

SEAPA
Secretaria de Estado
de Agricultura,
Pecuária e
Abastecimento



RELATÓRIO

PRIMEIRO QUADRIMESTRE

OUVIDORIA SETORIAL/SEAPA/2026

SEAPA
Secretaria de Estado
de Agricultura,
Pecuária e
Abastecimento



RELATÓRIO

PRIMEIRO QUADRIMESTRE

OUVIDORIA SETORIAL/SEAPA/2026

Ademar Pereira Leal Filho

Secretário de Estado de Agricultura, Pecuária e Abastecimento

Valter Romildo dos Santos

Titular da Ouvidoria Setorial

Jovan Almeida de Melo

Adjunto da Ouvidoria Setorial

Sumário

I - APRESENTAÇÃO	5
II - VISÃO GERAL DO PRIMEIRO QUADRIMESTRE: 01/01/2026 A 30/04/2026	6
III - ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS	7
IV - ANÁLISE DOS INDICADORES E RESULTADOS	13
V - ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO	16
VI - TIPOLOGIA E ÁREAS MAIS DEMANDADAS	18
VII - TEMPO DE RESPOSTAS	20
VIII - CONSIDERAÇÕES	22
IX - RECOMENDAÇÕES	24
X - CONCLUSÃO	25

I - APRESENTAÇÃO

Em cumprimento ao Despacho 40/2026/GAB (SEI 89101602), que se reporta ao Despacho 408/2026/SGI (89006940), no qual orienta à Ouvidoria Setorial em relação à elaboração do relatório gerencial quadrimestral de ouvidoria, conforme preceitua os Artigos 27 e 28 da Lei Federal 13.460/2017, bem como o art.24, VI, do Regulamentos da CGE (Decreto 10.391/2024), que indica que Ouvidoria Setorial deve elaborar relatórios estatísticos e gerenciais, com base na análise e apuração das principais atividades.

A elaboração deste relatório, visa ratificar os princípios da transparência e da eficiência dos serviços, cujo relatório deve ser submetido à alta gestão para conhecimento, aprovação e divulgação no sítio eletrônico da SEAPA até o 15º dia do mês subseqüente ao término do quadrimestre. Portanto, em virtude do planejamento proposto pela Ouvidoria Setorial (88972795) e de conformidade com o cronograma, os seus membros efetuaram a análise dos indicadores do primeiro quadrimestre/2026, apresentando abaixo os resultados do desempenho.

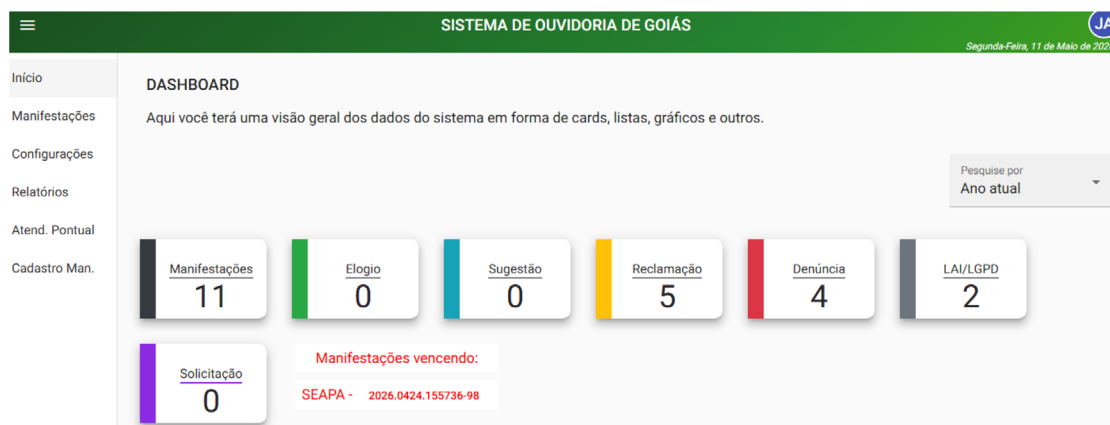
II – VISÃO GERAL DO PRIMEIRO QUADRIMESTRE: 01/01/2026 A 30/04/2026

Quadro-1: Print do filtro do Período de 2026

The image shows a web interface for the Ouvidoria system. At the top left is the logo for 'Ouvidoria Relatório Estatístico'. The main area is titled 'Filtros' and shows the date 'hoje: 11/05/2026'. There are several filter fields: 'Período' with dates '01/01/2026' and '30/04/2026'; 'Órgão' with 'SEAPA - Secretaria de Estado de Agricultura, Pecuária'; 'Tipo' with 'Todos'; 'Assunto' with 'Todos'; 'Subassunto' (empty); and 'Trâmite' with 'Todos'. At the bottom right are buttons for 'Filtrar', 'Limpar', and 'Exportar'. A link at the bottom says 'Para acessar dados anteriores a 22/06/2023 clique aqui.'

Fonte: Filtrado a partir do sítio do Sistema de Ouvidoria de Goiás (www.ouvidoriageral.go.gov.br)

Quadro-2: DASHBOARD/OUVIDORIA/SEAPA



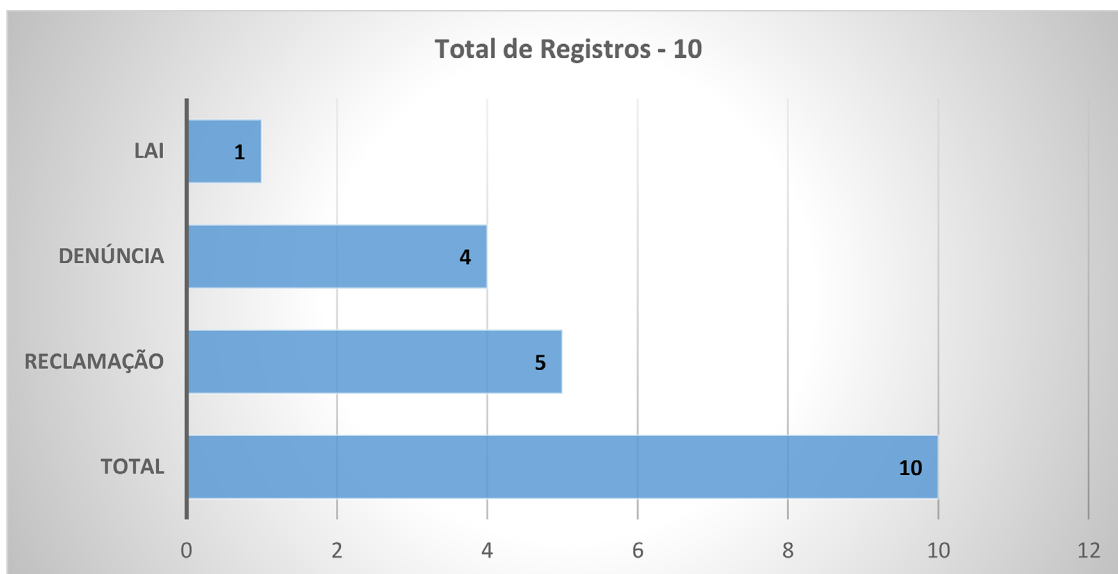
Fonte: Extraído do Sistema de Ouvidoria Setorial da SEAPA (www.ouvidoriageral.go.gov.br)

O Quadro-2 DASHBOARD apresenta uma visão geral dos dados das manifestações demandadas para a OUVIDORIA SETORIAL/SEAPA, no período de **01/01/2026 a 30/04/2026**, totalizando **11** manifestações, distribuídas de acordo com cada tipologia demandada. Porém, convém destacar que são apenas **10** manifestações, já que a base de dados não tem a opção filtrar, devendo ser desconsiderado **1** LAI/LGPD do quadro em tela, uma vez que a mesma se refere ao mês de maio. Desse modo, o total correto das informações serão retratadas no gráfico-1 do item III – Análise e Interpretação dos dados, relativo às manifestações recebidas no primeiro quadrimestre.

III - ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

As informações estatísticas abaixo demonstradas pela Ouvidoria Setorial/SEAPA são compostas pelos dados filtrados/gerados a partir do site da OUVIDORIA GERAL DE GOIÁS.

