



# **PESQUISA DE SATISFAÇÃO OUVIDORIA ADJUNTA EMATER ANO 2025**



**SEAPA**  
Secretaria de Estado  
de Agricultura,  
Pecuária e  
Abastecimento



**Ronaldo Ramos Caiado**  
GOVERNADOR DO ESTADO DE GOIÁS

**Rafael Magalhães de Gouveia**  
Presidente

**Edilson Gomes da Silva Alencar**  
Chefe de Gabinete

**Kin Carlos Gomide**  
Diretor de Assistência Técnica e Extensão Rural

**Igor Ricardo Silva Cavalcante**  
Diretor de Gestão Integrada

**Sérgio Paulo Coelho**  
Diretor de Pesquisa Agropecuária

**Elzenúbia Moreira**  
Chefe da Comunicação Setorial

**Welber Ferreira da Fonseca**  
Chefe da Procuradoria Setorial

**EQUIPE TÉCNICA OUVIDORIA**

**Eloisa Pio de Santana**  
Ouvidora Adjunta

**Cláudio Cândido de Oliveira**  
Ouvidor Substituto

**Jean Louis Alves Martins**  
Membro

**Henrique César da Rocha Stabile**  
Ouvidoria Setorial SEMAD

## 1- INTRODUÇÃO

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).

De acordo com o DECRETO Nº 10.466, DE 14 DE MAIO DE 2024, que dispõe sobre as ouvidorias no âmbito do Poder Executivo, no capítulo IV art.7º, são competências da Ouvidoria Adjunta:

- I – Promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, nos termos da Lei nº 13.460, de 2017;
- II – Atender aos padrões de excelência, conforme as normas publicadas pela Ouvidoria- Geral;
- III – Receber, registrar e responder as manifestações que lhes forem encaminhadas, inclusive os pedidos de acesso à informação de que trata a [Lei nº 18.025](#), de 2013;
- IV – Monitorar periodicamente a carta de serviços, mantê-la atualizada e encaminhar sugestões ao correspondente órgão ou entidade;
- V – Produzir e analisar dados e informações sobre a atividade de ouvidoria, também apresentar relatórios que subsidiem medidas de correção e prevenção de falhas e omissões na prestação dos serviços públicos, caso isso seja necessário;
- VI – Atuar em sintonia com as unidades que gerenciam os demais canais de comunicação do órgão ou da entidade em projetos e ações que tenham o objetivo de ampliar o acesso à informação, a comunicação com o usuário dos serviços públicos e a divulgação das atividades e dos resultados de ouvidoria; e
- VII – Prezar pela qualidade da resposta aos usuários dos serviços públicos, analisar as informações ou as soluções ofertadas pelas áreas técnicas e devolvê-las para correção ou complementação, quando elas forem consideradas insuficientes ou insatisfatórias.

Parágrafo único. A Ouvidoria Adjunta deverá estar diretamente subordinada à autoridade máxima do respectivo órgão ou entidade.

## 2- Objetivo

A pesquisa de satisfação tem o objetivo de conhecer como a Ouvidoria Adjunta é vista pelo corpo funcional da EMATER, portanto, o resultado desta consulta contribuirá para o planejamento de ações que possam ampliar a participação do público interno, por meio dos canais de comunicação disponibilizados pela ouvidoria, o que permitirá, também, avaliar o clima organizacional e buscar a melhoria e aperfeiçoamento das ações da EMATER.

## 3-Metodologia

**Público-alvo:** servidores efetivos e comissionados.

**Construção do questionário:** o questionário foi estruturado em 18(dezoito) perguntas objetivas e obrigatórias e 04 (quatro ) perguntas subjetivas e não obrigatórias para se obter informações padronizadas.

O texto do formulário foi elaborado em linguagem simples e disponibilizado para que as pessoas respondessem de forma anônima, com o objetivo de alcançar o maior número de servidores.

As perguntas versam sobre a atividade de ouvidoria e a percepção que os usuários internos têm da atividade dentro da instituição.

**Coleta de dados:** Utilizou-se o formulário *Google Forms* para criação do questionário e tabulação das respostas.

**Divulgação da aplicação da pesquisa:** A ouvidora Adjunta da EMATER conversou com a Comunicação setorial e Coordenadores Regionais para justificar a aplicação da pesquisa e solicitou a participação de todos os servidores. O link de acesso ao questionário foi então disponibilizado, via grupo de *WhatsApp* e *e-mail corporativo*.

**Análise de dados:** As informações coletadas foram analisadas de forma descritiva, utilizando-se a tabulação do Google, com a organização, resumo e descrição dos aspectos observados, e efetuadas comparações quando necessário.

## 4- Resultados

Os resultados da aplicação do instrumento de pesquisa foram compilados neste relatório e serão publicados na página da EMATER, no link Ouvidoria, e enviados, via SEI, para todas as Unidades e disponibilizados no grupo de *WhatsApp* dos servidores.

A EMATER conta hoje com 729 servidores, desse total, 362 responderam à pesquisa de satisfação, o que representa uma média de 50% do total de colaboradores.

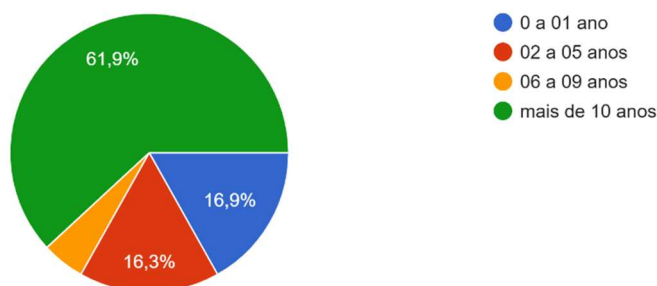
A pesquisa foi composta por 22 questões, das quais 18 foram obrigatórias e 04 discursivas e não obrigatórias.

