

RELATÓRIO DA OUVIDORIA ADJUNTA – SERINT / 2025

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 Adjunta da Secretaria de Estado de Relações Institucionais (SERINT-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)
- **Portal Expresso:** (<https://www.go.gov.br/servicos-digitais/cge/nova-ouvidoria/nova-manifestacao>)
- **WhatsApp:** 62 3201-5322
- **Telefones:** 162 (fixo) ou 0800 000 0333, em dias úteis, das 7h às 18h
- **Presencial:** nas unidades do VAPT VUPT; nas ouvidorias dos órgãos estaduais ou na Ouvidoria-Geral (Rua 82 nº 400, Palácio Pedro Ludovico Teixeira, 3º andar, Setor Sul, Goiânia-GO, CEP 74.015-908), das 8h às 17h.

Conforme gráfico abaixo, a Ouvidoria da SERINT recebeu ao todo 154 manifestações no decorrer do exercício de 2025, um aumento de 220% referente ao mesmo período de 2024. Com relação a demanda das manifestações mais de 90% foram usuários procurando atendimento da Assessoria Executiva de Advogados Dativos, prevalecendo a modalidade “Reclamação” alegando dificuldades no acesso ao sistema de protocolo ou cobranças de pagamentos de Honorários. O tempo médio de resposta ao usuário foi de 6,5 dias, ficando um pouco a baixo da média geral do Estado de Goiás, que ficou em 6,6 dias.

