

OUVIDORIA SETORIAL DA AGRODEFESA

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA 2023



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

Augusto Amaral Rocha

CHEFIA DE GABINETE

Sérgio Paulo Coelho

OUVIDORIA ADJUNTA AGRODEFESA

Rossana Serrato de Mendonça Silva – 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 SGO — 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 n.º 13.460/2017 e ao Artigo 19 do Decreto do Estado de Goiás n.º 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 2023.

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

Whatsapp: 98324-0021

Unidades do Vapt Vupt;

E-mail: 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.

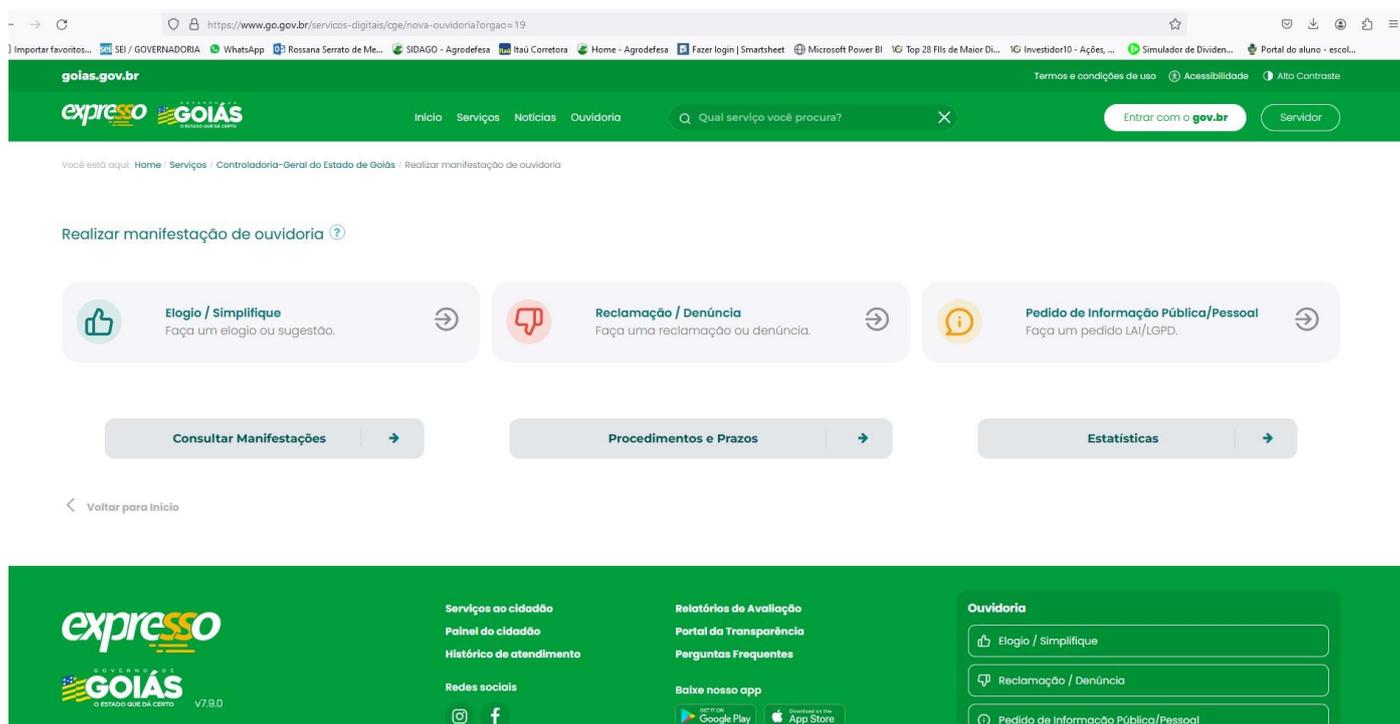
Solicitação: Requerimento de adoção de providência por parte da Administração.

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 a pode ser visualizado na Figura 1 – Página da Ouvidoria no EXPRESSO.

