

**OUVIDORIA ADJUNTA DA AGRODEFESA**

**RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA 2024**



## Ficha Técnica

GOVERNADOR DO ESTADO DE GOIÁS

**Ronaldo Ramos Caiado**

VICE-GOVERNADOR

**Daniel Elias Carvalho Vilela**

PRESIDENTE DA AGÊNCIA GOIANA DE DEFESA AGROPECUÁRIA

**José Ricardo Caixeta Ramos**

DIRETORIA DE GESTÃO INTEGRADA

**Renan Willian Martins de Abreu**

DIRETORIA DE DEFESA AGROPECUÁRIA

**Rafael Vieira Costa**

CHEFIA DE GABINETE

**Vinícius Lima Teixeira**

OUVIDORIA ADJUNTA AGRODEFESA

**Karla Caetano Fernandes – Titular**

**Jacqueline Pereira Gomes – Suplente**

# Sumário

1. Introdução.....	4
2. Manifestações por tipologia e suas definições.....	5
Figura 1: Página da Ouvidoria no EXPRESSO:.....	6
3. Manifestações protocoladas na Ouvidoria Adjunta da Agrodefesa em 2023.....	6
Gráfico 1: Número total de atendimentos no S GO — manifestações registradas (2023).....	7
Gráfico 2: Quantidade de manifestações no ano de 2022 – Agrodefesa.....	7
Mapa 1: Espacialização das manifestações por mesorregião (IBGE) do Estado de Goiás.....	8
Gráfico 3: Manifestações por município – 2023.....	8
4. Manifestações protocoladas por tipo.....	9
Gráfico 4 : Quantidade de protocolo por tipo de manifestação – (Jan a Jun 2023).....	9
Gráfico 5 : Quantidade de protocolo por tipo de manifestação – (Jul a Dez 2023).....	9
Gráfico 6 : Quantidade de protocolo por tipo de manifestação – (Jan a Dez 2023).....	10
5. Tempo médio de resposta.....	10
Gráfico 7: Tempo médio de Resposta por mês (em dias) - 2023.....	11
Gráfico 8: Tempo de resposta por tipo de manifestação – 2023.....	11
6. Resolutividade.....	12
Gráfico 9: Pesquisa de Satisfação.....	12
7. Pontos recorrentes das manifestações.....	13
Gráfico 10: Quantidade de Manifestação por assunto – Assuntos recorrentes.....	13
Gráfico11: Quantidade de Manifestações por subassunto.....	13
8. Conclusão.....	14

## **1. Introdução**

A Agência Goiana de Defesa Agropecuária (Agrodefesa) foi criada por meio da [Lei nº 14.645/03](#) como uma autarquia dotada de personalidade jurídica de direito público interno com autonomia administrativa, financeira e patrimonial, jurisdicionada à Secretaria de Estado de Agricultura, Pecuária e Abastecimento, nos termos do art. 44, inciso VI, alínea "a", da Lei nº 20.491, de 25 de junho de 2019.

A Agrodefesa é o órgão responsável pela prevenção e controle da sanidade animal e vegetal no Estado de Goiás com o objetivo de incrementar as exportações do agronegócio goiano.

Tem como missão "Executar defesa agropecuária no Estado de Goiás, objetivando a oferta de alimento seguro e o desenvolvimento do agronegócio".

Sua visão é "Difundir a importância da defesa agropecuária e contribuir com a sustentabilidade sanitária, ambiental e econômica do agronegócio em prol da sociedade goiana."

E valoriza a transparência, ética. Inovação, razoabilidade, gestão de risco e responsabilidade.

De acordo com o Decreto nº 10.320, de 12 de setembro de 2023, em seu Art. 6º, é de competência da Chefia de Gabinete a coordenação e orientação dos serviços de ouvidoria em consonância com as diretrizes do órgão central de ouvidoria, no caso a Controladoria Geral do Estado - CGE.

