

OUVIDORIA SETORIAL DA AGRODEFESA

# RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA 2022



## Ficha Técnica

GOVERNADOR DO ESTADO DE GOIÁS

**Ronaldo Ramos Caiado**

VICE-GOVERNADOR

**Lincoln Graziani Pereira da Rocha**

PRESIDENTE DA AGÊNCIA GOIANA DE DEFESA AGROPECUÁRIA

**José Essado Neto**

DIRETORIA DE GESTÃO INTEGRADA

**Augusto Amaral Rocha**

DIRETORIA DE DEFESA AGROPECUÁRIA

**Sérgio Paulo Coelho**

OUVIDORIA SETORIAL AGRODEFESA

**Rossana Serrato de Mendonça Silva – Titular**

**Karla Caetano Fernandes – Suplente**

AGRODEFESA – Agência Goiana de Defesa Agropecuária

Avenida Laurício Pedro Rasmussem, nº 2535, Setor Vila Yate, Bloco 1 CEP: 74621005

E-mail: [ouvidoria@agrodefesa.go.gov.br](mailto:ouvidoria@agrodefesa.go.gov.br)

# Sumário

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

## 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."

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 Setorial da Agência Goiana de Defesa Agropecuária (Agrodefesa), referente ao ano base de 2021.

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: <http://www.cge.go.gov.br/ouvidoria/>;

Telefones: 162 ou 0800 000 0333;

(62) 3201-23 20 – Ouvidoria Setorial Agrodefesa

Whatsapp: 98324-0021

Unidades do Vapt Vupt;

E-mail: [ouvidoria@goias.gov.br](mailto:ouvidoria@goias.gov.br), [ouvidoria@agrodefesa.go.gov.br](mailto:ouvidoria@agrodefesa.go.gov.br)

Carta;

Presencial.

Está em estudo pela Ouvidoria Geral a viabilidade de se ofertar outros canais digitais como: Instagram, Facebook e Twitter.

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 2022 gestão 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.

### 3. Manifestações protocoladas na Ouvidoria Setorial da Agrodefesa em 2022

No âmbito da Administração Pública Estadual, a Ouvidoria Setorial 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 Setorial 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 2022 o Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) registrou 43.216 manifestações, como pode ser visualizado no quadro abaixo:

**Gráfico 1: Número total de atendimentos no SGO — manifestações registradas (2022)**



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

A Agrodefesa contabilizou nos anos de 2022 um total de 145 manifestações protocoladas, conforme Gráfico 2

