



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

RELATÓRIO Nº 3 / 2026 EMATER/OUVIDORIA-20866

ATENDIMENTOS OUVIDORIA/EMATER

Mês/Ano : Primeiro Quadrimestre 2026-- Janeiro à Abril

O presente relatório tem como objetivo apresentar o resultado do trabalho da ouvidoria adjunta da EMATER no primeiro quadrimestre de 2026 (janeiro-abril), 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 primeiro quadrimestre de 2026, 26 (vinte e seis) manifestações, sendo todas elas atendidas dentro do prazo. Ressaltamos que as 26 manifestações recebidas tiveram suas respostas classificadas como adequadas, pela CGE.

Protocolo	Data_ manife stacao	Data_ finali zacao	Sigl a	Sigil o	Tipo_ ma nifestacao	Município	Tipificac ao	Sub_tipificacao	Area_ tecnica
2026.0105.084926-54	05/01/2026	20/01/2026	EMATER	Anônimo	Denúncia	PADRE BERNARDO	Estatísticas	Conduta do servidor público	Diretoria de Assistência Técnica e Extensão Rural
2026.0108.093358-47	08/01/2026	14/01/2026	EMATER	Não	Reclamação	GOIANIA	Estatísticas	Bem Público/ Serviço Público	Gerência de Estação Experimental
2026.0112.151401-97	12/01/2026	13/01/2026	EMATER	Não	LAI		Estatísticas	Bem Público/ Serviço Público	Gerência de Assistência Técnica e Extensão Rural
2026.0121.083616-17	21/01/2026	06/02/2026	EMATER	Não	LAI		Assuntos de servidor público	Declaração de Tempo de Serviço	Gerência de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas
2026.0122.143849-68	22/01/2026	12/02/2026	EMATER	Anônimo	Denúncia	PADRE BERNARDO	Estatísticas	Conduta do servidor público	Diretoria de Assistência Técnica e Extensão Rural
2026.0126.111448-62	26/01/2026	27/01/2026	EMATER	Não	LAI		Estatísticas	Bem Público/ Serviço Público	Gerência de Estação Experimental
2026.0127.162230-10	27/01/2026	28/01/2026	EMATER	Não	LAI		Estatísticas	Bem Público/ Serviço Público	Gerência de Assistência Técnica e Extensão Rural

2026.0128.071958-39	28/01/2026	28/01/2026	EM ATER	Anônimo	Reclamação	ANAPOLIS	Manifestação inativada	Por falta de dados	Diretoria de Assistência Técnica e Extensão Rural
2026.0202.103336-16	02/02/2026	02/02/2026	EM ATER	Anônimo	Reclamação	ABADIA DE GOIAS	Manifestação inativada	Por falta de dados	Diretoria de Assistência Técnica e Extensão Rural
2026.0202.144238-5	02/02/2026	19/02/2026	EM ATER	Anônimo	Reclamação	ANAPOLIS	Estatísticas	Bem Público/Serviço Público	Diretoria de Assistência Técnica e Extensão Rural
2026.0203.132052-4	03/02/2026	19/02/2026	EM ATER	Anônimo	Denúncia	BELA VISTA DE GOIAS	Estatísticas	Conduta do servidor público	Diretoria de Assistência Técnica e Extensão Rural
2026.0207.173501-63	07/02/2026	09/02/2026	EM ATER	Não	LAI		Bem Público/Serviço Público	Acessibilidade / PNE	Diretoria de Pesquisa Agropecuária
2026.0225.123046-14	25/02/2026	09/03/2026	EM ATER	Anônimo	Denúncia	FLORES DE GOIAS	Conduta do servidor público	Descumprimento de carga horária	Diretoria de Assistência Técnica e Extensão Rural
2026.0305.082452-29	05/03/2026	05/03/2026	EM ATER	Não	LAI		Estatísticas	Bem Público/Serviço Público	Gerência de Estação Experimental
2026.0305.105624-6	05/03/2026	09/03/2026	EM ATER	Sim	Denúncia	GOIAS	Manifestação inativada	Repetida	Diretoria de Gestão Integrada
2026.0305.105932-35	05/03/2026	12/03/2026	EM ATER	Não	LAI		Estatísticas	Assuntos de servidor público	Diretoria de Gestão Integrada
2026.0306.124726-67	06/03/2026	17/03/2026	EM ATER	Não	Denúncia	PORTEIRO	Bem Público/Serviço Público	Erro na prestação do serviço	Diretoria de Assistência Técnica e Extensão Rural
2026.0306.152742-2	06/03/2026	06/03/2026	EM ATER	Anônimo	Denúncia	PORTEIRO	Manifestação inativada	Repetida	Diretoria de Assistência Técnica e Extensão Rural
2026.0311.170002-86	11/03/2026	18/03/2026	EM ATER	Não	LAI		Estatísticas	Fornecedor/Prestador	Diretoria de Gestão Integrada
2026.0312.101329-75	12/03/2026	31/03/2026	EM ATER	Anônimo	Denúncia	GOIANIRA	Estatísticas	Conduta do servidor público	Diretoria de Gestão Integrada
2026.0406.114450-33	06/04/2026	01/05/2026	EM ATER	Não	LAI		Estatísticas	Fornecedor/Prestador	Gerência de Apoio Administrativo e Logístico
2026.0408.134444-47	08/04/2026	14/04/2026	EM ATER	Não	LAI		Estatísticas	Bem Público/Serviço Público	Gerência de Assistência Técnica e Extensão Rural

Com relação aos atendimentos pontuais no primeiro quadrimestre de 2026, por meio do e-mail contato.emater@goias.gov.br , tivemos 76 (Setenta e seis) atendimentos, sendo todos encaminhados às áreas técnicas correspondentes, para conhecimento e envio de respostas.

O tempo médio para respostas das manifestações nesse período de 01/01 à 30/04-Primeiro quadrimestre 2026 no Sistema de Ouvidorias, foi de 8,6 dias , se comparado com o tempo médio de respostas no terceiro quadrimestre de 2025 que foi 8,2 dias , precisamos nos atentar para que esse prazo não aumente. Continuaremos 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. Importante ressaltar que, o baixo número de Pesquisa de satisfação, deve-se ao fato de que a maioria das manifestações são denúncias/reclamações anônimas.

Protocolo	Data_manifestacao	Sigla	Nome	Tipo_manifestacao	Finalizacao	Recomendaria	Motivo	Data_resposta_pesquisa
2026.0126.111448-62	26/01/2026	EMATER	EMATER - Agência Goiana de Assistência Técnica, Extensão Rural e Pesquisa Agrop. do Estado de Goiás	LAI	Sim	10		27/01/2026
2026.0305.082452-29	05/03/2026	EMATER	EMATER - Agência Goiana de Assistência Técnica, Extensão Rural e Pesquisa Agrop. do Estado de Goiás	LAI	Sim	10	Obrigado pelo rápido retorno. Satisfeito com a resposta.	05/03/2026

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 14/05/2026, às 10:52, 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 14/05/2026, às 10:52, 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 **90281021** e o código CRC **46F78F96**.

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 90281021