

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

**RELATÓRIO 2º
QUADRIMESTRE
OUVIDORIA ADJUNTA**

**(MAIO A AGOSTO) 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 segundo quadrimestre, período de 01 de maio a 31 de agosto de 2025, 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 Adjunta, de forma padronizada, conforme orientação da Ouvidoria Setorial;

6. realizar atividades correlatas.

1 – Manifestações por tipologia e definições

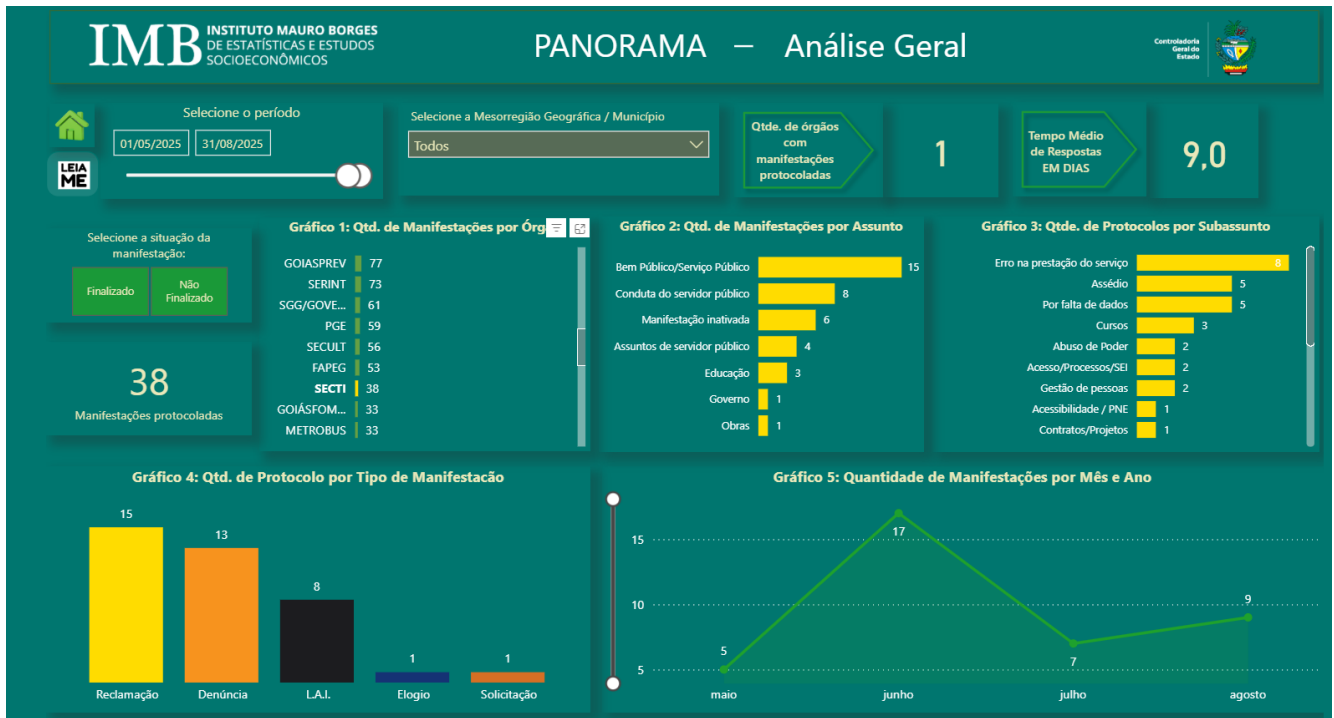
De acordo com a Lei Federal nº 13.460/17, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública e o Decreto nº 10.466/2024, que dispõe sobre as Ouvidorias no âmbito do Poder Executivo, temos:

- 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 segundo de 2025 a Ouvidoria da SECTI recebeu 38 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 segundo quadrimestre, o tempo médio de respostas das manifestações recebidas ficou em 9 dias, conforme Figura 2. Comparado ao tempo médio de respostas do Estado que foi de 6,2, conforme figura 3.

Em relação à Pesquisa de Satisfação motivada a nota média foi de 10,0, conforme Figura 4.

