



# ***RELATÓRIO DE GESTÃO***

***Ouvidoria Setorial/Secult***

## ***RESULTADOS***

***2024***



## ***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***
- ***Manifestações de ouvidoria-Tipologia***
- ***Manifestações***
- ***Pedidode Acesso à Informação-LAI***
- ***Tempo médio de resposta***
- ***Resolutividade***
- ***Respostas insatisfatórias***
- ***Nota de recomendação***
- ***Ações realizadas pela Ouvidoria Setorial em 2024***
- ***Conclusão***



# 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 2024, comparando-o, sempre que necessário, com os resultados de 2023.

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))
- **PortalExpresso:** (<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**

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



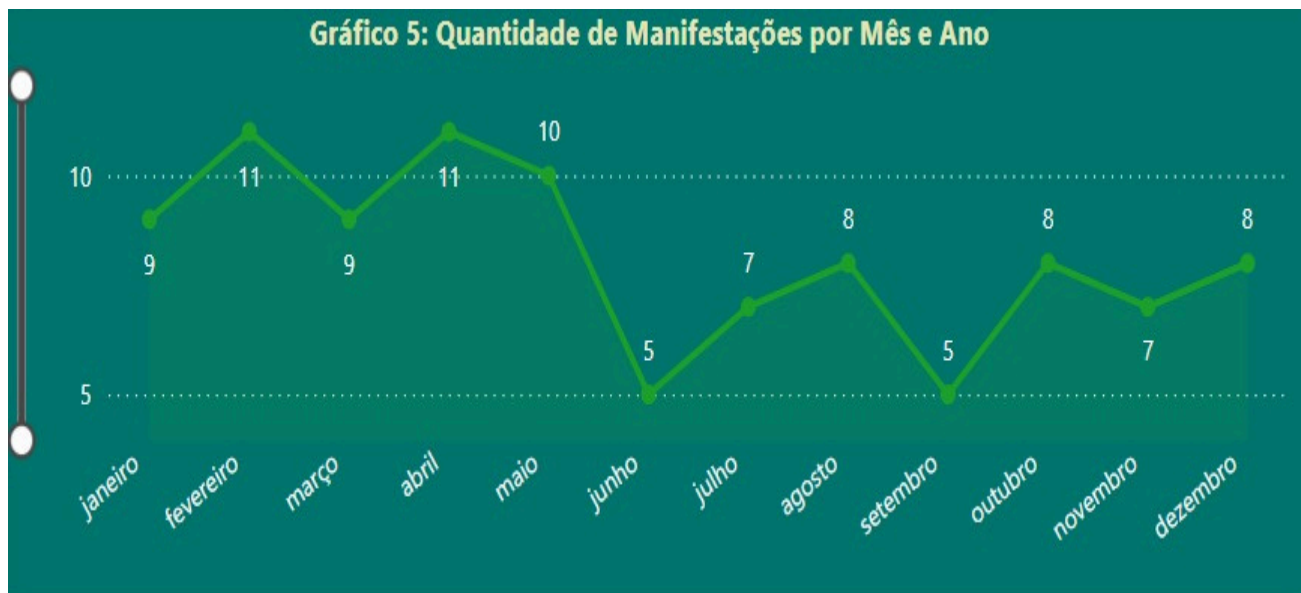
# MANIFESTAÇÕES

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 2024, o Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) registrou 98 atendimentos pela Ouvidoria Setorial, enquanto no mesmo período de 2023 foram registrados 168 atendimentos, o que representou uma redução de 41,6% no total de manifestações.

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

Em 2024, observa-se a seguinte variação no número de atendimentos/mês:

