

Secretaria de Estado de Comunicação

# Relatório de Gestão OUVIDORIA 2025



Estado de  
**GOIÁS**

SECRETARIA DE ESTADO  
DE COMUNICAÇÃO



## SUMÁRIO

<b>Introdução .....</b>	<b>1</b>
<b>1. Manifestações - Tipologias e suas definições.....</b>	<b>1</b>
<b>2. Manifestações.....</b>	<b>2</b>
<b>3. Pedido de Acesso à Informação (LAI).....</b>	<b>4</b>
<b>4. Resolutividade.....</b>	<b>6</b>
<b>5. Respostas insatisfatórias.....</b>	<b>7</b>
<b>6. Nota de recomendação.....</b>	<b>7</b>
<b>7. Ações realizadas pela Ouvidoria.....</b>	<b>8</b>
<b>Conclusão.....</b>	<b>8</b>

No âmbito do Governo de Goiás, a Ouvidoria constitui-se como o canal estratégico de interlocução entre a sociedade e a Administração Pública, processando manifestações que abrangem reclamações, denúncias, sugestões, solicitações, elogios e pedidos de acesso à informação.

Conforme estabelecido pelo Decreto nº 10.466/2024, a rede de ouvidorias abrange toda a administração direta e indireta, operando sob a diretriz técnica da Subcontroladoria de Governo Aberto e Ouvidoria-Geral (SGAO), da Controladoria-Geral do Estado (CGE).

Para atendimento ao cidadão, são disponibilizados os seguintes canais:

- Site: [www.ouvidoria.go.gov.br](http://www.ouvidoria.go.gov.br)
- Site <https://www.go.gov.br/servicos-digitais/cge/nova-ouvidoria/nova-manifestacao>
- Telefone: (62) 3201-5986, com atendimento em dias úteis das 08h às 12h e das 14h às 18h;
- Presencial: nas unidades Vapt Vupt ou diretamente nas Ouvidorias Setoriais dos órgãos estaduais.

Neste contexto, em cumprimento disposto nos artigos 14 e 15 da Lei Federal nº 13.460/2017 e ao artigo 4º do Decreto do Estado de Goiás nº 10.466/2024, este relatório apresenta os resultados das atividades desenvolvidas pela **Ouvidoria Setorial da Secretaria de Estado de Comunicação**. O documento compreende o período de 2025, estabelecendo, sempre que pertinente, uma análise comparativa com os indicadores do exercício de 2024 para fins de monitoramento e melhoria contínua dos serviços prestados.

## 1. MANIFESTAÇÕES - TIPOLOGIAS E SUAS DEFINIÇÕES

A classificação das manifestações recebidas pela Ouvidoria, bem como suas respectivas definições, encontra-se fundamentada na Lei Federal nº 13.460/2017 e no Decreto Estadual nº 10.466/2024, sendo categorizadas da seguinte forma:

- A. Reclamação:** Demonstração de insatisfação relativa ao serviço público.
- B. Denúncia:** Comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da

- A. atuação de órgão de controle interno ou externo.
- B. **Sugestão:** Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública.
- C. **Elogio:** Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.
- D. **Solicitação:** Requerimento de adoção de providência por parte da Administração.
- E. **Pedido de Acesso à Informação (LAI):** Manifestação aos órgãos e ou entidades, realizadas por pessoa física ou jurídica, que requer informações específicas acerca de determinado assunto.

## 2. MANIFESTAÇÕES

A **Ouvidoria Setorial da Secretaria de Estado de Comunicação** 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.

No decorrer do ano 2025, o Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) registrou **12 atendimentos** realizados pela Ouvidoria Setorial da SECOM. Em comparação ao exercício de 2024, no qual foram protocolados 08 atendimentos, observa-se um aumento de 50% no volume total de demandas registradas.



