

OUVIDORIA SETORIAL DA SECRETARIA DE  
ESTADO DA CULTURA

RELATÓRIO DE GESTÃO  
OUVIDORIA 2024

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	4
Manifestações por tipologia e suas definições	6
Atendimentos	7
Manifestações	9
Pedido de Acesso à Informação - L.A.I.	11
Tempo médio de resposta	13
Resolutividade	17
Respostas insatisfatórias	19
Nota de recomendação	20
Ações realizadas pela Ouvidoria Setorial da Secult em 2024	22
Conclusão	25

## **1. Introdução**

Em cumprimento aos Artigos 14 e 15 da Lei Federal n.º 13.460/2017 e ao Artigo 4º do Decreto do Estado de Goiás n.º 10.466/2024, apresentamos neste relatório o resultado das atividades desenvolvidas no âmbito da Ouvidoria Setorial da Secretaria de Estado da Cultura, referente ao 1º semestre do ano base de 2024, comparando-o sempre que for necessário com os resultados do ano de 2023.

O Decreto Estadual n.º 10.466/2024 dispõe sobre as atividades e a estrutura de Ouvidoria do Poder Executivo do Estado de Goiás. Cabe à ouvidoria o 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 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: <https://www.go.gov.br/servicos-digitais/cge/nova-ouvidoria>;
- Telefones (62) 3201-5927;
- 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 ou Unidades do Vapt Vupt

A Ouvidoria Setorial da Secult atua como um canal estratégico ente a sociedade e a administração pública, buscando modernizar o atendimento e promover eficiência. Através dela, a população pode expressar suas opiniões, críticas e sugestões, participando da construção de uma sociedade mais justa e democrática.

A Ouvidoria Setorial da Secult foi criada em 2023, a partir da reforma administrativa do Governo de Goiás (Lei nº 21.792, de 16/02/2023) e assumiu as atribuições pelo recebimento, tratamento e resposta às manifestações de Ouvidoria encaminhadas pelos cidadãos à Secretaria de Estado da Cultura (Secult).

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.

## 2. 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 10.466/2024.

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. **Sugestão:** 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.

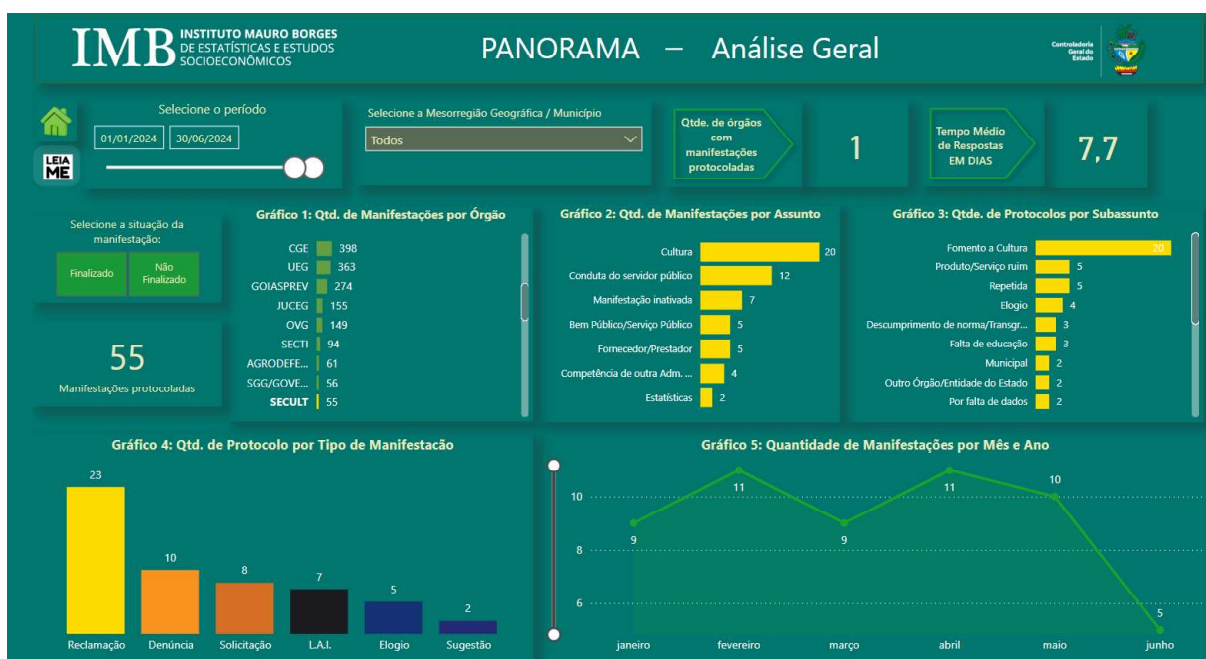
f. **Solicitação:** Requerimento de adoção de providência por parte da Administração.

g. **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.

