

RELATÓRIO ANUAL / 2024

OUVIDORIA SEAPA

GOVERNO DO ESTADO DE GOIÁS

Ronaldo Ramos Caiado

Governador

Pedro Leonardo de Paula Rezende

Secretário de Estado de Agricultura, Pecuária e Abastecimento

Glaucilene Duarte Carvalho

Subsecretária

Paula Stella Rosa Coelho

Chefe de Gabinete

Ana Flávia Oliveira Marinho

Chefe da Comunicação Setorial

Alerte Martins de Jesus

Chefe da procuradoria Setorial

Fabiana Dorneles dos Santos Souza

Chefe do Escritório de Projetos Setorial

Darlan de Sousa Rodrigues

Gerente da Secretaria Geral

Manoel Pereira Machado Neto

Assessoria de Apoio às Jurisdicionadas

Kelen Sousa Alves

Assessoria de Planejamento Estratégico

Patrícia Honorato de Carvalho

Superintendente de produção Rural

João Asmar Júnior

Superintendente de Engenharia Agrícola e Desenvolvimento Sustentável

Renato de Sousa Faria

Superintendente de Gestão Integrada

EQUIPE TÉCNICA OUVIDORIA

Valter Romildo dos Santos

Ouvidor

Jovan Almeida de Melo

Ouvidor Adjunto

INTRODUÇÃO

A Lei nº 12.527/2011 regulamenta o direito constitucional de acesso às informações públicas. Em vigor desde 16 de maio de 2012, essa norma criou mecanismos que garantem a qualquer cidadão, pessoa física ou jurídica, o acesso às informações produzidas ou custodiadas por órgãos e entidades públicas, sem a necessidade de justificativa. Seu objetivo central é assegurar a transparência da administração pública, fortalecer a cidadania e promover a participação social.

Em consonância com essa diretriz e com as determinações da Lei nº 13.460/2017 — especialmente em seus artigos 14 e 15, que tratam da participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, bem como pelo Decreto nº 10.466/2024, que estrutura a atividade de ouvidoria no âmbito do Poder Executivo do Estado de Goiás, impõe-se a elaboração periódica de relatórios da ouvidoria.

A Ouvidoria Pública exerce papel essencial como elo entre o cidadão e o poder público, funcionando como instrumento de controle social e incentivo à participação popular. Assim, as manifestações recebidas devem ser compreendidas como legítimos exercícios de cidadania e, ao mesmo tempo, como oportunidades para o aprimoramento contínuo dos serviços oferecidos à população, mediante respostas adequadas e tempestivas às demandas apresentadas.

Já a Ouvidoria Setorial é responsável pelo recebimento, registro e tratamento das manifestações direcionadas ao órgão ou entidade ao qual está vinculada. Compete a ela, ainda, avaliar a efetividade das ações adotadas e contribuir para o aperfeiçoamento da gestão pública.

Tipos de manifestações e suas definições

Segundo a legislação, as manifestações dos usuários dos serviços públicos podem ser classificadas da seguinte forma:

- **Reclamação:** Expressa insatisfação com o serviço público prestado ou com a conduta de agentes públicos.
- **Denúncia:** Comunicação de prática de irregularidade, ilegalidade ou infração, que requer apuração por órgãos de controle.
- **Sugestão:** Proposta de melhoria ou inovação nos serviços públicos ou processos administrativos.
- **Elogio:** Reconhecimento ou satisfação com o serviço prestado ou atendimento recebido.
- **Solicitação:** Pedido de adoção de providência por parte da administração pública.
- **Pedido de acesso à informação:** Requisição de dados públicos com base na Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação).