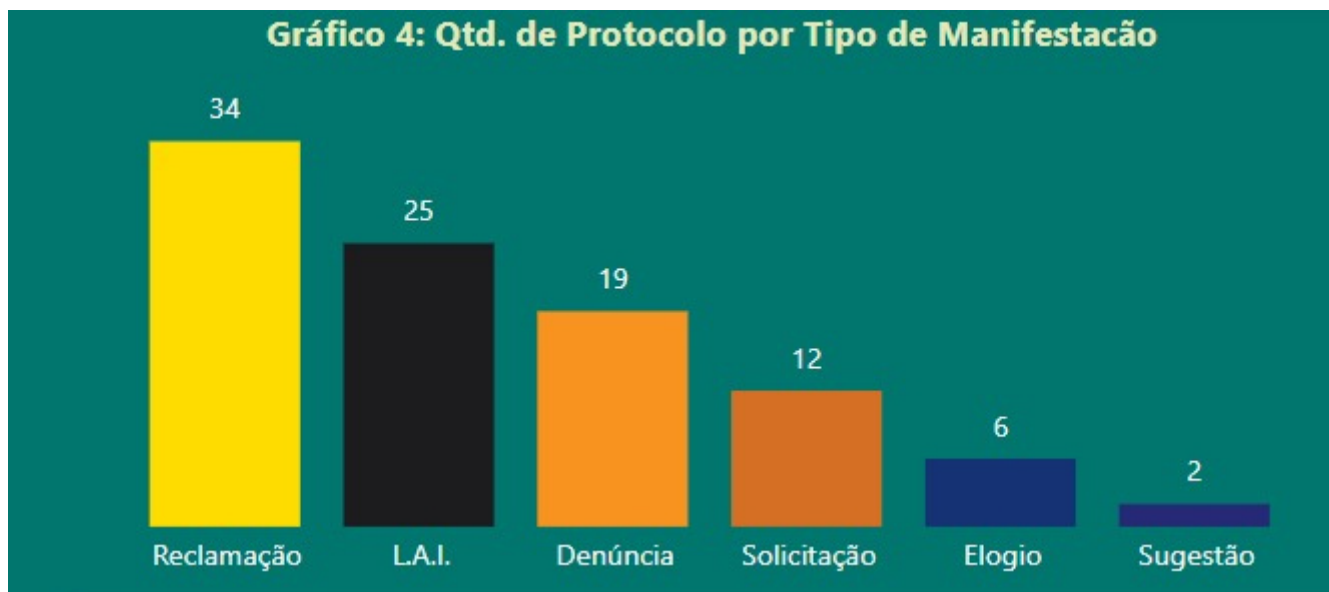
## *OuvSetSecult-Atendimentos/mês realizados em 2024*



Na sequência, são exibidas as demandas por tipos de manifestação registradas na Ouvidoria Setorial da Secult em 2024.



## *OuvSet Secult-Tipos de manifestações recebidas em 2024*



Os principais tipos recebidos em 2024 foram “Reclamação”, com 34,6% do total de manifestações, e “LAI” com 25,5% das manifestações. Em 2023, os tipos de manifestações que se mantiveram em destaque foi “Reclamação”, com 22% do total, seguida da “Sugestão”, com 17,5% das manifestações registradas.

Outra constatação em relação ao número de manifestações é a redução das manifestações inativadas na Secult em 2024, que totalizaram 10, principalmente pelo motivo “repetida”. No mesmo período de 2023, foram 42. 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 2024, 16 estão relacionadas ao assunto “Cultura” e subassunto “Fomento à Cultura”. Em 2023, todas as 20 reclamações foram sobre esse mesmo tema. 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.

