



RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA SETORIAL/SEAPA/2025

Pedro Leonardo Rezende

Secretário de Estado de Agricultura, Pecuária e Abastecimento

Valter Romildo dos Santos

Titular da Ouvidoria Setorial

Jovan Almeida de Melo

Adjunto da Ouvidoria Setorial

I - INTRODUÇÃO

Em cumprimento ao artigo 4º do Decreto 10.466/2024 de 14/05/2024, que dispõe sobre a atividade e a estrutura de ouvidoria no Poder Executivo do Estado de Goiás, apresentamos esse Relatório das demandas manifestadas pela Ouvidoria Setorial da Secretaria de Estado de Agricultura, Pecuária e Abastecimento (SEAPA), relativo ao ano de 2025.

Não é demais lembrar, compete à Ouvidoria Setorial a responsabilidade pelo recebimento das manifestações efetuadas pelos canais de atendimento das Ouvidorias, a saber: Internet, Portal Expresso, Telefone e presencial. Cabe também à Ouvidoria desta Pasta o registro, bem como o tratamento das manifestações direcionadas à SEAPA e incluí-las no Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) para compor os dados de transparência do Estado.

Este relatório de Gestão visa, portanto, apresentar aos gestores da Pasta um relatório gerencial, cujo documento oferece subsídios para a tomada de decisões, sendo esse documento submetido à apreciação do gabinete para disponibilização no site do órgão, cumprindo assim, o princípio de transparência da administração pública para a sociedade.

Os dados a seguir foram extraídos do Sistema de Ouvidoria do Estado de Goiás - Controladoria Geral do Estado (Estatísticas – Portal das Ouvidorias – Controladoria), cujas análises foram elaboradas pelo **IMB** – Instituto Mauro Borges de Estatísticas e Estudos Socioeconômicos. Referidas informações foram filtradas do Sistema de Ouvidoria do Estado, referente ao ano de 2025, pelo indicativo do órgão da SEAPA, as quais serão analisadas e interpretadas, a seguir.

II – VISÃO GERAL DOS DADOS DO PERÍODO: 01/01/2025 a 31/12/2025

Quadro-1: Print do filtro do Período de 2025

Logo: Ouvidoria Relatório Estatístico

Filtros hoje: 24/04/2026

Período: 01/01/2025 31/12/2025

Órgão: SEAPA - Secretaria de Estado de Agricultura

Tipo: Todos

Assunto: Todos

Subassunto:

Trâmite: Todos

Botões: Filtrar, Limpar, Exportar

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



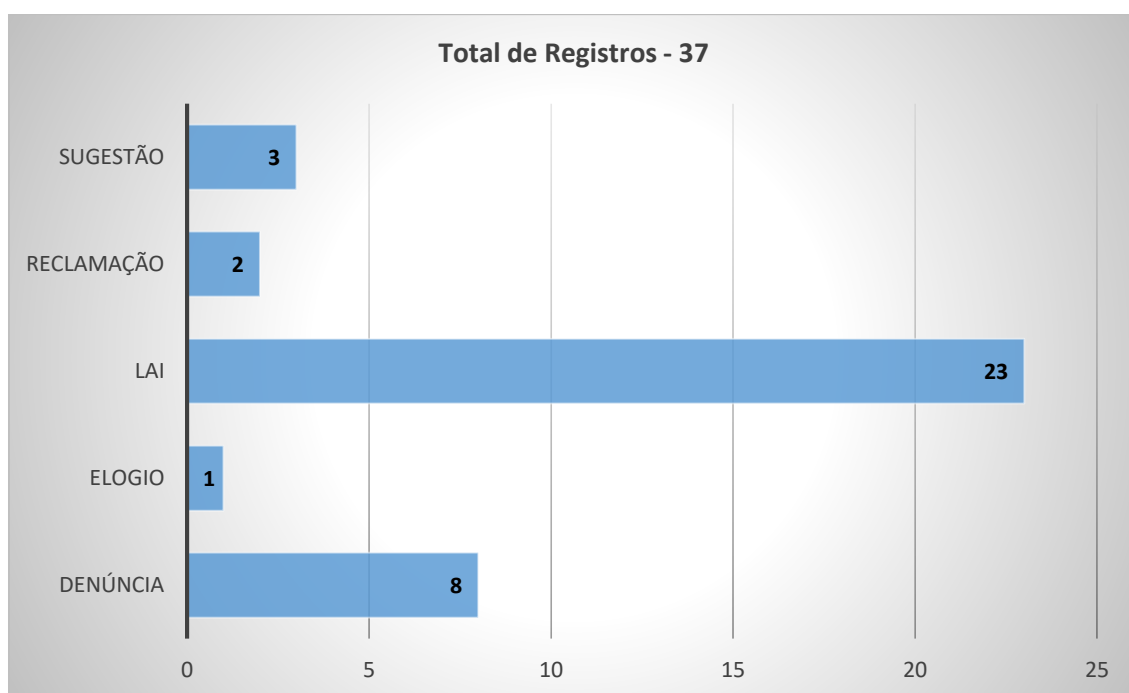
Fonte: Extraído do Sistema de Ouvidoria Setorial da SEAPA (www.ouvidoriageral.go.gov.br)

O Quadro-1 DASHBOARD, apresenta uma visão geral dos dados das manifestações demandadas para a OUVIDORIA SETORIAL/SEAPA no período de 01/01/2025 a 31/12/2025, totalizando **37** manifestações, distribuídas de acordo com cada tipologia demandada.

III - ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

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

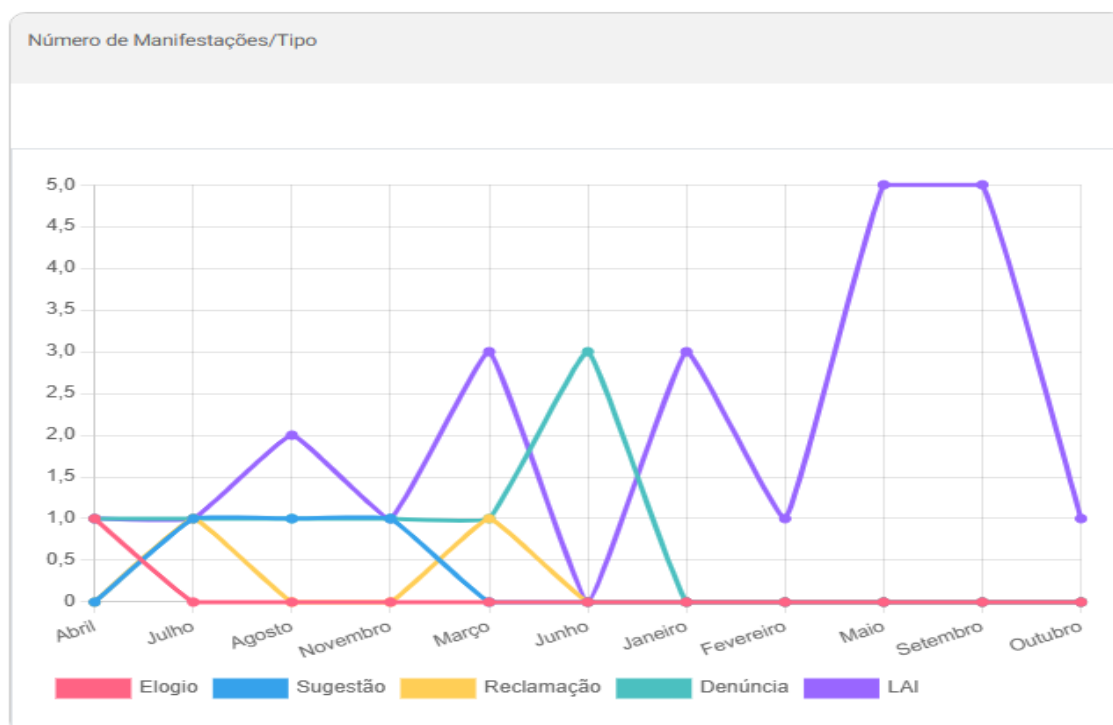
Gráfico-1 Manifestações do Período Selecionado



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

O Gráfico-1, apresenta o total geral de **37** manifestações recebidas, as quais foram distribuídas pelas tipologias demonstradas como se vê acima: **8** – Denúncias; **1** – Elogio; **23** – LAI/LGPD; **2** – Reclamações e **3** – Sugestões.