Atribuições do ouvidor (conforme art. 13 da Lei nº 13.460/2017 e Decreto nº 10.466/2024). O ouvidor tem papel estratégico na promoção da cidadania e no aprimoramento da gestão pública. Suas principais atribuições incluem:

- Promover a participação do usuário na administração pública, em articulação com entidades de defesa do cidadão.
- Acompanhar e avaliar a prestação dos serviços públicos, visando garantir sua efetividade.
- Propor melhorias nos serviços com base nas manifestações recebidas.
- Prevenir e corrigir falhas nos procedimentos administrativos.
- Receber, analisar e encaminhar manifestações aos setores competentes, acompanhando sua resolução.
- Atuar na mediação e conciliação entre o cidadão e o órgão público.
- Elaborar relatórios periódicos com dados estatísticos e análises qualitativas das manifestações.
- Zelar pela transparência e pelo cumprimento dos prazos legais no tratamento das manifestações
- Utilizar o sistema informatizado de ouvidoria (SGOe) para registro e acompanhamento das demandas.

Este relatório apresenta um panorama das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no exercício de 2024, com base nas manifestações registradas no Sistema Informatizado de Ouvidoria. São descritos os tipos de manifestações recebidas, suas naturezas.

O documento tem como objetivo subsidiar o planejamento institucional com vistas ao aprimoramento/melhoria contínua da gestão pública e dos serviços prestados pela secretaria, além de fomentar o controle social e assegurar a efetividade do direito de acesso à informação e à participação cidadã, em conformidade com a Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e as normativas específicas de ouvidoria.

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA — 2024

Órgão/Entidade: Secretaria de Estado da Agricultura, Pecuária e Abastecimento(SEAPA)

Unidade Responsável: Ouvidoria Setorial

Período de Referência: 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024

Data de Emissão: 01 de julho de 2025

ANALISE E INTERPRETAÇÃO DAS INFORMAÇÕES

Figura-1: Manifestações Recebidas – Análise Geral



Fonte: IMB – Instituto Mauro Borges/Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás/2024

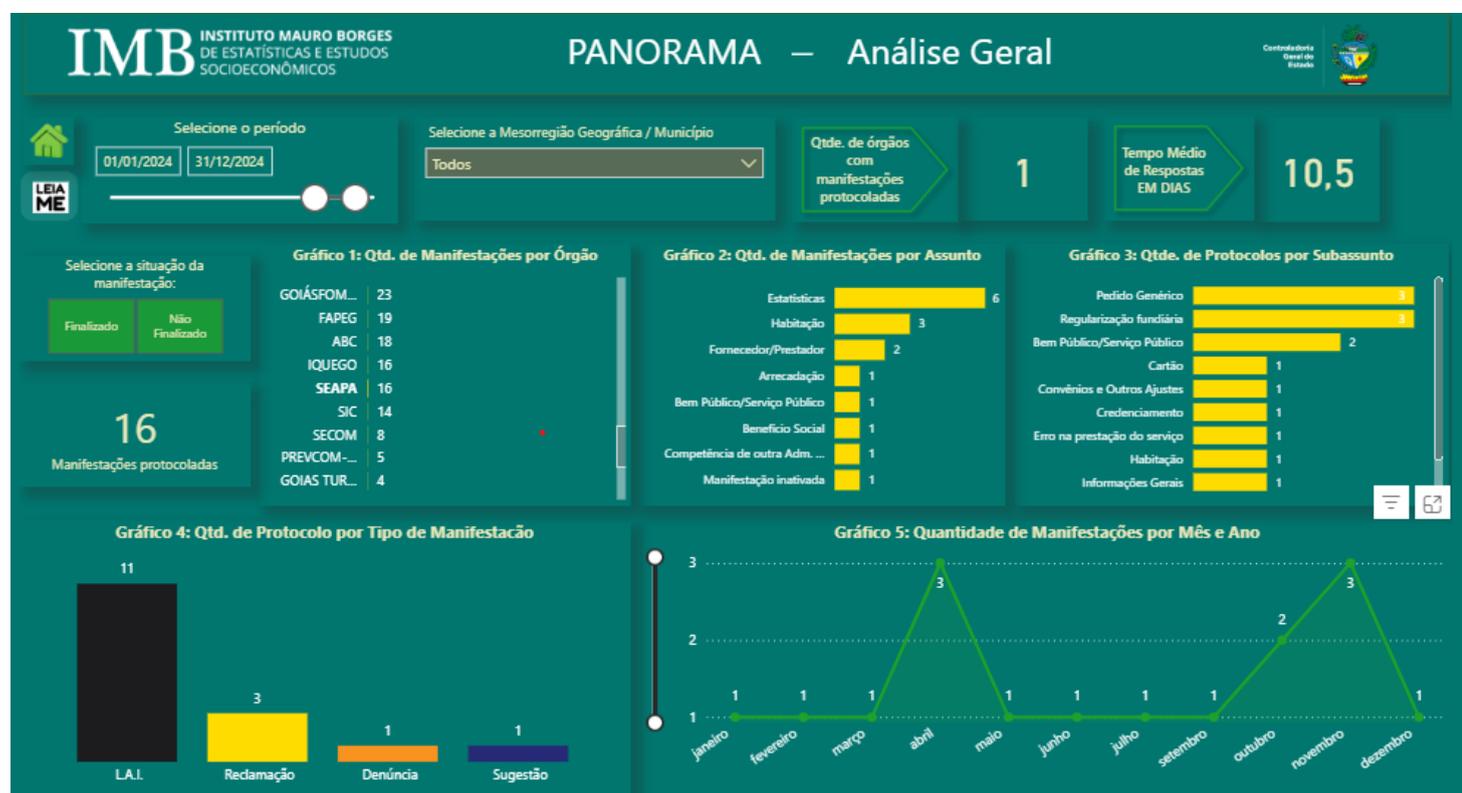
Os dados do **gráfico-1** (protocolos por assuntos), mostram uma predominância clara do indicador **Estatísticas**, que representa mais de um terço (**37,5%**) de todos os registros. Isso sugere que há um foco expressivo nesse indicador e no **gráfico-2** (protocolos por subassuntos), se observa que, esses dados são proporcionalmente distribuídos entre os indicadores: pedido genérico com (3) e regularização fundiária também com (3), para essas (6) manifestações protocoladas foram respondidas no tempo médio de 10 dias, o que pode indicar uma cultura organizacional voltada à tomada de decisões baseadas em evidências.

