

# RELATÓRIO DE GESTÃO

Ouvidoria Setorial/Secult  
**RESULTADOS**

**2025**

# FICHA TÉCNICA

**Ronaldo Ramos Caiado**

GOVERNADOR DO ESTADO DE GOIÁS

**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 SETORIAL SUBSTITUTO

## SUMÁRIO

• Introdução .....	04
• Manifestações de ouvidoria-Tipologia .....	05
• Manifestações .....	06
• Pedido de Acesso à Informação-LAI .....	09
• Tempo médio de resposta .....	11
• Resolutividade .....	13
• Respostas insatisfatórias .....	15
• Nota de recomendação .....	16
• Ações realizadas pela Ouvidoria Setorial em 2025 .....	17
• Conclusão .....	20

# 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 pela Ouvidoria Setorial Secretaria de Estado da Cultura de Goiás (Secult-GO), referente ao ano de 2025, comparando-o, sempre que necessário, com os resultados de 2024.

Cabe à ouvidoria o papel de apresentar respostas às manifestações registradas pelos usuários dos serviços públicos no Sistema de Gestão de Ouvidorias (SGOe).

A ouvidoria é um dos principais meios de participação dos usuários dos serviços públicos na tomada de decisão governamental. No cumprimento dessa função, são disponibilizados pelo governo de Goiás os seguintes canais de atendimento:

- **Internet:** ([www.ouvidoria.go.gov.br](http://www.ouvidoria.go.gov.br))
- **Portal Expresso:** (<https://www.go.gov.br/servicos-digitais/cge/nova-ouvidoria/nova-manifestacao>)
- **WhatsApp:** 62 3201-5927
- **Telefones:** 62 3201-5927
- **Presencial:** Praça Dr. Pedro Luovico Teixeira, 2, Pavimento térreo – Centro Cultural Marietta Telles Machado, Setor Central das 8h às 17h.

Ao tratar as demandas recebidas dos cidadãos, a Ouvidoria Setorial da Secult permite que estes tenham suas necessidades atendidas de forma mais efetiva, contribuindo para a melhoria da qualidade dos serviços públicos e do controle social.

Por meio da ouvidoria, a população pode expressar suas reclamações, solicitações, sugestões e elogios, tornando-se, assim, co-responsável pela construção de uma sociedade mais justa e democrática.

Este relatório de gestão da OuvSet Secult atende à necessidade de ampliar tanto a transparência pública quanto a visibilidade dos resultados alcançados a partir da prestação de serviços à sociedade. O documento oferece aos gestores públicos subsídios para a tomada de decisões no que tange a possíveis alterações, correções ou mesmo implementação de novas ações, visando sempre melhorar os serviços públicos.

# MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA - TIPOLOGIA

Os tipos de manifestações utilizadas pelo Sistema de Ouvidoria do governo de Goiás, e suas definições, estão previstos na Lei Federal nº 13.460/17 e no Decreto Estadual nº 10.466/24.

## **Reclamação**

Demonstração de insatisfação relativa ao serviço público.

## **Solicitação**

Requerimento de adoção de providência por parte da Administração Pública.

## **Denúncia**

Comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

## **Elogio**

Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.

## **Sugestão**

Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública.

## **LAI**

Pedido de acesso à informação aos órgãos e entidades, realizado por pessoa física ou jurídica, que requer informações específicas acerca de determinado assunto.