Gráfico-2 Manifestações recebidas/tratadas por mês

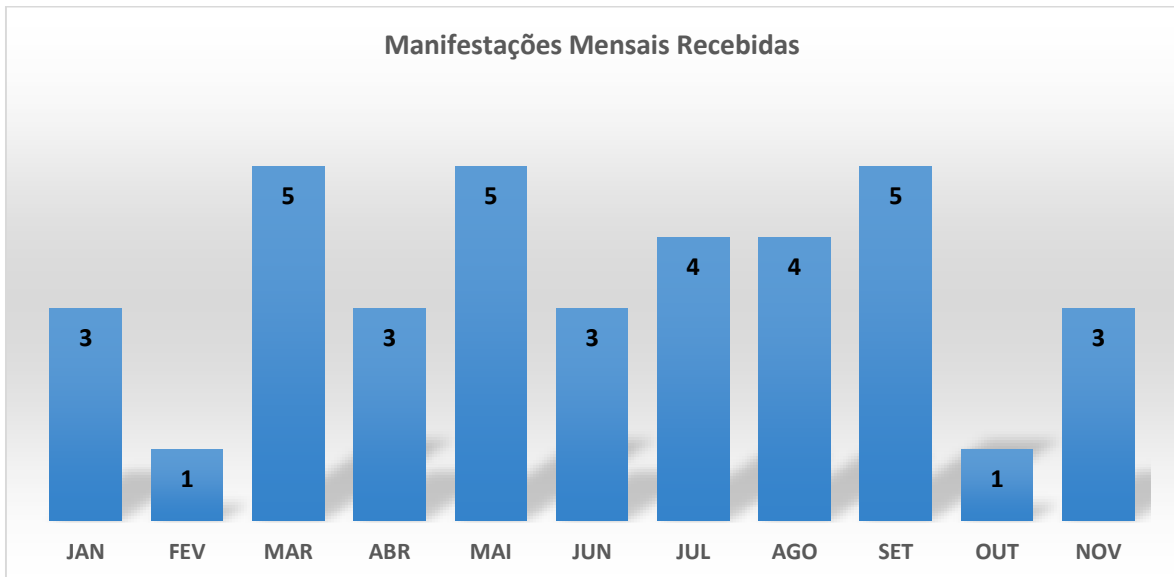


Fonte: Extraído do Sistema de Ouvidoria Setorial da SEAPA (www.ouvidoriageral.go.gov.br)

No Gráfico-2, com base nas tipologias legendadas e seguindo a mesma sequência, se observa o seguinte: em relação a tipologia **Elogio**, ocorreu só **1** vez no mês de abril durante todo o ano; a de **Sugestão**, foram **3**, ocorridas em julho, agosto e novembro; as ocorrências de **Reclamação** foram **2**, ocorridas março e julho; já as de **Denúncia** foram **8**, sendo: 1- março, 1- abril, 3-junho, 1-julho, 1- agosto e 1-novembro; e quanto à **Lei de Acesso a Informação (LAI)**, foram **23**, sendo: 3- janeiro, 1 – fevereiro, 3 – março, 1 – abril, 5- maio, 1 – julho, 2 – agosto, 5 – Setembro, 1 – Outubro, e 1-novembro.

A partir das linhas de tendências acima traçadas, pode se afirmar o que aconteceu no universo de apenas **37** manifestações, durante o ano de 2025. Identifica-se que, a Ouvidoria recebeu apenas **1 Elogio** e também apenas **2 Sugestões** - fatores que acendem um sinal de alerta, até porque o somatório de **Reclamações** e **Denúncias** juntas equivalem a **10** Manifestações, fatos que, por si sós, retratam aspectos negativos. Por outro lado, observa-se um crescimento acentuado de manifestações pela tipologia da **LAI**, que foram **23**, especialmente após a criação e publicação da Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso a Informação), da Lei Estadual nº 18.025/2013 (LAI Estadual e do Decreto Estadual nº 10.306/2023 e demais legislações pertinentes.

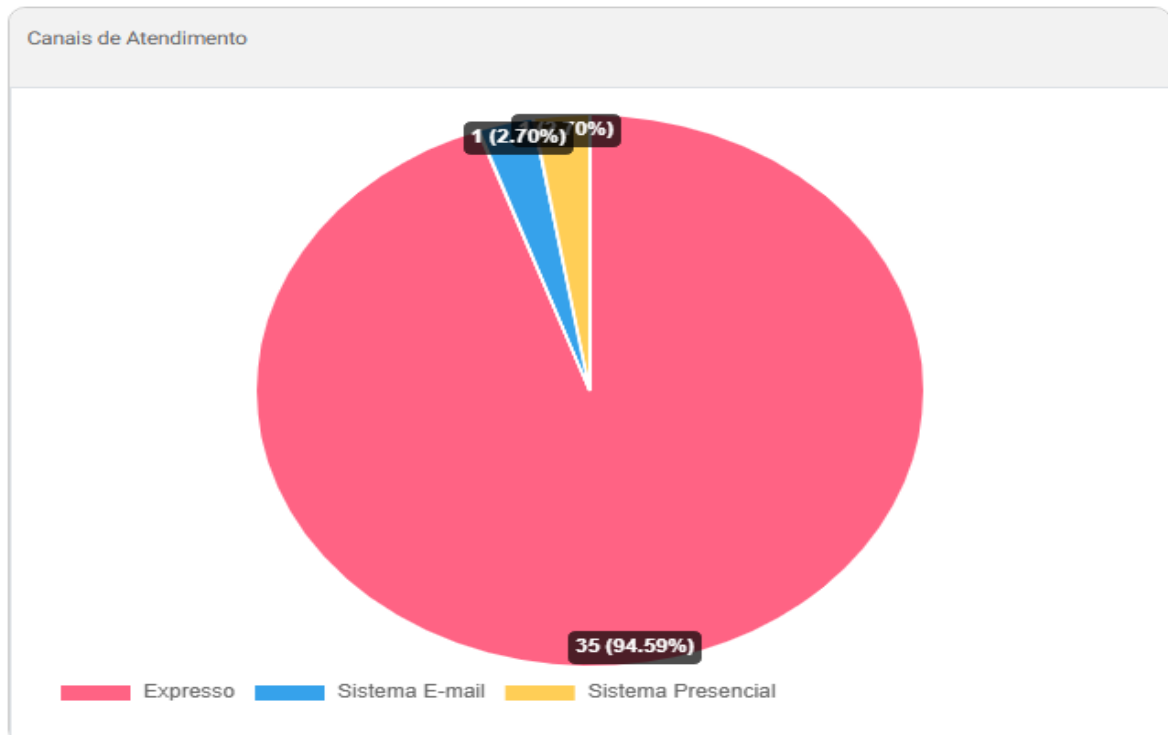
Gráfico-3 Manifestações tratadas por mês



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

Em relação as **37** manifestações mensais demonstradas acima, as quais identificam que foram demandadas pelos diversos canais de atendimento apresentados no gráfico acima, cujas manifestações foram tratadas como de lei, evidenciando uma média mensal de **3,36**.

