

OUVIDORIA SETORIAL DA SECRETARIA DE  
ESTADO DA CULTURA

**RELATÓRIO DE GESTÃO DE  
OUVIDORIA 2021**

Secretaria de  
Estado da  
Cultura



## **Ficha Técnica**

**Ronaldo Ramos Caiado**

GOVERNADOR DO ESTADO DE GOIÁS

**Lincoln Graziani Pereira da Rocha**

VICE-GOVERNADOR

**Marcelo Eugênio Carneiro**

SECRETÁRIO DE ESTADO DE CULTURA DE GOIÁS

**Bruno Abdala Vieira Di Coimbra**

GERENTE DE SECRETARIA-GERAL

**Keli Cristine Lemes de Souza Oliveira**

OUVIDORA TITULAR

**Pedro Lucas Rodrigues Araujo**

OUVIDOR-ADJUNTO

**SECULT – Secretaria de Estado de Cultura de Goiás**

Praça Dr. Pedro Ludovico Teixeira,2, S/C – Bairro Setor Central - Goiânia – GO,  
CEP 74003-010 – (62) 3201-4609.

E-mail: [ouvidoria.cultura@goias.gov.br](mailto:ouvidoria.cultura@goias.gov.br)

## Sumário

Introdução	3
Manifestações por tipologia e suas definições	5
Atendimentos	6
Manifestações	8
Pedido de Acesso à Informação - L.A.I.	16
Tempo médio de resposta	17
Resolutividade	19
Respostas insatisfatórias	21
Nota de recomendação	21
Perfil do Manifestante	22
Ações realizadas pela Ouvidoria-Geral em 2021	23
Conclusão	24

## **Introdução**

Em cumprimento aos Artigos 14 e 15 da Lei Federal n.º 13.460/2017 e ao Artigo 19 do Decreto do Estado de Goiás n.º 9.270/2018, apresentamos neste relatório o resultado das atividades desenvolvidas no âmbito da Ouvidoria Setorial da Secretaria de Estado de Cultura, referente ao ano base de 2021, comparando-o sempre que for necessário com os resultados do ano de 2020.

O Decreto Estadual nº 9.270/2018 dispõe sobre as atividades e a estruturação das Ouvidorias da Administração Pública Direta e Indireta do Estado de Goiás. Cabe a elas o importante papel de apresentar respostas às manifestações registradas pelos usuários dos serviços públicos no Sistema de Gestão de Ouvidorias — SGOe —, observando os prazos e as condições estabelecidas nas legislações vigentes.

A Ouvidoria Setorial da Secretaria de Estado de Cultura - SECULT faz parte da Gerência de Secretaria-Geral da SECULT, com subordinação técnica à Superintendência de Participação Cidadã da Controladoria-Geral do Estado – CGE-GO

A Ouvidoria é hoje o principal meio de participação dos usuários dos serviços públicos estaduais na tomada de decisão governamental. No cumprimento dessa função, são disponibilizados os seguintes canais de atendimentos:

- Portal da Ouvidoria: <http://www.cge.go.gov.br/ouvidoria/>;
- Telefones 162 ou 0800 000 0333;
- Unidades do Vapt Vupt;
- E-mail: [ouvidoria.cultura@goias.gov.br](mailto:ouvidoria.cultura@goias.gov.br)
- Carta;
- Presencial.

A Ouvidoria procura agilizar e modernizar o atendimento, em busca de eficiência, efetividade e gestão da qualidade de suas ações, sempre com a devida atenção aos usuários de serviços públicos. Assim, a Ouvidoria Setorial da SECULT institui-se como um meio estratégico e legítimo de comunicação entre a Sociedade e a Administração Pública.

A disponibilização de informações por meio deste relatório de gestão visa atender a necessidade de transparência pública, ampliando a visibilidade dos resultados alcançados a partir da prestação de serviços públicos à sociedade. Do mesmo modo, o documento oferece aos gestores públicos subsídios para a tomada de decisões no que tange às possíveis alterações, correções ou mesmo implementação de novas ações, visando sempre a oferta de serviços públicos com qualidade.

## 1. Manifestações por tipologia e suas definições

Os tipos de manifestações e suas definições estão previstas na Lei Federal nº 13.460/17 e no Decreto Estadual nº 9.270/18.

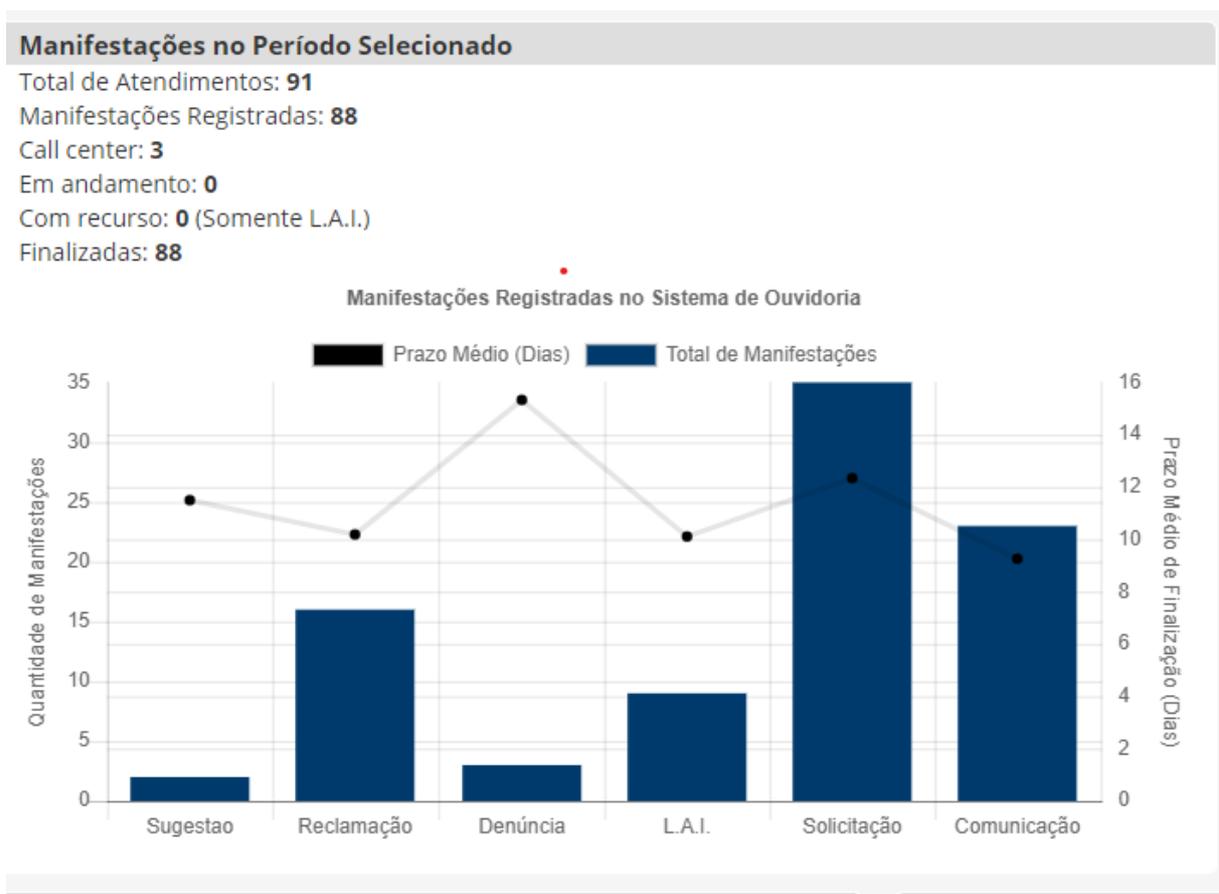
- a. **Manifestações:** reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.
- b. **Reclamação:** Demonstração de insatisfação relativa ao serviço público.
- c. **Denúncia:** Comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.
- d. **Sugestões:** Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública.
- e. **Elogios:** Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.
- f. **Solicitação:** Requerimento de adoção de providência por parte da Administração.
- g. **Comunicação:** Fato relatado por pessoa não identificada.
- h. **Pedido de Acesso à Informação (L.A.I.):** Manifestação aos órgãos e ou entidades, realizadas por pessoa física ou jurídica, que requer informações específicas acerca de determinado assunto.

