

OUVIDORIA ADJUNTA DA SECRETARIA DE ESTADO DA  
CULTURA

**RELATÓRIO DE GESTÃO DE  
OUVIDORIA 2023**

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.	15
Tempo médio de resposta	16
Resolutividade	18
Respostas insatisfatórias	20
Nota de recomendação	21
Pontos recorrentes das manifestações	22
Ações realizadas pela Ouvidoria-Adjunta em 2023	23
Conclusão	25

## **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 2023, comparando-o sempre que for necessário com os resultados do ano de 2022.

O Decreto Estadual nº 9.270/2018 instituiu o Sistema Estadual de Ouvidorias, atualmente composto pela Subcontroladoria de Governo Aberto e Ouvidoria-Geral, como unidade coordenadora, e pelas ouvidorias setoriais, situadas em cada órgão da administração pública estadual, como unidades responsáveis pela gestão da manifestação e do direito de acesso à informação. São responsáveis pela tramitação das manifestações no sistema: **Ouvidor-Geral**: titular da Subcontroladoria de Governo Aberto e Ouvidoria-Geral da Controladoria-Geral do Estado;

**Ouvidor Setorial**: titular da unidade de ouvidoria responsável pelas atividades de ouvidoria no âmbito do órgão ou entidade em que exerce as funções e supervisor de grupo de ouvidorias adjuntas;

**Ouvidor Adjunto**: responsável pelas atividades de ouvidoria no âmbito do órgão ou entidade em que exerce as funções;

**Agente de ouvidoria**: demais colaboradores das ouvidorias setoriais.

Apesar de orientada por um sistema coordenado pela CGE, as ouvidorias são vinculadas administrativamente ao corpo diretivo e às atividades e serviços prestados pelo órgão onde estão situadas. Assim, a Ouvidoria Adjunta da Secretaria de Estado da Cultura - SECULT faz parte da Gerência de Ouvidoria Setorial. 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@goiás.gov.br](mailto:ouvidoria.cultura@goiás.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

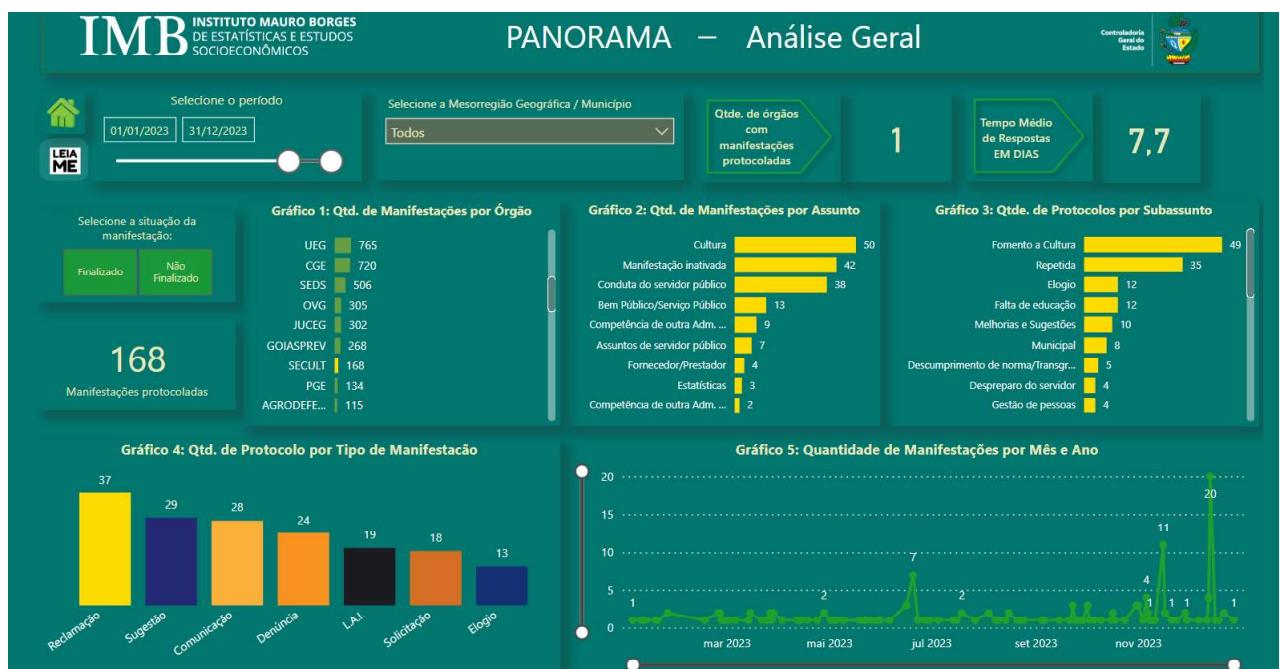
Os tipos de manifestações e suas definições estão previstas na Lei Federal nº 13.460/17 e no Decreto Estadual nº 9.270/18.

- 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 2023 o Sistema de Gestão de Ouvidoria — SGOe — registrou **168 (cento e sessenta e oito)** atendimentos, conforme representado no gráfico abaixo:

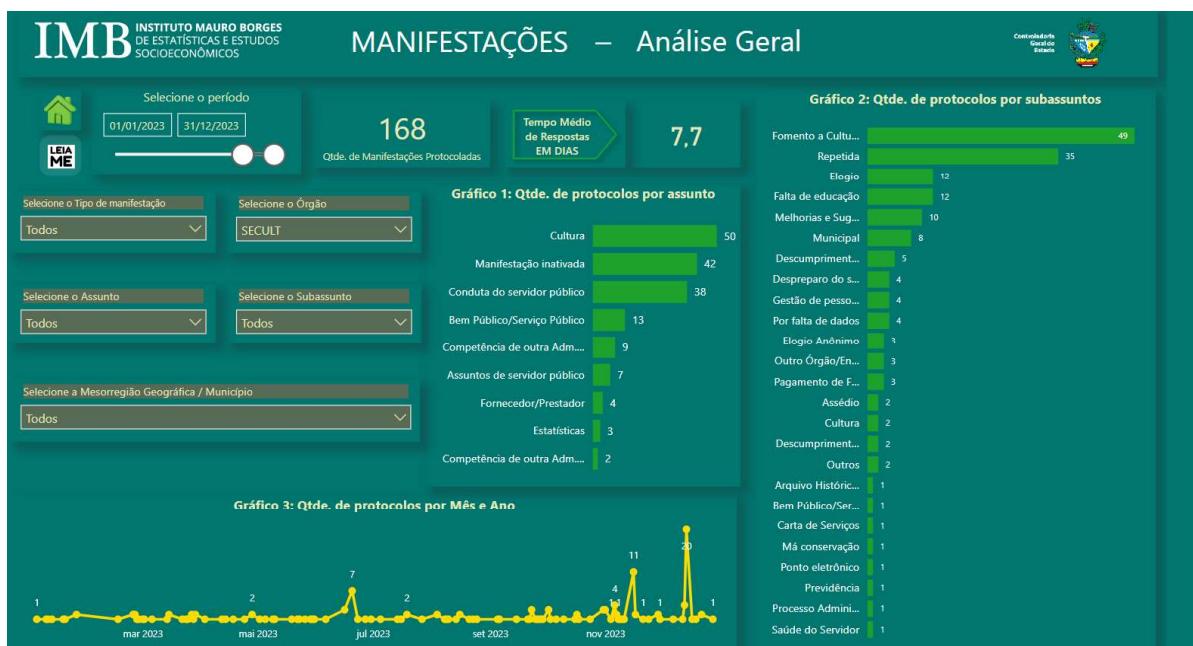


**Gráfico 1 — Número total de atendimentos — manifestações registradas e atendimentos pontuais (2023).**

**Fonte:** Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás Controladoria-Geral do Estado

### 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 168 (cento e sessenta e oito) na quantidade de manifestações recebidas em 2023.



**Gráfico 2 — Análise Geral das Manifestações (2023).**

**Fonte:** Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás Controladoria-Geral do Estado

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 3



**Gráfico 3 — Quantidade de manifestações registradas no ano de 2023 por hierarquia de quantitativo**

**Fonte: Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás Controladoria-Geral do Estado**

Na sequência, o Gráfico 4 exibe uma visão do ranking de quantitativo das manifestações por Tipo (gráfico1); Assunto (gráfico 2); Subassunto (gráfico 3) e por Município (gráfico 4).

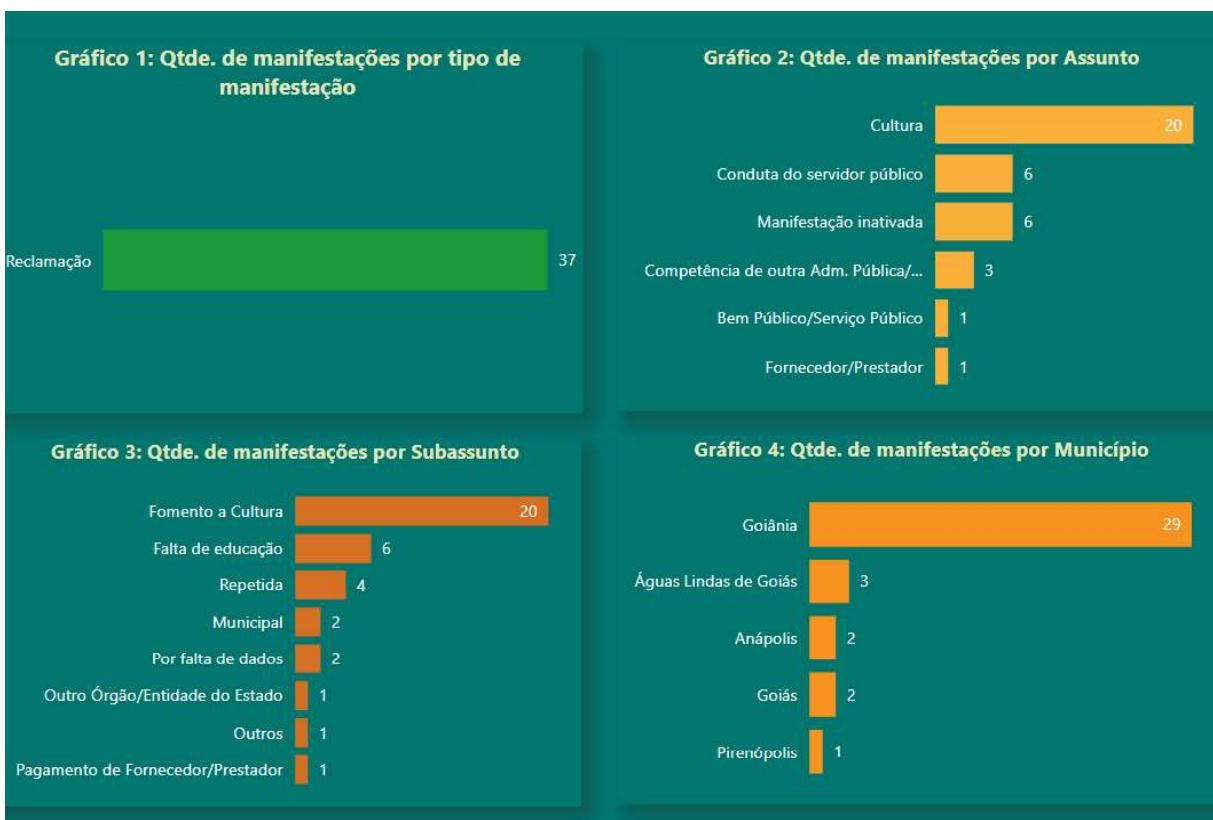


**Gráfico 4 — Ranking das manifestações por tipo, assunto, subassunto e quantidade por município.**

**Fonte:** Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás Controladoria-Geral do Estado

Vale destacar que, em 2023, o quantitativo em reclamações foi maior no assunto “cultura”, subassunto “fomento à cultura” e realizado em grande parte no município de Goiânia.

Nos gráficos de 5 a 10, a intenção é destacar o quantitativo de manifestação por tipo.



**Gráfico 5 — Quantitativo de reclamações recebidas em 2023**

**Fonte:** Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás Controladoria-Geral do Estado

Quanto ao tipo de manifestação “reclamação”, do total de 37 (trinta e sete) reclamações, 29 (vinte e nove) foram realizadas pelo município de Goiânia, das quais 20 (vinte) refere-se ao assunto “cultura” e as mesmas 20 (vinte) estão classificadas no subassunto “fomento à cultura.”

