

**SECRETARIA DE ESTADO DE CIÊNCIA,
TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
SECTI**

**RELATÓRIO 1º
QUADRIMESTRE
OUVIDORIA ADJUNTA**

(JAN A ABRIL) ANO 2025

Governador do Estado de Goiás

Ronaldo Ramos Caiado

Secretário de Estado

Jose Frederico Lyra Netto

Chefe de Gabinete

Thiago Pereira Da Silva

Superintendente de Gestão Integrada

Marco Antonio Fernandes Filho

Equipe Ouvidoria da SECTI

Anna Lucia Leandro de Abreu Oliveira – Ouvidora Adjunta

Elenisa Pinchemel Cerqueira de Souza - Ouvidora Substituta

Gabriela Martins da Costa – Ouvidora Colaboradora

Introdução

O relatório quadrimestral tem por objetivo apresentar os resultados dos trabalhos realizados pela Ouvidoria Adjunta instalada na SECTI, do ano de 202, referentes às manifestações que constam do sistema de ouvidoria estadual, os motivos e o tratamento executados para a resolutividade de situações adversas aos direitos dos usuários dos serviços, assim, garantindo o controle social e a transparência dos serviços públicos, previsto na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

A confecção do relatório anual é uma exigência da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que “Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública”, artigos 14 e 15, assim como, o Decreto nº 10.466, de 14 de maio de 2024, que dispõe sobre a atividade e a estrutura de ouvidoria no Poder Executivo do Estado de Goiás. Essa exigência foi fortalecida pelo Programa de Maturidade, coordenado pela Superintendência de Participação Cidadã e Controle Social da CGE, com a finalidade de orientar os órgãos estaduais na implantação de ações de aprimoramento da gestão das unidades de ouvidoria do poder executivo.

A Ouvidoria Pública tem o papel de ser a interlocutora entre o cidadão e a administração pública, permitindo o controle e a participação social. Nesse contexto, as manifestações tem o papel relevante para o exercício da cidadania e sirvam como ponto de partida para a melhoria dos serviços públicos prestados ao cidadão(ã).

Compete à Ouvidoria Adjunta, conforme dispõe o Manual de Ouvidoria disponibilizado no site <https://www.controladoria.go.gov.br/files/New-Folder-7/Manualdeouvidoria2023.pdf> da Controladoria-Geral do Estado:

1. realizar o tratamento das manifestações;
2. promover a mediação de conflitos entre cidadãos e áreas técnicas;
3. participar de eventos com ouvidores e sociedade civil, visando a realização de atividades de capacitação, aperfeiçoamento e melhoria das prestações dos serviços públicos;
4. elaborar relatórios estatísticos e gerenciais;
5. promover a divulgação da Ouvidoria Ajunta, de forma padronizada, conforme orientação da Ouvidoria Setorial;

6. realizar atividades correlatas.

1 – Manifestações por tipologia e definições

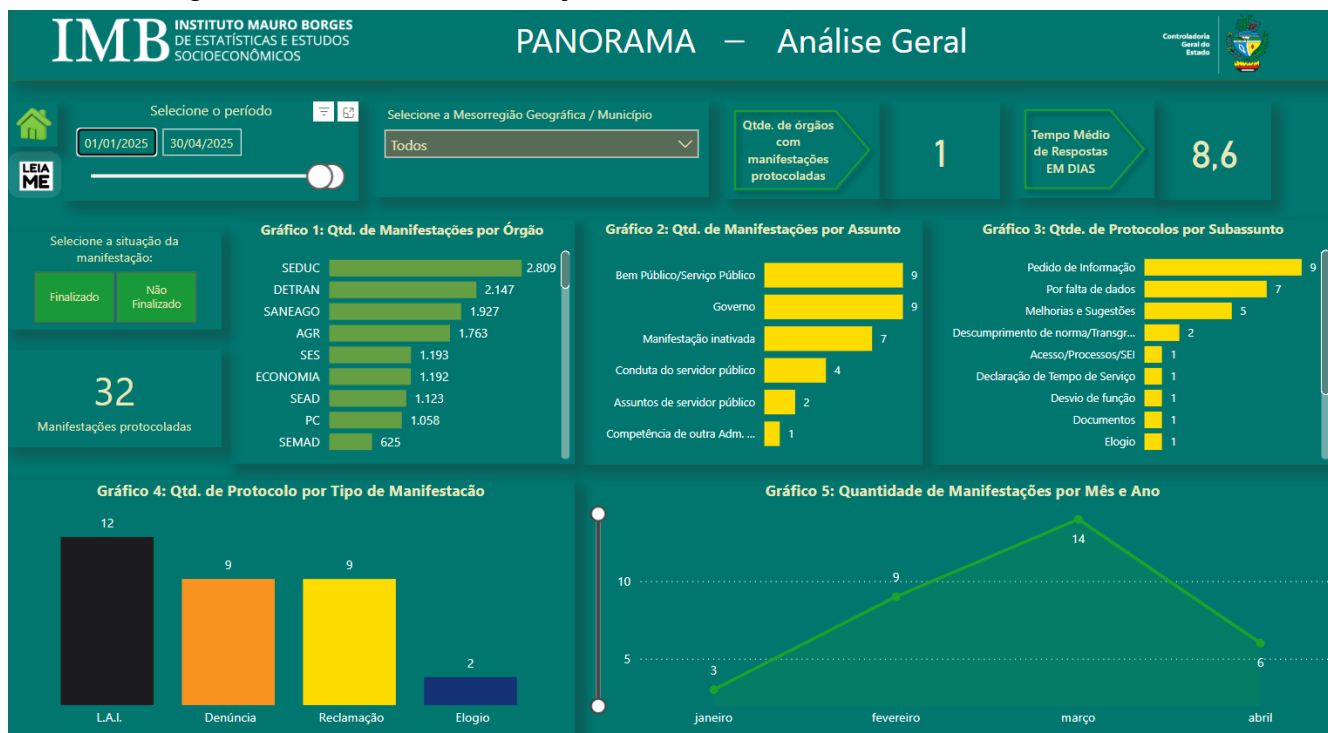
De acordo com a Lei Federal nº 13.460/17, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública e o Decreto nº 10.466/2024, que dispõe sobre as Ouvidorias no âmbito do Poder Executivo, temos:

- 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 relativamente a determinada política ou serviço público;
- c) **Denúncia:** comunicação da prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgãos investigatórios competentes;
- d) **Elogio:** demonstração, reconhecimento ou satisfação referente à execução de determinada política ou serviço público oferecido ou atendimento recebido;
- e) **Sugestão:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;
- 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:** manifestação direcionada aos órgãos e às entidades, realizada por pessoa física ou jurídica, que, com fundamento na Lei estadual nº 18.025, de 22 de maio de 2013, requer informações específicas acerca de determinado assunto.

2 – Atendimento

No primeiro quadrimestre de 2025 a Ouvidoria da SECTI recebeu 32 manifestações que foram devidamente finalizadas (figura 1).

Figura 1: Total de manifestações recebidas



Fonte: Instituto Mauro Borges/ Sistema Estadual de Ouvidoria, 2025.

2.1 – Tempo médio de resposta aos usuários

Tempo médio é o prazo contabilizado a partir do recebimento da manifestação até a data de resposta ao usuário, em observação à Lei Federal n.º 13.460/17 e Decreto n.º 10.466/2024.

No primeiro semestre, o tempo médio de respostas das manifestações recebidas ficou em 5,6 dias, conforme Figura 1. Comparado ao tempo médio de respostas do Estado que foi de 8,6, conforme figura 2 abaixo:



Fonte: Instituto Mauro Borges/ Sistema Estadual de Ouvidoria, 2025

Tabela 1- Detalhamento das manifestações recebidas no ano de 2025 - SECTI

Protocolo	Data_ manifestacao	Data_ finalizacao	Data_ revisao	Sigla	Sigilo	Dias_ vida	Dias_ reativacao	Dias_ atraso	Tipo_ manifestacao	Municipio	Tipificacao	Sub_tipificacao
2025.0108.163059-65	08/01/2025 16:30	18/01/2025		SECTI	Não	10	1		Reclamação	GOIANIA	Manifestação inativada	Por falta de dados
2025.0123.092033-24	23/01/2025 09:20	31/01/2025		SECTI	Não	11	1		LAI/LGPD	GOIANIA	Governo	Pedido de Informação
2025.0131.173334-91	31/01/2025 17:33	10/02/2025	11/02/2025	SECTI	Não	10	0		LAI/LGPD	SAO PAULO	Bem Público/Serviço Público	Acesso/Processos/SEI
2025.0204.113942-72	04/02/2025 11:39	11/02/2025	12/02/2025	SECTI	Anônimo	7	0		Denúncia	GOIANIA	Conduta do servidor público	Descumprimento de norma/Transgressão Disciplinar
2025.0204.150711-10	04/02/2025 15:07	10/02/2025	11/02/2025	SECTI	Anônimo	6	0		Denúncia	GOIANIA	Manifestação inativada	Por falta de dados
2025.0206.105741-6	06/02/2025 10:57	10/02/2025	11/02/2025	SECTI	Anônimo	4	0		Denúncia	GOIANIA	Manifestação inativada	Por falta de dados
2025.0206.145257-98	06/02/2025 14:52	19/02/2025	20/02/2025	SECTI	Anônimo	13	0		Denúncia	GOIANIA	Conduta do servidor público	Descumprimento de norma/Transgressão Disciplinar
2025.0219.165419-52	19/02/2025 16:54	10/03/2025	11/03/2025	SECTI	Anônimo	19	0		Denúncia	GOIANIA	Bem Público/Serviço Público	Erro na prestação do serviço
2025.0221.162444-71	21/02/2025 16:24	06/03/2025	07/03/2025	SECTI	Anônimo	13	0		Reclamação	GOIAS	Bem Público/Serviço Público	Qualidade do atendimento
2025.0225.081656-78	25/02/2025 08:16	06/03/2025	07/03/2025	SECTI	Sim	9	0		LAI/LGPD	CAIAPONIA	Assuntos de servidor público	Declaração de Tempo de Serviço
2025.0227.074531-31	27/02/2025 07:45	18/03/2025	19/03/2025	SECTI	Não	19	0		Reclamação	GOIANIA	Bem Público/Serviço Público	Melhorias e Sugestões
2025.0228.103014-81	28/02/2025 10:30	28/02/2025	05/03/2025	SECTI	Não	0	0		Reclamação	GOIANIA	Competência de outra Adm. Pública/Privada	Federal

