



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

RELATÓRIO Nº 5 / 2024 EMATER/OUVIDORIA-20866

ATENDIMENTOS OUVIDORIA/EMATER
Mês/Ano: ABRIL/2024

O presente relatório tem como objetivo apresentar o resultado do trabalho da ouvidoria adjunta da EMATER no mês de Abril/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 Abril/2024 03(três) manifestações, sendo todas elas atendidas dentro do prazo, conforme tabela a seguir:

Protocolo	Data manifestacao	Data finalizacao	Sigla	Siglo	Tipo manifestacao	Município	Tipificacao	Sub_tipificacao	Area tecnica
2024.0418.123239-11	2024-04-18	2024-04-30	EMATER	Não	Solicitação	APARECIDA DE GOIANIA	Estatísticas	Assuntos de servidor público	Gerência de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas
2024.0418.123239-47	2024-04-18	2024-05-02	EMATER	Andrino	Denúncia	GOIANIA	Estatísticas	Item Público/Serviço Público	Gerência de Apoio Administrativo e Logístico
2024.0424.082322-68	2024-04-24	2024-04-25	EMATER	Não	LAILGPD	BRASILIA	Estatísticas	Item Público/Serviço Público	Gerência de Assistência Técnica e Extensão Rural

Com relação aos atendimentos pontuais por meio do e-mail contato.emater@goias.gov.br e telefone, tivemos 32 atendimentos, quais sejam:

ATENDIMENTOS VIA E-MAIL	DATA	RESPONSÁVEL	SIGLA
Andrezza Maciel (International Supplier) reuniões técnicas gratuitas com nossos especialistas e em relação às soluções Microsoft.	02/04/2024	ELOISA	EMATER
MGI - CONTRATOS - pesquisa de preços para service Desk/ Help Desk. Encaminhamento: Gerência de compras governamentais	03/04/2024	ELOISA	EMATER
Contato.emater PAULO HENRIQUE LUCIANO Dúvidas sobre licitações. Encaminhamento Gerência de compras governamentais	03/04/2024	ELOISA	EMATER
Ivan José Pio - Informações sobre PAA Quilombola Encaminhamento Gerência de ATER	05/04/2024	ELOISA	EMATER
Rota Da Fruticultura Convite Ofício 02472024- CODESIVAS- Convite para participar da Mobilização de Alvorada do Norte/GO e Simolândia/GO Encaminhamento Gabinete do presidente	05/04/2024	ELOISA	EMATER
Iuana Beatriz estudo sobre o uso da irrigação em cada estado Encaminhamento Gerência ATER	06/04/2024	ELOISA	EMATER
Edilberto Santos Informação sobre Novo feijão. Coordenação de sementes	08/04/2024	ELOISA	EMATER
Workshop - Plataforma de Colaboração, Comunicação e Produtividade do Governo do Estado de Goiás Workshop 365 seg 08/04, 10:36 Convite para participar do Workshop dedicado à utilização da Plataforma de Colaboração, Comunicação e Produtividade do Governo do Estado de Goiás. Comunicação setorial	08/04/2024	ELOISA	EMATER
Valney Rubens Dalri- Informações sobre feijão. Coordenação de sementes	08/04/2024	ELOISA	EMATER
ANTONIO ALVES PEREIRA FILHO - Vagas de estágio gerência de Gestão de Pessoas	08/04/2024	ELOISA	EMATER
jortizcruz@bol.com.br - Informações sobre feijão Coordenação de sementes	10/04/2024	ELOISA	EMATER
Michelle CoelhoInformações sobre CAF Gerência de ATER- Crédito Rural	10/04/2024	ELOISA	EMATER
zncamento - Envio de Informações sobre matérias de Zoneamento Agrícola de Risco Climático (ZARC). Diretoria de ATER	11/04/2024	ELOISA	EMATER
eventos@belavista.go.gov.br- Convite dia de campo sobre a cultura da mandioca Gabinete da Presidência	11/04/2024	ELOISA	EMATER
Luciano Ribeiro - Mudas nativas do cerrado Gerência estação nativas do cerrado!	12/04/2024	ELOISA	EMATER
Agrodefesa - convite da 8ª Conferência Nacional de Defesa Agropecuária- CNDAs. Gabinete do presidente	15/04/2024	ELOISA	EMATER
Elzenubia Moreira da Silva - pesquisa de Clima organizacional SEAD Todos os servidores	15/04/2024	ELOISA	EMATER
Workshop LIGO - Inovação no Âmbito da Gestão: Ferramentas e Modelos- Laboratório de Inovação de Goiás Todos os servidores!	15/04/2024	ELOISA	EMATER
Michelle Coelho - Contato.emater Dúvidas sobre CAF gerência de ATER	16/04/2024	ELOISA	EMATER
Elzenubia Moreira da Silva- Servidores da EMATER Campanha sobre a dengue Todos os servidores	16/04/2024	ELOISA	EMATER
Elzenubia Moreira da Silva- Servidores da EMATER Informações TI	18/04/2024	ELOISA	EMATER
Institucional - Contato.emater;Maria Passos Convite para participação no Dia de Cooperar - Dia C Goiás 2024 Gabinete da Presid-ência	18/04/2024	ELOISA	EMATER
Sindicato de Anapolis - Contato.emater convites para a 65ª EXPOANA que acontecerá nos dias 30/04 a 05/05 no Parque de Exposições Agropecuárias de Anápolis Gabinete da Presidência	19/04/2024	ELOISA	EMATER
ZIRICO MÓVEIS- Contato.emater Informações Preço eletrônico Gerência de compras comportamentais.	19/04/2024	ELOISA	EMATER
Luis da Silva - Cadastro produtor Rural Ger-ência de ATER	22/04/2024	ELOISA	EMATER
Iuana Teixeira - Associação Verbum Vitae.	23/04/2024	ELOISA	EMATER
Anna Clara Brandão - Contato.emater Solicitação Mapa de solo	23/04/2024	ELOISA	EMATER
LEA CUNHA - Embrapa- Informação sobre mandioca	24/04/2024	ELOISA	EMATER
Louis Layne Soares- Solicitação Kit apicultura	24/04/2024	ELOISA	EMATER
Diretoria de Extensão - Solicitação transporte para agricultores participarem do agrocentroeste em Mineiros-GO.	25/04/2024	ELOISA	EMATER
SEAPA SEI No-Reply - Informações sobre Autógrafo de Lei nº 52/2024 e suas implicações na Política Estadual de Compra da Produção da Agricultura Familiar (PECAF).	25/04/2024	ELOISA	EMATER
kelly@multiforca.com.br - Contato.emater lbformações serviço empresa MULTIFORÇA	25/04/2024	ELOISA	EMATER