### 3. Atendimentos

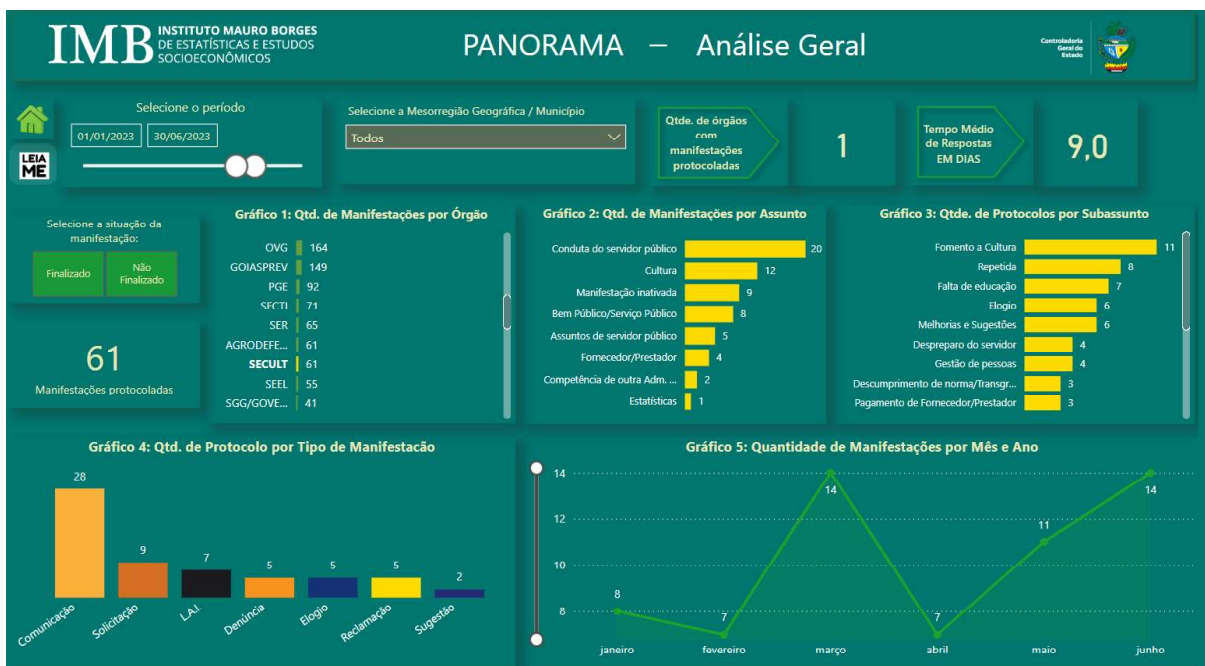
A Ouvidoria Setorial da Secult tem como principal competência atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão e a Administração Pública, para que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

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, no 1º Semestre de 2024 a Ouvidoria Setorial da Secult teve 7 (sete) atendimentos pontuais e 55 (cinquenta e cinco) atendimentos registrados no Sistema de Gestão de Ouvidoria — SGOe, já em 2023 tivemos 1 (um) atendimento pontual e 61 (sessenta e um) atendimentos registrados no Sistema de Gestão de Ouvidoria — SGOe, conforme representado nos gráficos abaixo:



Número total de atendimentos — manifestações registradas (2024).

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



**Número total de atendimentos — manifestações registradas (2023).**

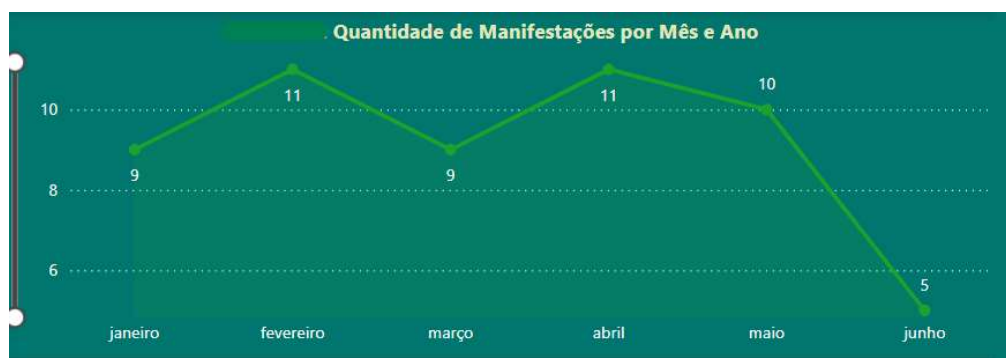
**Fonte: Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás Controladoria-Geral do Estado**



#### 4. Manifestações

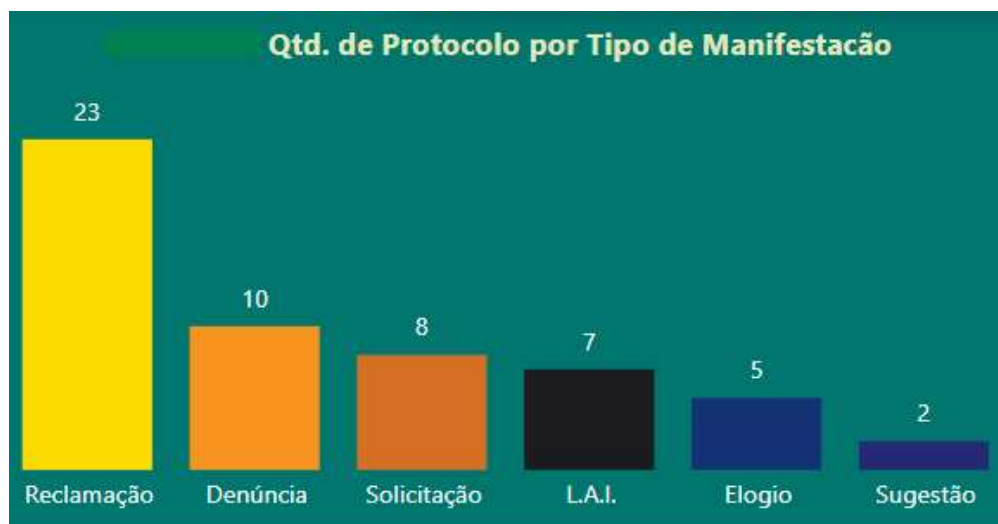
A Ouvidoria Setorial, em particular, serve como mediadora entre o cidadão e a Secretaria de Estado da Cultura (Secult), garantindo que as manifestações dos usuários contribuam para o aperfeiçoamento contínuo dos serviços públicos. Assim, a ouvidoria atua ativamente como agente de melhoria na gestão pública, propondo ações para aprimorar os serviços fornecendo informações estratégicas.

