



RELATÓRIO

SEGUNDO QUADRIMESTRE

OUVIDORIA SETORIAL/SEAPA/2026

Secretaria de Estado
de Agricultura,
Pecuária e
Abastecimento



**Secretaria de Estado
de Agricultura,
Pecuária e
Abastecimento**





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 - ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS	6
III - ANÁLISE DOS INDICADORES E RESULTADOS	12
IV - ANÁLISE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO	15
V - TIPOLOGIA E ÁREAS MAIS DEMANDADAS	17
VI - TEMPO DE RESPOSTAS	20
VII - CONSIDERAÇÕES	22
VIII - RECOMENDAÇÕES	23
IX - CONCLUSÃO	24

I - APRESENTAÇÃO

Em atendimento ao Despacho nº 40/2026/GAB (SEI nº 89101602), em referência ao Despacho nº 408/2026/SOI (SEI nº 89006940), que orienta esta Ouvidoria Setorial quanto à elaboração do Relatório Gerencial Quadrimestral de Ouvidoria, apresenta-se o presente documento em observância ao disposto nos arts. 27 e 28 da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, bem como ao art. 24, inciso VI, do Decreto Estadual nº 10.391/2024, que estabelece, dentre as competências das Ouvidorias Setoriais, a elaboração de relatórios estatísticos e gerenciais fundamentados na análise e apuração de suas principais atividades.

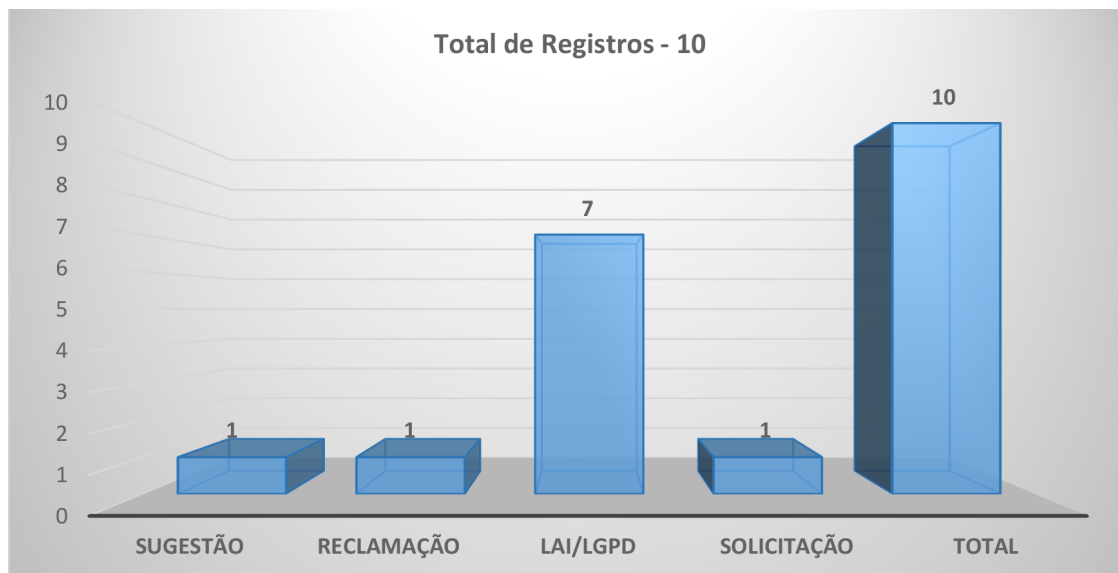
A elaboração deste relatório tem por finalidade fortalecer os princípios da transparência, da eficiência e da melhoria contínua dos serviços públicos, por meio da consolidação e análise dos dados relativos às manifestações registradas no período. Nos termos da legislação vigente, o relatório deve ser submetido à apreciação da Alta Administração para conhecimento, aprovação e posterior divulgação no sítio eletrônico institucional da Secretaria de Estado de Agricultura, Pecuária e Abastecimento (SEAPA), até o 15º (décimo quinto) dia do mês subsequente ao encerramento do quadrimestre.

Nesse contexto, em consonância com o planejamento estabelecido pela Ouvidoria Setorial (SEI nº 88972795) e observados os prazos definidos no cronograma de execução, procedeu-se à análise dos indicadores de desempenho referentes ao segundo quadrimestre de 2026, cujos resultados são apresentados a seguir, oferecendo subsídios para a tomada de decisão, o aprimoramento da gestão e o fortalecimento dos mecanismos de participação e controle social.

II - 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.

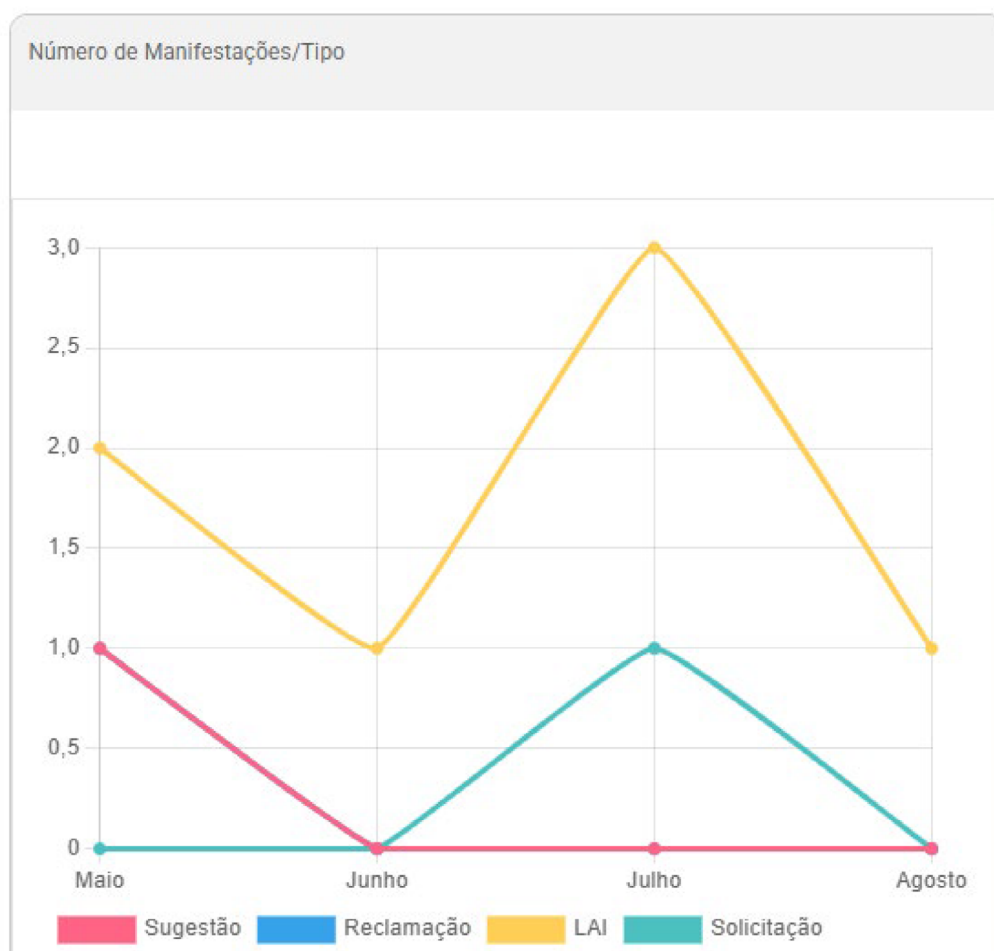
Gráfico-1 Manifestações do Período Selecionado