## 2. Atendimentos

No âmbito da Administração Pública, a Ouvidoria Setorial da SECULT tem como principal competência atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão e a Administração Pública, para que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

A atividade de Ouvidoria no Estado considera que os atendimentos são a soma dos registros pontuais realizados e das manifestações registradas no sistema e que geram um número de protocolo. Dentro desse contexto, em 2021 o Sistema de Gestão de Ouvidoria — SGOe — registrou **91** atendimentos, conforme representado no gráfico abaixo:

**Gráfico 1 — Número total de atendimentos — manifestações registradas e atendimentos pontuais (2021)**



**Gráfico 2 — Quantidade de atendimentos realizados no ano de 2021**



O gráfico acima representa o quantitativo de manifestações registrados no SGO, totalizando 88 (oitenta e oito). As manifestações via call center, as quais perfazem um total de 3 (três) não são contabilizadas no gráfico.

### 3. Manifestações

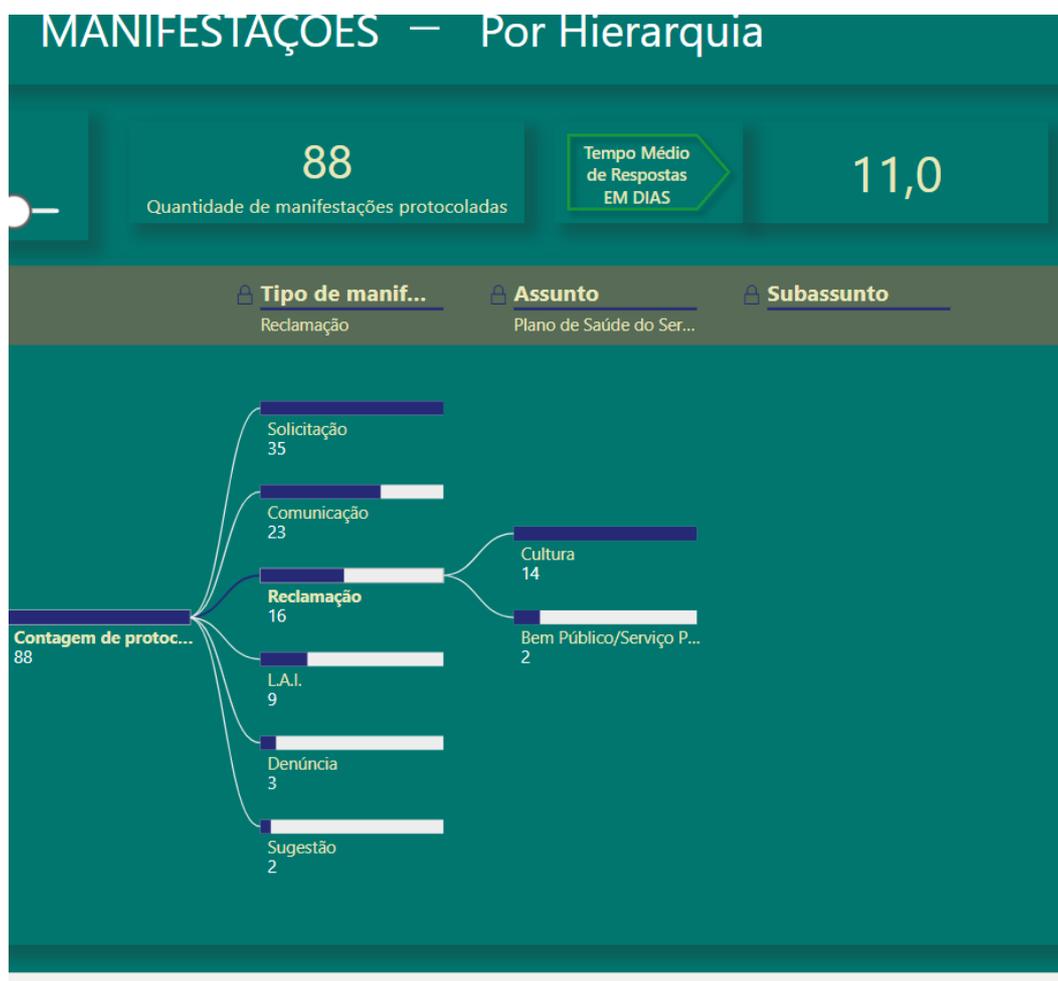
Quando considerado o número de manifestações, ou seja, apenas aquelas registradas no Sistema de Ouvidoria e que geram um número de protocolo para acompanhamento, observamos o número de 88 (oitenta e oito) e 3 (três) na quantidade de manifestações recebidas em 2021.

