



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

RELATÓRIO Nº 7 / 2024 EMATER/OUVIDORIA-20866

ATENDIMENTOS OUVIDORIA/EMATER
Mês/Ano : JUNHO/2024

O presente relatório tem como objetivo apresentar o resultado do trabalho da ouvidoria adjunta da EMATER no mês de JUNHO/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 JUNHO/2024 06(seis) manifestações, sendo 04 atendidas dentro do prazo e as duas últimas ainda estão em andamento, conforme tabela abaixo:

Protocolo	Data manifestacao	Data finalizacao	Sigla	Tipo manifestacao	Município	Tificacao	Qualificacao	Area tecnica	Regime	De_status
2024.0604.130929-73	2024-06-04	2024-06-17	EMATER	LAU/LGPD	PIRACAJUBA	Estadísticas	Assessoria de servidor público	Gerência de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas	Egresso	Fechada
2024.0608.135701-63	2024-06-08	2024-06-13	EMATER	Solicitação	TRINIDADE	Estadísticas	Bem Público/Serviço Público	Gerência de Assistência Técnica e Extensão Rural	Egresso	Fechada
2024.0609.090302-81	2024-06-09	2024-06-17	EMATER	LAU/LGPD	RIO DE JANEIRO	Bem Público/Serviço Público	Dificuldade de acesso	Diretoria de Pesquisa Agropecuária	Egresso	Fechada
2024.0609.124900-54	2024-06-09	2024-06-13	EMATER	LAU/LGPD	BELA VISTA DE GOIÁS	Bem Público/Serviço Público	Dificuldade de acesso	Gerência de Assistência Técnica e Extensão Rural	Egresso	Fechada
2024.0624.090451-67	2024-06-24		EMATER	Denúncia	SÃO JOÃO D'ALIANÇA				Egresso	Aberta
2024.0624.144105-47	2024-06-24		EMATER	Denúncia	SÃO JOÃO D'ALIANÇA				Egresso	Aberta

Com relação aos atendimentos pontuais por meio do e-mail contato.emater@golas.gov.br, tivemos 21 atendimentos, quais sejam:

ATENDIMENTO	DATA	NOME	SIGLA
Vendas 1 -vendedora do Jornal O Hoje Encaminhamento: Comunicação setorial	03/06/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Joelma Paula - Apoio à execução pesquisa-Apoio técnico e doação de mudas Encaminhamento: presidência e Diretoria de pesquisa	03/06/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Bruna Rafaela Feltosa de Oliveira - Solicitação de parceria	03/06/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Laila de Messias - Apresentação proposta linhas de crédito rural	03/06/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Izara Martins - Solicitação pessoal à gerência de gestão de pessoas.	03/06/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
GERÊNCIA DE ALIMENTAÇÃO ESCOLAR - Envio de editais de Chamada Pública do segundo semestre de 2024, para aquisição de gêneros alimentícios provenientes da Agricultura Familiar para o PNAE - Programa Nacional de Alimentação Escolar.	04/06/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Wivan Silva - problemas com exoneração e baixa de carteira de trabalho, gerência de Gestão e Desenvolvimento de pessoas	04/06/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
GABINETE - IF Goiano / CRISTALINA - Convite para Presidência Ofício nº 58/2024 - DG-ORIS/CHAMPUS/IFGOIANO, que trata de convite para participar do 1º Simpósio de Biossistemas do Cerrado e Inauguração da Biofábrica do CEBIO.	05/06/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
agrocampo@ig.com.br - Solicitação para inclusão no mailing da EMATER.	06/06/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Comunicação setorial	06/06/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
MPTDigital Administrativo - Convite para reunião do FGCIA Presidência	07/06/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
MARKTEL LTDA - Informações para agricultores	07/06/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Luz Claudio Da Silva- Informações Pequ sem espinhos Diretoria de Pesquisa	09/06/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Sistema Nacional de Informações Florestais - Pesquisa sobre Demanda por Informações Florestais	10/06/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Rafaela Rodrigues - Informações sobre Estágio curricular. Gestão de Pessoas	13/06/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Kamylla Rodrigues Araujo - Informações sobre estágio curricular. gestão de pessoas	13/06/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Comercial AWS - proposta de consultoria	17/06/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Alimentação Escolar: da Oferta da Alimentação Ao Controle Social - pesquisa agricultura familiar	19/06/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Etenuska Moreira da Silva - Questionário Ética.	20/06/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Tatiane de Souza Mata - Informações sobre produção de bucha vegetal em Goiás.	20/06/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Gerência de ATER	20/06/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Comercial AWS - proposta de serviços da AWS Auditoria e Consultoria. Presidência	21/06/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Ofício nº 2863/2024, portaria atualizada dos representantes do Comitê Estadual de Sanidade Avícola do Estado de Goiás - COESA/GO, enviado pelo AGRODEFESA, para conhecimento e providências.	25/06/2024 09:58	Eloisa Pio De Santana	EMATER

O tempo médio para respostas das manifestações no Sistema de Ouvidorias, foi de 5,3 dias no mês de Junho/24, se comparado com o tempo médio de respostas no mês de maio/24 que foi 4,0 dias, aumentamos o tempo 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 das manifestações, tendo como indicador a pesquisa de satisfação enviada aos usuários, informamos que 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 06 manifestações recebidas, tivemos 01 pesquisa de satisfação respondida.

Protocolo	Data_manifestacao	Sigla	Nome	Tipo_manifestacao	Finalizacao	Recomendaria	Data_resposta_pesquisa
2024.0608.135701-63	08/06/2024	EMATER	EMATER - Agência Goiana de Assistência Técnica, Extensão Rural e Pesquisa Agrop. do Estado de Goiás	Solicitação	Sim	10	14/06/2024

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



Documento assinado eletronicamente por **ELOISA PIO DE SANTANA, Ouvidor(a) Adjunto(a)**, em 04/07/2024, às 16:56, 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 05/07/2024, 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 **61975458** e o código CRC **6D72861C**.

OUVIDORIA DA EMATER
RODOVIA R2 SN QLÁREA L1AR-3, EDIFÍCIO SEDE - Bairro CAMPUS SAMAMBAIA - GOIANIA - GO - CEP 74690-631 - (62)201-1566.



Referência: Processo nº 202212404000846



SEI 61975458