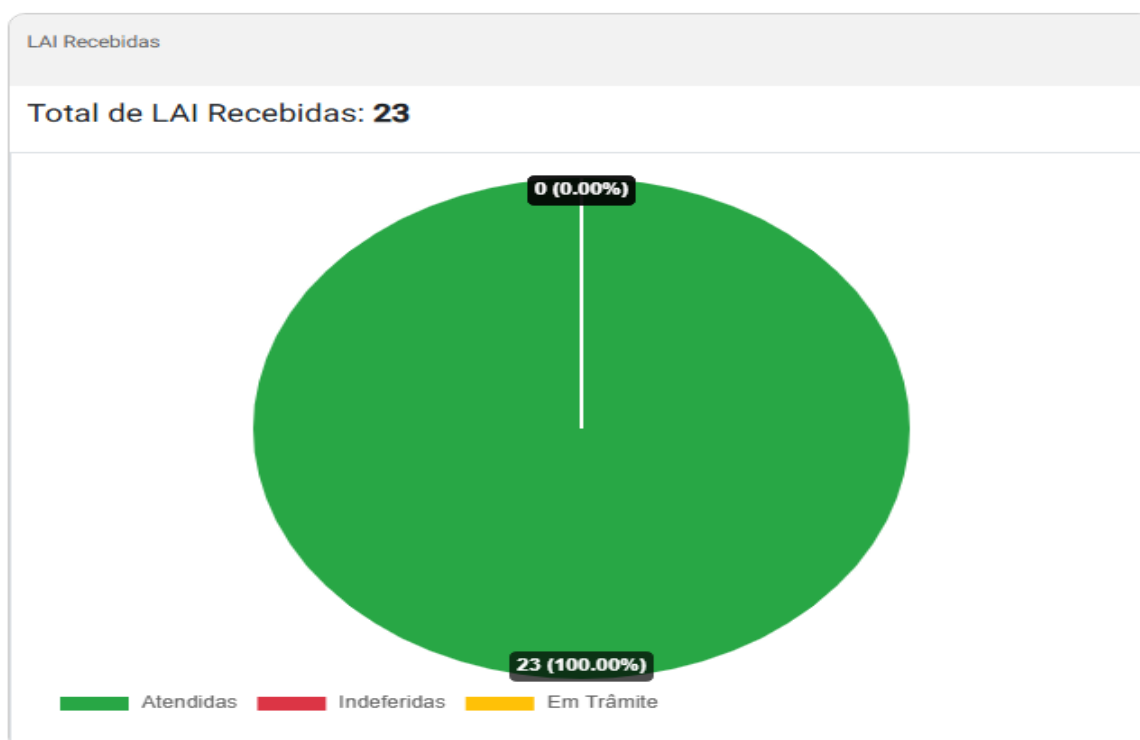
Gráfico-4: Canais de Atendimento



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

Observa-se no gráfico dos canais de atendimento que há uma concentração predominante de **35** manifestações que foram iniciadas pela Canal Expresso, criado pelo Estado de Goiás, equivalendo, portanto, a **94,59%** das demandas destinadas para a SEAPA, enquanto apenas **1** caso ocorreu pela forma presencial e mais **1** caso pelo sistema de e-mail - ambos equivalem, portanto, a **2.70%** do total geral das demandas. Isso indica que o sistema **Expresso** tem sido um canal essencial de captação das demandas, enquanto que as demais, levadas a efeito por canais da própria Pasta, têm sido pouco utilizados em face da criação do canal oficial do governo. 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 **23** LAI recebidas, **100%** foram atendidas e nenhuma foi indeferida, ou seja, teve um alto índice de **resolutividade** num padrão de excelência.

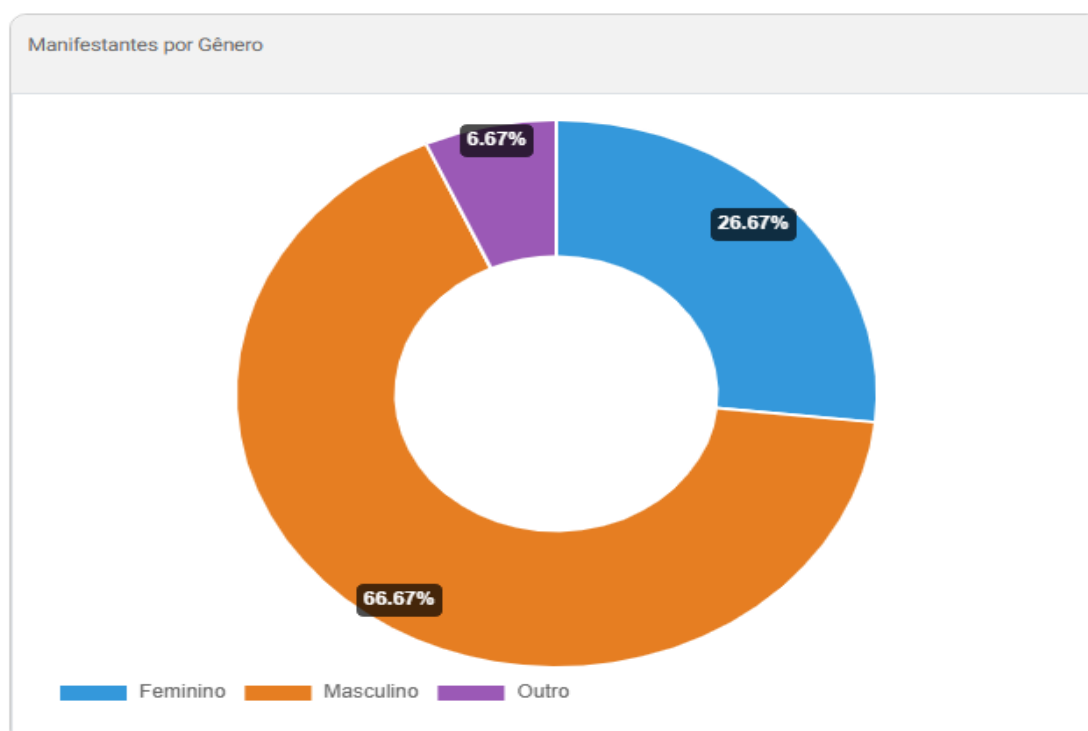
Gráfico-6: Manifestações por Municípios



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: **12** casos não informaram a localidade e **7** casos indicaram a opção **outros**, sem explicitar os motivos. Os casos que identificaram suas localidades equivalem a **9** municípios.