Figura 2: Tempo Médio de Resposta/SECTI



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

Figura 3: Tempo Médio de Resposta/Estado



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

Figura 4: Pesquisa de Satisfação



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

Protocolo	Data_manifestacao	Data_finalizacao	Data_revisao	Sigla	Sigilo	Prazo_interno	Prazo_externo	Dias_vida	Dias_reativacao	Dias_atraso	Tipo_manifestacao	Municipio	Tipificacao	Sub_tipificacao	Area_tecnica	Registro	Ds_status
2025.0507. 161057-32	07/05/ 2025	19/05/ 2025	20/05/ 2025	SECTI	Anônimo	12	0	12	0		Reclamação	GOIANIA	Bem Público/Serviço Público	Melhorias e Sugestões	SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA	Expresso	Fechada
2025.0508. 143939-59	08/05/ 2025	16/05/ 2025	19/05/ 2025	SECTI	Anônimo	8	0	8	0		Denúncia	GOIANIA	Conduta do servidor público	Descumprimento de norma/Transgressão Disciplinar	SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA	Expresso	Fechada
2025.0514. 231255-24	14/05/ 2025	02/06/ 2025	03/06/ 2025	SECTI	Sim	19	0	19	0		Reclamação	GOIANIA	Bem Público/Serviço Público	Falta de Servidores	SUBSECRETARIA DE FORMAÇÃO DE TALENTOS E TRANSFORMAÇÃO DIGITAL	Expresso	Fechada
2025.0519. 213743-7	19/05/ 2025	29/05/ 2025	30/05/ 2025	SECTI	Não	10	0	10	0		LAI/LGPD		Governo	Pedido de Informação	SUBSECRETARIA DE FORMAÇÃO DE TALENTOS E TRANSFORMAÇÃO DIGITAL	Expresso	Fechada
2025.0522. 193518-71	22/05/ 2025	26/05/ 2025	27/05/ 2025	SECTI	Sim	4	0	4	0		Denúncia	GOIANIA	Manifestação inativada	Por falta de dados	GERÊNCIA DE GESTÃO E	Expresso	Fechada

																	DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS		
2025.0602.155409-98	02/06/2025	04/06/2025	05/06/2025	SECTI	Anônimo	2	0	2	0	Reclamação	GOIANIA	Assuntos de servidor público	Gestão de pessoas	Gabinete do Secretário de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação	Expresso	Fechada			
2025.0604.085431-39	04/06/2025	11/06/2025	12/06/2025	SECTI	Anônimo	7	0	7	0	Reclamação	GOIANIA	Educação	Cursos	SUBSECRETARIA DE FORMAÇÃO DE TALENTOS E TRANSFORMAÇÃO DIGITAL	Expresso	Fechada			
2025.0604.090753-39	04/06/2025	12/06/2025	13/06/2025	SECTI	Anônimo	8	0	8	0	Reclamação	GOIANIA	Obras	Contratos/Projetos	SUBSECRETARIA DE FORMAÇÃO DE TALENTOS E TRANSFORMAÇÃO DIGITAL	Expresso	Fechada			
2025.0604.163905-9	04/06/2025	05/06/2025	06/06/2025	SECTI	Anônimo	1	0	1	0	Reclamação	GOIANIA	Assuntos de servidor público	Saúde do Servidor	GERÊNCIA DE GESTÃO E DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS	Expresso	Fechada			
2025.0604.164137-72	04/06/2025	11/06/2025	12/06/2025	SECTI	Anônimo	7	0	7	0	Reclamação	GOIANIA	Bem Público/Serviço Público	Acessibilidade / PNE	GERÊNCIA DE APOIO ADMINISTRATIVO E LOGÍSTICO	Expresso	Fechada			
2025.0604.171642-74	04/06/2025	24/06/2025	25/06/2025	SECTI	Anônimo	20	0	20	0	Reclamação	GOIANIA	Bem Público/Serviço Público	Erro na prestação	SUBSECRETARIA DE FORMAÇÃO	Expresso	Fechada			