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 - Sugestão; 1 – Reclamação; 7 - LAI/LGPD; e 1 - Solicitação.

Gráfico-2 Manifestações recebidas/tratadas por mês

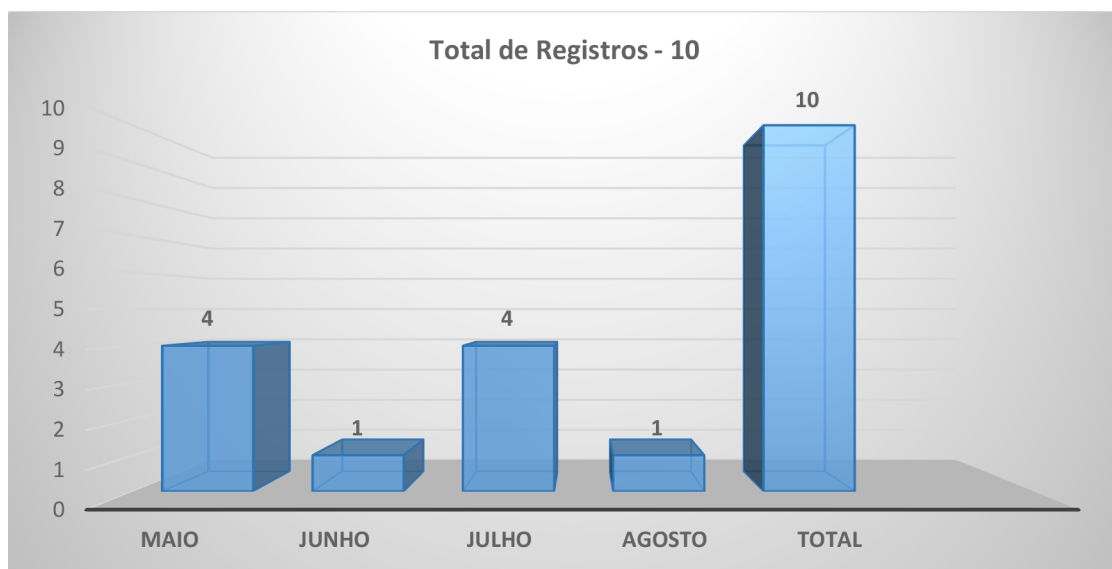


Fonte: Elaborado a partir do Sistema de Ouvidoria Setorial da SEAPA (www.ouvidoriageral.go.gov.br)

No Gráfico-2, com base nas tipologias legendadas, seguindo a mesma sequência, se observa o seguinte: em relação a tipologia Sugestão ocorreu 1 no mês de maio; Reclamação – 1 também no mês de maio; já em relação à Lei de Acesso a Informação (LAI), ocorreram: 2 em maio, 1 em junho, 3 em julho e 1 em agosto. Por último, a tipologia Solicitação que ocorreu 1 em julho.

A partir das linhas de tendências pode se observar a distribuição mensal das tipologias ocorridas no universo das 10 manifestações ocorridas durante o segundo quadrimestre do ano de 2026, se destacando uma concentração maior manifestações na tipologia da LAI.

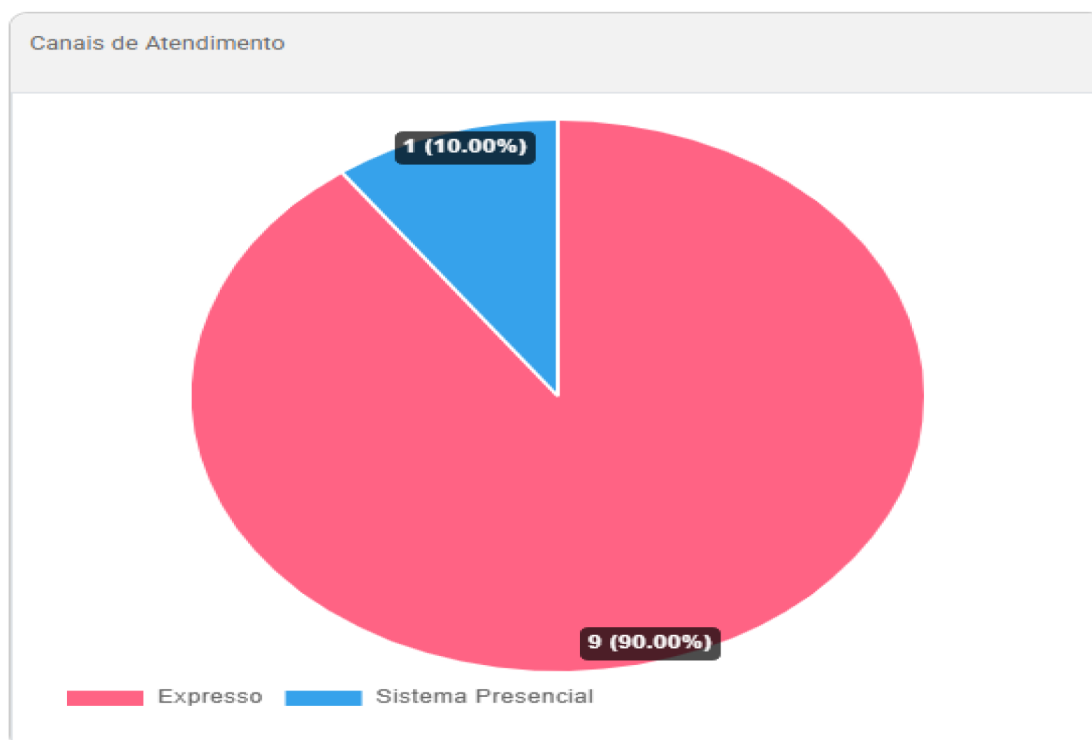
Gráfico-3 Manifestações tratadas por mês