A primeira questão referiu-se ao tempo de trabalho na EMATER, 362 servidores responderam e, conforme as respostas dadas, o maior percentual verificado foi o de servidores que trabalham com mais de 10 anos, 224 servidores, o que corresponde a 61,9% da amostra, seguido por aqueles que trabalham de 0 a 01 ano 61 servidores, o que corresponde a 16,9%, de 02 a 05 anos 59 servidores, que corresponde a 16,3 % e 06 a 09 anos 18 servidores, que corresponde a 5 %. Conforme figura abaixo:

### Tempo de serviço público

1. Há quanto tempo você trabalha na EMATER?

362 respostas

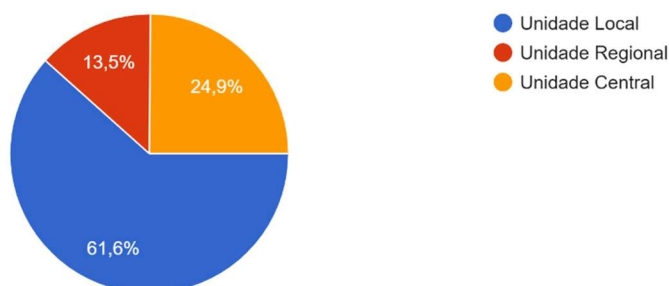


A segunda questão refere-se à unidade de lotação dos colaboradores, 362 servidores responderam sendo que, 223 servidores, o que corresponde a 61,6% estão lotados na Unidade Local, 90 o que corresponde a 24,9% estão

lotados nas Unidade Central e 49 o que corresponde A 13,5% estão lotados nas Unidades Regionais, conforme figura abaixo:

2. Onde você está lotado?

362 respostas

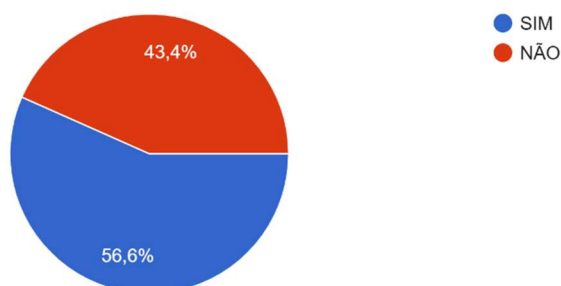


A terceira questão abordou se os colaboradores possuíam conhecimento das atribuições da ouvidoria, 362 servidores responderam sendo que, 205 servidores, o que corresponde a 56,6% responderam que sim e 157 servidores, o que corresponde a 43,4% responderam que não.

O que podemos concluir que, apesar da ouvidoria ter feitos vários eventos, publicações no WhatsApp, ainda assim, muitos servidores ainda não conhecem o papel da ouvidoria dentro da instituição. Diante disso, precisamos continuar realizando atividades de divulgação sobre o papel da Ouvidoria, conforme figura abaixo:

3. Você conhece as atribuições da Ouvidoria da EMATER?

362 respostas



Dos servidores que responderam que conhecem as atribuições, ou seja 205 , 101 servidores descreveram quais seriam essas atribuições, sendo que, parte das respostas são mais completas e outras mais resumidas, porém,

necessitando, contudo, de mais conhecimento das atribuições da ouvidoria adjunta, conforme tabela abaixo:

**Tabela 1- Atribuições da ouvidoria relatadas pelos servidores**

| Atribuições relatadas  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Melhoria do clima organizacional e apuração de denúncias contra a Instituição.</li> <li>• NAO NÃO CONHEÇO O TRABALHO DA OUVIDORIA.</li> <li>• Principalmente, receber manifestações de cidadãos (reclamações, denúncias, sugestões, elogios), encaminhar essas manifestações aos setores responsáveis, acompanhar o andamento das soluções, fornecer informações e esclarecimentos sobre os serviços públicos, e sugerir melhorias nos processos e serviços com base nas demandas recebidas.</li> <li>• Canal entre o cidadão e a instituição</li> <li>• Receber informações (problemas) da Emater e ajudar na solução.</li> <li>• Fazer uma ligação entre um cidadão e a instituição, recebendo e tratando manifestação como sugestões, elogios, reclamações e denúncias.</li> <li>• Ouvir as as manifestações, denúncias sugestões, tanto do público interno quanto externo.</li> <li>• A ouvidoria é um canal de comunicação entre a Emater, onde se pode apresentar sugestões, reclamações, denúncias e elogios. A ouvidoria ela atende tanto o público quanto os funcionários.</li> <li>• Ela funciona como um intermediário, recebendo as manifestações, analisando-as e encaminhando-as para as áreas responsáveis.</li> <li>• Receber críticas e elogios</li> <li>• Acompanhar as possíveis irregularidades cometidas pelos servidores e melhora do clima entre os servidores</li> <li>• Sugestões, Denúncias, solicitações</li> <li>• a ouvidoria recebe denúncias, reclamações, elogios e repassa as demandas para as áreas.</li> <li>• Elaborar diagnósticos periódicos visando melhorias na atuação da empresa.</li> <li>• Receber sugestões, elogios, reclamações, denúncias e solicitações. Promover participação Social, Cuidados com a transparência, propor soluções para conflitos</li> <li>• Receber e analisar processos e denúncias recebidas.</li> <li>• Penso que seja acompanhar processos externos contra a Emater, processos de reclamação</li> <li>• Assistência ao Agricultor</li> <li>• Onde fazendo reclamações, elogios</li> <li>• Receber Críticas, sugestões e reclamações</li> <li>• Atua como canal de comunicação entre a sociedade e a Emater.</li> <li>• Visa o perfeito funcionamento de todos os fatores que contribuem p/ o bom andamento desse órgão tão importante do governo de Goiás.</li> <li>• Receber denúncias e averiguar a veracidade</li> <li>• É um canal de comunicação entre o cidadão e a Emater, recebendo e tratando manifestações como reclamações, denúncias, sugestões e elogios sobre os</li> </ul> |

serviços prestados. Além disso, a ouvidoria busca auxiliar na melhoria contínua dos serviços, analisando as manifestações e propondo mudanças e correções quando necessário.