Em relação às manifestações do tipo “sugestão”, foram registradas 29 (vinte e nove), desse montante 5 (cinco) referente à “Bem público/Serviço Público” e 5 (cinco) sobre “cultura”. O subassunto “Melhorias e Sugestões” foi o mais pleiteado, sendo que o município de Goiânia teve o maior registro de manifestações. Importante ressaltar que tivemos 23 (vinte e três) manifestações inativadas/repetidas referentes ao município de Alexânia, as quais deveriam ser tratadas pela Prefeitura Municipal, órgão competente para tal. Assim, as manifestações que não eram anônimas receberam na resposta o telefone e o link da Ouvidoria da Prefeitura de Alexânia para prosseguirem com a solicitação.

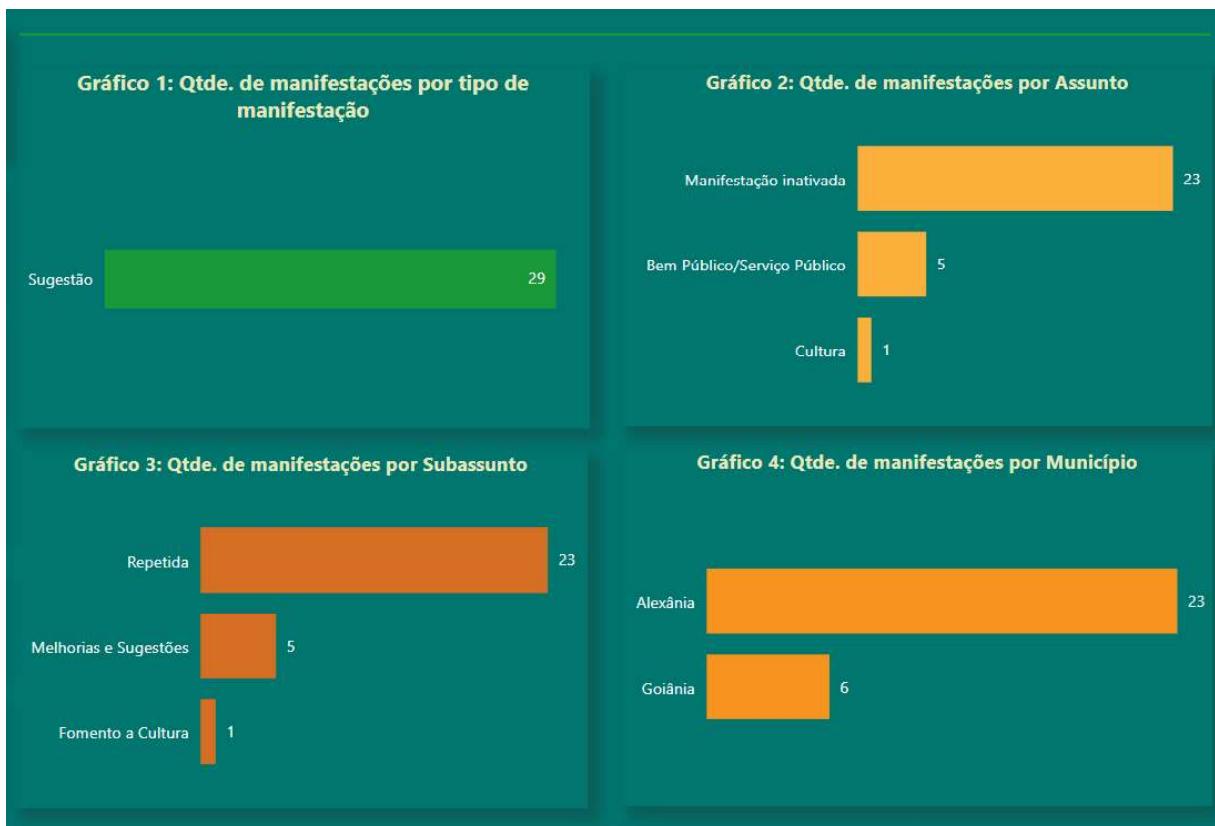


Gráfico 6 — Quantitativo de sugestões recebidas em 2023

Fonte: Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás Controladoria-Geral do Estado

