



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_manifestacao	Data_finalizacao	Data_revisao	Sigla	Sigilo	Tipo_manifestacao	Município	Tipificacao	Sub_tipificacao	Area_tecnica	Qualidade da resposta- Atende /Não atende/ atende parcialmente
2025.0102.103355-62	02/01/2025	08/01/2025	09/01/2025	EMATER	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	EMATER	Não	Reclamação	ARAGOIANIA	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	EMATER	Não	Reclamação	ARAGOIANIA	Estatísticas	Bem Público/ Serviço Público	Gerência de Assistência Técnica e Extensão Rural	Atende-Adequada

2025.010 9.104922 -13	09/01/2025	20/01/2025	21/01/2025	EM AT ER	Nã o	LAI/ LGPD	ARAUCAR IA	Estatístic as	Bem Público/ Serviço Público	Diretoria de Pesquisa Agropecuária	Atende- Adequada
2025.010 9.115746 -91	09/01/2025	30/01/2025	31/01/2025	EM AT ER	An ôni mo	Denún cia	VILA BOA	Estatístic as	Conduta do servidor público	Diretoria de Assistência Técnica e Extensão Rural	Atende- Adequada
2025.011 0.144934 -17	10/01/2025	10/01/2025	13/01/2025	EM AT ER	Si m	LAI/ LGPD	GOIANIA	Estatístic as	Bem Público/ Serviço Público	Gerência de Estação Experimental	Atende- Adequada
2025.021 4.212000 -81	14/02/2025	04/03/2025	06/03/2025	EM AT ER	Nã o	LAI/ LGPD	QUIRINOP OLIS	Manifest ação inativada	Por falta de dados	Ouvidoria Geral	Atende- Adequada
2025.021 7.090159 -75	17/02/2025	12/03/2025	13/03/2025	EM AT ER	Nã o	Recla mação	CROMINI A	Estatístic as	Assuntos de servidor público	Gerência de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas	Atende- Adequada
2025.021 9.164000 -66	19/02/2025	07/03/2025	10/03/2025	EM AT ER	An ôni mo	Recla mação	GOIANIR A	Estatístic as	Conduta do servidor público	Diretoria de Assistência Técnica e Extensão Rural	Atende- Adequada
2025.022 8.152153 -67	28/02/2025	11/03/2025	12/03/2025	EM AT ER	An ôni mo	Denún cia	GOIANIA	Estatístic as	Bem Público/ Serviço Público	Diretoria de Gestão Integrada	Atende- Adequada
2025.030 5.114244 -60	05/03/2025	12/03/2025	13/03/2025	EM AT ER	An ôni mo	Denún cia	APARECI DA DE GOIANIA	Bem Público/ Serviço Público	Má utilização de veículos	Diretoria de Gestão Integrada	Atende- Adequada
2025.031 1.162838 -91	11/03/2025	28/03/2025	31/03/2025	EM AT ER	An ôni mo	Denún cia	CATALAO	Estatístic as	Bem Público/ Serviço Público	Diretoria de Assistência Técnica e Extensão Rural	Atende- Adequada
2025.032 1.085722 -73	21/03/2025	27/03/2025	28/03/2025	EM AT ER	Nã o	LAI/ LGPD	CAMPEST RE DE GOIAS	Estatístic as	Bem Público/ Serviço Público	Gerência de Assistência Técnica e Extensão Rural	Atende parcial- Tipologia incorreta
2025.032 4.165506 -31	24/03/2025	01/04/2025	02/04/2025	EM AT ER	An ôni mo	Denún cia	FORMOSA	Estatístic as	Conduta do servidor público	Diretoria de Assistência Técnica e Extensão Rural	Atende- Adequada
2025.032 6.105635 -91	26/03/2025	01/04/2025	02/04/2025	EM AT ER	Nã o	LAI/ LGPD	GOIANIA	Manifest ação inativada	Por falta de dados	Ouvidoria Geral	Atende- Adequada
2025.032 8.120459 -72	28/03/2025	07/04/2025	08/04/2025	EM AT ER	Nã o	Solicit ação	CAIAPONI A	Estatístic as	Bem Público/ Serviço Público	Gerência de Assistência Técnica e Extensão Rural	Atende- Adequada
2025.040 2.165207 -55	02/04/2025	09/04/2025	10/04/2025	EM AT ER	Nã o	LAI/ LGPD	GOIANIA	Estatístic as	Bem Público/ Serviço Público	Diretoria de Pesquisa Agropecuária	Atende- Adequada
2025.041 2.110113- 87	12/04/2025	14/04/2025	15/04/2025	EM AT ER	Nã o	LAI/ LGPD	ANAPOLI S	Estatístic as	Bem Público/ Serviço Público	Diretoria de Assistência Técnica e Extensão Rural	
2025.041 3.233606 -80	13/04/2025	28/04/2025	29/04/2025	EM AT ER	Nã o	LAI/ LGPD	PALMELO	Estatístic as	Bem Público/ Serviço Público	Gerência de Assistência Técnica e Extensão Rural	Atende parcial- Tipologia incorreta

2025.0426.131113-90	26/04/2025	13/05/2025	14/05/2025	EMATER	Anônimo	Denúncia	GOIANIA	Estatísticas	Conduta do servidor público	Diretoria de Gestão Integrada	Atende-Adequada
2025.0430.131324-53	30/04/2025	13/05/2025	14/05/2025	EMATER	Anônimo	Denúncia	FORMOSA	Estatísticas	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.

PROTOCOLO	DATA	SIGLA	NOME	TIPO	FINALIZAÇÃO	RECOMENDAÇÃO	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	Reclamação	Sim	10		08/01/2025

			Goias					
2025.010 9.104922 -13	09/01/20 25	EMATER	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 atrás, 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	EMATER	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	EMATER	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	EMATER	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 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