Em cumprimento aos Artigos 14 e 15 da Lei Federal nº 13.460/2017 e ao Artigo 19 do Decreto do Estado de Goiás nº 9.270/2018, apresentamos neste relatório o resultado das atividades desenvolvidas no âmbito da Ouvidoria Adjunta da Agência Goiana de Defesa Agropecuária (Agrodefesa), referente ao ano base de 2024.

O Decreto Estadual nº 9.270/2018 dispõe sobre as atividades e a estruturação das Ouvidorias da Administração Pública Direta e Indireta do Estado de Goiás. Cabe a elas o importante papel de apresentar respostas às manifestações registradas pelos usuários dos serviços públicos no Sistema de Gestão de Ouvidorias (SGO), observando os prazos e as condições estabelecidas nas legislações vigentes.

A Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual é formada pela Superintendência de Participação Cidadã da Controladoria-Geral do Estado – CGE-GO, que atua como unidade central, juntamente com outras 47 unidades de ouvidorias setoriais de órgãos e entidades.

A Ouvidoria é hoje o principal meio de participação dos usuários dos serviços públicos estaduais na tomada de decisão governamental. No cumprimento dessa função, são disponibilizados os seguintes canais de atendimentos:

Portal da Ouvidoria: <https://www.go.gov.br/servicos-digitais/cge/nova-ouvidoria?orgao=19>

(62) 3201-23 20 – Ouvidoria Adjunta Agrodefesa

Unidades do Vapt Vupt;

E-mail: [ouvidoria.arodefesa@goias.gov.br](mailto:ouvidoria.arodefesa@goias.gov.br)

Carta;

Presencial.

Instagram : <https://www.instagram.com/expresso.go.gov.br/>

Facebook : <https://www.facebook.com/expresso.go.gov.br/>

A Ouvidoria procura agilizar e modernizar o atendimento, em busca de eficiência, efetividade e gestão da qualidade de suas ações, sempre com a devida atenção aos usuários de serviços públicos. Assim, a Rede de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual constitui um meio estratégico e legítimo de comunicação entre a sociedade e a administração pública.

A disponibilização de informações por meio deste relatório do ano de 2023 visa atender a necessidade de transparência pública, ampliando a visibilidade dos resultados alcançados a partir da prestação de serviços públicos à sociedade. Do mesmo modo, o documento oferece aos gestores públicos subsídios para a tomada de decisões no que tange às possíveis alterações, correções ou mesmo implementação de novas ações, visando sempre a oferta de serviços públicos com qualidade.

## **2. Manifestações por tipologia e suas definições**

Os tipos de manifestações e suas definições estão previstas na Lei Federal nº 13.460/17 e no Decreto Estadual nº 9.270/18.

**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.

**Reclamação:** Demonstração de insatisfação relativa ao serviço público.

**Denúncia:** Comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

**Sugestões:** Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela administração pública.

**Elogios:** Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.

**Solicitação:** Requerimento de adoção de providência por parte da Administração.

## Comunicação: fato relatado por pessoa não identificada

**Pedido de Acesso à Informação (L.A.I.):** Manifestação aos órgãos e ou entidades, realizadas por pessoa física ou jurídica, que requer informações específicas acerca de determinado assunto.

Entretanto, em junho de 2023, a CGE promoveu a atualização do Sistema de Ouvidoria de Goiás - SGO, sendo o acesso realizado pela plataforma “EXPRESSO”, havendo a simplificação das formas de manifestação, conforme pode ser visualizado na Figura 1 – Página da Ouvidoria no EXPRESSO.

**Figura 1: Página da Ouvidoria no EXPRESSO:**

The screenshot shows the Expresso Goiás website interface. At the top, there's a navigation bar with links like 'Início', 'Serviços', 'Notícias', 'Ouvidoria', and a search bar. Below the navigation, there are three main buttons for reporting: 'Elogio / Simplifique' (with a thumbs-up icon), 'Reclamação / Denúncia' (with a thumbs-down icon), and 'Pedido de Informação Pública/Pessoal' (with a magnifying glass icon). Below these buttons are three grey buttons labeled 'Consultar Manifestações', 'Procedimentos e Prazos', and 'Estatísticas'. At the bottom of the page, there's a footer with the Expresso Goiás logo, social media links (Facebook, Instagram), and download links for the Google Play and App Store apps.