Na sequência, o segundo lugar é ocupado por **Habitação** (18,75%) com (3) manifestações que foram respondidas num tempo médio de 11,7 devido à natureza da demanda. O protocolo denominado habitação deve ser entendido como protocolo que equivale a informações de Regularização Fundiária, o que pode refletir políticas ou programas com atenção significativa a regularização/titulação de terras devolutas.

O quesito protocolo assunto **Fornecedor** com (2) manifestações aparece com 12,5%, se referindo ao protocolo subassuntos (Convênios/Outros ajustes e Credenciamento. Já as (5) manifestações restante, cada uma com um 1 indicador, têm representatividade menor (6,25% cada), o que pode apontar para áreas que recebem menos foco ou cujas ações são mais pontuais.

Por último no **gráfico-3** (Qtde de protocolos por Mês e Ano), observa-se uma prevalência das manifestações maior nos seguintes meses: abril com (3); outubro com (2) e novembro com (3), e nos demais meses aparece (1) manifestação para cada mês, indicando uma prestação de serviços com qualidade.

Figura-2: Panorama – Análise Geral



Fonte: IMB – Instituto Mauro Borges/Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás/2024

Na **figura-2**, observa-se que do **gráfico- 4** (Qtd. de Protocolo por Tipo de Manifestação), pode se concluir o seguinte:

Os dados revelam que o **LAI (Lei de Acesso à Informação)** representa a maior parte dos registros, com **quase 70%** das ocorrências. Isso demonstra um alto engajamento da população na busca por transparência e acesso às informações públicas, o que é um indicador positivo de cidadania ativa.

As **Reclamações** vêm em segundo lugar, com 18,75%, apontando para preocupações que merecem atenção da gestão pública, seja em serviços, atendimento ou infraestrutura.

Denúncias e **Sugestões** aparecem com apenas uma ocorrência cada (6,25%), o que pode indicar que esses canais estão sendo subutilizados ou que há pouca divulgação sobre essas formas de participação. Ainda assim, cada denúncia representa uma necessidade de apuração, e cada sugestão pode ser uma semente de inovação.