- Registrar demandas que não estão sendo atendidas conforme deveriam, basicamente, reclamações.
- Ouvir o contribuinte e solucionar suas demandas.
- Atender público interno, tentar resolver problemas adversos etc...
- Não tenho conhecimento e nem informações
- A ponte entre o cidadão e a Empresa
- Selar para o bem da Empresa e dos Servidores
- Valorizando os funcionários, evitando os azedos. Repasse de informações sobre os serviços da empresa.
- Em partes. A ouvidoria cuida dos seus funcionários e público externo com educação e respeito.
- A ouvidoria da Emater (Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural) tem como atribuições principais receber, analisar e encaminhar manifestações dos cidadãos (reclamações, sugestões, elogios e denúncias) sobre os serviços prestados pela empresa
- receber e averiguar denúncias, reclamações e elogios
- resolver condutas de servidores , assuntos ligado a empresa
- Integração, com todos os servidores, e soluções em diversas questões manifestadas
- receber dúvidas, denúncias, elogios e buscar respostas para esclarecer ao cidadão em relação ao serviço público prestado pela Emater
- Tem atribuições relacionadas à escuta da população e ao aprimoramento da gestão pública.
- Receber, registrar e tratar manifestações da sociedade, atuar como canal de comunicação entre o cidadão e a EMATER.
- Canal de comunicação entre a empresa e sociedade que serve para receber elogios, reclamações e denúncias relativo a serviços prestados.
- Discutir os problemas que possam ocorrer no seu trabalho para achar a melhor solução
- Em síntese avaliar, reclamar, agradecer e denunciar.
- Ética, Cultura e Clima Organizacional.
- Arbitrar conflitos internos e externos da instituição.
- Ouvir os questionamentos do público interno e externo
- receber, analisar e encaminhar manifestações (reclamações, denúncias, sugestões, elogios) dos cidadãos, buscando soluções para os problemas relatados e acompanhando o andamento das solicitações até a sua resolução.
- Para ouvir sugestões, fazer reclamações e também dar informações ao público em geral
- Para ouvir e solucionar reclamações do publico.
- Receber dos cidadãos alguma manifestação e passar para os setores responsáveis agir conforme a demanda
- Promover assistência técnica, extensão rural e pesquisa agropecuária, priorizando a agricultura familiar, visando geração de renda, inclusão social e qualidade de vida no meio rural.
- Pesquisa e extensão rural e assistência rural



- Canal de comunicação entre o cidadãos e as instituições
- Onde o cidadão, cliente ou não do serviço pode manifestar sua satisfação ou insatisfação com os serviços prestados pela instituição. Pode elogiar ou fazer sua reclamação. Tudo será apurado.
- Orientações, recebimento de sugestões, reclamações, opiniões e denúncias e a partir disso trabalhar para a melhoria dos serviços prestados ao cidadão.
- Local que a sociedade pode reclamar ou elogiar as nossas ações.
- Apta a solucionar problemas internos que demandam a presença do funcionário e a legislação da entidade, bem como ao público em geral junto a entidade.
- receber, analisar e encaminhar manifestações dos cidadãos sobre os serviços prestados pela instituição, buscando soluções e melhorias na atuação da empresa. Além disso, a ouvidoria atua na identificação de situações irregulares e no monitoramento das atividades das ouvidorias adjuntas.
- Receber, analisar e encaminha manifestações, de cidadãos e usuários dos serviços da Emater.
- Receber, analisar e encaminhar manifestações (elogios, sugestões, reclamações e denúncias) sobre os serviços prestados pela Emater.
- Tratar das reclamações, ouvir sugestões, denúncias etc
- Não, obrigado
- Interlocutora entre o público interno e externo e a administração pública.
- Nunca Solicitei, mas acredito que seria para algo de resolver casos necessários. como falado em algumas palestras.
- Realizar auditorias com relação às diligências a ela relatadas.
- Faz a ponte entre a população e a empresa, das opiniões, denúncias e avaliações dos serviços prestados pela EMATER
- A única que conheço é o recebimento de denúncias
- Receber as manifestações dos cidadãos
- Assuntos relacionados às manifestações de ouvidoria e execução de outras atividades, Pesquisa de Satisfação, execução de projetos na instituição, elaboração e divulgação Código de Ética e execução de palestras para a prevenção dos riscos psicossociais, proporcionando um ambiente de valorização e respeito às pessoas e suas diferenças.
- Entender o bom funcionamento dos setores, as entregas para a sociedade de maneira geral
- Ter um canal de comunicação entre o cidadão e a administração pública, onde visa garantir a participação social e a melhoria dos serviços prestados, e promover a transparência na gestão.
- Ser responsável pelas atividades realizada pela a Emater e ter ética.
- A ouvidoria é um canal de comunicação aberto para receber, orientar e analisar nas informações com propósito de identificar melhorias, identificar situações irregulares dentro e fora da empresa.
- Apuração de atos de servidores públicos
- Ouvir os questionamentos do público interno e tb externo
- Ponto focal de resolução de problemas
- É um canal de comunicação entre o cidadão e uma instituição (pública ou privada) para receber e tratar manifestações como reclamações, denúncias, sugestões, elogios e pedidos de informação. O objetivo principal é melhorar a

qualidade dos serviços prestados e garantir o diálogo entre a instituição e a sociedade.

- Ela recebe, analisa e encaminha sugestões, reclamações, denúncias, elogios e pedidos de informação, buscando soluções e melhorias nos serviços prestados.
- Receber, analisar e encaminhar reclamações, denúncias, e elogios sugestões dos cidadãos sobre serviços e atividades da empresa para buscar soluções.
- A Ouvidoria é um canal de comunicação entre os usuários e a administração pública. Sua principal função é defender os interesses do público externo e interno e, ainda, é o setor responsável para acompanhar o andamento das manifestações dos solicitantes, assim como recomendar providências em todos os níveis da autarquia.
- Canal de comunicação entre Emater e clientes
- Usar para elogios, reclamações, sugestões.
- Apuração de denúncias e abertura de PAD.
- servir como um canal de comunicação entre o cidadão e a administração pública, permitindo que os usuários apresentem sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias sobre serviços e atendimentos
- Atua no crescimento e aperfeiçoamento. Sanando as dúvidas, as divergências e promovendo bem estar com o público.
- Receber críticas e sugestões do público inteiro e externo. Interagir com o público em questão.
- Assistência técnica e extensão rural
- Para reclamações, elogios, informações sobre os trabalhos do órgão.
- Receber analisar e dar parecer sobre os processos de sindicância e denúncias
- atender denúncias dos servidores
- A Ouvidoria tem como principais atribuições receber, analisar e encaminhar manifestações denúncias, sugestões, dos cidadãos sobre os serviços prestados pela empresa, buscando soluções e melhorias para o atendimento.
- Conscientizar os servidores com as leis!
- Ouvidoria é o meio de comunicação entre os cidadãos e a administração pública. Ela recebe reclamações, sugestões, elogios e denúncias. Ela recebe as demandas cumprindo os prazos estabelecidos para cada respostas. Ela também atua na mediação de conflitos dentre outras atribuições que fortalece a transparência do Órgão junto à sociedade.
- fiscalizar, realizar estudos de casos envolvendo desvio funcional
- Receber, analisar, orientar e encaminhar manifestações dos cidadãos sobre os serviços e atividades da instituição.
- Melhoria do serviço público
- Contribuir para melhoria do serviço público, trabalha com as questões voltadas a
- Receber denúncias, analisar, classificar e encaminhar.
- Ouvir e dar resposta à população quanto a atuação da instituição e seus servidores, sendo denúncia ou elogios
- Receber demandas (reclamações, consultas, sugestões e elogios) relativas ao desempenho das diversas áreas que compõem a ANS, relacionadas aos

serviços por elas prestados; propor recomendações que promovam a qualidade e a eficiência da ANS para melhorar a gestão e alcançar o equilíbrio na atuação regulatória; exercer o acompanhamento das ações e da atuação da ANS, como meio de colaborar para o fortalecimento e o desenvolvimento da instituição.