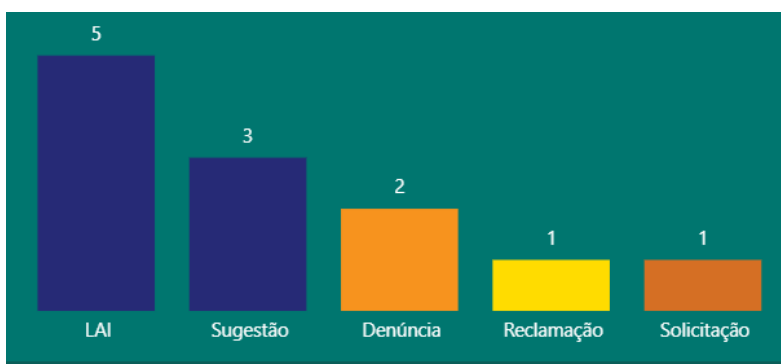
Quantidade de atendimentos realizados por mês no ano de 2025

Fonte: Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás da CGE

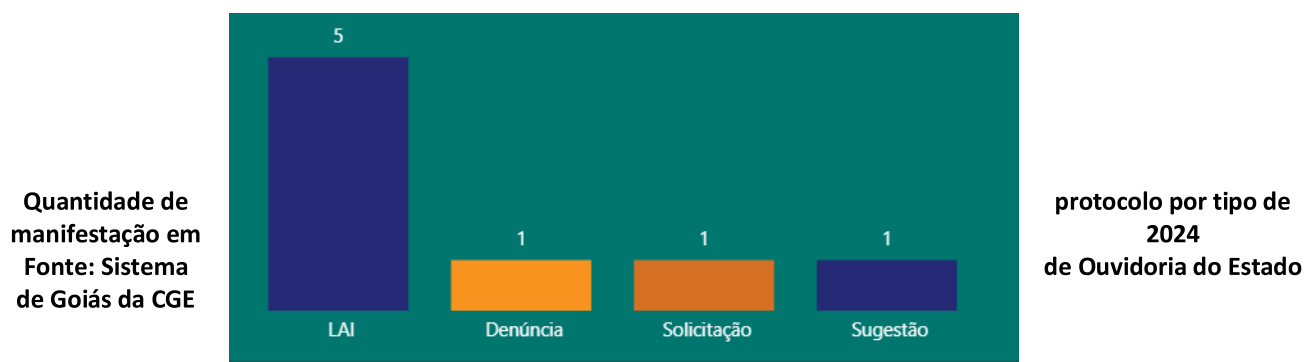


**Quantidade de atendimentos realizados por mês no ano de 2024**  
**Fonte: Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás da CGE**

Quanto à natureza das manifestações protocoladas em 2025, o fluxo foi composto por 05 pedidos de acesso à informação, 03 sugestões, 02 denúncias, 01 reclamação e 01 solicitação. Ressalta-se que o número de Pedido de Acesso à Informação (LAI) correspondeu a aproximadamente 42% do total de demandas tratadas por esta Ouvidoria. Em comparação ao exercício de 2024, este tipo de manifestação continuou representando a maior parcela das manifestações recebidas, conforme se observa nos quadros abaixo:



**Quantidade de protocolo por tipo de manifestação em 2025**  
**Fonte: Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás da CGE**



### 3. PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO (LAI)

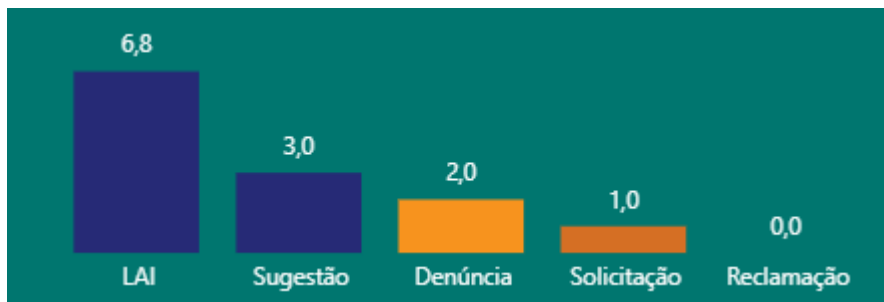
Os Pedidos de Acesso à Informação (LAI) constituem-se como uma tipologia de manifestação que segue procedimentos específicos, previstos na Lei Federal nº 12.527/2011, na Lei Estadual nº 18.025/2013, no Decreto Estadual nº 7.904/2013 e demais legislações pertinentes.