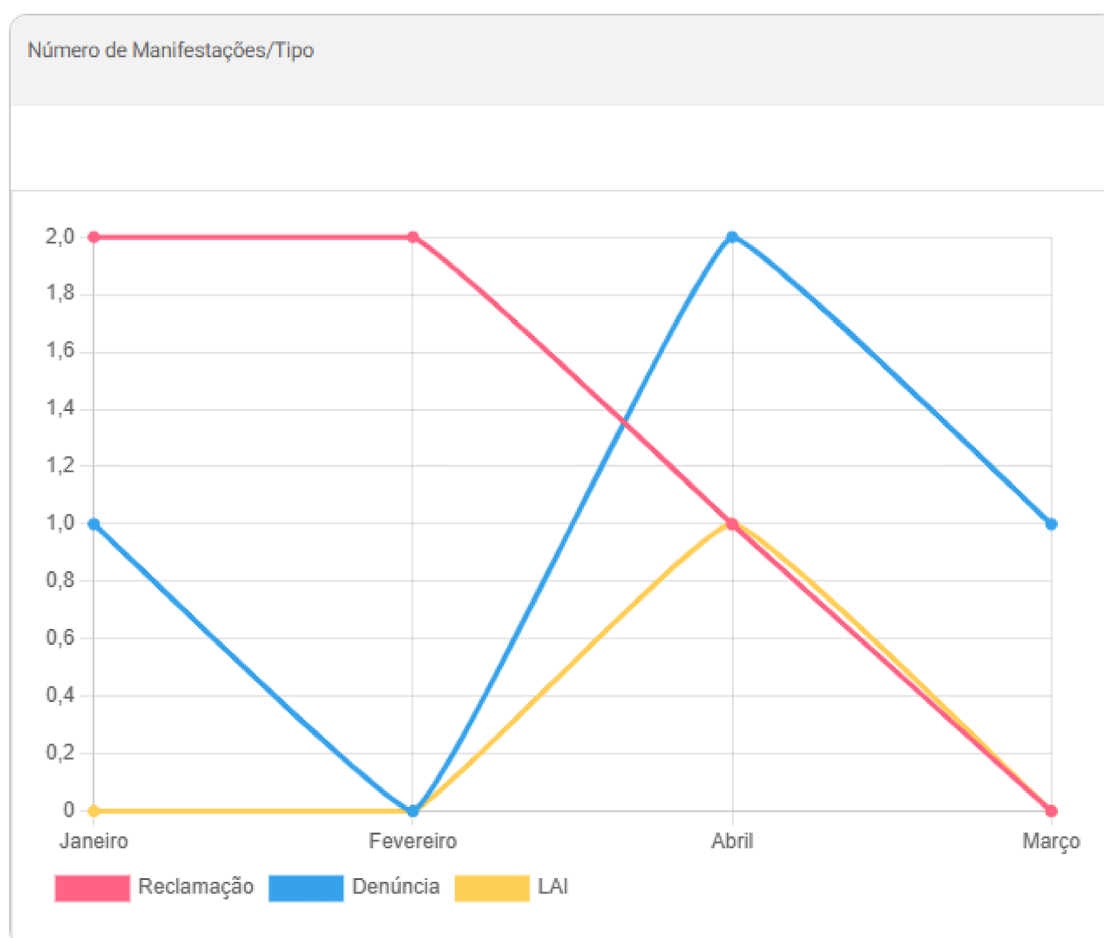
Gráfico-1 Manifestações do Período Selecionado



Fonte: Elaborado a partir do Sistema de Ouvidoria Setorial da SEAPA (www.ouvidoriageral.go.gov.br)

O Gráfico-1 apresenta o total geral de **10** manifestações recebidas, as quais foram distribuídas pelas tipologias demonstradas como se vê acima: **1** – LAI/LGPD; **4** – Denúncias e **5** Reclamações.

Gráfico-2 Manifestações recebidas/tratadas por mês

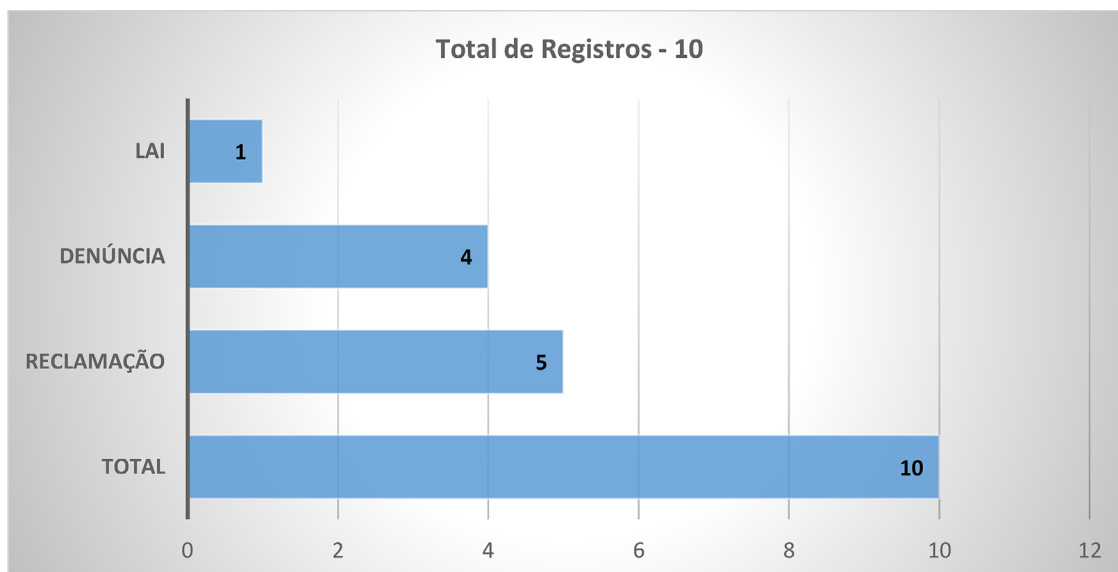


Fonte: Extraído do Sistema de Ouvidoria Setorial da SEAPA (www.ouvidoriageral.go.gov.br)

No Gráfico-2, com base nas tipologias legendadas, seguindo a mesma sequência, se observa o seguinte: em relação a tipologia **Reclamação** foram **5**, sendo: 2-janeiro, 2-fevereiro e 1-abril; já as ocorrências de **Denúncia** foram **4**, sendo: 1-janeiro, 1-março e 2-abril e; quanto à **Lei de Acesso a Informação (LAI)**, ocorreu apenas 1 no mês de abril. A partir das linhas de tendências acima traçadas, pode se afirmar o que ocorreu no universo de apenas **10** manifestações durante o primeiro quadrimestre do ano de 2026.

Identifica-se, ainda, no gráfico acima, que a maioria das informações recebidas pela Ouvidoria consistiram de Reclamações e Denúncias, reforçando, desse modo, os dados já analisados no Relatório de Gestão Anual relativo ao ano de 2025 – onde também foi identificado uma quantidade dessas mesmas manifestações, que se acham repetidas nesse relatório e no qual demanda mais atenção, pois retratam uma predominância de aspectos negativos.

