



ESTADO DE GOIÁS
AGÊNCIA GOIANA DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA, EXTENSÃO RURAL E PESQUISA AGROPECUÁRIA
OUVIDORIA DA EMATER

RELATÓRIO Nº 1 / 2025 EMATER/OUVIDORIA-20866

ATENDIMENTOS OUVIDORIA/EMATER
Mês/Ano : Terceiro Quadrimestral 2024 -- Setembro a Dezembro

O presente relatório tem como objetivo apresentar o resultado do trabalho da ouvidoria adjunta da EMATER no terceiro quadrimestre de 2024 (setembro-dezembro), para conhecimento das manifestações inseridas no sistema de ouvidoria, o motivo e o tratamento dado para a resolução dos problemas, assim como, a avaliação da qualidade das respostas.

A confecção dos relatórios mensais e anuais e o envio à autoridade superior do órgão 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.”

O Sistema de Ouvidoria da EMATER recebeu no terceiro quadrimestre de 2024, 38 (trinta e oito) manifestações, as quais foram atendidas dentro do prazo, classificadas com qualidade no envio das respostas.

Protocolo	Data_manifestacao	Data_finalizacao	Data_revisao	Sigla	Sigilo	Tipo_manifestacao	Municipio	Tipificacao	Sub_tipificacao	Area_tecnica	Qualidade da resposta- Atende/atende parcialmente
2024.0902.145632-46	2024-09-02	2024-09-02	2024-09-03	EMATER	Não	Reclamação	JARAGUA	Estatísticas	Bem Público/ Serviço Público	Gerência de Assistência Técnica e Extensão Rural	Adequada
2024.0910.143805-16	2024-09-10	2024-09-25	2024-09-26	EMATER	Anônimo	Denúncia	GOIANIA	Estatísticas	Conduita do servidor público	Gerência de Assistência Técnica e Extensão Rural	Adequada
2024.0913.144842-45	2024-09-13	2024-09-30	2024-10-01	EMATER	Anônimo	Denúncia	GOIANIA	Estatísticas	Conduita do servidor público	Presidência	Adequada
2024.0919.155320-50	2024-09-19	2024-09-20	2024-09-23	EMATER	Não	LAI/LGPD	URUACU	Assuntos de servidor público	Concursos/ Meritocracia	Gerência de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas	Atende parcialmente(classificação assunto)
2024.0927.113419-8	2024-09-27	2024-09-30	2024-10-01	EMATER	Não	LAI/LGPD	CATALAO	Estatísticas	Bem Público/ Serviço Público	Gerência de Estação Experimental	Adequada
2024.0927.125047-47	2024-09-27	2024-10-01	2024-10-02	EMATER	Não	Solicitação	FORMOSA	Estatísticas	Bem Público/ Serviço Público	Gerência de Assistência Técnica e Extensão Rural	Adequada
2024.0927.135823-67	2024-09-27	2024-10-16	2024-10-17	EMATER	Anônimo	Reclamação	OUVIDOR	Estatísticas	Conduita do servidor público	Gerência de Assistência Técnica e Extensão Rural	Adequada
2024.0927.140438-13	2024-09-27	2024-10-16	2024-10-17	EMATER	Anônimo	Reclamação	OUVIDOR	Estatísticas	Conduita do servidor público	Gerência de Assistência Técnica e Extensão Rural	Adequada
2024.0927.143143-49	2024-09-27	2024-10-16	2024-10-17	EMATER	Anônimo	Reclamação	OUVIDOR	Estatísticas	Conduita do servidor público	Gerência de Assistência Técnica e Extensão Rural	Adequada
2024.0930.094003-10	2024-09-30	2024-10-18	2024-10-21	EMATER	Não	Denúncia	GOIANIA	Bem Público/ Serviço Público	Erro na prestação do serviço	Gerência de Tecnologia	Adequada
2024.1001.141137-18	2024-10-01	2024-10-10	2024-10-11	EMATER	Anônimo	Denúncia	VILA BOA	Assuntos de servidor público	Conduita do servidor público	Gerência de Assistência Técnica e Extensão Rural	Adequada
2024.1002.203044-78	2024-10-02	2024-10-03	2024-10-04	EMATER	Sim	LAI/LGPD	APARECIDA DO RIO DOCE	Estatísticas	Bem Público/ Serviço Público	Gerência de Assistência Técnica e Extensão Rural	Adequada
2024.1003.133524-32	2024-10-03	2024-10-18	2024-10-21	EMATER	Anônimo	Denúncia	CARMO DO RIO VERDE	Estatísticas	Conduita do servidor público	Gerência de Assistência Técnica e Extensão Rural	Adequada