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

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

Gráfico-4: Canais de Atendimento

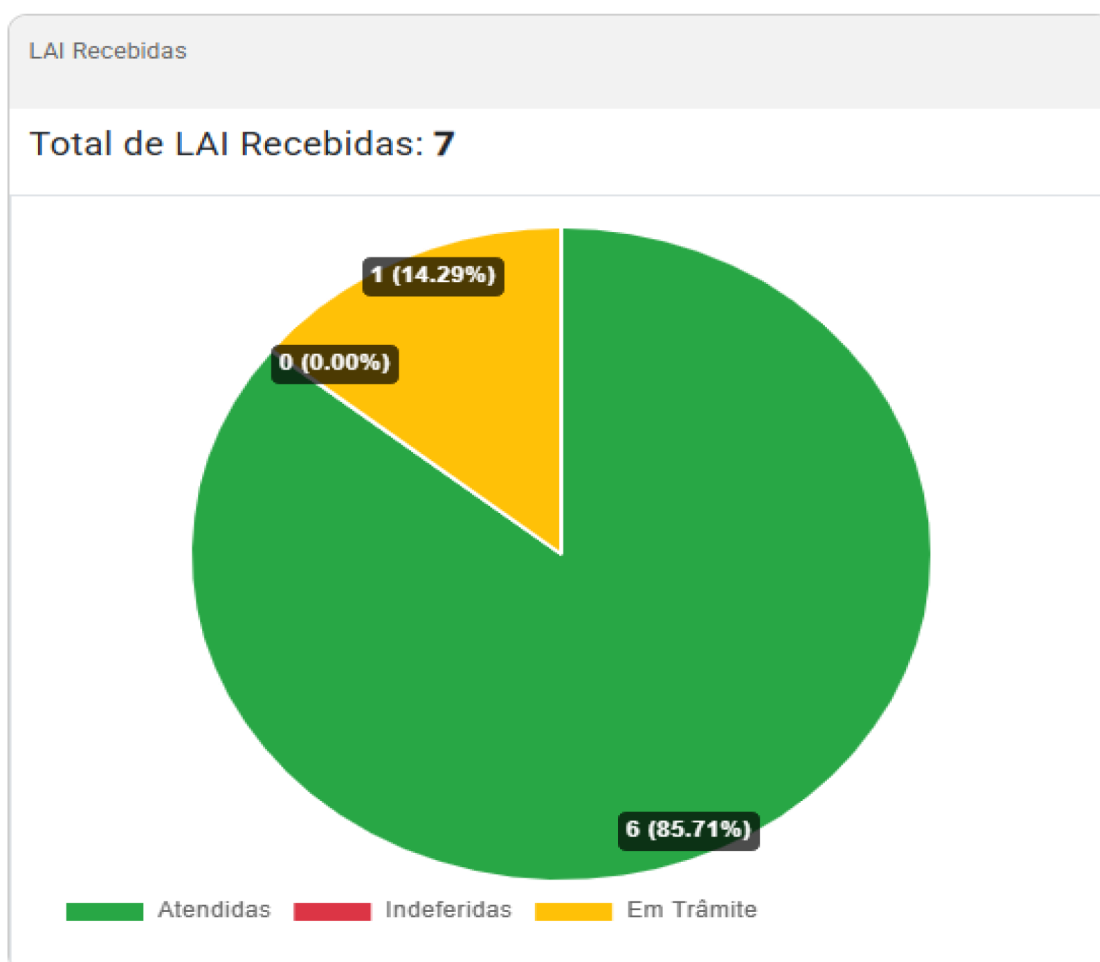


Fonte: Extraído do Sistema de Ouvidoria Setorial da SEAPA (www.ouvidoriageral.go.gov.br)

Observa-se no gráfico dos canais de atendimento que das 09, ou seja, 90% das manifestações foram iniciadas pela Canal Expresso criado pelo Estado de Goiás e apenas 01, ou seja, 10% das demandas ocorreram pelo Sistema Presencial da própria Ouvidoria da SEAPA.

Portanto, se evidencia que, 90% das demandas destinadas para a SEAPA foram manifestadas por meio do Sistema Expresso consolidando cada vez mais como canal oficial para captação das demandas de Ouvidoria da Pasta. Por outro lado, se confirma também a redução significativa de demandas diretas nos canais próprios da Pasta.

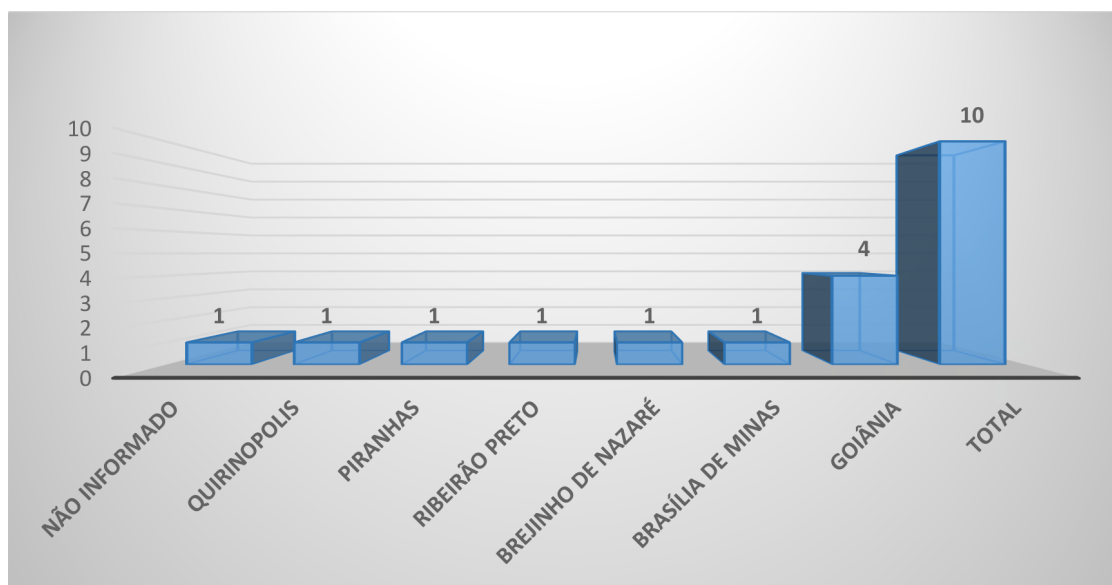
Gráfico-5: LAI Recebidas



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

No gráfico-5 acima observa-se que, do total de 7 LAI recebidas, 85,71% foram atendidas e apenas 1 caso, ou seja, 14,29% ainda se encontra em trâmite até o fechamento do segundo quadrimestre. Por outro lado, registra-se que nenhuma das manifestações foram indeferidas, obtendo assim um alto índice de resolutividade.