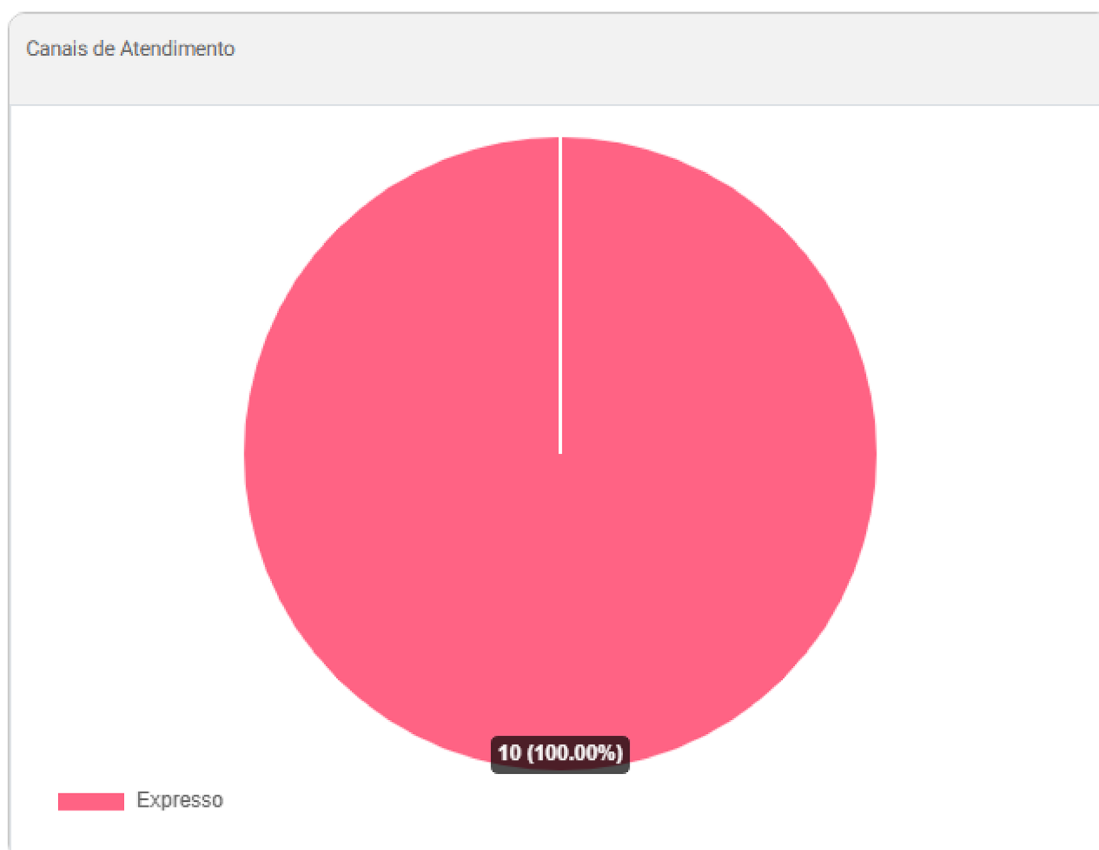
Gráfico-3 Manifestações tratadas por mês



Fonte: Elaborado a partir do Sistema de Ouvidoria Setorial da SEAPA (www.ouvidoriageral.go.gov.br)

As **10** manifestações mensais demonstradas acima, as quais são apresentadas no gráfico acima, foram tratadas como de lei, evidenciando uma média mensal de **2,5** por mês.

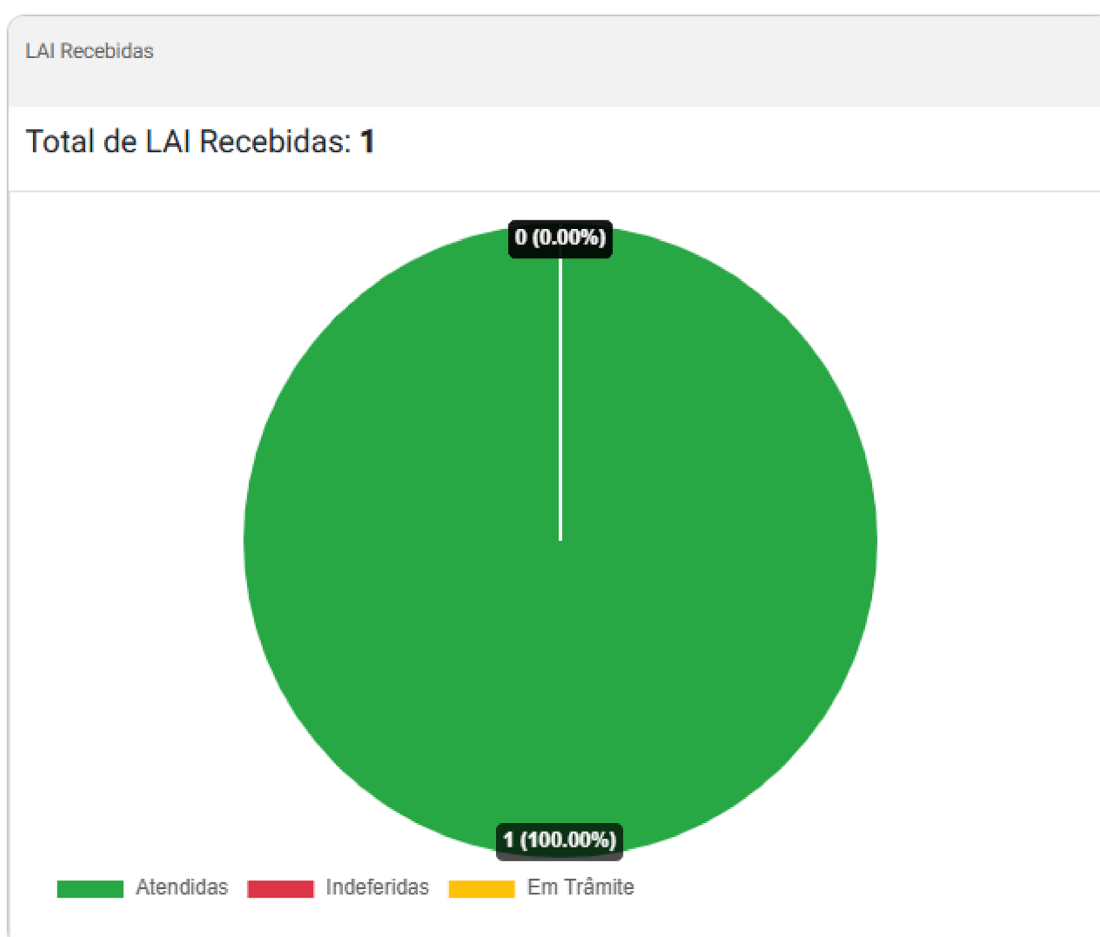
Gráfico-4: Canais de Atendimento



Fonte: Extraído do Sistema de Ouvidoria Setorial da SEAPA (www.ouvidoriageral.go.gov.br)

Observa-se no gráfico dos canais de atendimento que todas as **10** manifestações foram iniciadas pela Canal Expresso criado pelo Estado de Goiás, equivalendo, portanto, a **100%** das demandas destinadas para a SEAPA. Isso indica que, o sistema **Expresso** tem sido, cada vez mais, um canal essencial de captação das demandas para o canal de Ouvidoria da Pasta. Os demais canais de atendimento direto com a Pasta têm diminuído significativamente (pelo ou menos é o que se percebe nos dados coletados desse primeiro quadrimestre). Portanto, sugere-se que os canais próprios da Pasta sejam mais publicizados.

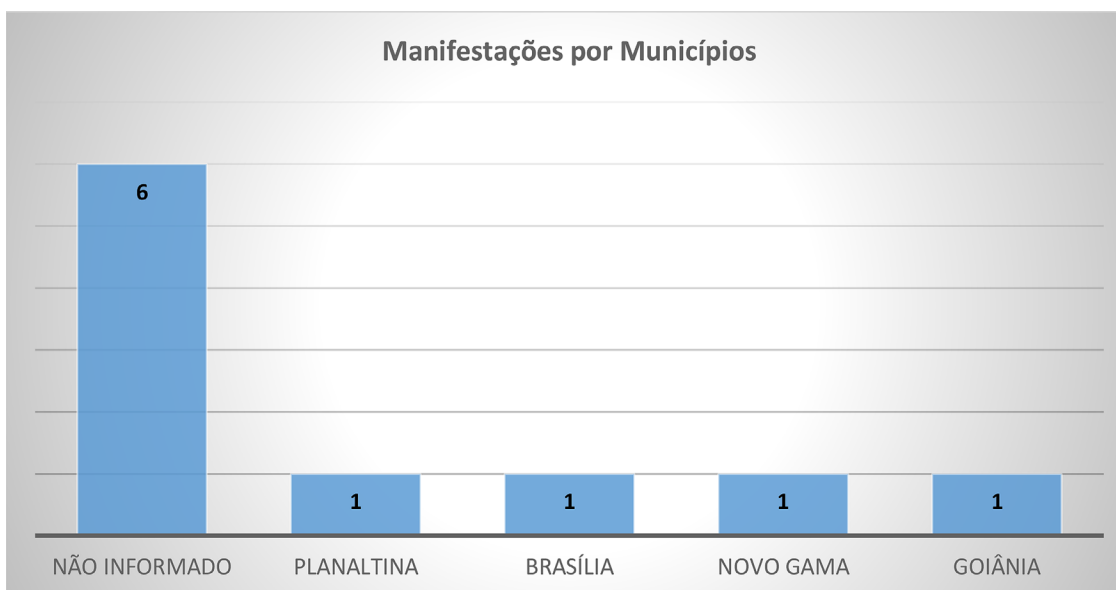
Gráfico-5: LAI Recebidas



Fonte: Extraído do Sistema de Ouvidoria Setorial da SEAPA (www.ouvidoriageral.go.gov.br)

Identifica-se no gráfico acima que, do total de **1** LAI recebida, **100%** foi atendida, sem nenhum indeferimento, ou seja, teve um alto índice de **resolutividade**.

