



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

**RELATÓRIO Nº 5 / 2025 EMATER/OUVIDORIA-20866**

**ATENDIMENTOS OUVIDORIA/EMATER**

**Mês/Ano : Primeiro Quadrimestral 2025 --Janeiro a Abril**

O presente relatório tem como objetivo apresentar o resultado do trabalho da ouvidoria adjunta da EMATER no primeiro quadrimestre de 2025 (janeiro-abril) , para conhecimento das manifestações inseridas no sistema de ouvidoria, o motivo e o tratamento dado para a resolução dos problemas, assim como, a 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, 21 (vinte e uma) manifestações, as quais foram atendidas dentro do prazo, classificadas com qualidade no envio das respostas e nenhuma interposição de recursos por resposta insatisfatória.

Protocolo	Data_manifestação	Data_finalização	Data_revisão	Sigiloso	Significativo	Tipo – manifestação	Município	Tipificação	Sub_tipificação	Área_tecnica	Qualidade da resposta
2025.0102.103355-62	02/01/2025	08/01/2025	09/01/2025	EM AT ER	Não	Reclamação	OURO VERDE DE GOIAS	Estatísticas	Bem Público/ Serviço Público	Gerência de Estação Experimental	Atende- Adequada
2025.0106.142933-85	06/01/2025	09/01/2025	10/01/2025	EM AT ER	Não	Reclamação	ARAGOIANA	Estatísticas	Bem Público/ Serviço Público	Gerência de Assistência Técnica e Extensão Rural	Atende- Adequada
2025.0106.143530-84	06/01/2025	09/01/2025	10/01/2025	EM AT ER	Não	Reclamação	ARAGOIANA	Estatísticas	Bem Público/ Serviço Público	Gerência de Assistência Técnica e Extensão Rural	Atende- Adequada

2025.010 9.104922 -13	09/01/202 5	20/01/ 2025	21/01/ 2025	EM AT ER	Não	LAI/ LGPD	ARAUCAR IA	Estatísticas	Bem Público/ Serviço Público	Diretoria de Pesquisa Agropecuária	Atende- Adequada
2025.010 9.115746 -91	09/01/202 5	30/01/ 2025	31/01/ 2025	EM AT ER	Anônimo	Denúncia	VILA BOA	Estatísticas	Conduta do servidor público	Diretoria de Assistência Técnica e Extensão Rural	Atende- Adequada
2025.011 0.144934 -17	10/01/202 5	10/01/ 2025	13/01/ 2025	EM AT ER	Sí	LAI/ LGPD	GOIANIA	Estatísticas	Bem Público/ Serviço Público	Gerência de Estação Experimental	Atende- Adequada
2025.021 4.212000 -81	14/02/202 5	04/03/ 2025	06/03/ 2025	EM AT ER	Não	LAI/ LGPD	QUIRINOP OLIS	Manifestação inativada	Por falta de dados	Ouvidoria Geral	Atende- Adequada
2025.021 7.090159 -75	17/02/202 5	12/03/ 2025	13/03/ 2025	EM AT ER	Não	Reclamação	CROMINI A	Estatísticas	Assuntos de servidor público	Gerência de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas	Atende- Adequada
2025.021 9.164000 -66	19/02/202 5	07/03/ 2025	10/03/ 2025	EM AT ER	Anônimo	Reclamação	GOIANIR A	Estatísticas	Conduta do servidor público	Diretoria de Assistência Técnica e Extensão Rural	Atende- Adequada
2025.022 8.152153 -67	28/02/202 5	11/03/ 2025	12/03/ 2025	EM AT ER	Anônimo	Denúncia	GOIANIA	Estatísticas	Bem Público/ Serviço Público	Diretoria de Gestão Integrada	Atende- Adequada
2025.030 5.114244 -60	05/03/202 5	12/03/ 2025	13/03/ 2025	EM AT ER	Anônimo	Denúncia	APARECIDA DE GOIANIA	Bem Público/ Serviço Público	Má utilização de veículos	Diretoria de Gestão Integrada	Atende- Adequada
2025.031 1.162838 -91	11/03/202 5	28/03/ 2025	31/03/ 2025	EM AT ER	Anônimo	Denúncia	CATALAO	Estatísticas	Bem Público/ Serviço Público	Diretoria de Assistência Técnica e Extensão Rural	Atende- Adequada
2025.032 1.085722 -73	21/03/202 5	27/03/ 2025	28/03/ 2025	EM AT ER	Não	LAI/ LGPD	CAMPESTRE DE GOIAS	Estatísticas	Bem Público/ Serviço Público	Gerência de Assistência Técnica e Extensão Rural	Atende parcial- Tipologia incorrecta
2025.032 4.165506 -31	24/03/202 5	01/04/ 2025	02/04/ 2025	EM AT ER	Anônimo	Denúncia	FORMOSA	Estatísticas	Conduta do servidor público	Diretoria de Assistência Técnica e Extensão Rural	Atende- Adequada
2025.032 6.105635 -91	26/03/202 5	01/04/ 2025	02/04/ 2025	EM AT ER	Não	LAI/ LGPD	GOIANIA	Manifestação inativada	Por falta de dados	Ouvidoria Geral	Atende- Adequada
2025.032 8.120459 -72	28/03/202 5	07/04/ 2025	08/04/ 2025	EM AT ER	Não	Solicitação	CAIAPONIA	Estatísticas	Bem Público/ Serviço Público	Gerência de Assistência Técnica e Extensão Rural	Atende- Adequada
2025.040 2.165207 -55	02/04/202 5	09/04/ 2025	10/04/ 2025	EM AT ER	Não	LAI/ LGPD	GOIANIA	Estatísticas	Bem Público/ Serviço Público	Diretoria de Pesquisa Agropecuária	Atende- Adequada
2025.041 2.110113- 87	12/04/202 5	14/04/ 2025	15/04/ 2025	EM AT ER	Não	LAI/ LGPD	ANAPOLIS	Estatísticas	Bem Público/ Serviço Público	Diretoria de Assistência Técnica e Extensão Rural	
2025.041 3.233606 -80	13/04/202 5	28/04/ 2025	29/04/ 2025	EM AT ER	Não	LAI/ LGPD	PALMELO	Estatísticas	Bem Público/ Serviço Público	Gerência de Assistência Técnica e Extensão Rural	Atende parcial- Tipologia incorrecta

