



PESQUISA DE SATISFAÇÃO OUVIDORIA ADJUNTA EMATER ANO 2024



SEAPA
Secretaria de Estado
de Agricultura,
Pecuária e
Abastecimento



Ronaldo Ramos Caiado
GOVERNADOR DO ESTADO DE GOIÁS

Rafael Magalhães de Gouveia

Presidente

Edilson Gomes da Silva Alencar

Chefe de Gabinete

Kin Carlos Gomide

Diretor de Assistência Técnica e Extensão Rural

Igor Ricardo Silva Cavalcante

Diretor de Gestão Integrada

Sérgio Paulo Coelho

Diretor de Pesquisa Agropecuária

Elzenúbia Moreira

Chefe da Comunicação Setorial

Welber Ferreira da Fonseca

Chefe da Procuradoria Setorial

EQUIPE TÉCNICA OUVIDORIA

Eloisa Pio de Santana

Ouvidora

Pedro José Seba Neto

Ouvidor Substituto

Jean Louis Alves Martins

Membro

Henrique César da Rocha Stabile

Ouvidoria Setorial SEMAD

1- INTRODUÇÃO

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).

De acordo com o DECRETO Nº 10.466, DE 14 DE MAIO DE 2024, que dispõe sobre as ouvidorias no âmbito do Poder Executivo, no capítulo IV art.7º, são competências da Ouvidoria Adjunta:

- I – Promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, nos termos da Lei nº 13.460, de 2017;
- II – Atender aos padrões de excelência, conforme as normas publicadas pela Ouvidoria- Geral;
- III – Receber, registrar e responder as manifestações que lhes forem encaminhadas, inclusive os pedidos de acesso à informação de que trata a [Lei nº 18.025](#), de 2013;
- IV – Monitorar periodicamente a carta de serviços, mantê-la atualizada e encaminhar sugestões ao correspondente órgão ou entidade;
- V – Produzir e analisar dados e informações sobre a atividade de ouvidoria, também apresentar relatórios que subsidiem medidas de correção e prevenção de falhas e omissões na prestação dos serviços públicos, caso isso seja necessário;
- VI – Atuar em sintonia com as unidades que gerenciam os demais canais de comunicação do órgão ou da entidade em projetos e ações que tenham o objetivo de ampliar o acesso à informação, a comunicação com o usuário dos serviços públicos e a divulgação das atividades e dos resultados de ouvidoria; e
- VII – Prezar pela qualidade da resposta aos usuários dos serviços públicos, analisar as informações ou as soluções ofertadas pelas áreas técnicas e devolvê-las para correção ou complementação, quando elas forem consideradas insuficientes ou insatisfatórias.

Parágrafo único. A Ouvidoria Adjunta deverá estar diretamente subordinada à autoridade máxima do respectivo órgão ou entidade.

2- Objetivo

A pesquisa de satisfação tem o objetivo de conhecer como a Ouvidoria Adjunta é vista pelo corpo funcional da EMATER. Portanto, o resultado desta consulta contribuirá para o planejamento de ações que possam ampliar a participação do público interno, por meio dos canais de comunicação disponibilizados pela ouvidoria, o que permitirá, também, a melhoria e aperfeiçoamento das ações da EMATER.

3-Metodologia

Público-alvo: servidores efetivos e comissionados.

Construção do questionário: o questionário foi estruturado em 7 (seis) perguntas objetivas e obrigatórias e 03 (três) perguntas subjetivas e não obrigatórias para se obter informações padronizadas.

O texto do formulário foi elaborado em linguagem simples e disponibilizado para que as pessoas respondessem com o objetivo de alcançar o maior número de servidores. As perguntas versam sobre a atividade de ouvidoria e a percepção que os usuários internos têm da atividade dentro da instituição.

Coleta de dados: Utilizou-se o formulário *Google Forms* para criação do questionário e tabulação das respostas.

Divulgação da aplicação da pesquisa: A ouvidora Adjunta da EMATER conversou com a Comunicação setorial e Coordenadores Regionais para justificar a aplicação da pesquisa e solicitou a participação de todos os servidores. O link de acesso ao questionário foi então disponibilizado, via grupo de *WhatsApp* e *e-mail corporativo*.

Análise de dados: As informações coletadas foram analisadas de forma descritiva, utilizando-se a tabulação do Google, com a organização, resumo e descrição dos aspectos observados, e efetuadas comparações quando necessário.