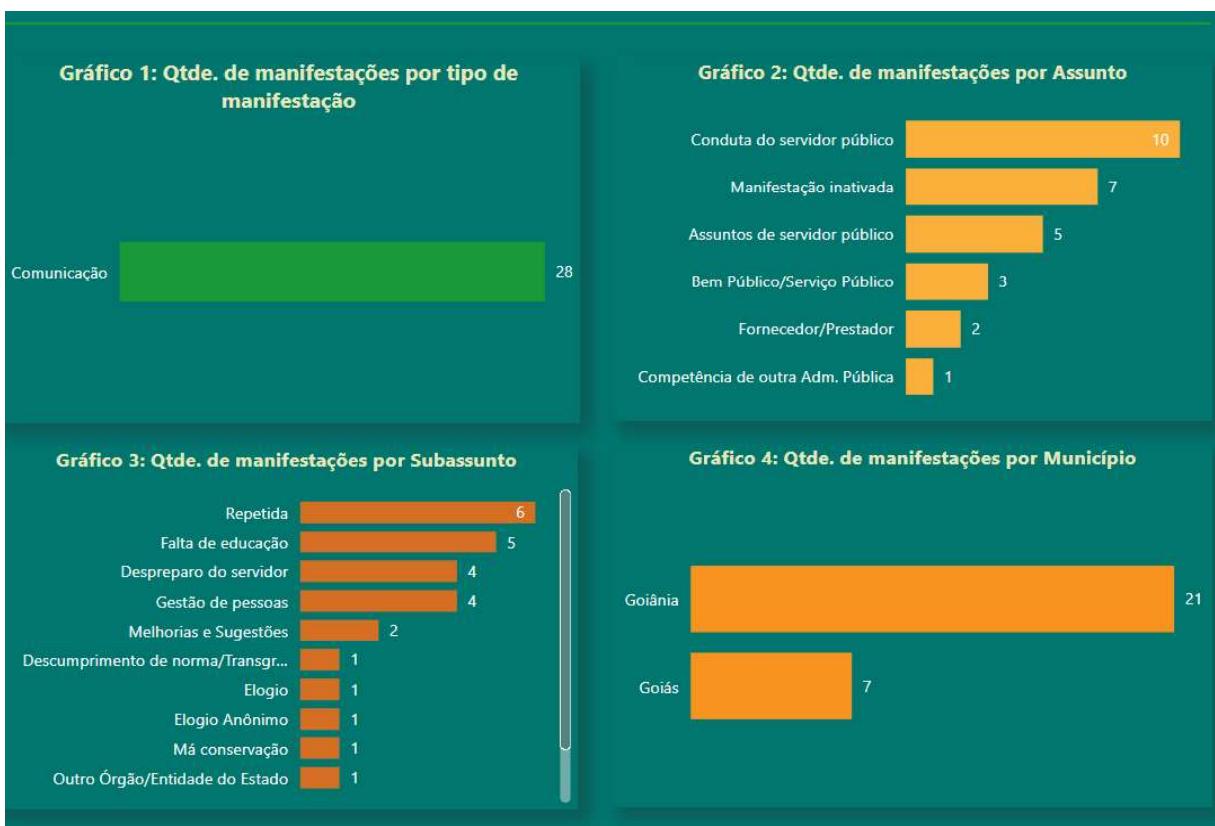


Gráfico 7 — Quantitativo de comunicações recebidas em 2023

Fonte: Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás Controladoria-Geral do Estado

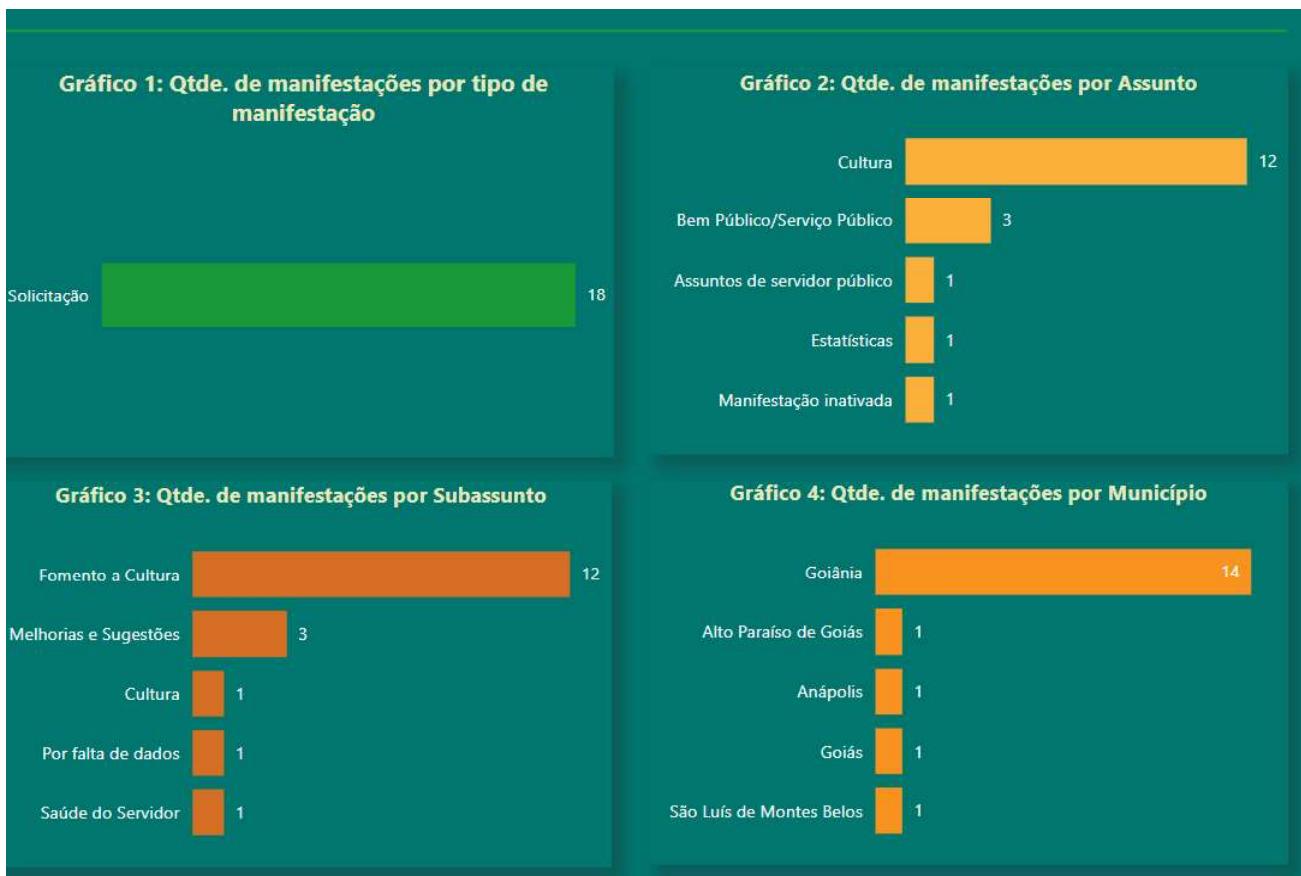
No Gráfico 7 são apresentadas as comunicações, perfazendo um total de 28 (vinte e oito) no ano de 2023. O assunto mais requerido foi “conduta de servidor público” referente ao subassunto “falta de educação”, com Goiânia liderando o quantitativo de manifestações, ou seja, do total das 28 (vinte e oito), 21 (vinte e uma) são do município de Goiânia.



**Gráfico 8 — Quantitativo de denúncias recebidas em 2023**

**Fonte:** Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás Controladoria-Geral do Estado

Quanto ao tipo “denúncia”, percebe-se no Gráfico 8 um quantitativo de 24 (vinte e quatro) manifestações, desse quantitativo os 3 (três) assuntos mais destacados são: 11 (onze) “conduta de servidor público”, 6 (seis) “competência de outra administração pública/privada” e 4 (quatro) “cultura”, os quais referem-se aos subassuntos respectivamente: 6 (seis) “municipal”; 4 (quatro) “descumprimento de norma/transgressão disciplinar” e 4 (quatro) “fomento à cultura”.



**Gráfico 9 — Quantitativo de solicitações recebidas em 2023**

**Fonte:** Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás Controladoria-Geral do Estado

A tipologia “solicitação”, conforme gráfico 9, obteve 18 (dezoito) registros e desses os 2 (dois) assuntos mais demandados foram “cultura” e “bem público/serviço público”, referentes reciprocamente, aos subassuntos “fomento à cultura” e “melhorias e sugestões”.