Cabe ressaltar que tais demandas são tratadas no Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe), assegurando ao manifestante o direito de interpor até três recursos em caso de insatisfação com a resposta. Em contrapartida, nas demais tipologias de manifestação, a possibilidade de recurso é limitada a uma única vez.

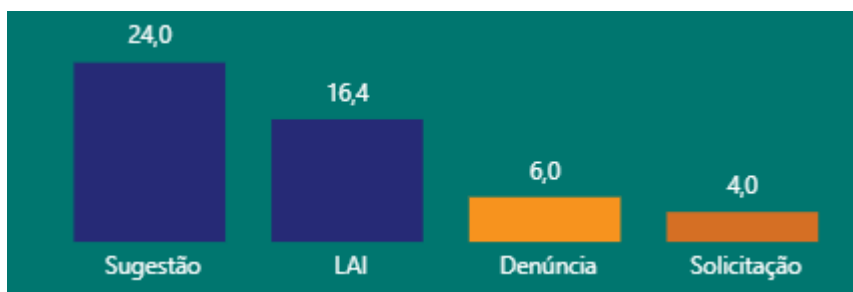
Durante o ano de 2025, foram protocolados 05 pedidos de acesso à informação na Ouvidoria Setorial da SECOM, com fundamento na Lei de Acesso à Informação. O prazo de resposta para esse tipo de manifestação foi de 6,8 dias, evidenciando a celeridade no atendimento das demandas em relação ao ano anterior, quando o tempo de resposta foi de 16,4 dias.

Dentre os temas mais recorrentes, destacam-se assuntos relacionados a bem público, governo, fornecedor e prestador, desconsideradas as manifestações com insuficiência de dados e aquelas cuja competência era de outras esferas da Administração Pública.

Ademais, observa-se que o número de pedidos protocolados se manteve em relação ao mesmo período de 2024, quando também foram registrados 05 pedidos de acesso à informação.



**Tempo de resposta por tipo de manifestação em 2025**  
Fonte: Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás da CGE



**Tempo de resposta por tipo de manifestação em 2024**  
Fonte: Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás da CGE

Em relação ao tempo de resposta, a Lei Federal n.º 13.460/17 estabelece o prazo de 30 dias, 6 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, por sua vez, utiliza o prazo de 20 dias, prorrogável por mais 10 dias mediante justificativa conforme disposto no Decreto Estadual nº 10.466/2024.

Nesse sentido, o prazo médio de respostas às manifestações tratadas pela Ouvidoria Setorial da SECOM foi de **4,0 dias**. Observa-se, assim, uma redução de aproximadamente 72,4% em relação ao ano anterior, quando o prazo médio de resposta foi de 14,5 dias.

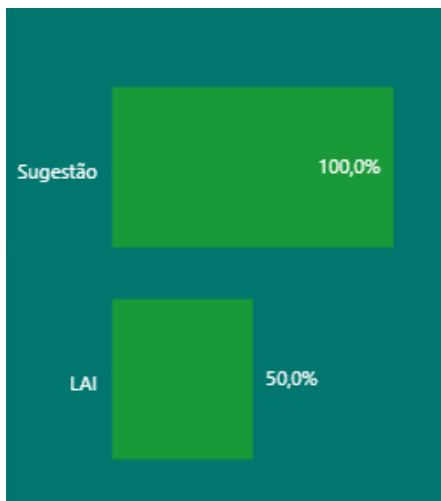
#### 4. RESOLUTIVIDADE

A **resolutividade** busca demonstrar se a demanda do manifestante foi resolvida ou não. Através de uma pesquisa de satisfação, realizada após a finalização da manifestação, o usuário é questionado e, a partir da resposta fornecida, é calculado o índice de resolutividade. ( $\% \text{ Resolutividade} = [(0,5 * \text{Total de respostas parcialmente} + \text{Total de respostas sim}) / \text{Total de respostas da pesquisa de satisfação}] * 100$ ).

No ano de 2025, o Índice de Resolutividade da Ouvidoria Setorial da SECOM foi de 67%.