Figura-3: Manifestações – Por Hierarquia



Fonte: IMB – Instituto Mauro Borges/Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás/2024

Na **figura-3**, demonstra-se graficamente a hierarquização das (16) manifestações que foram protocoladas durante o ano de 2024, bem como o Tempo Médio de Respostas de (10,5) dias que foram gastos para a informação final chegar aos interessados demandantes.

Figura-4: Manifestações – Ranking



Fonte: IMB – Instituto Mauro Borges/Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás/2024

Em relação a **figura- 4** (manifestações – Ranking) e dos 4 gráficos apresentados, chama a atenção para destaque o **gráfico- 4** (Qtde. de manifestações por Município), ressaltando que a categoria “**Em branco**” representa a maior parte das manifestações (**37,5%**), o que levanta um sinal de alerta quanto à qualidade do registro dos dados. Essa lacuna compromete a análise territorial e pode dificultar ações direcionadas por município.

Por outro lado, a cidade de **Goiânia**, como capital e centro urbano, aparece com **18,75%** dos registros, o que é esperado dado seu tamanho populacional e estrutura administrativa. **Alto Paraíso de Goiás** na sequencia aparece com **12,5%** podendo indicar um grau relevante de participação cidadã em áreas menos densamente povoadas, o que merece atenção.

Os demais municípios com apenas uma manifestação cada (**6,25%**) mostra baixa incidência, mas não devem ser desconsiderados. Cada registro representa um ponto de contato com a população e pode carregar demandas valiosas.

A diversidade geográfica — de grandes centros a municípios menos centrais — sugere a importância de melhorar a precisão dos dados por ocasião da manifestação, visando uma identificação do usuário mais apurada e assim reduzir as identificações de municípios deixadas em branco, proporcionando maior qualidade na informação.

Figura-5: Pesquisa de Satisfação – Satisfação Geral



Fonte: IMB – Instituto Mauro Borges/Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás/2024

Em análise dos dados apresentados na **figura- 5**, se pode de uma forma geral com base nessas premissas, inferir algumas considerações da situação atual das pesquisas de satisfação:

Apesar do **baixo número de respostas** à pesquisa (apenas **2 de 16 manifestações**, ou **12,5%** de participação), a **nota média de recomendação foi 10**, o que representa **máxima satisfação** dos cidadãos que avaliaram. Isso indica que, mesmo com poucas respostas, **a qualidade percebida do atendimento ou solução foi excelente**.

Acompanhado de um **índice de resolutividade de 75%**, temos sinais claros de um bom desempenho na gestão das manifestações. Porém, a baixa taxa de respostas limita a abrangência dessas conclusões.

Pode se perceber dois pontos positivos: 1) **Alto índice de satisfação** (nota 10) reflete confiança e reconhecimento da população atendida; 2) **Resolutividade elevada** (75%) indica que os atendimentos não apenas acontecem, mas são concluídos com resultados efetivos.

Entretanto, alguns pontos merecem atenção: 1) apenas **12,5% de participação** nas pesquisas torna difícil avaliar a percepção da maioria; 2) pode existir uma **sub-representação de vozes críticas ou insatisfeitas**, o que distorce o retrato da realidade.

Finalmente, percebe-se a necessidade de que alguns caminhos precisam ser percorridos para melhorar essa realidade:

1. Ampliar o alcance da pesquisa

- Enviar automaticamente ao final da manifestação, com lembretes amigáveis.

2. Reduzir barreiras à participação

- Use formatos simplificados como emojis de avaliação ou escalas rápidas com 3 cliques.

3. Aproveitar a nota máxima como vitrine

- Divulgar as boas avaliações como incentivo à participação: "Sua opinião pode garantir mais atendimentos nota 10! "

4. Monitorar e evoluir

- Acompanhar mensalmente a taxa de respostas e realizar ajustes nos canais e processos.

Figura-6: Tempo de Resposta – Tempo médio



Fonte: IMB – Instituto Mauro Borges/Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás/2024

Analisando por último a **figura- 6** (tempo de resposta – Tempo médio). Observa-se que Tempo Médio de Resposta foi de **10,5 dias**. No entanto, a análise centrar-se-á apenas o **gráfico- 1** (Tempo de resposta por Tipo de manifestação), uma vez de alguma forma os outros gráficos já foram analisados nas figuras e gráficos anteriores.