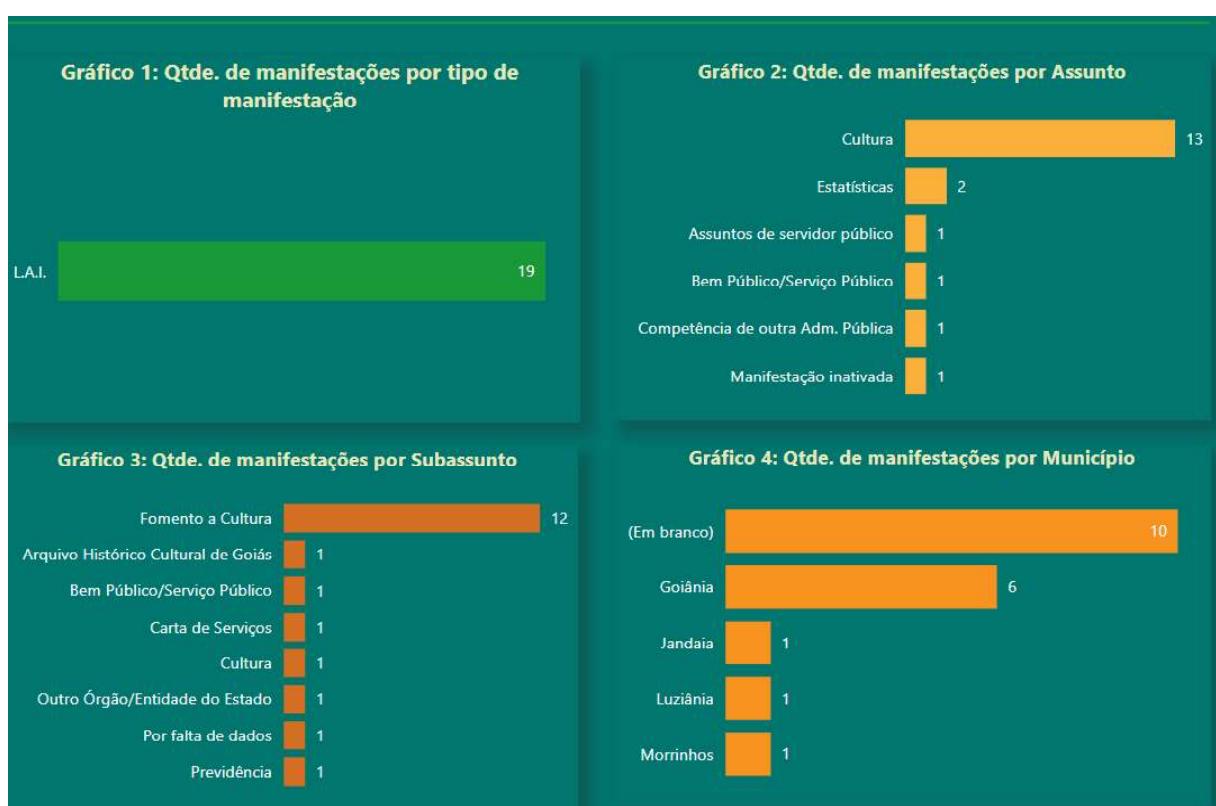
**Gráfico 10 — Quantitativo de elogios recebidos em 2023**

**Fonte:** Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás Controladoria-Geral do Estado

Quanto ao tipo “elogio”, constata-se no Gráfico 10 um quantitativo de 13 (treze) manifestações, desse quantitativo 11 (onze) refere-se ao assunto “conduta de servidor público” e 11 (onze) ao subassunto “elogio”. Destaca-se a inativação de 2 (duas) manifestações referentes ao subassunto “elogio anônimo”.

#### 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 nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação — L.A.I.), da Lei Estadual nº 18.025/13, do Decreto Estadual nº 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 2023.



**Gráfico 11 — Quantidade de pedidos de acesso à informação em 2023**

**Fonte: Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás Controladoria-Geral do Estado**

A tipologia “Lei de Acesso à Informação – L.A.I.” apresentou 19 (dezenove) pedidos, sendo 13 (treze) para o assunto “cultura” e 2 (dois) para o assunto “estatísticas”, tendo como subassunto mais demandado o “fomento à cultura” com 12 (doze) pedidos. Do total de pedidos, 10 (dez) não colocaram o município e 6 (seis) 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.

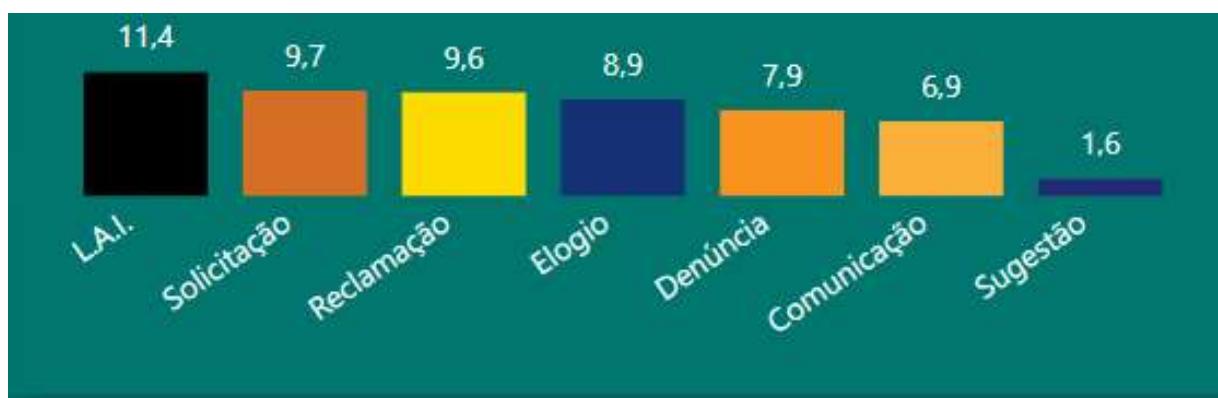
O Poder Executivo do Estado de Goiás utiliza o prazo de 30 (trinta) dias improrrogável, considerando o Decreto Estadual nº 9.270/18. Dessa forma, considera-se o prazo mais benéfico ao usuário.