2025.0305.154425-95	05/03/2025 15:44	18/03/2025	19/03/2025	SECTI	Anônimo	13	0		Reclamação	GOIANIA	Bem Público/Serviço Público	Melhorias e Sugestões
2025.0306.085510-36	06/03/2025 08:55	06/03/2025	07/03/2025	SECTI	Anônimo	0	0		Reclamação	GOIANIA	Manifestação inativada	Por falta de dados
2025.0307.103059-53	07/03/2025 10:30	11/03/2025	12/03/2025	SECTI	Não	4	0		LAI/LGPD		Governo	Pedido de Informação
2025.0311.203146-53	11/03/2025 20:31	25/03/2025	26/03/2025	SECTI	Sim	14	0		Reclamação	GOIANIA	Bem Público/Serviço Público	Melhorias e Sugestões
2025.0311.204039-93	11/03/2025 20:40	25/03/2025	26/03/2025	SECTI	Sim	14	0		Reclamação	GOIANIA	Bem Público/Serviço Público	Melhorias e Sugestões
2025.0312.083755-51	12/03/2025 08:37	12/03/2025	13/03/2025	SECTI	Não	0	0		Elogio	GOIANIA	Bem Público/Serviço Público	Melhorias e Sugestões
2025.0312.125956-39	12/03/2025 12:59	22/03/2025	24/03/2025	SECTI	Sim	10	1		LAI/LGPD		Manifestação inativada	Por falta de dados
2025.0313.105619-21	13/03/2025 10:56	25/03/2025	26/03/2025	SECTI	Não	12	0		LAI/LGPD	GOIANIA	Governo	Pedido de Informação
2025.0317.091910-76	17/03/2025 09:19	18/03/2025	19/03/2025	SECTI	Sim	1	0		LAI/LGPD		Assuntos de servidor público	Documentos
2025.0317.141758-97	17/03/2025 14:17	18/03/2025	19/03/2025	SECTI	Sim	1	0		Elogio	GOIANIA	Conduta do servidor público	Elogio
2025.0320.112247-59	20/03/2025 11:22	26/03/2025	27/03/2025	SECTI	Não	6	0		LAI/LGPD	GOIANIA	Governo	Pedido de Informação
2025.0324.184852-69	24/03/2025 18:48	25/03/2025	26/03/2025	SECTI	Não	1	0		LAI/LGPD		Governo	Pedido de Informação
2025.0326.235109-31	26/03/2025 23:51	07/04/2025	08/04/2025	SECTI	Não	12	0		LAI/LGPD	SENADOR CANEDO	Governo	Pedido de Informação
2025.0328.210259-42	28/03/2025 21:02	15/04/2025	16/04/2025	SECTI	Anônimo	18	0		Denúncia	GOIANIA	Bem Público/Serviço Público	Falta de estrutura física
2025.0407.235559-4	07/04/2025 23:55	15/04/2025	16/04/2025	SECTI	Sim	23	12		LAI/LGPD	RIO DE JANEIRO	Governo	Pedido de Informação

2025.0411.112306-63	11/04/2025 11:23	14/04/2025	15/04/2025	SECTI	Anônimo	3	0		Denúncia	GOIANIA	Conduta do servidor público	Desvio de função
2025.0411.180856-3	11/04/2025 18:08	14/04/2025	15/04/2025	SECTI	Não	3	0		Reclamação	GOIANIA	Governo	Pedido de Informação
2025.0420.170752-76	20/04/2025 17:07	30/04/2025	05/05/2025	SECTI	Sim	8	0		Denúncia	GOIANIA	Manifestação inativada	Por falta de dados
2025.0422.103737-15	22/04/2025 10:37	30/04/2025	05/05/2025	SECTI	Anônimo	8	0		Denúncia	GOIANIA	Manifestação inativada	Por falta de dados
2025.0422.141253-44	22/04/2025 14:12	25/04/2025	28/04/2025	SECTI	Não	3	0		LAI/LGPD	VALPARAISO DE GOIAS	Governo	Pedido de Informação

Fonte: Sistema Estadual de Ouvidoria ano 2025

Tipos	Contagem de Tipo_manifestacao	Porcentagem
Denúncia	9	28,12%
Elogio	2	6,25%
LAI/LGPD	12	37,5%
Reclamação	9	28,12%
Solicitação	0	0%
Sugestão	0	0%
Total Geral	32	100,00%

Anna Lúcia Leandro de Abreu Oliveira
Ouvidoria Adjunta da Secti
PORTARIA Nº 340, de 29 de julho de 2024