Fonte: <https://www.go.gov.br/servicos-digitais/cge/nova-ouvidoria?orgao=19>

Desta forma, para a análise de “Manifestações por tipo”, as do tipo; Comunicação e Denúncia serão realizadas separadamente, até o mês de dezembro de 2024. Após este período, considerar-se-á apenas Denúncia, sendo que esta agregou as comunicações que até então eram sem identificação do usuário.

### 3. Manifestações protocoladas na Ouvidoria Adjunta da Agrodefesa em 2024

No âmbito da Administração Pública Estadual, a Ouvidoria Adjunta tem como principal competência atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão e a Agrodefesa, para que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços prestados pelo poder público.

A atividade de Ouvidoria Adjunta considera que os atendimentos são a soma dos registros pontuais realizados e das manifestações registradas no sistema e que geram um número de protocolo. Dentro desse contexto, em 2024 o Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) registrou 45.578 manifestações, 16,11% a menos que no ano de 2023 (54.333 manifestações), como pode ser visualizado no quadro abaixo:

**Gráfico 1: Número total de atendimentos no SG O — manifestações registradas (2024)**



Fonte: <https://app.powerbi.com/view>

A Agrodefesa contabilizou no ano de 2024 um total de 110 manifestações, cerca de 4,35% a menos que 2023 (115 manifestações) protocoladas, conforme Gráfico 2

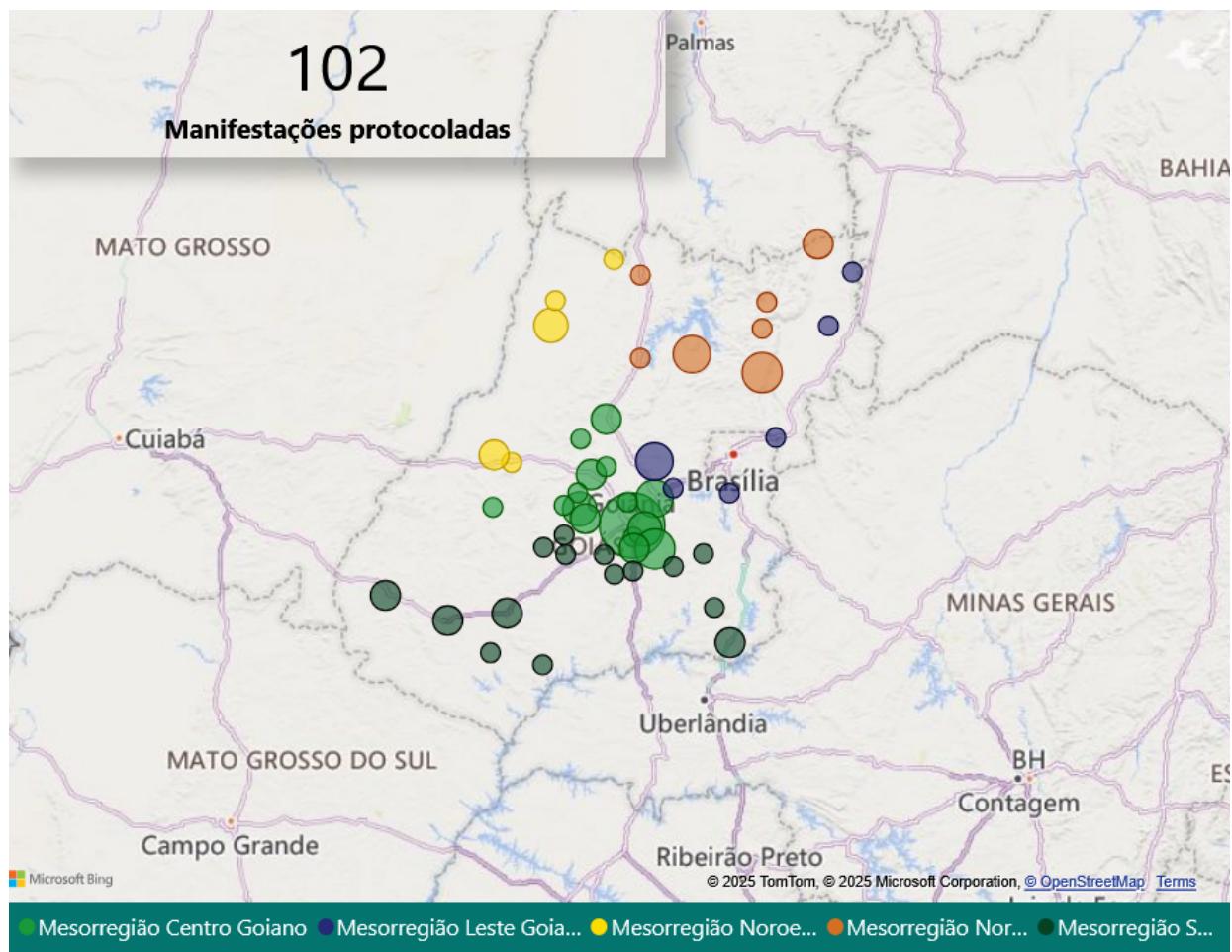
**Gráfico 2: Quantidade de manifestações no ano de 2024 – Agrodefesa**



