



RELATÓRIO Nº 2 / 2025 EMATER/OUVIDORIA-20866

ATENDIMENTOS OUVIDORIA/EMATER
Mês/Ano : JANEIRO/2025

O presente relatório tem como objetivo apresentar o resultado do trabalho da ouvidoria adjunta da EMATER no mês de JANEIRO/2025 , para conhecimento das manifestações inseridas no sistema de ouvidoria, o motivo e o tratamento dado para a resolução dos problemas.

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 art. 7º e 8º, que “Dispõe sobre as Ouvidorias no âmbito do Poder Executivo e dá outras providências”.

O Sistema de Ouvidoria da EMATER recebeu no mês Janeiro/2025 recebeu 06 (seis) manifestações, sendo todas atendidas dentro do prazo e revisadas pela CGE :

| Protocolo | Data manifestacao | Data finalizacao | Data revisao | Sigla | Sigilo | Tipo manifestacao | Municipio | Tipificacao | Sub. tipificacao | Area tecnica | REVISÃO CGE |
|---------------------|-------------------|------------------|--------------|--------|---------|-------------------|---------------------|--------------|-----------------------------|---|-------------|
| 2025.0102.10335-62 | 2025-01-02 | 2025-01-08 | 2025-01-09 | EMATER | Não | Reclamação | OURO VERDE DE GOIAS | Estatísticas | Bem Público/Serviço Público | Gerência de Estação Experimental | Adequada |
| 2025.0106.142933-85 | 2025-01-06 | 2025-01-09 | 2025-01-10 | EMATER | Não | Reclamação | ARAGOIANIA | Estatísticas | Bem Público/Serviço Público | Gerência de Assistência Técnica e Extensão Rural | Adequada |
| 2025.0106.143530-84 | 2025-01-06 | 2025-01-09 | 2025-01-10 | EMATER | Não | Reclamação | ARAGOIANIA | Estatísticas | Bem Público/Serviço Público | Gerência de Assistência Técnica e Extensão Rural | Adequada |
| 2025.0109.104922-13 | 2025-01-09 | 2025-01-20 | 2025-01-21 | EMATER | Não | LAU/LGPD | ARAUACARIA | Estatísticas | Bem Público/Serviço Público | Diretoria de Pesquisa Agropecuária | Adequada |
| 2025.0109.115746-91 | 2025-01-09 | 2025-01-30 | 2025-01-31 | EMATER | Andrimo | Denúncia | VILA BOA | Estatísticas | Conduta do servidor público | Diretoria de Assistência Técnica e Extensão Rural | Adequada |
| 2025.0110.144934-17 | 2025-01-10 | 2025-01-10 | 2025-01-13 | EMATER | Sim | LAU/LGPD | GOIANIA | Estatísticas | Bem Público/Serviço Público | Gerência de Estação Experimental | Adequada |

Com relação aos atendimentos pontuais por meio do e-mail contato.emater@goias.gov.br , tivemos 51 atendimentos, quais sejam:

| ATENDIMENTO | DATA | NOME | SIGLA |
|---|------------|-----------------------|--------|
| Maria Eduarda Antônia Mendes - Envio de currículo | 02/01/2025 | Eloisa Pio De Santana | EMATER |
| Tallia Batista Vagas estágio | 04/01/2025 | Eloisa Pio De Santana | EMATER |
| Hellen Del Espositi Leal Vagas para engenheiro agrônomo | 05/01/2025 | Eloisa Pio De Santana | EMATER |
| Contato.emater Informações sobre o viveiro de mudas | 06/01/2025 | Eloisa Pio De Santana | EMATER |
| Contato.emater pesquisador convênio FAPEG | 06/01/2025 | Eloisa Pio De Santana | EMATER |
| De: Maria Eduarda Antônia Mendes Envio de currículo | 06/01/2025 | Eloisa Pio De Santana | EMATER |
| De: Tallia Batista Vagas para estágio | 06/01/2025 | Eloisa Pio De Santana | EMATER |
| De: Tallia Batista Vagas para estágio | 06/01/2025 | Eloisa Pio De Santana | EMATER |
| De: Hellen Del Espositi Leal Vagas para engenheiro agrônomo | 06/01/2025 | Eloisa Pio De Santana | EMATER |
| De: Tallia Batista Vagas para estágio | 06/01/2025 | Eloisa Pio De Santana | EMATER |
| Adriana Rocha Restauração de áreas degradadas para plantio. | 06/01/2025 | Eloisa Pio De Santana | EMATER |
| MARCELO ALMEIDA DE SOUZA reserva de alojamento | 07/01/2025 | Eloisa Pio De Santana | EMATER |
| Claudete Neta - ENTERPRISE - IPOG Educação corporativa IPOG | 07/01/2025 | Eloisa Pio De Santana | EMATER |
| Sales Amanda Agendamento de entrevista | 07/01/2025 | Eloisa Pio De Santana | EMATER |
| godecor stands TECNOSHOW | 08/01/2025 | Eloisa Pio De Santana | EMATER |
| Vendas 1 Jornal Hoje | 08/01/2025 | Eloisa Pio De Santana | EMATER |
| Wanderson Ramon Mudas de pequi sem espinhos | 08/01/2025 | Eloisa Pio De Santana | EMATER |
| THIAGO S A BASTOS pesquisador convênio FAPEG | 09/01/2025 | Eloisa Pio De Santana | EMATER |
| De: Wanderson Ramon Mudas de pequi sem espinhos | 09/01/2025 | Eloisa Pio De Santana | EMATER |
| Gilvane Jose de sousa Semente de milho | 09/01/2025 | Eloisa Pio De Santana | EMATER |
| S&C EDIFICAÇÃO Analto c. sousa Mudas pequi sem espinhos | 09/01/2025 | Eloisa Pio De Santana | EMATER |
| contato@roqueiraeventos.com.br Apresentação proposta de buffet | 09/01/2025 | Eloisa Pio De Santana | EMATER |
| 1 Promotoria de Flores de Goiás <1floresdegoias@mpgo.mp.br> Envio de ofício para providências. | 13/01/2025 | Eloisa Pio De Santana | EMATER |
| Vendas 1 Jornal publicidade. | 13/01/2025 | Eloisa Pio De Santana | EMATER |
| De: Ana Karla Suedy Solicitação de dossiê de colaborador. | 13/01/2025 | Eloisa Pio De Santana | EMATER |
| GLEDSON TECOORO Informações sobre plantio de palmito. | 14/01/2025 | Eloisa Pio De Santana | EMATER |
| Laurita Casagrande Informações sobre plantio muda de Guduchi (Tinospora Cordifolia). | 14/01/2025 | Eloisa Pio De Santana | EMATER |
| Wellington Freitas Pequi sem espinhos | 14/01/2025 | Eloisa Pio De Santana | EMATER |