O gráfico abaixo apresenta uma visão geral da quantidade de manifestações mensais no 1º Semestre de 2024:



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

Sequencialmente são exibidas no gráfico abaixo as manifestações por tipologia registradas na Ouvidoria Setorial da Secult:



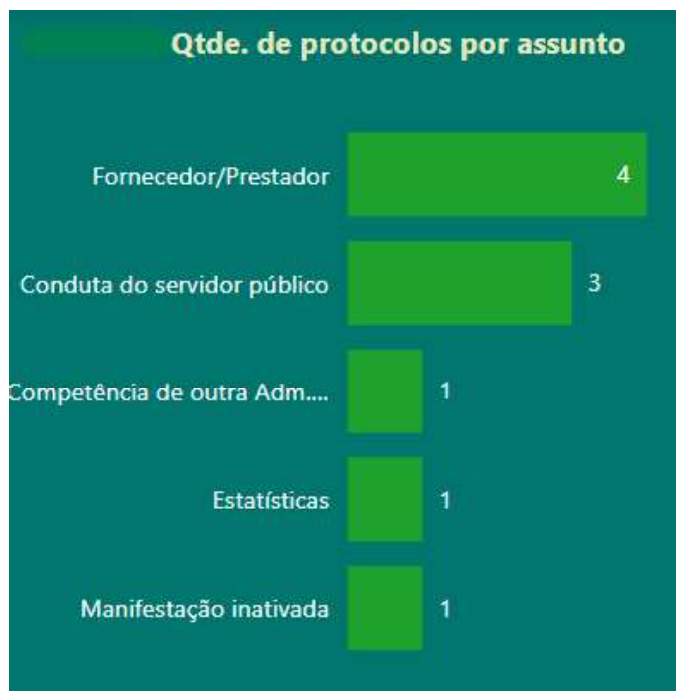
Fonte: Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás Controladoria-Geral do Estado

No 1º semestre deste ano, foram registradas 23 (vinte e três) reclamações, correspondendo a 46% do total de manifestações, e 10 (dez) denúncias, representando 20% do

total. No primeiro semestre de 2023, o tipo "comunicação" somou 28 (vinte e oito) registros, equivalentes a 46% das manifestações, enquanto "solicitação" teve 9 (nove) registros, correspondendo a 15%.

É importante destacar que, tanto em 2024 quanto em 2023, no 1º semestre, algumas manifestações foram inativadas, majoritariamente por serem repetidas.

#### Registro de Denúncias no 1º Semestre de 2024



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

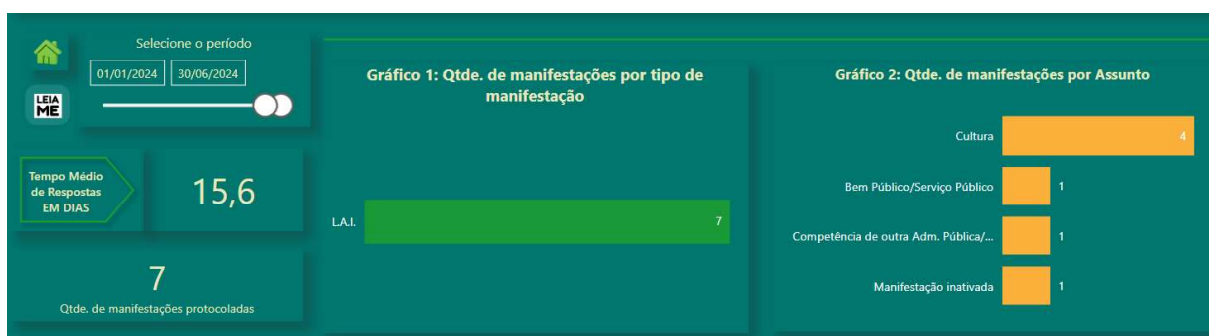
Quanto ao tipo "denúncia", foram registradas 10 (dez) manifestações, com os 2 (dois) temas mais destacados sendo: 4 (quatro) referentes a "fornecedor/prestador" e 3 (três) a "conduta de servidor público". Em 2023, houve 5 (cinco) manifestações, divididas da seguinte forma: 3 (três) relacionadas à "conduta de servidor público", 1 (uma) a "fornecedor/prestador" e 1 (uma) foi "manifestação inativada". Observa-se um aumento de 50% nas denúncias de 2023 para 2024, e em ambos os anos, os dois temas mais recorrentes permanecem os mesmos.

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

Os pedidos de acesso à informação representam uma das modalidades de manifestação que seguem os procedimentos estabelecidos pela Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação — LAI), pela Lei Estadual nº 18.025/13, pelo Decreto Estadual nº 7.904/13, entre outras legislações aplicáveis. Vale destacar que essas manifestações são tratadas diretamente no Sistema de Gestão de Ouvidoria — SGOe —, garantindo ao solicitante o direito de apresentar até 3 (três) recursos caso não fique satisfeito com a resposta recebida. Nas demais categorias de manifestações, é permitido apenas 1 (um) recurso em caso de resposta insatisfatória. O gráfico abaixo apresenta o número de pedidos de acesso à informação registrados em 2024.

