

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

**RELATÓRIO 1º
QUADRIMESTRE
OUVIDORIA ADJUNTA**

(JAN A ABRIL) ANO 2026

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 1º relatório quadrimestral tem por objetivo apresentar os resultados dos trabalhos realizados pela Ouvidoria Adjunta instalada na SECTI, do ano de 2026, referentes às manifestações que constam do sistema de ouvidoria estadual, no período de 01 de janeiro a 31 de abril, 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.

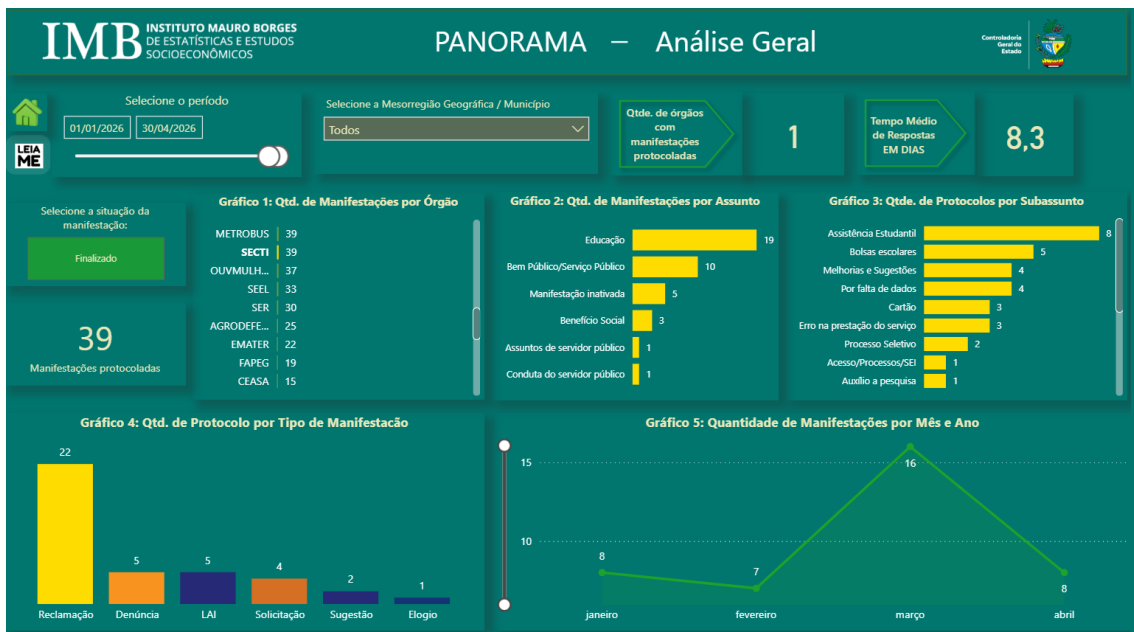
1 Manifestações por tipologia e definições

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.

Relatório Técnico de Desempenho Institucional – SECTI

- **Período de Apuração:** 01/01/2026 a 30/04/2026.
- **Fonte dos Dados:** Sistemas de Ouvidoria e Gestão de Manifestações (Dashboards de Monitoramento).



2. Panorama Geral de Atendimento

Os indicadores macro evidenciam o volume de demanda e a agilidade da pasta no cumprimento dos prazos de resposta (SLA). O tempo médio de resposta reflete uma operação célere frente ao volume protocolado.

Indicador de Desempenho (KPI)	Valor Apurado
Quantidade de manifestações protocoladas	39
Tempo Médio de Resposta	8,3 dias

2.1 Tempo Médio de Resposta

- **Tempo Médio:** O tempo médio de resposta da SECTI é de **8,3 dias**.
- **Lacuna de Eficiência:** Este valor está acima da média geral de todos os órgãos do estado (que é de 6,1 dias conforme conversas anteriores), indicando que a SECTI leva, em média, cerca de **2 dias a mais** para concluir suas demandas do que o padrão governamental.

2.2 Variabilidade e Extremos (Baseado nos Dados Brutos)

Analisando os protocolos individuais, percebe-se uma grande amplitude nos tempos de resposta:

- **Respostas Imediatas (0 a 1 dia):** Existem casos de finalização no mesmo dia (0 dias), geralmente associados a manifestações **inativadas por falta de dados** ou sugestões simples.
- **Demandas de Longa Duração:** Algumas solicitações e denúncias chegam a levar entre **16 e 18 dias** para serem finalizadas, como nos casos de "Assistência Estudantil" e "Dúvidas sobre editais".
- **Concentração:** Grande parte das reclamações sobre "Bolsas Escolares" e "Assistência Estudantil" flutua entre **9 e 12 dias**, o que sugere que temas educacionais exigem um trâmite interno mais complexo

2.3 Tempo Médio de Resposta

- No primeiro quadrimestre de 2026, a Ouvidoria apresentou um **tempo médio de resposta de 8,3 dias** para as 39 manifestações protocoladas. Este índice demonstra alta resolutividade, considerando que o prazo legal estabelecido pelo decreto é de **20 dias**, prorrogáveis por mais 10.