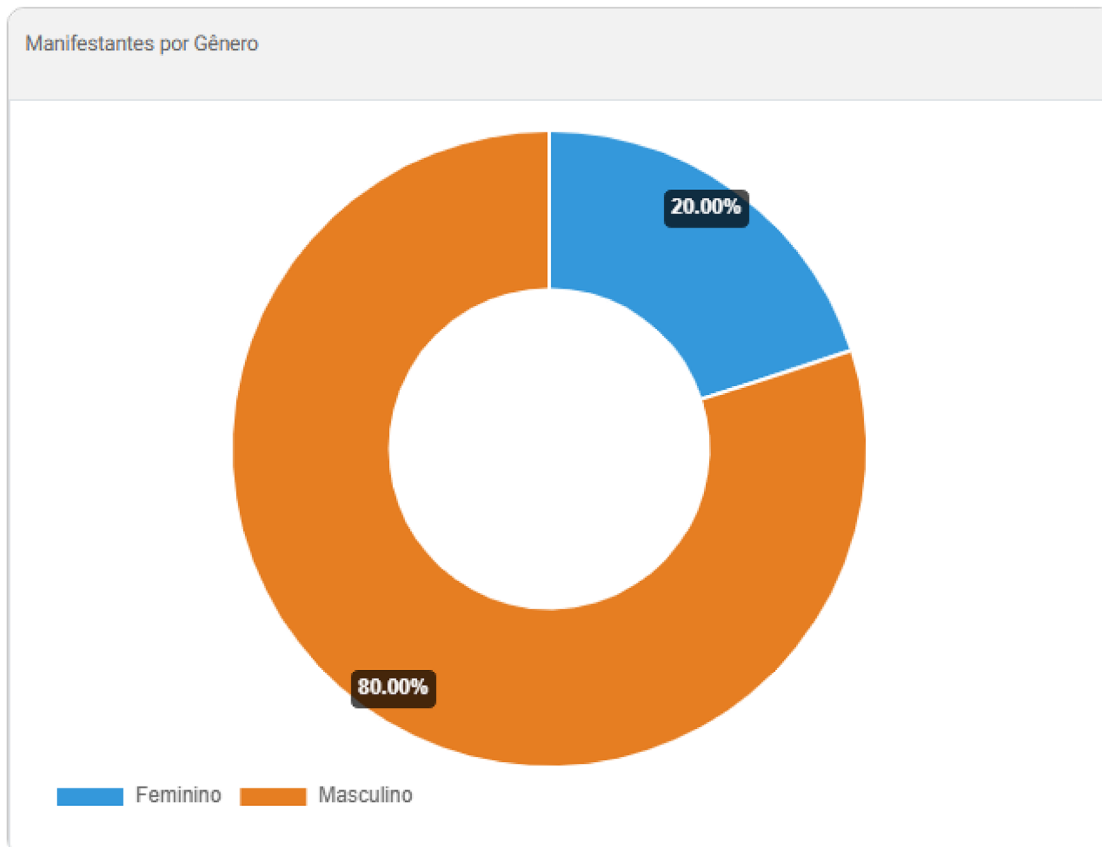
Gráfico-6: Manifestações por Municípios



Fonte: Elaborado a partir do Sistema de Ouvidoria Setorial da SEAPA (www.ouvidoriageral.go.gov.br)

Percebe-se no gráfico das manifestações por Municípios que os demandantes preferem, de uma forma geral, não informar a origem, ou seja: **6** casos não informaram a localidade e **4** casos identificaram seus municípios

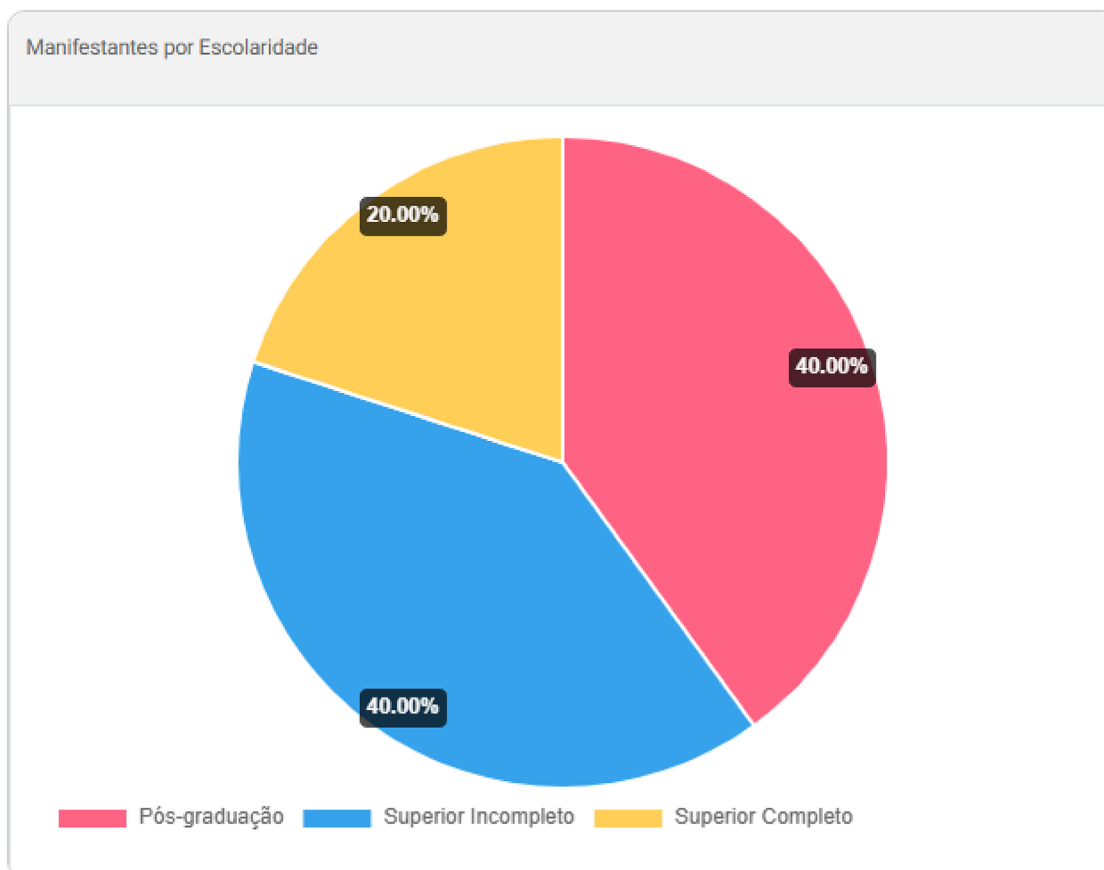
Gráfico-7: Manifestações por Gênero



Fonte: Extraído do Sistema de Ouvidoria Setorial da SEAPA (www.ouvidoriageral.go.gov.br)

A predominância dos demandantes que fizeram manifestações no primeiro quadrimestre do ano de 2026, são do sexo masculino, equivalendo a **80,0%**, enquanto apenas **20,0%** são do sexo feminino.

Gráfico-8: Manifestantes por Escolaridade



Fonte: Extraído do Sistema de Ouvidoria Setorial da SEAPA (www.ouvidoriageral.go.gov.br)

Em relação ao nível de formação acadêmica dos manifestantes, identifica-se que **40%** deles possuem Pós-graduação e **20,0%** tem formação de nível Superior Completo, enquanto **40,0%** possuem nível de formação de Superior incompleto.