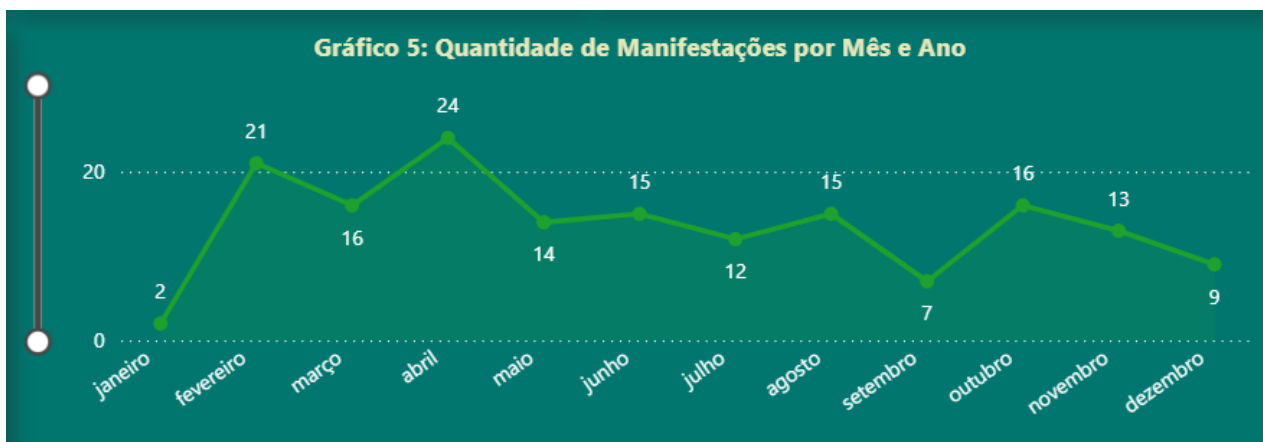
# MANIFESTAÇÕES

A Ouvidoria Setorial tem como principal competência atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão e a Secult, para que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados. Em 2025, o Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) registrou 164 (cento e sessenta e quatro) atendimentos pela Ouvidoria Setorial, enquanto no mesmo período de 2024 foram registrados 98 (noventa e oito) atendimentos, o que representou um aumento de 67,35% no total de manifestações.

Deve se destacar também o trabalho de análise e devolução da manifestação à Ouvidoria-Geral do Estado para encaminhamento correto à Pasta, pela equipe da OuvidoriaSetorialdaSecult. Além dos atendimentos pontuais que não são contabilizados no IMB, mas registrado no SGOe.

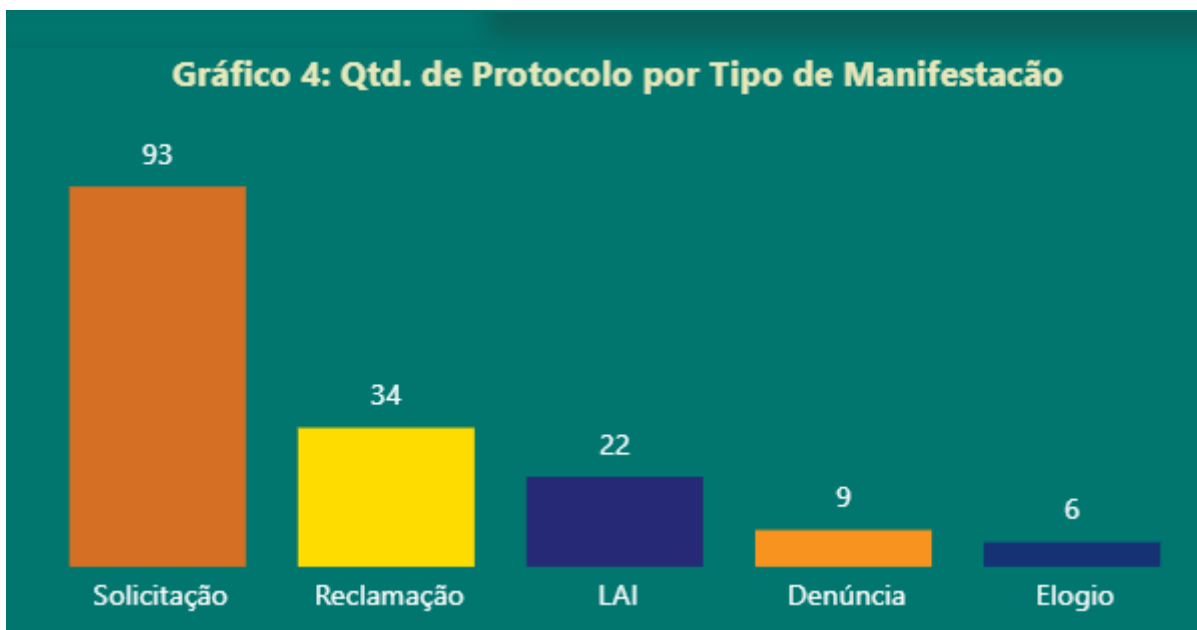
Em 2025, observa-se a seguinte variação no número de atendimentos/mês:

## OuvSetSecult-Atendimentos/mês realizados em 2025



Na sequência, são exibidas as demandas por tipos de manifestação registradas na Ouvidoria Setorial da Secult em 2025.