4- Resultados

Os resultados da aplicação do instrumento de pesquisa foram compilados neste relatório e serão publicados na página da EMATER, no link Ouvidoria, e enviados, via SEI, para todas as Unidades e disponibilizados no grupo de *WhatsApp* dos servidores.

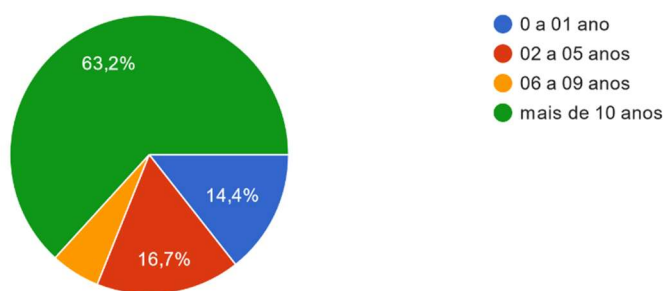
A EMATER conta hoje com 716 servidores, desse total, 474 responderam à pesquisa de satisfação, o que representa uma média de 67 % do total de colaboradores.

A pesquisa foi composta por 10 questões, das quais 07 foram obrigatórias e 03 discursivas e não obrigatórias. A primeira questão referiu-se ao tempo de trabalho na EMATER, 473 servidores responderam e, conforme as respostas dadas, o maior percentual verificado foi o de servidores que trabalham com mais de 10 anos, 299 servidores, o que corresponde a 63,2% da amostra, seguido por aqueles que trabalham de 02 a 05 anos 79 servidores, o que corresponde a 16,7%, até um ano 68 servidores, que corresponde a 14,4 % e 06 a 09 anos 27 servidores, que corresponde a 5,7%. Conforme figura abaixo:

Tempo de serviço público

1-Há quanto tempo você trabalha na EMATER?

473 respostas



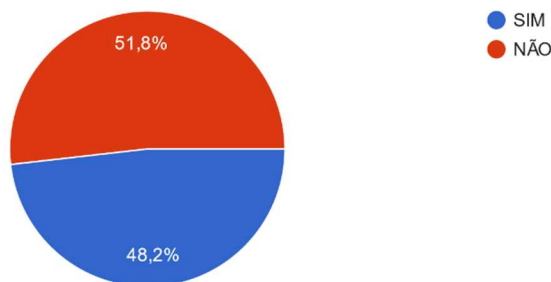
A segunda questão abordou se os colaboradores possuíam conhecimento das atribuições da ouvidoria, 473 servidores responderam sendo que, 245 servidores, o que corresponde a 51,8% responderam que não e 228 servidores, o que corresponde a 48,2% responderam que sim. O que podemos concluir que,

precisamos de maior divulgação sobre o papel da Ouvidoria na instituição, conforme figura abaixo:

Conhecimento sobre as atribuições da Ouvidoria

2-Você conhece as atribuições da Ouvidoria da EMATER?

473 respostas



Dos servidores que responderam que conhecem as atribuições, ou seja 245 o que equivale a 51,8%, 128 servidores descreveram quais seriam essas atribuições, sendo que, parte das respostas são mais completas e outras mais resumidas, porém, necessitando, contudo, de mais conhecimento das atribuições da ouvidoria adjunta, conforme tabela abaixo:

Tabela 1- Atribuições da ouvidoria relatadas pelos servidores

Atribuições relatadas
<ul style="list-style-type: none">• melhorar a vida das famílias do meio rural, dando oportunidades e conhecimento para gerar renda.• Receber denuncia, cadastrar, analisar e dar andamento.• Atuar por meio de políticas públicas e assistência técnica junto a produtores rurais da agricultura familiar.• Executar políticas públicas nas áreas de Assistência técnica, extensão rural e pesquisa Agropecuária no âmbito estadual, com prioridade para produtor familiar• Verificar por meio do sistema da CGE as manifestações da população e encaminhar para verificar as situações que envolvam transgressões disciplinares ou desvios de condutas que representem dano ao Estado• Ouvir as queixas, elogios referentes à Agência.• Canal de atendimento, que recebe, analisa e responde às manifestações, mediação e solução de conflitos, e monitoramento e melhoria dos serviços.• Realizar um bom atendimento• Ética e sigilo• Atuar na mediação de conflitos entre o cidadão e a instituição. Receber denúncias, elogios, reclamações e sugestões.• NAO CONHEÇO• Ser o ponto de contato entre o cliente cidadão e a instituição.• Receber manifestações: elogio, sugestão, reclamação ou denúncia, etc. por meio de formulário eletrônico, E-mail, carta / ofício, telefone, presencial - efetuadas por pessoas referentes prestação de serviços públicos; 2 - promover ações no sentido de

defender direitos de usuários externos ou internos, podendo ser de mediação e conciliação entre usuário e órgão público, em ambiente privado (sigiloso), de acordo com a legislação vigente e prazos legais; 3 - Emitir relatórios sobre apuração dos fatos, divulgar resultado(s) para partes interessadas e concluir a manifestação recebida.

