

RELATÓRIO ANUAL 2024

OUVIDORIA ADJUNTA



SEAPA
Secretaria de Estado
de Agricultura,
Pecuária e
Abastecimento





SEAPA
Secretaria de Estado
de Agricultura,
Pecuária e
Abastecimento



GOVERNO DO ESTADO DE GOIÁS

Ronaldo Ramos Caiado
Governador

Pedro Leonardo de Paula Rezende
Secretário de Estado de Agricultura, Pecuária e Abastecimento

EMATER GOIÁS

Rafael Magalhães de Gouveia
Presidente

Edilson Gomes da Silva Alencar
Chefe de Gabinete

Kin Carlos Gomides
Diretor de Assistência Técnica e Extensão Rural

Igor Ricardo Silva Cavalcante
Diretor de Gestão Integrada

Sérgio Paulo Coelho
Diretor de Pesquisa Agropecuária

Elzenúbia Moreira
Chefe da Comunicação Setorial

Welber Ferreira da Fonseca
Chefe da Procuradoria Setorial

EQUIPE TÉCNICA OUVIDORIA

Eloisa Pio de Santana
Ouvidora

Pedro José Seba Neto
Ouvidor Substituto

Jean Louis Alves Martins
Membro

Henrique César da Rocha Stable
Ouvidoria Setorial SEMAD

Introdução

Esse relatório tem como objetivo apresentar o resultado do trabalho da ouvidoria adjunta no ano de 2024, para conhecimento das manifestações inseridas no sistema de ouvidoria, os motivos e o tratamento dado para a resolução dos problemas, garantindo o controle social e a transparência dos serviços públicos, previsto na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

A confecção dos relatórios mensais e anuais é uma exigência da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que “Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública”, artigos 14 e 15, assim como, o DECRETO Nº 10.466, DE 14 DE MAIO DE 2024, que dispõe sobre a atividade e a estrutura de ouvidoria no Poder Executivo do Estado de Goiás.

A Ouvidoria Pública tem o papel de ser a interlocutora entre o cidadão e a administração pública, permitindo o controle e a participação social. Nesse contexto, é preciso que as manifestações sejam vistas como o exercício da cidadania e sirvam como ponto de partida para a melhoria dos serviços públicos prestados ao cidadão(ã).

De acordo com o DECRETO Nº 10.466, DE 14 DE MAIO DE 2024, no seu Art. 2º, considera:

Gerência de Ouvidoria Setorial/Ouvidoria Setorial: unidade responsável pelo registro e pelo tratamento das manifestações direcionadas ao órgão ou à entidade a que está vinculada, e pode monitorar uma ou mais Ouvidorias Adjuntas, para a avaliação da efetividade e o aprimoramento da gestão pública;

São atribuições do Ouvidor Setorial:

1. coordenar as atividades de ouvidoria do seu órgão ou da sua entidade e garantir o cumprimento da legislação pertinente;
2. representar o órgão ou a entidade em que atua nos assuntos relacionados às suas atribuições;
3. monitorar as atividades das Ouvidorias Adjuntas e garantir o cumprimento da legislação pertinente; e
4. elaborar relatórios de ouvidoria e auxiliar as Ouvidorias Adjuntas na elaboração dos seus relatórios.

Ouvidoria Adjunta: unidade responsável pelo registro e pelo tratamento das manifestações direcionadas ao órgão ou à entidade em que inexistente Ouvidoria Setorial e está tecnicamente subordinada a uma Ouvidoria Setorial;

São atribuições do Ouvidor Adjunto:

1. coordenar as atividades de ouvidoria do seu órgão ou da sua entidade e garantir o cumprimento da legislação pertinente;
2. representar o órgão ou a entidade em que atua nos assuntos relacionados às suas atribuições;
3. cumprir e controlar o cumprimento dos prazos previstos para a atividade de ouvidoria; e
4. elaborar relatórios de ouvidoria.

1 - Manifestações por tipologia e definições

De acordo com a Lei Federal nº 13.460/17, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública e o DECRETO Nº 10.466, DE 14 DE MAIO DE 2024, que dispõe sobre as Ouvidorias no âmbito do Poder Executivo, temos:

- ♦ 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 relativamente a determinada política ou serviço público;
- ♦ Denúncia: comunicação da prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgãos apuratórios competentes;
- ♦ Elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação referente à execução de determinada política ou serviço público oferecido ou atendimento recebido;
- ♦ Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;
- ♦ Solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;
- ♦ Comunicação: fato relatado por pessoa não identificada;
- ♦ Pedido de acesso à informação: manifestação direcionada aos órgãos e às entidades, realizada por pessoa física ou jurídica, que, com fundamento na Lei estadual nº 18.025, de 22 de maio de 2013, requer informações específicas acerca de determinado assunto.