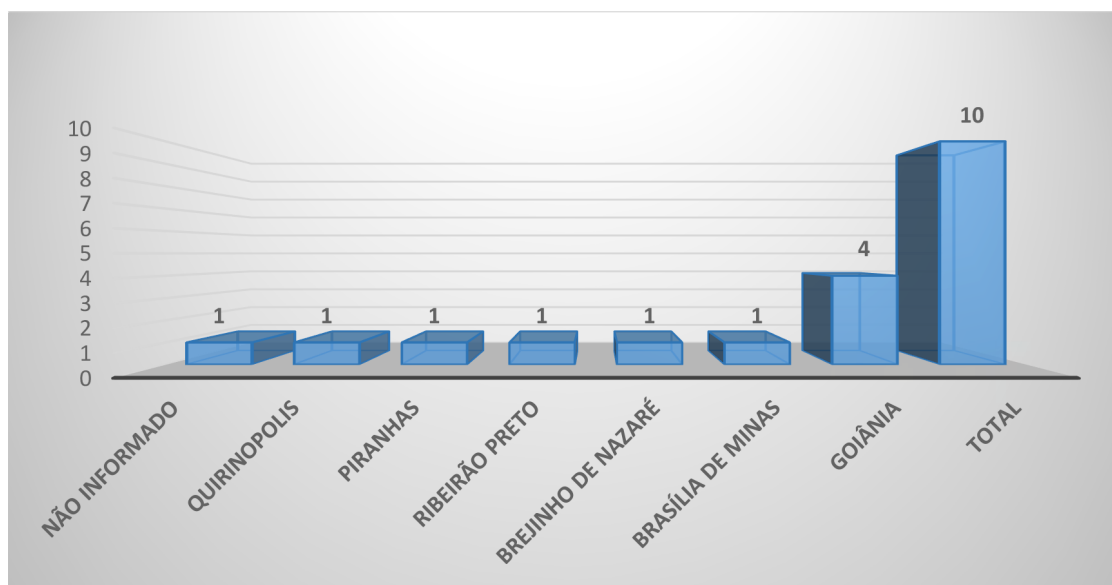
Gráfico-6: Manifestações por Municípios



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 predominantemente informaram sua origem e apenas 1 caso não prestou essa informação da localidade, ou seja, 10%.

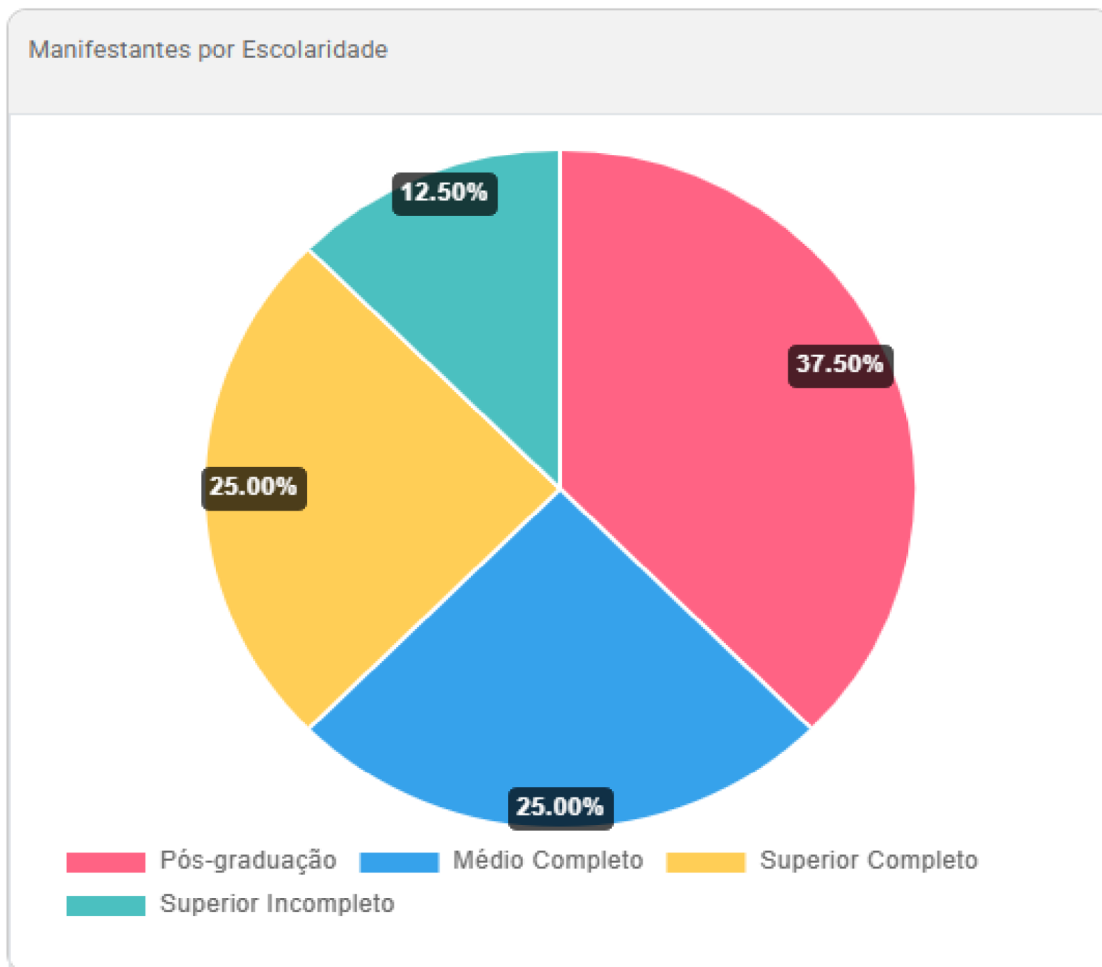
Gráfico-7: Manifestações por Gênero



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

Em relação as manifestações por gênero evidenciadas no segundo quadrimestre/2026, constatou-se que, ocorreram na razão de 50% para cada tipo de sexo, evidenciando um crescimento de 30% manifestantes do sexo feminino, comparado aos 20% de manifestações no primeiro quadrimestre/2026.

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 37,5% deles possuem Pós-graduação e 25,0% tem formação de nível Superior Completo, enquanto 12,5% possuem nível de formação de Superior incompleto e 25,0% possuem Ensino Médio Completo.

III – 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-9 retrata o “Tempo Médio de Resposta em dias”, considerando o total de (44) dias no período de maio a agosto, obtendo a média de 11,6 dias. Considerando que o universo de demandas é relativamente baixo, o tempo médio de resposta, poderia ter sido inferior aos dois dígitos como destacado, sendo assim, necessária maior celeridade para baixar ainda mais esse tempo de resposta, como se pode observar a seguir na análise do tempo médio por tipo de manifestação.