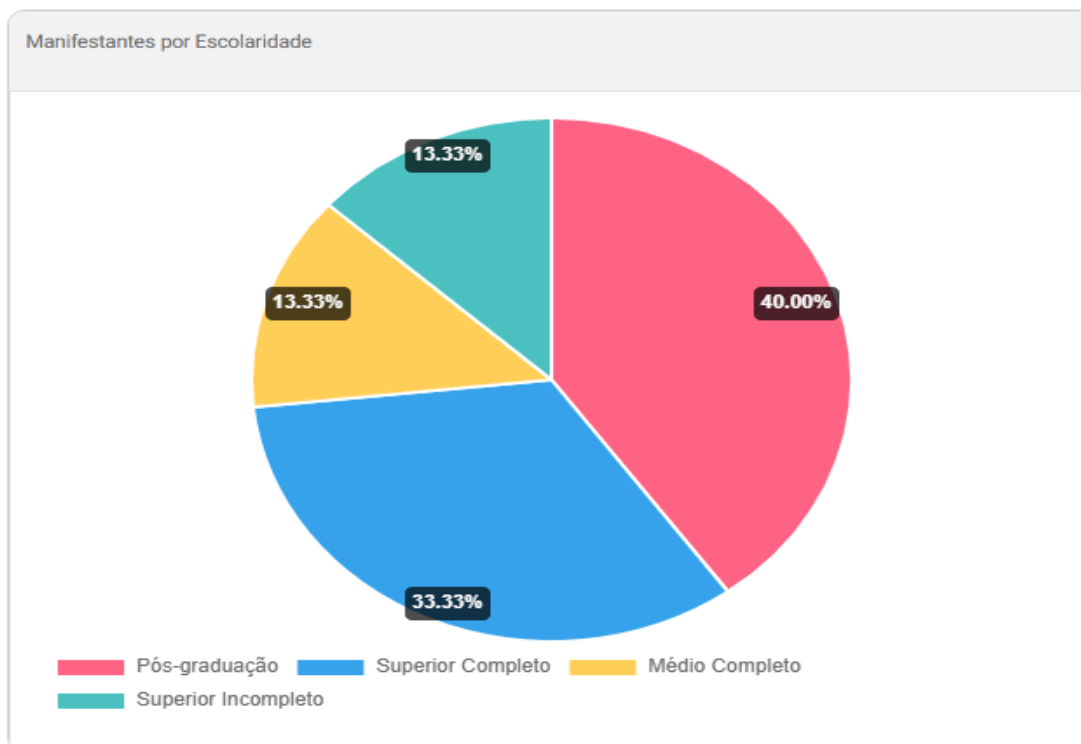
Gráfico-7: Manifestações por Gênero



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

A predominância dos demandantes que fizeram manifestações durante o ano de 2025 são do sexo masculino, equivalendo a **66,67%**, enquanto apenas **26,67%** são do sexo feminino. Por outro lado, **6,67%** escolheram a opção **outro** para sexo.

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 **33,33%** tem formação de nível Superior Completo, enquanto que os níveis de formação de Superior incompleto e Médio completo, tais manifestações concentram **13,33%** em cada tipo de escolaridade.

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 foi extraído do site da CGE-Estatísticas retratando o “Tempo Médio de Resposta em dias”, que, no caso específico, foi de **10,6** dias. Destaca-se que os procedimentos para acesso à informação estão descritos nos artigos 10 a 14 da LAI. No entanto, no art. 5º, há importante determinação para sua efetividade, 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*”. Assim, após realizado o pedido de acesso, o órgão ou a entidade que o recebeu deve conceder imediatamente a informação disponível. Caso isso não seja possível, o órgão deve, em prazo não superior a 20 dias, prorrogável por mais 10 dias, mediante justificativa, fazê-lo.

Portanto, no caso concreto, considerando que o Tempo Médio de Resposta foi de **10,6** dias, a Ouvidoria Setorial e as unidades da Pasta, independentemente da complexidade das informações demandadas, cumpriram com relativa celeridade o atendimento das manifestações. As informações mais detalhadas estão demonstradas no item VII –Tempo de Respostas nos gráficos 21 a 23.

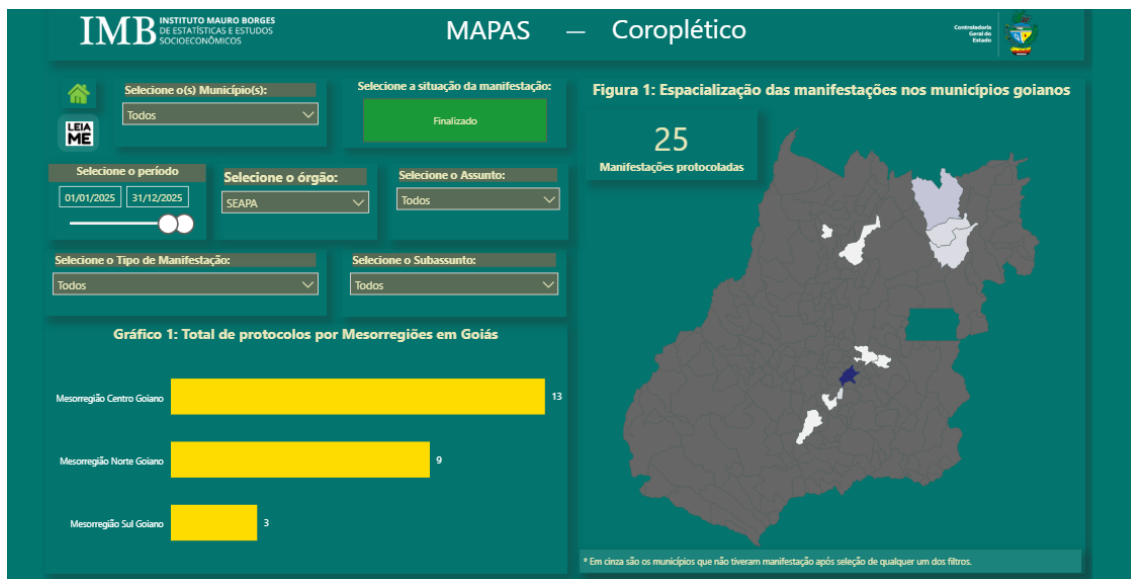
Gráfico -10: Tempo de Resposta – Tempo Médio por Tipo de manifestação



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 **10,6 dias**, ou seja, evidencia a origem da quantidade média por tipologia, como se descreve a seguir: **15,5 – Reclamação**, **11,8 – Denúncia**, **10,4 – LAI**, **7,0 – Elogio** e **6,7 – Sugestão**. Para consulta mais detalhada, sugere-se atentar para os gráficos 1 e 3, respectivamente, Tempo de Resposta por Assunto e Subassunto.