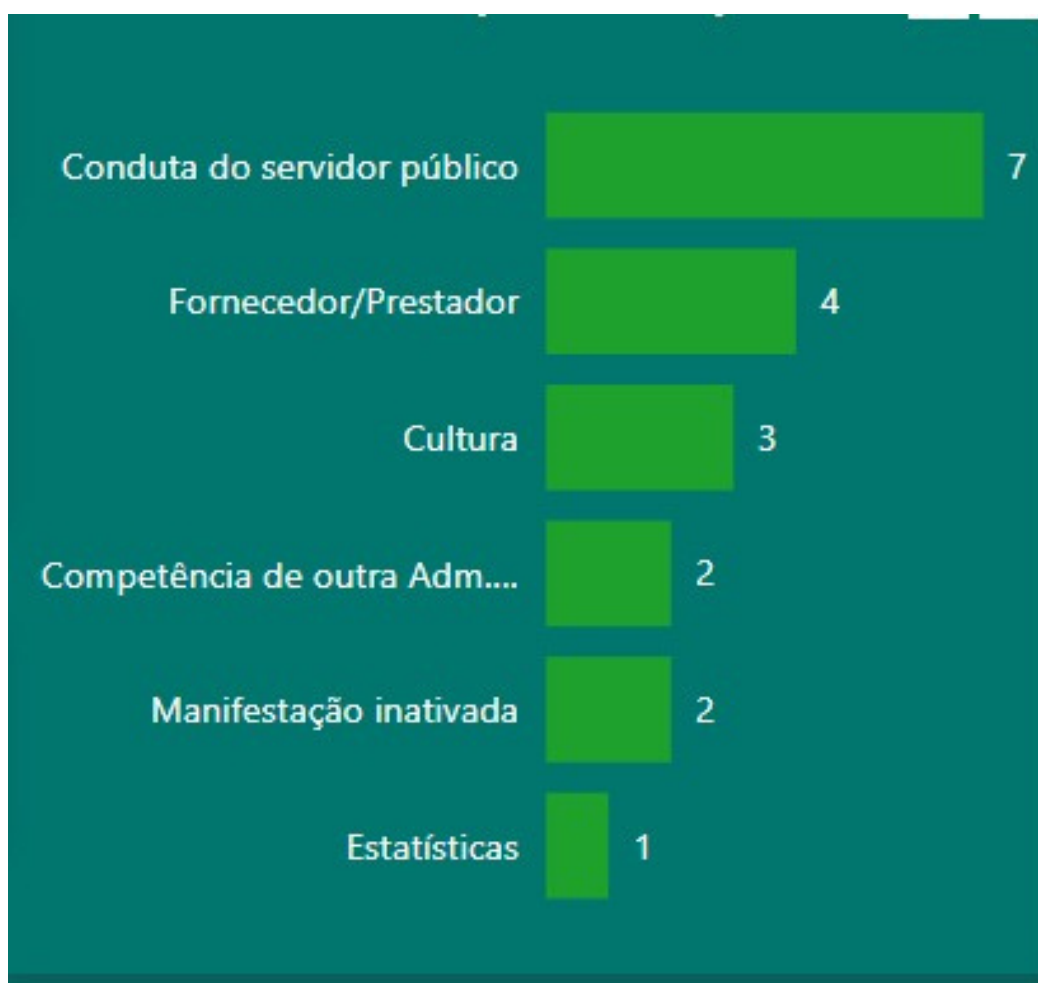
Observa-se, ainda, que parte significativa das manifestações decorre da falta de conhecimento da população sobre a divisão de competências entre as esferas federal, estadual e municipal no que se refere às leis de fomento à cultura no Brasil, como a Política Nacional Aldir Blanc de Fomento à Cultura (PNAB) e a Lei Paulo Gustavo (LPG). Em 2023, por exemplo, 42 manifestações tratavam de demandas que eram, na verdade, de competência de outra esfera de



governo. Nesses casos, os cidadãos foram devidamente orientados sobre a instância responsável e receberam os dados de contato da ouvidoria correspondente.

Na comparação com o mesmo período de 2024, houve uma redução de 76% no número de manifestações inativadas, reflexo das orientações prestadas sobre os limites de competência da esfera estadual, especialmente em relação aos editais municipais. Contudo, 11% das manifestações inativadas ainda se deram por serem repetidas ou por falta de informações suficientes para o devido tratamento.

### *OuvSetSecult-Denúncias registradas por assunto em 2024*







# ***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 a 2024**

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 2024. O prazo médio de respostas das LAI's foi 9,6 dias, enquanto a média geral do Estado de Goiás foi de 10,2 dias.

Em 2023, foram tratados pela Ouvidoria Setorial da Secult 19 pedidos LAI. Ainda em relação aos pedidos LAI de 2024, 2 tiveram os recursos apresentados de primeira instância.

Os assuntos mais demandados nos pedidos de informação para a Secult em 2024, retirados aqueles inativados por falta de dados e da competência de outras esferas da administração pública, foram “Cultura” e “Bem Público/Serviço Público.”



### *OuvSetSecult–LAI: Assuntos mais demandados em 2024*



Em relação aos pedidos de acesso à informação, as áreas da Secult mais demandadas foram:

- Gerência de Editais de Arte e Cultura: 24%
- Programa Goyazes: 20%
- Superintendência de Patrimônio Histórico e Artístico: 12%
- Gerência de Fomento ao Audiovisual e Salas de Cinema: 12%
- Finalizadas pela Ouvidoria: 12%
- Conselho Estadual de Cultura: 4%
- Superintendência de Fomento e Gestão Cultural: 4%
- Secretaria de Estado da Cultura: 4%
- Gerência de Apoio Administrativo e Logístico: 4%
- Arquivo Histórico Estadual: 4%



