

OUVIDORIA ADJUNTA DA SECRETARIA DE ESTADO DA  
CULTURA

**RELATÓRIO DE GESTÃO DE  
OUVIDORIA 2022**

Secretaria de  
Estado da  
Cultura



**Ficha Técnica**

**Ronaldo Ramos Caiado**

GOVERNADOR DO ESTADO DE GOIÁS

**Daniel Elias Carvalho Vilela**

VICE-GOVERNADOR

**Yara Nunes dos Santos**

SECRETÁRIA DE ESTADO DA CULTURA DE GOIÁS

**Keli Cristine Lemes de Souza Oliveira**

GERENTE DE OUVIDORIA SETORIAL

**Diogo Valle Di Simoni**

OUVIDOR SUBSTITUTO

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

Praça Dr. Pedro Ludovico Teixeira,2, S/C – Bairro Setor Central - Goiânia – GO, CEP  
74003-010 – (62) 3201-5927.

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	7
Pedido de Acesso à Informação - L.A.I.	14
Tempo médio de resposta	15
Resolutividade	17
Respostas insatisfatórias	19
Nota de recomendação	20
Pontos recorrentes das manifestações	21
Ações realizadas pela Ouvidoria-Adjunta em 2022	22
Conclusão	23

## **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 Adjunta da Secretaria de Estado da Cultura, referente ao ano base de 2022, comparando-o sempre que for necessário com os resultados do ano de 2021.

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 Adjunta da Secretaria de Estado da Cultura - SECULT faz parte da Gerência de Ouvidoria Setorial, com subordinação técnica à Subcontroladoria de Governo Aberto e Ouvidoria-Geral 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 (62) 3201-5927;
- Unidades do Vapt Vupt;
- E-mail: [ouvidoria.cultura@goias.gov.br](mailto:ouvidoria.cultura@goias.gov.br)
- Carta;
- Presencial: Praça Dr. Pedro Ludovico Teixeira,2, S/C – Bairro Setor Central - Goiânia – GO, CEP 74003-010 – (62) 3201-5927 - sala no térreo

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 Adjunta 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.

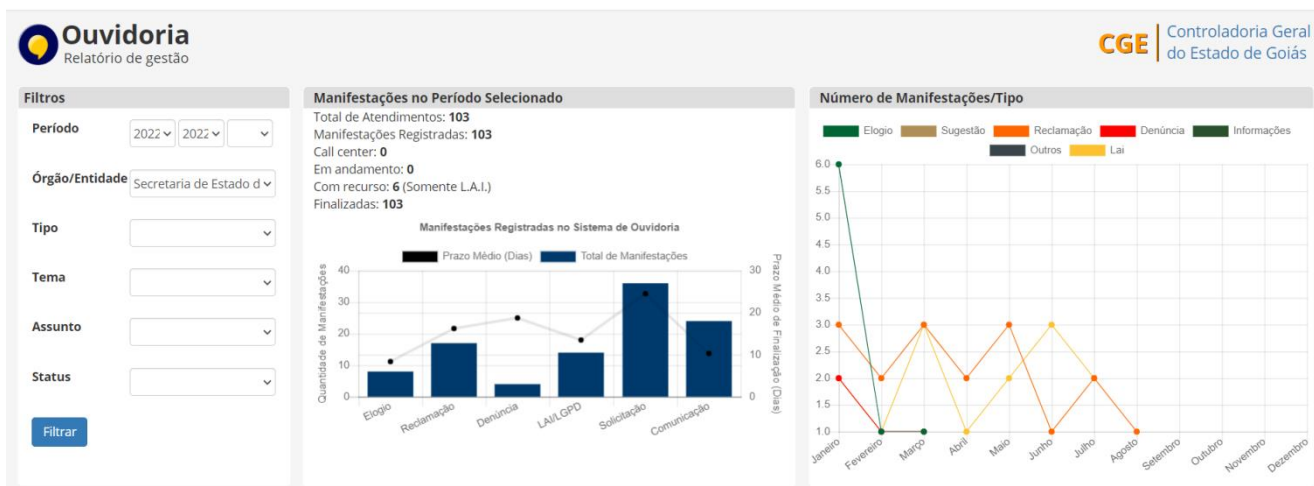
h. **Pedido de Acesso à Informação (L.A.I.):** Manifestação aos órgãos e ou entidades, realizadas por pessoa física ou jurídica, que requer informações específicas acerca de determinado assunto.

## 2. Atendimentos

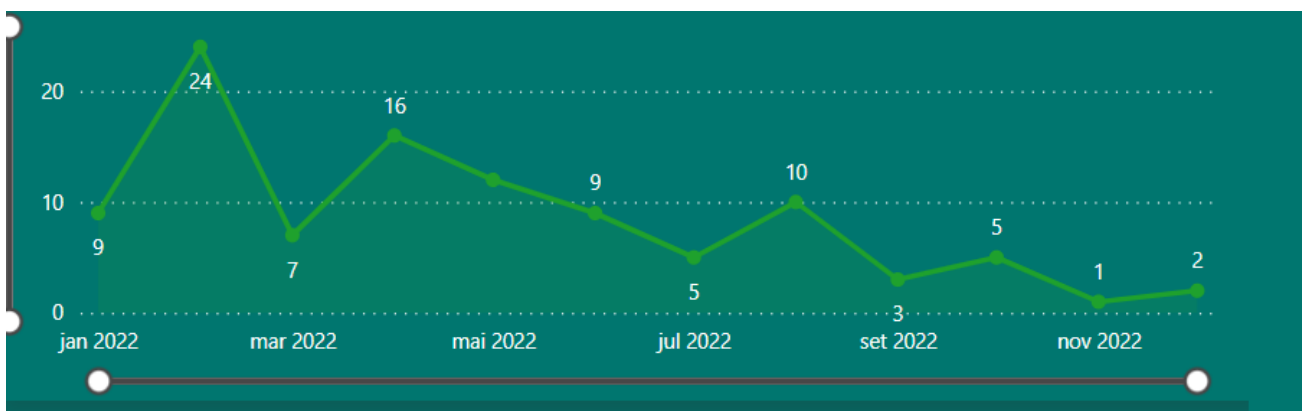
No âmbito da Administração Pública, a Ouvidoria Adjunta da SECULT tem como principal competência atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão e a Administração Pública, para que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

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 2022 o Sistema de Gestão de Ouvidoria — SGOe — registrou **103 (cento e três)** atendimentos, conforme representado no gráfico abaixo:

**Gráfico 1 — Número total de atendimentos — manifestações registradas e atendimentos pontuais (2022)**



**Gráfico 2 — Quantidade de atendimentos realizados no ano de 2022**



O gráfico acima representa o quantitativo de manifestações registradas no SGO por mês e ano, totalizando 103 (cento e três).