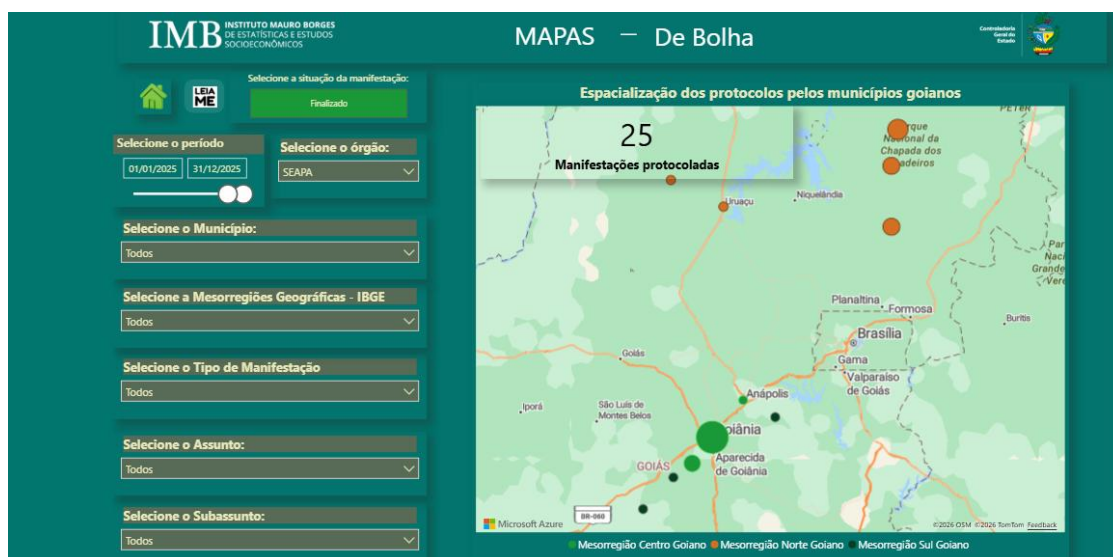
Gráfico-11: Mapa Coroplético Distribuição Manifestações por municípios



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/>)

As manifestações protocoladas pelos municípios, estão distribuídas no mapa do gráfico-12 da seguinte forma: A área cinza são os municípios que não tiveram manifestações. As demais manifestações estão distribuídas no mapa, iniciando pela parte baixa do mapa da seguinte maneira: Edeia-1; Varjão-1; Aragoiânia-2; Goiânia-10; Gameleira de Goiás-1; Anápolis-1; São João D’Aliança-2; Alto Paraíso de Goiás-2; Cavalcante-3; Uruaçu-1 e Campos Verdes-1. Das 25 manifestações protocoladas, foram distribuídas em 3 Mesorregiões, sendo: 13 – Mesorregião Centro Goiano, 9 – Mesorregião Norte Goiano e 3 – Mesorregião Sul 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 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/>)

Com base nos gráficos internos, acima delineados e elaborados na Pesquisa de Satisfação Geral da CGE, constam os seguintes gráficos: Gráfico-1: Média de resolutividade, Gráfico-2: % de manifestações respondidas por Ano e Mês, Gráfico-3: Média de Recomendação por Ano e Mês, Gráfico-4: Quantidade de manifestações com pesquisa por situação de Finalização por Ano e Mês.

Os dados desses gráficos foram elaborados a partir da quantidade de **5** Pesquisas respondidas, obtendo os seguintes resultados: **60%** se refere a Média do índice de **Resolutividade**, a nota Média de Recomendação foi de **9,4** e a manifestação com a pesquisa equivale a **13,5%**.

Em relação ao índice de **60%** de Resolutividade, chama-se a atenção para o fato de que entre os meses de março até julho ocorreu **100%** de Resolutividade e a partir de julho a setembro o índice de Resolutividade caiu para **66,7%**.

Gráfico-14: Pesquisa de Satisfação – Por Finalização

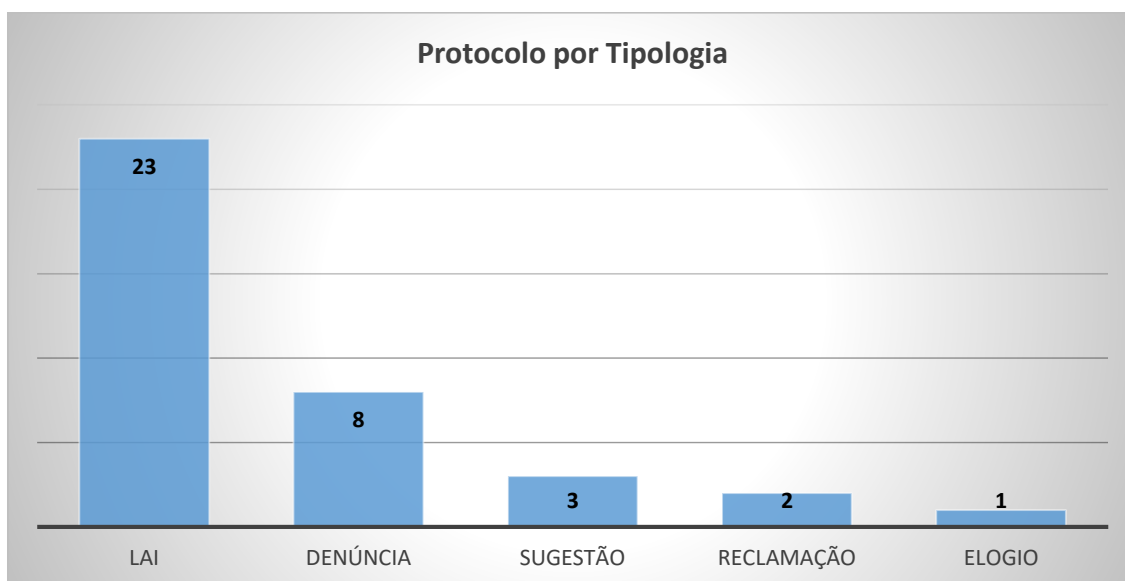


Fonte: Extraído do Sistema de Ouvidoria Setorial da SEAPA (<https://goias.gov.br/controladoria/governo-aberto/canal-para-o-cidadao-falar-com-o-governo-de-goias/>)

Do total de 5 pesquisas de satisfação preenchidas voluntariamente e ou recomendadas nesse gráfico, estão relacionadas às manifestações finalizadas, as quais foram analisadas por tipologias por ocasião das respostas à pesquisa. Os resultados indicam que, em relação as demandas da LAI, 75% delas foram finalizadas, que também se refere ao índice de **resolutividade** e 25% não. Entretanto, a tipologia que mais chama a atenção é a de **Reclamação**, onde se evidencia que **100%** das manifestações não foram finalizadas. Ainda com base no mesmo gráfico, se observa que a Média de Recomendação por Finalização foi de **60%** de finalização e **40%** de não finalização.

