

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

**RELATÓRIO 3º
QUADRIMESTRE
OUVIDORIA ADJUNTA**

**(SETEMBRO A DEZEMBRO)
ANO 2025**



SECRETARIA DE ESTADO DE
CIÊNCIA, TECNOLOGIA E
INOVAÇÃO

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 setembro a 31 de dezembro 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

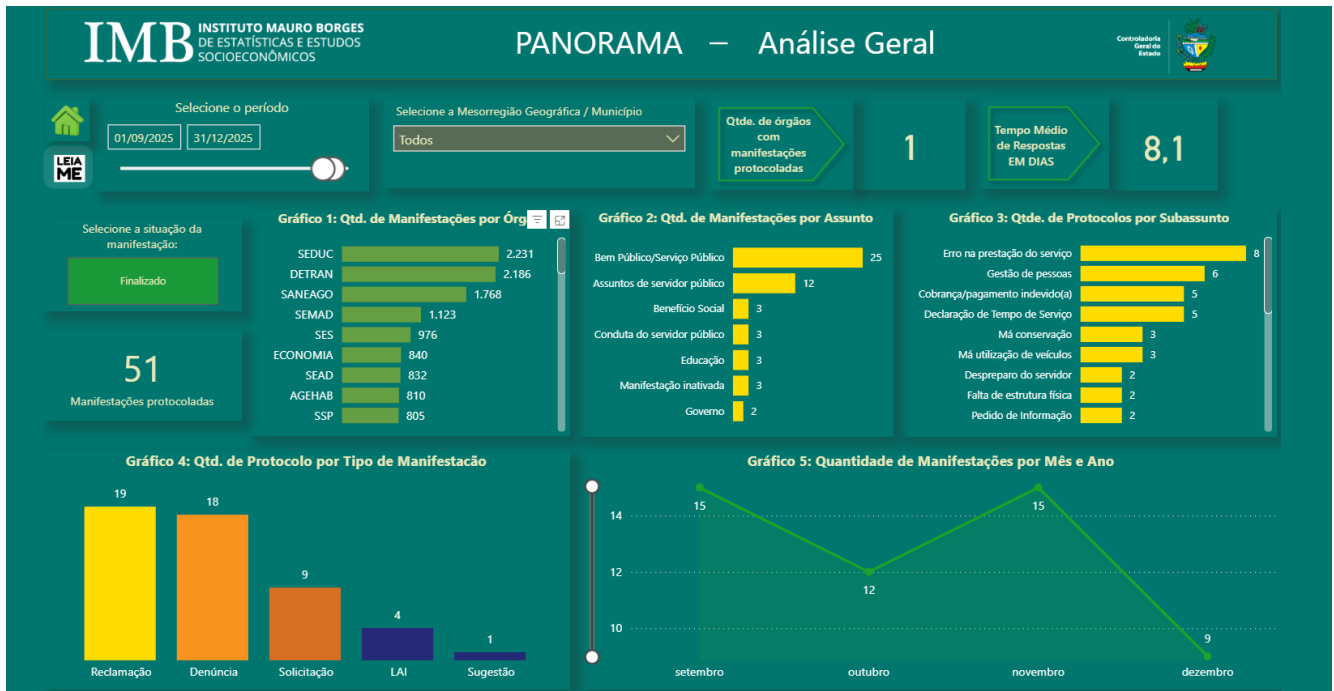
De acordo com a Lei Federal nº 13.460/17, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública e o Decreto nº 10.466/2024, que dispõe sobre as Ouvidorias no âmbito do Poder Executivo, temos:

- 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 terceiro quadrimestre de 2025 a Ouvidoria da SECTI recebeu 51 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 8,1 dias, conforme Figura 2. Comparado ao tempo médio de respostas do Estado que foi de 6,4, conforme figura 3.