Fonte: <https://app.powerbi.com/view>

Das manifestações protocoladas e, com a indicação do município, a mesorregião Centro Goiano recebeu 54,90% (56) do total, sendo a cidade de Goiânia com 21 , como pode ser visualizado no Mapa 1 e Gráfico 3.

Mapa 1: Espacialização das manifestações por mesorregião (IBGE) do Estado de Goiás



Fonte: <https://app.powerbi.com/view>

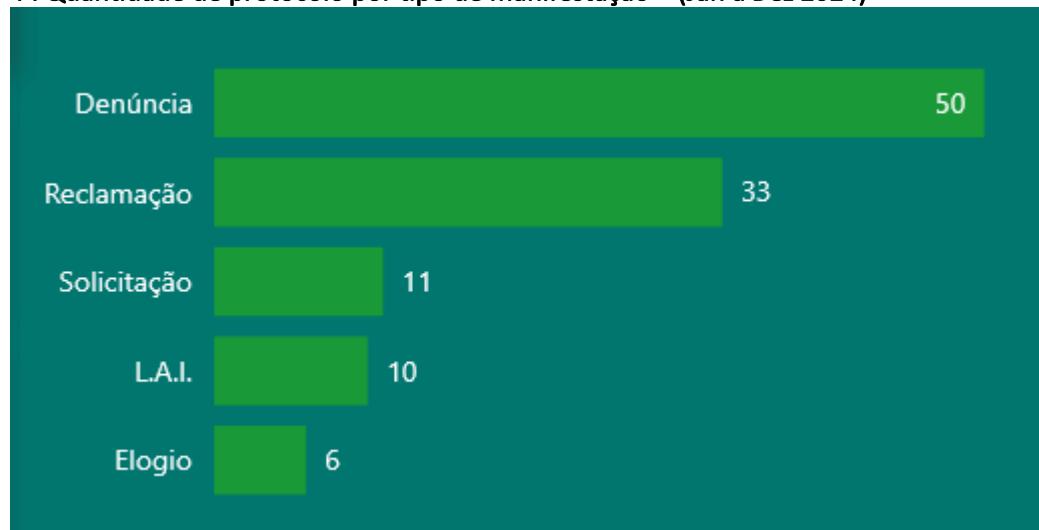
Gráfico 3: Manifestações por município – 2024.