VI – TIPOLOGIA E ÁREAS MAIS DEMANDADAS

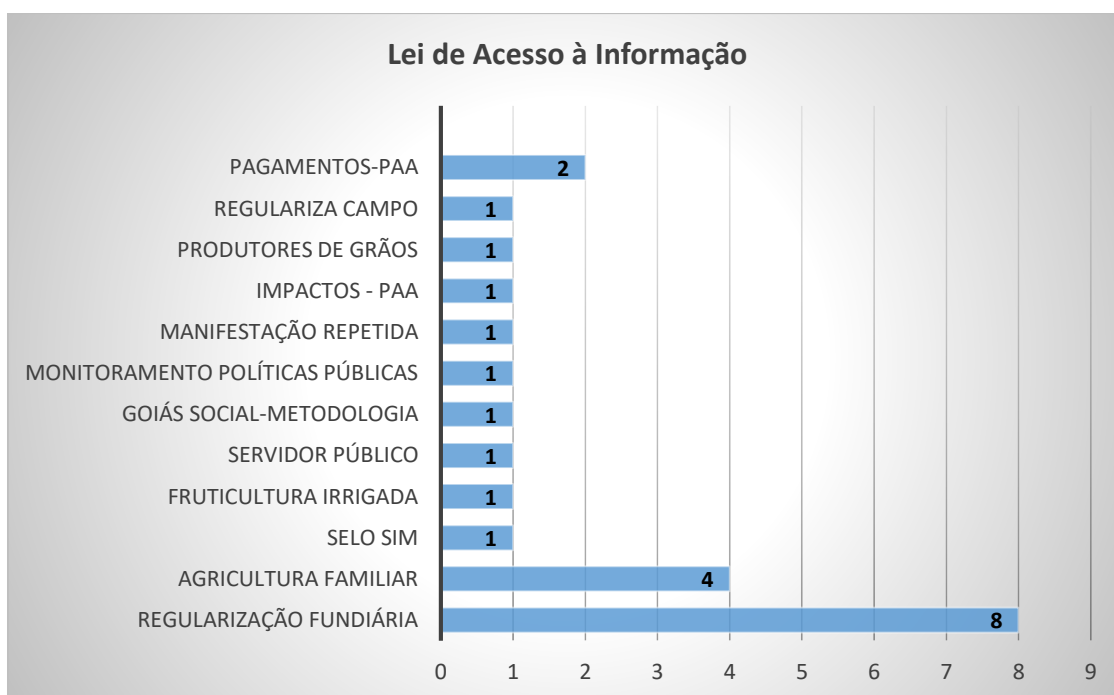
Gráfico-15: Protocolo por Tipo de Manifestação



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

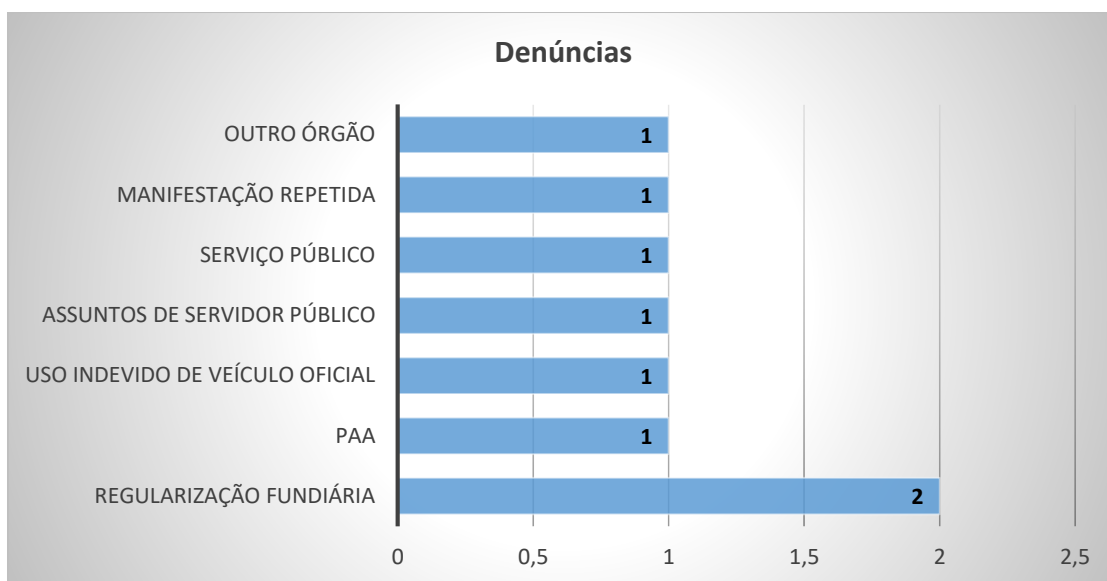
As principais demandas da Ouvidoria Setorial em 2025 foram no total de **37** manifestações, sendo: **LAI** com **62,16%**, seguido de **Denúncia** com **0,21%**, e **Sugestão** com **0,081%**, e **Reclamação** com **0,054%**, e por último **Elogio** com **0,027%**. Nos gráficos abaixo serão demonstrados os assuntos demandados em cada uma das manifestações relacionadas aos protocolos por tipologia constante do gráfico acima.

Gráfico-16: Pedidos de Acesso à Informação (LAI) – Distribuição das 23 solicitações



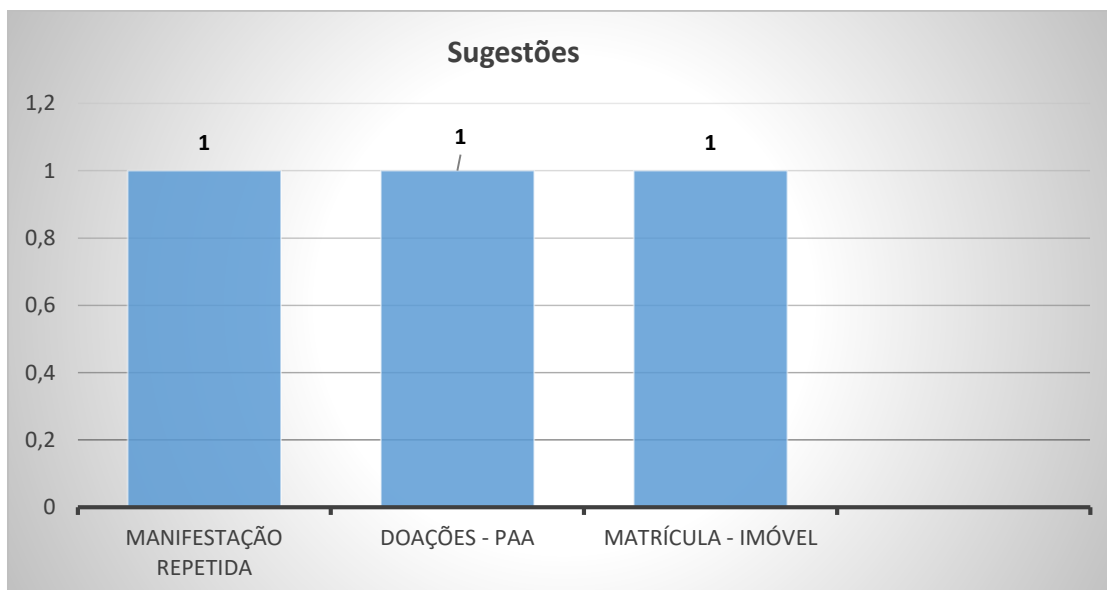
Fonte: Elaborado a partir do Sistema de Ouvidoria Setorial da SEAPA (www.ouvidoriageral.go.gov.br)