- Tratar manifestações dos usuários, desde elogios à denúncias, bem como acesso à informações, resguardadas a identificação do manifestante, em prazo estabelecido em lei, sendo preferida devolutivas aos cidadãos em prazos ainda menores e com uso de linguagem simples.
- reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços
- Conscientização e respeito do servidor!
- levantar veracidade das denúncias feitas no ouvidoria, se necessário sugerir as melhorias para corrigir erros dos processos e ou das pessoas
- 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)
- Ouvir reclamações, sugestões, informações, elogio e denúncias sobre as ações dos servidores e qualidade dos serviços
- Um canal de comunicação para a comunidade e clientes manifestarem sobre o órgão e tudo que se refere a ele
- responder às manifestações registradas pelos usuários dos serviços públicos, de acordo com os prazos e condições estabelecidos na legislação vigente
- Ouvir as denúncias
- Receber, filtrar, realizar diligências e em caso necessário realizar o processo de averiguação do fato denunciado ou alegado e repassar ao responsável para regularização ou realização de PAD
- reclamações, denúncias, sugestões, elogios.
- Ouvir ou alguma denúncia dos trabalhadores da Emater em relação trabalho prestados.
- Atua na mediação de conflitos entre o cidadão e a instituição, É o canal onde o funcionário pode apresentar sugestões, reclamações, solicitações, elogios e denúncias sobre a prestação de serviços públicos.
- Reclamações, elogios, denúncias de assédio moral dentre outras.
- Atender solicitações das sugestões
- Coletar denúncias, sugestões, informações
- observar as ações no seu contexto
- receber reclamações, denúncias, sugestões e elogios, tem como atribuições responder as manifestações registradas.
- Interlocutora entre o cidadão e a administração pública.
- Resolver problemas internos da empresa.
- Receber reclamações, sugestões, denúncias. Mediar conflitos entre cidadãos e/ou funcionários.
- Ouvir as reclamações do cidadão contra a instituição e tomar as devidas providências
- Ouvir as reclamações dos Servidores.
- não sei
- Receber denúncias, acompanhar processos, divulgar a existência da ouvidoria e para que serve, dentre outras atribuições
- Colocar a direção da instituição a par dos problemas internos e externos da mesma.
- receber contato externo e interno de pessoas com diferentes questionamentos.
- Seguiria, sem saber se não fosse, pesquisar para responder à esta pesquisa.
- Receber demandas (reclamações, consultas, sugestões e elogios e outros)
- Serviço de registro de reclamações, denúncias, elogios, pedidos de acesso à informação ou sugestões referentes aos serviços públicos e ou ações de governo.
- Apurar as denúncias que chegam até eles.
- Prestar Assistência técnica e social, aos produtores e família rural