#### **4. Manifestações protocoladas por tipo**

Com relação ao tipo de manifestação, pode-se observar a prevalência de comunicação (denúncia sem identificação), com cerca 45,45 % das 110 manifestações protocoladas até 31 de dezembro 2024.

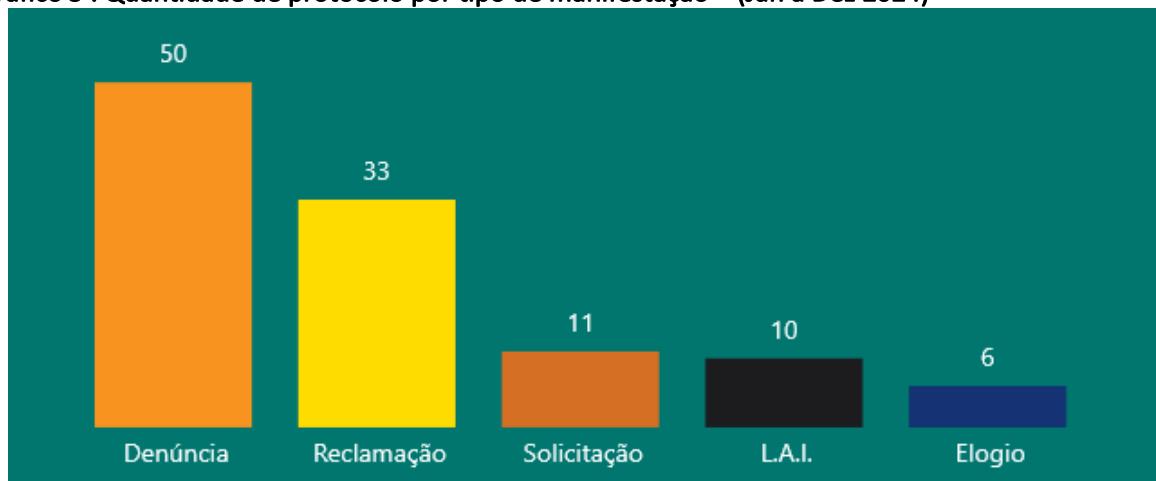
**Gráfico 4 : Quantidade de protocolo por tipo de manifestação – (Jan a Dez 2024)**



Fonte: <https://app.powerbi.com/view>

Os pedidos de acesso à informação são um dos tipos de manifestação que seguem os ritos da Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso a Informação — L.A.I.), da Lei Estadual nº 18.025/13, do Decreto Estadual nº 7.904/13 e das demais legislações pertinentes. Cabe ressaltar que essas manifestações são tratadas dentro do próprio SGOe, sendo garantido ao manifestante o direito de interpor até três recursos diante da insatisfação com a resposta ofertada. Nas demais tipologias de manifestação, a interposição de resposta insatisfatória cabe por uma única vez. No ano de 2024 foram protocoladas 10 LAI's, perfazendo 16,52% do total, conforme pode ser observado no Gráfico 6

**Gráfico 5 : Quantidade de protocolo por tipo de manifestação – (Jan a Dez 2024)**



Fonte: <https://app.powerbi.com/view>

## 5. Tempo médio de resposta

Em relação ao tempo de resposta, a Lei Federal n.º 13.460/17 estabelece o prazo de 30 dias, prorrogáveis uma única vez por igual período, para oferecer resposta conclusiva à manifestação registrada pelo usuário de serviços públicos.

O poder executivo do Estado de Goiás utiliza o prazo de 30 dias improrrogável, considerando o Decreto Estadual nº 9.270/18. Dessa forma, considera-se o prazo mais benéfico ao usuário.