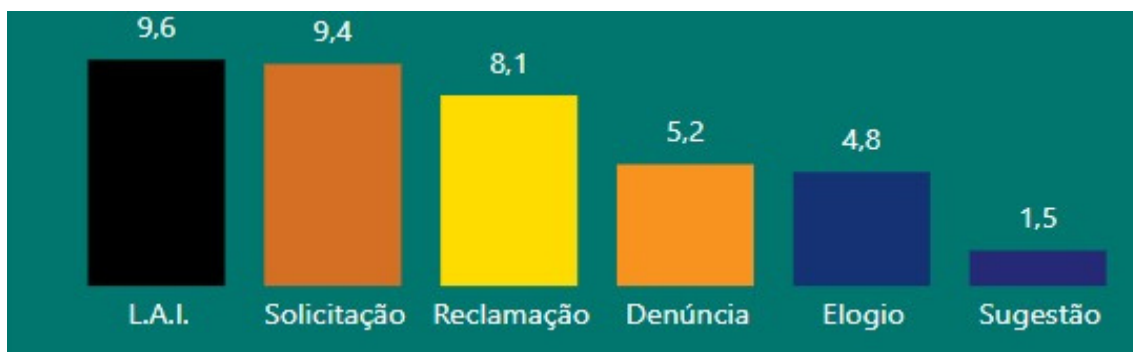
# TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

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 2024, o prazo médio de resposta às manifestações tratadas pela Ouvidoria Setorial da Secult foi de 7,7 dias, desempenho considerado satisfatório e equivalente ao registrado no mesmo período de 2023, que também foi de 7,7 dias. No entanto, em 2023, 3 manifestações ultrapassaram o prazo máximo de 30 dias: 1 referente a primeiro recurso, 1 por necessidade de resposta complementar (resposta insatisfatória) e 1 devido a inconsistência no Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe).

No comparativo geral, o prazo médio de resposta das ouvidorias do Estado em 2024 foi de 6,7 dias, levemente inferior ao registrado pela Ouvidoria da Secult.

## *OuvSetSecult-Tempomédioderesposta/tipodemanifestaçãoem2024*



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 “solicitações”, houve uma resposta inicialmente considerada insatisfatória, registrada após 13 dias da conclusão. Essa demanda foi solucionada em mais 4 dias, porém, enfrentou atraso em razão de ter sido, inicialmente, encaminhada a 2 órgãos distintos antes de chegar à Secult, o que impactou diretamente o tempo de tratamento.



Adicionalmente, houve uma manifestação que exigiu pedido de complementação de informações, e o usuário levou 13 dias para atender à solicitação, o que também influenciou no prazo médio geral.

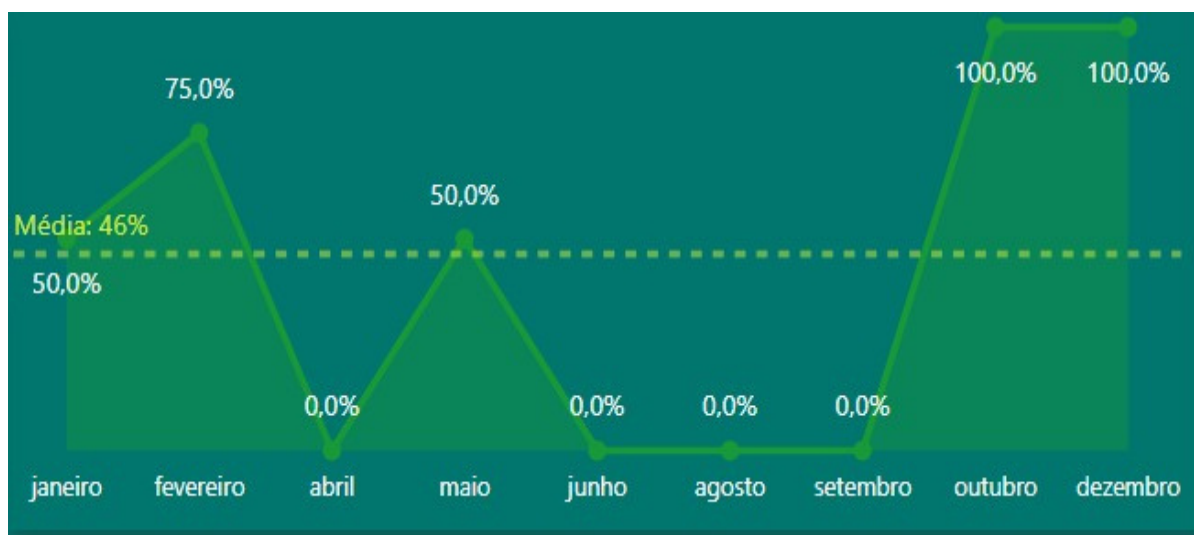
Diante desses fatores, considera-se justificado o aumento no prazo médio de atendimento às manifestações pela Ouvidoria Setorial da Secult no período.