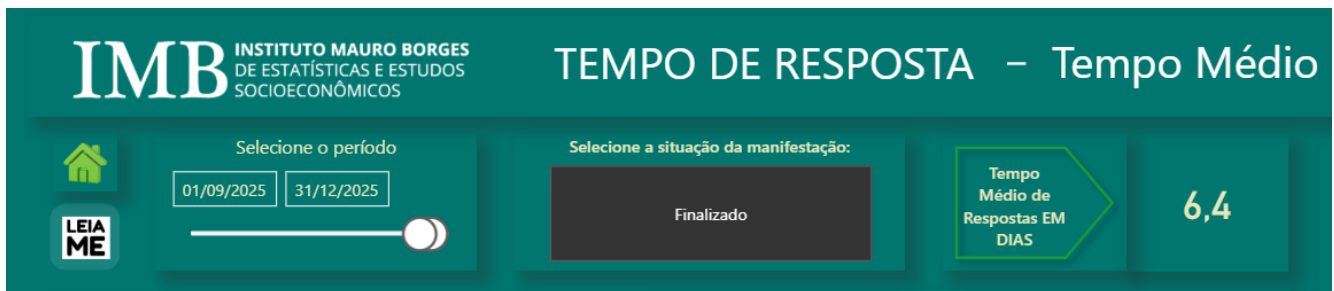
Em relação à Pesquisa de Satisfação motivada a nota média foi de 10,0, conforme Figura 4.

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



Figura 5: Análise Geral



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	Publicacao	Procedente	Nm_sei
2025.0908.133307-0	08/09/2025	16/09/2025	17/09/2025	SECTI	Anônimo	8	0	8	0		Reclamação	GOIANIA	Bem Público/Serviço Público	Melhorias e Sugestões	GERÊNCIA DE APOIO ADMINISTRATIVO E LOGÍSTICO	Expresso	Fechada	1	Sim	2,02514E+14
2025.0910.081700-77	10/09/2025	17/09/2025	18/09/2025	SECTI	Anônimo	7	0	7	0		Denúncia	GOIANIA	Bem Público/Serviço Público	Má utilização de veículos	SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA	Expresso	Fechada	1	Sim	2,02514E+14
2025.0910.113555-63	10/09/2025	16/09/2025	17/09/2025	SECTI	Identificado com sigilo	6	0	6	0		Denúncia	GOIANIA	Bem Público/Serviço Público	Legislação	SUBSECRETARIA DE FORMAÇÃO DE TALENTOS E TRANSFORMAÇÃO DIGITAL	Expresso	Fechada	0	Não	2,02514E+14
2025.0911.122829-87	11/09/2025	15/09/2025	16/09/2025	SECTI	Identificado sem sigilo	4	0	4	0		LAI	UBERLANDIA	Assuntos de servidor público	Gestão de pessoas	GERÊNCIA DE GESTÃO E DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS	Expresso	Fechada	0	Não	2,02514E+14
2025.0913.101046-66	13/09/2025	22/09/2025	23/09/2025	SECTI	Anônimo	7	0	7	0		Denúncia	SANTO ANTONIO DO DESCOBERTO	Bem Público/Serviço Público	Má utilização de veículos	SUBSECRETARIA DE FORMAÇÃO DE TALENTOS E TRANSFORMAÇÃO DIGITAL	Expresso	Fechada	1	Não	2,02514E+14
2025.0916.094654-41	16/09/2025	22/09/2025	23/09/2025	SECTI	Anônimo	6	0	6	0		Reclamação	GOIANIA	Benefício Social	Cartão	SUBSECRETARIA DE FORMAÇÃO DE TALENTOS E TRANSFORMAÇÃO DIGITAL	Expresso	Fechada	1	Não	2,02514E+14
2025.0916.203227-40	16/09/2025	17/09/2025	18/09/2025	SECTI	Anônimo	1	0	1	0		Denúncia	SANTO ANTONIO DO DESCOBERTO	Manifestação inativada	Repetida	SUBSECRETARIA DE FORMAÇÃO DE TALENTOS E TRANSFORMAÇÃO DIGITAL	Expresso	Fechada	1	Não	
2025.0917.142718-70	17/09/2025	18/09/2025	19/09/2025	SECTI	Identificado sem sigilo	1	0	1	0		Solicitação	POSSE	Assuntos de servidor público	Declaração de Tempo de Serviço	GERÊNCIA DE GESTÃO E DESENVOLVIMENTO	Sistema E-mail	Fechada	0	Sim	2,02514E+14