3. Análise Quantitativa por Tipo de Manifestação

A distribuição das manifestações por natureza revela o perfil da demanda externa. Há uma concentração crítica em categorias de feedback negativo, o que exige um diagnóstico das causas raiz.

Resumo Geral de Manifestações (1Q/2026)



4. Categorização Temática (Assuntos e Subassuntos)

As maiores demandas internas desse tema são a **Assistência Estudantil (8 casos)** e **Bolsas escolares (5 casos)**. Isso indica que a resolutividade da ouvidoria nesta área é vital para a manutenção dos alunos nos programas de formação de talentos da secretaria.



4.1 Principais Assuntos

Assunto Principal	Quantidade de Pedidos	Percentual (%)
Educação	19	48,7%
Bem Público / Serviço Público	10	25,6%
Manifestação inativada	5	12,8%
Benefício Social	3	7,7%
Assuntos de servidor público	1	2,6%
Conduta do servidor público	1	2,6%
TOTAL	39	100%

Análise Técnica: O tema Educação lidera as manifestações com 19 protocolos. Esse volume está diretamente ligado às competências da SECTI em promover a educação profissional e tecnológica (Escolas do Futuro) e acompanhar a gestão do ensino superior.

4.2 Detalhamento por Subassunto

A análise dos subassuntos aponta para necessidades específicas de ajuste na instrução processual e na comunicação com o beneficiário:

- **Assistência Estudantil: 8 protocolos (maior detalhamento dentro de Educação).**
- **Bolsas Escolares: 5 protocolos.**
- Melhorias e Sugestões: 4 protocolos.
- Por falta de dados: 4 protocolos

Nota de Gestão: O volume de registros no subassunto "Por falta de dados" sinaliza uma deficiência na instrução inicial ao cidadão sobre como protocolar suas demandas, gerando retrabalho e ineficiência no fluxo de atendimento.

5. Distribuição Geográfica das Manifestações

A integridade da análise geoespacial é parcialmente afetada por registros incompletos, o que demanda estratégias de melhoria no preenchimento cadastral.



Município de Origem	Quantidade
Goiânia	22
(Em branco)	5
Aparecida de Goiânia	7
Santo Antônio do Descoberto	3
Mineiros	1

Observação: A capital concentra 55% das demandas identificadas. O volume de dados "Em branco" (14,3%) representa um *gap* de inteligência geográfica que pode camuflar demandas reprimidas em municípios do interior ou em regiões de vulnerabilidade social.

6. Indicadores de Resolutividade e Qualidade

A resolutividade apresenta volatilidade mensal, impactando a percepção de eficácia do órgão.

- **Índice de Resolutividade Médio:** 67%.
- **Oscilação Temporal:** Observa-se um comportamento inconstante, com 75% em janeiro, queda para 50% em fevereiro e

recuperação para 75% em abril. É importante notar a ausência de registros de resolutividade nos meses de março e maio, o que compromete a análise de consistência de longo prazo.

- **Engajamento:** O percentual de manifestações respondidas com pesquisa (12,2%) é considerado baixo para fins de significância estatística.

Análise de Percepção: Existe um paradoxo entre a resolutividade (67%) e a satisfação (9,5). Esta discrepância sugere que o cidadão avalia positivamente a agilidade (SLA de 8 dias) e o tratamento recebido, mesmo quando a solução definitiva não é alcançada. Contudo, deve-se considerar o viés amostral, dado que a nota de satisfação baseia-se em apenas 6 respondentes.

7. Satisfação do Cidadão e Recomendações

Embora o *N* da amostra seja reduzido, a pontuação atribuída pelos usuários que participaram da pesquisa de satisfação reflete excelência no atendimento direto.

Nota Média de Recomendação: 9,5

Evolução da Nota: Janeiro (8,5), Fevereiro (10,0), Abril (10,0). O patamar máximo atingido a partir de fevereiro indica um processo de atendimento cordial e tecnicamente qualificado por parte da equipe de frente.



8. Conclusão Técnica

A análise do H1 2026 permite as seguintes conclusões estratégicas

para a gestão da SECTI:

1. **Eficiência Operacional vs. Efetividade:** A SECTI demonstra alta eficiência no fluxo de respostas (tempo médio de 8 dias), contudo, a resolutividade média de 67% indica que o processo de solução final das demandas ainda possui margem para otimização técnica.