IV – ANÁLISE DOS INDICADORES E RESULTADOS

Gráfico-9: Tempo de Resposta - Prazos



Fonte: Extraído do Sistema de Ouvidoria Setorial da SEAPA (<https://goias.gov.br/controladoria/governo-aberto/canal-para-o-cidadao-falar-com-o-governo-de-goias/>)

O gráfico acima, extraído do site da CGE-Estatísticas, retrata o “Tempo Médio de Resposta em dias”, que, no caso específico, foi de **11,1** dias. Esse prazo médio está acima da determinação de efetividade destacada no Art. 5º da Lei de Acesso à informação, ou seja, “É dever do Estado garantir o direito de acesso à informação, que será franqueada, mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão”. Caso isso não seja possível, o órgão deve, em prazo não superior a 20 dias, prorrogável por mais 10 dias, mediante justificativa, fazê-lo. No caso concreto, se faz necessário envidar esforços das Unidades Administrativas da Pasta e da Ouvidoria Setorial, priorizar atendimento das demandas com a maior brevidade possível.

Gráfico-10: Tempo de Resposta – Tempo Médio por Tipo de manifestação



Fonte: Extraído do Sistema de Ouvidoria Setorial da SEAPA (<https://goias.gov.br/controladoria/governo-aberto/canal-para-o-cidadao-falar-com-o-governo-de-goias/>)

O gráfico supratranscrito corrobora com o gráfico 9, no sentido de mostrar como foi distribuído o prazo médio **11,1 dias**, ou seja, evidencia a origem da quantidade média por tipologia, como se descreve a seguir: **17,0 – LAI, 11,2 – Reclamação, 9,5 – Denúncia**. Considerando que, mediante um número baixo de manifestações no período de janeiro a abril, observa que o prazo médio para finalização da demanda, ainda é muito alto, especialmente para a LAI que foi de apenas 1 manifestação.

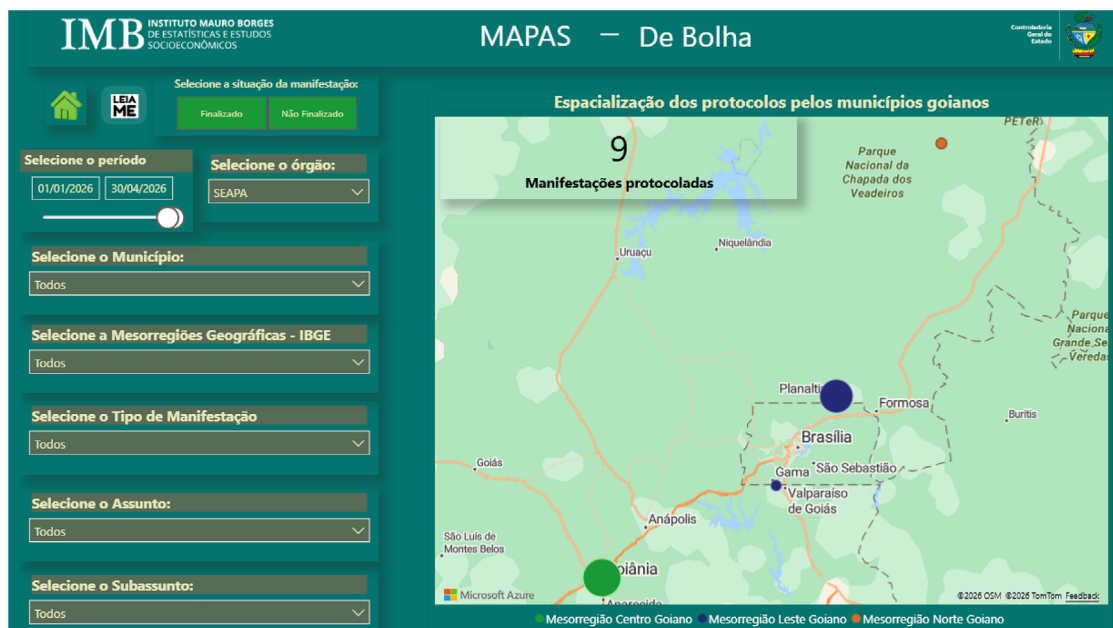
Gráfico-11: Mapa Coroplético Distribuição Manifestações por municípios



Fonte: Extraído do Sistema de Ouvidoria Setorial da SEAPA (<https://goias.gov.br/controladoria/governo-aberto/canal-para-o-cidadao-falar-com-o-governo-de-goias/>)

A identificação das manifestações protocoladas pelos municípios estão distribuídas no mapa do gráfico-11 da seguinte forma: A área cinza corresponde aos municípios que não tiveram manifestações. As demais manifestações estão distribuídas no mapa, iniciando pela parte inferior do mapa da seguinte maneira: Goiânia-4; Novo Gama-1; Planaltina-3; Nova Roma-1. Das 9 manifestações protocoladas, foram distribuídas em 3 Mesorregiões, sendo: 4 – Mesorregião Centro Goiano, 4 – Mesorregião Leste Goiano e 1 – Mesorregião Norte Goiano, como se vê destacado em amarelo no gráfico acima.

Gráfico-12: Mapa Bolha Distribuição Manifestações por municípios

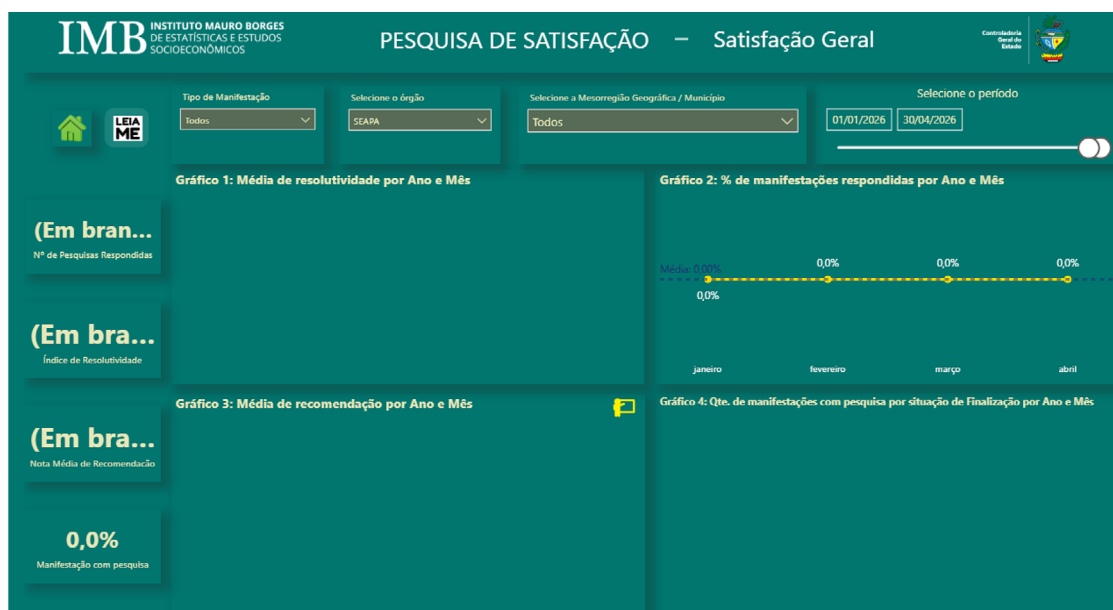


Fonte: Extraído do Sistema de Ouvidoria Setorial da SEAPA (<https://goias.gov.br/controladoria/governo-aberto/canal-para-o-cidadao-falar-com-o-governo-de-goias/>)

O gráfico-12 mostra uma outra forma de visualizar a Espacialização dos protocolos pelos municípios goianos, cujas mesorregiões estão descritas nas legendas inferior do referido gráfico, que podem ser identificadas pelas cores correspondentes.

V – ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Gráfico-13: Pesquisa de Satisfação Geral



Fonte: Extraído do Sistema de Ouvidoria Setorial da SEAPA (<https://goias.gov.br/controladoria/governo-aberto/canal-para-o-cidadao-falar-com-o-governo-de-goias/>)

Para elaboração do gráfico-13, relativo à Pesquisa de Satisfação Geral, é necessário que os manifestantes procedam o preenchimento da escala de satisfação. Entretanto, como não houve nenhuma resposta da pesquisa de satisfação pela finalização das manifestações pelos demandantes, pode se observar com base nos gráficos internos acima delineados e extraídos da Pesquisa de Satisfação Geral da CGE, os seguintes gráficos: Gráfico-1: Média de resolutividade (**0-zero**), Gráfico-2: % de manifestações respondidas por Ano e Mês (**0-zero**), Gráfico-3: Média de Recomendação por Ano e Mês (**0-zero**), Gráfico-4: Quantidade de manifestações com pesquisa por situação de Finalização por Ano e Mês, também (**0-zero**). Diante dessas informações, pelo fato de não ter recebido nenhuma resposta de satisfação, todos os índices automaticamente ficaram comprometidos.

Gráfico-14: Pesquisa de Satisfação – Por Finalização

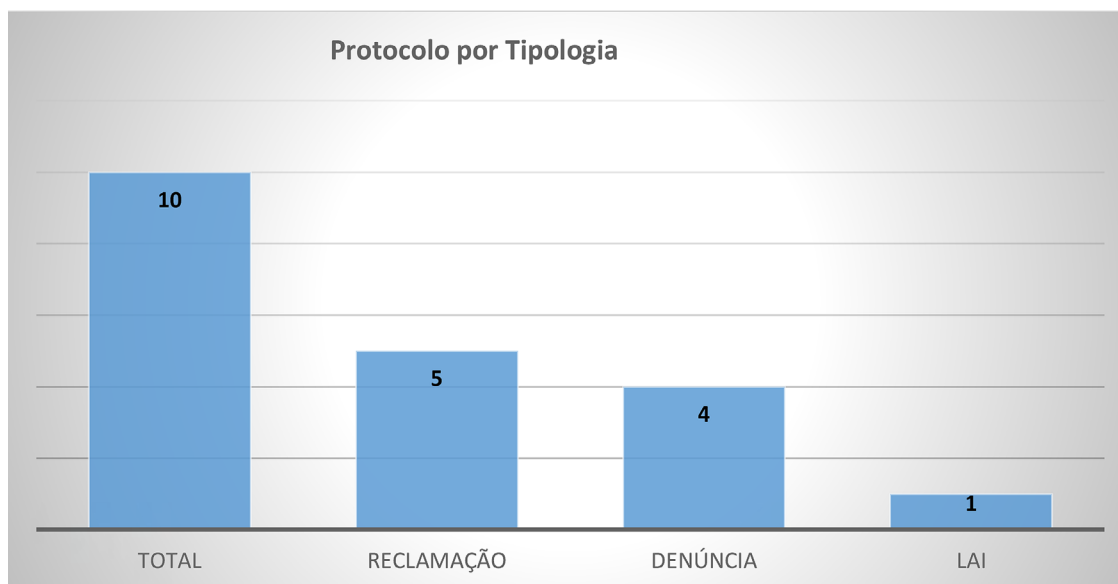


Fonte: Extraído do Sistema de Ouvidoria Setorial da SEAPA (<https://goias.gov.br/controladoria/governo-aberto/canal-para-o-cidadao-falar-com-o-governo-de-goias/>)

O gráfico-14, Pesquisa de Satisfação por Finalização, foi incluído no relatório com o objetivo de retratar que, pelo fato de não ter nenhuma pesquisa de satisfação respondida, a SEAPA não aparece na lista dos órgãos demandados para ser selecionado no filtro, sendo desta forma, um fator impeditivo para se calcular os índices próprios do gráfico.

VI – TIPOLOGIA E ÁREAS MAIS DEMANDADAS

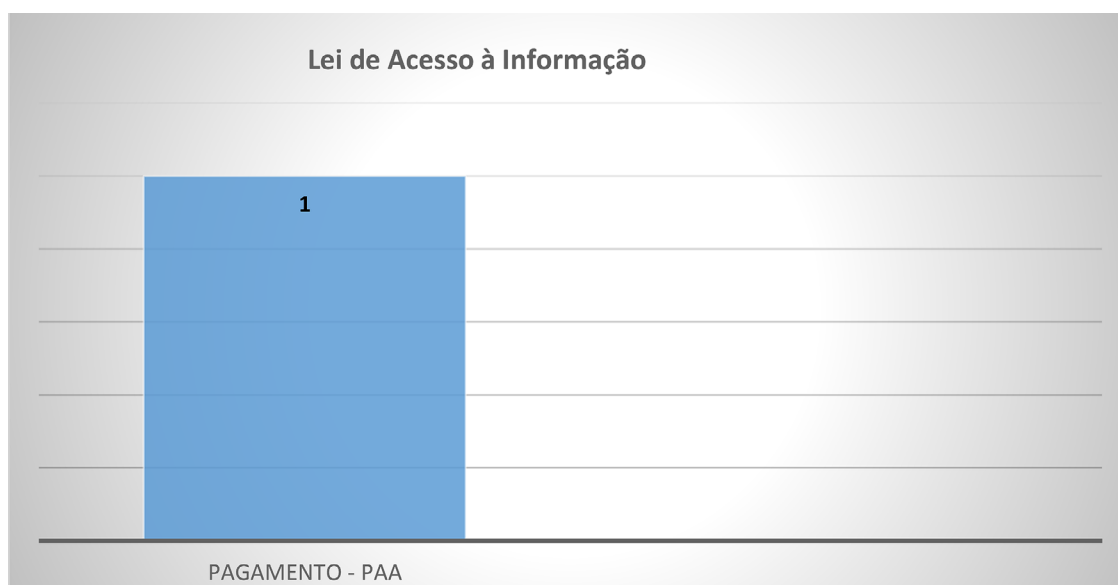
Gráfico-15: Protocolo por Tipo de Manifestação



Fonte: Elaborado a partir do Sistema de Ouvidoria Setorial da SEAPA (www.ouvidoriageral.go.gov.br)

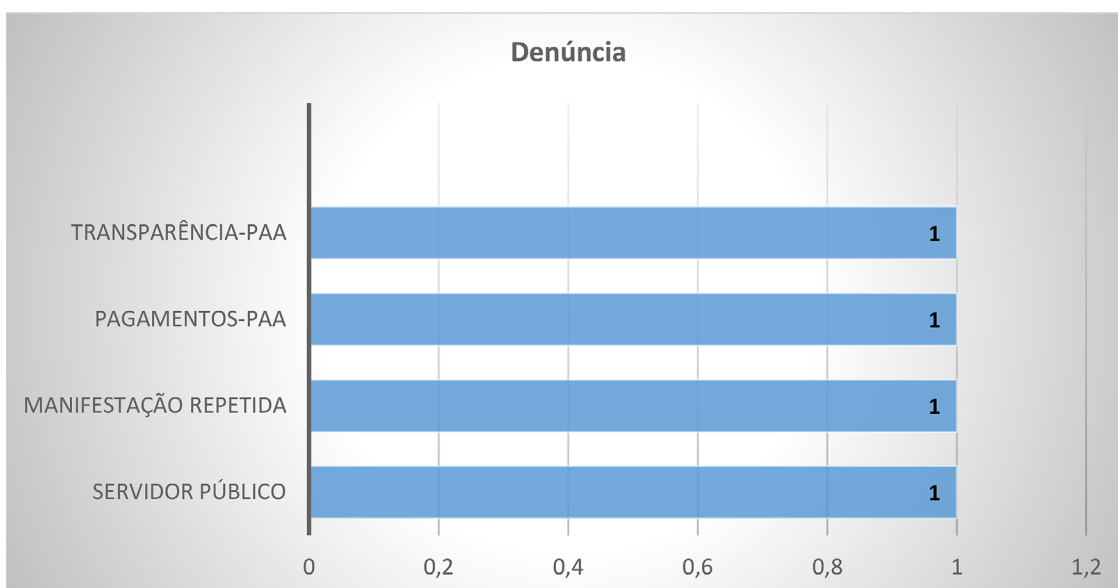
As demandas da Ouvidoria Setorial, no primeiro quadrimestre de 2026, como retratadas no gráfico-15, totalizaram **10** manifestações, sendo: **Reclamação** com **50,0%**, seguido de **Denúncia** com **40,0%** e por último **LAI** com **10,0%**. Nos gráficos abaixo acham-se demonstrados os assuntos demandados em cada uma das manifestações relacionadas aos protocolos por tipologia constante do gráfico acima.

