

# Relatório de Gestão - Ouvidoria Adjunta 2025

---

Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação - SECTI

## **Ficha Técnica**

**Ronaldo Ramos Caiado**  
Governador do Estado de Goiás

**José Frederico Lyra Netto**  
Secretário de Estado

**Thiago Pereira Da Silva**  
Chefe de Gabinete

**Ouidoras:**  
Anna Lúcia Leandro de Abreu Oliveira - Ouvidora Adjunta  
Elenisa Pinchemel Cerqueira de Souza – Ouvidora Substituta  
Gabriela Martins da Costa – Ouvidora Colaboradora

## **Sumário**

- **Introdução**
- **Manifestações - Tipologia e suas definições**
- **Manifestações**
- **Pedido de Acesso à Informação - LAI**
- **Tempo médio de resposta**
- **Resolutividade**
- **Nota de recomendação**
- **Ações realizadas pela Ouvidoria Setorial em 2025**
- **Conclusão**

## Introdução

Em cumprimento aos Artigos 14 e 15 da Lei Federal n.º 13.460/2017 e ao artigo 19 do Decreto do Estado de Goiás n.º 9.270/2018, apresentamos neste relatório o resultado das atividades desenvolvidas no âmbito da **Ouvidoria Adjunta da Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação (SECTI)**, referente ao ano base de 2025.

O Decreto Estadual nº 10.466, de 14/5/2024 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 atualmente um dos principais meios de participação dos usuários dos serviços públicos estaduais na tomada de decisão governamental. No cumprimento dessa função, são disponibilizados os seguintes canais de atendimentos:

- Internet: ([www.ouvidoria.go.gov.br](http://www.ouvidoria.go.gov.br))
- Portal Expresso: (<https://www.go.gov.br/servicos-digitais/cge/nova-ouvidoria?orgao=15>)
- Telefones: (62) 3269-4260
- Horário de Atendimento: 08h às 12h e das 13h às 17h
- Presencial: diretamente à Rua 82 nº 400, Palácio Pedro Ludovico Teixeira, 1º andar, Setor Sul, Goiânia- GO, CEP 74.015-908, em dias úteis, das 8h às 17 horas. No caso de correspondência, conforme horário dos Correios, remetida para o endereço acima.

A **Ouvidoria Adjunta da Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação (SECTI)** é um importante instrumento de participação social que tem como objetivo receber, analisar e encaminhar manifestações da população sobre os serviços e políticas públicas oferecidos pelo órgão. Ao receber as demandas dos cidadãos, a ouvidoria 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 opiniões, críticas,

sugestões e elogios, tornando-se, assim, co-responsável pela construção de uma sociedade mais justa e democrática.

## 1. **Manifestações - 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 10.466/24.

**a. Reclamação:** Demonstração de insatisfação relativa ao serviço público.

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

**c. Sugestão:** Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública.

**d. Elogio:** Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.

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

**f. Pedido de Acesso à Informação (LAI):** Manifestação aos órgãos e ou entidades, realizadas por pessoa física ou jurídica, que requer informações específicas acerca de determinado assunto.

## 2. **Manifestações**

A **Ouvidoria Adjunta** tem como principal competência atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão e a CGE, 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 121 **atendimentos** pela Ouvidoria da SECTI.

## Quantidade de atendimentos/mês realizados no ano de 2025



Na sequência, são exibidas as demandas por tipos de manifestação registradas na Ouvidoria Adjunta da SECTI em 2025. Ao longo do ano de 2025, podemos observar a seguinte variação no número de atendimentos/mês:

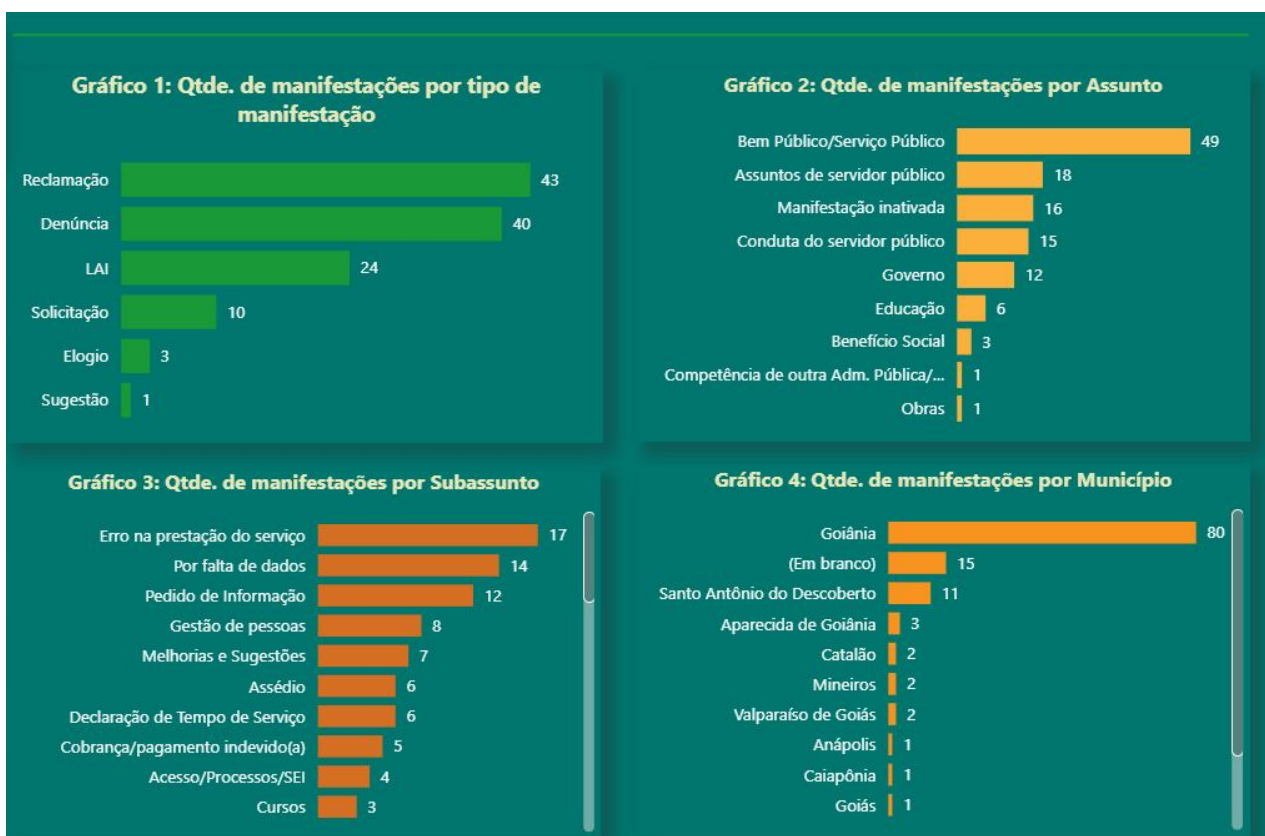


OuvSet CGE - Tipos de manifestação por assunto em 2025

No período avaliado, a Ouvidoria registrou um total de **121 manifestações**. A análise do perfil desses contatos revela uma forte concentração em demandas de caráter corretivo e de fiscalização, evidenciando que o canal é acionado prioritariamente em situações de inconformidade.

As **Reclamações** lideram o volume de interações com **43 registros (35,54%)**, seguidas de perto pelas **Denúncias**, que somam **40 ocorrências (33,06%)**. Juntas, essas duas categorias representam **68,6% do escopo total de atendimento**.