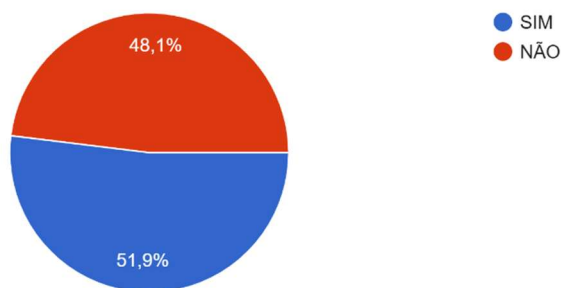
- Melhoria do serviço público...
- Denúncias sobre atos inapropriados
- Receber críticas e sugestões do público interno e externo, interagir com o público efetivo.

Quando questionados sobre a localização da sala de ouvidoria, 362 servidores responderam, sendo que, 188 servidores, o que corresponde a 51,9% confirmaram saber onde fica e 174 servidores, o que corresponde a 48,1%, não souberam dizer (Conforme figura abaixo)

Novamente, nos deparamos com a mesma questão da pesquisa anterior, os servidores não acompanham as publicações, é preciso que os servidores acompanhem as publicações e verifiquem o site da instituição, visto que, todas essas informações estão publicadas.

#### 4. Você sabe onde funciona a Ouvidoria da EMATER?

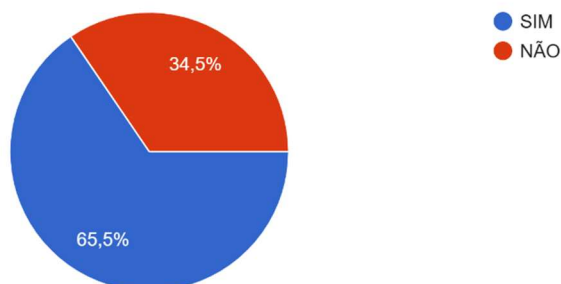
362 respostas



Com relação ao conhecimento de que a ouvidoria recebe manifestações do público interno: servidores efetivos e comissionados, terceirizados, temporários, estagiários e aprendizes do futuro, 362 servidores responderam, sendo que, 65,5 % do total, ou seja, 237 servidores, disseram ter conhecimento e 34,5 %, ou seja, 125 servidores, disseram que não, conforme figura abaixo:

5. Você sabia que a Ouvidoria Adjunta da EMATER também recebe manifestações do público interno da EMATER, servidores efetivos e comissão..., temporários, estagiários e aprendizes do futuro?

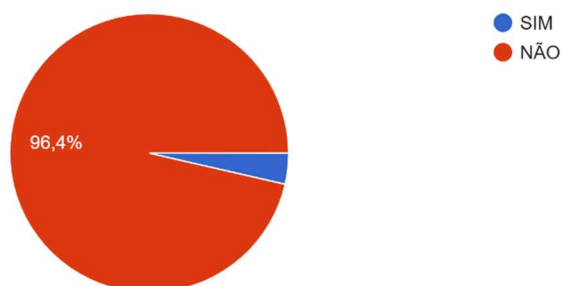
362 respostas



A sexta questão, por sua vez, fez referência à utilização da ouvidoria pelo colaborador para se manifestar em relação aos fatos e ações ocorridos na EMATER, nesse sentido, das 362 respostas, 349 servidores, ou seja, 96,4% disseram não ter utilizado a ouvidoria e 13 servidores, ou seja, 3,6% disseram que sim. Conforme figura abaixo:

6. Você já utilizou a ouvidoria para se manifestar em relação aos atos e fatos ocorridos na EMATER?

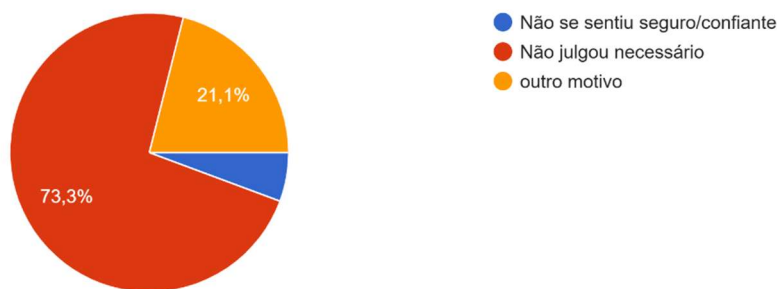
362 respostas



Dentre aqueles que não utilizaram a ouvidoria, quando questionados sobre o motivo pelo qual não recorreram ao serviço em referência, 318 servidores responderam, dos quais 233 servidores, o que corresponde a 73,3% disseram não ter julgado necessário e 67 servidores, ou seja, 21,1%, indicaram outro motivo e somente 18 servidores, ou seja, 5,7% não se sentiram seguros e confiantes. Conforme figura abaixo:

6.1. Se não, poderia indicar o motivo? (não obrigatória)

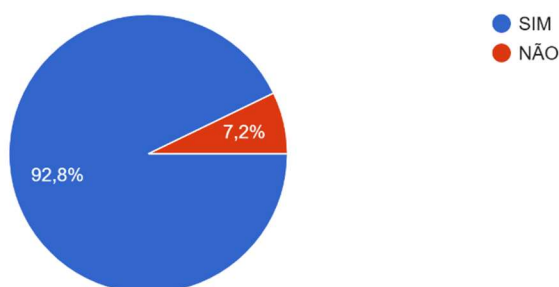
318 respostas



Com relação ao comportamento dos servidores que atuam na ouvidoria adjunta da EMATER, dos 362 servidores que responderam, 336 servidores, ou seja, 92,8 % dos colaboradores disseram que os servidores da ouvidoria atuam com educação no desempenho de suas funções e, 26 servidores ou seja, 10,1% disseram que não. Conforme figura abaixo.