### 3. Manifestações

O gráfico abaixo apresenta uma visão geral da quantidade de manifestações, de acordo com as seguintes características: por Assunto (gráfico 1); Subassunto (gráfico 2); série histórica mensal (gráfico 3). 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 103 (cento e três) na quantidade de manifestações recebidas em 2022.

**Gráfico 3 — Análise Geral das Manifestações em 2022**





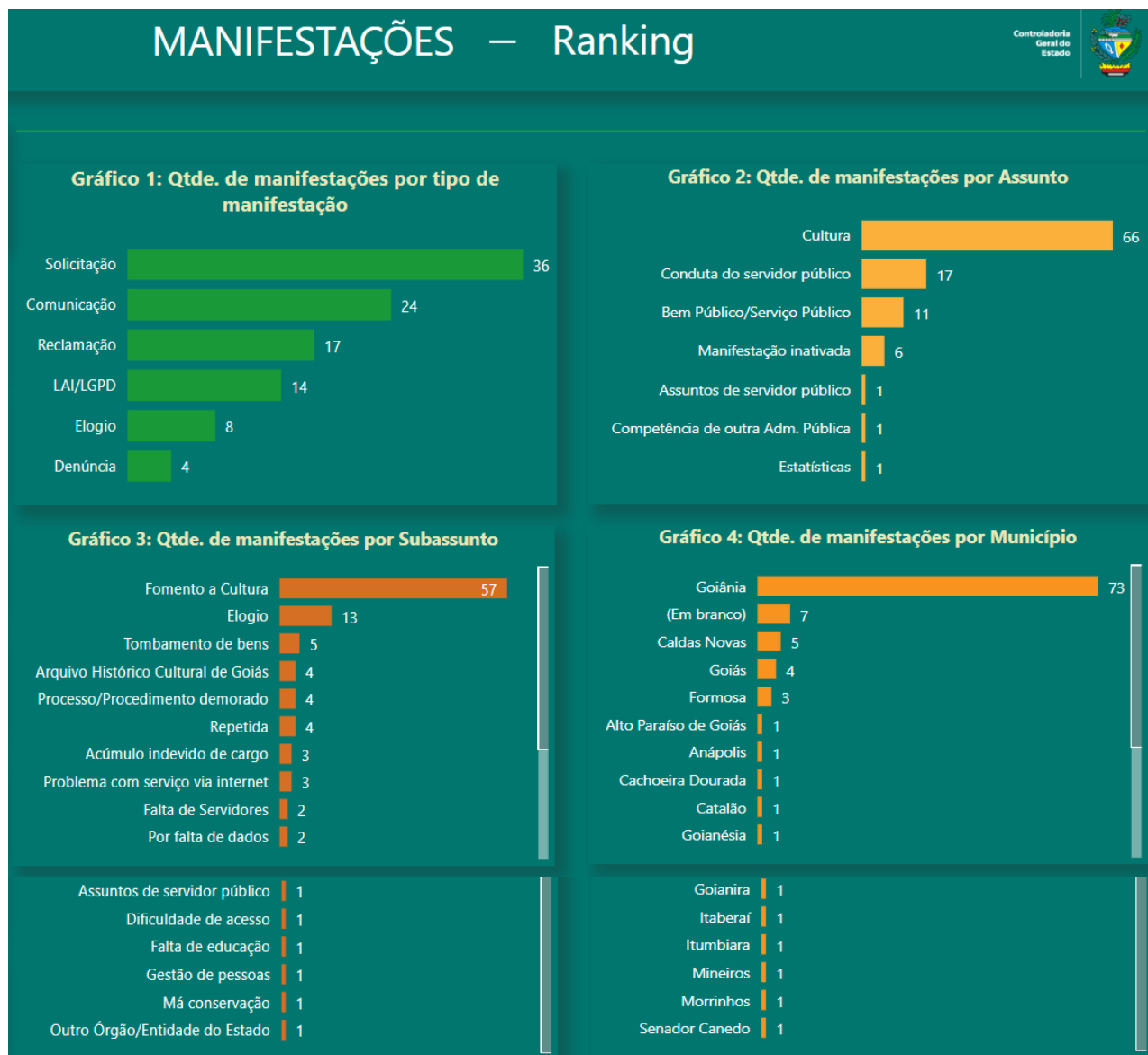
Apresentamos uma análise do quantitativo de manifestações, a partir de uma árvore hierárquica relacionada ao tipo de manifestação, ao assunto e ao subassunto distribuída conforme o Gráfico 4.

**Gráfico 4 — Quantidade de manifestações registradas no ano de 2022 por hierarquia de quantitativo**



Na sequência, o Gráfico 5 exibe uma visão do ranking de quantitativo das manifestações por Tipo (gráfico 1); Quantidade (gráfico 2); Subassunto (gráfico 3) e por Município (gráfico 4).