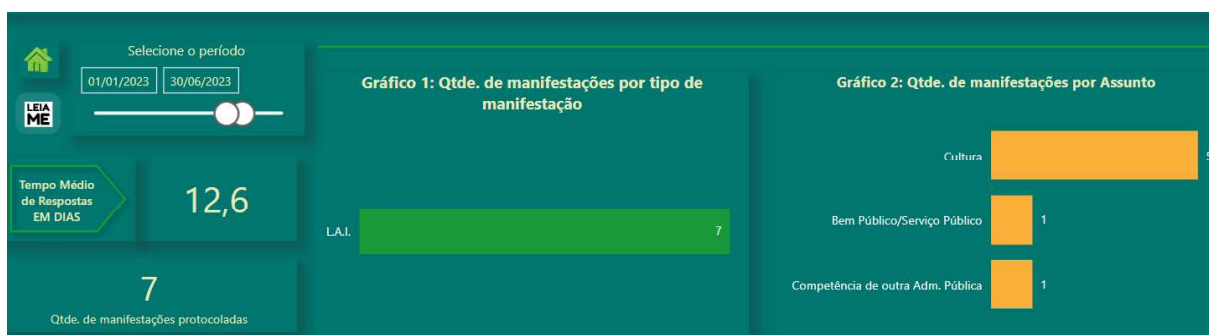
A tipologia “Lei de Acesso à Informação – L.A.I.” apresentou 7 (sete) pedidos, sendo 4 (quatro) para o assunto “cultura”, tendo como subassunto mais demandado o “fomento à cultura” com 4 (quatro) pedidos.

Ano de 2024:



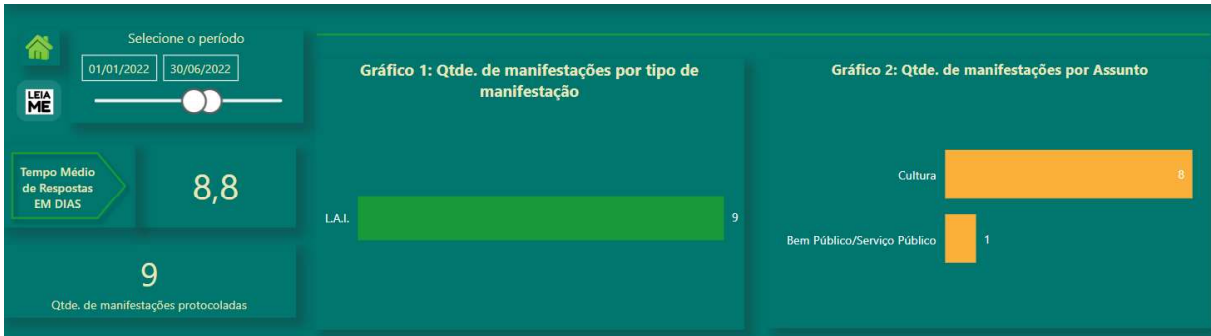
Fonte: Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás Controladoria-Geral do Estado

Ano de 2023:



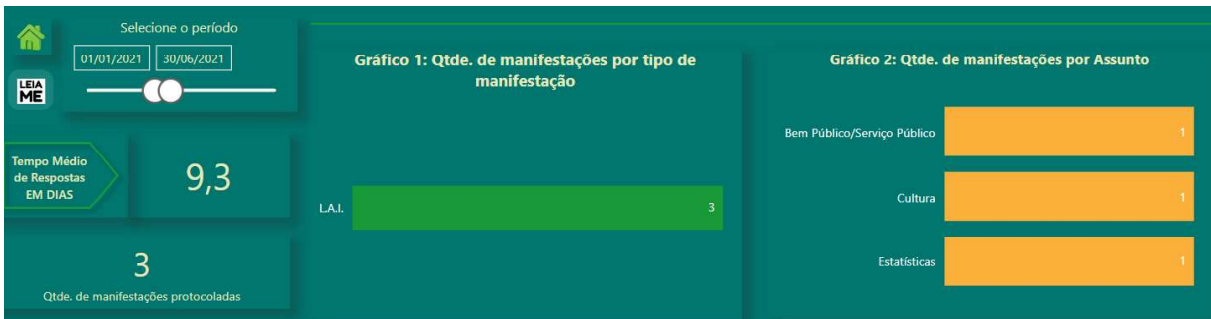
Fonte: Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás Controladoria-Geral do Estado

Ano de 2022:



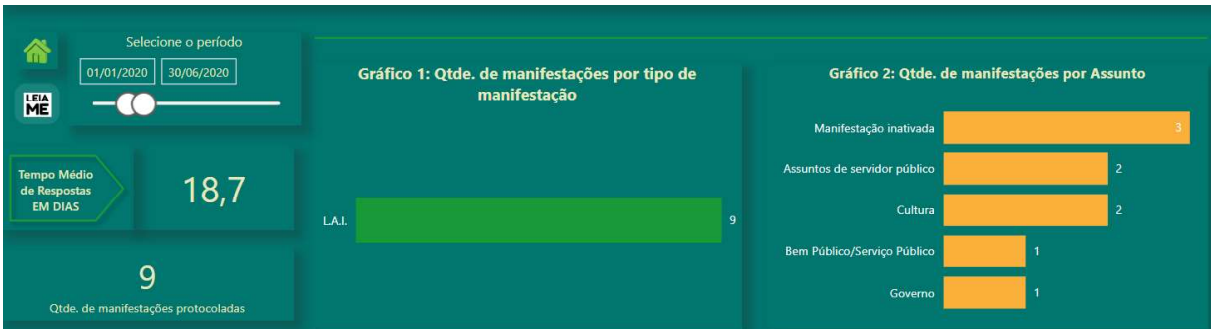
Fonte: Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás Controladoria-Geral do Estado

