



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_mafenestacao	Data_finalizacao	Dat_a_revisa_o	Sigl_a	Sigil_o	Di_as_v_ida	Tip_o_ma_nife_stac_aao	Municipio	Tipificac_aoo	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	EM ATE R	Não	2	LAI / LG PD	VALPARAISO DE GOIAS	Estatísticas	Bem Público/ Serviço Público	REGIONAL PLANALTO - FORMOSA	ATENDE PARCIAL MENTE/ TIPOLOGIA
2025.0507 .110042-40	07/05 /2025	15/05/ 2025	16/05/2025	EM ATE R	Anônimoo	8	Rec lam açã o	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	EM ATE R	Anônimoo	20	Rec lam açã o	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	EM ATE R	Anônimoo	18	Den úncia	PLANALTINA	Estatísticas	Conduta do servidor público	Diretoria de Assistência Técnica e	ATENDE

										Extensão Rural	
2025.0510 .101822-5 9	10/05 /2025	30/05/ 2025	02/0 6/20 25	EM ATE R	Anô nimo	18	Den únci a	PLANALT INA	Estatístic as	Conduta do servidor público	Diretoria de Assistência Técnica e Extensão Rural
2025.0510 .103026-7	10/05 /2025	30/05/ 2025	02/0 6/20 25	EM ATE R	Anô nimo	18	Rec lam açã o	PLANALT INA	Estatístic as	Conduta do servidor público	Diretoria de Assistência Técnica e Extensão Rural
2025.0510 .110214-5 2	10/05 /2025	30/05/ 2025	02/0 6/20 25	EM ATE R	Anô nimo	18	Den únci a	PLANALT INA	Estatístic as	Conduta do servidor público	Diretoria de Assistência Técnica e Extensão Rural
2025.0510 .111650-11	10/05 /2025	30/05/ 2025	02/0 6/20 25	EM ATE R	Anô nimo	18	Den únci a	PLANALT INA	Estatístic as	Conduta do servidor público	Diretoria de Assistência Técnica e Extensão Rural
2025.0510 .112235-1 9	10/05 /2025	30/05/ 2025	02/0 6/20 25	EM ATE R	Anô nimo	18	Den únci a	PLANALT INA	Estatístic as	Conduta do servidor público	Diretoria de Assistência Técnica e Extensão Rural
2025.0510 .113023-6 7	10/05 /2025	30/05/ 2025	02/0 6/20 25	EM ATE R	Anô nimo	18	Den únci a	PLANALT INA	Estatístic as	Conduta do servidor público	Diretoria de Assistência Técnica e Extensão Rural
2025.0516 .162259-9 0	16/05 /2025	06/06/ 2025	09/0 6/20 25	EM ATE R	Sim	21	Den únci a	GOIANDI RA	Estatístic as	Conduta do servidor público	Diretoria de Assistência Técnica e Extensão Rural
2025.0522 .180615-9 2	22/05 /2025	06/06/ 2025	09/0 6/20 25	EM ATE R	Anô nimo	15	Den únci a	SITIO D'ABADI A	Estatístic as	Conduta do servidor público	Diretoria de Assistência Técnica e Extensão Rural
2025.0528 .120846-2 7	28/05 /2025	29/05/ 2025	30/0 5/20 25	EM ATE R	Anô nimo	1	Rec lam açã o	DOVERL ANDIA	Estatístic as	Conduta do servidor público	Diretoria de Assistência Técnica e Extensão Rural
2025.0529 .091329-9 0	29/05 /2025	10/06/ 2025	11/0 6/20 25	EM ATE R	Anô nimo	12	Rec lam açã o	PETROLI NA DE GOIAS	Conduta do servidor público	Despreparo do servidor	Diretoria de Assistência Técnica e Extensão Rural
2025.0604 .125401-6 8	04/06 /2025	24/06/ 2025	25/0 6/20 25	EM ATE R	Anô nimo	20	Den únci a	FLORES DE GOIAS	Estatístic as	Conduta do servidor público	Diretoria de Assistência Técnica e Extensão Rural
2025.0609 .164453-2 1	09/06 /2025	27/06/ 2025	30/0 6/20 25	EM ATE R	Anô nimo	18	Den únci a	FORMOS A	Estatístic as	Conduta do servidor público	Diretoria de Assistência Técnica e Extensão Rural
2025.0611. 164448-92	11/06 /2025	13/06/ 2025	16/0 6/20 25	EM ATE R	Sim	2	Den únci a	HIDROLA NDIA	Estatístic as	Conduta do servidor público	Presidência

2025.0623 .115948-1 0	23/06/ /2025	25/06/ 2025	26/0 6/20 25	EM ATE R	Não	2	Rec lam açã o	CATALA O	Bem Público/ Serviço Público	Dificuldade de acesso	Gerência de Estação Experimental	ATENDE
2025.0704 .192701-3 0	04/07/ /2025	08/07/ 2025	09/0 7/20 25	EM ATE R	Não	4	LAI / LG PD		Fornecedor/ Prestador	Contrato/Llicitação	Diretoria de Gestão Integrada	ATENDE
2025.0710 .145446-7 6	10/07/ /2025	25/07/ 2025	29/0 7/20 25	EM ATE R	Não	15	Den únci a	TROMBA S	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	30/0 7/20 25	EM ATE R	Anô nimo	18	Den únci a	GOIANIA	Conduta do servidor público	Descumprimento de norma/ Transgressão Disciplinar	Diretoria de Gestão Integrada	ATENDE
2025.0716 .112200-9 6	16/07/ /2025	29/07/ 2025	30/0 7/20 25	EM ATE R	Anô nimo	13	Den únci a	CABECEI RAS	Bem Público/ Serviço Público	Erro na prestação do serviço	Diretoria de Assistência Técnica e Extensão Rural	ATENDE
2025.0716 .113157-6 2	16/07/ /2025	29/07/ 2025	30/0 7/20 25	EM ATE R	Anô nimo	13	Den únci a	CABECEI RAS	Bem Público/ Serviço Público	Erro na prestação do serviço	Diretoria de Assistência Técnica e Extensão Rural	ATENDE
2025.0719 .111812-1 5	19/07/ /2025	05/08/ 2025	06/0 8/20 25	EM ATE R	Anô nimo	15	Den únci a	CATALA O	Estatístic as	Bem Público/ Serviço Público	Diretoria de Assistência Técnica e Extensão Rural	ATENDE
2025.0731 .091253-8 9	31/07/ /2025	31/07/ 2025	01/0 8/20 25	EM ATE R	Anô nimo	0	Den únci a	IPAMERI	Estatístic as	Conduta do servidor público	Diretoria de Assistência Técnica e Extensão Rural	ATENDE
2025.0731 .144103-9 2	31/07/ /2025	31/07/ 2025	01/0 8/20 25	EM ATE R	Sim	0	Den únci a	IPAMERI	Estatístic as	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.

PROTO COLO	DATA	SIGL A	NOME	TIPO	Finalizaçao	Recomendaaria	Motivo	Data_resposta_pesquisa
2025.051 6.162259-90	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
2025.061 1.164448-92	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
2025.073 1.144103-92	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