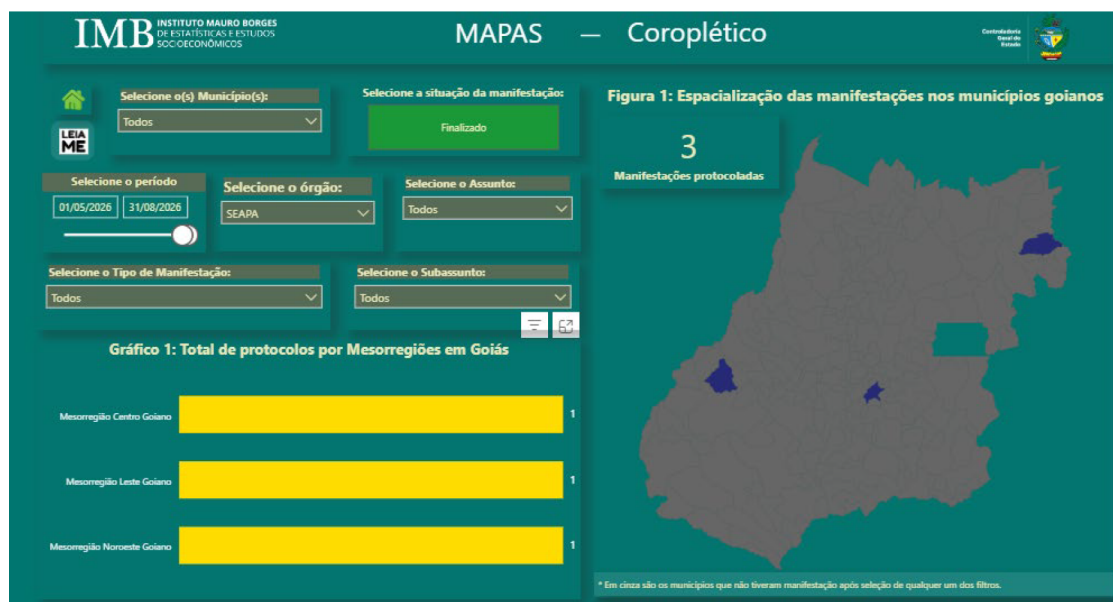
Gráfico -10: Tempo de Resposta – Tempo Médio por Tipo de manifestação



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, evidenciando a origem da quantidade de dias gastos efetivamente por tipologia, como se descreve a seguir: 15,0 (dias) para Reclamação; 14,0 (dias) para Sugestão; 13,0 (dias) para Solicitação e 10,6 (dias) para LAI, obtendo assim, um prazo médio de 11,6 dias. Considerando que, mediante um número baixo de manifestações no período de maio a agosto, se observa que, o prazo médio para finalização da demanda, ainda é muito alto.

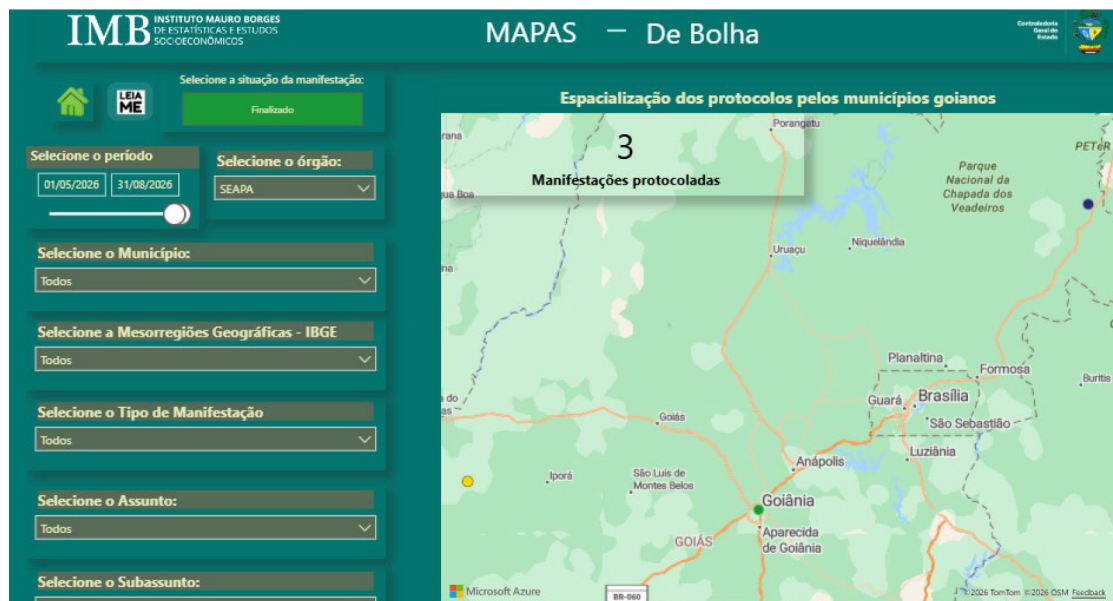
Gráfico-11: Mapa Coroplético Distribuição Manifestações por municípios



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 superior do mapa da seguinte maneira: Posse-1; Goiânia-1; Piranhas-1. Das 3 manifestações protocoladas, foram distribuídas em 3 Mesorregiões, sendo: 1 – Mesorregião Centro Goiano, 1 – Mesorregião Leste Goiano e 1 – Mesorregião Noroeste 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.

IV – 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. Portanto, com base nas respostas dos demandantes, pode se observar com base nos gráficos internos acima delineados e extraídos da Pesquisa de Satisfação Geral da CGE, destacando que ocorreu resposta de satisfação apenas no mês de julho, veja os seguintes gráficos: Gráfico-1: Média de resolatividade (50%); Gráfico-2: (25,0%) de manifestações respondidas por Ano e Mês, equivalendo a (10,0%) de média; Gráfico-3: Média de Recomendação por Ano e Mês (10,0%) e por último o Gráfico-4: Quantidade de manifestações com pesquisa por situação de Finalização parcial por Ano e Mês, de (1). Diante dessas informações, mesmo com apenas uma pesquisa respondida se obteve a (10,0) a nota média de recomendação.