2025.042 6.131113- 90	26/04/202 5	13/05/ 2025	14/05/ 2025	EM AT ER	An ôni mo	Denún cia	GOIANIA	Estatístic as	Conduta do servidor público	Diretoria de Gestão Integrada	Atende- Adequada
2025.043 0.131324 -53	30/04/202 5	13/05/ 2025	14/05/ 2025	EM AT ER	An ôni mo	Denún cia	FORMOSA	Estatístic as	Conduta do servidor público	Diretoria de Assistência Técnica e Extensão Rural	Atende- Adequada

O tempo médio para respostas das manifestações nesse período no Sistema de Ouvidorias, foi de 9,0 dias , se comparado com o tempo médio de respostas no primeiro quadrimestre que foi 8,9 dias . Estamos conseguindo manter a média mas, 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 21 manifestações recebidas, tivemos 05 pesquisas de satisfação respondidas, todas com notas positivas a respeito do trabalho da ouvidoria.

PROTO COLO	DATA	SIG LA	NOME		TIP O	FINA LIZA ÇÃO	RECOM ENDAÇ ÃO	MOTIVO	DATA RESPON TA PESQUISA
2025.010 2.103355 -62	02/01/20 25	EMA TER	EMATER - Agência Goiana de Assistência Técnica, Extensão Rural e Pesquisa Agrop. do Estado de		Recl ama ção	Sim	10		08/01/2025

			Goiás					
2025.010 9.104922 -13	09/01/20 25	EMA TER	EMATER - Agência Goiana de Assistência Técnica, Extensão Rural e Pesquisa Agrop. do Estado de Goiás	LAI/ LGP D	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 a trás, Eu João Heli, 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
2025.040 2.165207 -55	02/04/20 25	EMA TER	EMATER - Agência Goiana de Assistência Técnica, Extensão Rural e Pesquisa Agrop. do Estado de Goiás	LAI/ LGP D	Sim	10	Foi atendido com muita presteza, agradeço a atenção. Parabéns.	10/04/2025
2025.041 2.110113 -87	12/04/20 25	EMA TER	EMATER - Agência Goiana de Assistência Técnica, Extensão Rural e Pesquisa Agrop. do Estado de Goiás	LAI/ LGP D	Sim	9	Resposta rápida e eficaz. Trata-se de um Instituição de referência.	15/04/2025
2025.041 3.233606 -80	13/04/20 25	EMA TER	EMATER - Agência Goiana de Assistência Técnica, Extensão Rural e Pesquisa Agrop. do Estado de Goiás	LAI/ LGP D	Sim	10		29/04/2025

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). inclusive, nos atentarmos para que a conduta de servidores públicos não sejam alvo de denúncias.

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 16/05/2025, às 08:45, 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](http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1) informando o código verificador 74369383 e o código CRC **0D49032F**.

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 74369383