Durante o ano de 2024 o tempo médio de respostas em dias da Ouvidoria Adjunta da Agrodefesa foi de 8,2 dias, 6,5% maior do que o ano anterior (7,7 dias) e, 22,4 % maior que o tempo médio de resposta considerando todos os órgãos (6,7 dias). No Gráfico 7 observa-se o tempo médio de resposta por mês. Considerando todo o Poder Executivo Estadual, o prazo de resposta, foi de 8,3 dias, como pode ser observado no Gráfico 6: Tempo médio de resposta por tipo de manifestação. Os tipos, comunicação (9,2 dias) e denúncia (8,1 dias), geralmente apresentam tempo superior para resposta pois necessitam de diligências, em sua maioria, escritórios locais do interior do Estado e em propriedades rurais (Gráfico 8).

Gráfico 6: Tempo médio de Resposta por mês (em dias) - 2024.



Fonte: <https://app.powerbi.com/view>

Gráfico 7: Tempo de resposta por tipo de manifestação – 2023.



Fonte: <https://app.powerbi.com/view>

## 6. Resolutividade

O Índice de Resolutividade procura demonstrar se a demanda do manifestante foi resolvida ou não. Por meio de uma pesquisa de satisfação, realizada após a finalização da manifestação, o usuário é questionado: **“Sua demanda foi resolvida?”** e, a partir da resposta fornecida, calcula-se o Índice de Resolutividade:

$$\% \text{ Resolutividade} = [(0,5 * \text{Total de respostas parcialmente} + \text{Total de respostas sim}) / \text{Total de respostas da pesquisa de satisfação}] * 100$$

A nota de recomendação considera respostas que avaliam o trabalho da Ouvidoria numa escala de 0 a 10 em resposta à questão: **“Você recomendaria a ouvidoria?”**. A pergunta é apresentada aos usuários do serviço público na pesquisa de satisfação, realizada após a finalização da manifestação.

A Agrodefesa apresentou em 2024 índice de resolutividade de 75%, com nota de recomendação de 9,5, sendo que foram respondidas 8 pesquisas, perfazendo 7,3% das manifestações

cadastradas (110), como pode ser observado no Gráfico 8.

**Gráfico 9: Pesquisa de Satisfação**



Fonte: <https://app.powerbi.com/view>

#### Pontos recorrentes das manifestações

Os assuntos mais recorrentes em 2023 no SGOe, foram os seguintes (Gráfico 10), onde destaca-se Bem Público/Serviço Público com 51 manifestações:

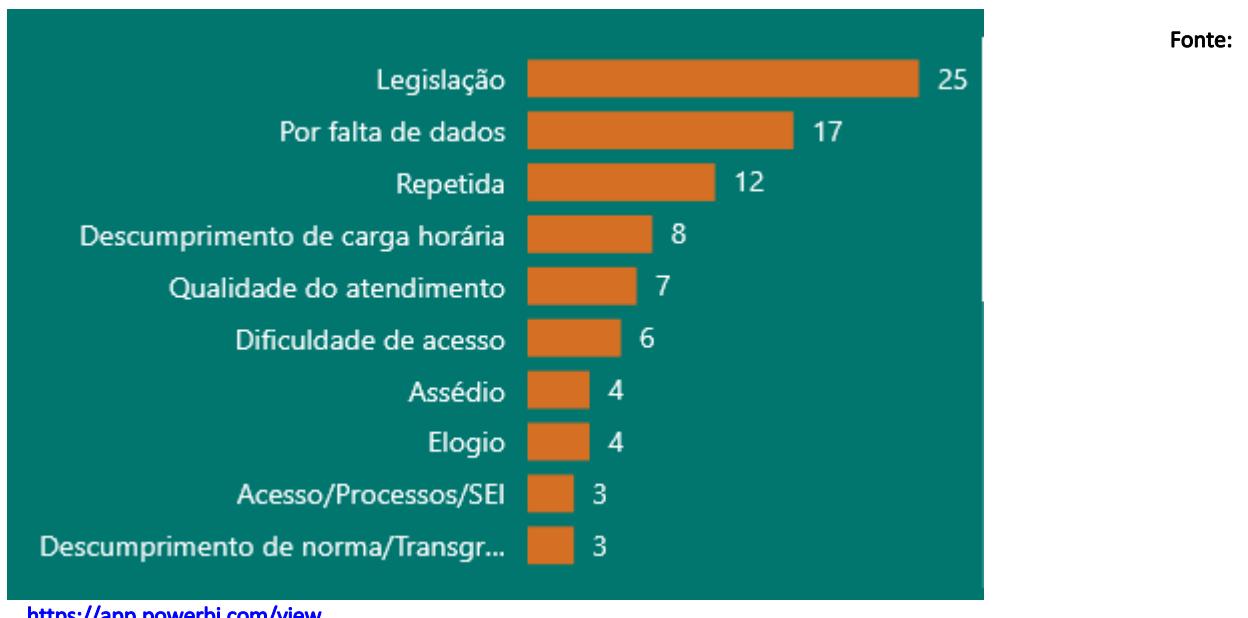
**Gráfico 9: Quantidade de Manifestação por assunto – Assuntos recorrentes**