													o do serviço	DE TALENTOS E TRANSFORM AÇÃO DIGITAL		
2025.0604. 180933-4	04/06/ 2025	11/06/ 2025	12/06/ 2025	SECTI	Não	7	0	7	6	Reclamação	GOIANIA	Educação	Cursos	SUBSECRETARIA DE FORMAÇÃO DE TALENTOS E TRANSFORM AÇÃO DIGITAL	Expresso	Fechada
2025.0604. 183111-33	04/06/ 2025	13/06/ 2025	16/06/ 2025	SECTI	Sim	9	0	9	0	Reclamação	GOIANIA	Bem Público/Ser viço Público	Erro na prestação do serviço	SUBSECRETARIA DE FORMAÇÃO DE TALENTOS E TRANSFORM AÇÃO DIGITAL	Expresso	Fechada
2025.0606. 084643-83	06/06/ 2025	10/06/ 2025	11/06/ 2025	SECTI	Não	4	0	4	0	LAI/LGPD	PONTA GROSSA	Bem Público/Ser viço Público	Legislação	Gabinete do Secretário de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação	Expresso	Fechada
2025.0606. 092612-84	06/06/ 2025	11/06/ 2025	12/06/ 2025	SECTI	Anônimo	5	0	5	0	Reclamação	GOIANIA	Educação	Cursos	SUBSECRETARIA DE FORMAÇÃO DE TALENTOS E TRANSFORM AÇÃO DIGITAL	Expresso	Fechada
2025.0607. 181943-61	07/06/ 2025	13/06/ 2025		SECTI	Não	6	1	7	2	LAI/LGPD	RIO DE JANEIRO	Bem Público/Ser viço Público	Dificuldade de acesso	SUBSECRETARIA DE FORMAÇÃO	Expresso	Fechada

															DE TALENTOS E TRANSFORMAÇÃO DIGITAL		
2025.0609.134509-96	09/06/2025	17/06/2025	18/06/2025	SECTI	Não	2	6	8	0	Solicitação	SAO LUIS	Manifestação inativada	Por falta de dados	Ouvidoria Geral	Expresso	Fechada	
2025.0611.112705-88	11/06/2025	27/06/2025	30/06/2025	SECTI	Não	16	0	16	0	Reclamação	GOIANIA	Conduta do servidor público	Assédio	Gabinete do Secretário de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação	Expresso	Fechada	
2025.0612.142608-51	12/06/2025	09/07/2025	10/07/2025	SECTI	Não	27	0	27	0	LAI/LGPD	SAO PAULO	Assuntos de servidor público	Documentos	SUBSECRETARIA DE FORMAÇÃO DE TALENTOS E TRANSFORMAÇÃO DIGITAL	Expresso	Fechada	
2025.0612.142847-38	12/06/2025	16/06/2025	17/06/2025	SECTI	Não	4	0	4	0	LAI/LGPD	SAO PAULO	Manifestação inativada	Repetida	Gabinete do Secretário de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação	Expresso	Fechada	
2025.0623.172820-10	23/06/2025	24/06/2025	25/06/2025	SECTI	Anônimo	1	0	1	0	Reclamação	GOIANIA	Manifestação inativada	Por falta de dados	Gabinete do Secretário de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação	Expresso	Fechada	
2025.0627.130807-39	27/06/2025	02/07/2025	03/07/2025	SECTI	Sim	5	0	5	0	Reclamação	GOIANIA	Bem Público/Serviço Público	Erro na prestação do serviço	SUBSECRETARIA DE FORMAÇÃO DE TALENTOS E	Expresso	Fechada	

															TRANSFORMAÇÃO DIGITAL		
2025.0703.152046-34	03/07/2025	16/07/2025	17/07/2025	SECTI	Anônimo	13	0	13	0	Denúncia	SANTO ANTONIO DO DESCOBERTO	Conduta do servidor público	Assédio	SUBSECRETARIA DE FORMAÇÃO DE TALENTOS E TRANSFORMAÇÃO DIGITAL	Sistema E-mail	Fechada	
2025.0703.155615-94	03/07/2025	16/07/2025	17/07/2025	SECTI	Anônimo	13	0	13	0	Denúncia	SANTO ANTONIO DO DESCOBERTO	Conduta do servidor público	Abuso de Poder	SUBSECRETARIA DE FORMAÇÃO DE TALENTOS E TRANSFORMAÇÃO DIGITAL	Sistema E-mail	Fechada	
2025.0703.160420-84	03/07/2025	16/07/2025	17/07/2025	SECTI	Anônimo	13	0	13	0	Denúncia	SANTO ANTONIO DO DESCOBERTO	Conduta do servidor público	Abuso de Poder	SUBSECRETARIA DE FORMAÇÃO DE TALENTOS E TRANSFORMAÇÃO DIGITAL	Sistema E-mail	Fechada	
2025.0703.160924-64	03/07/2025	16/07/2025	17/07/2025	SECTI	Anônimo	13	0	13	0	Denúncia	SANTO ANTONIO DO DESCOBERTO	Conduta do servidor público	Assédio	SUBSECRETARIA DE FORMAÇÃO DE TALENTOS E TRANSFORMAÇÃO DIGITAL	Sistema E-mail	Fechada	
2025.0703.161440-42	03/07/2025	16/07/2025	17/07/2025	SECTI	Anônimo	13	0	13	0	Denúncia	SANTO ANTONIO DO	Conduta do servidor público	Assédio	SUBSECRETARIA DE FORMAÇÃO	Sistema E-mail	Fechada	