- Ser elo entre cidadãos e a administração pública, propiciar a melhoria dos serviços públicos e dar oportunidade para manifestações dos cidadãos sobre o serviço prestado.
- Receber reclamações e sugestões, analisar denúncias para Investigação, promover mediação de conflitos, produzir relatório e realizar monitoramento. Promover a transparência. Dar apoio à gestão de riscos e ao compliance. Fomentar a melhoria contínua de processos, produtos e serviços.
- Ouvidoria tem o papel de ser a interlocutora entre o cidadão e a administração pública, permitindo o controle e a participação social. A Ouvidoria, atua no diálogo entre cidadão e ministério, de modo a proporcionar que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania e da participação social na melhoria dos serviços públicos oferecidos.
- Receber dos cidadãos informações pertinentes que possa levar a melhor interpretação das necessidades do público alvo da Emater, logo melhorando a qualidade da prestação do serviço a população e aos colaboradores.
- promover o diálogo entre o cidadão e a administração pública
- Reclamações, elogios, sugestões, etc.
- Auxilia nas resoluções de problemas, amparando e dando suporte preciso e autêntico.
- Ser interlocutor entre o cidadão e a administração pública, permitindo o controle e a participação social.
- Entender solucionar problemas reclamações oriundos do público externo.
- Fazer a interlocução entre os cidadãos e a EMATER.
- responder às manifestações dos usuários dos serviços públicos, dentro dos prazos e condições estabelecidos na lei.
- dentre outras, verificar desvio de condutas dos servidores.
- OBSERVAR A EMATER NO SEU ANDAMENTO
- Receber denúncias, sugestões e dar transparência nos atos.
- Apurar desvios de condutas e sugerir realização de processo disciplinar
- Assistência técnica, extensão rural, pesquisa agropecuária, agricultura familiar, compromisso com meio ambiente, produção de alimentos sem prejuízo ecossistema, mananciais etc.
- Ouvir reclamações dos servidores e tomar as devidas providências
- Balizar a efetividade dos trabalhos com o público e corrigir rumos
- contribuir para um bom desempenho da Emater.
- Receber as reclamações, as solicitações de informações, sugestões, denúncias e elogios. Encaminhar para a área responsável para análise e providências retornando para o cliente com as orientações a serem tomadas.
- Interlocutora entre o cidadão e a administração
- tem o papel de ser a interlocutora entre cidadão e a administração
- Reclamação, denúncia, pedido de ajuda, elogio.
- mediação de conflitos.
- reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.
- Atender e dar suporte aos seus clientes e colaboradores no cumprimento do dever da sua função
- Atendimento público
- Como toda Ouvidoria Pública tem o papel de ser a interlocutora entre o cidadão e a administração pública, permitindo o controle e a participação social. A 1 ano sou funcionário contratado na sede de Vianópolis e tem um orgulho muito grande de estar nesta empresa que sempre admirei, trabalhar nesta empresa é uma satisfação enorme.
- Não sei informar
- Conhecimento somente de denúncias. Acredito que com maior amplitude.
- A interação entre, cidadãos e administração pública
- registrar reclamações e sugestões, analisar e se tiver como, resolver
- Em síntese: Dar voz ao cidadão perante a administração da EMATER. Auxiliar na pacificação de eventuais conflitos entre o cidadão e a administração da EMATER

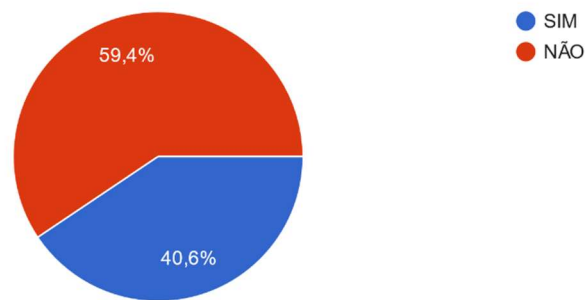
Subsidiar programas que visam a melhoria e alcance social das atividades da EMATER Implementar o princípio da transparência aos atos administrativos da EMATER, etc.

- Receber e responder manifestação do público e auxiliar os gestores na melhoria da atuação
- A EMATER compete a execução da política Estadual de Assistência Técnica, Extensão Rural, Pesquisa Agropecuária, bem como as atividades correlatas ao desenvolvimento Rural Sustentável.
- receber, avaliar e apurar denúncias recebidas, realizar sindicâncias diversas e outras atividades correlatas
- Atua na mediação de reclamação de cidadão contra a EMATER. trabalha na transparência entre o Estado e a sociedade.
- Receber e processar denúncias, reclamações, elogios, etc
- Um elo
- Intermediar soluções entre a Autarquia e o público, receber reclamações, fornecer informações, etc.
- Reclamações, informações atribuições sugestões críticas e elogios
- É um canal de opiniões, reclamações e denúncias pautado no sigilo e boa fé sempre visando o melhor para os servidores, empresa e o nosso público em geral.
- NÃO
- Acolher denúncias e dar andamento se o caso requerer.
- Canal do cidadão com a EMATER
- Reclamação e denúncia
- Receber reclamações, consultas, sugestões e elogios, relativos ao desempenho das diversas áreas que compõem a Emater.
- receber denúncias, filtrar, avaliar e se necessário apurar com sindicância
- responder as manifestações dos usuário as dos serviços públicos, canal de comunicação entre o cidadão e a instituição, receber reclamações, sugestões, denúncias, elogios.
- Acatar denúncias para resolve-las
- Resolver as demandas de reclamações do órgão.
- Executar a política estadual de assistência técnica, extensão rural e pesquisa agropecuária, apoiar agricultores familiares e suas organizações, promovendo a inclusão social, contribuir para o desenvolvimento rural sustentável, priorizando a agricultura familiar. etc.
- Identificar os problemas na Agencia e no cumprimento das normas estabelecidas, fazer recomendações de melhoria, avaliar a eficiência e eficácia, melhorias nos conflitos etc.
- Mediando conflitos entre o cidadão e a instituição