2024.1003.152620-84	2024-10-03	2024-10-04	2024-10-07	EMATER	Anônimo	Reclamação	AGUAS LINDAS DE GOIAS	Estatísticas	Bem Público/ Serviço Público	Gerência de Assistência Técnica e Extensão Rural	Adequada
2024.1004.083700-21	2024-10-04	2024-10-04	2024-10-07	EMATER	Não	LAI/LGPD	GOIANIA	Estatísticas	Bem Público/ Serviço Público	Gerência de Assistência Técnica e Extensão Rural	Atende parcialmente(classificação assunto)
2024.1010.155618-80	2024-10-10	2024-10-30	2024-10-31	EMATER	Anônimo	Denúncia	VILA BOA	Estatísticas	Conduita do servidor público	Gerência de Assistência Técnica e Extensão Rural	Adequada
2024.1021.101840-66	2024-10-21	2024-11-04	2024-11-05	EMATER	Não	LAI/LGPD	PORANGATU	Estatísticas	Bem Público/ Serviço Público	Gerência de Pesquisa Agropecuária	Adequada
2024.1021.134023-17	2024-10-21	2024-10-30	2024-10-31	EMATER	Sim	LAI/LGPD	GOIANIA	Estatísticas	Bem Público/ Serviço Público	Gerência de Gestão Integrada	Adequada
2024.1021.153147-16	2024-10-21	2024-10-23	2024-10-25	EMATER	Não	Elogio	AGUAS LINDAS DE GOIAS	Estatísticas	Conduita do servidor público	Gerência de Assistência Técnica e Extensão Rural	Adequada
2024.1022.085241-45	2024-10-22	2024-10-31	2024-11-04	EMATER	Não	LAI/LGPD	APARECIDA DE GOIANIA	Estatísticas	Bem Público/ Serviço Público	Gerência de Pesquisa Agropecuária	Adequada
2024.1024.094553-2	2024-10-24	2024-10-28	2024-10-29	EMATER	Não	LAI/LGPD	GOIANIA	Estatísticas	Bem Público/ Serviço Público	Gerência de Estação Experimental	Adequada
2024.1029.141303-17	2024-10-29	2024-10-31	2024-11-04	EMATER	Sim	Solicitação	TAQUARAL DE GOIAS	Estatísticas	Bem Público/ Serviço Público	Gerência de Assistência Técnica e Extensão Rural	Adequada
2024.1031.130140-56	2024-10-31	2024-10-31	2024-11-04	EMATER	Não	LAI/LGPD	ITAQUIRAI	Estatísticas	Bem Público/ Serviço Público	Gerência de Estação Experimental	Adequada
2024.1101.105159-78	2024-11-01	2024-11-07	2024-11-08	EMATER	Não	LAI/LGPD	BRASILIA	Estatísticas	Bem Público/ Serviço Público	Gerência de Pesquisa Agropecuária	Adequada
2024.1104.150233-70	2024-11-04	2024-11-18	2024-11-19	EMATER	Sim	LAI/LGPD		Estatísticas	Bem Público/ Serviço Público	Gerência de Assistência Técnica e Extensão Rural	Adequada
2024.1107.075955-45	2024-11-07	2024-11-25	2024-11-26	EMATER	Anônimo	Denúncia	SAO LUIZ DO NORTE	Estatísticas	Conduita do servidor público	Gerência de Assistência Técnica e Extensão Rural	Atende parcialmente(classificação assunto)
2024.1113.175628-41	2024-11-13	2024-12-04	2024-12-05	EMATER	Anônimo	Denúncia	ANICUNS	Estatísticas	Conduita do servidor público	Gerência de Assistência Técnica e Extensão Rural	Adequada
2024.1118.162059-92	2024-11-18	2024-11-27	2024-11-28	EMATER	Não	LAI/LGPD		Estatísticas	Bem Público/ Serviço Público	Gerência de Gestão Integrada	Adequada
2024.1120.082430-41	2024-11-20	2024-12-05	2024-12-06	EMATER	Não	LAI/LGPD	ANAPOLIS	Estatísticas	Bem Público/ Serviço Público	Gerência de Pesquisa Agropecuária	Adequada
2024.1120.205642-72	2024-11-20	2024-11-21	2024-11-22	EMATER	Não	LAI/LGPD	GOIANIA	Estatísticas	Fornecedor/ Prestador	Gerência de Gestão Integrada	Adequada
2024.1126.214003-7	2024-11-26	2024-12-10	2024-12-10	EMATER	Sim	LAI/LGPD	CORONEL FREITAS	Estatísticas	Bem Público/ Serviço Público	Gerência de Assistência Técnica e Extensão Rural	Adequada
2024.1130.233022-32	2024-11-30	2024-12-10	2024-12-11	EMATER	Não	LAI/LGPD	PLANALTINA	Estatísticas	Bem Público/ Serviço Público	Gerência de Assistência Técnica e Extensão Rural	Adequada