Gráfico-14: Pesquisa de Satisfação – Por Finalização

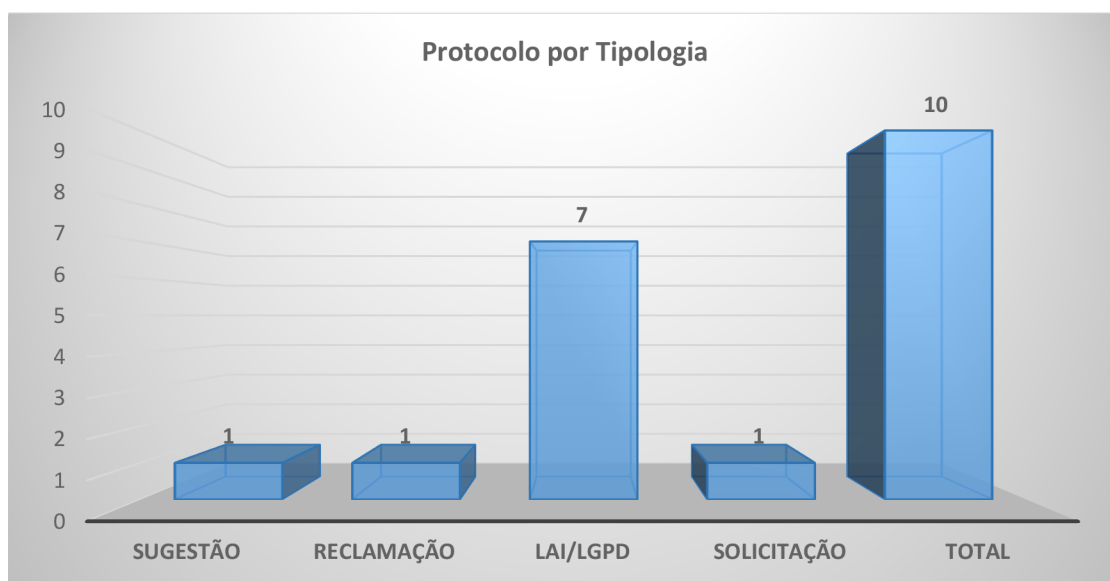


Fonte: Extraído do Sistema de Ouvidoria Setorial da SEAPA (<https://goias.gov.br/controladoria/governo-aberto/canal-para-o-cidadao-falar-com-o-governo-de-goias/>)

No gráfico-14, Pesquisa de Satisfação por Finalização, pode se observar nos (3) gráficos internos, as seguintes informações: Gráfico-1: Média de Recomendação por Finalização mesmo sendo parcial foi 100% validada; Gráfico-2: Quantidade de Pesquisa por Órgão e Finalização, foi de apenas (1) o total de Pesquisa, já o Gráfico-3: Demonstra que o 100% de Pesquisa por Tipo de Manifestação e Finalização se refere a LAI.

V – TIPOLOGIA E ÁREAS MAIS DEMANDADAS

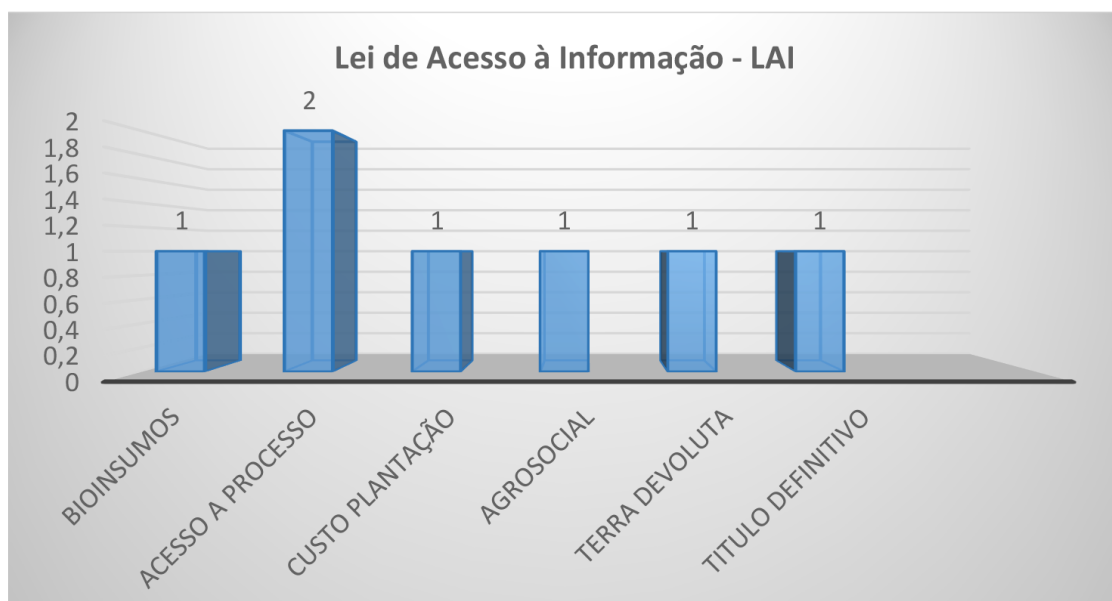
Gráfico-15: Protocolo por Tipo de Manifestação



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/>)

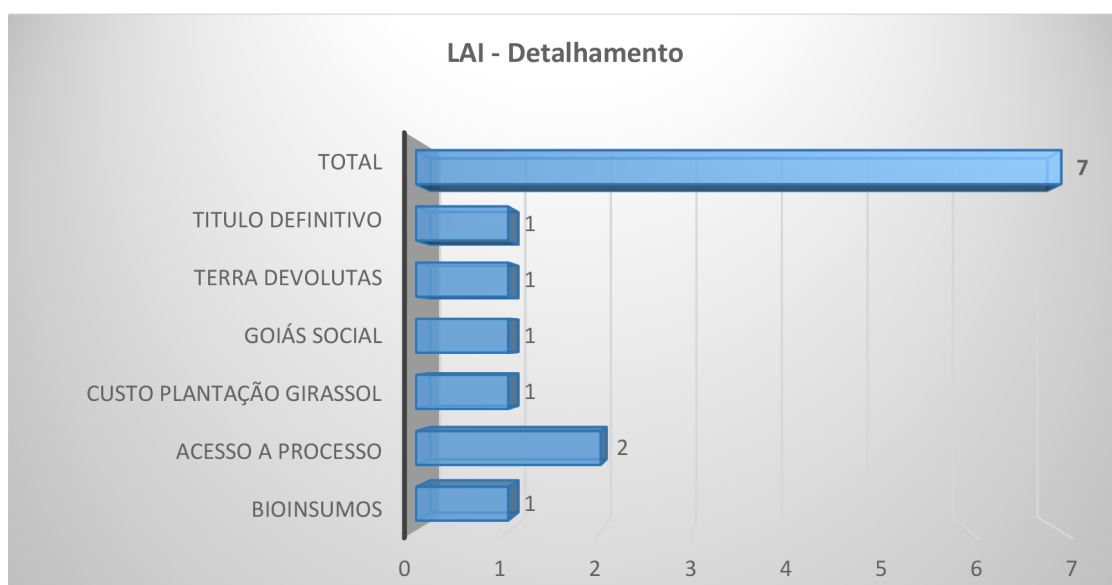
As demandas da Ouvidoria Setorial, no segundo quadrimestre de 2026, como retratadas no gráfico-15, totalizaram 10 manifestações, sendo: Sugestão com 10%; Reclamação com 10,0%; LAI/LGPD com 70,0% e por último Solicitação com 10,0%. Nos gráficos 16, 17 e 18 abaixo acham-se demonstrados os assuntos demandados em cada uma das manifestações relacionadas aos protocolos por tipologia constante do gráfico acima.