Durante o ano de 2023, o desempenho médio da Ouvidoria Adjunta da SECULT, no que tange ao prazo de resposta, foi de 7,7 dias. No Gráfico 12 é exibido o tempo médio de resposta em dias - 7,7 dias; a quantidade de devolutivas ao usuário por prazo – 2 (duas) acima de 30 dias, 166 até 30 dias, e situação de finalização – 168 finalizadas; tempo médio de respostas (em dias) por subassunto – variável entre 21 e 1,7 dias; e o tempo médio de resposta por mês e ano (em dias) – inicia o mês de janeiro com 13 dias e termina dezembro com 7 dias.



**Gráfico 12 — Tempo de resposta – Prazos**

**Fonte:** Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás Controladoria-Geral do Estado



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

**Fonte:** Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás Controladoria-Geral do Estado

As maiores médias de tempo de resposta são verificadas nas manifestações do tipo LAI/LGPD (11,4 dias) que geralmente 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 (sim, não ou parcialmente), calcula-se o Índice de Resolutividade, conforme o Gráfico 14.

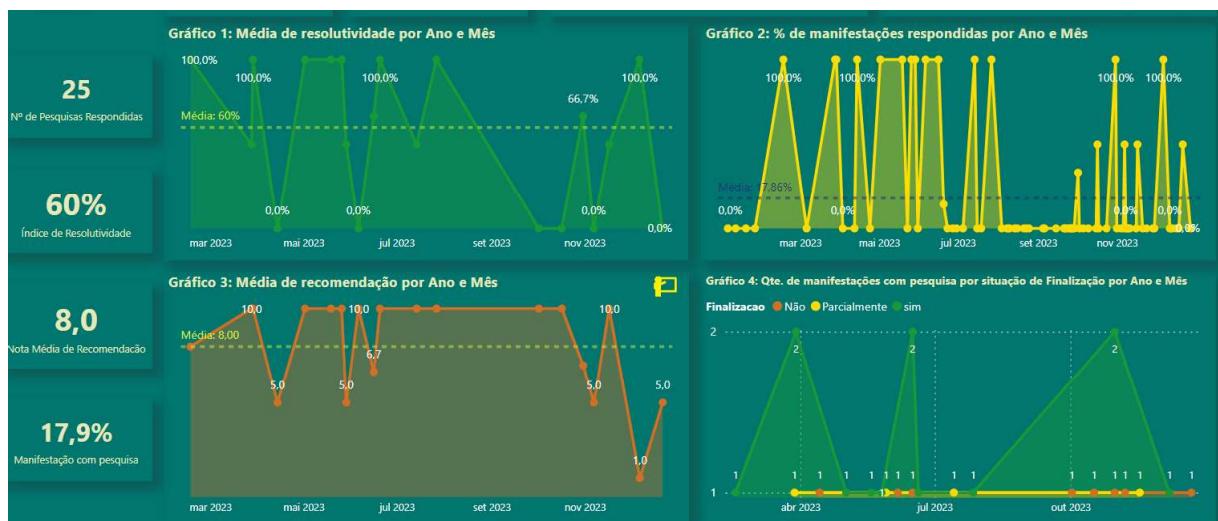
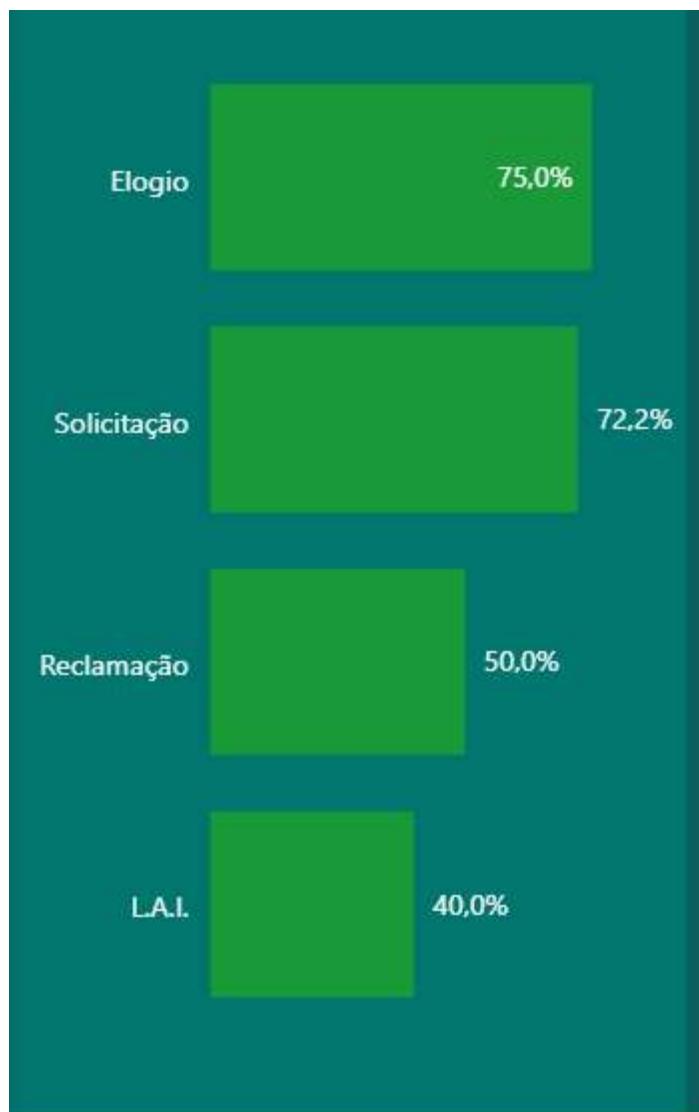


Gráfico 14 — Índice de Resolutividade no ano de 2023

Fonte: Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás Controladoria-Geral do Estado

Em 2023, das 168 (cento e sessenta e oito) manifestações, 25 (vinte e cinco) tiveram pesquisa de satisfação, ou seja 17,9 % das manifestações com pesquisa, as quais alcançaram o Índice de Resolutividade de 60%, com nota média de recomendação 8,0. Importante esclarecer que a resposta à pesquisa de satisfação pelo usuário não é obrigatória, e não são contabilizadas as manifestações anônimas, uma vez que o manifestante não se identifica e não recebe o número do protocolo para acompanhamento.