6. Os servidores da ouvidoria da EMATER atuam com educação no desempenho das suas funções?

362 respostas



A próxima pergunta, por sua vez, referiu-se a relatos de ocorrências negativas envolvendo a equipe de ouvidoria, obtivemos 29 respostas, nos mostrando que a resposta foi negativa, por falta de conhecimento sobre o papel da ouvidoria. O que entendemos que ficou faltando uma terceira opção de resposta, qual seja, “nada a declarar” ou “não sei/nunca usei”.

**Tabela 2- Relatos de ocorrências negativas com a Ouvidoria Adjunta**

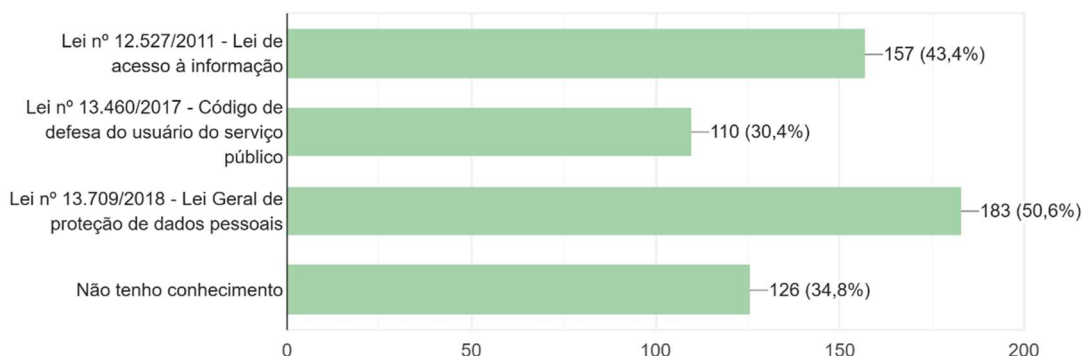
| OCORRÊNCIAS NEGATIVAS EQUIPE OUVIDORIA  |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Não</li> <li>• Não sei como acessar a ouvidoria</li> <li>• Nunca utilizei, portanto não sei dizer.</li> <li>• NUNCA FUI SUBMETIDO A SITUAÇÕES QUE ME LEVARAM AO TRABALHO DA OUVIDORIA.</li> <li>• Nunca precisei utilizar. Mas o servidores desse Grupo são muito educados acredito que ouvidoria está muito preparados</li> <li>• Não conheço, pois ainda não tive oportunidade de saber onde funciona e para que serve. Teria que ser mais divulgado</li> <li>• Não há a opção de NUNCA CONTATEI A OUVIDORIA Nunca entrei em contato com a ouvidoria da EMATER, portanto, não há como opinar.</li> <li>• serviço nunca utilizado, nao tenho como opinar</li> <li>• Não tenho conhecimento</li> <li>• NÃO Precisei</li> <li>• Não</li> <li>• Nao houve necessidade</li> <li>• Não, nunca utilizei</li> <li>• Nunca tive nenhum contato, não sei relatar</li> <li>• Nunca usei nem sabia que existia</li> <li>• Nunca usei a ouvidoria e não sei nada a respeito</li> <li>• Nunca precisei utilizar a ouvidoria</li> <li>• Não sabia sobre ouvidoria</li> <li>• Não conheço os servidores da ouvidoria, e não acompanho o trabalho deles, logo não tenho meios de avaliar o desempenho dos mesmos.</li> <li>• Nunca utilizei esse serviço , faltou na pergunta acima uma terceira opcao (nunca entrei em contato com este setor)</li> <li>• Não sei responder, pois nunca usei o serviço</li> <li>• Eu nunca usei os serviços da ouvidoria</li> <li>• são muito ativos</li> <li>• Nunca utilizei</li> <li>• Eu nunca utilizei por esse motivo não sei dizer</li> <li>• Não, porque não sei Ouvidoria por nada,então não sei falar se Educados ou não</li> <li>• não sei dizer pro nunca ter utilizado</li> </ul> |

A próxima questão foi a respeito do conhecimento sobre os marcos legais, quais sejam: Lei nº 12.527/2011 - Lei de acesso à informação, Lei nº 13.460/2017 - Código de defesa do usuário do serviço público, Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de proteção de dados pessoais. 362 servidores responderam, dos quais, 157 servidores, que corresponde a 43,4% responderam que conhecem a LEI 12.527/2011-Lei de Acesso à Informação, 110 servidores, o que corresponde a

30,4% conhecem a Lei nº 13.460/2017- Código de defesa do usuário do serviço público, 183 servidores, o que corresponde a 50,6% conhecem a Lei 13.709/2018- Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e 126 servidores, o que corresponde a 34,8%, não conhecem nenhum dos marcos regulatórios.

7. Assinale abaixo qual desses marcos legais você já tem conhecimento.

362 respostas



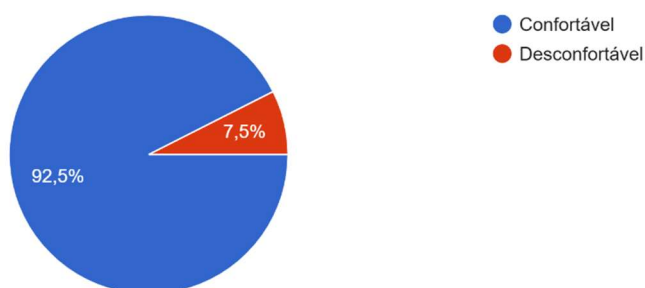
Considerando que a ouvidoria hoje tem um papel de contribuir para a melhoria do serviço público, nesse sentido, trabalha com questões voltadas ao cuidado com as pessoas e melhoria da cultura e do clima organizacional, foi solicitado que respondessem algumas questões ligadas ao clima organizacional, ética e relações interpessoais.

Tentando entender o clima organizacional dentro da instituição foi solicitado aos servidores que relatassem como se sentiam no seu ambiente de trabalho, 362 servidores responderam, dos quais, 335 (92,5 %) disseram que se sentem confortáveis e 27 servidores (7,5%) disseram que não se sentem confortáveis com o seu ambiente de trabalho (Conforme figura baixo). Precisamos ter ambientes saudáveis e buscar o bem estar das pessoas e, para isso, o papel da liderança é fundamental nesse processo.,

=

### 8.1. Como você se sente em relação ao seu espaço de trabalho?

362 respostas

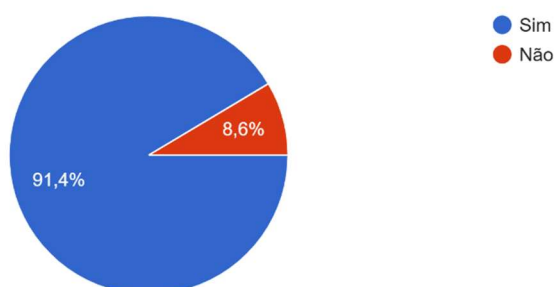


Ao serem perguntados se o servidor tem confiança no seu chefe imediato para contar sobre seus anseios e dificuldades no trabalho, dos 362 que responderam, 331(94,4 %) servidores disseram que sim e,31(8,6%) servidores disseram que não.