Figura 1: Página da Ouvidoria no EXPRESSO:



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

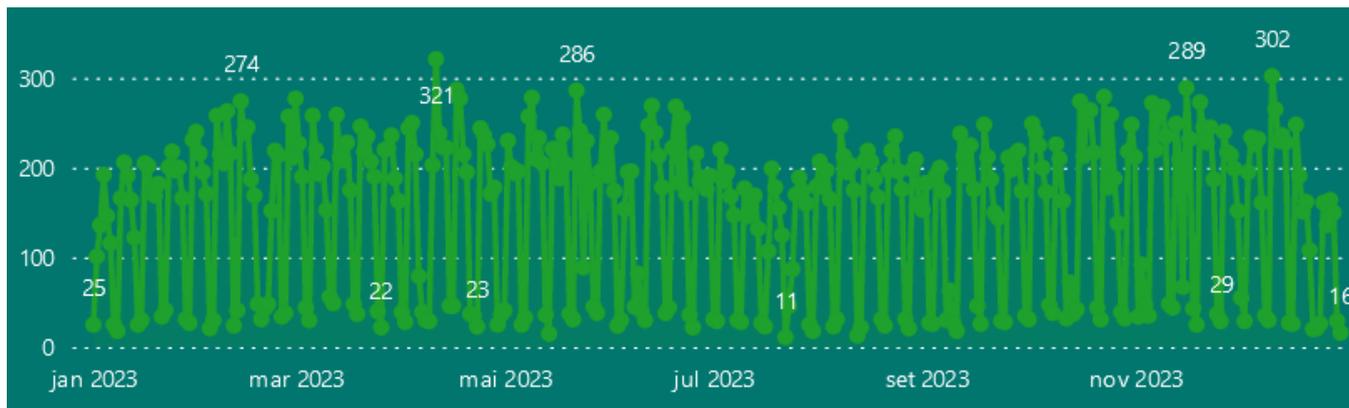
Desta forma, para a análise de “Manifestações por tipo”, as do tipo; Comunicação e Denúncia serão realizadas separadamente, até o mês de junho de 2023. Após este período, considerar-se-á apenas Denúncia, sendo que esta agregou as comunicações que até então eram sem identificação do usuário.

3. Manifestações protocoladas na Ouvidoria Adjunta da Agrodefesa em 2023

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 2023 o Sistema de Gestão de Ouvidoria (SGOe) registrou 54.333 manifestações, 20,46% a mais que no ano de 2022 (43.216 manifestações), como pode ser visualizado no quadro abaixo:

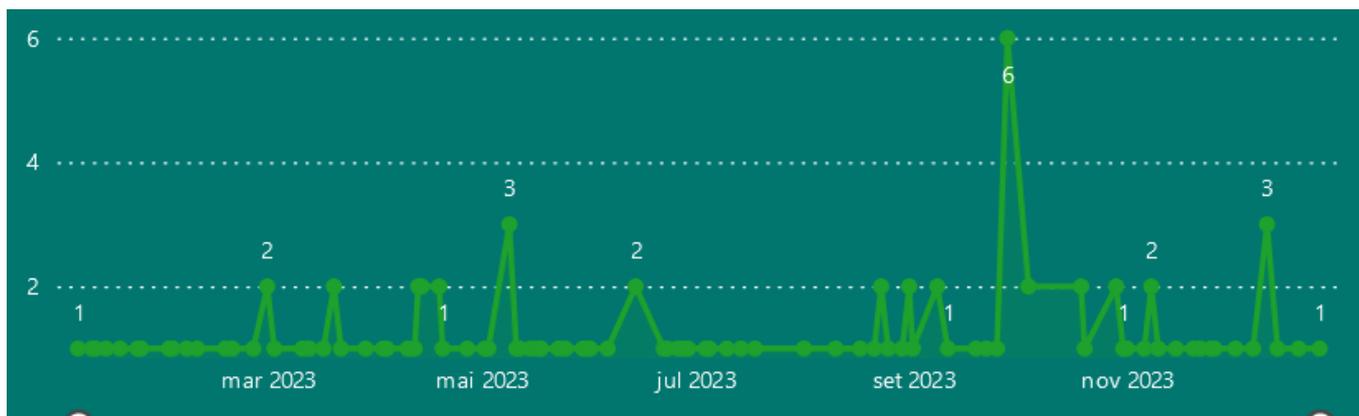
Gráfico 1: Número total de atendimentos no SGO — manifestações registradas (2023)



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

A Agrodefesa contabilizou no ano de 2023 um total de 115 manifestações, cerca de 12,6% a menos que 2022 (145 manifestações) protocoladas, conforme Gráfico 2

Gráfico 2: Quantidade de manifestações no ano de 2022 – 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 26 , como pode ser visualizado no Mapa 1 e Gráfico 3.