Gráfico 3 — Análise Geral das Manifestações em 2021



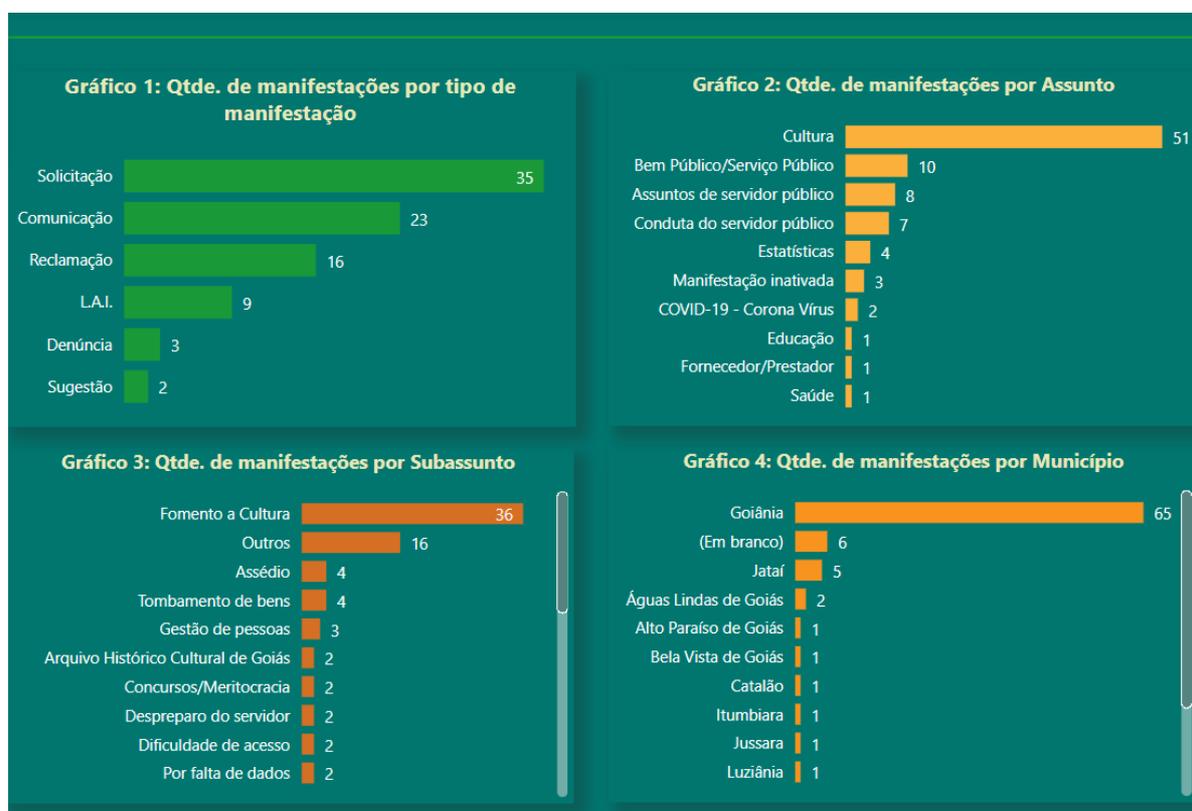
Em relação às manifestações registradas em 2021, no que tange à hierarquia de temas a seguinte distribuição conforme o Gráfico 4.

**Gráfico 4 — Quantidade de manifestações registradas no ano de 2021 por hierarquia de quantitativo**



Na sequência, o Gráfico 5 exibe o ranking das manifestações por tipo, quantidade, subassunto e por município.

**Gráfico 5 — Ranking das manifestações por tipo, assunto, subassunto e quantidade por município.**

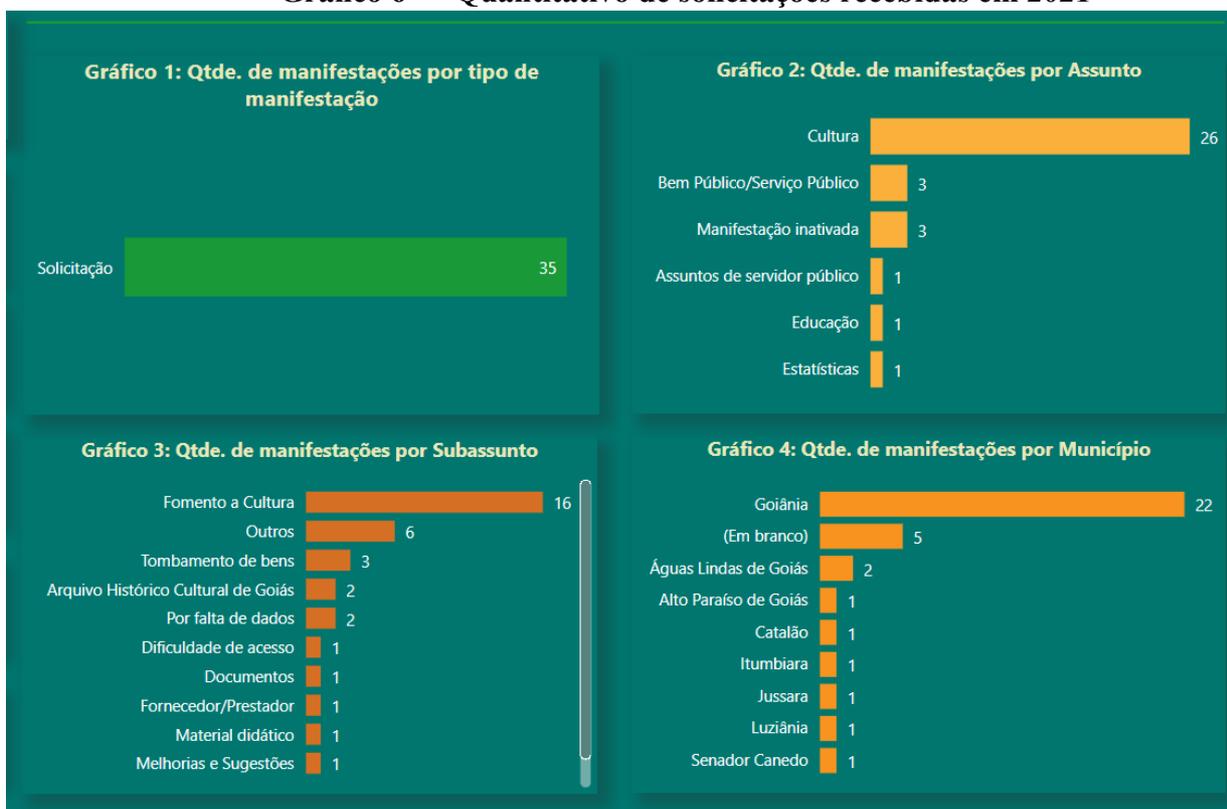


Vale destacar que, em 2021, o quantitativo em solicitações foi maior no assunto “cultura”, subassunto “fomento à cultura” e realizado em grande parte no município de Goiânia.

Nos gráficos de 6 a 10, a intenção é destacar o quantitativo de manifestação por tipo.

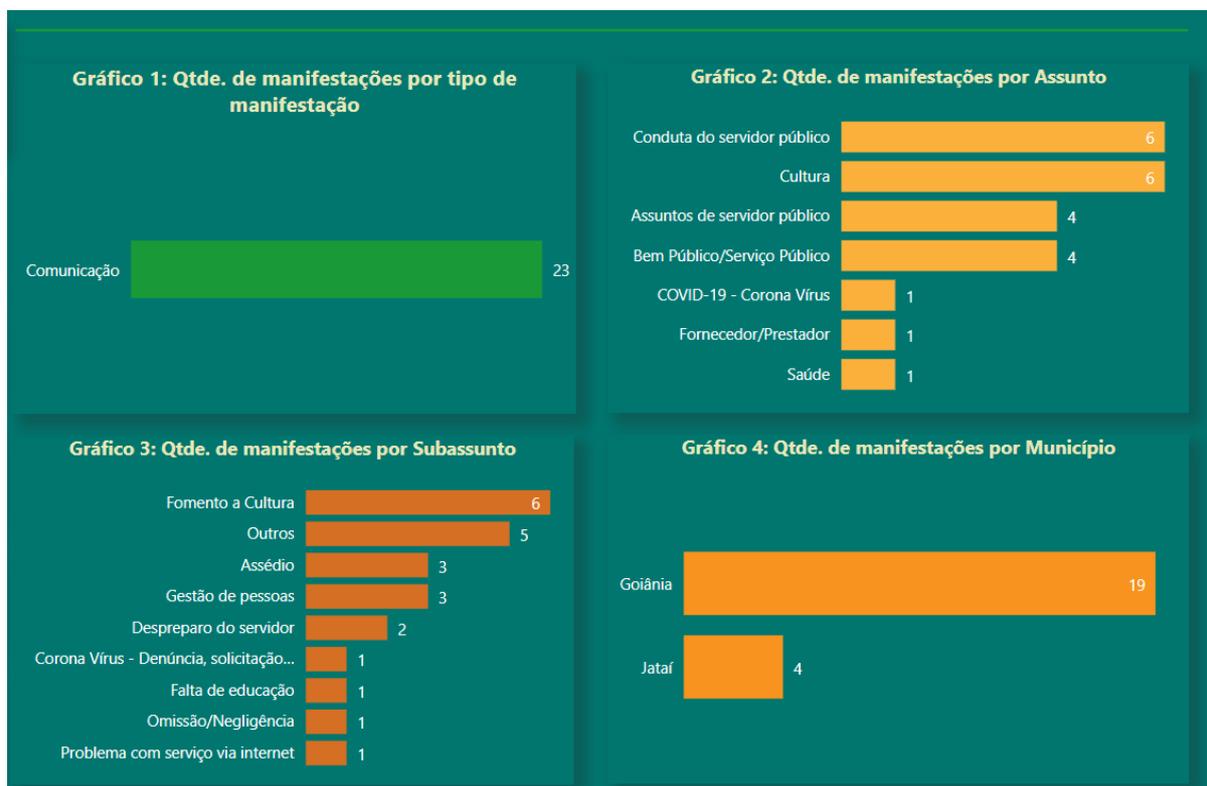
Quanto ao tipo de manifestação “**solicitação**”, do total de 35 (trinta e cinco) solicitações, 26 (vinte e seis) refere-se ao assunto “cultura” e dessas 16 (dezesesseis) estão classificadas no subassunto “fomento à cultura”, sendo 22 (vinte e duas) realizadas pelo município de Goiânia.

