



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

RELATÓRIO Nº 1 / 2026 EMATER/OUVIDORIA-20866

ATENDIMENTOS OUVIDORIA/EMATER

Mês/Ano : Terceiro Quadrimestral 2025-- Setembro a Dezembro 2025

O presente relatório tem como objetivo apresentar o resultado do trabalho da ouvidoria adjunta da EMATER no terceiro quadrimestre de 2025 (setembro-dezembro), 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 terceiro quadrimestre de 2025, 18 (dezoito) manifestações, sendo todas elas atendidas dentro do prazo. Ressaltamos que as 18 manifestações recebidas tiveram suas respostas classificadas como adequadas. Somente uma foi avaliada como parcialmente atendida mas, devido à tipologia e não às respostas.

Protocolo	Data manifestação	Data finalização	Data revisão	Sigla	Sigilo	Dias_vida	Tipo_manifestacao	Município	Tipificacao	Sub_tipificacao	Area_tecnica	Revisão da Resposta CGE
2025.090 1.110833-97	01/09/2025	01/09/2025	02/09/2025	EMATER	Não	0	LAI	BRASILIA	Bem Público/Serviço Público	Dificuldade de acesso	Gerência de Estação Experimental	Atende-Adequada
2025.090 7.115548-11	07/09/2025	24/09/2025	25/09/2025	EMATER	Anônimo	16	Denúncia	PORANGATU	Estatísticas	Conduta do servidor público	Gerência de Estação Experimental	Atende-Adequada
2025.092 1.103541-78	21/09/2025	22/09/2025	23/09/2025	EMATER	Não	0	LAI	GOIANIA	Bem Público/Serviço Público	Dificuldade de acesso	Gerência de Assistência Técnica e Extensão Rural	Atende-Adequada
2025.100 1.201153-70	01/10/2025	20/10/2025	29/10/2025	EMATER	Anônimo	19	Reclamação	SANTA HELENA DE GOIAS	Conduta do servidor público	Descumprimento de carga horária	Diretoria de Assistência Técnica e Extensão Rural	Atende parcialmente/ Tipologia incorreta
2025.100 2.142656-26	02/10/2025	20/10/2025	29/10/2025	EMATER	Anônimo	18	Denúncia	GOIANIA	Bem Público/Serviço Público	Má utilização de imóveis	Diretoria de Gestão Integrada	Atende-Adequada