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

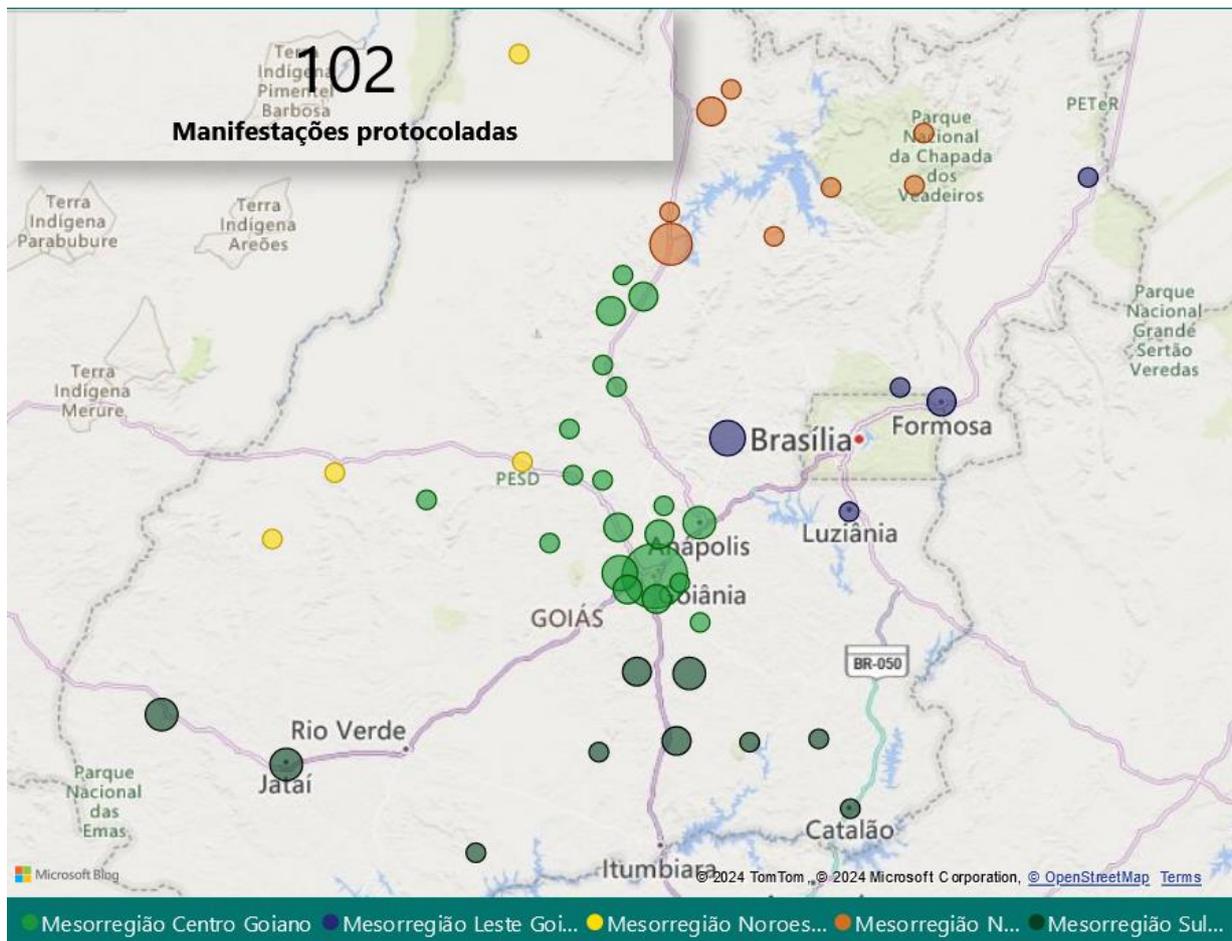


Gráfico 3: Manifestações por município – 2023.