2025.1006. 100929-70	06/10/20 25	06/10/20 25	07/10/20 25	SECTI	Anônimo	0	0	0	0	Denúncia	SANTO ANTONIO DO DESCOBERTO	Manifestação inativada	Por falta de dados	SUBSECRETAR IA DE FORMAÇÃO DE TALENTOS E TRANSFORMA ÇÃO DIGITAL	Expresso	Fechada	1	Não	
2025.1007. 090649-75	07/10/20 25	20/10/20 25	21/10/20 25	SECTI	Anônimo	13	0	13	0	Denúncia	GOIANIA	Bem Público/Serviç o Público	Erro na prestação do serviço	SUPERINTEND ÊNCIA DE INOVAÇÃO TECNOLÓGICA	Expresso	Fechada	1	Não	2,02514E+ 14
2025.1009. 091707-5	09/10/20 25	21/10/20 25	22/10/20 25	SECTI	Anônimo	12	0	12	0	Denúncia	APARECIDA DE GOIANIA	Bem Público/Serviç o Público	Cobrança/p agamento indevido(a)	SUPERINTEND ÊNCIA DE CAPACITAÇÃO E FORMAÇÃO TECNOLÓGICA	Sistema E-mail	Fechada	0	Não	2,02514E+ 14
2025.1009. 151710-20	09/10/20 25	07/11/20 25	10/11/20 25	SECTI	Identificado sem sigilo	29	0	29	0	Reclamação	PADRE BERNARDO	Benefício Social	Cadastro Irregular	SUBSECRETAR IA DE FORMAÇÃO DE TALENTOS E TRANSFORMA ÇÃO DIGITAL	Expresso	Fechada	1	Em análise	2,02514E+ 14
2025.1010. 112957-63	10/10/20 25	28/10/20 25	29/10/20 25	SECTI	Anônimo	18	0	18	0	Denúncia	SANTO ANTONIO DO DESCOBERTO	Bem Público/Serviç o Público	Má utilização de veículos	GERÊNCIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA	Expresso	Fechada	1	Sim	2,02514E+ 14
2025.1015. 142318-92	15/10/20 25	17/10/20 25	20/10/20 25	SECTI	Identificado sem sigilo	2	0	2	0	LAI	GOIANIA	Governo	Pedido de Informação	GERÊNCIA DE EDUCAÇÃO SUPERIOR	Sistema E-mail	Fechada	0	Sim	2,02514E+ 14
2025.1017. 084722-70	17/10/20 25	17/10/20 25	20/10/20 25	SECTI	Anônimo	0	0	0	0	Reclamação	GOIANIA	Bem Público/Serviç o Público	Má conservaçã o	GERÊNCIA DE APOIO ADMINISTRATI VO E LOGÍSTICO	Expresso	Fechada	1	Não	
2025.1029. 102204-42	29/10/20 25	31/10/20 25	03/11/20 25	SECTI	Identificado sem sigilo	2	0	2	0	LAI	GOIANIA	Governo	Pedido de Informação	GERÊNCIA DE EDUCAÇÃO SUPERIOR	Sistema E-mail	Fechada	0	Sim	2,02514E+ 14
2025.1031. 150615-45	31/10/20 25	17/11/20 25	18/11/20 25	SECTI	Identificado sem sigilo	16	1	17	10	Solicitação	GOIANIA	Assuntos de servidor público	Declaração de Tempo de Serviço	GERÊNCIA DE GESTÃO E DESENVOLVIM ENTO DE PESSOAS	Sistema E-mail	Fechada	0	Não	2,02514E+ 14
2025.1031. 150922-96	31/10/20 25	05/11/20 25	06/11/20 25	SECTI	Identificado sem sigilo	5	0	5	0	Solicitação	ANAPOLIS	Bem Público/Serviç o Público	Acesso/Proc essos/SEI	SUBSECRETAR IA DE FORMAÇÃO DE TALENTOS E TRANSFORMA ÇÃO DIGITAL	Sistema E-mail	Fechada	0	Não	2,02514E+ 14

