



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

RELATÓRIO Nº 6 / 2025 EMATER/OUVIDORIA-20866

ATENDIMENTOS OUVIDORIA/EMATER

Mês/Ano : Maio/2025

O presente relatório tem como objetivo apresentar o resultado do trabalho da ouvidoria adjunta da EMATER no mês de maio/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, 14(quatorze) manifestações(13 denúncias/reclamação contra conduta de servidor, 01 pedido de informação-LAI), todas atendidas dentro do prazo.

Protocolo	Data_manifestacao	Data_finalizacao	Data_revisao	Sigla	Sigilo	Diasservidor	Tipo_manifestacao	Municipio	Tipificacao	Sub_tipificacao	Area_tecnica	Registro	Desfechos	Procedente
2025.0505.095538-88	05/05/2025	07/05/2025	08/05/2025	EMATER	Não	2	LAI/LGPD	VALPARAISO DE GOIAS	Estatísticas	Bem Público/Serviço Público	REGIONAL PLANALTO - FORMOSA	Expresso	Fechar	Sim
2025.0507.110042-40	07/05/2025	15/05/2025	16/05/2025	EMATER	Anônimo	8	Reclamação	ALEXANIA	Bem Público/Serviço Público	Má conservação	Diretoria de Gestão Integrada	Expresso	Fechar	Sim
2025.0508.152627-76	08/05/2025	28/05/2025	29/05/2025	EMATER	Anônimo	20	Reclamação	FLORES DE GOIAS	Estatísticas	Conduta do servidor público	Diretoria de Gestão Integrada	Expresso	Fechar	Não
2025.0510.084034-5	10/05/2025	30/05/2025	02/06/2025	EMATER	Anônimo	18	Denúncia	PLANALINA	Estatísticas	Conduta do servidor público	Diretoria de Assistência Técnica e Extensão Rural	Expresso	Fechar	Não

				R										
2025.051 0.101822-59	10/05/2025	30/05/2025	02/06/2025	EMATER	Anônimo	18	Denúncia	PLANALINA	Estatísticas	Conduta do servidor público	Diretoria de Assistência Técnica e Extensão Rural	Expresso	Fechada	Não
2025.051 0.103026-7	10/05/2025	30/05/2025	02/06/2025	EMATER	Anônimo	18	Reclamação	PLANALINA	Estatísticas	Conduta do servidor público	Diretoria de Assistência Técnica e Extensão Rural	Expresso	Fechada	Não
2025.051 0.110214-52	10/05/2025	30/05/2025	02/06/2025	EMATER	Anônimo	18	Denúncia	PLANALINA	Estatísticas	Conduta do servidor público	Diretoria de Assistência Técnica e Extensão Rural	Expresso	Fechada	Não
2025.051 0.111650-11	10/05/2025	30/05/2025	02/06/2025	EMATER	Anônimo	18	Denúncia	PLANALINA	Estatísticas	Conduta do servidor público	Diretoria de Assistência Técnica e Extensão Rural	Expresso	Fechada	Não
2025.051 0.112235-19	10/05/2025	30/05/2025	02/06/2025	EMATER	Anônimo	18	Denúncia	PLANALINA	Estatísticas	Conduta do servidor público	Diretoria de Assistência Técnica e Extensão Rural	Expresso	Fechada	Não
2025.051 0.113023-67	10/05/2025	30/05/2025	02/06/2025	EMATER	Anônimo	18	Denúncia	PLANALINA	Estatísticas	Conduta do servidor público	Diretoria de Assistência Técnica e Extensão Rural	Expresso	Fechada	Não
2025.051 6.162259-90	16/05/2025	06/06/2025	09/06/2025	EMATER	Sim	21	Denúncia	GOIANDIRA	Estatísticas	Conduta do servidor público	Diretoria de Assistência Técnica e Extensão Rural	Expresso	Fechada	Sim
2025.052 2.180615-92	22/05/2025	06/06/2025	09/06/2025	EMATER	Anônimo	15	Denúncia	SITIO D'ABADIA	Estatísticas	Conduta do servidor público	Diretoria de Assistência Técnica e Extensão Rural	Expresso	Fechada	Não
2025.052 8.120846-27	28/05/2025	29/05/2025	30/05/2025	EMATER	Anônimo	1	Reclamação	DOVERLANDIA	Estatísticas	Conduta do servidor público	Diretoria de Assistência Técnica e Extensão Rural	Expresso	Fechada	Não
2025.052 9.091329-90	29/05/2025	10/06/2025	11/06/2025	EMATER	Anônimo	12	Reclamação	PETROLINA DE GOIAS	Conduta do servidor público	Despreparo do servidor	Diretoria de Assistência Técnica e Extensão Rural	Expresso	Fechada	Não

Com relação aos atendimentos pontuais por meio do e-mail contato.emater@goias.gov.br, tivemos 27 atendimentos, sendo todos encaminhados às áreas técnicas correspondentes, para conhecimento e envio de respostas, quais sejam:

ATENDIMENTO	DATA	NOME	ÓRGÃO
Amanda Queiroz de Carvalho dom 04/05, 15:19 Solicitação de material técnico	04/05/2025 00:00	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Aleksandro Smith sáb 03/05, 22:01 Solicitação de contato da EMATER Montividiu do Norte	03/05/2025 00:00	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Assessoria SGP ter 06/05, 10:57 Envio de ofício indicando representante para participar de evento.	06/05/2025 14:30	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Luciene ter 06/05, 15:52 Solicitação de apoio para o instituto.	13/05/2025 14:31	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Seapa Goiás qua 07/05, 13:35 Envio de convite para participar da Caravana do SIM - Serviço de Inspeção Municipal (Região Metropolitana) a ser realizada no dia 21 de maio às 08h.	07/05/2025 14:32	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Vaneska Nicacio Braga ter 06/05, 15:30 Formação de rede de Ouvidorias do setor Público Agrícola.	06/05/2025 14:33	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Deusiane Vieira nunes qui 08/05, 08:08 Informações do Goiás é Social em Formosa-Goiás	08/05/2025 14:34	Eloisa Pio De Santana	EMATER
CAO Ambiente sex 09/05, 15:46 Envio de Termo de Cooperação Técnica- projeto SER Natureza	09/05/2025 14:35	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Maria - RR GROUP sáb 10/05, 12:05 Envio de Nota Fiscal para pagamento	10/05/2025 14:36	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Chefia Geral - Embrapa Soja Ontem, 16:03 Convite para participação no para participação no Workshop Embrapa Soja 50 anos: histórico e perspectivas.	10/05/2025 14:37	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Amanda Mendes qua 07/05, 09:16 Informações sobre o Programa PAA.	10/05/2025 14:38	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Nadia Lippi Hoje, 11:07 Informações sobre a AgroVem 2025: maior feira de agronegócio da região Centro-Oeste, no período de 16 a 20 de junho, para conhecimento. .	11/05/2025 14:39	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Deputados Aqui Hoje, 11:19 convites para os eventos "Deputados Aqui" que acontecerão em Campo Alegre no dia 31/05 e Valparaíso no dia 14/06	11/05/2025 14:40	Eloisa Pio De Santana	EMATER
daiva.tupinamba@embrapa.br em nome de Suprv Gest do PAC-Embrapa Ontem, 15:19 Envio de Documentos para preenchimento dos Instrumentos Jurídicos recursos PAC.	14/05/2025 14:07	Eloisa Pio De Santana	EMATER

daiva.tupinamba@embrapa.br em nome de Suprv Gest do PAC-Embrapa qui 15/05 Solicitação atualização de certidões do convênio PAC.	15/05/2025 13:57	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Natan - RR GROUP Hoje, 08:35 Solicitação pagamento Notas Fiscais.	19/05/2025 13:58	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Deputados Aqui Ontem, 08:55 Convite Evento Deputados Aqui Encaminhamento - Presidência	22/05/2025 14:33	Cláudio Cândido de Oliveira	EMATER
CAO Ambiente Ontem, 16:00 Envio de Termo de Cooperação Ser Natureza Encaminhamento - Presidência	22/05/2025 14:34	Cláudio Cândido de Oliveira	EMATER
Cris Mayara qui 22/05, 15:19 Informações sobre cursos Reforma Previdenciária	22/05/2025 15:58	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Gustavo Ferreira Cardoso dom 25/05, 14:0 Informações sobre crédito fundiário.	25/05/2025 13:24	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Diligência Traiano Advogados Ontem, 15:4 Informações sobre servidores.	27/05/2025 13:25	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Contato verticegc Ontem, 09:3 Informações sobre CAF.	27/05/2025 13:25	Eloisa Pio De Santana	EMATER
cerimonial@conab.gov.br Ontem, 17:45 convite da CONAB para participação no Lançamento do Programa Arroz da Gente e 1º Oficina de Capacitação.	27/05/2025 13:29	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Barbara Araujo Gonçalves Ontem, 16:42 Convite para reunião - Projeto Plano Integrado ICMBio para tratar do projeto “Plano Integrado de Melhoria do Uso do Solo para Conservação do Patrimônio Espeleológico e da Sociobiodiversidade em Ambientes Cársticos”,	30/05/2025 15:48	Eloisa Pio De Santana	EMATER
financeirohelsa financeirohelsa Hoje, 09:32 Contato EMATER Rio verde.	30/05/2025 15:50	Eloisa Pio De Santana	EMATER
LUIZ CARLOS DO NASCIMENTO Hoje, 09:32 Convite CONAB para participação na Oficina de Capacitação do Programa Arroz da Gente	30/05/2025 15:52	Eloisa Pio De Santana	EMATER
HELVIO QUEIROZ DOS SANTOS Hoje, 15:37 Informações sobre mudas de pequi.	30/05/2025 15:53	Eloisa Pio De Santana	EMATER

O tempo médio para respostas das manifestações no mês de maio no Sistema de Ouvidorias, foi de 14,6 dias , se comparado com o tempo médio de respostas no mês de abril/2025 que foi 10,2 dias , percebe-se que a média do tempo de resposta aumentou. 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 das 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. A razão deve-se ao fato de que, das 14 manifestações recebidas, 13 manifestações foram anônimas referentes à conduta de servidores públicos.

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
Cláudio Cândido de Oliveira
Ouvidor Substituto

GOIANIA, 14 de julho de 2023.



Documento assinado eletronicamente por **ELOISA PIO DE SANTANA, Ouvidor(a) Adjunto(a)**, em 12/06/2025, às 14:30, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



Documento assinado eletronicamente por **CLAUDIO CANDIDO DE OLIVEIRA, Ouvidor(a) Adjunto(a)**, em 12/06/2025, às 14:35, 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 **75765973** e o código CRC **6B93222A**.

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 75765973