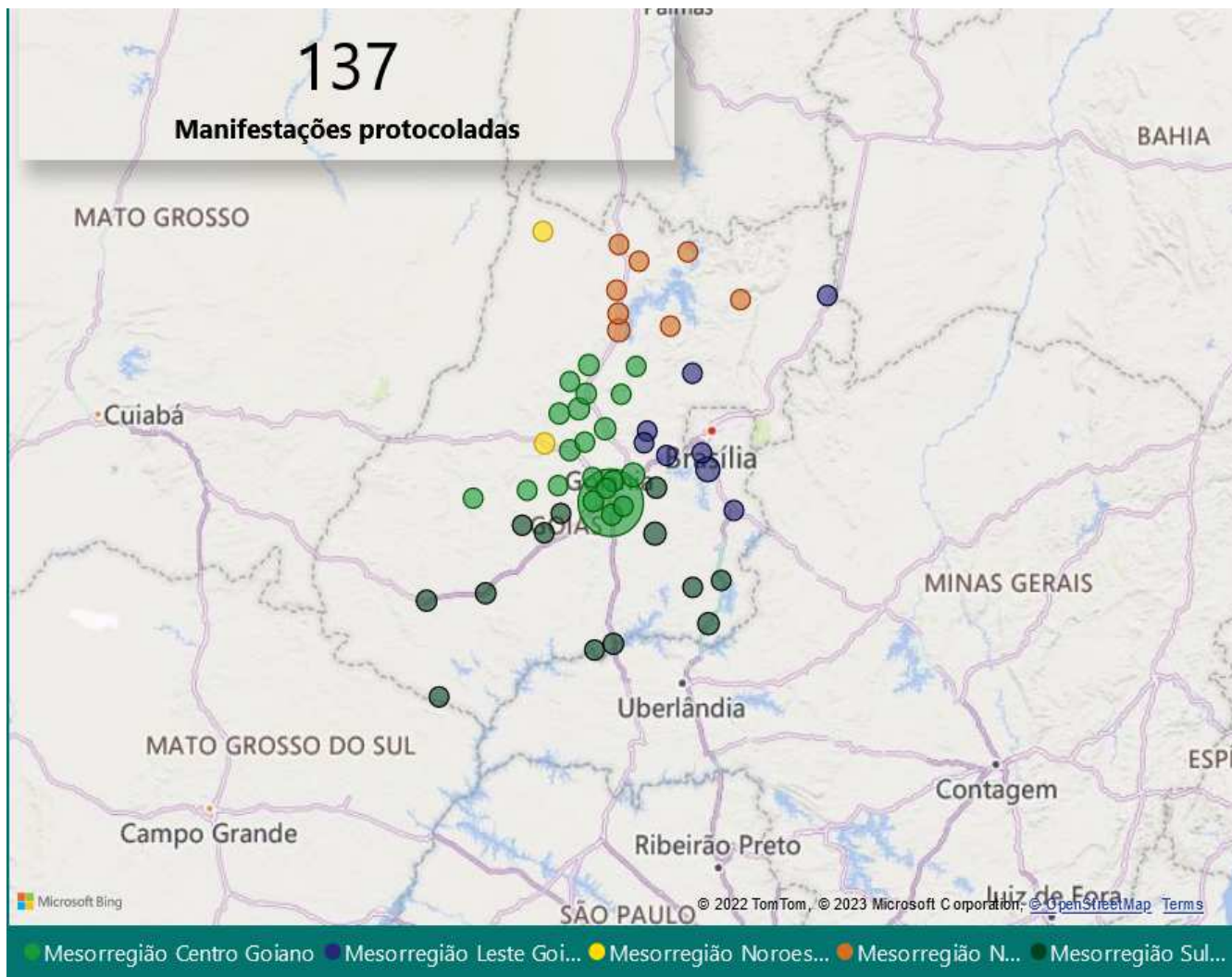
**Gráfico 2: Quantidade de manifestações no ano de 2022 – Agrodefesa**



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

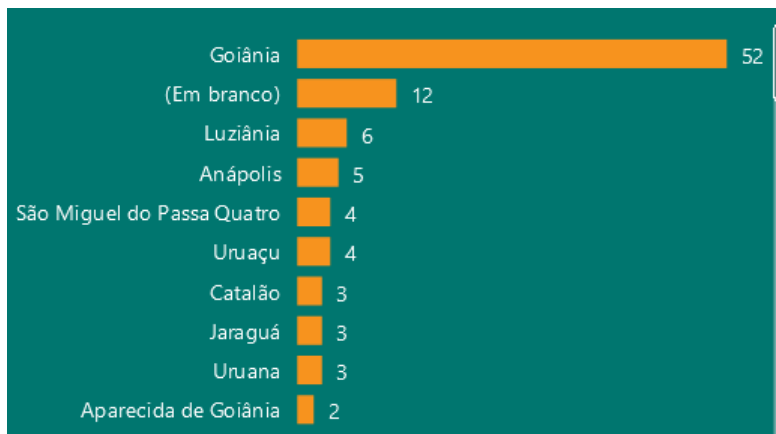
Na mesorregião Centro Goiano foram protocoladas 58,39 % (87) das manifestações, sendo a cidade de Goiânia com 52 (cinquenta e duas), como pode ser visualizado no Mapa 1.