2025.1103. 140720-48	03/11/20 25	06/11/20 25	07/11/20 25	SECTI	Identificado sem sigilo	3	0	3	0	Reclamação	GOIANIA	Bem Público/Serviço Público	Cobrança/p agamento indevido(a)	SUPERINTEND ÊNCIA DE CAPACITAÇÃO E FORMAÇÃO TECNOLÓGICA	Sistema E-mail	Fechada	0	Não	2,02514E+ 14
2025.1105. 095845-32	05/11/20 25	17/11/20 25	18/11/20 25	SECTI	Identificado sem sigilo	12	0	12	0	Reclamação	GOIANIA	Bem Público/Serviço Público	Cobrança/p agamento indevido(a)	SUBSECRETAR IA DE FORMAÇÃO DE TALENTOS E TRANSFORMA ÇÃO DIGITAL	Sistema E-mail	Fechada	0	Não	2,02514E+ 14
2025.1105. 111956-97	05/11/20 25	11/11/20 25	12/11/20 25	SECTI	Anônimo	6	0	6	0	Denúncia	GOIANIA	Manifestação inativada	Por falta de dados	GABINETE DO SECRETÁRIO DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO	Expresso	Fechada	0	Não	
2025.1107. 120031-73	07/11/20 25	18/11/20 25	19/11/20 25	SECTI	Identificado sem sigilo	11	0	11	0	Reclamação	APARECIDA DE GOIANIA	Bem Público/Serviço Público	Cobrança/p agamento indevido(a)	SUBSECRETAR IA DE FORMAÇÃO DE TALENTOS E TRANSFORMA ÇÃO DIGITAL	Sistema E-mail	Fechada	0	Não	2,02514E+ 14
2025.1110. 233247-97	10/11/20 25	17/11/20 25	18/11/20 25	SECTI	Identificado com sigilo	7	0	7	0	Reclamação	APARECIDA DE GOIANIA	Bem Público/Serviço Público	Erro na prestação do serviço	SUBSECRETAR IA DE FORMAÇÃO DE TALENTOS E TRANSFORMA ÇÃO DIGITAL	Expresso	Fechada	0	Sim	2,02514E+ 14
2025.1111. 102753-57	11/11/20 25	17/11/20 25	18/11/20 25	SECTI	Identificado sem sigilo	6	0	6	0	Reclamação	VALPARAISO DE GOIAS	Bem Público/Serviço Público	Erro na prestação do serviço	SUBSECRETAR IA DE FORMAÇÃO DE TALENTOS E TRANSFORMA ÇÃO DIGITAL	Sistema E-mail	Fechada	0	Sim	2,02514E+ 14
2025.1113. 093117-73	13/11/20 25	19/11/20 25	24/11/20 25	SECTI	Identificado sem sigilo	6	0	6	0	Reclamação	MINEIROS	Bem Público/Serviço Público	Erro na prestação do serviço	SUBSECRETAR IA DE FORMAÇÃO DE TALENTOS E TRANSFORMA ÇÃO DIGITAL	Sistema E-mail	Fechada	0	Sim	2,02514E+ 14
2025.1117. 110019-30	17/11/20 25	25/11/20 25	26/11/20 25	SECTI	Identificado sem sigilo	8	0	8	0	LAI		Bem Público/Serviço Público	Dificuldade de acesso	SUBSECRETAR IA DE FORMAÇÃO DE TALENTOS E TRANSFORMA ÇÃO DIGITAL	Expresso	Fechada	1	Não	2,02514E+ 14