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 54,10 % das 61 manifestações protocoladas até a data de 30 de junho 2023. A partir da implantação do novo SGO (julho de 2023), foram registradas 54 manifestações, sendo 28 denúncias (51,85%).

Gráfico 4 : Quantidade de protocolo por tipo de manifestação – (Jan a Jun 2023)



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

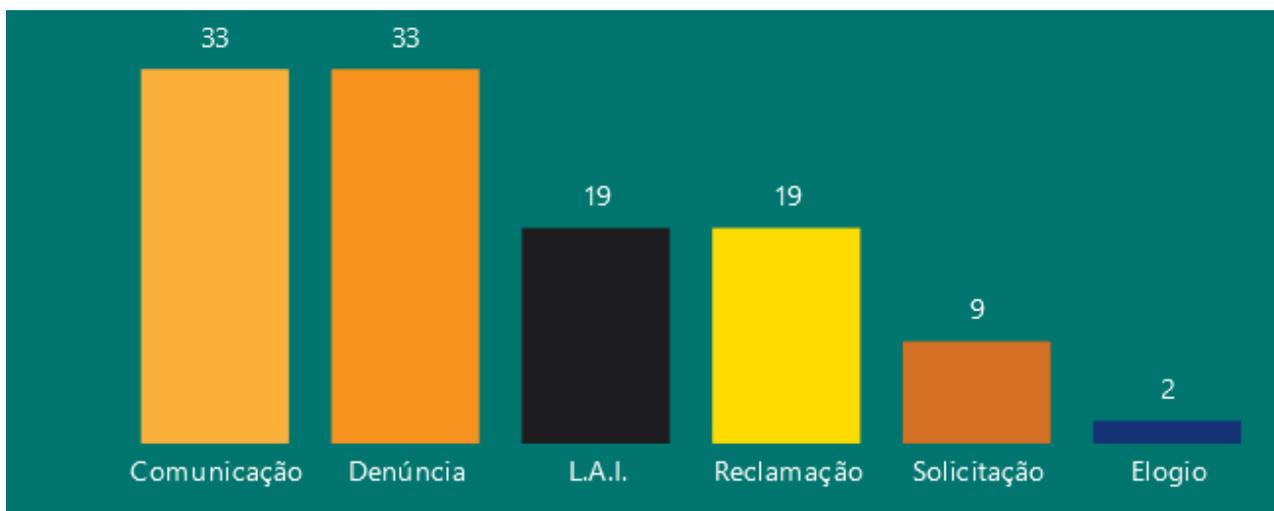
Gráfico 5 : Quantidade de protocolo por tipo de manifestação – (Jul a Dez 2023)



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 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 2023 foram protocoladas 19 LAI's, perfazendo 16,52% do total, conforme pode ser observado no Gráfico 6

Gráfico 6 : Quantidade de protocolo por tipo de manifestação – (Jan a Dez 2023)



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 2023 o tempo médio de respostas em dias da Ouvidoria do Setorial da Agrodefesa foi de 7,7 dias, 18% menor do que o ano anterior (9,4 dias) e, 7,2% menor que o tempo médio de resposta considerando todos os órgãos (8,3 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 7: Tempo médio de Resposta por mês (em dias) - 2023.



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

Gráfico 8: 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:

% 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 2023 índice de resolutividade de 75%, com nota de recomendação de 6,8, sendo que foram respondidas 4 pesquisas, perfazendo 3,48% das manifestações cadastradas (115), como pode ser observado no Gráfico 9.

Gráfico 9: Pesquisa de Satisfação



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

7. 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 10: Quantidade de Manifestação por assunto – Assuntos recorrentes



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

Analisando por subassunto, visualizamos que 36 manifestações foram sobre Legislação (Gráfico 11). 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



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 2023, 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 115 manifestações registradas no SGOe

As manifestações foram registradas via Portal da Ouvidoria (www.ouvidoria.go.gov.br) e o prazo médio de resposta no período foi de 7,7 dias. Em pesquisa de satisfação respondida pelos manifestantes, o índice de resolutividade foi de 75% e a nota média de recomendação 6,8.

Destaca-se que, ao longo de 2023, foram registradas 33 comunicações (denúncias sem identificação), 33 denúncias, 19 LAI's, 19 reclamações, 9 solicitações e 2 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 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.