# 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:

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

## OuvSet Secult-Índice de Resolutividade em 2024



Em 2024, o Índice de Resolutividade da Ouvidoria Setorial da Secult foi de 46%, representando uma redução em relação ao mesmo período de 2023, quando o índice foi de 60%.

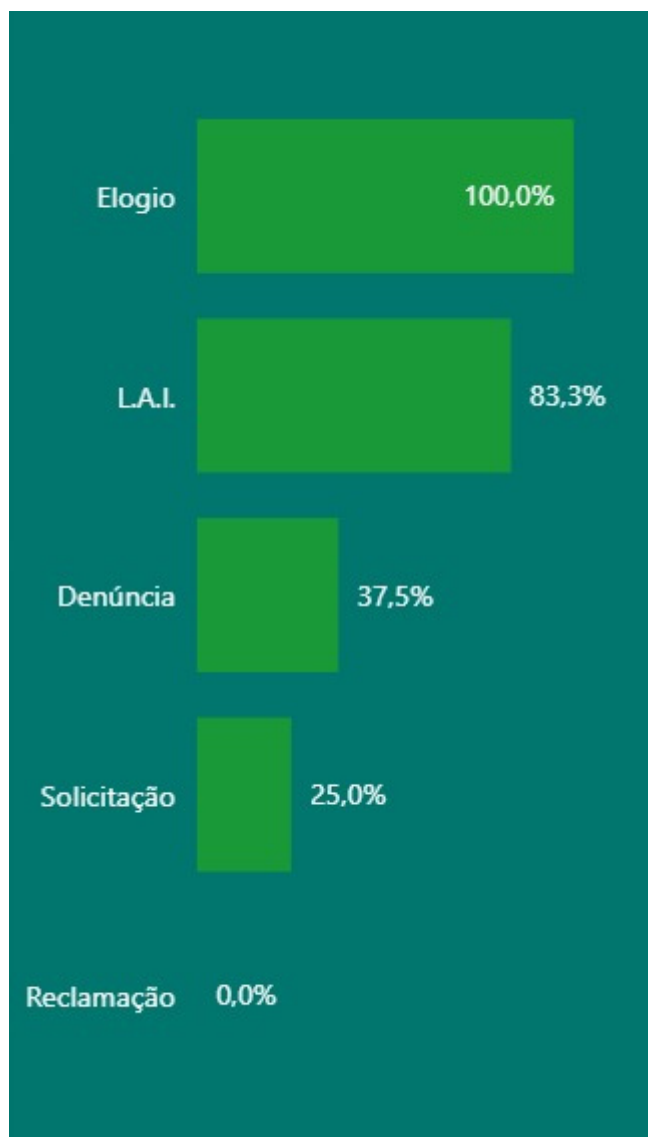
Um dos fatores que impactaram negativamente esse resultado foi o fato de o prédio onde funciona a sede administrativa da Secult também abrigar espaços de acesso ao público. Isso gerou manifestações de cidadãos que tentaram acessar as unidades fora do horário de funcionamento ou ingressar em áreas restritas a servidores. Nesses casos, os usuários avaliaram negativamente o atendimento, considerando que o serviço não foi prestado, o que resultou em baixas notas de recomendação no índice de resolutividade.

Diante desse cenário, a Gerência de Ouvidoria realizou reuniões com as áreas administrativas, adotando medidas corretivas, como a instalação de sinalização adequada no prédio e a disponibilização de informações sobre a programação no hall de entrada. Além disso, os recepcionistas foram orientados a acolher os cidadãos e, quando necessário, encaminhá-los ao coordenador responsável pelo espaço cultural. Como pode ser observado no gráfico acima, essas ações contribuíram significativamente para a melhora do índice nos períodos seguintes. No gráfico a seguir, observa-se o percentual de resolutividade por tipo de manifestação.