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

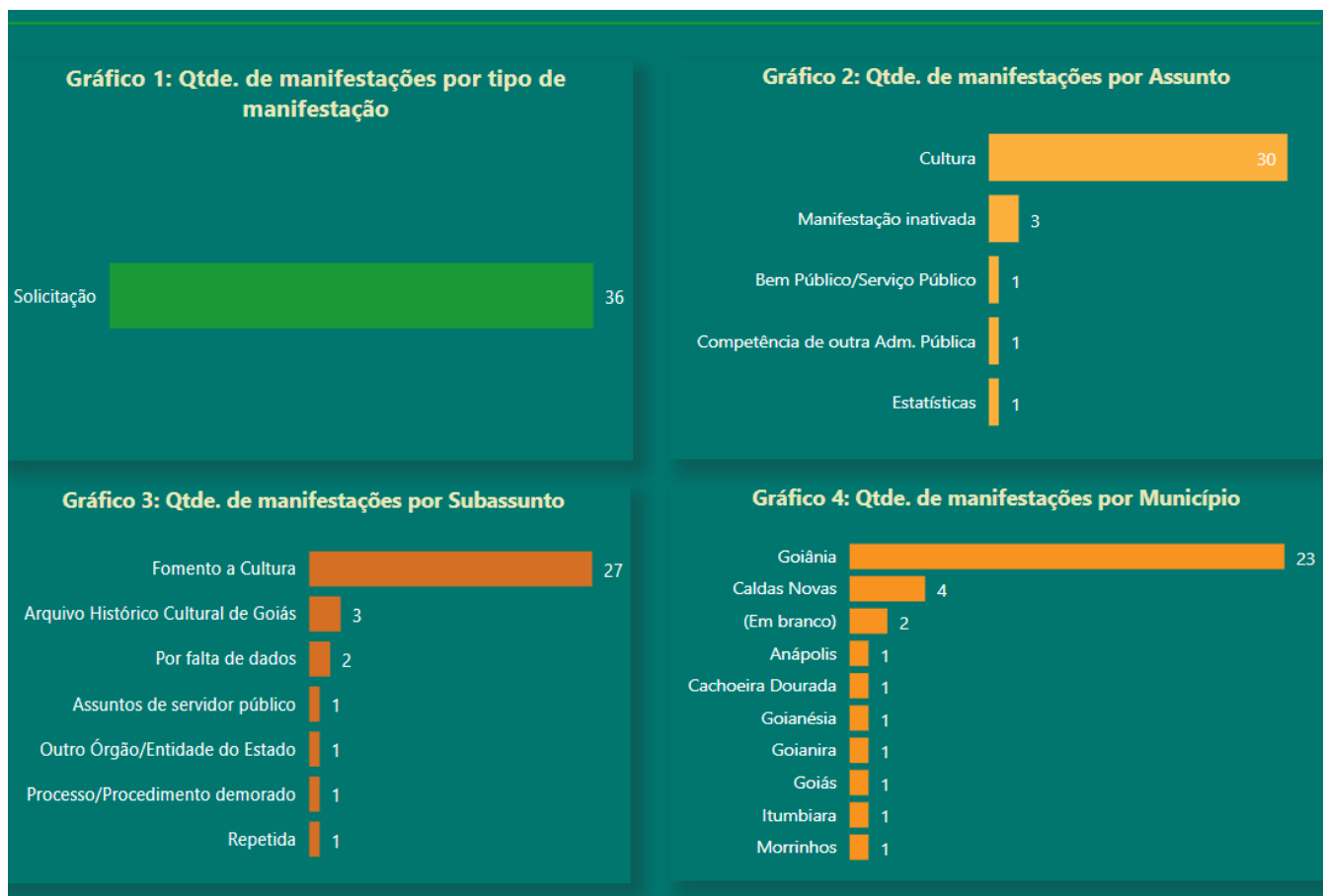


Vale destacar que, em 2022, o quantitativo em solicitações foi maior no assunto “cultura”, subassunto “fomento à cultura” e realizado em grande parte no município de Goiânia.

Nos gráficos de 6 a 9, a intenção é destacar o quantitativo de manifestação por tipo.

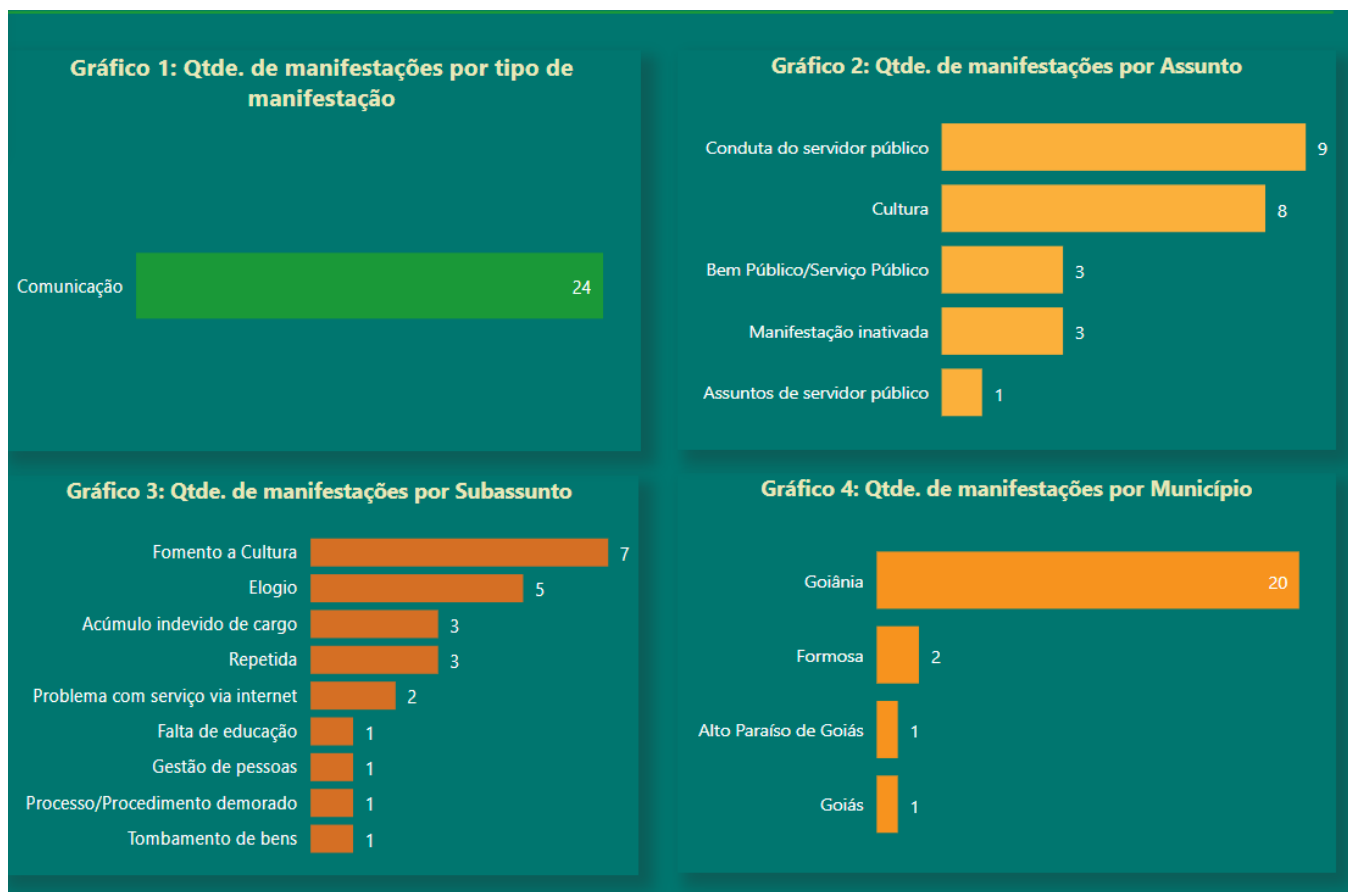
Quanto ao tipo de manifestação “solicitação”, do total de 36 (trinta e seis) solicitações, 30 (trinta) refere-se ao assunto “cultura” e dessas 27 (vinte e sete) estão classificadas no subassunto “fomento à cultura”, sendo 23 (vinte e três) realizadas pelo município de Goiânia.