Registros de natureza propositiva ou positiva, como *Elogios (2,48%)* e *Sugestões (0,83%)*, mantêm-se em patamares residuais, o que reforça a necessidade de estímulo a uma cultura de feedback integral por parte dos usuários, conforme quadro abaixo:



Ao mapear a origem das insatisfações, observa-se que a categoria **"Bem Público / Serviço Público"** destaca-se isoladamente como o macroassunto mais crítico, concentrando **49 ocorrências**. Na sequência, temas ligados à gestão de pessoas e à conduta de servidores públicos acumulam, somados, **18 registros**.

Ao aprofundarmos a análise para o nível de subassuntos, identificamos os

fatores geradores dos atritos (causa-raiz):

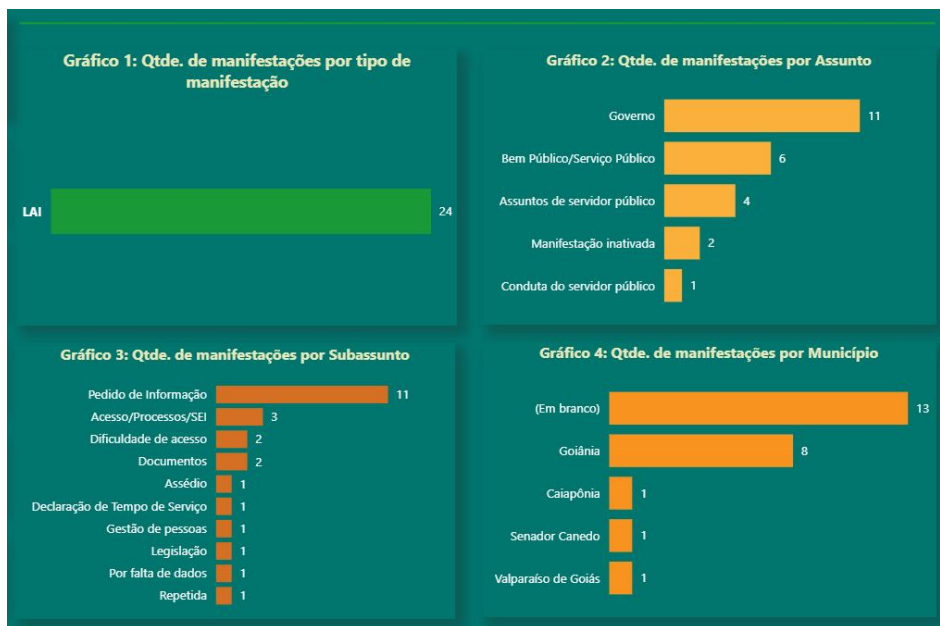
- **Falhas de Processo:** O "Erro na prestação do serviço" desponta como a principal causa de insatisfação (17 ocorrências).
- **Demanda por Informação:** A justificativa "Por falta de dados" gerou 14 ocorrências, correlacionando-se com o volume expressivo de pedidos de LAI e indicando que há espaço para otimizar as ferramentas de transparência ativa do órgão.
- **Pontos de Atenção Crítica:** Embora com baixa amostragem quantitativa, o registro de subassuntos sensíveis como "**Conduta do servidor público**" (15) e "**Assédio**" (6) acende um alerta institucional imediato para ações de reciclagem, compliance e atuação da Corregedoria.

### 3. **Pedido de Acesso à Informação - LAI**

Os pedidos de acesso à informação constituem-se em um dos tipos de manifestação que seguem os ritos da Lei Federal n.º 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI), da Lei Estadual nº 18.025/13, do Decreto Estadual nº 7.904/13 e das demais legislações pertinentes. Cabe ressaltar que essas manifestações são tratadas dentro do próprio Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe), sendo garantido ao manifestante o direito de interpor até três recursos diante da insatisfação com a resposta ofertada. Nas demais tipologias de manifestação, a interposição de resposta insatisfatória cabe por uma vez.

#### **Quantidade de pedidos de acesso à informação - LAI 2025**

Por outro lado, as demandas de transparência passiva, materializadas por pedidos via Lei de Acesso à Informação (LAI), ocupam a terceira posição com 24 chamados (19,83%), demonstrando o papel ativo da sociedade na busca por dados públicos.