Verifica-se que os pedidos de acesso à informação (LAI) e os elogios apresentaram os melhores índices de resolutividade em 2024, enquanto as reclamações registraram o menor desempenho. Em 2023, os melhores índices foram observados nas manifestações classificadas como “Elogio” e “Solicitação”. 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 2023, “Elogio” e “Solicitação” tiveram os melhores índices de resolutividade.

### *OuvSet Secult - Resolutividade por tipo de manifestação em 2024*





# ***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 2024, a Ouvidoria Setorial da Secult registrou um percentual de 3,2% de respostas consideradas insatisfatórias pelos usuários, equivalente a 3 manifestações de um total de 98. No mesmo período de 2023, esse percentual foi de 1,2%, correspondente a 2 manifestações em um total de 168.



# ***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 2024, a nota de recomendação atribuída pelos usuários foi de 6,8, representando uma redução em relação à nota de 8,0 registrada em 2023.

## **OuvSet CGE - Nota de recomendação - 2020 a 2024**

**(2020 - 7,7) / (2021 - 7,4) / (2022 - 7,9) / (2023 - 8,0) / (2024 - 6,8)**



# ***AÇÕES REALIZADAS PELA OUVIDORIA SETORIAL Secult-2024***



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.



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.



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 1º Prêmio das Ouvidorias Públicas, principalmente na implantação dos itens referentes ao Nível 3 de Maturidade das Ouvidorias.



Reuniões com os ouvidores 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: II Seminário de Governo Aberto do Estado de Goiás; América Aberta-conexão sem fronteiras em Brasília; Curso Lideração; Live do “Dia do Ouvidor/a”; Encontro Estadual dos Ouvidores do Poder Executivo de Goiás e OuvIdeia; Seminário Nacional de Ouvidorias em João Pessoa; ETOS Provocações; 1º Encontro Estadual da Transparência.



# CONCLUSÃO

O trabalho desenvolvido pela Ouvidoria Setorial da Secretaria de Estado da Cultura de Goiás (OuvSet Secult) ao longo de 2024 reafirmaseu papel estratégico como canal de comunicação entre a sociedade e a administração pública, fortalecendo os princípios da participação social, da transparência e do controle social.

Apesar da redução no volume total de manifestações em relação a 2023, os dados apresentados evidenciam avanços importantes na qualificação dos atendimentos, na diminuição de manifestações inativas e na melhoria dos processos internos, especialmente no que se refere à padronização de respostas, ao monitoramento dos prazos e ao fortalecimento das Ouvidorias Adjuntas que integram a Ouvidoria do Lazer.

As análises realizadas ao longo do período permitiram identificar gargalos, propor melhorias e orientar as áreas internas da Secult sobre questões recorrentes, com destaque para as manifestações relacionadas aos editais de fomento à cultura e aos pedidos de acesso à informação.

A atuação da Ouvidoria Setorial foi além do atendimento às manifestações, contribuindo ativamente para o aprimoramento da gestão pública por meio de ações como supervisão técnica, visitas institucionais, participação em eventos de capacitação, monitoramento da Carta de Serviços e implementação das diretrizes do Nível 3 de Maturidade das Ouvidorias.

Os desafios identificados, como o impacto das manifestações relacionadas ao acesso físico aos espaços culturais e a necessidade de fortalecimento da percepção social sobre o papel da ouvidoria, estão sendo enfrentados com ações corretivas, aprimoramento da comunicação institucional e fortalecimento dos fluxos internos.

Dessa forma, este relatório não apenas cumpre sua função legal, prevista na Lei Federal nº 13.460/2017 e no Decreto Estadual nº 10.466/2024, como também se consolida como instrumento de gestão, permitindo à Secult tomar decisões baseadas em dados, visando à melhoria contínua dos serviços prestados à sociedade goiana.



***A OuvSet Secult tratou 98 manifestações em 2024. No ano, o prazo médio de resposta às manifestações foi de 7,7 dias e na pesquisa de satisfação respondida pelos manifestantes, o índice de resolatividade foi de 46%. A nota média de recomendação de 6,8 e o percentual de respostas insatisfatórias foi de 3,2% .***

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

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