Considerando a análise, interpretação e comentário analítico de cada tipo de manifestação:

1. **Denúncia e Sugestão** têm os **maiores tempos médios (14 dias)**. No caso de denúncias, isso é preocupante, já que elas frequentemente envolvem questões sensíveis ou urgentes. Respostas mais rápidas podem significar maior confiança no sistema e proteção ao denunciante.
2. **Sugestões** também levam 14 dias, o que pode indicar que esse tipo de manifestação é visto como menos prioritário. No entanto, sugestões carregam potencial de inovação e melhoria contínua — não devem ser subestimadas.
3. **Reclamações**, com média de **13,3 dias**, têm tempo relativamente alto considerando que muitas vezes se referem a falhas ou insatisfações. Agilidade nesse atendimento é fundamental para evitar agravamentos e restaurar a confiança do cidadão.
4. **LAI** tem o **menor tempo médio, com 9,1 dias**, o que demonstra esforço efetivo em atender demandas por transparência e acesso à informação. Isso é positivo e precisa ser mantido ou aprimorado.

A Reflexão Estratégica extraída dessa análise, sugere que a administração pode estabelecer **metas de tempo de resposta** por tipo de manifestação, priorizar **automatização** onde possível (como respostas preliminares), e promover **capacitação das equipes** para reduzir prazos sem perder qualidade.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Do ponto de vista da análise integrada e estratégica. Se deduz que a análise das manifestações recebidas pela ouvidoria revela um retrato abrangente do envolvimento cívico, dos desafios operacionais e das oportunidades de evolução no serviço público.

Em relação aos dados quantitativos, há destaque para manifestações ligadas à **Lei de Acesso à Informação (LAI)**, que representaram a maioria dos registros, sinalizando forte demanda por transparência institucional. Também chama atenção a expressiva presença de categorias como **reclamações** e **indicadores estatísticos**, que refletem preocupações diretas da população com a qualidade da gestão.

Por outro lado, o dado de **manifestações sem município identificado ("em branco")** — representando 37,5% numa das análises — evidencia falhas relevantes na coleta de dados, comprometendo a territorialização e direcionamento de ações governamentais.

Quanto ao aspecto qualitativo, os registros indicam pontos positivos e críticos:

A Nota média de recomendação 10, por parte dos respondentes da pesquisa de satisfação demonstra excelência nos atendimentos efetivados e reconhece o esforço da equipe da ouvidoria.

Contudo, apenas **2 respostas na pesquisa de satisfação (12,5%)** revelam um engajamento muito baixo da população no ciclo de avaliação — prejudicando a capacidade de mensurar, com segurança, a satisfação geral.

Os **tempos médios de resposta** ainda são elevados, especialmente em manifestações sensíveis como **denúncias (14 dias)** e **reclamações (13,3 dias)**, exigindo reestruturação dos fluxos internos.

A distribuição das manifestações por município mostra que **Goiânia concentra grande parte dos registros**, enquanto outros municípios apresentam baixa incidência, o que pode indicar desigualdade no acesso à informação ou nos canais de escuta.

Como conclusão, reforça-se que a ouvidoria, ao lado dos dirigentes superiores, tem papel estratégico na melhoria contínua dos serviços públicos. A prioridade deve ser garantir registros completos e confiáveis, ampliar a participação da população nas pesquisas de satisfação e reduzir os tempos de resposta — especialmente em manifestações mais sensíveis. A manutenção da qualidade dos atendimentos e a divulgação transparente dos resultados fortalecem o vínculo entre cidadão e gestão. Com dados bem utilizados, comunicação eficaz e escuta ativa, a ouvidoria se consolida como agente de transformação, capaz de alinhar as ações do governo às reais necessidades da sociedade.

Ao acolher cada manifestação com respeito e propósito, a Ouvidoria da SEAPA reafirma seu compromisso com uma gestão pública que escuta com qualidade, responde com responsabilidade e avança junto com o cidadão