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



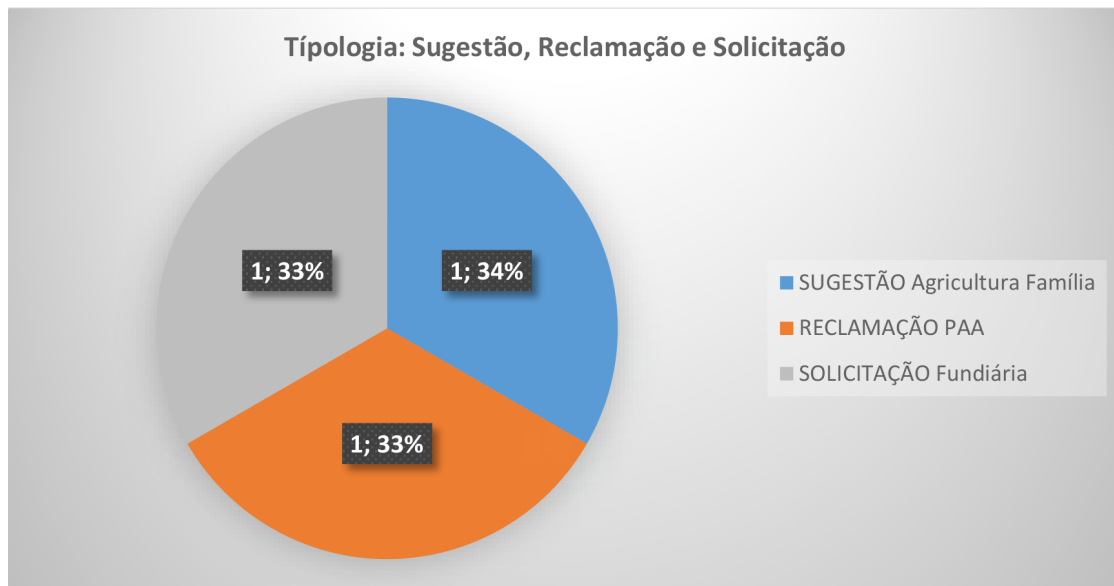
Fonte: Elaborado a partir do Sistema de Ouvidoria Setorial da SEAPA (www.ouvidoriageral.go.gov.br)

Gráfico-17: Detalhamento da Lei de Acesso à Informação – LAI



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

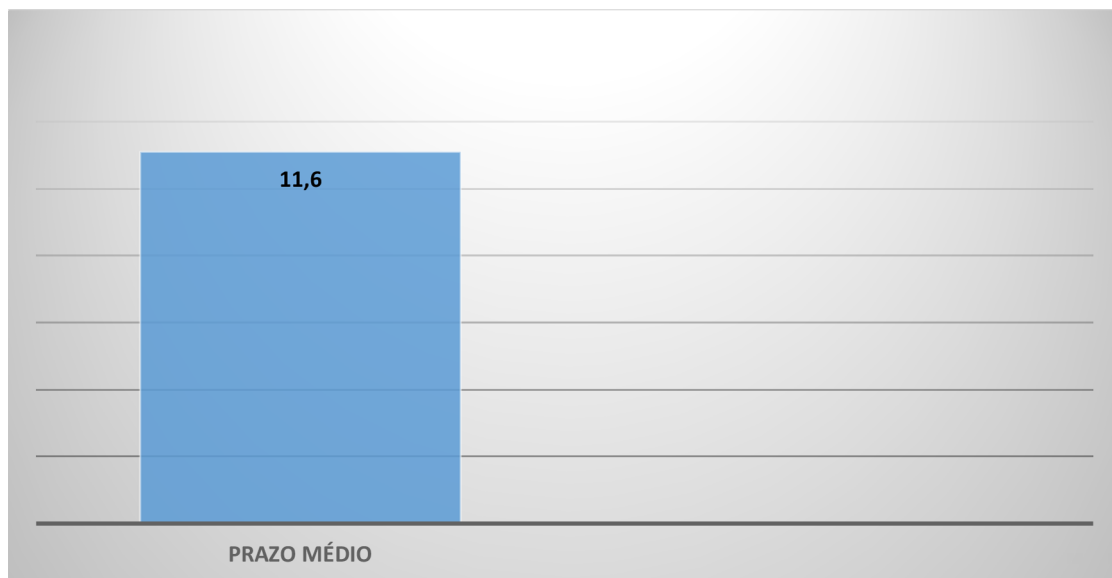
Gráfico-18: Tipologias demandadas: Sugestão, Reclamação e Solicitação



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

VI – TEMPO DE RESPOSTAS

Gráfico-19: Prazo Médio



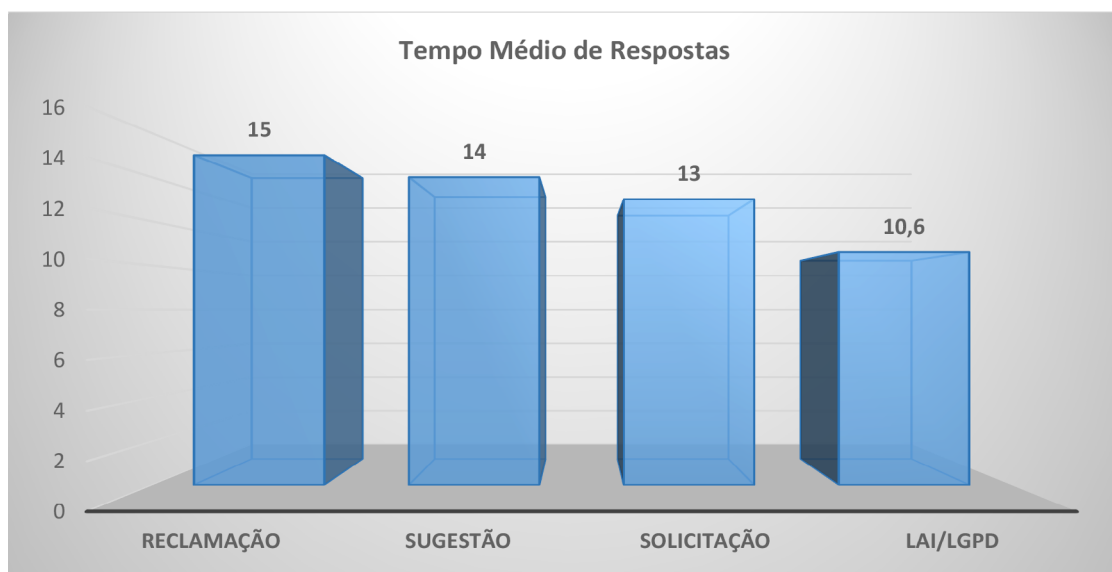
Fonte: Elaborado a partir do Sistema de Ouvidoria Setorial da SEAPA (www.ouvidoriageral.go.gov.br)