2025.1118. 145408-68	18/11/20 25	26/11/20 25	27/11/20 25	SECTI	Identificado com sigilo	8	0	8	0	Denúncia	GOIANIA	Educação	Avaliação de alunos	SUBSECRETAR IA DE FORMAÇÃO DE TALENTOS E TRANSFORMA ÇÃO DIGITAL	Sistema E-mail	Fechada	0	Sim	2,02514E+ 14
2025.1118. 150633-85	18/11/20 25	24/11/20 25	25/11/20 25	SECTI	Identificado com sigilo	6	0	6	0	Reclamação	GOIANIA	Bem Público/Serviç o Público	Erro na prestação do serviço	SUBSECRETAR IA DE FORMAÇÃO DE TALENTOS E TRANSFORMA ÇÃO DIGITAL	Sistema E-mail	Fechada	0	Sim	2,02514E+ 14
2025.1119. 115957-15	19/11/20 25	25/11/20 25	26/11/20 25	SECTI	Identificado sem sigilo	6	0	6	0	Solicitação	GOIANIA	Assuntos de servidor público	Questões salariais	SUPERINTEND ÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA	Sistema E-mail	Fechada	0	Não	2,02514E+ 14
2025.1124. 122031-34	24/11/20 25	17/12/20 25	18/12/20 25	SECTI	Identificado sem sigilo	23	0	23	5	Reclamação	SANTO ANTONIO DO DESCOBERTO	Benefício Social	Bloqueio de Pagamentos	SUPERINTEND ÊNCIA DE CAPACITAÇÃO E FORMAÇÃO TECNOLÓGICA	Expresso	Fechada	1	Sim	2,02514E+ 14
2025.1126. 153137-19	26/11/20 25	09/12/20 25	10/12/20 25	SECTI	Identificado com sigilo	13	0	13	0	Denúncia	GOIANIA	Bem Público/Serviç o Público	Erro na prestação do serviço	SUPERINTEND ÊNCIA DE INOVAÇÃO TECNOLÓGICA	Sistema E-mail	Fechada	0	Sim	2,02514E+ 14
2025.1126. 160301-93	26/11/20 25	17/12/20 25	04/12/20 25	SECTI	Identificado sem sigilo	19	2	21	0	Reclamação	GOIANIA	Assuntos de servidor público	Gestão de pessoas	SUPERINTEND ÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA	Expresso	Respondida	1	Sim	2,02514E+ 14
2025.1127. 143541-81	27/11/20 25	28/11/20 25	01/12/20 25	SECTI	Identificado sem sigilo	1	0	1	0	Solicitação	CATALAO	Assuntos de servidor público	Declaração de Tempo de Serviço	GERÊNCIA DE GESTÃO E DESENVOLVIM ENTO DE PESSOAS	Sistema E-mail	Fechada	0	Não	2,02514E+ 14
2025.1204. 180808-15	04/12/20 25	19/12/20 25	22/12/20 25	SECTI	Identificado sem sigilo	15	0	15	0	Solicitação	GOIANIA	Educação	Sistema Acadêmico	GERÊNCIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA	Expresso	Fechada	1	Sim	2,02514E+ 14
2025.1205. 070252-47	05/12/20 25	09/12/20 25	09/12/20 25	SECTI	Anônimo	4	0	4	0	Denúncia	GOIANIA	Assuntos de servidor público	Gestão de pessoas	SUPERINTEND ÊNCIA DE GESTÃO INTEGRADA	Expresso	Fechada	0	Não	2,02514E+ 14
2025.1211. 123724-7	11/12/20 25	17/12/20 25	18/12/20 25	SECTI	Identificado com sigilo	5	1	6	0	Denúncia	GOIANIA	Bem Público/Serviç o Público	Erro na prestação do serviço	GERÊNCIA DE APOIO ADMINISTRATI VO E LOGÍSTICO	Expresso	Fechada	0	Sim	2,02514E+ 14
2025.1211. 132507-73	11/12/20 25	17/12/20 25	18/12/20 25	SECTI	Anônimo	6	0	6	0	Reclamação	GOIANIA	Bem Público/Serviç o Público	Falta de estrutura física	GERÊNCIA DE APOIO ADMINISTRATI	Expresso	Fechada	0	Sim	2,02514E+ 14

Tipos	Contagem de Tipo Manifestação	Porcentagem
Denúncia	18	35,29%
Elogio	0	0%
LAI/LGPD	4	7,84%
Reclamação	19	37,25%
Solicitação	9	17,65%
Sugestão	1	1,96%
Total Geral	51	100,00%



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