



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

RELATÓRIO Nº 11 / 2024 EMATER/OUVIDORIA-20866

ATENDIMENTOS OUVIDORIA/EMATER  
Mês/Ano : Primeiro Quadrimestre 2024 - Janeiro a Abril

O presente relatório tem como objetivo apresentar o resultado do trabalho da ouvidoria adjunta da EMATER no primeiro quadrimestre de 2024 (janeiro-abril) , 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 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 primeiro quadrimestre de 2024, 21 (vinte e uma) manifestações, sendo todas elas atendidas dentro do prazo. Ressaltamos que das 21 manifestações 18 tiveram suas respostas adequadas, ou seja: as respostas Atenderam às normas revisadas pela CGE. 03 (três) manifestações atenderam parcialmente, quais sejam: 02 devido à classificação do assunto e 01 (uma) devido à falta da admissibilidade da denúncia, conforme abaixo:

Protocolo	Data_manifestacao	Data_finalizacao	Data_revisao	Sigla	Sigla	Dias_vida	Tipo_manifestacao	Município	Tipificacao	Area_tecnica	Qualidade das respostas	Atende-Não atende,Atende parcialmente
2024.0107.190056-14	07/01/2024	2024-01-11	2024-01-11	EMATER	Anuênio	3	Denúncia	GOIANIA	Assuntos de servidor publico	Gerecia de Gesão e Desenvolvimento de Pessoas	Atende	
2024.0110.155940-4	10/01/2024	2024-01-12	2024-01-12	EMATER	Anuênio	2	Reclamação	VILA BOA	Assuntos de servidor publico	Diretoria de Assisteficia Técnica e Extensão Rural	Atende	
2024.0117.110717-18	17/01/2024	2024-01-19	2024-01-19	EMATER	Anuênio	2	Reclamação	GOIANIA	Bem Publico/Serviço Publico	Gerecia de Estação Experimental	Atende	
2024.0129.153936-13	29/01/2024	2024-02-08	2024-02-09	EMATER	Sim	10	LAI/LGPD	CACU	Estatísticas	Gerecia de Estação Experimental	Atende	
2024.0131.191838-75	31/01/2024	2024-02-02	2024-02-01	EMATER	Não	2	LAI/LGPD	PALMAS	Bem Publico/Serviço Publico	Gerecia de Estação Experimental	Atende	
2024.0201.120216-50	01/02/2024	2024-02-02	2024-02-02	EMATER	Sim	1	LAI/LGPD	MUNDO NOVO	Estatísticas	Gerecia de Gesão e Desenvolvimento de Pessoas	Atende	
2024.0201.155539-30	01/02/2024	2024-02-05	2024-02-05	EMATER	Sim	4	LAI/LGPD	TURVELANDIA	Estatísticas	Diretoria de Assisteficia Técnica e Extensão Rural	Atende	
2024.0208.210143-90	08/02/2024	2024-02-23	2024-02-26	EMATER	Anuênio	15	Denúncia	GOIANIA	Assuntos de servidor publico	Chefia de Gabinete	Atende	
2024.0226.204814-7	26/02/2024	2024-02-27	2024-02-28	EMATER	Anuênio	1	Denúncia	VILA BOA	Assuntos de servidor publico	Diretoria de Assisteficia Técnica e Extensão Rural	Atende parcialmente devido à classificação incorreta do assunto	
2024.0226.205001-75	26/02/2024	2024-03-13	2024-03-14	EMATER	Anuênio	16	Denúncia	VILA BOA	Assuntos de servidor publico	Diretoria de Assisteficia Técnica e Extensão Rural	Atende	
2024.0227.191547-94	27/02/2024	2024-03-13	2024-03-14	EMATER	Anuênio	15	Denúncia	VILA BOA	Assuntos de servidor publico	Diretoria de Assisteficia Técnica e Extensão Rural	Atende	
2024.0304.135452-87	04/03/2024	2024-03-07	2024-03-08	EMATER	Não	3	Solicitação	GOIANIA	Bem Publico/Serviço Publico	Gerecia de Estação Experimental	Atende	
2024.0310.001957-73	10/03/2024	2024-03-11	2024-03-12	EMATER	Não	0	LAI/LGPD	PRESIDENTE EPITACIO	Bem Publico/Serviço Publico	Gerecia de Estação Experimental	Atende	
2024.0310.124738-68	10/03/2024	2024-03-11	2024-03-11	EMATER	Não	0	LAI/LGPD	PRESIDENTE EPITACIO	Bem Publico/Serviço Publico	Gerecia de Estação Experimental	Atende	
2024.0311.163256-80	11/03/2024	2024-03-12	2024-03-13	EMATER	Não	1	Solicitação	JUSSARA	Estatísticas	Diretoria de Assisteficia Técnica e Extensão Rural	Atende	
2024.0319.135210-13	19/03/2024	2024-03-20	2024-03-21	EMATER	Sim	1	Reclamação	SITIO PARADIA	Bem Publico/Serviço Publico	Gerecia de Estação Experimental	Atende	
2024.0322.215243-66	22/03/2024	2024-04-12	2024-04-15	EMATER	Sim	21	LAI/LGPD	ALTO PARAISO DE GOIAS	Estatísticas	Chefia de Gabinete	Atende	
2024.0329.215600-9	29/03/2024	2024-04-01	2024-04-02	EMATER	Não	0	LAI/LGPD	GOIANIA	Estatísticas	Gerecia de Estação Experimental	Atende parcialmente- Classificação incorreta do Assunto/Subassunto/Tipologia	
2024.0418.122338-11	18/04/2024	2024-04-30	2024-05-02	EMATER	Não	12	Solicitação	APARECIDA DE GOIANIA	Estatísticas	Gerecia de Gesão e Desenvolvimento de Pessoas	Atende	
2024.0418.132805-47	18/04/2024	2024-05-02	2024-05-03	EMATER	Anuênio	14	Denúncia	GOIANIA	Gerecia de Apoio Administrativo e Logístico	Gerecia de Apoio Administrativo e Logístico	Atende parcialmente- Não foi avaliado a admissibilidade da denúncia considerando IN 002/2021 CGE	
2024.0424.082322-68	24/04/2024	2024-04-25	2024-04-26	EMATER	Não	1	LAI/LGPD	BRASILIA	Estatísticas	Gerecia de Assisteficia Técnica e Extensão Rural	Atende	