Ano de 2021:



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

Ano de 2020:



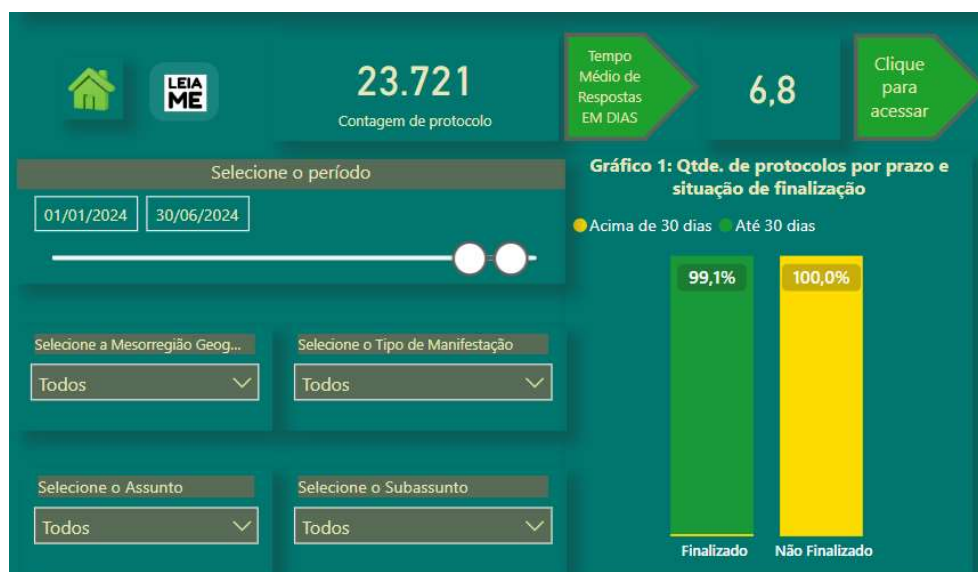
Fonte: Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás Controladoria-Geral do Estado

## 6. Tempo médio de resposta

Em relação ao tempo de resposta, a Lei Federal n.º 13.460/17 estabelece um prazo de 30 (trinta) dias, prorrogáveis uma única vez por igual período, para fornecer uma resposta conclusiva às manifestações registradas pelos usuários de serviços públicos. Por sua vez, o Poder Executivo do Estado de Goiás adota um prazo de 20 (vinte) dias, que pode ser prorrogado por mais 10 (dez) dias mediante justificativa, conforme o Decreto Estadual n.º 10.466/24. Assim, considera-se que o prazo estabelecido pelo Estado é o mais benéfico para o usuário.

No 1º semestre de 2024, a Ouvidoria Setorial da Secult apresentou um desempenho médio de resposta de **7,7 dias**; já em 2023 em igual período a média de respostas foi de **9 dias**. Importante observar que tanto em 2024 quanto em 2023 as médias de tempo da Ouvidoria Setorial da Secult não alcançaram a média do Estado, conforme gráficos abaixo:

Ano de 2024 média geral do Estado: 6,8 dias



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

Ano de 2024 média da OuviSet Secult: 7,7 dias



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

Ano de 2023 média da OuvSet Secult: 9,0 dias



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

Ano de 2023 média geral do Estado: 8,3 dias



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

Os gráficos ilustram o tempo médio de resposta em dias nos 1º semestres dos anos de 2023 (9,0 dias) e 2024 (7,7 dias); a quantidade de devolutivas aos usuários por prazo, com 1 (uma) resposta acima de 30 dias. Além disso, o tempo médio de resposta por subassunto variou entre 6,9 e 11,8 dias em 2023; 15,6 e 1,5 dias em 2024. Por fim, o tempo médio de resposta ao longo do semestre de 2024 apresentou uma tendência de aumento, começando com a média de 5,2 dias em janeiro e finalizando com a média de 10,6 dias em junho. Em 2023 nesse mesmo período manteve-se a mesma tendência de aumento do tempo médio de respostas, iniciando janeiro com o prazo médio de 6,9 dias e finalizando com o prazo médio de 11,8 dias em junho.

Tempo médio de resposta por tipo de manifestação no 1º semestre de 2024:



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

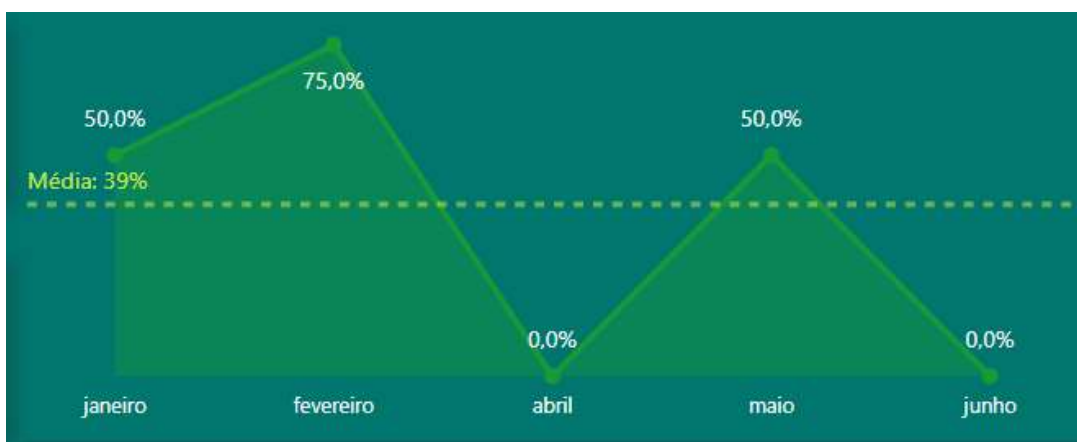
As maiores médias de tempo de resposta são verificadas nas manifestações do tipo LAI/LGPD (15,6dias) que geralmente demandam um maior nível de cuidado e rigor na sua apuração, e conseqüente tratamento das respostas a serem encaminhadas aos usuários do serviço público.



