



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

RELATÓRIO Nº 4 / 2024 EMATER/OUVIDORIA-20866

ATENDIMENTOS OUVIDORIA/EMATER
Mês/Ano : MARÇO/2024

O presente relatório tem como objetivo apresentar o resultado do trabalho da ouvidoria adjunta da EMATER no mês de Março/2024, 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 Março/2024 07(sete) manifestações, sendo todas elas atendidas dentro do prazo, conforme tabela a seguir:

Protocolo	Data_manifestacao	Data_finalizacao	Sigla	Sigilo	Dias_vida	Tipo_manifestacao	Municipio	Tipificacao	Sub_tipificacao	Area_tecnica
2024.0304.135452-87	04/03/2024	07/03/2024	EMATER	Não	3	Solicitação	GOIANIA	Bem Público/Serviço Público	Dificuldade de acesso	Gerência de Estação Experimental
2024.0310.001957-73	10/03/2024	11/03/2024	EMATER	Não	1	LAVLGPD	PRESIDENTE EPITACIO	Bem Público/Serviço Público	Dificuldade de acesso	Gerência de Estação Experimental
2024.0310.124739-68	10/03/2024	11/03/2024	EMATER	Não	1	LAVLGPD	PRESIDENTE EPITACIO	Bem Público/Serviço Público	Dificuldade de acesso	Gerência de Estação Experimental
2024.0311.163256-80	11/03/2024	12/03/2024	EMATER	Não	1	Solicitação	JUSSARA	Estatísticas	Pedido Que Exija Trabalhos Adicionais	Diretoria de Assistência Técnica e Extensão Rural
2024.0319.135210-33	19/03/2024	20/03/2024	EMATER	Sim	1	Reclamação	SITIO D'ABADIA	Bem Público/Serviço Público	Dificuldade de acesso	Gerência de Estação Experimental
2024.0322.215243-66	22/03/2024	27/03/2024	EMATER	Sim	5	LAVLGPD	ALTO PARAISO DE GOIAS	Estatísticas	Bem Público/Serviço Público	Presidência
2024.0329.215600-9	29/03/2024	01/04/2024	EMATER	Não	3	LAVLGPD	GOIANIA	Estatísticas	Bem Público/Serviço Público	Gerência de Estação Experimental

Com relação aos atendimentos pontuais por meio do e-mail contato.emater@goias.gov.br e telefone, tivemos 29 atendimentos, quais sejam:

ATENDIMENTO	DATA	NOME	SIGLA
Planejamento Pesquisa de Preços PESQUISA DE PREÇOS – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ACESSORIA TÉCNICA NA ÁREA DE HIDROGEOLOGIA PARA ELABORAÇÃO DE ESTUDOS, DIAGNÓSTICOS, PROGRAMAS DE MONITORAMENTO DE FONTES DE ÁGUAS MINERAIS, DENTRE OUTROS - 2022-2023-93 Encaminhamento: Gerência de compra e licitação.	29/02/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Planejamento Pesquisa de Preços PESQUISA DE CONTRATACÃO SIMILAR – SERVIÇOS DE AUTOMAÇÃO DE BILHETERIA QUE REALIZE VENDAS E AGENDAMENTOS DE SERVIÇOS, VALIDAÇÃO DE BILHETES E CONTROLE DE ACESSO PARA AS THERMAS ANTÔNIO CARLOS EM POÇOS DE CALDAS/MS, PARA O PARQUE E BALNEÁRIO - 487-2023-22 Encaminhamento: Gerência de compra e licitação.	29/02/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Digladis Assessoria contato da emater de alexânia Respondido pela ouvidoria	01/03/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
3catalao@mpgo.mp.br <3catalao@mpgo.mp.br> Ofício nº 79/2024 e autos extrajudiciais, do Ministério Público município de Catalão Encaminhamento: Presidência	01/03/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Atendimento@artprostands.com.br Interesse de participar da cotação de orçamento para montagem de stands para os eventos do agronegócio de 2024 Encaminhamento: Comunicação setorial	04/03/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Assessoria SGP Ofício nº 178/2024-AASG/GP da Assembleia Legislativa, indicando representante para participar do evento em comemoração ao aniversário da EMATER Encaminhamento: Presidência	05/03/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
ADRIANO FERRO ROTONDANO Mudas pequ sem espinhos Encaminhamento: Gerência da estação Nativas do Cerrado	05/03/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Romildo Ricardo da Silva informações sobre como obter o CAF Encaminhamento: GATER	05/03/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Sérgio Cotrim Locação de TVs e Painéis de LED para a AGROBRASILIA 2024 e demais Eventos Encaminhamento: Comunicação Setorial	06/03/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Luana Oliveira Interesse em parceria mestrando em química Universidade de Brasília Encaminhamento: Diretoria de Pesquisa	07/03/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Kaique Alexander solicitação do Aluno Kaique Alexander, relacionado a uma pesquisa sobre a EMATER Encaminhamento: Diretoria de ATER	08/03/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Kauan Oportunidade de emprego na área. Encaminhamento: Gerência de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas	09/03/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Ana Clecia Souza envio de Carta de Recomendação (Currículo)	10/03/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Kaique Alexander Emiado: sexta-feira, 8 de março de 2024 11:22 Solicitação de pesquisa sobre a EMATER	08/03/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
De: Yasmin Santos Rodrigues de Araújo . SILO DE ALVENARIA PARA ARMAZENAMENTO DE MILHO Encaminhamento: Diretoria de Pesquisa	2024-03-26 14:08:17	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Pauletti Solicitação de alojamento. Encaminhamento: Coordenação do Centro de Treinamento	13/03/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Presidência seger.agrodefesa@goias.gov.br Convocação da 1ª Reunião Ordinária do Comitê Estadual de Combate à Brucelose e à Tuberculose Encaminhamento: Presidência	13/03/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
De: Ingrid Gomes pesquisa para compreender a adoção de boas práticas agrícolas pelos produtores atendidos pela EMATER. Encaminhamento: Diretoria de ATER	14/03/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
MGI - CONTRATOS Consulta sobre Contrato: Contratação de agência de viagem Encaminhamento: Gerência de Compras e Licitações	14/03/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
FERNANDA GONÇALVES DE FREITAS RODRIGUES Informações sobre estágio obrigatório. Encaminhamento: Gerência de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas	14/03/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Anilson Costa Martins Martins realizar um projeto e o acompanhamento do mesmo para o credito fundiário do governo Encaminhamento: Gerência de ATER	14/03/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER

Fernanda Freitas Informações estágio obrigatório. Encaminhamento: Gerência de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas	15/03/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Leandro Peixoto Informações sobre psicocultura Encaminhamento: Gerência de ATER	18/03/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Adriana Rosa Ferreira declaração para fins de aposentadoria Encaminhamento: Gerência de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas	21/03/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
LEON GOMIDE: Informações sobre a cultura da Pilaya Encaminhamento: Gerência de ATER	25/03/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Cris Mayara <vendas@prioritreinamento.com.br> Cronograma de cursos na área de compras. Encaminhamento: Gerência de Compras Governamentais	27/03/2024	Eloisa Pio de Santana	EMATER
A Perdigueira Caça e Pesca <aperdigueira@hotmail.com> Mudas pequi sem espinhos Encaminhamento: Gerência da Estação Nativas do Cerrado	27/03/2024	Eloisa Pio de Santana	EMATER
Marielim Amruda - Santa Massa <marielim.amruda@gmail.com> Fossa Ecológica Evapotranspiração Encaminhamento: Gerência de ATER	27/03/2024	Eloisa Pio de Santana	EMATER
Gilyardo Pereira <gilyardopereira6@gmail.com> Contato EMATER DF respondido pela Ouvidoria Adjunta	27/03/2024	Eloisa Pio de Santana	EMATER

O tempo médio para respostas das manifestações no Sistema de Ouvidorias, foi de 2,1 dias no mês de Março/24, se comparado com o tempo médio de respostas no mês de fevereiro/23 que foi 4,0 dias , estamos alcançando o menor prazo no atendimento às manifestações. 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 07 manifestações recebidas, tivemos 02 pesquisas de satisfação respondidas, que demonstram a resolutividade das manifestações enviadas.

Protocolo	Data_manifestacao	Sigla	Nome	Tipo_manifestacao	Finalizacao	Recomendaria	Data_resposta_pesquisa
2024.0304.135452-87	04-03-2024	EMATER	EMATER - Agência Goiana de Assistência Técnica, Extensão Rural e Pesquisa Agrop. do Estado de Goiás	Solicitacao	Sim	10	07-03-2024
2024.0311.163259-80	11-03-2024	EMATER	EMATER - Agência Goiana de Assistência Técnica, Extensão Rural e Pesquisa Agrop. do Estado de Goiás	Solicitacao	Sim	7	16-03-2024

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
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 04/04/2024, às 11:03, 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 05/04/2024, às 08:59, 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 **58550455** e o código CRC **A6281D16**.

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



Referência: Processo nº 202212404000846



SEI 58550455