



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

RELATÓRIO Nº 9 / 2025 EMATER/OUVIDORIA-20866

ATENDIMENTOS OUVIDORIA/EMATER
Mês/Ano : Segundo Quadrimestral 2025-- Maio a agosto

O presente relatório tem como objetivo apresentar o resultado do trabalho da ouvidoria adjunta da EMATER no segundo quadrimestre de 2025 (maio-agosto) , 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 as Ouvidorias no âmbito do Poder Executivo e dá outras providências”.

O Sistema de Ouvidoria da EMATER recebeu no segundo quadrimestre de 2025, recebeu 26 (vinte e seis) manifestações, sendo todas elas atendidas dentro do prazo. Ressaltamos que as 26 manifestações recebidas tiveram suas respostas classificadas como adequadas. Somente duas foram avaliadas como parcialmente atendidas, mas devido à tipologia e não às respostas.

Protocolo	Data_nifefatacao	Data_finalizacao	Data_revisao	Sigla	Sigilo	Diass_vida	Tipomaifestacao	Municipio	Tipificacao	Sub_tipificacao	Area_tecnica	Qualidade da resposta-Atende/Não atende/atende parcialmente
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	ATENDE PARCIALMENTE/ TIPOLOGIA
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	ATENDE
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	ATENDE
2025.0510.084034-5	10/05/2025	30/05/2025	02/06/2025	EMATER	Anônimo	18	Denúncia	PLANALTIMA	Estatísticas	Conduta do servidor público	Diretoria de Assistência Técnica e	ATENDE

											Extensão Rural	
2025.0510.101822-59	10/05/2025	30/05/2025	02/06/2025	EMATER	Anônimo	18	Denúncia	PLANALTINA	Estatísticas	Conduta do servidor público	Diretoria de Assistência Técnica e Extensão Rural	ATENDE
2025.0510.103026-7	10/05/2025	30/05/2025	02/06/2025	EMATER	Anônimo	18	Reclamação	PLANALTINA	Estatísticas	Conduta do servidor público	Diretoria de Assistência Técnica e Extensão Rural	ATENDE PARCIALMENTE/TIPOLOGIA
2025.0510.110214-52	10/05/2025	30/05/2025	02/06/2025	EMATER	Anônimo	18	Denúncia	PLANALTINA	Estatísticas	Conduta do servidor público	Diretoria de Assistência Técnica e Extensão Rural	ATENDE
2025.0510.111650-11	10/05/2025	30/05/2025	02/06/2025	EMATER	Anônimo	18	Denúncia	PLANALTINA	Estatísticas	Conduta do servidor público	Diretoria de Assistência Técnica e Extensão Rural	ATENDE
2025.0510.112235-19	10/05/2025	30/05/2025	02/06/2025	EMATER	Anônimo	18	Denúncia	PLANALTINA	Estatísticas	Conduta do servidor público	Diretoria de Assistência Técnica e Extensão Rural	ATENDE
2025.0510.113023-67	10/05/2025	30/05/2025	02/06/2025	EMATER	Anônimo	18	Denúncia	PLANALTINA	Estatísticas	Conduta do servidor público	Diretoria de Assistência Técnica e Extensão Rural	ATENDE
2025.0516.162259-90	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	ATENDE
2025.0522.180615-92	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	ATENDE
2025.0528.120846-27	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	MANIFESTAÇÃO ANÔNIMA
2025.0529.091329-90	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	ATENDE
2025.0604.125401-68	04/06/2025	24/06/2025	25/06/2025	EMATER	Anônimo	20	Denúncia	FLORES DE GOIAS	Estatísticas	Conduta do servidor público	Diretoria de Assistência Técnica e Extensão Rural	ATENDE
2025.0609.164453-21	09/06/2025	27/06/2025	30/06/2025	EMATER	Anônimo	18	Denúncia	FORMOSA	Estatísticas	Conduta do servidor público	Diretoria de Assistência Técnica e Extensão Rural	ATENDE
2025.0611.164448-92	11/06/2025	13/06/2025	16/06/2025	EMATER	Sim	2	Denúncia	HIDROLANDIA	Estatísticas	Conduta do servidor público	Presidência	ATENDE