### OuvSetSecult-Tipos de manifestações recebidas em 2025



Os principais tipos recebidos em 2025 foram “Solicitação”, com 56,71% do total de manifestações, “Reclamação” com 20,73% das manifestações, “LAI” com 13,41%, “Denúncia” com 5,49% e “Elogio” com 3,66%, observa-se que no ano de 2025 não foram realizadas manifestações do tipo “Sugestão”. Em 2024, os tipos de manifestações que se mantiveram em destaque foi “Reclamação”, com 34,6% do total, seguida da “LAI”, com 25,5% das manifestações registradas.

Outra constatação em relação ao número de manifestações é a redução das manifestações inativadas na Secult em 2025, que totalizaram 08, principalmente pelo motivo “repetida”. No mesmo período de 2024, foram 10. A maioria das inativações ocorreu por duplicidade, o que pode indicar que, à época, o sistema apresentava falhas no envio de confirmação de registro ao usuário, levando-o a realizar mais de um envio.

**RECLAMAÇÕES** - Das 34 reclamações registradas pela Ouvidoria Setorial da Secult em 2025, 15 estão relacionadas ao assunto “Cultura” e subassunto “Descumprimento de norma/transgressão disciplinar”. Em 2024, todas as 16 reclamações foram sobre o mesmo assunto, mas com o subassunto “Fomento à Cultura”. A alta demanda nesse assunto está diretamente ligada à publicação dos editais de fomento à cultura pela Secult. Nesses casos, os

proponentes recorrem à Ouvidoria, principalmente, para solicitar reavaliação ou justificativas sobre inabilitação de projetos, questionamentos relacionados aos aspectos legais dos editais, além de registrar reclamações sobre a instabilidade da plataforma do Sistema Baru, utilizada para inscrições dos projetos.

Observa-se, ainda, que parcela significativa das manifestações decorre do desconhecimento, por parte da população, quanto à divisão de competências entre as esferas federal, estadual e municipal, especialmente no que se refere às políticas de fomento à cultura no Brasil, como a Política Nacional Aldir Blanc de Fomento à Cultura (PNAB) e a Lei Paulo Gustavo (LPG).

Em 2023, por exemplo, foram registradas 42 manifestações que tratavam de demandas cuja competência pertencia, na realidade, a outra esfera de governo. Nesses casos, os cidadãos foram devidamente orientados quanto à instância responsável, bem como informados sobre os canais de contato da ouvidoria competente.

Na comparação com o mesmo período de 2025, verifica-se uma redução de 76% no número de manifestações inativadas, resultado das orientações prestadas acerca dos limites de atuação da esfera estadual, sobretudo no que diz respeito aos editais municipais. Ainda assim, 11% das manifestações inativadas decorreram de duplicidade ou da ausência de informações suficientes para o adequado tratamento.

## OuvSetSecult- Denúncias registradas por assunto em 2025



# PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO-LAI

Os pedidos de acesso à informação são uma das tipologias de manifestação que seguem os trâmites estabelecidos pela Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação — LAI), pela Lei Estadual nº 18.025/2013, pelo Decreto Estadual nº 7.904/2013 e demais normativos aplicáveis. Esses pedidos são tratados por meio do Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe), assegurando ao cidadão o direito de interpor até 3 recursos em caso de insatisfação com a resposta recebida. Para as demais tipologias de manifestação, o sistema prevê a possibilidade de um único recurso em caso de resposta considerada insatisfatória.

## OuvSerSecult - Quantitativo/Tempo de Respostas de Pedidos de Acesso à Informação-

2020 - 14 LAIs/38,7 dias

2021 - 9 LAIs /8,9 dias

2022 - 14 LAIs /9,5 dias

2023 - 19 LAIs /11,4 dias

2024 - 25 LAIs / 9,6 dias

Foram protocolados 25 pedidos de acesso à informação (LAI) na Ouvidoria Setorial da Secult em 2025. O prazo médio de respostas das LAI's foi 9,8 dias, enquanto a média geral do Estado de Goiás foi de 9,4 dias.