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



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

**Gráfico 3: Manifestações por município – 2022.**



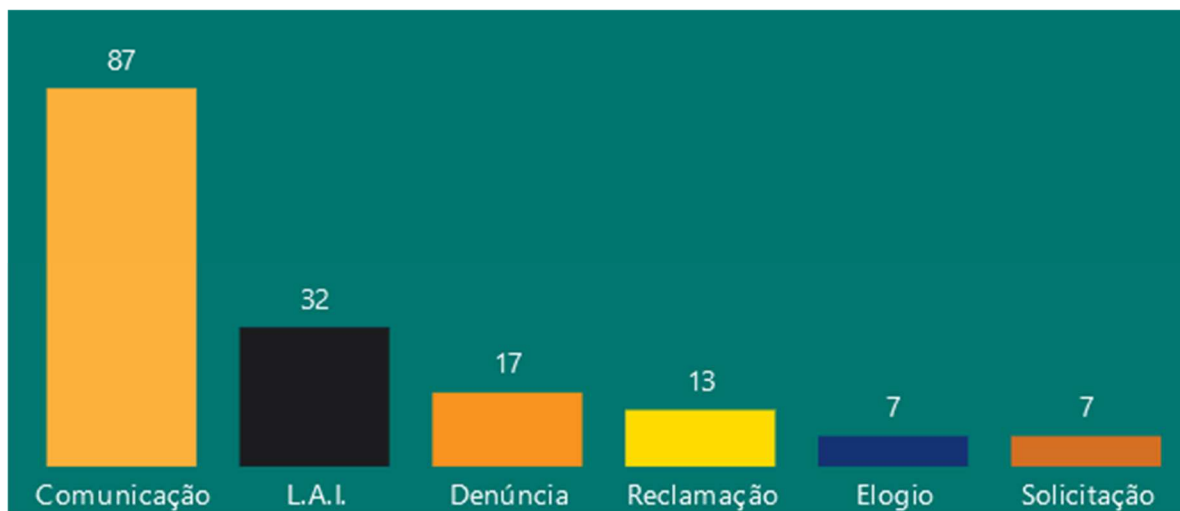
Fonte: <https://app.powerbi.com/view>

#### 4. Manifestações protocoladas por tipo

Com relação ao tipo de manifestação, pode-se observar a prevalência de comunicação (denúncia sem identificação) com cerca 56,38 % das 149 manifestações protocoladas em 2022.

Os pedidos de acesso à informação são um dos tipos de manifestação que seguem os ritos da Lei Federal n.º 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 2022 foram protocoladas 30 LAI's, perfazendo 20,13% do total, conforme pode ser observado no Gráfico 4

**Gráfico 4 : Quantidade de protocolo por tipo de manifestação - 2022**



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 2022 o tempo médio de respostas em dias da Ouvidoria do Setorial da Agrodefesa foi de 9,4. No Gráfico 5 observa-se o tempo médio de resposta por mês. Considerando todo o Poder Executivo Estadual, o prazo de resposta, foi de 8,3 dias. O prazo médio pouco maior de resposta às manifestações que são protocoladas na Agrodefesa explica-se pelo tipo de serviço prestado e que em sua grande maioria envolve diligências externas o que requer disponibilidade de equipe e infraestrutura, como pode ser observado no Gráfico 6: Tempo médio de resposta por tipo de manifestação, onde as denúncias necessitam de um tempo médio de 16,4 dias, situação que eleva o prazo médio geral.