**Gráfico 6 — Quantitativo de solicitações recebidas em 2021**

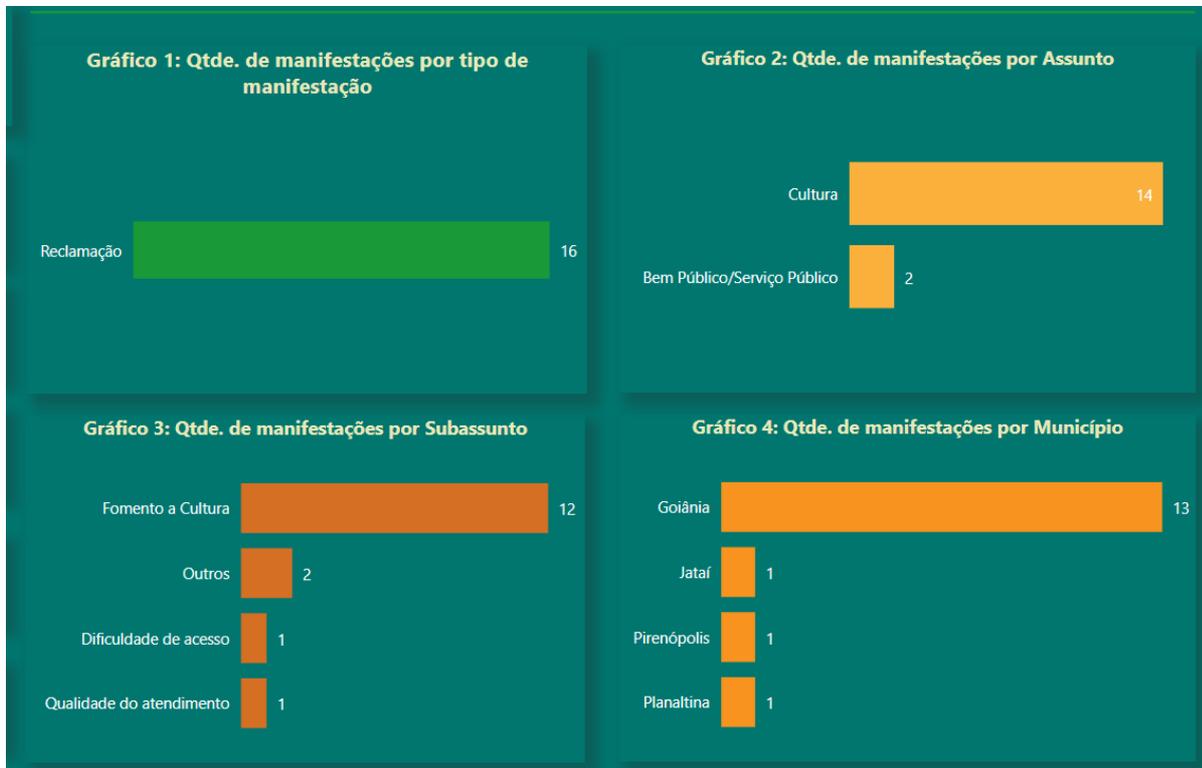


Em relação às manifestações do tipo “comunicação”, foram registradas 23 (vinte e três), desse montante 12 (doze) tiveram empate no tocante ao “assunto” sendo 6(seis) referente à “conduta de servidor público” e 6 (seis) sobre “cultura”. O subassunto “fomento à cultura” foi o mais pleiteado, sendo que o município de Goiânia teve o maior registro de manifestações.

