendimentos em outros canais de ouvidoria.

CANAL DE OUVIDORIA	QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS
e-mail	00
Telefone	00
WhatsApp	00
Sistema Informatizado	00
Presencial	00
Outros (Quais?)	00
TOTAL	00

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Todos os pedidos recebidos pela Fundtur foram respondidos com êxito.

Campo Grande/MS, 12 de fevereiro de 2026.

Danielle Cardoso de Moura

Unidade Setorial de Controle Interno da Fundtur

PORTARIA “P” FUNDTUR Nº 003, DE 24 DE JANEIRO DE 2023.