Em 2024, foram tratados pela Ouvidoria Setorial da Secult 25 pedidos LAI. Ainda em relação aos pedidos LAI de 2025, 2 tiveram os recursos apresentados de primeira instância.

Os assuntos mais demandados nos pedidos de informação para a Secult em 2025, retirados aqueles inativados por falta de dados, foram “Cultura” e “Bem Público/Serviço Público.”

## OuvSetSecult-LAI: Assuntos mais demandados em 2025



Em relação aos pedidos de acesso à informação, destacam-se como as áreas mais demandadas da Secult:

- **Gerência de Editais de Arte e Cultura**, responsável por 31,2% das solicitações;
- **Arquivo Histórico do Estado**, com participação de 16%.

Esses dados evidenciam a maior concentração de demandas relacionadas aos processos de seleção e fomento cultural, bem como à consulta de acervos e informações históricas.

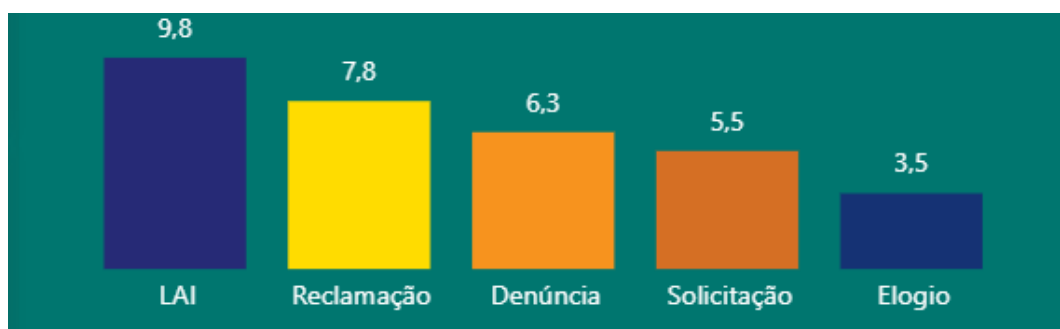
# TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

Quanto ao tempo de resposta, o Poder Executivo do Estado de Goiás adota o prazo de 20 dias, prorrogável por mais 10 dias mediante justificativa, conforme estabelece o Decreto Estadual nº 10.466/2024. Esse prazo é mais rigoroso do que o previsto na Lei Federal nº 13.460/2017, que determina 30 dias, prorrogáveis uma única vez por igual período.

Em 2025, o prazo médio de resposta às manifestações tratadas pela Ouvidoria Setorial da Secult foi de 6,5 dias, resultado considerado satisfatório e ligeiramente inferior ao registrado no mesmo período de 2024, que foi de 6,7 dias. Destaca-se, contudo, que duas manifestações ultrapassaram o prazo máximo de 30 dias, ambas referentes à análise de recursos em primeira instância.

No comparativo geral, o prazo médio de resposta das ouvidorias do Estado em 2025 foi de 6,6 dias, levemente superior ao registrado pela Ouvidoria da Secult.

## OuvSetSecult- Tempo médio de resposta/tipo de manifestação em 2025



Ressalta-se que o prazo médio dos pedidos de acesso à informação (LAIs) considera o tempo total até que a resposta seja efetivamente disponibilizada ao manifestante. Nesse caso, o prazo foi impactado pelo registro de dois pedidos que demandaram análise de primeiro recurso.

Em relação às manifestações classificadas como “reclamação”, houveram 4 (quatro) respostas inicialmente consideradas insatisfatórias, e quanto às manifestações tipo “solicitação” foram registradas 2 (duas) respostas insatisfatórias, o que impactou diretamente o tempo de tratamento.

Adicionalmente, houve uma manifestação que exigiu pedido de complementação de informações, e o usuário levou 4 dias para atender à solicitação, o que também influenciou no prazo médio geral.

Diante desses fatores, considera-se justificado o aumento no prazo médio de atendimento às manifestações pela Ouvidoria Setorial da Secult no período.