**Gráfico 6 — Quantitativo de solicitações recebidas em 2022**

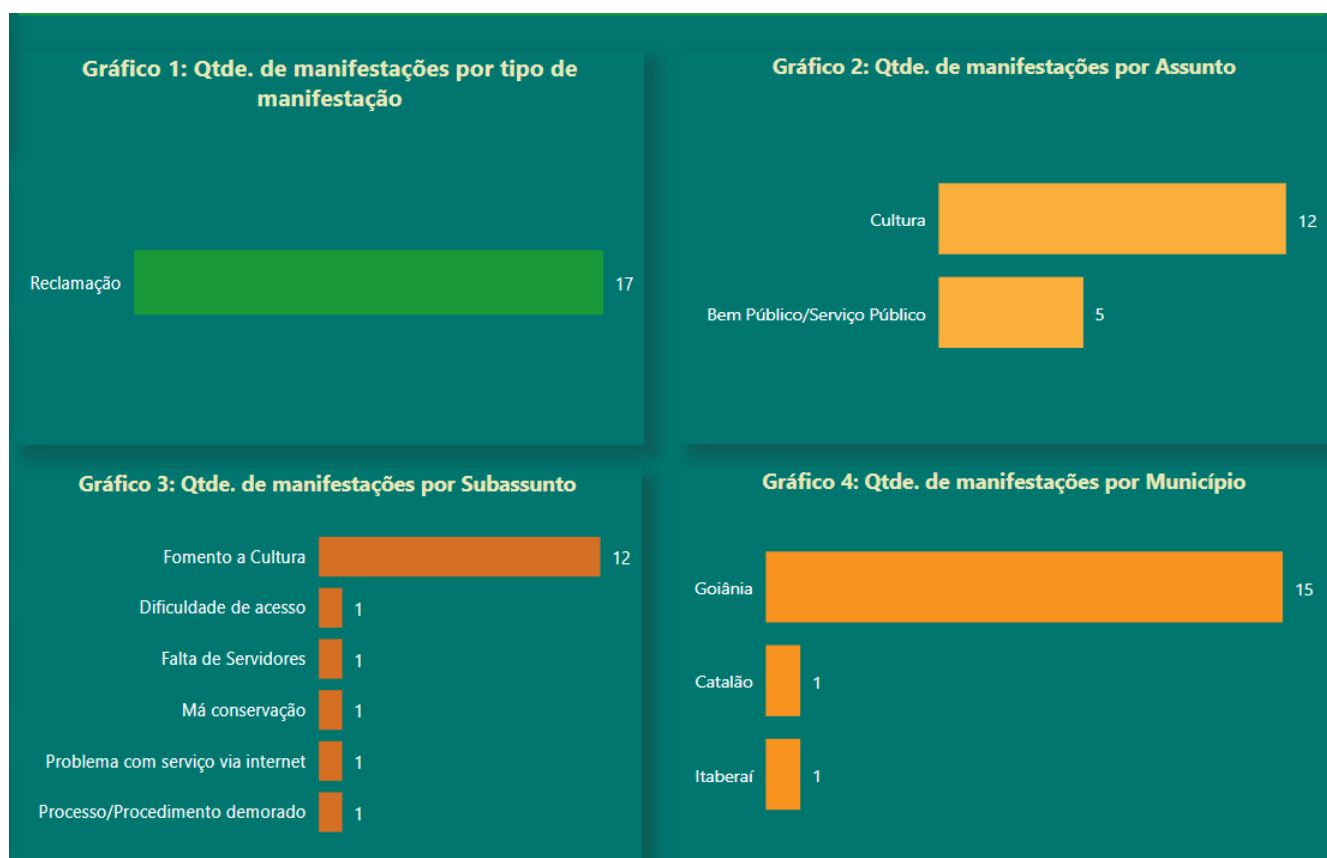


Em relação às manifestações do tipo “comunicação”, foram registradas 24 (vinte e quatro), desse montante 9 (nove) referente à “conduta de servidor público” e 8 (oito) sobre “cultura”. O subassunto “fomento à cultura” foi o mais pleiteado, sendo que o município de Goiânia teve o maior registro de manifestações.