No gráfico a seguir, observa-se que o percentual de resolutividade das manifestações do tipo Sugestão foi de 100%, enquanto os pedidos de Acesso à Informação (LAI) alcançaram 50%. Em 2024, esse índice havia sido de 75%. A partir da análise dos dados, depreende-se que o baixo número de respostas à pesquisa contribuiu para que, neste ano, o índice de resolutividade referente à LAI fosse inferior ao registrado no ano anterior.



**Resolutividade por Tipo de Manifestação**  
Fonte: Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás da CGE

## 5. RESPOSTAS INSATISFATÓRIAS

É considerada insatisfatória uma resposta quando a manifestação é reativada pelo usuário no Sistema de Ouvidoria. Ao reativar a manifestação, o usuário informa que a resposta oferecida pela Ouvidoria não atendeu às expectativas dele e informa ao serviço público que há a necessidade de produzir uma nova e melhor resposta.

No ano de 2025 e 2024, a Ouvidoria Setorial da SECOM não obteve nenhuma resposta insatisfatória.

## 6. NOTA DE RECOMENDAÇÃO

A nota de recomendação considera 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 no Sistema Eletrônico de Gestão de Ouvidoria (SGOe) após a finalização da manifestação.

De acordo com o relatório apurado, a Ouvidoria Setorial da SECOM obteve, em 2025, duas avaliações referentes às manifestações de Acesso à Informação (LAI), correspondentes às notas 7,0 e 10,0. No que se refere às manifestações do tipo Sugestão, a avaliação obtida foi de 10,0.

## 7. AÇÕES REALIZADAS PELA OUVIDORIA SETORIAL DA SECOM EM 2025

- Produção e divulgação de vídeo entre os servidores da SECOM sobre a atuação da Ouvidoria Setorial da Pasta.
- Apresentação sobre a Ouvidoria Setorial da SECOM para os servidores da pasta no 18/12/2025.



Apresentação sobre Ouvidoria Pública na SECOM

## CONCLUSÃO

A análise dos dados apresentados demonstra que a Ouvidoria Setorial da Secretaria de Estado de Comunicação desempenhou, ao longo do exercício de 2025, papel relevante na interlocução entre a sociedade e a Administração Pública, contribuindo para o fortalecimento da transparência, da participação social e da melhoria contínua dos serviços públicos prestados.

No período analisado, observou-se aumento de 50% no número de manifestações registradas em comparação ao exercício de 2024, evidenciando maior utilização dos canais de ouvidoria pelos cidadãos. Entre as tipologias recebidas, destacaram-se os Pedidos de Acesso à Informação (LAI), que permaneceram como a principal demanda atendida pela Ouvidoria Setorial da SECOM.

Os indicadores apurados demonstram avanços significativos quanto à celeridade no atendimento das manifestações, especialmente no que se refere aos pedidos de acesso à informação, cujo prazo médio de resposta apresentou redução expressiva em relação ao ano anterior. De igual modo, o prazo médio geral de resposta das manifestações evidenciou maior eficiência na condução das demandas pela unidade.

No tocante à resolutividade, a Ouvidoria alcançou índice geral de 67%, com destaque para as manifestações do tipo Sugestão, que atingiram 100% de resolutividade. Embora os pedidos de Acesso à Informação tenham apresentado índice inferior ao registrado em 2024, verifica-se que o reduzido número de respostas à pesquisa de satisfação influenciou diretamente o resultado obtido. Ressalta-se, ainda, que não houve registro de respostas consideradas insatisfatórias nos exercícios de 2024 e 2025, fator que demonstra o comprometimento da Ouvidoria com a qualidade das respostas apresentadas aos usuários.

Além disso, as avaliações registradas na pesquisa de satisfação, especialmente as notas atribuídas à recomendação do serviço de ouvidoria, refletem percepção positiva dos usuários quanto ao atendimento prestado pela Ouvidoria Setorial da SECOM.

Por fim, as ações institucionais desenvolvidas ao longo de 2025, voltadas à divulgação e fortalecimento da atuação da Ouvidoria no âmbito interno da Secretaria, reafirmam o compromisso da unidade com a promoção da transparência, da comunicação institucional e do aprimoramento contínuo dos mecanismos de participação e controle social.