**Gráfico 5: Tempo médio de Resposta por mês (em dias) - 2022.**



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

**Gráfico 6: Tempo de resposta por tipo de manifestação – 2022.**



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

## 6. Resolutividade

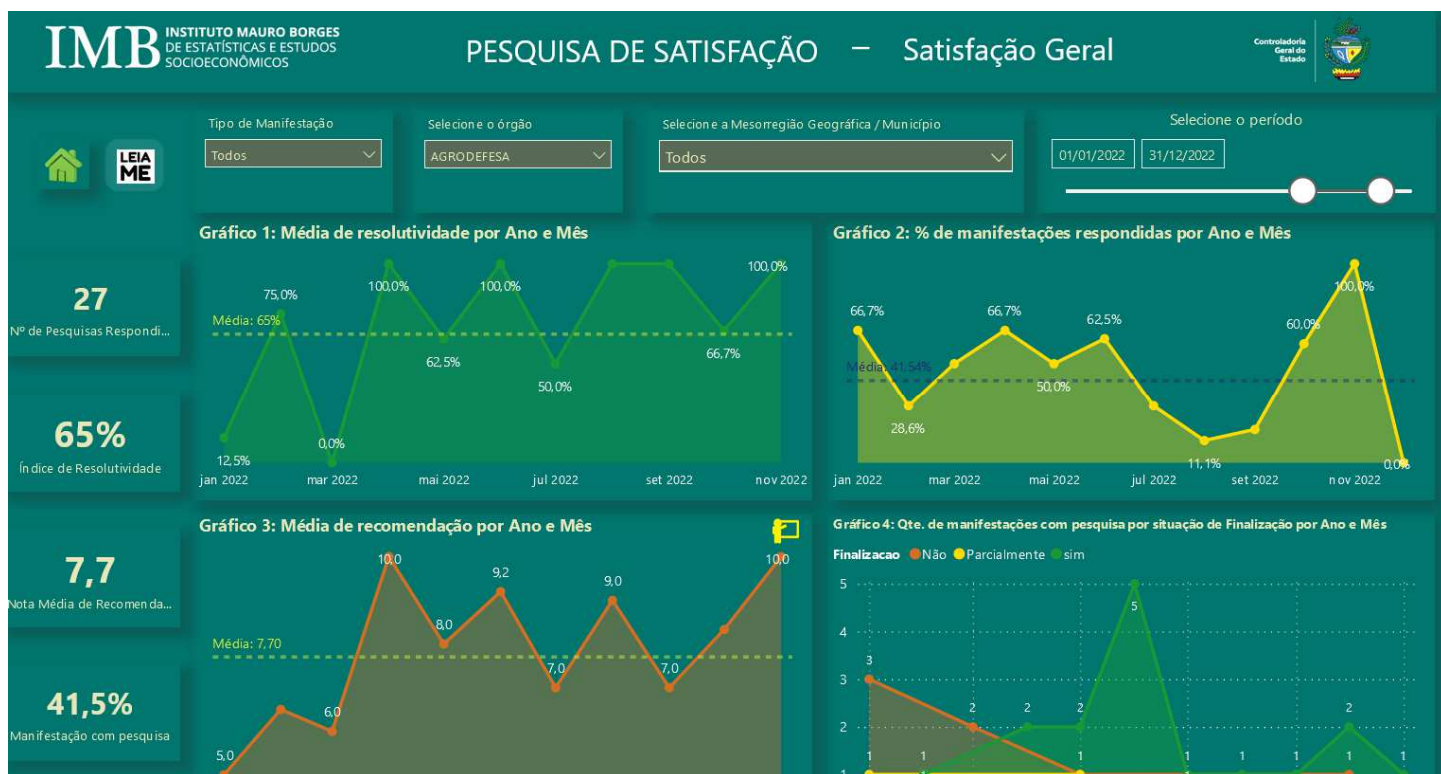
O Índice de Resolutividade procura demonstrar se a demanda do manifestante foi resolvida ou não. Por meio de uma pesquisa de satisfação, realizada após a finalização da manifestação, o usuário é questionado: **“Sua demanda foi resolvida?”** e, a partir da resposta fornecida, calcula-se o Índice de Resolutividade:

**% Resolutividade = [(0,5 \* Total de respostas parcialmente + Total de respostas sim) / 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 2022 índice de resolutividade de 65%, com nota de recomendação de 7,7, sendo que foram respondidas 27 pesquisas, como pode ser observado no Gráfico 7.

Gráfico 7: Pesquisa de Satisfação



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

## 7. Pontos recorrentes das manifestações

Os assuntos mais recorrentes em 2022 no SGOe, foram os seguintes (Gráfico 8), onde destaca-se Bem Público/Serviço Público com 53 manifestações:

**Gráfico 8: Quantidade de Manifestação por assunto – Assuntos recorrentes**



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

Fazendo o recorte do Assunto mais recorrente Bem Público/Serviço Público com 53 manifestações e analisando por subassunto, visualizamos que 64,15% se deu Legislação (Gráfico 9). 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.

**Gráfico 9: Quantidade de Manifestações por subassunto**



Fonte:

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

## 8. Conclusão

Este relatório de gestão da Ouvidoria apresentou os resultados das atividades desenvolvidas no âmbito da Ouvidoria Setorial da Agrodefesa no ano de 2022, 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 149 manifestações registradas no SGOe

A maior parte das manifestações foi registrada 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 9,4 dias. Em pesquisa de satisfação respondida pelos manifestantes, o índice de resolutividade foi de 65% e a nota média de recomendação 7,7.

Destaca-se que, ao longo de 2022, foram registradas 84 comunicações (denúncias sem identificação), 30 LAI's, 19 reclamações, 10 denúncias, 3 elogios e 2 solicitações e 1 sugestão.

Aponta-se aqui a importância de a manifestação estar registrada no tipo correto. As definições dos tipos de manifestações constam da legislação. E o ouvidor setorial 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.