**Gráfico 7 — Quantitativo de comunicações recebidas em 2022**

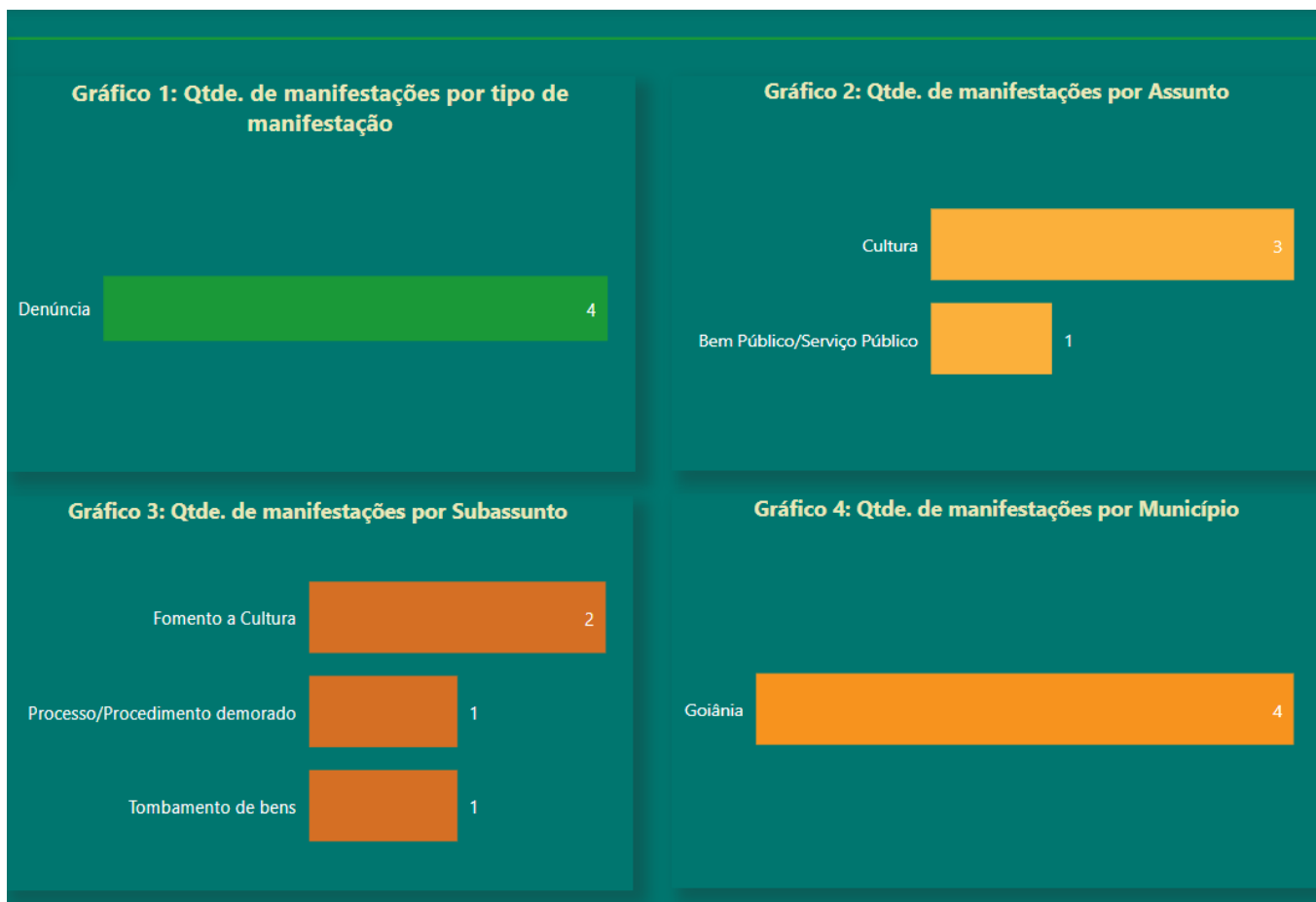


**Gráfico 8 — Quantitativo de reclamações recebidas em 2022**



No Gráfico 8 são apresentadas as reclamações, perfazendo um total de 17 (dezessete) no ano de 2022. O assunto mais requerido foi “cultura” referente ao subassunto “fomento à cultura”, com Goiânia liderando o quantitativo de manifestações, ou seja, do total das 17 (dezessete), 15 (quinze) são do município de Goiânia.