Gráfico-17: Denúncias registradas por assuntos - Distribuição das 08 denúncias



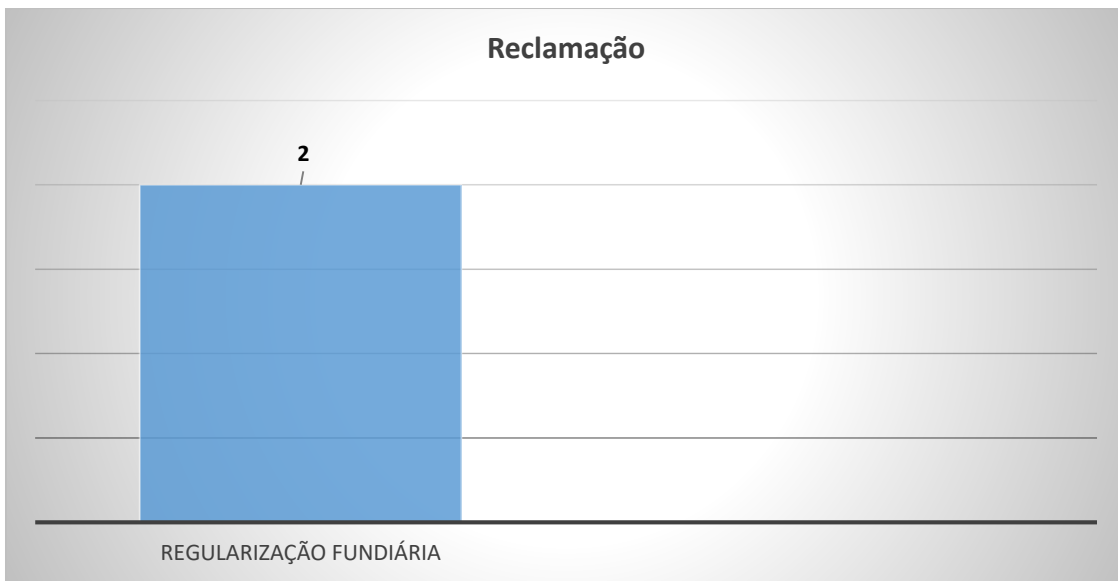
Fonte: Elaborado a partir do Sistema de Ouvidoria Setorial da SEAPA (www.ouvidoriageral.go.gov.br)

Gráfico-18: Sugestões registradas por assuntos - Distribuição das 03 sugestões



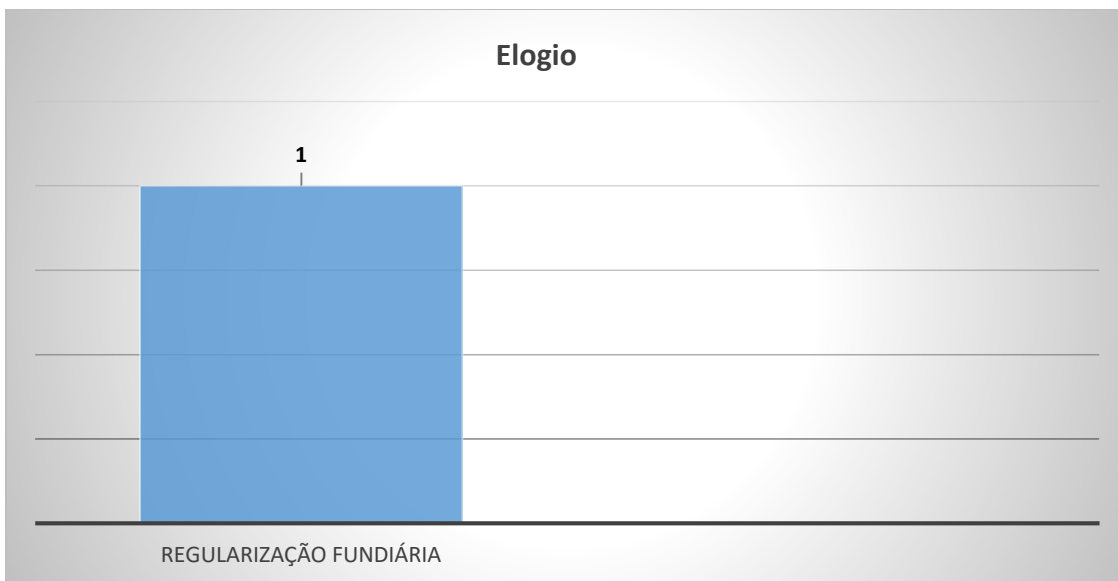
Fonte: Elaborado a partir do Sistema de Ouvidoria Setorial da SEAPA (www.ouvidoriageral.go.gov.br)

Gráfico-19: Reclamação registradas por assunto



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

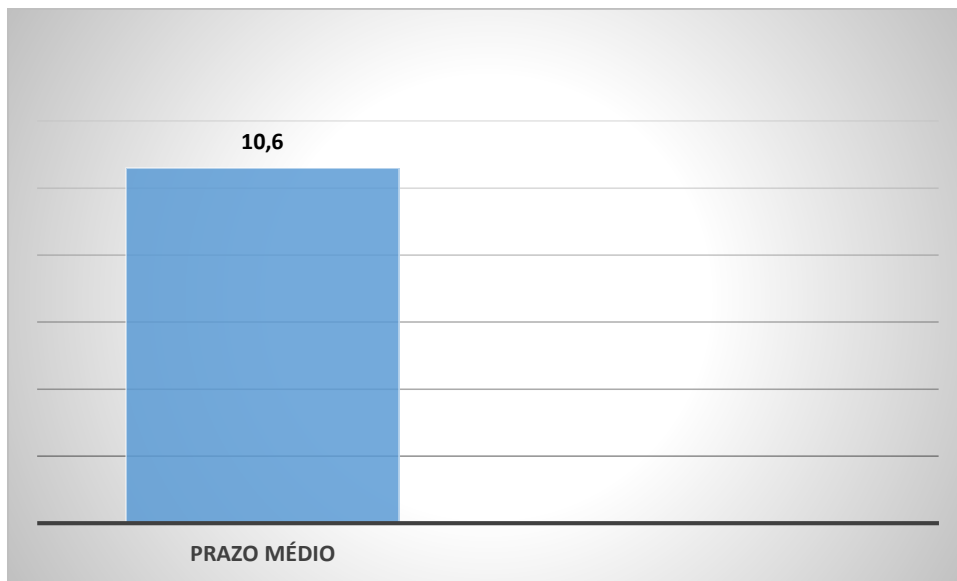
Gráfico-20: Elogio registrado por assunto