Foram protocolados em 2025 na Ouvidoria Adjunta da SECTI 24 pedidos de acesso à informação com base na LAI. O prazo médio de respostas foi 8,1 dias, enquanto a média geral do Estado foi de 9,4 dias.

### Assuntos mais demandados em 2025 nos Pedidos LAI



No universo amostral de 24 manifestações catalogadas por assunto de LAI, observa-se uma clara concentração de demandas direcionadas a macrotemas institucionais e operacionais.

O tema "Governo" desponta como o principal foco de interesse ou contestação por parte dos cidadãos, respondendo de forma isolada por **45,83%** do total de registros (11 ocorrências). Esse índice demonstra que quase metade das interações na plataforma envolve discussões de caráter político-administrativo ou diretrizes gerais da gestão.

Em segundo lugar, a categoria "Bem Público/Serviço Público" concentra **25%** das demandas (6 ocorrências), evidenciando que a execução das atividades-fim do órgão e a entrega direta à população continuam sendo um ponto de atenção prioritário para a melhoria dos processos.

Demandas relacionadas ao funcionalismo público — que englobam "Assuntos de servidor público" (**16,67%**) e "Conduta do servidor público" (**4,17%**) — somam juntas **20,84%** do escopo avaliado (5 ocorrências), sinalizando a importância do monitoramento do público interno e dos canais de recursos humanos. Por fim, as "Manifestações inativadas" fecham o indicador com 8,33% (2 ocorrências), representando casos que foram arquivados ou desconsiderados por inconsistências formais.

#### 4. Tempo médio de resposta

Em relação ao tempo de resposta, a Lei Federal n.º 13.460/17 estabelece o prazo de 30 dias, prorrogáveis uma única vez por igual período, para oferecer resposta conclusiva à manifestação registrada pelo usuário de serviços públicos.

O Poder Executivo do Estado de Goiás utiliza o prazo de 30 dias improrrogável, considerando o Decreto Estadual nº 9.270/18, modificado pelo Decreto Estadual nº 10.466, de 14/5/2024, que estabelece 20 dias de prazo, prorrogável por mais 10 dias, mediante justificativa. Dessa forma, considera-se o prazo mais benéfico ao usuário.