**Gráfico 9 — Quantitativo de denúncias recebidas em 2022**

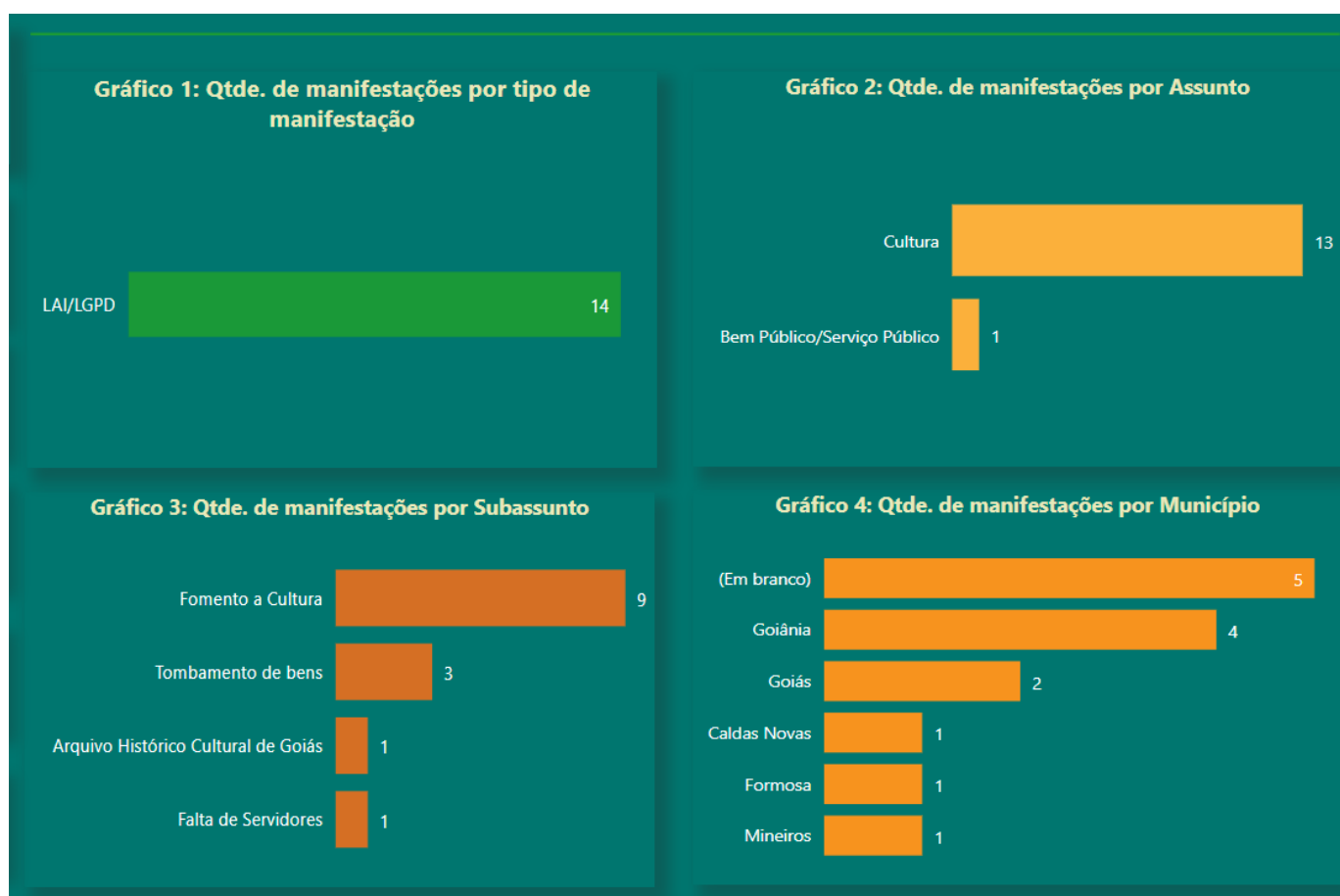


Quanto ao tipo “denúncia”, percebe-se no Gráfico 9 um quantitativo de 4 (quatro) manifestações, desse quantitativo, 3 (três) referentes ao assunto “cultura” e 1 (uma) referente ao assunto “bem público/serviço público”, sendo 2 (duas) para o subassunto “fomento à cultura”, 1 (uma) “processo/procedimento demorado” e 1 (uma) “tombamento de bens” respectivamente.

#### 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 3 (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 10 é exibido o quantitativo de pedidos de acesso à informação registrados em 2022.

**Gráfico 10 — Quantidade de pedidos de acesso à informação em 2022**



A tipologia “Lei de Acesso à Informação – L.A.I.” apresentou 14 (quatorze) pedidos, sendo 13 (treze) para o assunto “cultura” e 1 (um) para o assunto “bem público/serviço público”, tendo como subassunto mais demandado o “fomento à cultura”. Do total de pedidos, 5 (cinco) 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 (trinta) 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 (trinta) dias improrrogável, considerando o Decreto Estadual nº 9.270/18. Dessa forma, considera-se o prazo mais benéfico ao usuário.

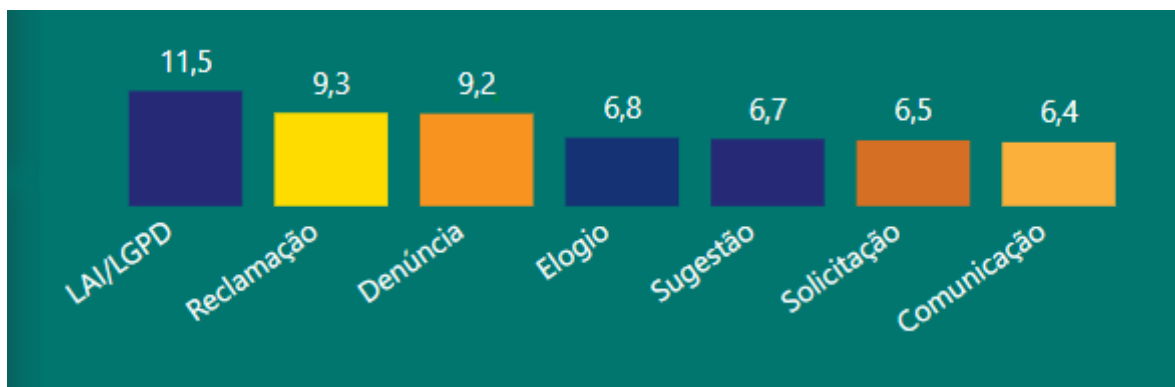
Durante o ano de 2022, o desempenho médio da Ouvidoria Adjunta da SECULT, no que tange ao prazo de resposta, foi de 11,0. No Gráfico 11 é exibido o tempo médio de resposta, a quantidade de protocolos por prazo e situação de finalização e o tempo médio de resposta por mês e ano (em dias).

