



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

**RELATÓRIO Nº 1 / 2024 EMATER/OUVIDORIA-20866**

**ATENDIMENTOS OUVIDORIA/EMATER**

**Mês/Ano : Dezembro/2023**

O presente relatório tem como objetivo apresentar o resultado do trabalho da ouvidoria adjunta da EMATER no mês de dezembro/23, para conhecimento das manifestações inseridas no sistema de ouvidoria, o motivo e o tratamento dado para a resolução dos problemas.

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 9.270, de 18 de julho de 2018, que "Dispõe sobre as Ouvidorias no âmbito do Poder Executivo e dá outras providências".

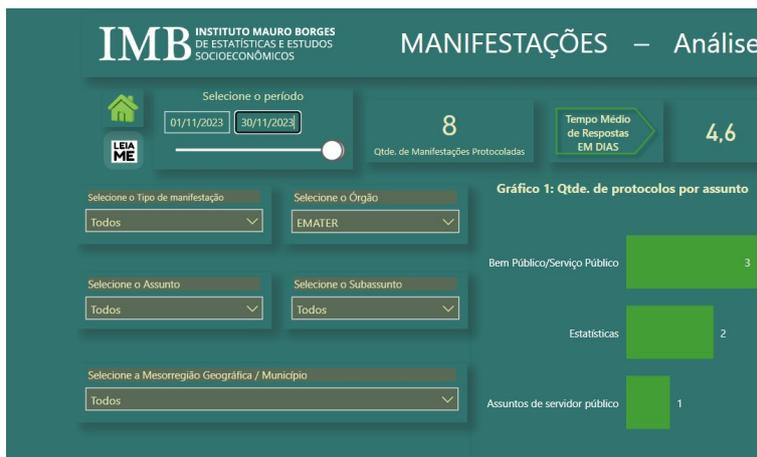
O Sistema de Ouvidoria da EMATER recebeu no mês de Dezembro 05 (cinco) manifestações, sendo todas elas atendidas dentro do prazo, conforme tabela a seguir:

Protocolo	Data_manifestacao	Data_finalizacao	Data_revisao_CDE	Sigla	Suborgao	Sigilo	Prazo_interno	Prazo_externo	Dias_vida	Dias_reativacao	Dias_atraso	Tipo_manifestacao	Municipio	Tipificacao	Sub_tipificacao	Area_tecnica
2023.1214.131435-42	14/12/2023 13:14:35	02/01/2024	03/01/2024	EMATER		Anônimo	19	0	19	0		Denúncia	GOIANA	Estatísticas	Gestão Governamental	Gerência de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas
2023.1218.081122-23	18/12/2023 08:11:22	28/12/2023	28/12/2023	EMATER		Anônimo	10	0	10	0		Denúncia	FLORES DE GOIAS	Assuntos de servidor público	Gestão de pessoas	Diretoria de Assistência Técnica e Extensão Rural
2023.1218.085908-10	18/12/2023 08:59:07	26/12/2023	28/12/2023	EMATER		Não	8	0	8	0		LAU/LGPD	BELO HORIZONTE	Bem Público/Serviço Público	Dificuldade de acesso	Gerência de Estação Experimental
2023.1221.151922-51	21/12/2023 15:19:22	27/12/2023	28/12/2023	EMATER		Sim	6	0	6	0		LAU/LGPD	JACARACI	Estatísticas	Bem Público/Serviço Público	Diretoria de Pesquisa Agropecuária
2023.1224.103140-52	24/12/2023 10:31:40	27/12/2023	28/12/2023	EMATER		Não	3	0	3	0		LAU/LGPD	ITAPOLIS	Estatísticas	Bem Público/Serviço Público	Diretoria de Pesquisa Agropecuária

Com relação aos atendimentos pontuais por meio do e-mail contato.emater@goias.gov.br e telefone, tivemos 23 atendimentos, quais sejam:

ASSUNTO	DATA DO ATENDIMENTO	RESPONSÁVEL	ÓRGÃO
Atendimento via e-mail: Thiago Gledson Rios Terra sex 01/12, 10:53 Informações sobre mudas de pequi sem espinhos. Encaminhamento: Estação experimental nativas do cerrado	01/12/2023	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Atendimento via e-mail: Rafaela Moreira seg 04/12, 16:10 Solicitação de indicação de forrageira para pastagem de equino para região de Oihos d Água/Alexânia - GO Encaminhamento: Gerência de ATER	04/12/2023	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Atendimento via e-mail: Diego Soares Melo ter 05/12 Informações do passo a passo para tornar uma área com um córrego do zero, ate tornar agricultável. Encaminhamento: Gerência de ATER.	05/12/2023	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Atendimento via e-mail: Planejamento Pesquisa de Preços ter 05/12. Apoio para formação de preços para AQUISIÇÃO DE BANHEIRA DE HIDROMASSAGEM PARA INSTALAÇÃO E UTILIZAÇÃO NAS ÁREAS DE HIDROLOGIA DAS THERMAS ANTONIO CARLOS, EM POÇOS DE CALDAS. Encaminhamento: Gerência de Compras e Licitação.	05/12/2023	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Atendimento via e-mail: Roberta Rodrigues qua 06/12 Informações sobre plantação de morangos. Encaminhamento: gerência de ATER	06/12/2023	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Atendimento via e-mail: minha História Nossa História o Sorriso de Raul qua 06/12. Possibilidade da Emater fazer as doações das mudas. Encaminhamento: Diretoria Técnica.	06/12/2023	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Atendimento via e-mail: comercial1@antrconstrucoes.com.br qua 06/12 Proposta de montadora especializada em feiras e eventos, para participar das cotações para montagem de stands .	06/12/2023	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Atendimento via e-mail: manuella lima qua 06/12, Informações sobre o projeto Estação Experimental Nativas do Cerrado e se ainda distribui ou vende mudas de árvores do cerrado. Encaminhamento: Gerência da Estação Experimental Nativas do Cerrado	06/12/2023	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Atendimento via e-mail: Fábio Moraes Arantes qua 06/12 contratação da montadora para montagem de seu stand no evento Tecnoshow 2024. Encaminhamento: Comunicação setorial.	06/12/2023	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Atendimento via e-mail: MGI - CONTRATOS qui 07/12 Auxiliar na pesquisa de preços para contratação de seguro de responsabilidade civil (Directors and Officers Liability – D&O) para os membros do Conselho de Administração. Encaminhamento: Gerência de compras e licitações.	07/12/2023	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Atendimento via e-mail: martin_mkt qui 07/12. Promoção de capas de chuvas personalizadas. Encaminhamento: Comunicação setorial.	07/12/2023	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Atendimento via e-mail: MGI - CONTRATOS ter 12/12. Auxiliar na contratar os serviços de limpeza, capina, conservação e remoção de entulho e para auxiliar na pesquisa de preços. Encaminhamento: gerência de compras e licitações.	12/12/2023	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Atendimento via e-mail: vitoria@standshow.com.br qua 13/12 Proposta para montagem stands na Tecnoshow Encaminhamento: Comunicação setorial.	13/12/2023	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Atendimento via e-mail: Hortencia Lima qua 13/12, Dpuidas sobre Processo seletivo. Encaminhamento: Gerência de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas.	13/12/2023	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Atendimento via e-mail: Tathiana Rodrigues Salgado Informações sobre coordenações regionais- Encaminhamento: Gerência de ATER	14/12/2023	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Atendimento via e-mail: EMATER - Gerencia de Desenvolvimento Socio Familiar qui 14/12. Emater DF disponibiliza, à sociedade, o Manual de Modelos de Agroindústrias Rurais para uso dos profissionais da agroindústria, pesquisadores, estudantes, e claro, dos produtores rurais que de sejam implantar uma agroindústria. Encaminhamento: Diretoria Executiva	14/12/2023	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Atendimento via e-mail: Comissão PCD sex 15/12 Presidente da Comissão de Defesa dos Direitos da Pessoa com Deficiência da Assembleia Legislativa do Estado de Goiás, convidam para participar de audiência pública que acontecerá no dia 18/12/23, segunda-feira, às 09:00 horas. Encaminhamento: Presidência	15/12/2023	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Atendimento via e-mail: Workshop LIGO - Expectativas para a 5ª Conferência Nacional de Ciência, Tecnologia e Inovação Convide para todos os servidores dia 19/12/2023 às 9 horas.	19/12/2023	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Atendimento via e-mail: mensageiro@fitesistemas.com.br Envio de notas fiscais. Encaminhamento: gerência de Compras e Licitações	19/12/2023	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Atendimento via e-mail: Adeliá Miranda qui 21/12 Solicitação de doação de mudas de pequi sem espinhos. Encaminhamento: Diretoria de Pesquisa Agropecuária.	21/12/2023	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Atendimento via e-mail: Isaias Bezerra seg 25/12/2023 Solicita orientações/diagnósticos que possam identificar as possíveis causas de rompimento de terraços e soluções para conter os rompimentos. Encaminhamento: Gerência de ATER	26/12/2023	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Atendimento via e-mail: Sara Cristina qui 28/12/2023 Dúvidas sobre processo seletivo 2023 Encaminhamento: Gerência de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas.	28/12/2023	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Atendimento via e-mail: PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA ISABEL qui 28/12/2023 . Solicitação de doação de mudas de semente de milho. Encaminhamento: Presidência e Diretoria de Pesquisa.	28/12/2023	Eloisa Pio De Santana	EMATER