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



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

**Fonte:** Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás Controladoria-Geral do Estado

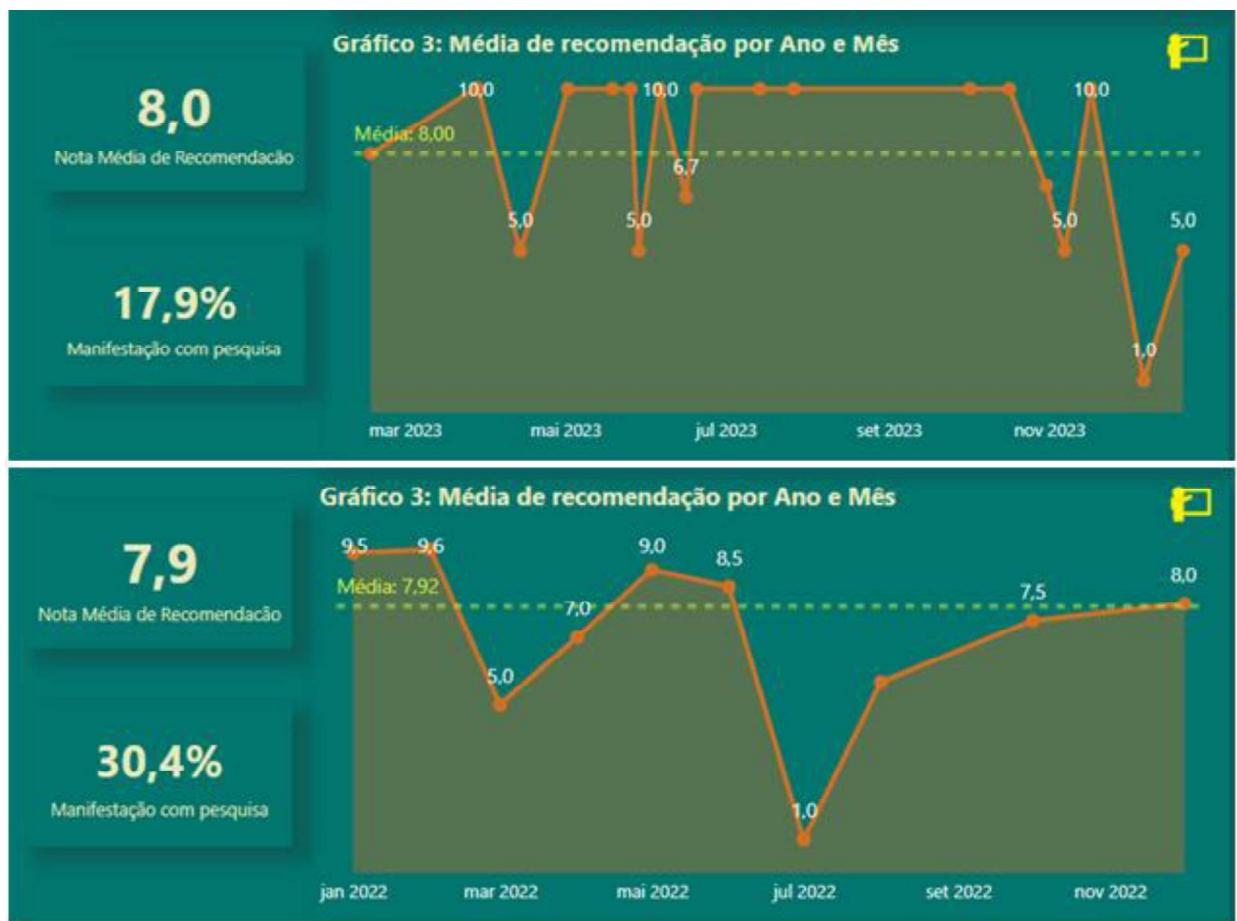
## 7. **Respostas insatisfatórias\***

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 2022 e 2023, obtemos como resultado 13,8% e 2,4%, respectivamente. Em 2022 constam 103 manifestações e 13 respostas insatisfatórias; já em 2023 foram 168 manifestações e 4 respostas insatisfatórias. Percebe-se que as respostas oferecidas aos usuários têm sido mais assertivas e de melhor qualidade.

## 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 2022 e 2023**

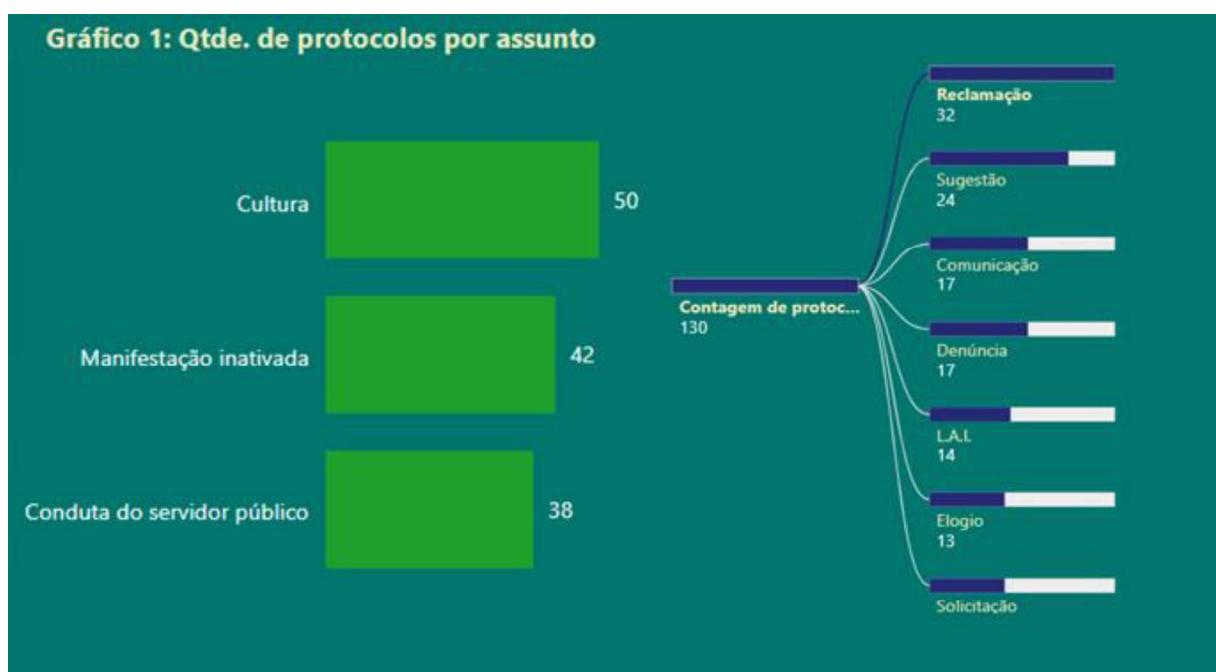
**Fonte:** Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás Controladoria-Geral do Estado

O exame comparativo dos resultados obtidos nesse quesito em 2022 e 2023 revela um aumento da média geral apresentada na nota de recomendação: de 7,9 em 2022 para 8,0 em 2023.