2025.100 6.120208-30	06/1 0/20 25	22/1 0/20 25	23/1 0/20 25	EMATER	Anônimo	16	Denúncia	CAVALCANTE	Estatísticas	Conduta do servidor público	Diretoria de Assistência Técnica e Extensão Rural	Atende-Adequada
2025.102 0.201004-55	20/1 0/20 25	21/1 0/20 25	22/1 0/20 25	EMATER	Não	1	LAI	SUMARÉ	Estatísticas	Bem Público/Serviço Público	Diretoria de Pesquisa Agropecuária	Atende-Adequada
2025.102 0.213240-92	20/1 0/20 25	23/1 0/20 25	28/1 0/20 25	EMATER	Não	3	LAI		Bem Público/Serviço Público	Horário de Atendimento	Gerência de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas	Atende-Adequada
2025.110 3.103717-89	03/1 1/20 25	17/1 1/20 25	18/1 1/20 25	EMATER	Anônimo	14	Denúncia	SANTARITANOVO DESTINO	Bem Público/Serviço Público	Dificuldade de acesso	Diretoria de Assistência Técnica e Extensão Rural	Atende-Adequada
2025.111 7.110857-1	17/1 1/20 25	24/1 1/20 25	24/1 1/20 25	EMATER	Anônimo	7	Reclamação	GOIANIA	Bem Público/Serviço Público	Dificuldade de acesso	Gerência de Tecnologia	Atende-Adequada
2025.112 4.134602-46	24/1 1/20 25	24/1 1/20 25	25/1 1/20 25	EMATER	Não	0	LAI		Estatísticas	Bem Público/Serviço Público	Diretoria de Assistência Técnica e Extensão Rural	Atende-Adequada
2025.112 4.153434-8	24/1 1/20 25	11/1 2/20 25	12/1 2/20 25	EMATER	Sim	17	Denúncia	SAO JOAO D'ALIANCA	Bem Público/Serviço Público	Erro na prestação do serviço	Diretoria de Assistência Técnica e Extensão Rural	Atende-Adequada
2025.120 2.070907-61	02/1 2/20 25	02/1 2/20 25	03/1 2/20 25	EMATER	Não	0	LAI		Estatísticas	Bem Público/Serviço Público	Gerência de Estação Experimental	Atende-Adequada
2025.120 2.164137-24	02/1 2/20 25	09/1 2/20 25	09/1 2/20 25	EMATER	Não	7	LAI		Estatísticas	Bem Público/Serviço Público	Diretoria de Gestão Integrada	Atende-Adequada
2025.120 4.141653-36	04/1 2/20 25	19/1 2/20 25	22/1 2/20 25	EMATER	Não	15	Reclamação	SANTARITANOVO DESTINO	Bem Público/Serviço Público	Dificuldade de acesso	Diretoria de Assistência Técnica e Extensão Rural	Atende-Adequada
2025.120 5.063750-28	05/1 2/20 25	08/1 2/20 25	08/1 2/20 25	EMATER	Não	3	LAI		Estatísticas	Bem Público/Serviço Público	Gerência de Estação Experimental	Atende-Adequada
2025.120 9.113334-32	09/1 2/20 25	19/1 2/20 25	22/1 2/20 25	EMATER	Anônimo	10	Denúncia	FORMOSA	Estatísticas	Conduta do servidor público	Diretoria de Assistência Técnica e Extensão Rural	Atende-Adequada
2025.121 1.152307-56	11/1 2/20 25	12/1 2/20 25	15/1 2/20 25	EMATER	Não	1	LAI		Competência de outra Adm. Pública/Privada	Outro Órgão/Entidade do Estado	Diretoria de Pesquisa Agropecuária	Atende-Adequada

Com relação aos atendimentos pontuais no terceiro quadrimestre de 2025, por meio do e-mail contato.emater@goias.gov.br , tivemos 107 (Cento e sete) atendimentos, sendo todos encaminhados às áreas técnicas correspondentes, para conhecimento e envio de respostas.

O tempo médio para respostas das manifestações nesse período no Sistema de Ouvidorias, foi de 8,2 dias , se comparado com o tempo médio de respostas no segundo quadrimestre que foi 12,5 dias , Avançamos positivamente no prazo de respostas. 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 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, das 18 manifestações recebidas, tivemos 02 pesquisas de satisfação respondidas, com boas notas com relação ao serviço de ouvidoria. Vale ressaltar que, o baixo índice de resposta das pesquisas de satisfação, é devido ao fato de uma grande maioria serem denúncias anônimas.

Protocolo	Data	Sigla	Nome	Tipo_manifestacao	Finalizacao	Recomendaria	Motivo	Data_resposta_pesquisa
2025.0901.110833-97	01/09/2025	EMATER	EMATER - Agência Goiana de Assistência Técnica, Extensão Rural e Pesquisa Agrop. do Estado de Goiás	LAI	Parcialmente	10	Não consegui obter a muda da planta	01/09/2025
2025.1020.201004-55	20/10/2025	EMATER	EMATER - Agência Goiana de Assistência Técnica, Extensão Rural e Pesquisa Agrop. do Estado de Goiás	LAI	Sim	10		21/10/2025

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
Ouvidoria Adjunta

Goiânia, 14 de janeiro de 2026



Documento assinado eletronicamente por **ELOISA PIO DE SANTANA, Ouvidor(a) Adjunto(a)**, em 15/01/2026, às 14:44, 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 **84812855** e o código CRC **6C7794F9**.

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 84812855