**Gráfico 7 — Quantitativo de comunicações recebidas em 2021**

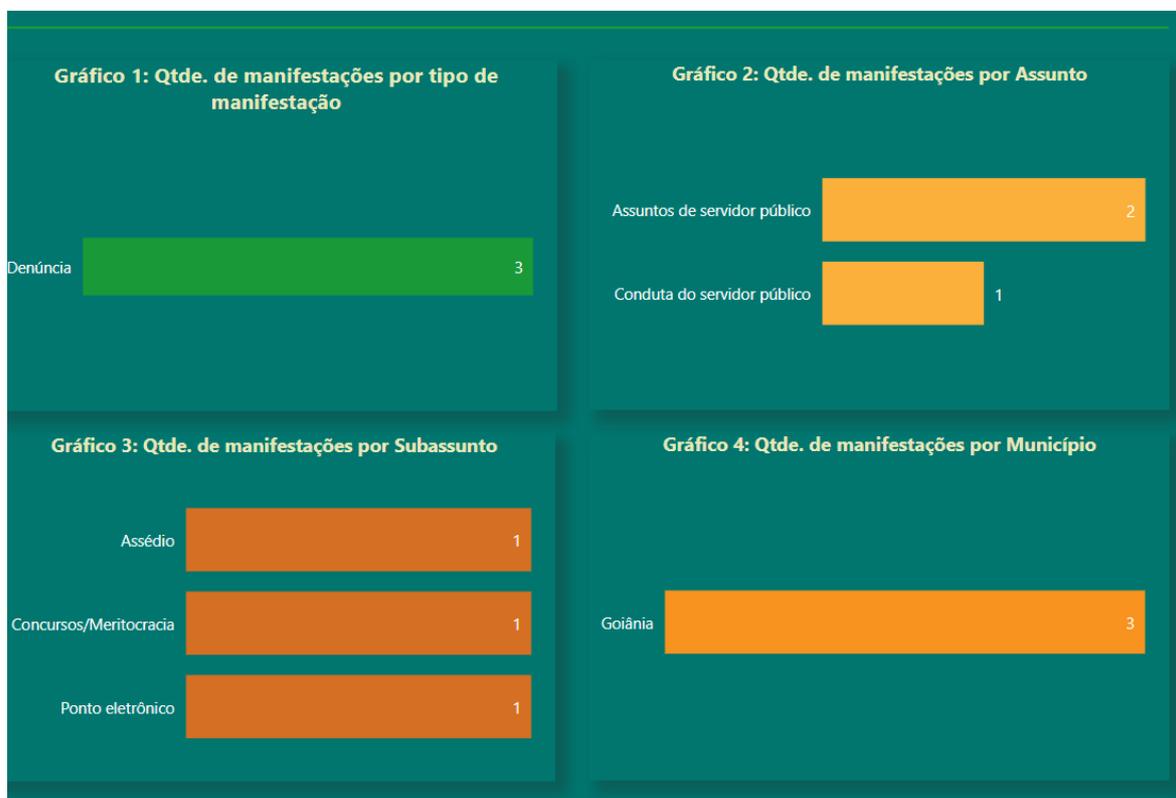


## Gráfico 8 — Quantitativo de reclamações recebidas em 2021



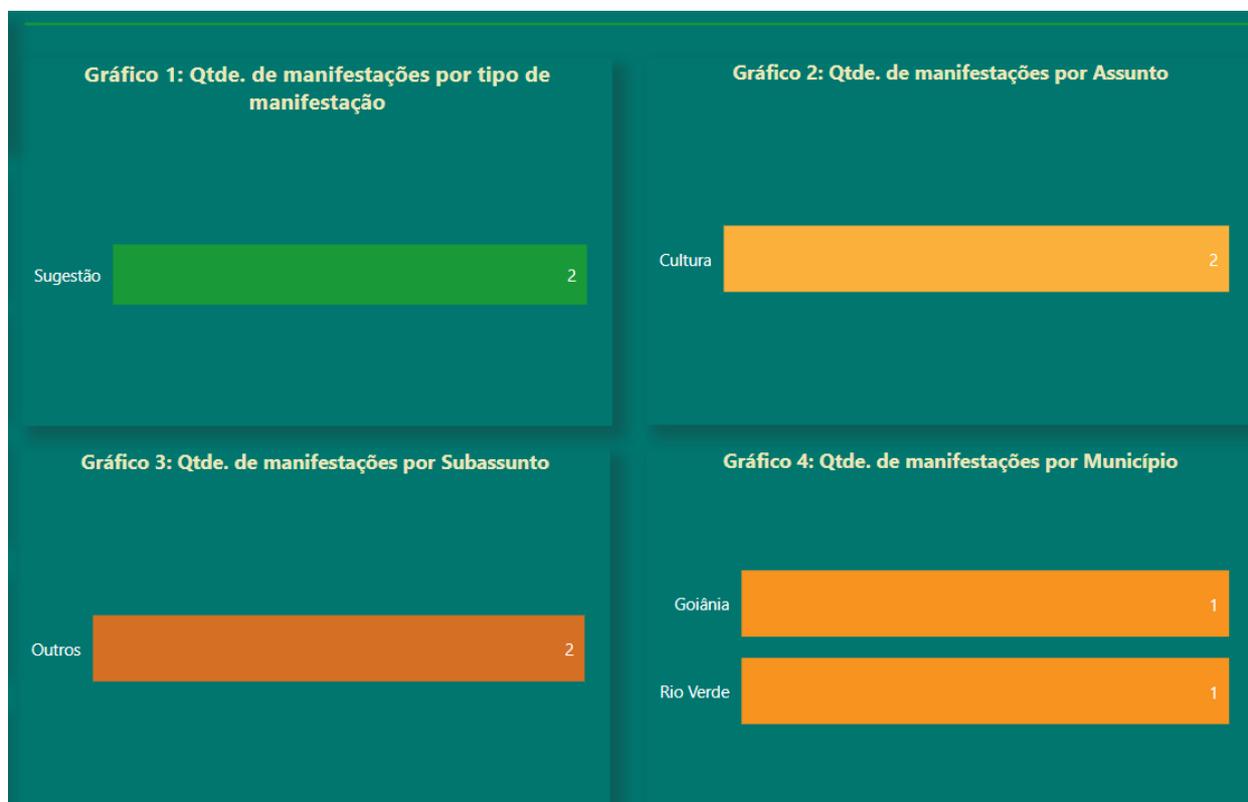
No Gráfico 8 são apresentadas as reclamações, perfazendo um total de 16 (dezesseis) no ano de 2021. O assunto mais requerido foi “cultura” referente ao subassunto “fomento à cultura”, com o Goiânia liderando o quantitativo de manifestações, ou seja, do total das 16 (dezesseis), 13 (treze) são do município de Goiânia.

## Gráfico 9 — Quantitativo de denúncias recebidas em 2021



Quanto ao tipo “denúncia”, percebe-se no Gráfico 9 um quantitativo de 3 (três) manifestações, desse quantitativo, 2 (duas) referentes ao assunto “servidor público” e 1 (uma) referente ao assunto “conduta de servidor público”, sendo 1 (uma) para cada subassunto, “assédio”, “concurso/meritocracia” e “ponto eletrônico” respectivamente.

## Gráfico 10 — Quantitativo de sugestões recebidas em 2021

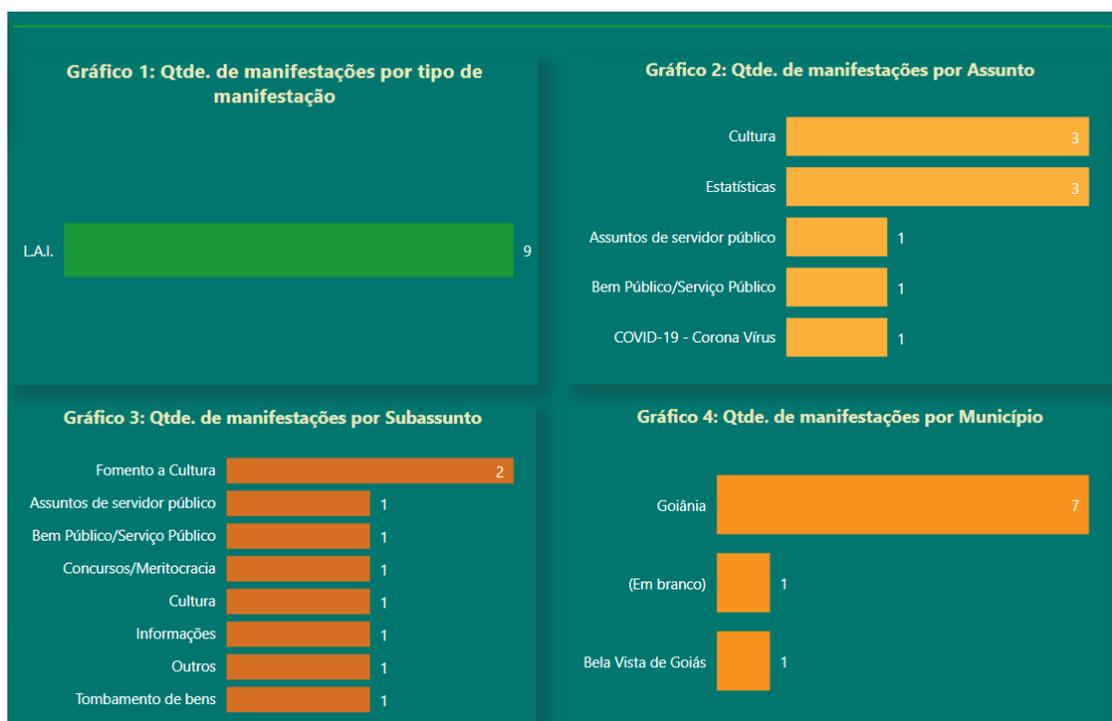


Quanto ao tipo “sugestão”, percebe-se no Gráfico 10 um quantitativo de 2 (duas) manifestações, ambas referentes ao assunto “cultura”, sendo 1 (uma) do município de Goiânia e 1 (uma) do município de Rio Verde.