2 – Atendimentos realizados (manifestações e atendimentos pontuais)

As atividades da Ouvidoria considera que os atendimentos são a soma dos registros pontuais realizados por meio do e-mail, telefones e das manifestações registradas no sistema de ouvidoria e que geram um número de protocolo, nesse sentido, no ano de 2024 a Ouvidoria Adjunta da Emater recebeu 82 manifestações por meio do Sistemade Ouvidoria, (conforme figura 1).

Com relação aos atendimentos pontuais, tivemos 338 atendimentos pontuais por meio do e-mail contato.emater@goias.gov.br, todos os e-mails foram encaminhados às áreas técnica e respondido em tempo hábil.

Vale ressaltar que não tivemos nenhuma interposição de recursos com relação à resposta insatisfatória.

Figura 1: Total de manifestações recebidas



FONTE: INSTITUTO MAURO BORGES/ SISTEMA ESTADUAL DE OUVIDORIA, 2024 .

2.1 - Tipos de manifestações recebidas

Das 82 manifestações recebidas, o assunto mais recorrente foi denúncia sobre conduta de servidores públicos, recebemos 20 denúncias (figura 2), seguido de 37 manifestações sobre LAI/LGPD (figura 3) e 14 reclamações a respeito de serviços e conduta de servidores (figura 4) , o que nos leva a refletir a necessidade de trabalhar, além das competências técnicas, as competências comportamentais envolvendo a ética no serviço público. Recebemos 09 manifestações tipo solicitação(figura 5) e 02 manifestações (Figura 6) do tipo elogio aos serviços prestados nos municípios.

Figura 02 - Manifestações tipo denúncia



FONTE INSTITUTO MAURO BORGES/ SISTEMA ESTADUAL DE OUVIDORIA, 2024

Figura 03 - Manifestações tipo LAI/LGPD



FONTE: INSTITUTO MAUROBORGES/ SISTEMA ESTADUALDE OUVIDORIA, 2024

Figura 04 - Manifestação tipo reclamação



FONTE: INSTITUTO MAUROBORGES/ SISTEMA ESTADUALDE OUVIDORIA, 2024

Figura 05 – Manifestação tipo Solicitação



FONTE: INSTITUTO MAUROBORGES/ SISTEMA ESTADUALDE OUVIDORIA, 2024

Figura 06 – Manifestação tipo Elogio



FONTE: INSTITUTO MAUROBORGES/ SISTEMA ESTADUALDE OUVIDORIA, 2024

3 - Tempo médio de respostas aos usuários

O tempo médio para resposta serve para mensurar o tempo gasto para encaminhamento de resposta ao usuário, em cumprimento às normas contidas na Lei Federal n.º 13.460/17 e DECRETO Nº 10.466, DE 14 DE MAIO DE 2024.

O tempo médio de respostas em dias no ano de 2024 foi de 8,4, estivemos empenhados para diminuir a média de dias para finalização das manifestações, procurando sempre garantir a satisfação do usuário.