2. **Viés Amostral na Satisfação:** A nota de 9,5 é um indicador positivo, mas sua validade estatística é limitada pelo baixo engajamento (apenas 6 pesquisas). Recomenda-se a implementação de mecanismos que incentivem o cidadão a avaliar o serviço para reduzir o viés de seleção.

3. **Priorização Setorial:** As áreas de Assistência Estudantil e Bolsas Escolares constituem o principal gargalo operacional. A redução do volume de reclamações depende da melhoria da instrução normativa ao cidadão, visando diminuir as ocorrências por "falta de dados" e erros na prestação do serviço.

Tabela 1- Detalhamento das manifestações recebidas no ano de 2026 - SECTI

Protocolo	Data_ manifestacao	Data_ finalizacao	Data_ revisao	Sigla	Sigilo	Dias_ vida	Dias_ reativacao	Dias_ atraso	Tipo_ manifestacao	Municipio	Tipificacao	Sub_tipificacao
2026.0115.144930-26	15/01/2026 14:49	19/01/2026	20/01/2026	SECTI	Sim	4	0		Elogio	GOIANIA	Conduta do servidor público	Elogio
2026.0122.150828-24	22/01/2026 15:08	27/01/2026	28/01/2026	SECTI	Não	5	0		Reclamação	GOIANIA	Educação	Assistência Estudantil
2026.0124.104757-78	24/01/2026 10:47	01/02/2026	01/02/2026	SECTI	Sim	6	0		Reclamação	SANTO ANTONIO DO DESCOBERTO	Manifestação inativada	Por falta de dados
2026.0127.095729-2	27/01/2026 09:57	05/02/2026	06/02/2026	SECTI	Sim	9	0		Reclamação	GOIANIA	Educação	Assistência Estudantil
2026.0129.143014-58	29/01/2026 14:30	06/02/2026	08/02/2026	SECTI	Não	8	0		Reclamação	GOIANIA	Educação	Assistência Estudantil
2026.0129.170208-12	29/01/2026 17:02	09/02/2026	09/02/2026	SECTI	Não	11	0		Reclamação	APARECIDA DE GOIANIA	Benefício Social	Cartão
2026.0130.083233-69	30/01/2026 08:32	09/02/2026	09/02/2026	SECTI	Não	10	0		Reclamação	APARECIDA DE GOIANIA	Educação	Assistência Estudantil
2026.0130.083503-35	30/01/2026 08:35	09/02/2026	09/02/2026	SECTI	Não	10	0		Reclamação	APARECIDA DE GOIANIA	Educação	Assistência Estudantil
2026.0205.131444-18	05/02/2026 13:14	10/02/2026	10/02/2026	SECTI	Não	5	0		LAI		Educação	Documentos/Diploma
2026.0211.090010-74	11/02/2026 09:00	23/02/2026	24/02/2026	SECTI	Não	12	0		LAI		Bem Público/Serviço Público	Carta de Serviços
2026.0219.093435-58	19/02/2026 09:34	03/03/2026	04/03/2026	SECTI	Não	12	0		Reclamação	APARECIDA DE GOIANIA	Educação	Bolsas escolares
2026.0219.172222-44	19/02/2026 17:22	23/02/2026	24/02/2026	SECTI	Não	4	0		Reclamação	APARECIDA DE GOIANIA	Benefício Social	Cartão
2026.0224.104808-50	24/02/2026 10:48	06/03/2026	09/03/2026	SECTI	Não	10	0		Reclamação	AGUAS LINDAS DE GOIAS	Educação	Bolsas escolares
2026.0225.150623-81	25/02/2026 15:06	11/03/2026	12/03/2026	SECTI	Não	14	0		Solicitação	MINEIROS	Benefício Social	Cartão