# 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:

$(\%Resolutividade = [(0,5 * Total\ de\ respostas\ parcialmente + Total\ de\ respostas\ sim) / Total\ de\ respostas\ da\ pesquisa\ de\ satisfação] * 100)$

## OuvSet Secult-Índice de Resolutividade em 2025

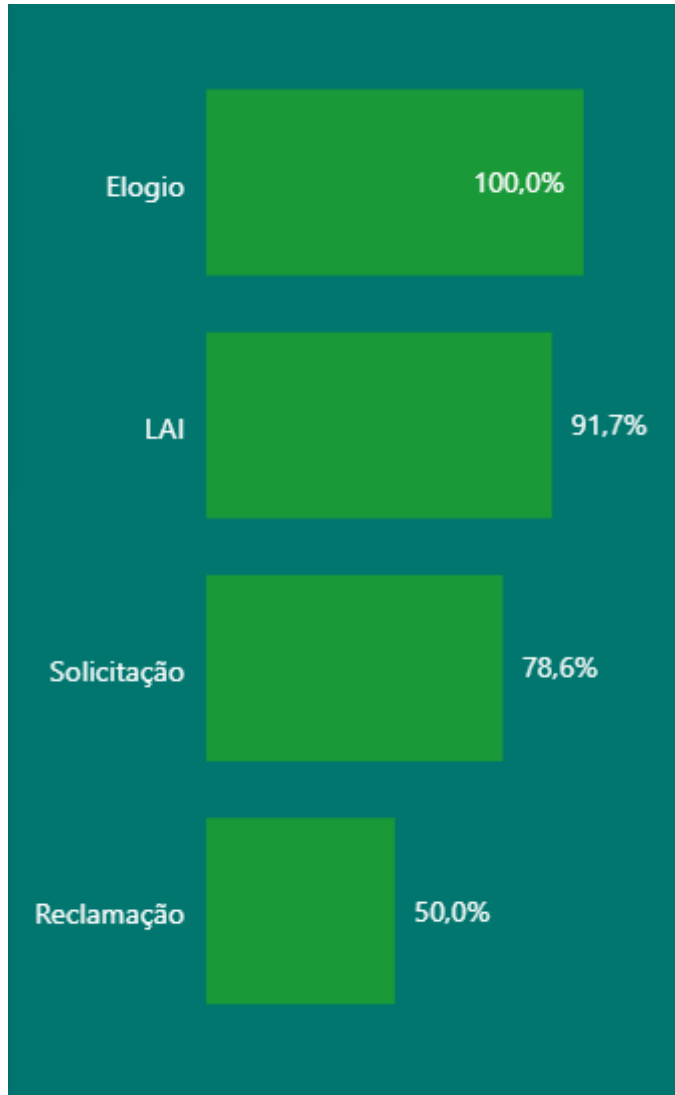


Em 2025, o Índice de Resolutividade da Ouvidoria Setorial da Secult foi de 56,1%, representando um aumento em relação ao mesmo período de 2024, quando o índice foi de 46%.

No gráfico a seguir, observa-se o percentual de resolutividade por tipo de manifestação. Verifica-se que os elogios e as Lei de Acesso à informação (LAIs) apresentaram os melhores índices de resolutividade em 2025, enquanto as reclamações registraram o menor desempenho. Em 2024, os melhores índices foram observados nas manifestações classificadas como “LAI” e “Elogio”.

No gráfico a seguir, podemos observar o percentual de resolutividade apresentado para cada tipo de manifestação. Verifica-se que “Elogio” e “LAI” atingiram maior grau de resolutividade, enquanto “Reclamação” com o pior índice. Em 2024, “LAI” e “Elogio” tiveram os melhores índices de resolutividade.

## OuvSetSecult- Resolutividade por tipo de manifestação em 2025



# RESPOSTAS INSATISFATÓRIAS

Considera-se uma resposta insatisfatória quando o usuário, após receber a resposta conclusiva da manifestação, opta por reativá-la no Sistema de Ouvidoria, indicando que a resposta não atendeu às suas expectativas. Ao fazer isso, o cidadão comunica ao órgão público a necessidade de uma resposta mais adequada, clara ou completa.

