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

Referência: Processo nº 202212404000846
Interessado(a): AGENCIA GOIANA DE ASSIST. TEC. EXT. RURAL E PESQ. AGROP. - EMATER

RELATÓRIO Nº 4 / 2026 EMATER/OUVIDORIA-20866

ATENDIMENTOS OUVIDORIA/EMATER
Mês/Ano : Segundo Quadrimestral 2026-- Maio à Agosto 2026

O presente relatório tem como objetivo apresentar o resultado do trabalho da ouvidoria adjunta da EMATER no segundo quadrimestre de 2026 (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 2026, 19 (dezenove) manifestações, sendo todas elas atendidas dentro do prazo. Ressaltamos que as 18 manifestações recebidas todas tiveram suas respostas avaliadas pela CGE e classificadas como adequadas.

Outro fator que deve ser levado em consideração é o alto índice de manifestações contra a conduta de servidores públicos da instituição, problema que deve ser acompanhado para a melhoria dos serviços públicos prestados à sociedade.

Protocolo	Data_manifestacao	Data_finalizacao	Sigla	Sigilo	Tipo_manifestacao	Municipio	Tipificacao	Sub_tipificacao	Area_te
2026.0506.110452-42	06/05/2026	06/05/2026	EMATER	Identificado sem sigilo	LAI		Estatísticas	Pedido de Informação Pessoal	Gerência de Gestão e I de Pessoas
2026.0513.092705-6	13/05/2026	25/05/2026	EMATER	Anônimo	Reclamação	PLANALTINA	Estatísticas	Conduta do servidor público	Diretoria de Assistênci Extensão Rural
2026.0528.095959-35	28/05/2026	12/06/2026	EMATER	Anônimo	Denúncia	ALEXANIA	Bem Público/ Serviço Público	Dificuldade de acesso	Diretoria de Assistênci Extensão Rural
2026.0609.163527-24	09/06/2026	10/06/2026	EMATER	Identificado sem sigilo	LAI		Estatísticas	Bem Público/Serviço Público	Gerência de Assistênci Extensão Rural
2026.0611.143524-12	11/06/2026	18/06/2026	EMATER	Anônimo	Denúncia	NIQUELANDIA	Estatísticas	Conduta do servidor público	Diretoria de Assistênci Extensão Rural
2026.0612.100140-50	12/06/2026	01/07/2026	EMATER	Identificado com sigilo	Denúncia	SAO FRANCISCO DE GOIAS	Estatísticas	Assuntos de servidor público	Diretoria de Assistênci Extensão Rural
2026.0616.142254-3	16/06/2026	03/07/2026	EMATER	Identificado com sigilo	Denúncia	POSSE	Estatísticas	Conduta do servidor público	Diretoria de Assistênci Extensão Rural

2026.0625.161118-29	25/06/2026	08/07/2026	EMATER	Identificado com sigilo	Denúncia	SAO FRANCISCO DE GOIAS	Estatísticas	Conduta do servidor público	Diretoria de Gestão Int
2026.0630.140143-10	30/06/2026	03/07/2026	EMATER	Anônimo	Denúncia	ANAPOLIS	Estatísticas	Conduta do servidor público	Diretoria de Assistênci Extensão Rural
2026.0630.210724-18	30/06/2026	08/07/2026	EMATER	Anônimo	Denúncia	PADRE BERNARDO	Estatísticas	Conduta do servidor público	Diretoria de Assistênci Extensão Rural
2026.0703.105823-39	03/07/2026	17/07/2026	EMATER	Anônimo	Reclamação	MONTE ALEGRE DE GOIAS	Estatísticas	Conduta do servidor público	Diretoria de Assistênci Extensão Rural
2026.0713.082314-20	13/07/2026	21/07/2026	EMATER	Identificado com sigilo	Denúncia	SAO FRANCISCO DE GOIAS	Estatísticas	Conduta do servidor público	Diretoria de Assistênci Extensão Rural
2026.0714.123528-69	14/07/2026	14/07/2026	EMATER	Identificado sem sigilo	LAI		Estatísticas	Bem Público/Serviço Público	Gerência de Estação E
2026.0728.143200-52	28/07/2026	11/08/2026	EMATER	Anônimo	Denúncia	GOIANIA	Conduta do servidor público	Descumprimento de carga horária	Diretoria de Gestão Int
2026.0731.112408-53	31/07/2026	14/08/2026	EMATER	Identificado com sigilo	Denúncia	GOIANIA	Conduta do servidor público	Corrupção	Diretoria de Assistênci Extensão Rural
2026.0731.163457-8	31/07/2026	13/08/2026	EMATER	Identificado sem sigilo	Solicitação		Estatísticas	Bem Público/Serviço Público	Diretoria de Gestão Int
2026.0731.180158-97	31/07/2026	24/08/2026	EMATER	Identificado sem sigilo	LAI		Conduta do servidor público	Descumprimento de norma/Transgressão Disciplinar	Diretoria de Assistênci Extensão Rural
2026.0810.095241-61	10/08/2026	28/08/2026	EMATER	Anônimo	Denúncia	MINEIROS	Conduta do servidor público	Descumprimento de carga horária	Diretoria de Assistênci Extensão Rural
2026.0820.074536-47	20/08/2026	20/08/2026	EMATER	Identificado sem sigilo	LAI		Bem Público/ Serviço Público	Carta de Serviços	Diretoria de Assistênci Extensão Rural

Com relação aos atendimentos pontuais no segundo quadrimestre de 2026, por meio do e-mail contato.emater@goias.gov.br , tivemos 87 (oitenta 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 10,5 dias , se comparado com o tempo médio de respostas no primeiro quadrimestre que foi 8,6 dias , aumentamos o prazo de respostas, o que não é positivo. 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 19 manifestações recebidas, tivemos 04 pesquisas de satisfação respondidas, com boas notas com relação ao serviço de ouvidoria. Vale ressaltar que, o baixo indice de resposta das pesquisas de satisfação, é devido ao fato de uma grande maioria serem denúncias anônimas, as quais não são possíveis a realização da pesquisa de satisfação.

Protocolo	Data_manifestacao	Sigla	Nome	Tipo_manifestacao	Finalizacao	Recomendaria	Data_resposta_pesquisa
2026.0506.110452-42	06/05/2026	EMATER	EMATER - Agência Goiana de Assistência Técnica, Extensão Rural e Pesquisa Agrop. do Estado de Goiás	LAI	Sim	10	06/05/2026
2026.0612.100140-50	12/06/2026	EMATER	EMATER - Agência Goiana de Assistência Técnica, Extensão Rural e Pesquisa Agrop. do Estado de Goiás	Denúncia	Não	8	07/07/2026
2026.0625.161118-29	25/06/2026	EMATER	EMATER - Agência Goiana de Assistência Técnica, Extensão Rural e Pesquisa Agrop. do Estado de Goiás	Denúncia	Parcialmente	8	09/07/2026
2026.0713.082314-20	13/07/2026	EMATER	EMATER - Agência Goiana de Assistência Técnica, Extensão Rural e Pesquisa Agrop. do Estado de Goiás	Denúncia	Parcialmente	10	21/07/2026

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

Ouvidoria Adjunta

Goiânia, 14 de janeiro de 2026

Documento assinado eletronicamente por **ELOISA PIO DE SANTANA**, **Ouvidor(a) Adjunto(a)**, em 10/09/2026, às 08:53, 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 **95429642** e o código CRC **7749B65D**.

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 95429642