## 7. Resolutividade

O Índice de Resolutividade tem como objetivo avaliar se a demanda do manifestante foi efetivamente resolvida ou não. Após a conclusão da manifestação, é realizada uma pesquisa de satisfação na qual o usuário é questionado: “**Sua demanda foi resolvida?**” Com base nas respostas fornecidas (sim, não ou parcialmente), é possível calcular o Índice de Resolutividade, conforme ilustrado no gráfico a seguir:

Índice de Resolutividade no 1º semestre de 2024:

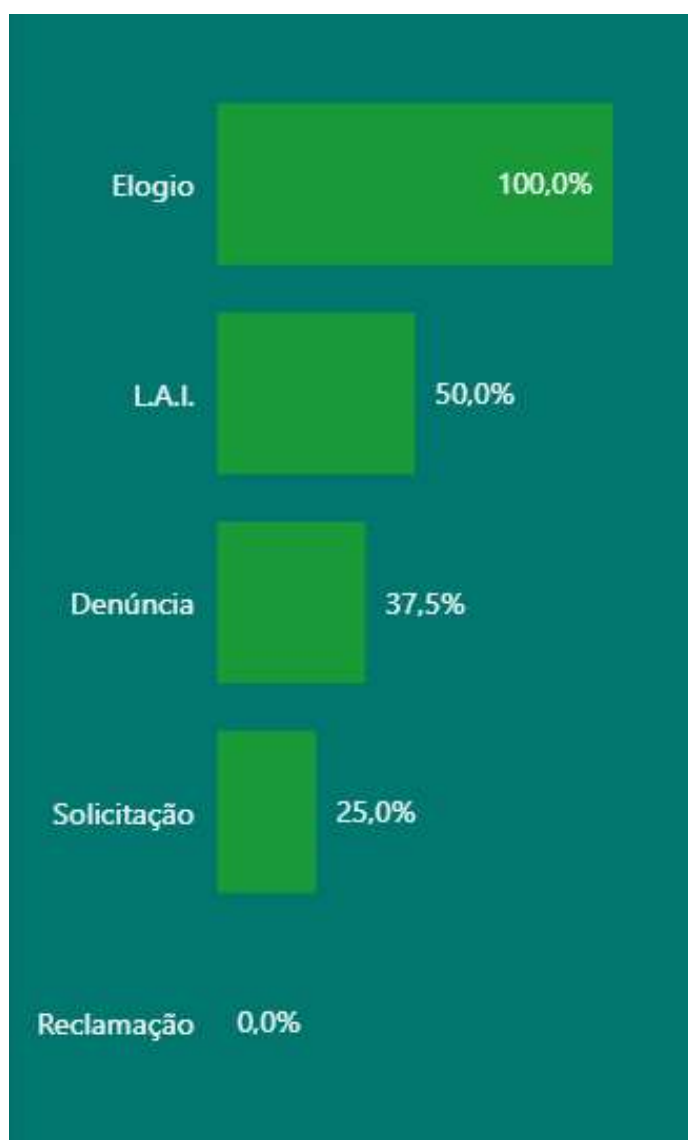


Fonte: Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás Controladoria-Geral do Estado

Em 2024, das 55 (cinquenta e cinco) manifestações, 9 (nove) tiveram pesquisa de satisfação, ou seja 16,4 % das manifestações com pesquisa, as quais alcançaram o Índice de Resolutividade de 39%, com nota média de recomendação 6,8. 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.

A seguir o gráfico no qual podemos observar o percentual de resolutividade apresentado para cada tipo de manifestação. Infere-se que “reclamação” apresentou índice zero de resolutividade, enquanto “elogio” e “LAI” alcançaram o maior grau de resolutividade. No ano anterior “denúncia” e “LAI” tiveram menor percentual de resolutividade enquanto “elogio” e “solicitação” ficaram com os melhores índices.