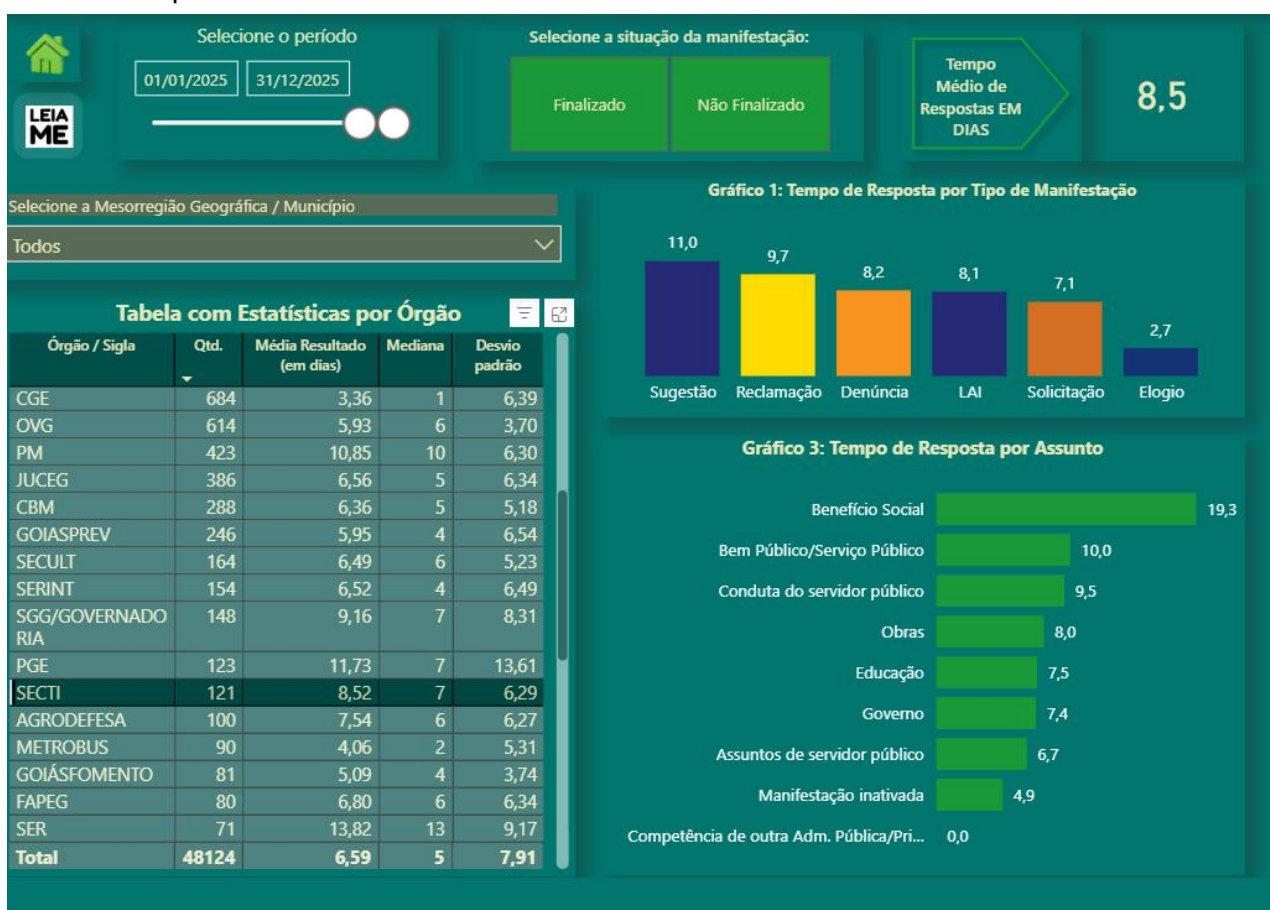
Em 2025, o prazo médio de respostas às manifestações tratadas pela Ouvidoria Adjunta da SECTI foi de 8,5 dias, um prazo que pode ser considerado adequado. O prazo médio de respostas das ouvidorias do Estado em 2025 foi de 6,6 dias.

O Gráfico 1 mostra que os maiores tempos de resposta ocorrem em *Sugestões* (11 dias) e *Reclamações* (9,7 dias). Como a SECTI demora em média 8,5 dias, infere-

se que o órgão consegue solucionar a maior parte das suas demandas antes do teto gasto com reclamações gerais.

Quando comparada ao desempenho global do poder público estadual, a SECTI encontra-se **acima da média do Estado**, que registrou um consolidado de **6,59 dias (6,6 dias)** por atendimento. Isso indica que a secretaria leva, em média, cerca de dois dias a mais que o ritmo geral do Estado para dar um retorno definitivo ao cidadão.

Contudo, a **mediana de 7 dias** da SECTI sinaliza que metade de suas demandas é resolvida em uma semana ou menos. O desvio padrão de 6,29 dias explica que a média foi puxada para cima devido a um grupo específico de processos mais complexos e demorados.



### Tempo médio de resposta por tipo de manifestação em 2025

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



## Índice de Resolutividade 2025

No período analisado, a Ouvidoria da Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação (SECTI) registrou uma taxa de adesão de **6,6%** de respostas nas pesquisas de satisfação pós-atendimento, resultando em uma amostragem de **8 questionários validados**.