Gráfico-16: Pedido de Acesso à Informação (LAI)



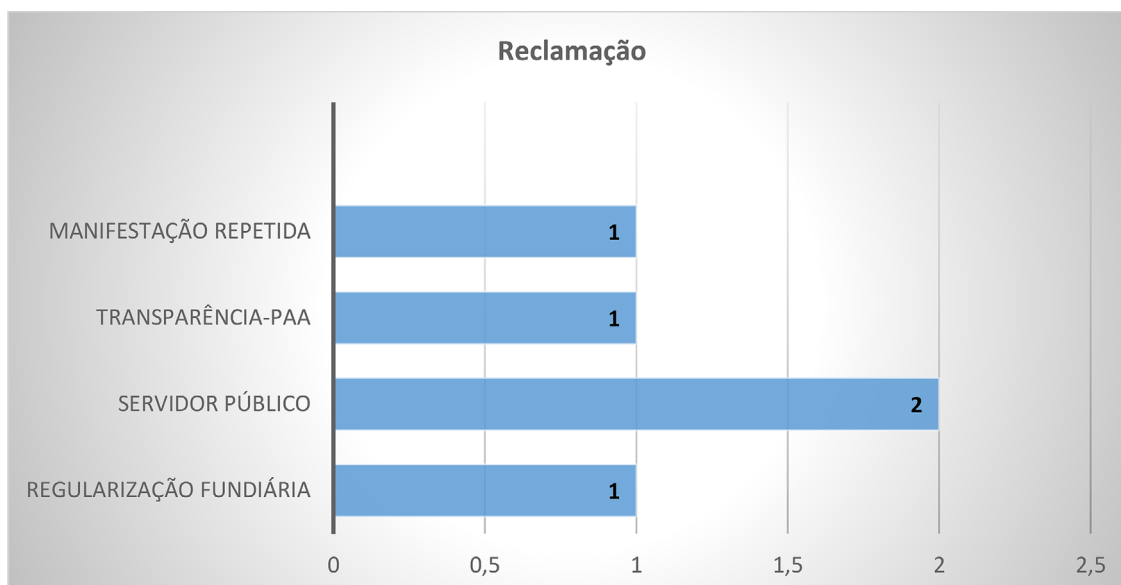
Fonte: Elaborado a partir do Sistema de Ouvidoria Setorial da SEAPA (www.ouvidoriageral.go.gov.br)

Gráfico-17: Denúncias registradas por assuntos - Distribuição das 04 denúncias



Fonte: Elaborado a partir do Sistema de Ouvidoria Setorial da SEAPA (www.ouvidoriageral.go.gov.br)

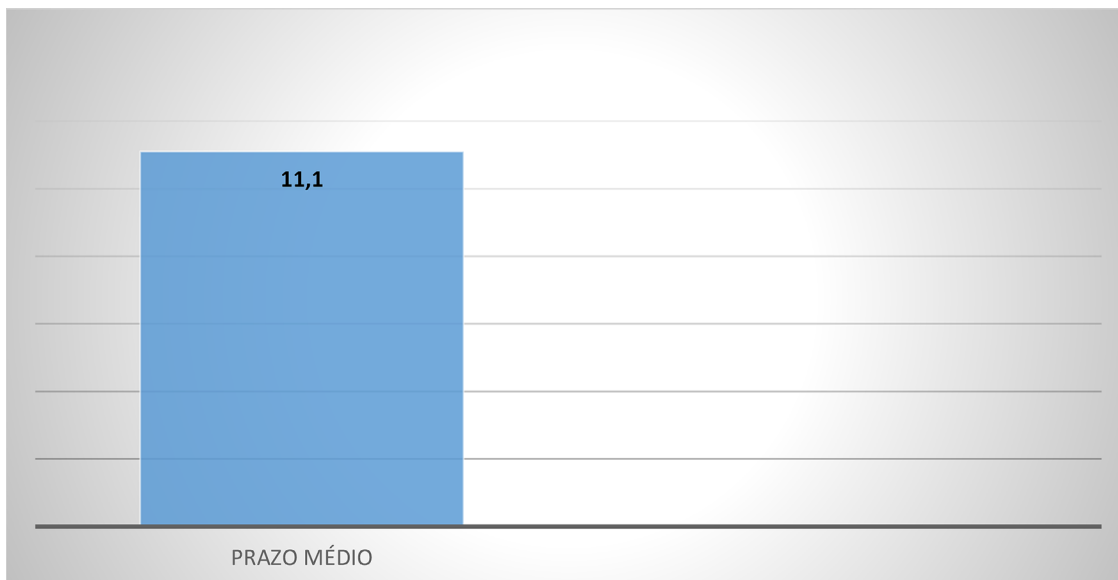
Gráfico-18: Reclamação registradas por assunto



Fonte: Elaborado a partir do Sistema de Ouvidoria Setorial da SEAPA (www.ouvidoriageral.go.gov.br)