## Resolutividade por tipo de manifestação no 1º semestre de 2024



Índice de Resolutividade no 1º semestre de 2024

## **8. 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.

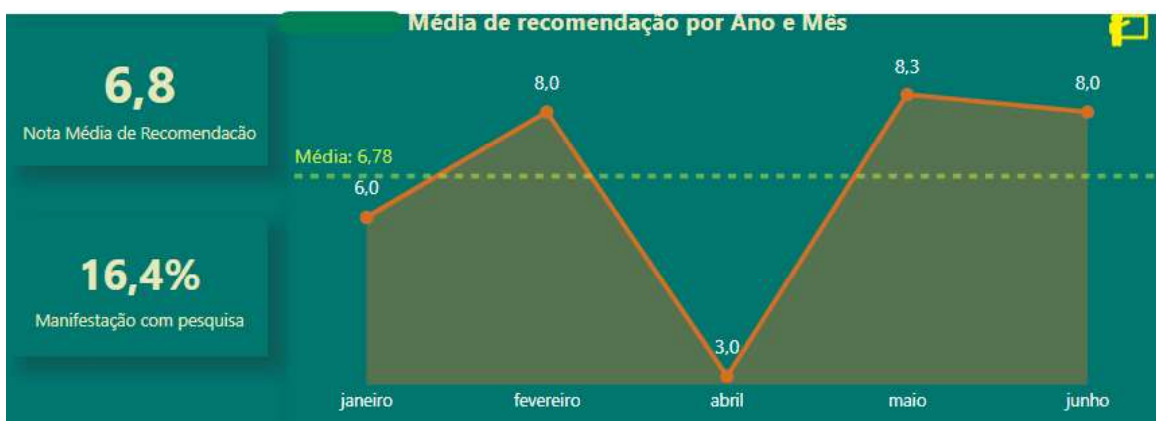
Quando analisamos o percentual de respostas insatisfatórias relativas aos anos de 2023 e 2024, obtemos como resultado 1,6% e 1,8%, respectivamente. Percebe-se que as respostas oferecidas aos usuários têm sido mais assertivas e de melhor qualidade. No 1º Semestre de 2024 tivemos 55 manifestações e 1 resposta insatisfatória, já em 2023 tivemos 61 manifestações e 1 resposta insatisfatória equivocada, porque o usuário colocou que “estava satisfeito” na resposta insatisfatória, no entanto não é permitido corrigir a resposta insatisfatória no SGOe.

## 9. 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 após a finalização da manifestação.

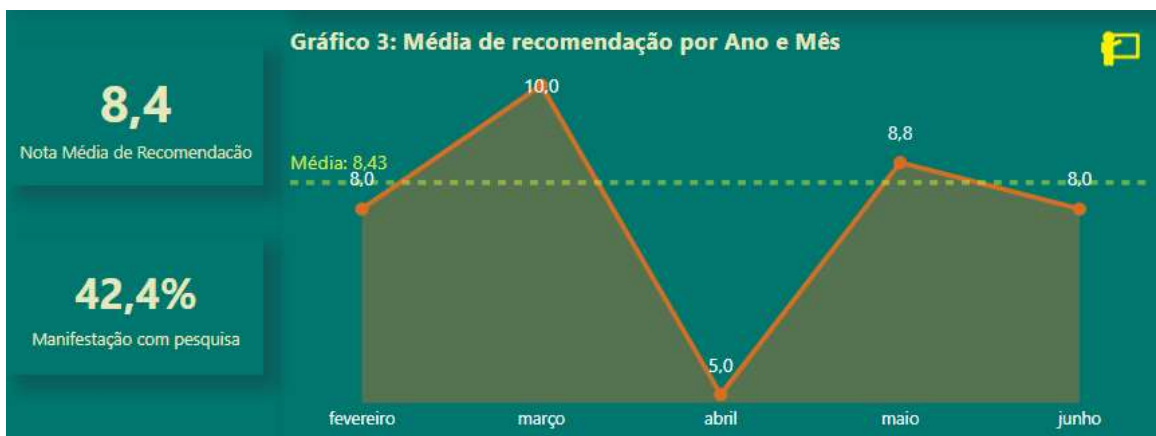
O índice de recomendação é baseado nas respostas que avaliam o trabalho da Ouvidoria em uma escala de 0 a 10, com base na pergunta: "Você recomendaria a Ouvidoria?". Essa questão é apresentada aos usuários do serviço público na pesquisa de satisfação, realizada após o encerramento de suas manifestações. No entanto a nota dada pelo usuário às vezes reflete a insatisfação do mesmo em não obter resolução para uma demanda que não compete à esfera estadual, ou que dentro da legalidade do órgão não é possível atender.

Média de recomendação do ano de 2024:



Índice de Resolutividade no 1º semestre de 2024

Média de recomendação do ano de 2023:



Índice de Resolutividade no 1º semestre de 2024

O exame comparativo dos resultados obtidos nesse quesito em 2023 e 2024 revela uma queda da média geral apresentada na nota de recomendação: de 8,4 em 2023 para 6,8 em 2024

## 10. Ações realizadas pela Ouvidoria Setorial da Secult em 2024

Esta seção apresenta as principais ações desenvolvidas pela Ouvidoria Setorial da Secult em 2024. Dentre as ações desenvolvidas podemos destacar:

a. Elaboração conjunta com a 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 das ouvidorias setoriais;

d. Idealização dos relatórios gerenciais mensais e do relatório de gestão semestral/anual da Gerência de Ouvidoria Setorial da Secult;

e. Apresentação dos relatórios gerenciais mensais da Ouvidoria Setorial da Secult à titular da Pasta para ciência;

f. Encaminhamento dos relatórios gerenciais mensais da Ouvidoria Setorial da Secult às áreas técnicas para conhecimento e providências no sentido de melhorar a qualidade das respostas e do tempo aos usuários;

g. Monitoramento da Carta de Serviços da Secult, conforme Portaria nº 106/2024, a qual constituiu grupo de trabalho para atualização da Carta de Serviços e promoção da transformação digital de serviços;

h. Participação em cursos de aperfeiçoamento na Escola de Governo: Oficina Pequim Lab – Elaboração de Relatórios Gerenciais; Cursos do Programa de Compliance Público; Curso LíderAção; Curso da Enap.