**Gráfico 11 — Tempo de resposta – Prazos**





**Gráfico 12 — Tempo médio de resposta por tipo de manifestação**

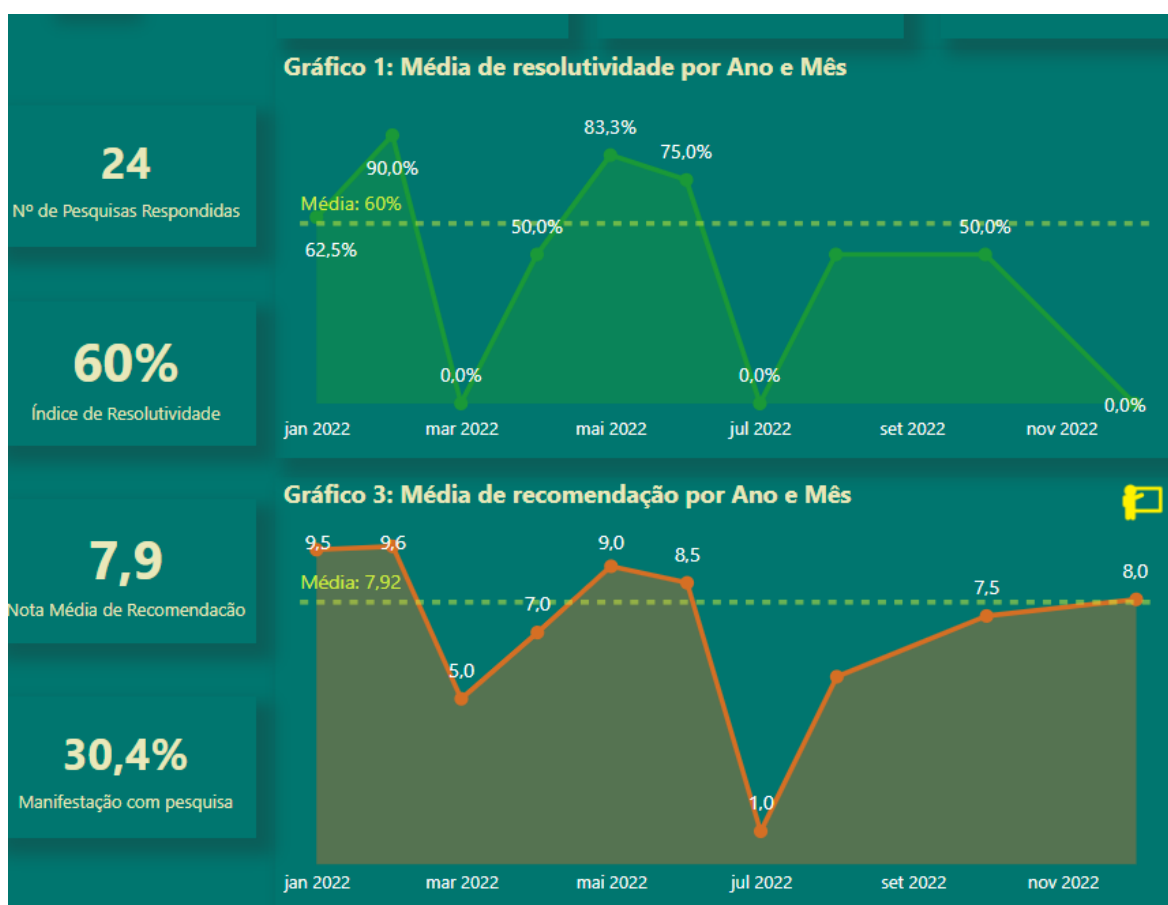


As maiores médias de tempo de resposta são verificadas nas manifestações do tipo LAI/LGPD (11,5 dias), Reclamação (9,3 dias) e Denúncia (9,2 dias), que são justamente aquelas que demandam um maior nível de cuidado e rigor na sua apuração, e consequente tratamento das respostas a serem encaminhadas aos usuários 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 13.

**Gráfico 13 — Índice de Resolutividade no ano de 2022**



Em 2022, o Índice de Resolutividade foi de 60%, com nota média de recomendação 7,9.

No Gráfico 14 podemos observar o percentual de resolatividade apresentado para cada tipo de manifestação.

**Gráfico 14 - Percentual de resolatividade por tipo de manifestação**

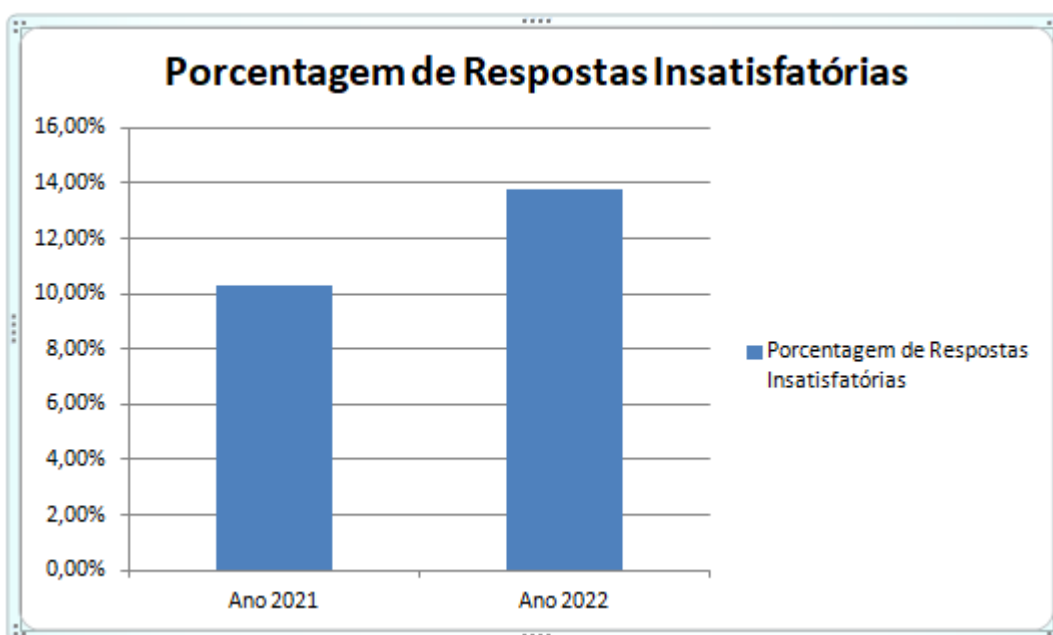


## 7. Respostas insatisfatórias\*

Uma resposta é considerada insatisfatória 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 ao serviço público e que há a necessidade de produzir uma nova e melhor resposta.

Quando analisamos o percentual de respostas insatisfatórias relativas aos anos de 2021 e 2022 (Gráfico 15), obtemos como resultado 10,3% e 13,8%, respectivamente. Em 2021 tivemos 88 manifestações e 9 respostas insatisfatórias, já em 2022 constam 103 manifestações e 13 respostas insatisfatórias.