#### 4. Pedido de Acesso à Informação - L.A.I.

Os pedidos de acesso à informação constituem-se em um dos tipos de manifestação que seguem os ritos da Lei Federal n.º 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação — L.A.I.), da Lei Estadual n.º 18.025/13, do Decreto Estadual n.º 7.904/13 e das demais legislações pertinentes. Cabe ressaltar que essas manifestações são tratadas dentro do próprio Sistema de Gestão de Ouvidoria — SGOe —, sendo garantido ao manifestante o direito de interpor até três recursos diante da insatisfação com a resposta ofertada. Nas demais tipologias de manifestação, a interposição de resposta insatisfatória cabe por uma única vez. No Gráfico 11 é exibido o quantitativo de pedidos de acesso à informação registrados em 2021.

**Gráfico 11 — Quantidade de pedidos de acesso à informação em 2021**



A tipologia “Lei de Acesso à Informação – L.A.I.” apresentou 9 (nove) pedidos, sendo 3 (três) para o assunto “cultura” e 3 (três) para o assunto “estatísticas”, tendo como subassunto mais demandado o “fomento à cultura”. Do total de pedidos, 7 (sete) são do município de Goiânia.

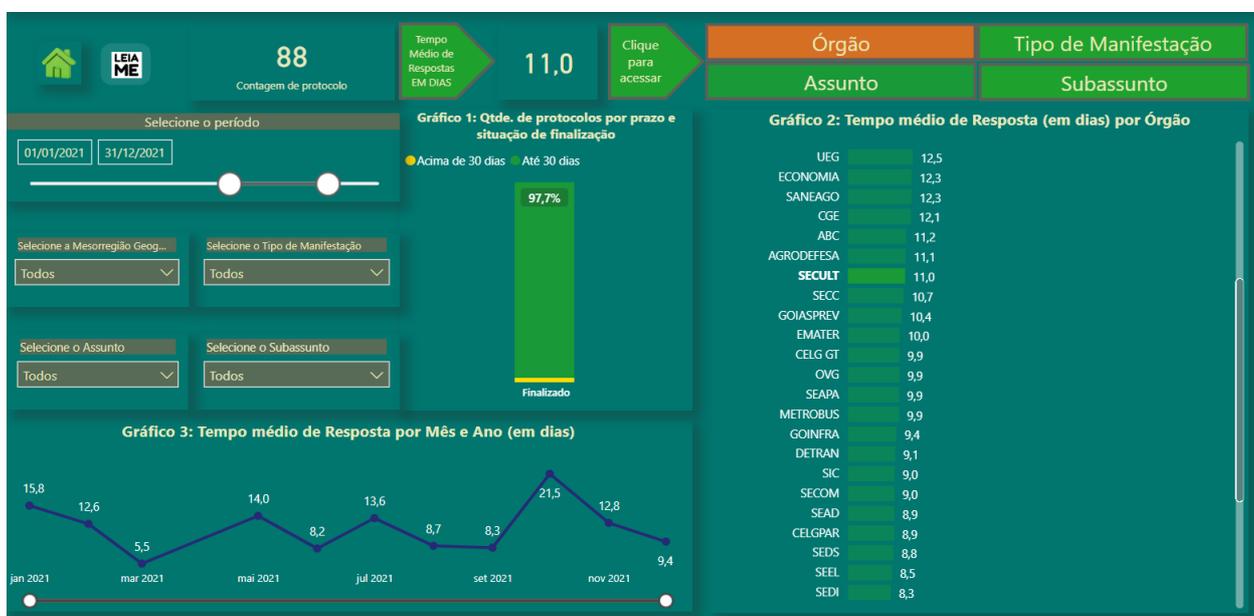
## 5. Tempo médio de resposta

Em relação ao tempo de resposta, a Lei Federal n.º 13.460/17 estabelece o prazo de 30 dias, prorrogáveis uma única vez por igual período, para oferecer resposta conclusiva à manifestação registrada pelo usuário de serviços públicos.

O poder executivo do Estado de Goiás utiliza o prazo de 30 dias improrrogável, considerando o Decreto Estadual nº 9.270/18. Dessa forma, considera-se o prazo mais benéfico ao usuário.

Durante o ano de 2021, o desempenho médio da Ouvidoria Setorial da SECULT, no que tange ao prazo de resposta, foi de 11,0. No Gráfico 12 é exibido o tempo médio de resposta, a quantidade de protocolos por prazo e situação de finalização e o tempo médio de resposta por mês e ano (em dias).