Em 2025, a Ouvidoria Setorial da Secult registrou um percentual de 5,0% de respostas consideradas insatisfatórias pelos usuários, equivalente a 8 manifestações de um total de 164. No mesmo período de 2024, esse percentual foi de 3,2%, correspondente a 3 manifestações em um total de 98.

# NOTA DE RECOMENDAÇÃO

A nota de recomendação reflete a percepção dos usuários sobre o trabalho da Ouvidoria, sendo atribuída em uma escala de 0 a 10, com base na pergunta: “Você recomendaria a Ouvidoria?”. Essa avaliação é realizada por meio da Pesquisa de Satisfação, disponibilizada no Sistema Eletrônico de Gestão de Ouvidoria (SGOe) após a conclusão da manifestação.

A análise comparativa dos resultados indica que, em 2025, a nota de recomendação atribuída pelos usuários foi de 8,9 representando um aumento em relação à nota de 6,8 registrada em 2024.

## OuvSet Secult - Nota de recomendação -2020 a 2025

A evolução das notas de recomendação ao longo do período foi a seguinte:

- **Ano de 2020:** 7,7
- **Ano de 2021:** 7,4
- **Ano de 2022:** 7,9
- **Ano de 2023:** 8,0
- **Ano de 2024:** 6,8
- **Ano de 2025:** 8,9

Observa-se uma tendência de crescimento ao longo da série histórica, com destaque para o resultado de 2025, que representa a maior nota registrada no período.

# AÇÕES REALIZADAS PELA OUVIDORIA SETORIAL Secult-2025



Supervisão, o acompanhamento e o monitoramento técnico das Ouvidorias Adjuntas que compõem a Ouvidoria do Lazer — Agência Brasil Central, Goiás Turismo, Secretaria de Estado de Comunicação e Secretaria de Estado de Esporte e Lazer. Essa atuação visa garantir a padronização dos procedimentos, a qualidade no atendimento ao cidadão e o alinhamento às diretrizes do Sistema Estadual de Ouvidoria.

Como parte desse trabalho, foram atualizados e disponibilizados modelos de textos orientativos, utilizados como sugestão para a elaboração de respostas às manifestações, tanto no Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) quanto no Sistema Eletrônico de Informações (SEI). Essa iniciativa tem o objetivo de apoiar tecnicamente as Ouvidorias Adjuntas, promovendo mais eficiência, celeridade, clareza e uniformidade no tratamento das demandas.



Atuação na elaboração, revisão e conclusão do Decreto nº 10.466, de 14 de maio de 2024, que atualizou as normas referentes à atividade e à estrutura das ouvidorias no âmbito do Poder Executivo do Estado de Goiás; da IN 2/2025 que dispõe sobre o funcionamento da Ouvidoria da Mulher Seridora; IN 5/2025 que regulamenta a damissão de denúncias pelas ouvidorias; IN 6/2025 que regulamenta a proteção ao denunciante de ilícitos e de irregularidades praticadas contra a administração pública estadual.



Apresentação de dados das manifestações da Ouvidoria à equipe gestora da Secult, visando a melhoria contínua dos serviços prestados nos espaços culturais.

Visitas técnicas às unidades administrativas da Secult para tratar de Ouvidoria, Gestão de Pessoas, CIPA e boas práticas na administração pública; reunião com as comissões da Coordenação de Sindicância e PAD. PAR, PAF; reunião com chefes,

superintendentes e gerentes da Secult – pauta Ouvidoria (tratamento, prazos e fluxos internos);



Atendimentos presenciais ao usuário dos serviços públicos.

Monitoramento da Carta de Serviços da Secult junto à equipe do planejamento e gestão.



Adequação da gestão da OuvSet aos critérios do 2º Prêmio das Ouvidorias Públicas, principalmente na implantação dos itens referentes ao Nível 3 de Maturidade das Ouvidorias.



Reuniões com os(as) ouvidores(as) adjuntos da Ouvidoria do Lazer para tratar do Prêmio de Ouvidoria e do SGOe.

Visitas técnicas às adjuntas da Ouvidoria do Lazer.

Reuniões dos gerentes de ouvidorias setoriais do Poder Executivo do Estado.