2024.1203.112159-57	2024-12-03	2024-12-03	2024-12-04	EMATER	Não	LAI/LGPD		Estatísticas	Pedido de Informação Pessoal	Gerência de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas	Adequada
2024.1205.132803-83	2024-12-05	2024-12-18	2024-12-19	EMATER	Não	Solicitação	PLANALTINA	Estatísticas	Bem Público/ Serviço Público	Diretoria de Assistência Técnica e Extensão Rural	Adequada
2024.1212.121232-87	2024-12-12	2024-12-17	2024-12-18	EMATER	Anônimo	Denúncia	GOIANIA	Estatísticas	Condução do servidor público	Diretoria de Gestão Integrada	Adequada
2024.1212.142132-85	2024-12-12	2024-12-13		EMATER	Não	LAI/LGPD	CACU	Bem Público/ Serviço Público	Dificuldade de acesso	REGIONAL RIO PARANAIBA - QUIRINOPOLIS	Nada consta
2024.1222.133311-86	2024-12-22	2024-12-26	2024-12-27	EMATER	Não	LAI/LGPD	SAO MATEUS	Estatísticas	Bem Público/ Serviço Público	Diretoria de Pesquisa Agropecuária	Atende parcialmente(classificação assunto)
2024.1226.134835-61	2024-12-26	2025-01-06	2025-01-07	EMATER	não	denúncia	CAVALCANTE	Estatística	Condução servidor	presidência	Adequada

O tempo médio para respostas das manifestações nesse período no Sistema de Ouvidorias, foi de 8,9 dias , se comparado com o tempo médio de respostas no segundo quadrimestre que foi 9,7 dias . Precisamos continuar com foco no atendimento com o menor tempo possível , para isso, precisamos do apoio das áreas técnicas da instituição.



Com relação à resolutividade da manifestações, tendo como indicador a pesquisa de satisfação enviada aos usuários. Apesar de todas as respostas enviadas constarem a necessidade de responder à pesquisa de satisfação para que possamos melhorar as ações do serviço público, das 38 manifestações recebidas, tivemos 10 pesquisas de satisfação respondidas, a maioria com boa média de avaliação.