| | | | |
|--|------------|-----------------------|--------|
| Gustavo Bastos Beira Oportunidade de estágio | 14/01/2025 | Eloisa Pio De Santana | EMATER |
| De: S&C EDIFICAÇÃO Análito c. souza Enviado: Mudas pequ sem espinhos | 14/01/2025 | Eloisa Pio De Santana | EMATER |
| SEAPA Comunicado sobre o Edital PAA nº 002/2024/SEAPA - PAA Leite 2024 | 15/01/2025 | Eloisa Pio De Santana | EMATER |
| OVG Encaminhamento Ofício nº 084/2025 – DIGER | 15/01/2025 | Eloisa Pio De Santana | EMATER |
| Nair Alice Ferreira de Sousa Solicitação Documentação Funcional Servidor para Instruir Pedido de Pensão Dependente | 15/01/2025 | Eloisa Pio De Santana | EMATER |
| DIRETORIA DE PARTICIPAÇÃO POPULAR Envio Ofício da DIRETORIA DE PARTICIPAÇÃO POPULAR da Assembleia Legislativa. | 15/01/2025 | Eloisa Pio De Santana | EMATER |
| Socioambiental - CLAM Convide para para reunião de Agenda Comum 2025: Programa de Educação Ambiental - UHE Theodomiro Carneiro Santiago | 16/01/2025 | Eloisa Pio De Santana | EMATER |
| ventas6@urssus.com.br Apresentação de planos para Playgrounds e Academias Externas. | 17/01/2025 | Eloisa Pio De Santana | EMATER |
| MDA@ater.saf@mda.gov.br Envio de Ofício MDA nº 107/2025. | 20/01/2025 | Eloisa Pio De Santana | EMATER |
| José Milton Coelho Informações análise de solo. | 20/01/2025 | Eloisa Pio De Santana | EMATER |
| Prefeitura Municipal de Vila Boa - GO Envio de Ofício 013/2025 | 21/01/2025 | Eloisa Pio De Santana | EMATER |
| Andressa da Priori programação de cursos 2025 | 22/01/2025 | Eloisa Pio De Santana | EMATER |
| godecor standes proposta stand para tecnoshow 2025 | 22/01/2025 | Eloisa Pio De Santana | EMATER |
| Prefeitura Municipal de Vila Boa - GO Solicitação doação de bens. | 22/01/2025 | Eloisa Pio De Santana | EMATER |
| Isabella Freitas Envio de currículo | 22/01/2025 | Eloisa Pio De Santana | EMATER |
| MGJ - CONTRATOS Solicitação de pesquisa de preços | 23/01/2025 | Eloisa Pio De Santana | EMATER |
| GABRIELLA BARSANULFO NASCIMENTO Solicitação estágio. | 21/01/2025 | Eloisa Pio De Santana | EMATER |
| Cristhian Lorraine Pires Araújo Convocação para reunião PAA cidade ocidental. | 24/01/2025 | Eloisa Pio De Santana | EMATER |
| Comunicação Hugol Convide para evento | 28/01/2025 | Eloisa Pio De Santana | EMATER |
| CAPACITAÇÃO Envio de planilha treinamentos. | 29/01/2025 | Eloisa Pio De Santana | EMATER |
| Socioambiental - CLAM Convide para reunião do programa de Educação Ambiental nas usinas hidrelétrica. | 29/01/2025 | Eloisa Pio De Santana | EMATER |
| Roneidson de Faria Martins Envio de Ofício comarca de Anápolis | 30/01/2025 | Eloisa Pio De Santana | EMATER |
| Luana Teixeira Solicitação doação bens | 30/01/2025 | Eloisa Pio De Santana | EMATER |

O tempo médio para respostas das manifestações no Sistema de Ouvidorias, foi de 7,3 dias no mês de Janeiro 2025, se comparado com o tempo médio de respostas no mês de dezembro/24 que foi 5,5 dias , aumentamos o tempo no atendimento às manifestações. 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, informamos que 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 06 manifestações recebidas, tivemos 02 pesquisas de satisfação respondidas, com resultados positivos para o trabalho da ouvidoria..

| Protocolo | Data_manifestacao | Sigla | Nome | Tipo_manifestacao | Finalizacao | Recomendaria | Motivo | Data_resposta_pesquisa |
|---------------------|-------------------|--------|---|-------------------|-------------|--------------|--|------------------------|
| 2025.0102.103355-62 | 02-01-2025 | EMATER | EMATER - Agência Goiana de Assistência Técnica, Extensão Rural e Pesquisa Agrop. do Estado de Goiás | Reclamação | Sim | 10 | | 08-01-2025 |
| 2025.0109.104922-13 | 09-01-2025 | EMATER | EMATER - Agência Goiana de Assistência Técnica, Extensão Rural e Pesquisa Agrop. do Estado de Goiás | LAJLGPD | Sim | 10 | Fico grato por ter me respondido quanto ao exposto a cima, vou tentar adquirir umas mudas para experiência, até por que o clima aqui já mudou bastante, as chuvas também não são tão frequentes quanto a 10 anos atrás, Eu João Heil, proprietário da Chácara Veredinha Locação para Eventos, estamos incluídos no Turismo Rural - Rota das Represas - na Rua Ladislau Karas, Roça Velha em Araucária - PR. Mu | 20-01-2025 |

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).

Estamos à disposição para mais esclarecimentos.

Eloisa Pio de Santana
Ouvidoria Adjunta

GOIANIA, 04 de julho de 2024



Documento assinado eletronicamente por **ELOISA PIO DE SANTANA, Ouvidor(a) Adjunto(a)**, em 17/02/2025, às 15:27, 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 **70703782** e o código CRC **9C07CE7D**.

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



Referência: Processo nº 202212404000846



SEI 70703782