A confiança na chefia imediata é o elo principal para que as relações sejam fortalecidas entre líderes e liderados. O respeito se conquista pela confiança.

### 8.3. Você tem confiança no seu chefe imediato para contar sobre seus anseios e dificuldades no trabalho.

362 respostas



Foi solicitado que justificassem caso a resposta fosse “não”, dos 31 que responderam que não tem confiança no seu chefe imediato, 20 servidores justificaram, conforme abaixo:

**Tabela 3- Razões da não confiança no chefe imediato**

| Razões da não confiança no chefe imediato   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Cargo comissionado. Não tem compromisso com a empresa e sim com o cargo.</li><li>• Falta de interesse pra resolver os assuntos que é de sua competência.</li><li>• Nosso chefe está de parabéns. Desempenhando sua função com Excelência.</li></ul> |



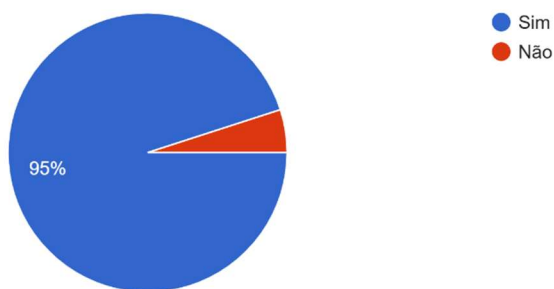
- Falta de confiança e transparência com algumas atitudes que venha a ser tomadas e buscar de fato um trabalho volta para a nossa entidade sem ser politicagem para si próprio.
- Porque não se tem respaldo. Não há uma proposta positiva.
- É uma pessoa que não dá abertura e não preocupa muito com suas responsabilidades
- Não.
- Tenho muitas dificuldades de relacionamento, pelo descaso e sempre desconfortável em todos os momentos que solicito, nesta gestão tem melhorado um pouco, mas ainda falta...
- NÃO FUI ATENDIDO
- Afirma que não gosta de pessoas. Desconsidera as pessoas com problemas de saúde tanto o servidor quanto seus familiares e somente os resultados do trabalho interessam, o resto é resto.
- Não me sinto a vontade
- Tenho acesso, com muita dificuldade.
- Ele não tem um bom relacionamento interpessoal na empresa
- Considera as reclamações das pessoas que dão mais problemas e deveria considerar as reclamações e opiniões de todos da equipe como um todo no sentido de melhorar o problema
- Atitude autoritária e sem respeito
- Dificuldade em obter retorno das demandas.
- Assédio
- Confio ele e ótimo profissional
- não tenho como dizer, pois, ainda não sei quem é meu chefe imediato. acabei de ser transferido (a) e a situação não foi muito receptiva

Podemos perceber nesses relatos diversas situações que impossibilitam um bom relacionamento entre as chefias e seus colaboradores. Precisamos trabalhar as questões que envolvem a ética, valores, relações interpessoais e, acima de tudo, liderança e gestão de equipes.

A serem perguntados se os funcionários são tratados com respeito e ética pelo seu chefe imediato, dos 362 servidores que responderam, 344(95%) responderam que sim e 18(5%) disseram que não são tratados com respeito, conforme figura abaixo:

#### 8.4. Os funcionários são tratados com respeito e ética pelo seu chefe imediato?

362 respostas

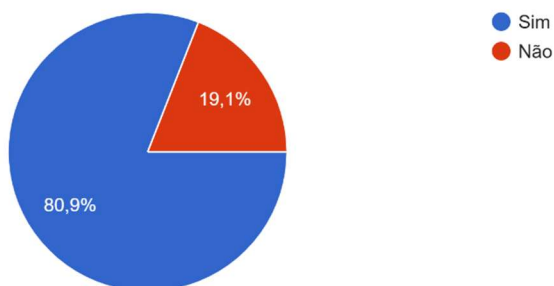


A próxima pergunta foi sobre a divulgação e as novidades dentro da instituição, dos 362 servidores que responderam, 293 (80,9%), disseram que são devidamente comunicadas e divulgadas, 69(19,1%) disseram que não são comunicadas devidamente.

Importante ressaltar que a comunicação eficaz dentro da instituição, faz com que todos falem a mesma linguagem e estejam inteirados de todos os projetos e programas para execução das políticas públicas.

#### 8.5. Você considera que as informações e novidades da empresa são devidamente comunicadas?

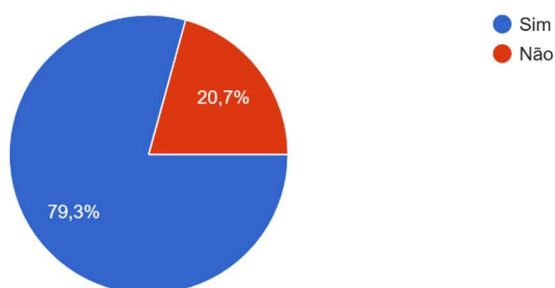
362 respostas



Quando perguntado se os servidores conheciam o Código de Ética da EMATER que está publicado no site, mesmo diante de várias publicações, lançamento do código, ainda assim, dos 362 servidores que responderam, 75 (20,7%) disseram que não conhecem o Código de Ética da EMATER e, 287(79,3%) disseram que conhecem o Código da EMATER.

8.6. Você conhece o Código de Ética da EMATER que está publicado no site?

362 respostas

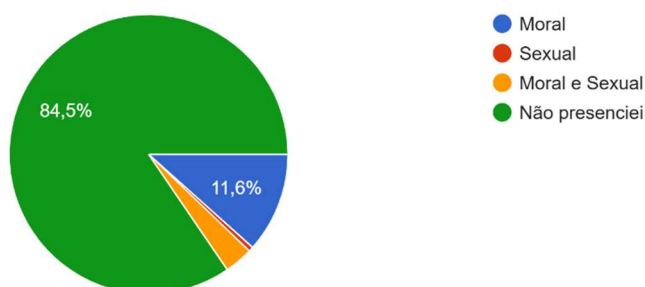


Foi perguntado também, se os servidores já presenciaram em seu local de trabalho algum tipo de assédio moral ou sexual, dos 362 servidores que responderam, 306(84,5%) disseram que não presenciaram, 42(11,6%) disseram que já presenciaram assédio moral, 12(3,3%) já presenciaram moral e sexual e 03(3,3%) já presenciaram assédio sexual.