O tempo médio para respostas das manifestações no Sistema de Ouvidorias, foi de 9,0 dias no mês de abril/24, se comparado com o tempo médio de respostas no mês de março/23 que foi 4,4 dias, tivemos aumento no prazo do atendimento às manifestações. Precisamos continuar com foco no atendimento com o menor tempo possível para isso, precisamos do apoio das áreas técnicas da instituição, visto que, esse risco faz parte do acompanhamento do Programa Compliance da CGE.



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 03 manifestações recebidas, tivemos 02 pesquisas de satisfação respondidas, que demonstram a resolutividade das manifestações enviadas.

Protocolo	Data_manifestacao	Sigla	Nome	Tipo_manifestacao	Recomendaria	Data_resposta_pesquisa
2024.0424.082322-68	24-04-2024	EMATER	EMATER - Agência Goiana de Assistência Técnica, Extensão Rural e Pesquisa Agrop. do Estado de Goiás	LAULGPD	10	25-04-2024
2024.0418.123239-11	18-04-2024	EMATER	EMATER - Agência Goiana de Assistência Técnica, Extensão Rural e Pesquisa Agrop. do Estado de Goiás	Solicitação	8	30-04-2024

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
Ouvidoria Adjunta

GOIANIA, 14 de julho de 2023.



Documento assinado eletronicamente por ELOISA PIO DE SANTANA, Ouvidor(a) Adjunto(a), em 14/05/2024, às 11:18, 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 59876994 e o código CRC 359E3970.

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



Referência: Processo nº 202212404000846



SEI 59876994