Gráfico 12 — Tempo de resposta – Prazo



**Gráfico 13 — Tempo médio de resposta por tipo de manifestação**

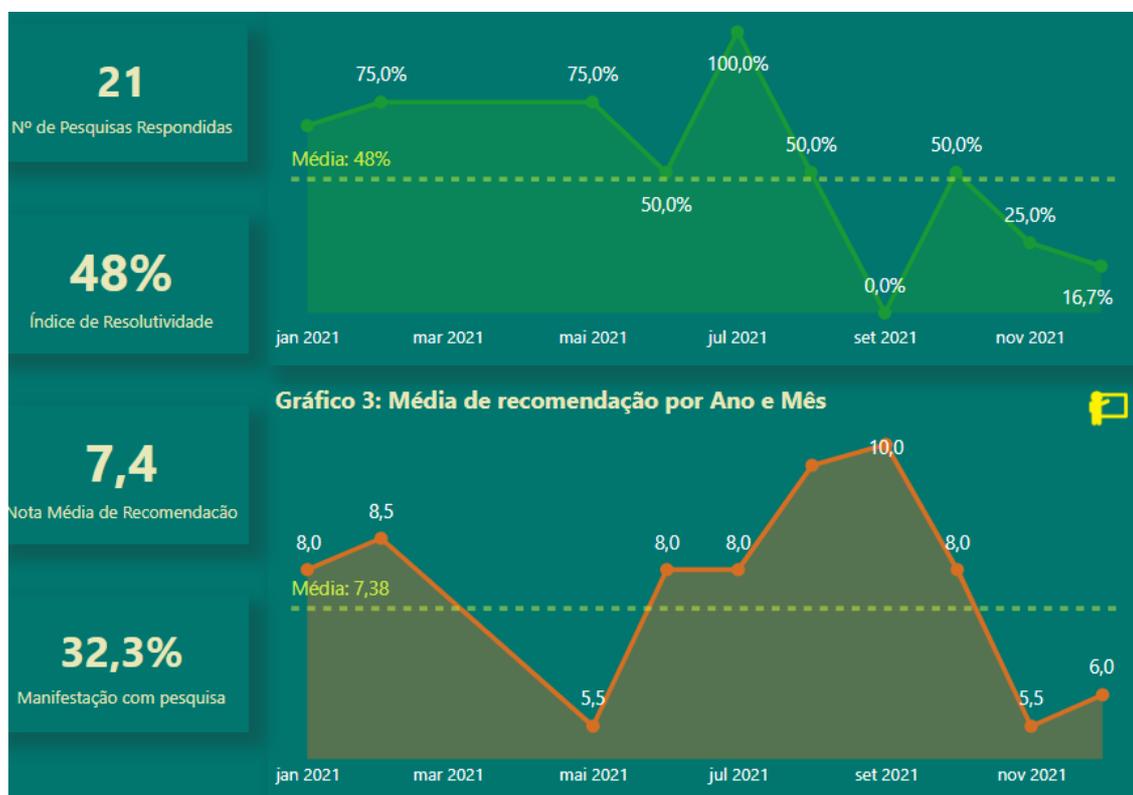


A maior média de tempo de resposta é verificada nas manifestações do tipo denúncia (15,3 dias), que é justamente aquela que demanda um maior nível de cuidado e acurácia na sua apuração, e conseqüente tratamento da resposta a ser encaminhada ao usuário do serviço público.

## 6. Resolutividade

O Índice de Resolutividade procura demonstrar se a demanda do manifestante foi resolvida ou não. Por meio de uma pesquisa de satisfação, realizada após a finalização da manifestação, o usuário é questionado: “**Sua demanda foi resolvida?**” e, a partir da resposta fornecida, calcula-se o Índice de Resolutividade, conforme o Gráfico 14.

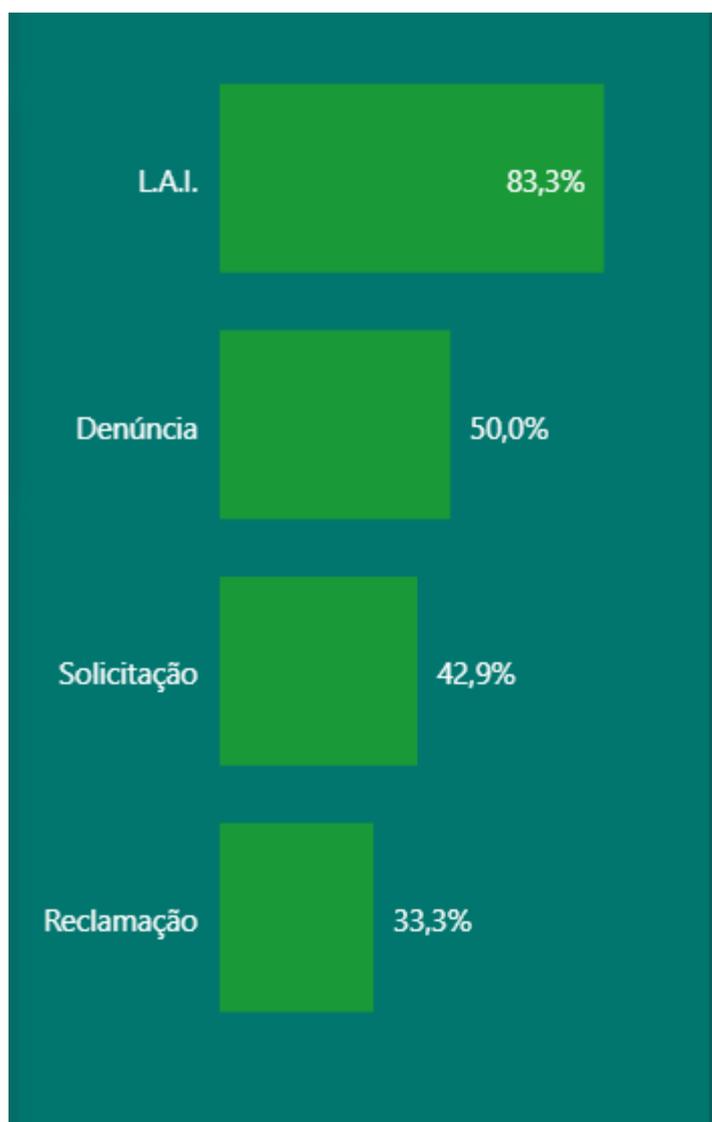
**Gráfico 14 — Média de Resolutividade por ano e mês no ano de 2021**



Em 2021, o Índice de Resolutividade foi de 48%, com nota média de recomendação 7,4.

No Gráfico 15 podemos observar o percentual de resolutividade apresentado para cada tipo de manifestação.

**Gráfico 15 - Percentual de resolutividade por tipo de manifestação**



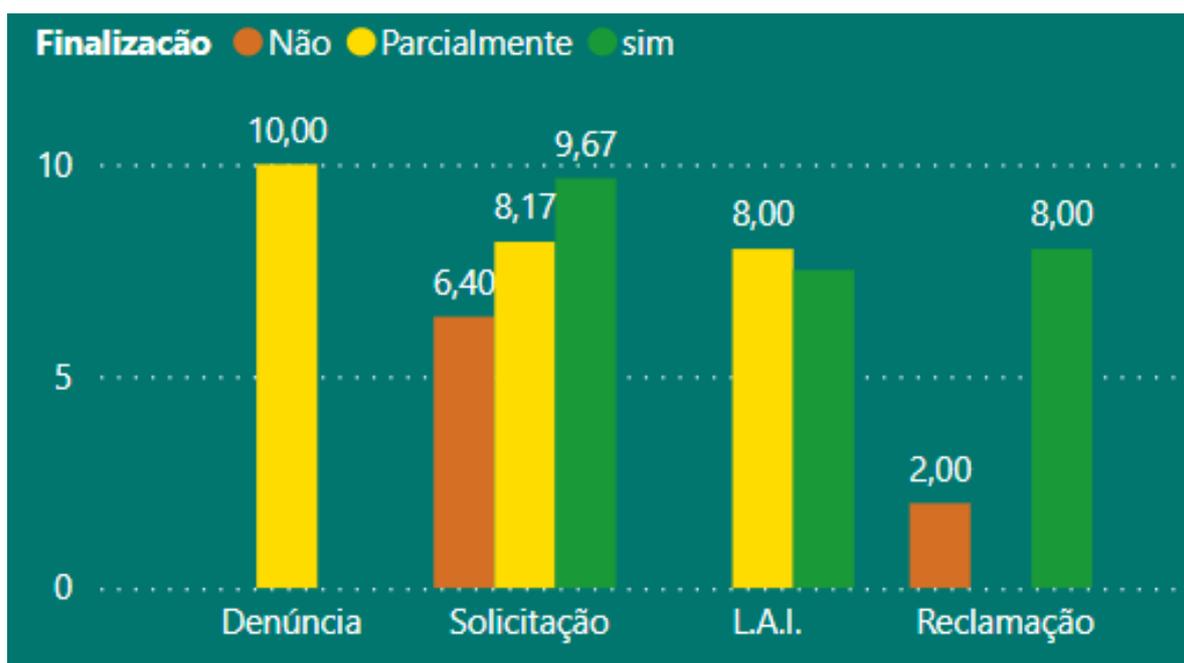
## 7. Nota de recomendação

A nota de recomendação (Gráficos 16 e 17) consideram respostas que avaliam o trabalho da Ouvidoria numa escala de 0 a 10 em resposta à questão: “**Você recomendaria a ouvidoria?**”. A pergunta é apresentada aos usuários do serviço público na pesquisa de satisfação, realizada após a finalização da manifestação.

