



RELATÓRIO Nº 4 / 2025 EMATER/OUVIDORIA-20866

ATENDIMENTOS OUVIDORIA/EMATER
Mês/Ano : Março/2025

O presente relatório tem como objetivo apresentar o resultado do trabalho da ouvidoria adjunta da EMATER no mês de março/2025, 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 mês de março 2025, 06(seis) manifestações(03 denúncias contra servidor, 02 pedidos de informações e 01 inativada por falta de dados), todas atendidas dentro do prazo.

Protocolo	Data_manifestacao	Data_finalizacao	Sigla	Tipo_manifestacao	Municipio	Tipificacao	Sub_tipificacao	Area_tecnica
2025.0305.114244-60	05/03/2025	12/03/2025	EMATER	Denúncia	APARECIDA DE GOIÂNIA	Bem Público/Serviço Público	Má utilização de veículos	Diretoria de Gestão Integrada
2025.0311.162838-91	11/03/2025	28/03/2025	EMATER	Denúncia	CATALAO	Estatísticas	Bem Público/Serviço Público	Diretoria de Assistência Técnica e Extensão Rural
2025.0321.085722-73	21/03/2025	27/03/2025	EMATER	LAI/LGPD	CAMPESTRE DE GOIAS	Estatísticas	Bem Público/Serviço Público	Gerência de Assistência Técnica e Extensão Rural
2025.0324.165506-31	24/03/2025	01/04/2025	EMATER	Denúncia	FORMOSA	Estatísticas	Conduta do servidor público	Diretoria de Assistência Técnica e Extensão Rural
2025.0326.105635-91	26/03/2025	01/04/2025	EMATER	LAI/LGPD	GOIANIA	Manifestação inativada	Por falta de dados	Ouvidoria Geral
2025.0328.120459-72	28/03/2025	07/04/2025	EMATER	Solicitação	CAIAPONIA	Estatísticas	Bem Público/Serviço Público	Gerência de Assistência Técnica e Extensão Rural

Com relação aos atendimentos pontuais por meio do e-mail contato.emater@goias.gov.br , tivemos 20 atendimentos, sendo todos encaminhados à áreas técnicas correspondentes,para conhecimento e envio de respostas, quais sejam:

ATENDIMENTO	DATA	NOME	ÓRGÃO
zoneamento			
Convite para reunião Encaminhamento: Diretoria da EMATER	05/03/2025 00:00	Eloisa Pio De Santana	EMATER
SEARV PRODUTOS AGROPECUARIOS LTDA			
Envio de Notas fiscais Encaminhado para Gerência de compras governamentais	05/03/2025 00:00	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Yllainá Porto			
Envio de currículo para estágio. Encaminhado para Gerência de Gestão de Pessoas	05/03/2025 00:00	Eloisa Pio De Santana	EMATER
MARCIENE CAIXETA BORGES			
Informações sobre prova rural para aposentaria município de Santa Helena de Goiás Encaminhado gerência de ATER	06/03/2025 00:00	Eloisa Pio De Santana	EMATER
gleiciane.rodrigues@contreinamentos.com.br			
Envio propostas de cursos.	07/03/2025 00:00	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Jordao Alves			
Envio de currículo.	08/03/2025 00:00	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Clizeide Rezende Oliveira			
Mudança de endereço junto ao CRMV	10/03/2025 00:00	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Procurador Geral do Município			
Solicitação prefeitura de catalão. Encaminhado à Presidência desta casa.	10/03/2025 00:00	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Patricia Silva			
Solicita telefone unidade local de Rio verde.	11/03/2025 00:00	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Ferreira Ceno Comercial			
Envio de propostas para montagem de estandes. Encaminhado para comunicação setorial.	11/03/2025 00:00	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Fabiana Gomes Teixeira Peixoto			
Informações sobre estágio.	21/03/2025 00:00	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Nubia Ricardo			
Envio de currículo para estágio	21/03/2025 00:00	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Workshop LiGO: A Nova Geração de Robôs Inteligentes	24/03/2025 00:00	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Claudia Maria Schmitz			
Envio de convite para I Encontro Nacional de Técnicos em Turismo Rural da Extensão Rural Oficial, que ocorrerá nos dias 10 a 12 de junho de 2025 em Curitiba PR.	24/03/2025 00:00	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Pedro Ruano			
Solicitação de mudas de pequi sem espinhos.	24/03/2025 00:00	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Epifania Spindula			
Envio de currículo	24/03/2025 00:00	Eloisa Pio De Santana	EMATER

Comarca de Crixás - Escrivania da Vara Civil, de Família e Sucessos, e de Infância e Juventude Envio de decisão judicial.	24/03/2025 00:00	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Josiel Ferreira Cruz			
Mudas de Caqui	24/03/2025 00:00	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Izabella Silva			
Solicitação de reunião	26/03/2025 00:00	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Andreza Paula Louro Fontanezi			
Solicitação de Comprovante Anual de Retenção de IR.	27/03/2025 00:00	Eloisa Pio De Santana	EMATER

O tempo médio para respostas das manifestações no mês de março no Sistema de Ouvidorias, foi de 9,0 dias , se comparado com o tempo médio de respostas no mês de fevereiro/2025 que foi 17,0 dias , precisamos nos esforçar para continuar a manter o menor prazo 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, não teve nenhuma pesquisa de satisfação respondida. Vale ressaltar que não tivemos também nenhum recurso com relação à insatisfação por manifestação respondida.

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.

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 15/04/2025, às 13:51, 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 73290699 e o código CRC 72889F71.

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

Referência: Processo nº 202212404000846

SEI 73290699