Apesar do volume amostral compacto, os indicadores de percepção do cidadão demonstram um elevado padrão de qualidade. O **Índice de Resolutividade da SECTI alcançou a marca de 81%**, comprovando a eficiência técnica do órgão em solucionar de maneira definitiva as demandas apresentadas. Essa eficácia operacional gerou um reflexo direto na fidelização e na imagem da instituição, com a **Nota Média de Recomendação consolidada em 9,3** (em uma escala de 0 a 10), e uma média histórica de pontuação mensal fixada em 9,25.

A análise cronológica aponta que os meses de **março, agosto e setembro** operaram com desempenho máximo, atingindo **100% de resolutividade e nota máxima (10,0) de recomendação**. Identificou-se um recuo nos indicadores nos

meses de novembro e dezembro, onde a recomendação oscilou para 8,0 e 7,0, respectivamente.

O cruzamento com os dados de finalização demonstra que essa variação se deve ao encerramento parcial de protocolos neste período.

### Resolutividade por tipo de manifestação em 2025



O mapeamento do **Índice de Resolutividade por Tipo de Manifestação** aponta os setores de excelência e as frentes operacionais que demandam ações corretivas imediatas na instituição.

Três categorias alcançaram o nível máximo de eficiência, registrando **100% de resolutividade: Denúncia, Elogio** e as demandas via **Lei de Acesso à Informação (LAI)**. Esse resultado atesta o rigor técnico e o compromisso do órgão no tratamento de dados públicos, na apuração de irregularidades e no devido registro das manifestações de reconhecimento da população.

As **Solicitações** também apresentaram um desempenho robusto, com **75%** dos pedidos atendidos e solucionados na visão dos usuários.

Por outro lado, o principal ponto de atenção institucional concentra-se nas **Reclamações**, cujo índice de resolutividade fixou-se em **50%**. Este dado revela um gargalo crítico: metade dos cidadãos que acionaram a Ouvidoria para relatar falhas, atrasos ou insatisfações em serviços ativos não obteve uma solução satisfatória ou definitiva.

## 6. 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 no Sistema Eletrônico de Gestão de Ouvidoria (SGOe) após a finalização da manifestação.



A análise cruzada entre o status de **Finalização** dos processos e a **Nota Média de Recomendação** oferecida pelo cidadão evidencia o impacto direto da efetividade operacional sobre a percepção de qualidade do serviço público.

Conforme exposto no *Gráfico 1*, os usuários cujas manifestações foram integralmente resolvidas (status "**sim**") atribuíram a **nota máxima de 10,0** à instituição, demonstrando plena satisfação e alto grau de confiabilidade. Em contrapartida, os atendimentos que resultaram em uma resolução "**Parcialmente**" satisfatória registraram um recuo na pontuação, fixando-se na **nota 8,0**. Este dado quantifica a perda de valor percebido quando o Estado não entrega uma solução completa ao pleito do cidadão.

O *Gráfico 4* detalha esse comportamento por tipo de manifestação. Os eixos de **Denúncia**, **Elogio** e solicitações de **LAI** sustentaram o índice de excelência com **nota 10,00**, atrelados exclusivamente à conclusão integral de seus fluxos.

No campo das **Solicitações**, observa-se o reflexo exato da dualidade de entregas: os casos totalmente resolvidos garantiram nota **10,00**, enquanto os parciais mantiveram a média de **8,00**. Já as **Reclamações** figuraram nesta amostragem com nota **8,00**, condicionadas ao encerramento parcial dos protocolos.

Em suma, os dados comprovam que a chave para a obtenção da nota máxima de satisfação reside na capacidade do órgão de esgotar as demandas sem deixar pendências.

O presente relatório dessa Ouvidoria Adjunta visa fornecer subsídios para análise e acompanhamento das informações relacionadas à Controladoria-Geral do Estado e também atender o que rege a atual legislação sobre a construção de Relatórios Anuais de Gestão.

**GOVERNO DE GOIÁS**

Secretaria de Estado de Ciência Tecnologia e Inovação – SECTI  
Ouvidoria Adjunta