**Gráfico 16— Nota de recomendação de 2021**



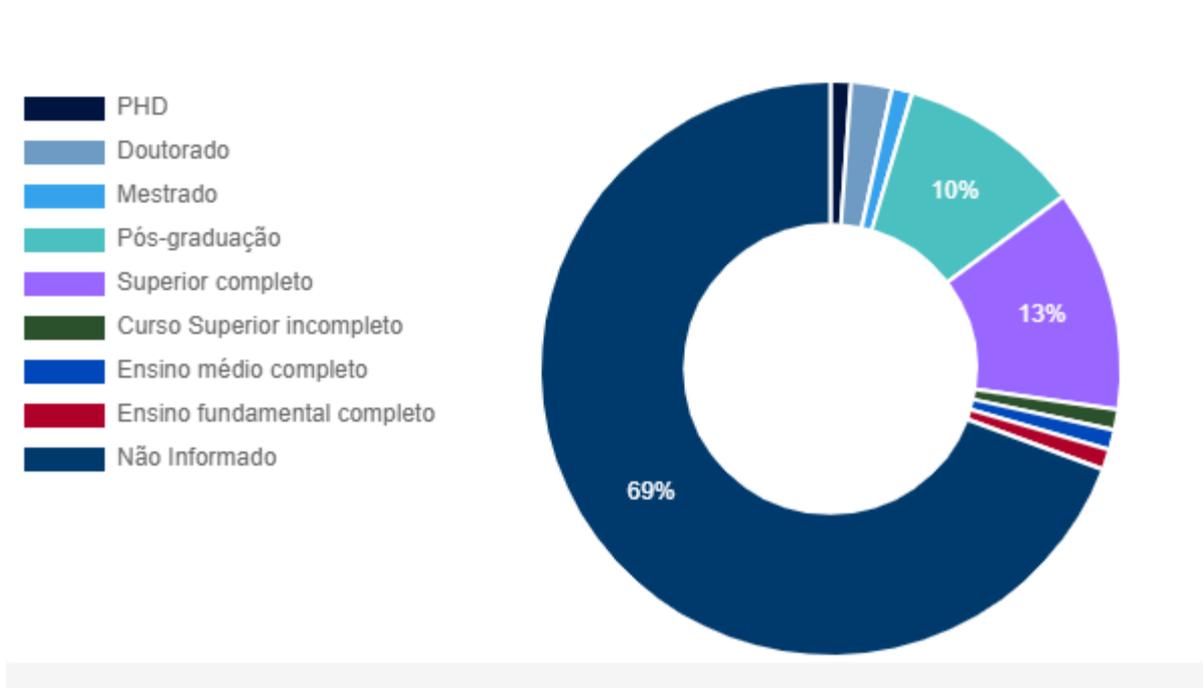
**Gráfico 17— Média de recomendação tipo de manifestação e finalização de 2021**



## 8. Perfil do Manifestante

Ao preencher o formulário para realizar uma manifestação no SGOe, o cidadão opta por informar seu grau de escolaridade, conforme descrito no gráfico 18.

**Gráfico 18— Perfil de Escolaridade da Manifestante 2021**



## **9. Ações realizadas pela Ouvidoria-Geral em 2021**

Esta seção apresenta as principais ações desenvolvidas pela Ouvidoria Setorial da SECULT em 2021. Dentre as ações desenvolvidas podemos destacar:

1. Participação no V Seminário Goiano de Ouvidorias, que teve como foco principal a ouvidoria pública no contexto municipal.
2. Implantação do projeto-piloto de maturidade nas 12 maiores ouvidorias setoriais que juntas equivalem a 90% das manifestações registradas. Esse projeto busca a melhoria contínua da prestação dos serviços e permitirá a preparação e implementação de boas práticas.
3. Realização de cursos na Escola de Governo: “Ética no Serviço Público”; “Seminário Ouvidoria em tempos de Pandemia”; “Vamos falar sobre assédio moral”; “Seminário: O Poder Público e a Lei Geral de Proteção de Dados”; “Lançamento do Novo Código de Ética”; “Ouvidoria Pública: o que você tem a ver com isso?”; “Semana Internacional de Combate à Corrupção”.

## **Conclusão**

Este relatório de gestão da Ouvidoria apresentou os resultados das atividades desenvolvidas no âmbito da Ouvidoria Setorial da Secretaria de Estado da Cultura no ano 2021, coletados a partir de dados obtidos no Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGOe e no Painel de Dados Estatísticos da Ouvidoria-Geral disponibilizado pelo Instituto Mauro Borges de Estatísticas e Estudos Socioeconômicos - IMB.

A Ouvidoria Setorial da Secretaria de Estado de Cultura realizou o total de 91 atendimentos ao longo de 2021. Desse total, 88 manifestações geraram números de protocolos devidamente registrados no SGOe e que receberam tratamento pelo órgão.

A maior parte das manifestações foi registrada via Portal da Ouvidoria ([www.ouvidoria.go.gov.br](http://www.ouvidoria.go.gov.br)) e o prazo médio de resposta no período foi de 11,0 dias. Em pesquisa de satisfação respondida pelos manifestantes, o índice de resolutividade foi de 47,6% e a nota média de recomendação 7,38.

Para a análise dos diversos fatores que afetam a atividade de ouvidoria, é particularmente necessário que os dados armazenados no sistema estejam o mais alinhados possível com a realidade.

Apointa-se aqui a importância de a manifestação estar registrada no tipo correto. As definições dos tipos de manifestações constam da legislação. E o Ouvidor Setorial pode se valer da função “editar” do sistema quando perceber algum equívoco.

A Ouvidoria hoje tem maior visibilidade e a previsão é de que cresça ainda mais. Portanto, surge a necessidade de um melhor aparelhamento e maturidade da estrutura de ouvidoria.

Em dezembro de 2021 deu-se início aos registros das manifestações por meio do Portal Expresso, nova plataforma com inúmeros serviços da gestão pública e que permite ao cidadão registrar sua manifestação diretamente e de forma mais simplificada.

Portanto, em virtude dos assuntos tratados nas manifestações terem relação direta com os serviços prestados pelo poder público estadual, o presente relatório é instrumento importante na tomada de decisão sobre as políticas públicas. As manifestações dos usuários de serviços públicos são um termômetro para os gestores.

É também importante estar consciente de que o grau de qualidade pretendido quando se produz determinado serviço é, em última análise, imposto pelo cidadão. Com o aumento da demanda também se percebe a maior exigência por parte do cidadão. Tal fato pode ser constatado na complexidade dos pedidos de acesso à informação registrados no sistema ultimamente.

Assim, o presente relatório visa fornecer um maior subsídio para análise e acompanhamento das informações relacionadas à Ouvidoria Setorial, procurando atender o que rege a atual legislação sobre a construção de Relatórios Anuais de Gestão.