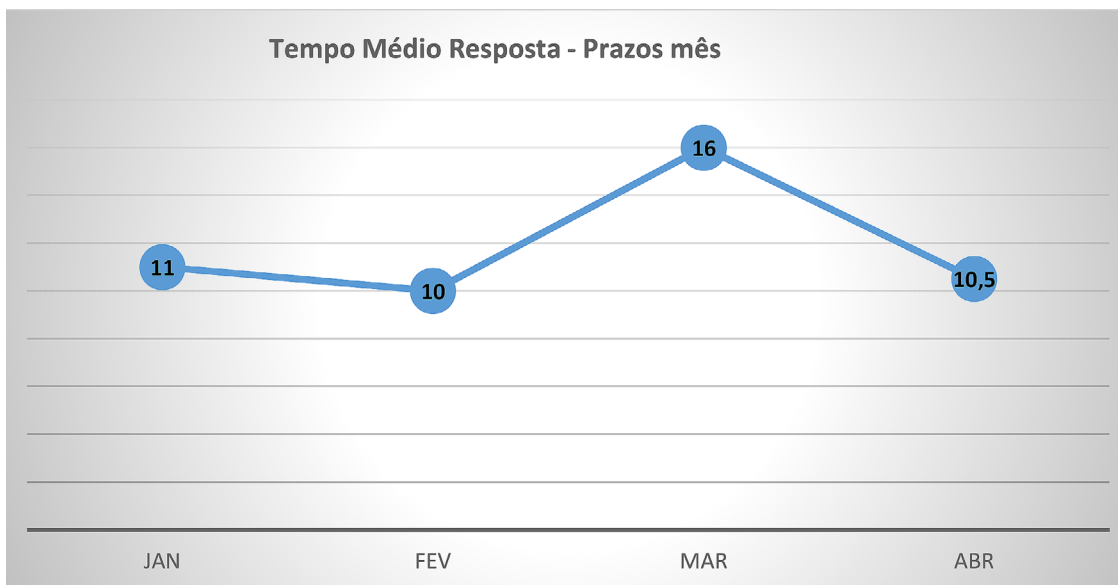
VII – TEMPO DE RESPOSTAS

Gráfico-19: Prazo Médio



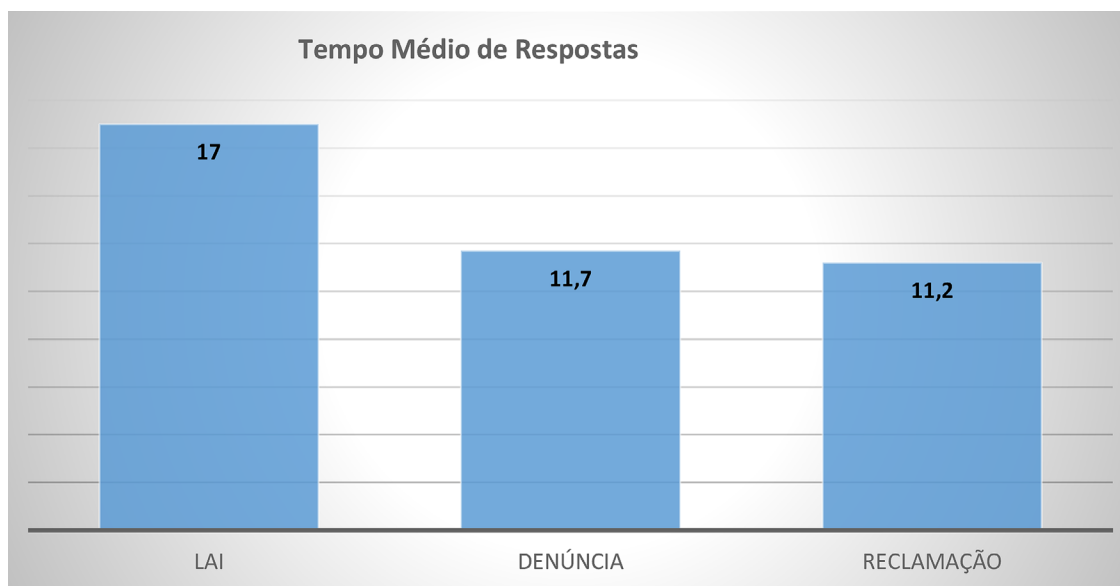
Fonte: Elaborado a partir do Sistema de Ouvidoria Setorial da SEAPA (www.ouvidoriageral.go.gov.br)

Gráfico-20: Tempo Médio de Respostas por Mês



Fonte: Elaborado a partir do Sistema de Ouvidoria Setorial da SEAPA (www.ouvidoriageral.go.gov.br)

Gráfico-21: Tempo Médio de Respostas por Tipologia



Fonte: Elaborado a partir do Sistema de Ouvidoria Setorial da SEAPA (www.ouvidoriageral.go.gov.br)

VIII – CONSIDERAÇÕES

As informações constantes deste Relatório, especialmente retratadas nos quadros 1 e 2, apresentam os dados gerais da SEAPA, totalizam **(10)** manifestações distribuídas de conformidade com cada tipologia demandada, as quais foram analisadas e interpretadas nos gráficos 1 a 8.

Foi incluído, na sequência, a análise dos indicadores e resultados a partir dos gráficos 9 a 12, que se referem aos prazos entre a coleta e tratamento dos dados, bem como apresentam as origens das manifestações e suas concentrações municipais.

Outra informação analisada se trata da Pesquisa de Satisfação dos demandantes – que se acham contempladas nos gráficos 13 e 14. As tipologias e as áreas mais demandadas estão contempladas nos gráficos 15 a 18.

Fechando as análises das informações, o tempo médio das respostas estão descritas nos gráficos 19 a 21.

Em suma:

- 1) A quantidade de manifestações do primeiro quadrimestre de 2026 foram baixas (sendo esse fator positivo), pois, em média, ocorreram **2,5** demandas por mês. Entretanto, mesmo sendo esse um aspecto positivo, merece atenção o fato de que ocorreram, no somatório geral das manifestações, **5** Reclamações e **4** Denúncias e só **1** LAI, que, respectivamente, correspondem à **50,0%**, **40,0%** e **10,0%**;
- 2) Há uma predominância dos respondentes em relação a classificação do sexo: **80,0%** deles são do sexo masculino e **20,0%** do sexo feminino;
- 3) Em relação ao prazo de respostas das manifestações, identificou-se o prazo médio de **11,1** dias. O tempo médio de respostas por tipologia ficou assim identificado: Reclamação (**11,2** dias), Denúncia (**9,5** dias), LAI (**17,0** dias);
- 4) Quanto à localidade de origem das demandas e às mesorregiões goianas, foram identificadas **9** cidades (ver gráfico-11 manifestações por Municípios);
- 5) No que concerne às pesquisas de satisfação, ver dados e comentário no gráfico-13. Pelo fato de não haver nenhuma resposta do questionário de satisfação dos serviços finalizados, os dados de recomendações foram comprometidos por “ausência”;
- 6) Outras constatações foram identificadas, a saber: **a)** se observa no gráfico-2, um aumento das tipologias de Reclamação e Denúncias, ocorrendo desta forma

uma predominância desses aspectos negativos; **b)** no gráfico-4, percebe-se que as demandas do quadrimestre vieram 100% via Expresso, ou seja, o canal oficial do governo; **c)** no gráfico-10, resta constatado que, no período analisado de janeiro a abril, teve um número baixo de manifestações, sendo, repitase, tal aspecto um fator positivo. Não obstante, resta patente que o prazo médio para finalização das manifestações ainda é muito alto, especialmente para a LAI, que foi apenas 1 manifestação; **d)** o gráfico-13 foi incluído no relatório para evidenciar que todos os índices estão “zerados”, já que o nome da SEAPA não aparece para filtro das informações.

Portanto, com base nas informações da íntegra deste relatório, e também com base nas considerações efetuadas, recomenda-se:

IX – RECOMENDAÇÕES

Ao elaborar este Relatório, relativo ao primeiro quadrimestre de 2026, esta Ouvidoria Setorial identificou que, basicamente, as mesmas recomendações sugeridas no relatório anual de gestão do ano de 2025 se repetem também no presente documento. Portanto, com os devidos ajustes nas recomendações abaixo, as mesmas estão aqui reapresentadas para que sejam envidados esforços no sentido resolver as seguintes recomendações:

- 1) Realizar junto às unidades administrativas da Pasta que, ao receberem quaisquer manifestações endereçadas por esta Ouvidoria Setorial, evidem esforços no sentido de, junto com a equipe da unidade administrativa correspondente, darem respostas com a maior brevidade possível, para que haja significativa redução do prazo médio de resposta, de modo a diminuir os índices a patamares inferiores a 2 dígitos, ou seja, abaixo de **11,1** o que impactará consequentemente os tempos médios mensais das manifestações;
- 2) Sobre tipologias e áreas mais demandadas, como retratadas nos gráficos 15 a 18 (ver gráficos), recomenda-se que as unidades administrativas “Agricultura Familiar/PAA e Regularização Fundiária” possam identificar os assuntos mais demandados e transformarem as manifestações, de acordo com sua natureza, em Transparência Ativa, ou seja, elaborar informações e inseri-las no site da unidade administrativa da Pasta, para que, se forem solicitadas noutro momento, seja enviado o link, onde o demandante buscará sua resposta, evitando assim retrabalhos;
- 3) Melhoria da qualidade da prestação dos serviços, de modo a reduzir/minimizar as reclamações e denúncias, que configuram aspectos negativos perante a sociedade em geral;
- 4) Aumentar a comunicação com a sociedade;
- 5) Sensibilizar as pessoas que apresentam demandas perante esta Ouvidoria que respondam as pesquisas de satisfação por serviços finalizados e atribuam notas aos índices de resolutividade e redução dos prazos médios de atendimento das manifestações.

X - CONCLUSÃO

O relatório do primeiro quadrimestre/2026, evidenciou os principais indicadores e resultados das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Setorial da SEAPA no período de janeiro a abril/2026. As informações gerais analisadas e interpretadas foram elaboradas a partir dos dados do Sistema de Ouvidoria Setorial da SEAPA e do Painel de Dados Estatísticos da Ouvidoria - Geral (BI), registradas nos sites da CGE. (www.ouvidoriageral.go.gov.br); (<https://goias.gov.br/controladoria/governo-aberto/canal-para-o-cidadao-falar-com-o-governo-de-goias/>).

As considerações e as recomendações exaradas têm como objetivo essencial proporcionar aos gestores da Pasta uma visão completa dos dados coletados e interpretados, possibilitando, assim, que tenham subsídios para tomada de decisões e melhoria da qualidade no atendimento ao cidadão e aprimoramento da transparência pública.

Registra-se ser fundamental que, cada colaborador seja, antes de tudo, conscientizado sobre a importância de se trabalhar com qualidade e de prestar atendimento eficiente ao cidadão, só assim, ter-se-á condições de se evoluir quanto aos princípios da transparência e da eficiência dos serviços prestados à sociedade, que cada vez mais tem cobrado e fiscalizado à administração pública.

É o Relatório, que submetemos à
Superior Consideração.

SEAPA
Secretaria de Estado
de Agricultura,
Pecuária e
Abastecimento