												DESCOBE RTO			DE TALENTOS E TRANSFORM AÇÃO DIGITAL		
2025.0703. 183035-54	03/07/ 2025	08/07/ 2025	09/07/ 2025	SECTI	Não	5	0	5	0	LAI/LGPD	GOIANIA	Conduta do servidor público	Assédio	SUPERINTEN DÊNCIA DE CAPACITAÇÃ O E FORMAÇÃO TECNOLÓGIC A	Expresso	Fechada	
2025.0708. 145041-79	08/07/ 2025	15/07/ 2025		SECTI	Sim	1	6	7	0	Elogio	GOIANIA	Manifestaçã o inativada	Por falta de dados	Ouvidoria Geral	Expresso	Respondid a	
2025.0806. 174958-69	06/08/ 2025	18/08/ 2025	19/08/ 2025	SECTI	Não	12	0	12	0	LAI/LGPD	GOIANIA	Bem Público/Ser viço Público	Acesso/P rocessos /SEI	Gabinete do Secretário de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação	Expresso	Fechada	
2025.0812. 005839-6	12/08/ 2025	19/08/ 2025	20/08/ 2025	SECTI	Não	7	0	7	0	LAI/LGPD	GOIANIA	Bem Público/Ser viço Público	Acesso/P rocessos /SEI	SUPERINTEN DÊNCIA DE INOVAÇÃO TECNOLÓGIC A	Expresso	Fechada	
2025.0815. 104935-92	15/08/ 2025	27/08/ 2025	28/08/ 2025	SECTI	Anônimo	12	0	12	0	Denúncia	GOIANIA	Bem Público/Ser viço Público	Erro na prestaçã o do serviço	SUBSECRETA RIA DE FORMAÇÃO DE TALENTOS E TRANSFORM AÇÃO DIGITAL	Sistema E- mail	Fechada	
2025.0815. 113301-84	15/08/ 2025	27/08/ 2025	28/08/ 2025	SECTI	Sim	12	0	12	0	Denúncia	GOIANIA	Bem Público/Ser viço Público	Erro na prestaçã o do serviço	SUBSECRETA RIA DE FORMAÇÃO DE TALENTOS E	Sistema E- mail	Fechada	

																	TRANSFORMAÇÃO DIGITAL		
2025.0818.113214-54	18/08/2025	27/08/2025	28/08/2025	SECTI	Anônimo	9	0	9	0	Reclamação	GOIANIA	Bem Público/Serviço Público	Erro na prestação do serviço	SUBSECRETARIA DE FORMAÇÃO DE TALENTOS E TRANSFORMAÇÃO DIGITAL	Expresso	Fechada			
2025.0818.141102-21	18/08/2025	28/08/2025	29/08/2025	SECTI	Não	10	0	10	0	Denúncia	MINEIROS	Bem Público/Serviço Público	Erro na prestação do serviço	SUPERINTENDÊNCIA DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL	Sistema E-mail	Fechada			
2025.0818.201851-58	18/08/2025	27/08/2025	28/08/2025	SECTI	Não	9	0	9	0	Denúncia	GOIANIA	Bem Público/Serviço Público	Erro na prestação do serviço	SUBSECRETARIA DE FORMAÇÃO DE TALENTOS E TRANSFORMAÇÃO DIGITAL	Expresso	Fechada			
2025.0820.122732-71	20/08/2025	20/08/2025	21/08/2025	SECTI	Anônimo	0	0	0	0	Denúncia	GOIANIA	Assuntos de servidor público	Gestão de pessoas	Gabinete do Secretário de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação	Expresso	Fechada			
2025.0827.182435-34	27/08/2025	29/08/2025	01/09/2025	SECTI	Anônimo	2	0	2	0	Denúncia	GOIANIA	Manifestação inativada	Por falta de dados	Gabinete do Secretário de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação	Expresso	Fechada			

Tipos	Contagem de Tipo Manifestação	Porcentagem
Denúncia	13	34,21%
Elogio	1	2,63%
LAI/LGPD	8	21,5%
Reclamação	15	39,47%
Solicitação	1	2,63%
Sugestão	0	0%
Total Geral	38	100,00%



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