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

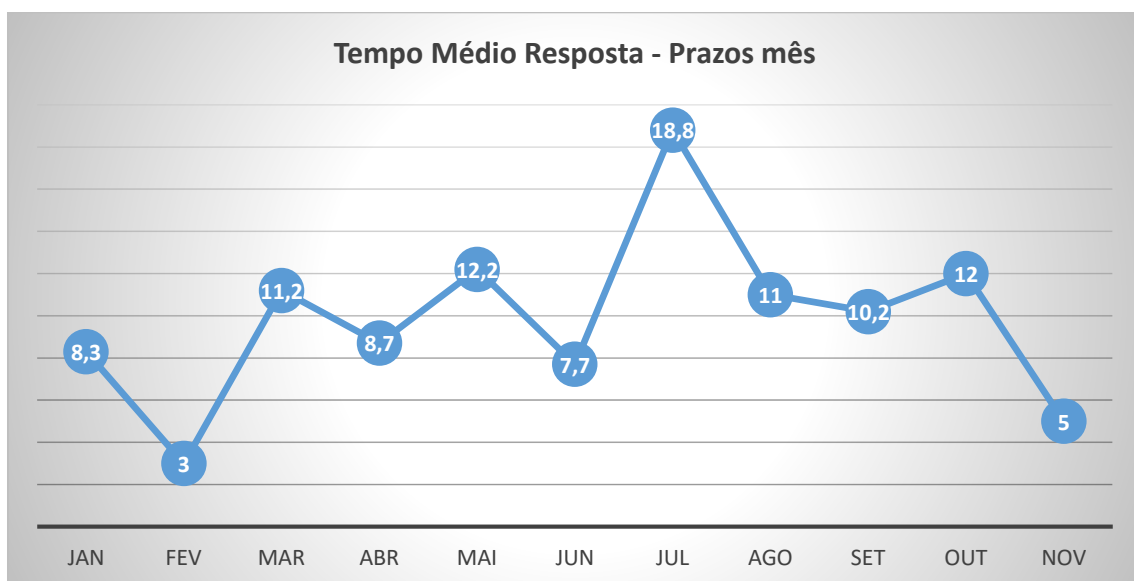
VII – TEMPO DE RESPOSTAS

Gráfico-21: Prazo Médio



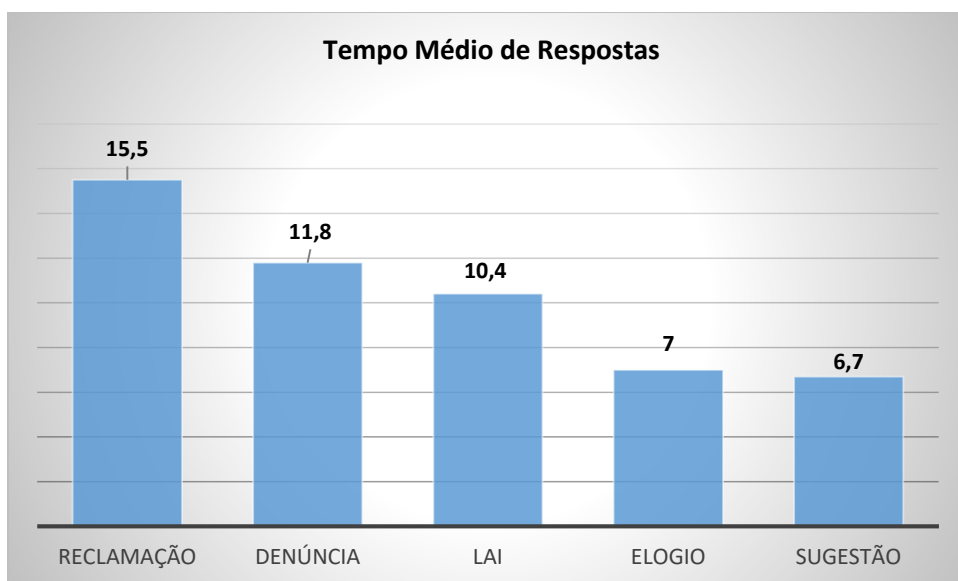
Fonte: Elaborado a partir do Sistema de Ouvidoria Setorial da SEAPA (www.ouvidoriageral.go.gov.br)

Gráfico-22: Tempo Médio de Respostas por Mês



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

Gráfico-23: 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, que totalizam **(37)** 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, tratando dos prazos entre a coleta e tratamento dos dados, bem como apresentando 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 20.

Fechando as análises das informações, restou detalhado o tempo médio das respostas, que foram descritas nos gráficos 21 a 23.

Em suma:

- 1) A quantidade de manifestações do ano de 2025, foram relativamente baixas, sendo esse fator positivo, pois em média ocorreram em torno de **3** demandas por mês. Por outro lado, mesmo tendo esse aspecto positivo, merece atenção o fato de que ocorreram no somatório geral das manifestações, **8** Denúncias e **2** Reclamações. Registra-se ainda que se observa um crescimento de **62,0%** do total das demandas do ano, devido à criação da Lei de Acesso à Informação, que com o advento da mesma, os demandantes têm solicitado de forma indiscriminada qualquer tipo de manifestações que muitas vezes foge ao objetivo da lei;
- 2) Há uma predominância dos respondentes em relação a classificação do sexo: 66,67% deles são do sexo masculino e 26,67% do sexo feminino, enquanto 6,67% preferiram não responder;
- 3) Em relação ao prazo de respostas das manifestações, o prazo médio identificado foi de **10,6** dias. E o tempo médio de respostas por tipologia, ficou assim: Reclamação (15,5 dias), Denúncia (11,8 dias), LAI (10,4 dias), Elogio (7,0 dias) e Sugestão (6,7 dias);
- 4) Quanto a identificação da localidade de origem das demandas, foram identificadas **9** cidades (ver gráfico-6 manifestações por Municípios). Enquanto que 0,32% não informaram sua localidade e 0,18% escolheram a opção outros;
- 5) As pesquisas de satisfação respondidas voluntariamente, totalizam apenas 5 respostas, ou seja, apenas 0,13% fizeram alguma recomendação. Entende-se que a Recomendação é a nota indicada com base numa escala de 0 a 10. Partindo dessa premissa, consideramos que o universo de respondentes é Muito Baixo – e isso influencia diretamente na avaliação dos trabalhos

finalizados para efeitos estatísticos, pois de alguma forma os respondentes preferiram por algum motivo não se manifestar.

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

IX – RECOMENDAÇÕES

- 1) Realizar junto às unidades administrativas da Pasta que, ao receberem da Ouvidoria Setorial, envidem esforços no sentido de, junto com a equipe da unidade administrativa correspondente, darem respostas com a maior brevidade possível, para que o prazo médio atual seja reduzido a índices inferiores a 2 dígitos, ou seja, abaixo de 10,6 o que impactará consequentemente os tempos médios mensais das manifestações;
- 2) Em relação à baixa adesão dos respondentes, efetuarem o preenchimento das pesquisas, além da celeridade das unidades administrativas, recomenda-se aos ouvidores a gestão por ocasião do envio das respostas aos demandantes, insistirem para que possam acessar os canais e responder à pesquisa de satisfação, que diz respeito a sua percepção relacionada à qualidade do atendimento de uma forma geral, bem como da presteza, clareza e transparência da informação;
- 3) Sobre as tipologias e das áreas mais demandadas como retratadas nos gráficos 16 a 20 (ver gráficos), recomenda-se que as áreas da Agricultura Familiar/PAA e Regularização Fundiária possam identificar os assuntos mais demandados e transformarem as manifestações que forem possíveis de acordo com sua natureza, em Transparência Ativa, ou seja, elaborando informações e inserindo-as no site da unidade administrativa da Pasta, para, se forem solicitadas em outro momento, seja enviado o link, onde o demandante buscará sua resposta, evitando assim retrabalhos;
- 4) Por último, recomenda-se que a Ouvidoria Setorial, ao receber as manifestações, além da triagem/classificação e o tratamento da solicitação, proceda as considerações/ajustes e até pedidos de esclarecimentos aos demandantes, se necessário, pois muitas vezes eles não sabem a quem se dirigir e também não se expressam corretamente quanto a tipologia do conteúdo desejado, chegando muitas vezes a classificar seu pedido como denúncia ou reclamação, porém o conteúdo diz respeito a algum pedido de informação.

X - CONCLUSÃO

Este relatório de Gestão evidenciou os principais indicadores e resultados das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Setorial da SEAPA em 2025. 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), as quais estão 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 aqui apresentadas têm como objetivo essencial proporcionar aos gestores da Pasta uma visão completa dos dados coletados e interpretados, possibilitando, assim, que tenham subsídios norteadores para tomada de decisões e melhoria da qualidade no atendimento ao cidadão e aprimoramento da transparência pública.

É fundamental, outrossim, que cada colaborador seja, antes de tudo, conscientizado sobre a importância de se trabalhar com qualidade e de prestar atendimento eficiente ao cidadão, pois, em relação a este, percebe-se, claramente, que a sociedade tem elevado sua exigência para uma excelente prestação de serviços (até porque eles são os destinatários finais de todas as ações da administração pública).

É o Relatório, que submetemos à

Superior Consideração.