



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

RELATÓRIO Nº 12 / 2024 EMATER/OUVIDORIA-20866

ATENDIMENTOS OUVIDORIA/EMATER  
Mês/Ano : Segundo Quadrimestral 2024 - Maio a agosto

O presente relatório tem como objetivo apresentar o resultado do trabalho da ouvidoria adjunta da EMATER no segundo quadrimestre de 2024 (maio-agosto), 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 segundo quadrimestre de 2024, 23 (vinte e três) manifestações, sendo todas elas atendidas dentro do prazo. Ressaltamos que das 23 manifestações recebidas 100% tiveram suas respostas adequadas, ou seja: as respostas atenderam às normas revisadas pela CGE.

Protocolo	Data_manifestacao	Data_finalizacao	Sigla	Dias_vida	Dias_reativacao	Tipo_manifestacao	Município	Tipificacao	Sub_tipificacao	Area_tecnica	Qualidade da resposta- Atende/Não atende/atende parcialmente
2024.0506.163328-54	2024-05-06	2024-05-09	EMATER	3	0	Solicitação		Estatísticas	Bem Público/Serviço Público	Diretoria de Assistência Técnica e Extensão Rural	Nada consta
2024.0509.151225-6	2024-05-09	2024-05-21	EMATER	12	0	Elogio	MINACU	Estatísticas	Assuntos de servidor público	Diretoria de Assistência Técnica e Extensão Rural	Nada consta
2024.0521.081309-60	2024-05-21	2024-06-10	EMATER	20	0	Denúncia	NOVA VENEZA	Estatísticas	Conduta do servidor público	Diretoria de Assistência Técnica e Extensão Rural	Atende
2024.0527.103408-10	2024-05-27	2024-06-04	EMATER	8	0	LAILGPO	CACU	Estatísticas	Bem Público/Serviço Público	Diretoria de Pesquisa Agropecuária	Atende
2024.0604.140963-73	2024-06-04	2024-06-17	EMATER	13	0	LAILGPO	PIRACANJUBA	Estatísticas	Assuntos de servidor público	Gerência de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas	Atende
2024.0608.135701-63	2024-06-08	2024-06-13	EMATER	5	0	Solicitação	TRINDADE	Estatísticas	Bem Público/Serviço Público	Gerência de Assistência Técnica e Extensão Rural	Nada consta
2024.0609.090302-81	2024-06-09	2024-06-17	EMATER	7	0	LAILGPO	RIO DE JANEIRO	Bem Público/Serviço Público	Dificuldade de acesso	Diretoria de Pesquisa Agropecuária	Atende
2024.0609.124900-54	2024-06-09	2024-06-13	EMATER	3	0	LAILGPO	BELA VISTA DE GOIÁS	Bem Público/Serviço Público	Dificuldade de acesso	Gerência de Assistência Técnica e Extensão Rural	Atende
2024.0624.090451-67	2024-06-24	2024-07-15	EMATER	21	0	Denúncia	SAO JOAO D'ALLANCA	Assuntos de servidor público	Documentos	Diretoria de Assistência Técnica e Extensão Rural	Atende
2024.0624.144105-47	2024-06-24	2024-07-15	EMATER	21	0	Denúncia	SAO JOAO D'ALLANCA	Assuntos de servidor público	Documentos	Diretoria de Assistência Técnica e Extensão Rural	Atende
2024.0629.295107-31	2024-06-29	2024-07-11	EMATER	10	0	LAILGPO	CALDAS NOVAS	Bem Público/Serviço Público	Dificuldade de acesso	Diretoria de Assistência Técnica e Extensão Rural	Atende
2024.0703.084425-29	2024-07-03	2024-07-08	EMATER	5	0	LAILGPO	ORLANDIA	Bem Público/Serviço Público	Dificuldade de acesso	Diretoria de Pesquisa Agropecuária	Atende
2024.0703.102255-50	2024-07-03	2024-07-09	EMATER	6	0	Reclamação	TERESINA DE GOIAS	Bem Público/Serviço Público	Dificuldade de acesso	Diretoria de Assistência Técnica e Extensão Rural	Atende
2024.0715.148840-52	2024-07-15	2024-07-22	EMATER	7	0	LAILGPO		Manifestação inativada	Por falta de dados	Ouvidoria Geral	Inativada por falta de dados
2024.0723.139408-90	2024-07-23	2024-07-25	EMATER	2	0	LAILGPO		Assuntos de servidor público	Documentos	Gerência de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas	Atende
2024.0806.120012-23	2024-08-06	2024-08-26	EMATER	20	0	Reclamação	VILA BOA	Bem Público/Serviço Público	Dificuldade de acesso	Diretoria de Assistência Técnica e Extensão Rural	Atende
2024.0806.162509-83	2024-08-06	2024-08-09	EMATER	3	0	LAILGPO	GOIÂNIA	Bem Público/Serviço Público	Dificuldade de acesso	Gerência de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas	Atende
2024.0809.143015-79	2024-08-09	2024-08-26	EMATER	17	0	Reclamação	VILA BOA	Bem Público/Serviço Público	Dificuldade de acesso	Diretoria de Assistência Técnica e Extensão Rural	Atende
2024.0811.112149-78	2024-08-11	2024-08-26	EMATER	15	0	Reclamação	GOIÂNIA	Bem Público/Serviço Público	Dificuldade de acesso	Diretoria de Assistência Técnica e Extensão Rural	Atende
2024.0823.142849-50	2024-08-23	2024-08-04	EMATER	13	0	Denúncia	GOIÂNIA	Estatísticas	Assuntos de servidor público	Presidência	Atende
2024.0823.162648-44	2024-08-23	2024-08-26	EMATER	4	0	Reclamação	POSSÉ	Assuntos de servidor público	Documentos	Gerência de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas	Atende
2024.0829.120029-69	2024-08-29	2024-08-30	EMATER	1	0	Solicitação	PARAGUAI	Bem Público/Serviço Público	Dificuldade de acesso	Gerência de Estação Experimental	Atende
2024.0830.111730-97	2024-08-30	2024-08-17	EMATER	18	0	Reclamação	VILA BOA	Estatísticas	Assuntos de servidor público	Diretoria de Assistência Técnica e Extensão Rural	Atende

O tempo médio para respostas das manifestações nesse período no Sistema de Ouvidorias, foi de 9,7 dias, se comparado com o tempo médio de respostas no primeiro quadrimestre que foi 5,9 dias, precisamos nos atentar para que esse prazo continue abaixo da média. Precisamos continuar com foco no atendimento com o menor tempo possível, para isso, precisamos do apoio das áreas técnicas da instituição.



Com relação à resolvidividade 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 23 manifestações recebidas, tivemos 03 pesquisas de satisfação respondidas. Ressaltamos que a manifestação 20240506163328-54 foi respondida pela área técnica e, inclusive atendido também pelo telefone.

Protocolo	Data_manifestacao	Sigla	Nome	Tipo_manifestacao	Finalizacao	Recomendaria	Motivo	Data_resposta_pesquisa
2024.0506.163328-54	06-05-2024	EMATER	EMATER	Solicitação	Não	5	Poderiam aumentar as formas de responder, por exemplo, enviar uma mensagem no celular ou whatsapp. Quem não tem habilidade com computador pode sair prejudicado.	10-05-2024
2024.0509.151225-6	09-05-2024	EMATER	EMATER	Elogio	Parcialmente	10		22-05-2024
2024.0608.135701-63	08-06-2024	EMATER	EMATER	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

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 13:53, 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 **65359602** e o código CRC **97C2D810**.

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 20221240400846



SEI 65359602