2025.0623.115948-10	23/06/2025	25/06/2025	26/06/2025	EMATER	Não	2	Reclamação	CATALÃO	Bem Público/Serviço Público	Dificuldade de acesso	Gerência de Estação Experimental	ATENDE
2025.0704.192701-30	04/07/2025	08/07/2025	09/07/2025	EMATER	Não	4	LAI / LGPD		Fornecedor/ Prestador	Contrato/Licitação	Diretoria de Gestão Integrada	ATENDE
2025.0710.145446-76	10/07/2025	25/07/2025	29/07/2025	EMATER	Não	15	Denúncia	TROMBAS	Bem Público/Serviço Público	Dificuldade de acesso	Diretoria de Assistência Técnica e Extensão Rural	ATENDE
2025.0711.213229-71	11/07/2025	29/07/2025	30/07/2025	EMATER	Anônimo	18	Denúncia	GOIANIA	Conduta do servidor público	Descumprimento de norma/ Transgressão Disciplinar	Diretoria de Gestão Integrada	ATENDE
2025.0716.112200-96	16/07/2025	29/07/2025	30/07/2025	EMATER	Anônimo	13	Denúncia	CABECEIRAS	Bem Público/Serviço Público	Erro na prestação do serviço	Diretoria de Assistência Técnica e Extensão Rural	ATENDE
2025.0716.113157-62	16/07/2025	29/07/2025	30/07/2025	EMATER	Anônimo	13	Denúncia	CABECEIRAS	Bem Público/Serviço Público	Erro na prestação do serviço	Diretoria de Assistência Técnica e Extensão Rural	ATENDE
2025.0719.111812-15	19/07/2025	05/08/2025	06/08/2025	EMATER	Anônimo	15	Denúncia	CATALÃO	Estatísticas	Bem Público/Serviço Público	Diretoria de Assistência Técnica e Extensão Rural	ATENDE
2025.0731.091253-89	31/07/2025	31/07/2025	01/08/2025	EMATER	Anônimo	0	Denúncia	IPAMERI	Estatísticas	Conduta do servidor público	Diretoria de Assistência Técnica e Extensão Rural	ATENDE
2025.0731.144103-92	31/07/2025	31/07/2025	01/08/2025	EMATER	Sim	0	Denúncia	IPAMERI	Estatísticas	Conduta do servidor público	Diretoria de Assistência Técnica e Extensão Rural	ATENDE

O tempo médio para respostas das manifestações nesse período no Sistema de Ouvidorias, foi de 12,5 dias , se comparado com o tempo médio de respostas no primeiro quadrimestre que foi 9,0 dias , precisamos nos atentar para que esse prazo diminua. 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 26 manifestações recebidas, tivemos 03 pesquisas de satisfação respondidas, com boas notas com relação ao serviço de ouvidoria.

PROTOCOLO	DATA	SIGLA	NOME	TIPO	Finalizacao	Recomendaria	Motivo	Data_resposta_pesquisa
2025.0516.162259-90	16/05/2025	EMATER	EMATER - Agência Goiana de Assistência Técnica, Extensão Rural e Pesquisa Agrop. do Estado de Goiás	Denúncia	Sim	10		06/06/2025
2025.0611.164448-92	11/06/2025	EMATER	EMATER - Agência Goiana de Assistência Técnica, Extensão Rural e Pesquisa Agrop. do Estado de Goiás	Denúncia	Não	9		14/06/2025
2025.0731.144103-92	31/07/2025	EMATER	EMATER - Agência Goiana de Assistência Técnica, Extensão Rural e Pesquisa Agrop. do Estado de Goiás	Denúncia	Sim	10	Sim. Porque fui atendida com Satisfação. O que pedi eu recebi ajuda de Cancelar a Denuncia, ora solicitada.	31/07/2025

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
Cláudio Cândido de Oliveira
Ouvidoria Adjunta

Goiânia, 11 de setembro de 2025



Documento assinado eletronicamente por **ELOISA PIO DE SANTANA, Ouvidor(a) Adjunto(a)**, em 11/09/2025, às 15:49, 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 11/09/2025, às 15:54, 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 **79526049** e o código CRC **E328F6C1**.

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 79526049