O tempo médio para respostas das manifestações no Sistema de Ouvidorias, foi de 9,2 dias no mês de dezembro/23, se comparado com o tempo médio de respostas no mês de novembro/23 que foi 4,6 dias, regredimos no tempo médio de resposta. Ressaltamos que precisamos atingir o nosso objetivo, qual seja, diminuir cada vez mais o tempo médio de resposta aos usuários e, para isso, necessitamos do apoio das áreas técnicas da instituição.



Outro fator importante é a resolutividade das manifestações. O índice de Resolutividade procura demonstrar se a demanda do manifestante foi resolvida ou não, isso se comprova por meio da pesquisa de satisfação. Estamos trabalhando para que os manifestantes respondam a pesquisa de satisfação para com isso, analisar o nível de satisfação por parte dos usuários. Nesse sentido, das 05 manifestações recebidas, tivemos uma pesquisa de satisfação com a nota 9,0 ao serviço da ouvidoria. Vale ressaltar que todas as manifestações foram respondidas e atendidas em tempo hábil mesmo não tendo todas elas, o resultado da pesquisa de satisfação. Ressaltamos que foi solicitado pela ouvidoria o preenchimento da pesquisa em todas as respostas conclusivas enviadas aos manifestantes.

Protocolo	Data_manifestacao	Sigla	Nome	Tipo_manifestacao	Finalizacao	Recomendaria	Motivo	Data_resposta_pesquisa
2023.1224.103140-52	24-12-2023	EMATER	EMATER - Agência Goiana de Assistência Técnica, Extensão Rural e Pesquisa Agrop. do Estado de Goiás	LAI/LGPD	Sim	9		27-12-2023

Atenciosamente,

**Eloisa Pio de Santana**  
**Pedro José Seba Neto**  
 Ouvidoria Adjunta

GOIANIA, 14 de julho de 2023.



Documento assinado eletronicamente por **ELOISA PIO DE SANTANA, Ouvidor(a) Adjunto(a)**, em 15/01/2024, às 10:57, 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 **PEDRO JOSE SEBA NETO, Ouvidor(a) Adjunto(a)**, em 15/01/2024, às 11:00, 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](http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1) informando o código verificador **55656922** e o código CRC **4D10078D**.

OUVIDORIA DA EMATER  
 RODOVIA R2 S/N QLÁREA LLAR-3, EDIFÍCIO SEDE - Bairro CAMPUS SAMAMBAIA - GOIANIA - GO - CEP 74690-631 - (62)3201-1566.



Referência: Processo nº 202212404000846



SEI 55656922