- Reunião quadrimestral (1º e 2º) de apresentação da avaliação da gestão de riscos das ouvidorias setoriais à Controladoria-Geral do Estado;
- Seminário Nacional de Ouvidoria em João Pessoa (4 e 5/06);
- Live do "Dia do Ouvidor": apresentação do tema "Avanços e desafios na prática da Ouvidoria" (18/03);
- Encontro Estadual Estratégico de Ouvidores e OuvIdeia do Estado de Goiás (20/06);
- ETOS PROVOCAÇÕES: Desafios Éticos nas Relações entre Democracia e Estado (total de 2 eventos no 1º semestre);
- Workshop "Dados Protegidos, Governo Transparente: o serviço público de mãos dadas com a LGPD" (05/03);

- Apresentação dos Riscos do 2º e 3º quadrimestres/2023 da Ouvidoria Setorial da Secult à CGE (29/02);
  - Cavalhadas 2024 em Pirenópolis (19/05);
  - Lançamento de Premiação do PCP do Estado de Goiás (11/04);
  - Palestra sobre "Ética e gestão pública" (17/06) para servidores da Secult;
- j. Supervisão e orientação às ouvidorias adjuntas da Gerência de Ouvidoria Setorial Secult: Agência Brasil Central (ABC); Agência Estadual de Turismo (Goiás Turismo); Secretaria de Estado de Comunicação (Secom); Secretaria de Estado de Esporte e Lazer (SEEL);
- k. Atendimento às solicitações das demandas advindas da Controladoria-Geral do Estado (CGE) em reuniões, grupos de trabalho, seminários e encontros voltados à atuação da Gerência de Ouvidoria Setorial da Secult;
- l. Realização de diagnóstico da matriz de riscos da Gerência de Ouvidoria Setorial Secult;
- m. Monitoramento, avaliação e emissão de diretrizes às ouvidorias-adjuntas nos quesitos prazo, respostas, categorias de assunto, subassunto, tipologia e área técnica das manifestações cadastradas no Sistema Geral de Ouvidoria (SGO), implementado a partir de junho de 2023;
- n. Exame da qualidade das respostas das ouvidorias adjuntas conforme a Cartilha de Avaliação de Qualidade das Respostas de Ouvidoria da Controladoria-Geral do Estado (CGE) 2023;
- o. Verificação das 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;
- p. Verificação das denúncias conforme IN nº 02/2021 – CGE, que regulamenta o juízo de admissibilidade de denúncias pelas ouvidorias no âmbito do Poder Executivo Estadual;
- q. Participação em reuniões:
1. Internas:
    - a) Com as áreas competentes para tratamento das manifestações relacionadas à Pasta (atendimento ao público nos espaços culturais), com o objetivo de melhorar os serviços públicos prestados aos cidadãos;
    - b) Com a Secretária da Pasta e a liderança a cada trimestre para avaliação de demandas e resultados dos trabalhos executados por cada área;

- c) Com a Coordenação das Comissões de Sindicância, PAD, PAF e PAR da Secult para ajustar informações sobre tratamento das manifestações;
- d) Com a Gerência de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas para desenvolver programa de atendimento baseado nas pesquisas de satisfação da ouvidoria e pesquisa de clima organizacional da Pasta;
- e) Com a Secretária da Pasta para tratar sobre as manifestações da Secult ou outro assunto correlato demandado pela titular da Pasta.

2. Externas:

- a) Com a Controladoria-Geral do Estado (CGE) para organização do evento OuvIdea (12/03, 19/03, 23/03 – Escola de Governo, 26/03, 23/04, 26/04, 22/05);
- b) Com a Ouvidoria da SEDS (27/05);
- r. Elaboração de documentos orientadores internos da Pasta: solicitação para atualização de acessos via e-mail e SEI (inclusão e exclusão de usuários); orientações da CGE sobre os critérios de avaliação da qualidade das respostas no SGOe (áreas técnicas atentarem-se à qualidade da resposta ao usuário);
- s. Visitas técnicas: ouvidorias adjuntas (ABC e SEEL – 16/02); Cidade de Goiás (12/03).



## 12. Conclusão

Este relatório de gestão apresentou os resultados das atividades desenvolvidas no âmbito da Ouvidoria Setorial da Secretaria de Estado da Cultura no 1º semestre de 2024, com gráficos comparativos ao mesmo período de 2023, coletados a partir de dados do Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) e do BI do Instituto Mauro Borges de Estatísticas e Estudos Socioeconômicos.

A Ouvidoria Setorial da Secretaria de Estado da Cultura realizou o total de 116 (cento e dezesseis) atendimentos ao longo dos 1º semestres de 2023 e 2024. Todas as manifestações geraram números de protocolos devidamente registrados no SGOe e receberam tratamento na Pasta. Ademais, foram realizados 7 (sete) atendimentos pontuais em 2024, os quais não são contabilizados nas manifestações cadastradas no SGOe e, portanto, não constam nos gráficos fornecidos pelo Instituto Mauro Borges.

A maior parte das manifestações de 2024 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, uma nova plataforma com inúmeros serviços da gestão pública, permitindo 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, que estabelece diretrizes para mediação de conflitos entre a administração pública e os usuários do Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás, houve 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 um instrumento importante na tomada de decisão sobre políticas públicas. As manifestações dos usuários de serviços públicos são um termômetro para os gestores.

Assim, este relatório, juntamente com os relatórios mensais produzidos, visa fornecer subsídios mais amplos para a análise e o acompanhamento das informações relacionadas à Ouvidoria Setorial da Secult, atendendo ao que rege a legislação atual sobre a construção de Relatórios Semestrais de Gestão.