<https://app.powerbi.com/view>

Analizando por subassunto, visualizamos que 25 manifestações foram sobre Legislação (Gráfico 10). Este fato se explica pois não há no SGO, assuntos e sub-assuntos específicos para defesa sanitária agropecuária, desta forma os assuntos referentes às questões sanitárias são classificadas no item Legislação.

**Gráfico11: Quantidade de Manifestações por subassunto**



<https://app.powerbi.com/view>

## 7. Conclusão

Este relatório de gestão da Ouvidoria apresentou os resultados das atividades desenvolvidas no âmbito da Ouvidoria Setorial da Agrodefesa no ano de 2024, coletados a partir de dados obtidos no <https://app.powerbi.com/view>, hospedado no site da Ouvidoria-Geral do Estado <https://www.controladoria.go.gov.br/>. No período foram protocoladas e tratadas 110 manifestações registradas no SGOe

As manifestações foram registradas via Portal da Ouvidoria ([www.ouvidoria.go.gov.br](http://www.ouvidoria.go.gov.br)) e o prazo médio de resposta no período foi de 8,2 dias. Em pesquisa de satisfação respondida pelos manifestantes, o índice de resolutividade foi de 75% e a nota média de recomendação 9,5.

Destaca-se que, ao longo de 2024, foram registradas 50 denúncias, 33 reclamações, 10 LAI's, 11 solicitações e 6 elogios.

Aponta-se aqui a importância da manifestação estar registrada no tipo correto. As definições dos tipos de manifestações constam da legislação. E o ouvidor adjunto pode se valer da função “editar” do sistema quando perceber equívocos ou inconsistências.

A Ouvidoria hoje tem maior visibilidade e a previsão é de que cresça ainda mais. Portanto,

surge a necessidade de um melhor aparelhamento e maturidade da estrutura de ouvidoria.

Segundo a Ouvidoria Geral, os canais de comunicação com a sociedade devem ser ampliados. O uso dos aplicativos de redes sociais pelas ouvidorias na comunicação com o usuário de serviços públicos já é uma realidade. Em dezembro de 2021 deu-se início aos registros das manifestações por meio do Portal Expresso, nova plataforma com inúmeros serviços da gestão pública e que permite ao cidadão registrar sua manifestação diretamente e de forma mais simplificada.

Portanto, em virtude dos assuntos tratados nas manifestações terem relação direta com os serviços prestados pelo poder público estadual, o presente relatório é instrumento importante na tomada de decisão sobre as políticas públicas. As manifestações dos usuários de serviços públicos são um termômetro para os gestores. É também importante ter consciência de que o grau de qualidade pretendido quando se produz determinado serviço é, em última análise, imposto pelo cidadão. Com o aumento da demanda também se percebe a maior exigência por parte dos usuários. Tal fato pode ser constatado na complexidade dos pedidos de acesso a informação registrados no sistema ultimamente.

Assim, o presente relatório visa fornecer maior subsídio para análise e acompanhamento das informações relacionadas à Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual e, ao mesmo tempo atender o que rege a atual legislação sobre a construção de Relatórios Anuais de Gestão.