## 9.

## Pontos recorrentes das manifestações

Os 3 (três) “assuntos” mais recorrentes em 2023 (que correspondem a aproximadamente 77% das manifestações tratadas recebidas pela Ouvidoria) no Sistema de Gestão de Ouvidorias — SGOe —, foram “cultura”, “manifestação inativada” e “conduta do servidor público”, perfazendo um total de 130 (cento e trinta) manifestações distribuídas em 7 (sete) tipologias, a saber, reclamação, sugestão, comunicação, denúncia, L.A.I., elogio e solicitação, conforme gráfico 17 abaixo.



**Gráfico 17 — Pontos mais recorrentes**

**Fonte:** Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás Controladoria-Geral do Estado

## 10. **Ações realizadas pela Ouvidoria Adjunta da SECULT em 2023**

Esta seção apresenta as principais ações desenvolvidas pela Ouvidoria Adjunta da SECULT em 2023. Dentre as ações desenvolvidas podemos destacar:

- a. Elaboração conjunta à Controladoria-Geral do Estado das atribuições e competências da Gerência de Ouvidoria Setorial SECULT;
- b. Formulação e execução do Plano de Ação para a Gerência de Ouvidoria Setorial SECULT, instituída pela Lei nº 21.792, de 16 de fevereiro de 2023 que estabelece a organização administrativa básica do Poder Executivo Estadual;
- c. Participação em grupos de trabalho instituídos pela Controladoria-Geral do Estado - CGE com os gerentes de ouvidorias setoriais;
- d. Idealização dos relatórios gerenciais mensais e do relatório de gestão semestral/anual da Gerência de Ouvidoria Setorial;
- e. Apresentação dos relatórios gerenciais mensais da Ouvidoria Adjunta SECULT à titular da Pasta para ciência;
- f. Encaminhamento dos relatórios gerenciais mensais da Ouvidoria Adjunta SECULT às áreas técnicas para conhecimento e providências no sentido de melhorar a qualidade das respostas aos usuários;
- g. Auxílio à Gerência de Planejamento e Finanças no monitoramento da Carta de Serviços da SECULT;
- h. Criação do menu “Ouvidoria” no site da SECULT (<https://goias.gov.br/cultura/ouvidoria-setorial-secult/>);
- i. Participação em cursos de aperfeiçoamento na Escola de Governo: Oficina Pequi Lab- Elaboração de Relatórios Gerenciais; Cursos do Programa de Compliance Público;
- j. Participação em eventos: Reunião de apresentação sobre ações do Compliance da SECULT/GO para auxiliar a SECEL/MT na construção do plano de integridade da mesma; Reunião de balanço das atividades de Ouvidoria; Encontro Estadual Estratégico de Ouvidores e OuvIdeia do Estado de Goiás; Semana de Combate à Corrupção; Seminários Nacionais de Ouvidorias em Fortaleza e São Paulo; Lançamento da Consulta Pública do Governo Aberto; Palestra sobre Internalização do Código de Ética no Estado de Goiás; Membro da Comissão Avaliadora do VI Concurso de Boas Práticas da Controladoria-Geral da União; 7º Seminário Goiano de Ouvidoria – TCE Goiás;
- k. Realização de visitas técnicas às ouvidorias adjuntas da Gerência de Ouvidoria

Setorial SECULT: Agência Brasil Central – ABC; Agência Estadual de Turismo – Goiás Turismo; Secretaria de Estado de Comunicação; Secretaria de Estado de Esporte e Lazer – SEEL;

1. Atendimento às solicitações das demandas advindas da Controladoria-Geral do Estado – CGE em reuniões, grupos de trabalho, seminários, encontros voltados à atuação da Gerência de Ouvidoria Setorial;
- m. Realizar diagnóstico de matriz de riscos da Gerência de Ouvidoria Setorial SECULT;
- n. Monitorar, avaliar e dar as devidas diretrizes às ouvidorias-adjuntas nos quesitos prazo, respostas, categorias de assunto, subassunto, tipologia e área técnica das manifestações cadastradas na antiga versão do Sistema Geral de Ouvidoria - SGO e na nova versão do Sistema Geral de Ouvidoria –SGO implementado a partir de junho de 2023;
- o. Examinar a qualidade das respostas das ouvidorias adjuntas conforme a Cartilha de Avaliação de Qualidade das Respostas de Ouvidoria da CGE 2023;
- p. Verificar as manifestações passíveis de mediação de conflito, conforme IN nº 05/2023 – CGE, a qual estabelece diretrizes para Mediação de Conflitos entre a Administração Pública e os usuários do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo do Estado de Goiás;
- q. Verificar as denúncias conforme IN nº 02/2021 – CGE que regulamenta o juízo de admissibilidade de denúncias pelas ouvidorias no âmbito do Poder Executivo Estadual;

## 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 2023, e em alguns gráficos comparando-se ao ano de 2022, 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 271 (duzentos e setenta e um) atendimentos ao longo de 2022 e 2023. Todas as manifestações geraram números de protocolos devidamente registrados no SGOe e receberam tratamento na Pasta. Ademais, foram realizados 17 (dezessete) atendimentos pontuais em 2023, os quais não são contabilizados nas manifestações cadastradas no SGO, portanto não estão nos dados dos gráficos fornecidos pelo Instituto Mauro Borges.

A maior parte das manifestações de 2023 foi registrada via Expresso e o prazo médio de resposta no período foi de 8,4 dias. Em pesquisa de satisfação respondida pelos manifestantes, o índice de resolutividade foi de 60% e a nota média de recomendação 8,0.

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. Em junho de 2023 iniciou-se uma nova versão do Sistema de Ouvidoria de Goiás com mais ferramentas de análise das manifestações.

Com a publicação da Instrução Normativa nº 05/2023 – CGE, a qual estabelece diretrizes para Mediação de Conflitos entre a Administração Pública e os usuários do Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás, tivemos um avanço na promoção da resolução consensual de discordâncias, ampliando o diálogo entre cidadãos e órgãos da administração pública.

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.