Figura 5 - Tempo médio de respostas



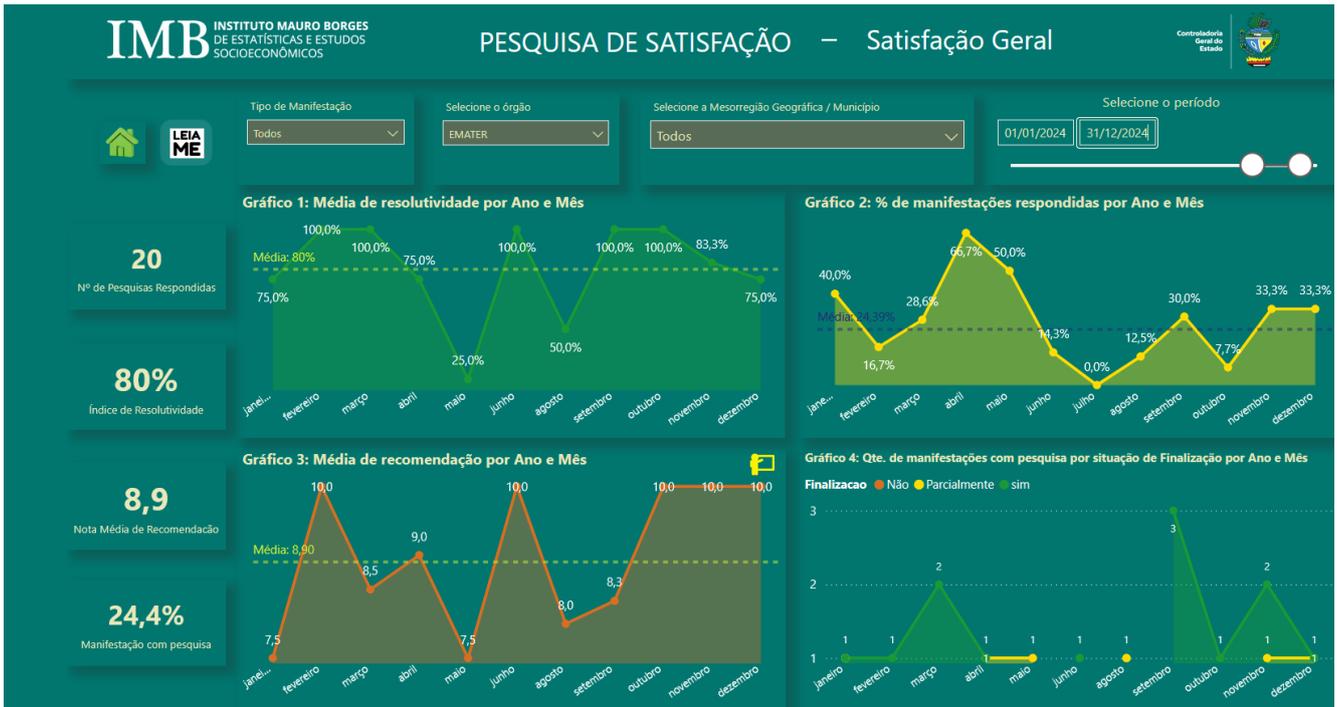
FONTE: INSTITUTO MAURO BORGES/ SISTEMAESTADUAL DE OUVIDORIA 2024.

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

Há que se ressaltar que não é fácil termos todas as pesquisas de satisfação respondidas, mesmo fazendo a solicitação em todas as respostas conclusivas enviadas ao usuário. A EMATER teve no ano de 2024 20(vinte) pesquisas respondidas, com 80% de resolutividade, 8,9 como nota média de recomendação, com 24,4% de manifestação com pesquisa, conforme figura 6.

Figura 6 - Pesquisa de satisfação



FORNTE: INSTITUTO MAUROBORGES/ SISTEMA ESTADUAL DE OUVIDORIA 2024

Considerações Finais

O presente relatório apresentou as ações desenvolvidas na ouvidoria adjunta tais como: Atendimentos às manifestações inseridas no sistema de ouvidoria e atendimentos pontuais por meio do e-mail contato.emater@goias.gov.br, no ano de 2024 para conhecimento e análise do tipos de manifestações recebidas no sistema da EMATER.

Com relação ao tempo médio para respostas, conseguimos avançar no sentido de procurar garantir a meta a ser alcançada pelo Ouvidoria Central do estado de Goiás. Todas as manifestações recebidas geraram números de protocolo, foram abertos processos no SEI, enviadas aos departamentos responsáveis e encaminhado respostas às 82 (oitenta e duas) manifestações recebidas em menor tempo possível aos usuários, permitido pela Legislação em vigor. Importante ressaltar que não tivemos nenhuma interposição de recursos.

A Ouvidoria Pública tem o papel de ser a interlocutora entre o cidadão e a administração pública, permitindo o controle e a participação social. Nesse contexto, é preciso que as manifestações sejam vistas como o exercício da cidadania e sirvam como ponto de partida para a melhoria dos serviços públicos prestados ao cidadão(ã), 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.

A Ouvidoria é hoje o principal meio de participação dos usuários dos serviços públicos estaduais na tomada de decisão governamental.

Vale ressaltar que a Ouvidoria Adjunta da EMATER foi contemplada com o selo Diamante na primeira edição do Prêmio Ouvidoria Pública, realizado pelo Governo de Goiás no Programa de Compliance Público no ano de 2024.