Atividades para prevenir determinados comportamentos que não condizentes com o ambiente de trabalho, precisam continuar a serem trabalhadas, para eliminarmos os comportamentos que se tornam assédios em todos os sentidos.

9. Você já presenciou em seu local de trabalho algum tipo de assédio moral ou sexual?

362 respostas

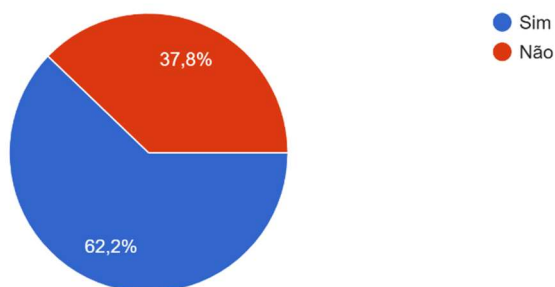


A Ouvidoria Adjunta no decorrer do ano, tem feito várias publicações divulgando a ouvidoria, questões sobre ética, assédio, relações interpessoais, nesse sentido, foi perguntado aos servidores se eles têm lido as publicações que a Ouvidoria/Comunicação tem feito nos grupos de WhatsApp e e-mails corporativos. Dos 362 servidores que responderam, 225(62,2%) disseram que

sim, estão acompanhando e 137(37,6%) dos servidores disseram que não tem acompanhado as publicações.

10. Você tem lido as publicações que a Ouvidoria/Comunicação tem feito nos grupos de WhatsApp e e-mails corporativos?

362 respostas



Ao serem perguntados se as publicações tem contribuído para o seu conhecimento com relação às ações da ouvidoria, 129 servidores responderam, conforme as respostas abaixo, a maioria está vendo como positivo essa interação ouvidoria/servidores.

Vamos dar continuidade nessas ações para que possamos realmente alcançar o objetivo da ouvidoria, contribuir para a melhoria do serviço público.

**Tabela 4- Avaliações sobre as publicações da ouvidoria**

| Avaliações sobre publicações da ouvidoria |   |
|---|---|
| •   | Sim   |
| •   | sim   |
| •   | Sim   |
| •   | Muito   |
| •   | Tem sim   |
| •   | SIM   |
| •   | Contribui sim   |
| •   | Com certeza   |
| •   | As informações disponibilizadas sobre a ouvidoria são claras e objetivas.                 |
| •   | Médio.  |
| •   | NÃO CONHEÇO O TRABALHO DA OUVIDORIA   |
| •   | Mantém a gente informado  |
| •   | Informações sobre programação dos trabalhos.  |
| •   | Sim, são de suma importância para ficarmos mas informados.                                |
| •   | tem contribuido   |
| •   | Por exemplo: informações úteis repassadas através de palestras oferecidas pela Ouvidoria. |
| •   | Com certeza   |
| •   | Sim, muito  |

- Tem contribuído
- Tem contribuído muito.
- Cada informações repassadas são de muita importância.
- com certeza
- Participação
- Talvez não, por ter deixado de comunicar algumas ações!
- Sim, contribui e são de suma importância!
- Sim, as informações são mais rápidas e eficaz.
- Com toda certeza
- sim, ser informado é sempre bom
- Sim, e hoje de preciso for seu exatamente onde procurar!
- Transparência nas informações.
- Sim, o whatsapp e e-mails institucionais tornam a comunicação mais ágil e acessível. Permitem que os colaboradores recebam atualizações em tempo real sobre os serviços da Ouvidoria
- Sim/ Ouvidoria e Comunicação e a mesma pasta, com a mesma função?
- atenção quanto ao tratamento e deferência aos servidores.
- Informações obtidas sobre palestras
- Sim ajuda bastante
- Sim, com certeza, é uma ouvidoria muito ativa e competente.
- Sim. Tem contribuído.
- Sim tem agregado muito.
- tem contribuído muito para o meu conhecimento.
- Acredito que terminaremos por região seria melhor, on-line é obrigatório pra todos os cargos.
- sim
- Código de ética
- Tem sido fundamentais.
- Muito bom
- Não tem contribuído
- Sim . Pelo fato de melhor o nosso relacionamento profissional
- Sim, me mantém informada dos fatos e acontecimentos
- Sim, muito!
- E sempre um aprendizado e Tb nos manter informados
- Sim, mais acesso as informações com mais urgência e prontidão
- Sempre
- Tem contribuído muito
- Não
- Sim.
- muito
- Sim. Grandemente.
- com certeza
- Todo conhecimento é crescimento.
- Sim, atualização de informações para melhor desenvolvimento das atividades.
- Sim, buscando aprimorar serviços e processos, e atua como um mecanismo de controle social e participação cidadã.
- Sim, tem contribuído

- Bastante
- Sim, sempre são sobre orientação referente a Empresa.
- Nada a declarar
- Divulgando as informações importantes
- Sim, tem contribuído
- Mais ou menos.
- Criação do Centro de Pesquisa UFG e FAPEG
- Sim toda informação é válida, para uma boa conduta de trabalho.
- Sim, atualizações de informações para melhor desenvolvimento das atividades

Foi sugerido aos servidores que deixassem alguma sugestão sobre a ouvidoria ou com relação à aplicação desta pesquisa, 75 servidores responderam, o que reforça a necessidade de maior divulgação com relação ao papel da ouvidoria na instituição, conforme abaixo:

**Tabela 5- Sugestões para ouvidoria e aplicação da pesquisa**

| SUGESTÕES PARA OUVIDORIA E APLICAÇÃO DA PESQUISA   |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Não</li> <li>• Não</li> <li>• não</li> <li>• Está ótimo</li> <li>• Nao</li> <li>• Melhorar a divulgação</li> <li>• Como acessar a ouvidoria</li> <li>• SIM, GOSTARIA, POIS O CONHECIMENTO DAS INFORMAÇÕES É DE SUMA IMPORTANCIA PARA NOSSO CONHECIMENTO.</li> <li>• não</li> <li>• Gostaria de receber todas as informações novidades da Emater em tempo real.</li> <li>• Passar de sala em sala dissertando rapidamente sobre os temas de assédio moral (pessoas de cargos igualitários que querem agir ou interferir no trabalho de outros colegas como se fossem o chefe imediato ) e sexual.</li> <li>• Não acredito que resolva alguma coisa.</li> <li>• Divulgar melhor os elogios feitos aos colegas.</li> <li>• A ouvidoria deveria fiscalizar os trabalhos nos regionais, sem que haja denúncia quanto ao uso do fundo rotativo a eles atribuídos</li> <li>• Informações dos gerentes</li> <li>• Que continue atuante como sempre é.</li> <li>• Olhar pelas injustiças salariais</li> <li>• Participação de palestra.</li> <li>• Acrescentar no item 2 lotação nas estações</li> <li>• Não obrigado</li> <li>• Essas pesquisas não refletem melhorias nas unidades locais de trabalho. Entra ano e sai ano e tudo permanece da mesma forma.</li> </ul> |

- Tudo perfeito com a ouvidoria
- Nenhuma sugestão
- Poderia ser acrescentada ao item 2 as Estações de pesquisa da EMATER-GO
- Fazer repasse de informações também aos locais frequentemente, as vezes temos conhecimento através de mídias primeiro.
- Que suas decisões sejam baseadas na justiça.
- Apurar também supeitas de atos ilícitos das pessoas que ocupam cargos superiores como diretores, presidentes, deputados, governador, etc e não somente de servidores dr baixo escalão.
- Antes desta gestão, teria várias, mas agora estou inteirada.
- no momento não
- Sugestão: Criar um Boletim Informativo Digital da Ouvidoria Objetivo: Ampliar a visibilidade das ações da Ouvidoria, reforçar sua importância e fortalecer a participação dos colaboradores e do público. Como seria: Enviado por e-mail mensalmente e compartilhado em grupos institucionais de WhatsApp. Conteúdo curto, visual e informativo. O que incluir: Resumo de manifestações recebidas (elogios, reclamações, sugestões etc.). Ações adotadas pela EMATER com base nessas manifestações. Destaques positivos de atendimento. Dicas sobre direitos do cidadão e como utilizar a Ouvidoria. Canal de contato sempre visível.
- órgãos com pouca demanda e pouca quantidade de servidores não necessitarim de servidor com dedicação exclusiva para a ouvidoria. isso precisa ser repensado, especialmente pasta que registra apenas ocorrências pela internet.
- No momento não
- Nenhuma
- Como ter acesso a esta ouvidoria?
- Sim, da Ouvidoria monitorar assédios morais que acontece na estrutura administrativa relacionada a um ou outro servidor.
- Acho muito importante, porque fico informado de tudo.
- Já ouvi, falar de ouvidorias em diversos canais de empresas, mas não são bem objetivas na hora de dar alguma resposta, e as vezes nem respondem aquilo que lhe foi comunicado.
- Terminamento sobre respeito no ambiente de trabalho e educação. Sobre importância de tratar bem todos os funcionários.
- Não, está perfeito como está.
- Sem sugestão alguma
- Gostaria de parabenizar pelo trabalho realizado com dedicação e excelência
- Fazer uma divulgação presencial
- Alguém da Emater faz vista grossa,sobre funcionário que não tem interesse nenhum em participar dos serviços a que lhe são de obrigação, alguns são obrigados a cumprir com as obrigações, enquanto uns poucos são poupados!! Já é sabido pela Emater, já teve várias denúncias,mas alguns superior passa a mão sobre a cabeça desse funcionário!! 😊
- Sugiro que se crie um grupo de whatsapp somente da ouvidoria para tomarmos conhecimento de suas ações e propostas.

- É cobrado de alguns e muitos não respeitam a sua carga horária. Alguns preocupados e comprometidos e muitos outros só interessam o valor recebido no final do mês. Alguns trabalham de verdade e muitos outros nem comparecem... Esse seria um caso para a Ouvidoria, mas pra isso tem que denunciar, portanto, não se falam e nem pode ser mencionado... Existem sim servidores que fazem o bom nome da instituição e muitos outros que passam o dia a ver internet e o salário ou é maior ou é igualzinho.
- Não obrigado.
- NÃO
- Divulgação dos trabalhos realizados pelo departamento
- Sem sugestão
- Já tive notícias que denúncias feitas à Ouvidoria são filtradas, ou seja, nem td é apurado como deveria. Depende do impacto que causará e dos envolvidos.
- De suma importância onde agrega valor e importância ao trabalho executado.
- Toda pesquisa sana as dúvidas e enriquece o conhecimento.
- Fazer a pesquisa pelo menos uma vez ao ano.
- Muito bom
- Estamos sobrecarregados, deixamos a ouvidoria para depois
- Nada a declarar
- Não tenho nada dizer, obrigado.
- Sim
- Divulgar as atribuições da Ouvidoria aos funcionários.
- Fazer a pesquisa pelo menos uma vez ao ano

## 5. Providências

A partir das informações que foram obtidas com a aplicação do questionário em referência, será possível planejar ações para tentarmos solucionar ou amenizar os problemas encontrados.

Neste sentido, a presente pesquisa trouxe importantes reflexões por parte da Ouvidoria, bem como forneceu valiosos subsídios para que a atividade de Ouvidoria Interna se consolide como atividade que, além de atender ao público externo, é também um suporte para que os servidores da EMATER encontrem apoio para que a ouvidoria, em parceria com as outras unidades da instituição, busquem a melhoria e o aperfeiçoamento das ações da EMATER.

Como plano de ação imediato a ser implantado, a partir das informações coletadas, será realizado um seminário com o tema **Ouvidoria Adjunta: Qual o seu papel dentro de um órgão**, previsto para ocorrer no início do ano de 2026, com data a ser definida, assim como, continuar com as ações já iniciadas para melhoria da cultura e do clima organizacional da instituição e prevenção ao



assédio no ambiente de trabalho. As ações para o ano de 2026 serão executados ao longo de todo o ano.

Essa pesquisa teve o objetivo de conhecer como a Ouvidoria Adjunta é vista pelo corpo funcional da EMATER. Portanto, o resultado desta consulta contribuirá para o planejamento de ações que possam ampliar a participação do público interno, por meio dos canais de comunicação disponibilizados pela ouvidoria, o que permitirá, também, a melhoria e o aperfeiçoamento das ações da EMATER.