Protocolo	Data_manifestacao	Sigla	Nome	Tipo_manifestacao	Finalizacao	Recomendaria	Motivo	Data_resposta_pesquisa
2024.0829.120925-69	29-08-2024	EMATER	EMATER - Agência Goiana de Assistência Técnica, Extensão Rural e Pesquisa Agrop. do Estado de Goiás	Solicitação	Parcialmente	8		02-09-2024
2024.0902.145632-46	02-09-2024	EMATER	EMATER - Agência Goiana de Assistência Técnica, Extensão Rural e Pesquisa Agrop. do Estado de Goiás	Reclamação	Sim	5		03-09-2024
2024.0927.113419-8	27-09-2024	EMATER	EMATER - Agência Goiana de Assistência Técnica, Extensão Rural e Pesquisa Agrop. do Estado de Goiás	LAI/LGPD	Sim	10		30-09-2024
2024.0927.125047-47	27-09-2024	EMATER	EMATER - Agência Goiana de Assistência Técnica, Extensão Rural e Pesquisa Agrop. do Estado de Goiás	Solicitação	Sim	10		01-10-2024

2024.1024.094553-2	24-10-2024	EMATER	EMATER - Agência Goiana de Assistência Técnica, Extensão Rural e Pesquisa Agrop. do Estado de Goiás	LAI/LGPD	Sim	10	fui atendido com rapidez e eficiência	28-10-2024
2024.1104.150233-70	04-11-2024	EMATER	EMATER - Agência Goiana de Assistência Técnica, Extensão Rural e Pesquisa Agrop. do Estado de Goiás	LAI/LGPD	Parcialmente	10	Muito obrigada pela indicação da publicação sobre frutíferas do Cerrado.	18-11-2024
2024.1118.162059-92	18-11-2024	EMATER	EMATER - Agência Goiana de Assistência Técnica, Extensão Rural e Pesquisa Agrop. do Estado de Goiás	LAI/LGPD	Sim	10	A equipe da EMATER é preparada, competente e muito atenciosa. Agradeço pelos esclarecimentos e pela cordialidade.	27-11-2024
2024.1120.205642-72	20-11-2024	EMATER	EMATER - Agência Goiana de Assistência Técnica, Extensão Rural e Pesquisa Agrop. do Estado de Goiás	LAI/LGPD	Sim	10	Solicito e rápido!	27-11-2024
2024.1203.112159-57	03-12-2024	EMATER	EMATER - Agência Goiana de Assistência Técnica, Extensão Rural e Pesquisa Agrop. do Estado de Goiás	LAI/LGPD	Sim	10		03-12-2024
2024.1205.132803-83	05-12-2024	EMATER	EMATER - Agência Goiana de Assistência Técnica, Extensão Rural e Pesquisa Agrop. do Estado de Goiás	Solicitação	Parcialmente	10	Gostaria que tudo fosse de imediato resolvido pela ouvidoria adjunta da emater, mais agradeço a diretoria geral pelo retorno , pois aqui em planaltinópolis infelizmente algumas entidades não sai lembradas , e muito menos avisadas ou orientadas pela emater local .. E se puxarmos o histórico e sempre os mesmo institutos que são privilegiados	18-12-2024

Importante ressaltar que 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), inclusive, nos atentarmos para que a conduta de servidores públicos não sejam alvo de denúncias visto que, 35% das manifestações, relatavam problemas contra conduta de servidores.

Estamos à disposição para mais esclarecimentos.

Eloisa Pio de Santana

Ouvidoria Adjunta

GOIANIA, 14 de julho de 2023.



Documento assinado eletronicamente por **ELOISA PIO DE SANTANA, Ouvidor(a) Adjunto(a)**, em 17/01/2025, às 09:08, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1 informando o código verificador **69353551** e o código CRC **699F087A**.

OUVIDORIA DA EMATER

RODOVIA R2 S/N Qd.ÁREA Lt.AR-3, EDIFÍCIO SEDE - Bairro CAMPUS SAMAMBAIA - GOIANIA - GO - CEP 74690-631 - (62)3201-1566.



Referência: Processo nº 202212404000846



SEI 69353551