2026.0227.142207-86	27/02/2026 14:22	02/03/2026	03/03/2026	SECTI	Anônimo	3	0	Reclamação	GOIANIA	Manifestação inativada	Por falta de dados
2026.0303.081219-59	03/03/2026 08:12	12/03/2026	13/03/2026	SECTI	Não	9	0	Reclamação	GOIANIA	Educação	Vaga/Matrícula
2026.0303.142438-78	03/03/2026 14:24	13/03/2026	16/03/2026	SECTI	Sim	10	0	Denúncia	GOIANIA	Bem Público/Serviço Público	Erro na prestação do serviço
2026.0303.212253-45	03/03/2026 21:22	13/03/2026	16/03/2026	SECTI	Sim	10	0	Denúncia	GOIANIA	Educação	Processo Seletivo
2026.0304.104831-10	04/03/2026 10:48	13/03/2026	16/03/2026	SECTI	Sim	9	0	Denúncia	APARECIDA DE GOIANIA	Educação	Processo Seletivo
2026.0309.120404-93	09/03/2026 12:04	19/03/2026	23/03/2026	SECTI	Não	10	0	Solicitação	GOIANIA	Educação	Bolsas escolares
2026.0311.103336-34	11/03/2026 10:33	23/03/2026	23/03/2026	SECTI	Não	12	0	Reclamação	GOIANIA	Educação	Assistência Estudantil
2026.0311.110935-85	11/03/2026 11:09	16/03/2026	17/03/2026	SECTI	Não	5	0	Denúncia	SANTO ANTONIO DO DESCOBERTO	Bem Público/Serviço Público	Erro na prestação do serviço
2026.0312.164929-69	12/03/2026 16:49	24/03/2026	25/03/2026	SECTI	Não	12	0	Reclamação	APARECIDA DE GOIANIA	Educação	Merenda escolar
2026.0317.091504-98	17/03/2026 09:15	17/03/2026	18/03/2026	SECTI	Anônimo	0	0	Reclamação	GOIANIA	Manifestação inativada	Por falta de dados
2026.0317.092329-74	17/03/2026 09:23	30/03/2026	31/03/2026	SECTI	Não	13	0	Reclamação	GOIANIA	Educação	Bolsas escolares
2026.0319.155526-45	19/03/2026 15:55	01/04/2026	01/04/2026	SECTI	Não	13	0	Reclamação	SANTO ANTONIO DO DESCOBERTO	Bem Público/Serviço Público	Melhorias e Sugestões
2026.0323.080000-40	23/03/2026 08:00	23/03/2026	23/03/2026	SECTI	Anônimo	0	0	Sugestão	GOIANIA	Bem Público/Serviço Público	Melhorias e Sugestões
2026.0325.073003-93	25/03/2026 07:30	07/04/2026	07/04/2026	SECTI	Anônimo	13	0	Reclamação	GOIANIA	Bem Público/Serviço Público	Falta de estrutura física
2026.0325.102549-70	25/03/2026 10:25	07/04/2026	08/04/2026	SECTI	Não	13	0	Reclamação	GOIANIA	Assuntos de servidor público	Gestão de pessoas

2026.0325.110949-44	25/03/2026 11:09	01/04/2026	06/04/2026	SECTI	Não	7	0	Solicitação	GOIANIA	Bem Público/Serviço Público	Melhorias e Sugestões
2026.0330.092042-70	30/03/2026 09:20	17/04/2026	22/04/2026	SECTI	Não	18	4	Solicitação	GOIANIA	Educação	Assistência Estudantil
2026.0407.092456-95	07/04/2026 09:24	17/04/2026	22/04/2026	SECTI	Não	10	0	Reclamação	GOIANIA	Educação	Assistência Estudantil
2026.0409.112017-28	09/04/2026 11:20	15/04/2026	15/04/2026	SECTI	Sim	6	0	Sugestão	GOIANIA	Bem Público/Serviço Público	Melhorias e Sugestões
2026.0414.115908-35	14/04/2026 11:59	17/04/2026	22/04/2026	SECTI	Não	3	0	LAI		Bem Público/Serviço Público	Acesso/Processos/SEI
2026.0417.221436-42	17/04/2026 22:14	22/04/2026	23/04/2026	SECTI	Não	5	0	LAI		Manifestação inativada	Repetida
2026.0422.081049-44	22/04/2026 08:10	23/04/2026	24/04/2026	SECTI	Anônimo	1	0	Denúncia	GOIANIA	Manifestação inativada	Por falta de dados
2026.0427.150337-68	27/04/2026 15:03	04/05/2026	05/05/2026	SECTI	Sim	7	0	Reclamação	GOIANIA	Bem Público/Serviço Público	Erro na prestação do serviço
2026.0428.083901-67	28/04/2026 08:39	07/05/2026	07/05/2026	SECTI	Não	9	0	Reclamação	GOIANIA	Educação	Bolsas escolares
2026.0428.184503-18	28/04/2026 18:45	04/05/2026	05/05/2026	SECTI	Não	6	0	LAI		Educação	Auxílio a pesquisa

Fonte: Sistema Estadual de Ouvidoria ano 2026

Tipo de Manifestação	Quantidade Absoluta	Porcentagem (%)
Reclamação	22	56,41%
Denúncia	5	12,82%
LAI (Acesso à Informação)	5	12,82%
Solicitação	4	10,26%
Sugestão	2	5,13%
Elogio	1	2,56%
Total	39	100,00%

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