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)

VII – CONSIDERAÇÕES

A análise dos indicadores da Ouvidoria Setorial da Secretaria de Estado de Agricultura, Pecuária e Abastecimento (SEAPA), referente ao segundo quadrimestre de 2026, demonstra que a unidade manteve regularidade no tratamento das manifestações recebidas, assegurando o atendimento integral das demandas concluídas dentro do período analisado.

Verificou-se que o volume de manifestações permaneceu reduzido, totalizando 10 registros, o que indica relativa estabilidade na demanda pelos serviços de ouvidoria da Pasta. Destaca-se que 70% das manifestações corresponderam a pedidos de acesso à informação (LAI/LGPD), evidenciando que a principal interação dos cidadãos com a Ouvidoria da SEAPA permanece relacionada à busca por informações públicas e ao exercício dos direitos de acesso à informação.

Observa-se ainda que o Canal Expresso se consolidou como principal meio de comunicação entre os cidadãos e a Administração Pública Estadual, representando 90% das manifestações registradas no período. Tal cenário reforça a importância da contínua modernização dos canais digitais de atendimento ao público.

No tocante à resolutividade, os resultados demonstram desempenho satisfatório, especialmente nas manifestações da Lei de Acesso à Informação, nas quais não foram registrados indeferimentos e houve elevado índice de atendimento das solicitações apresentadas.

Quanto aos aspectos sociodemográficos dos manifestantes, verificou-se participação equilibrada entre os gêneros masculino e feminino, bem como predominância de usuários com nível superior completo ou pós-graduação, indicando que os cidadãos que utilizam os serviços da Ouvidoria possuem, em sua maioria, elevado grau de escolaridade.

Embora os prazos médios de resposta permaneçam dentro dos limites legais e regulamentares, constatou-se oportunidade de aperfeiçoamento na redução do tempo médio de tramitação das demandas, especialmente considerando o reduzido volume de manifestações recebidas durante o quadrimestre.

Por fim, os resultados da Pesquisa de Satisfação demonstram percepção positiva dos usuários que responderam ao instrumento de avaliação. Contudo, o baixo índice de participação dos manifestantes impede conclusões estatisticamente mais representativas acerca da satisfação geral dos usuários dos serviços prestados pela Ouvidoria Setorial.

VIII – RECOMENDAÇÕES

Considerando os resultados apurados e visando ao fortalecimento contínuo da atividade de ouvidoria no âmbito da SEAPA, recomenda-se:

1. Redução do Tempo Médio de Resposta

Promover o acompanhamento sistemático dos prazos de atendimento junto às áreas técnicas responsáveis pelas respostas, buscando reduzir o tempo médio de tramitação das manifestações e aumentar a eficiência do processo de atendimento ao cidadão.

2. Fortalecimento da Transparência Ativa

Ampliar a divulgação de informações de interesse público no Portal Institucional da SEAPA, especialmente aquelas relacionadas aos assuntos mais demandados por meio da Lei de Acesso à Informação, reduzindo a necessidade de solicitações recorrentes.

3. Ampliação da Participação na Pesquisa de Satisfação

Implementar ações de incentivo ao preenchimento da pesquisa de satisfação pelos usuários, aumentando a representatividade dos indicadores de avaliação dos serviços prestados pela Ouvidoria.

4. Aperfeiçoamento da Gestão das Demandas

Realizar monitoramento periódico das tipologias mais recorrentes, permitindo a identificação de temas sensíveis, oportunidades de melhoria institucional e prevenção de eventuais falhas na prestação dos serviços públicos.

5. Capacitação Permanente

Estimular a participação dos servidores envolvidos no tratamento de manifestações em capacitações promovidas pela Controladoria-Geral do Estado e demais órgãos especializados, visando à padronização dos procedimentos e ao aprimoramento das respostas encaminhadas aos cidadãos.

6. Consolidação dos Canais Digitais

Manter o fortalecimento do Canal Expresso como principal ferramenta de acesso da população aos serviços de ouvidoria, promovendo ampla divulgação do sistema e orientações sobre sua utilização.

IX – CONCLUSÃO

A análise dos dados relativos ao segundo quadrimestre de 2026 evidencia que a Ouvidoria Setorial da Secretaria de Estado de Agricultura, Pecuária e Abastecimento desempenhou suas atribuições de forma satisfatória, observando os princípios da transparência, eficiência, participação social e controle social previstos na Lei Federal nº 13.460/2017.

Durante o período analisado foram registradas 10 manifestações, com predominância de demandas relacionadas à Lei de Acesso à Informação, representando 70% do total recebido. Todas as manifestações foram devidamente tratadas pela unidade, não sendo identificados passivos relevantes ou comprometimento da capacidade operacional da Ouvidoria.

Os indicadores analisados demonstram adequado nível de resolutividade das demandas, utilização predominante dos canais digitais disponibilizados pelo Estado e participação equilibrada dos diferentes perfis de usuários. Verificou-se, ainda, desempenho positivo quanto ao atendimento das solicitações de acesso à informação, sem registros de indeferimentos no período.

Apesar dos resultados favoráveis, identificaram-se oportunidades de aprimoramento relacionadas à redução dos prazos médios de resposta, ao aumento da participação dos cidadãos na pesquisa de satisfação e ao fortalecimento das ações de transparência ativa.

Dessa forma, conclui-se que a Ouvidoria Setorial da SEAPA alcançou desempenho satisfatório no segundo quadrimestre de 2026, contribuindo para o fortalecimento da governança pública, da transparência institucional e do aperfeiçoamento contínuo dos serviços prestados à sociedade.

É o Relatório, que submetemos à
Superior Consideração.

**Secretaria de Estado
de Agricultura,
Pecuária e
Abastecimento**