O tempo médio para respostas das manifestações no Sistema de Ouvidorias no primeiro quadrimestre foi de 5,9 dias , estamos trabalhando para alcançar cada vez mais, 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 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 21 manifestações recebidas, tivemos 07 pesquisas de satisfação respondidas, que, em sua maioria recomendaria o serviço da ouvidoria da EMATER.

Protocolo	Data_manifestacao	Sigla	Tipo_manifestacao	Finalizacao	Recomendaria	Motivo	Data_resposta_pesquisa
2024.0201.130216-50	01-02-2024	EMATER	LAI/LGPD	Sim	10		01-03-2024
2024.0151.091830-75	15-01-2024	EMATER	LAI/LGPD	Parcialmente	5		04-03-2024
2024.0129.153936-13	29-01-2024	EMATER	LAI/LGPD	Sim	10	Não tem resposta eficaz e sigla, solicitr minha dúvida e agracico pela atencão!	19-03-2024
2024.0304.135452-87	04-03-2024	EMATER	Solicitacão	Sim	10		07-03-2024
2024.0311.163256-80	11-03-2024	EMATER	Solicitacão	Sim	7		05-03-2024
2024.0424.082322-68	24-04-2024	EMATER	LAI/LGPD	Sim	10		25-04-2024
2024.0418.122338-11	18-04-2024	EMATER	Solicitacão	Parcialmente	6	A solicitacão era na verdade para a SEAD-GO responder. O que eu recebi eu já tinha conhecimento pelo SEI-GO	04-04-2024

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(a).

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 03/10/2024, às 13:10, 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 03/10/2024, às 13:51, 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 65344377 e o código CRC 0D5186BC.