Participação nos eventos: I Seminário de Governança da Estatais; ETOS.IA/Provocações - 6ª edição, Seminário Nacional de Acesso à Informação - traçando os caminhos da democratização do acesso à informação; II Seminário Nacional de Ouvidorias em 2025 na cidade de Manaus, 9º Seminário Goiano de Ouvidorias; Elaboração da IN sobre a Ouvidoria da Mulher Servidora; 1º Seminário de Governança das Estatais; Discussão para implementação do atendimento automatizado via WhatsApp; Lançamento dos Prêmios do Programa de Compliance Público 2025; Cúpula Goiás 100% Transparente; VI Seman Internacional Contra a Corrupção e bicampeonato do selo Diamante da Atricon; Solenidade de entrega dos prêmios do Programa de Compliance Público; LiderAção:m Plaestra – autoliderança, pessoas e coragem; Ciclo de Palestras da 53ª Reunião Técnica do Conaci; O futuro chegou: Como usar a IA para facilitar nossa rotina profissional; Grupo de Trabalho para discutir os procedimentos para implementação da Ouvidoria da Mulher Servidora - elaboração da IN 2/CGE/2025 sobre funcionamento da Ouvidoria da Mulher Servidora;



Visitas técnicas às unidades administrativas da Secretara de Estado da Cultura para

falar sobre as temáticas: qualidade de vida no trabalho, relações interpessoais, convivência pacífica e comunicação assertiva para melhoria da qualidade do serviço público, dificuldades dos servidores no desempenho de suas funções, importância do diálogo saudável entre as pessoas, atendimento de excelência e da prestação de serviço de qualidade, apresentação dos dados de ouvidoria pelos tipos de manifestações, Lei geral de proteção de dados, segurança no trabalho e carga horária.

# CONCLUSÃO

O desempenho da Ouvidoria Setorial da Secretaria de Estado da Cultura de Goiás (OuvSet Secult) no exercício de 2025 evidencia seu fortalecimento como instrumento estratégico de gestão, participação social e aprimoramento contínuo dos serviços públicos.

O aumento expressivo no número de manifestações, aliado à manutenção de um prazo médio de resposta inferior à média estadual, demonstra maior visibilidade da Ouvidoria junto à sociedade e capacidade operacional da equipe em absorver e tratar a demanda com eficiência. Destaca-se, ainda, a evolução significativa do Índice de Resolutividade, que passou para 82%, bem como o aumento da nota de recomendação para 8,9, refletindo maior satisfação dos usuários quanto ao atendimento prestado.

As análises realizadas ao longo do período permitiram identificar padrões recorrentes nas manifestações, especialmente aquelas relacionadas aos editais de fomento à cultura, contribuindo para o direcionamento de melhorias nos processos internos e no relacionamento com o cidadão. Observa-se também redução de inconsistências, como manifestações inativadas, indicando avanço na orientação ao usuário e maior clareza nos fluxos de atendimento.

A atuação da Ouvidoria extrapolou o tratamento das manifestações, consolidando-se como área de apoio à gestão, por meio de ações de supervisão técnica, monitoramento da Carta de Serviços, capacitações internas, integração com as Ouvidorias Adjuntas e alinhamento às diretrizes do Programa de Maturidade da Rede de Ouvidorias.

Apesar dos avanços, permanecem desafios relacionados à necessidade de aprimorar a comunicação institucional, reduzir o índice de respostas insatisfatórias e ampliar a compreensão da sociedade sobre as competências da esfera estadual, especialmente no campo das políticas culturais.

Dessa forma, o presente relatório reafirma o papel da Ouvidoria como ferramenta essencial para a tomada de decisões baseada em evidências, contribuindo diretamente para o fortalecimento da transparência, da escuta ativa e da melhoria contínua dos serviços públicos ofertados pela Secult à sociedade goiana.

**A OuvSet Secult tratou 164 manifestações em 2025. No ano, o prazo médio de resposta às manifestações foi de 6,5 dias e na pesquisa de satisfação respondida pelos manifestantes, o índice de resolutividade foi de 82%. A nota média de recomendação de 8,9 e o percentual de respostas insatisfatórias foi de 5% .**

**Keli Cristine Lemes de Souza Oliveira**  
Ouvidora Setorial/Secult-GO

**Diogo Valle Di Simoni**  
Ouvidor Setorial Substituto/Secult-GO