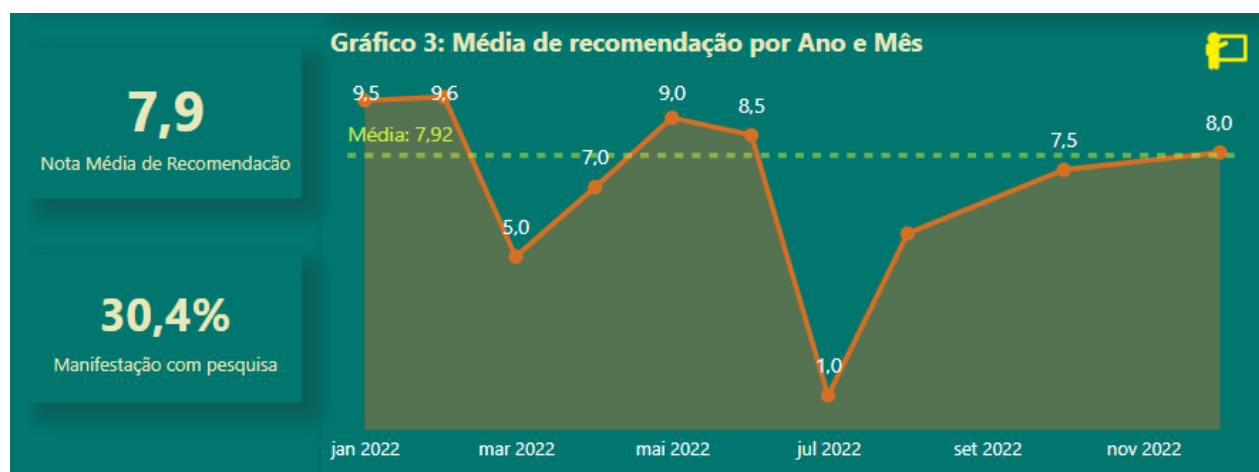
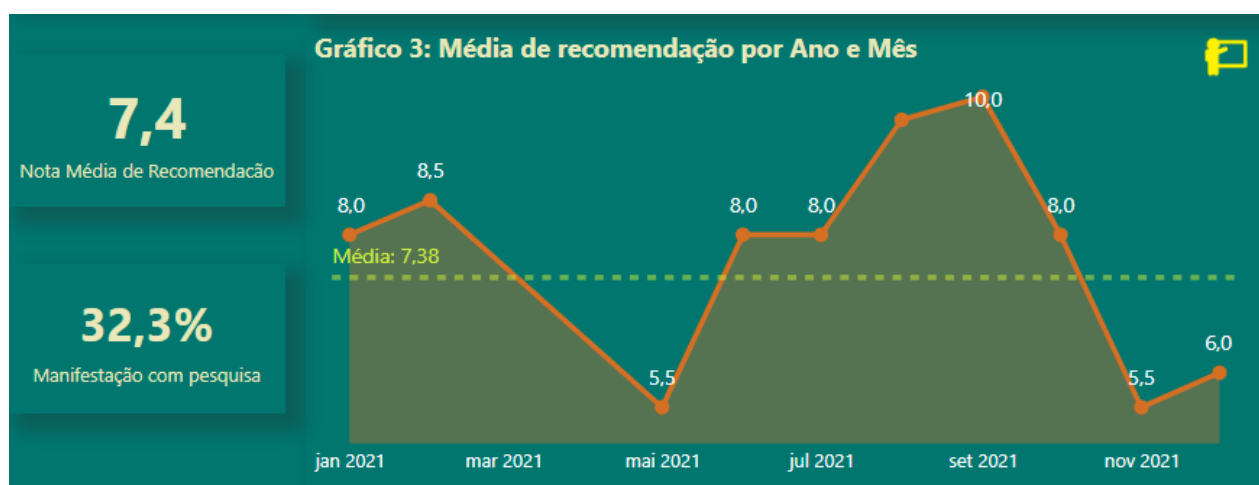
**Gráfico 15 — Percentual de respostas insatisfatórias nos anos de 2021 e 2022.**



## 8. Nota de recomendação

A nota de recomendação Gráfico 16 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 após a finalização da manifestação.

**Gráfico 16 — Nota de recomendação de 2021 e 2022**



O exame comparativo dos resultados obtidos nesse quesito em 2021 e 2022 revela um aumento da média geral apresentada na nota de recomendação: de 7,4 em 2021 para 7,9 em 2022.

## 9. Pontos recorrentes das manifestações

Os 3 (três) “assuntos” mais recorrentes em 2022 (que correspondem a aproximadamente 91% das manifestações tratadas recebidas pela Ouvidoria) do Sistema de Gestão de Ouvidorias — SGOe —, foram os seguintes

**Gráfico 17 — Pontos mais recorrentes**



## **10. Ações realizadas pela Ouvidoria Adjunta da SECULT em 2022**

Esta seção apresenta as principais ações desenvolvidas pela Ouvidoria Adjunta da SECULT em 2022. Dentre as ações desenvolvidas podemos destacar:

- a. Elaboração e execução do Plano de Trabalho da Ouvidoria Adjunta para o Programa de Maturidade das Ouvidorias do Estado de Goiás em 2022.
- b. Apresentação dos relatórios gerenciais mensais da Ouvidoria Adjunta à titular da Pasta para ciência;
- c. Auxílio à Gerência de Planejamento e Finanças no monitoramento da Carta de Serviços da SECULT;
- d. Participação em cursos de aperfeiçoamento na Escola de Governo e ENAP;
- e. Participação em eventos: Jornada Cívica; Expo Metaverso; Reunião de balanço das atividades de Ouvidoria; Encontro de Ouvidores e OuvIdeia;
- f. Elaboração e aplicação de questionário de pesquisa visando captar a percepção dos servidores da Pasta sobre a Ouvidoria Adjunta da SECULT;
- g. Certificação no alcance do nível 2 no Programa de Maturidade das Ouvidorias do Estado de Goiás.

## **Conclusão**

Este relatório de gestão da Ouvidoria apresentou os resultados das atividades desenvolvidas no âmbito da Ouvidoria Adjunta da Secretaria de Estado da Cultura no ano de 2022, e em alguns gráficos comparando-se ao ano de 2021, coletados a partir de dados obtidos no Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGOe.

A Ouvidoria Adjunta da Secretaria de Estado da Cultura realizou o total de 191 (cento e noventa e um) atendimentos ao longo de 2021 e 2022. Todas as manifestações geraram números de protocolos devidamente registrados no SGOe e receberam tratamento na Pasta.

A maior parte das manifestações de 2022 foi registrada via Portal da Ouvidoria (<https://www.go.gov.br/servicos-digitais/cge/nova-ouvidoria?orgao=324>) e o prazo médio de resposta no período foi de 11,0 dias. Em pesquisa de satisfação respondida pelos manifestantes, o índice de resolatividade foi de 60% e a nota média de recomendação 7,9.

Destaca-se que, ao longo de 2022, foram registradas 36 (trinta e seis) solicitações e 24 (vinte e quatro) comunicações.

Foram registrados 14 (quatorze) pedidos de acesso à informação (LAI).

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

Desde 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.

Assim, o presente relatório, juntamente com os relatórios mensais produzidos, visam fornecer um maior subsídio para análise e acompanhamento das informações relacionadas à Ouvidoria Adjunta da SECULT, procurando atender o que rege a atual legislação sobre a construção de Relatórios Anuais de Gestão.