Quando questionados sobre a localização da sala de ouvidoria, 473 servidores responderam, sendo que, 281 servidores, o que corresponde a 59,4% confirmaram saber onde fica e 191 servidores, o que corresponde a 40,6, não souberam dizer. Conforme figura abaixo:

3. Você sabe onde fica a Ouvidoria da EMATER?

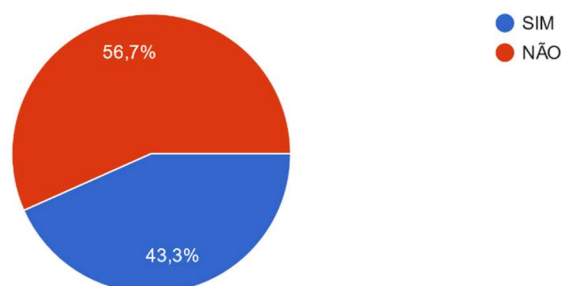
473 respostas



Com relação ao conhecimento de que a ouvidoria recebe manifestações do público interno: servidores efetivos e comissionados, terceirizados, temporários, estagiários e aprendizes do futuro, 473 servidores responderam, sendo que, 56,7 % do total, ou seja, 268 servidores, disseram não ter conhecimento e 43,3%, ou seja, 205 servidores, disseram que sim, conforme figura abaixo:

4- Você sabia que a Ouvidoria Setorial da CGE também recebe manifestações do público interno da EMATER, servidores efetivos e comissionados, terce... temporários, estagiários e aprendizes do futuro?

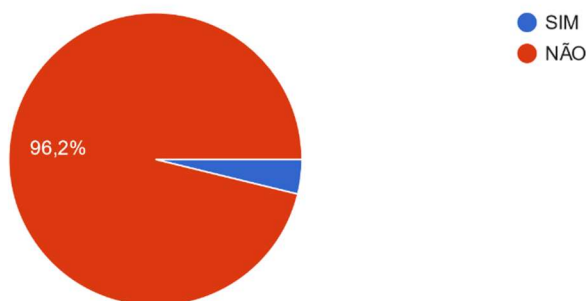
473 respostas



A quinta questão, por sua vez, fez referência à utilização da ouvidoria pelo colaborador para se manifestar em relação aos fatos e ações ocorridos na EMATER, nesse sentido, das 473 respostas, 455 servidores, ou seja, 96,2% disseram não ter utilizado a ouvidoria e 18 servidores, ou seja, 3,8% disseram que sim. Conforme figura abaixo:

5. Você já utilizou a ouvidoria para se manifestar em relação aos atos e fatos ocorridos na EMATER?

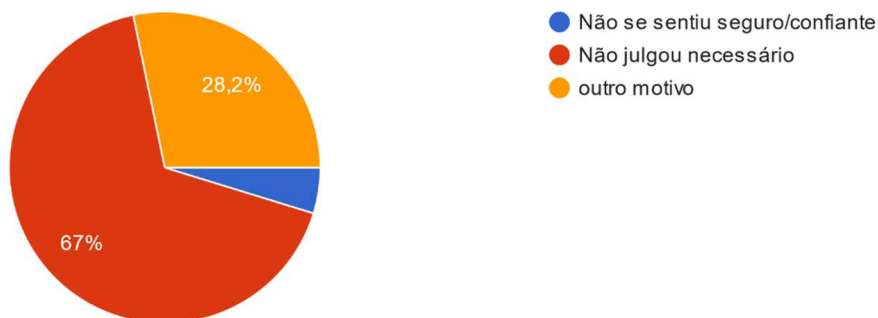
473 respostas



Dentre aqueles que não utilizaram a ouvidoria, quando questionados sobre o motivo pelo qual não recorreram ao serviço em referência, 400 servidores responderam, dos quais 268 servidores, o que corresponde a 67% disseram não ter julgado necessário e 113 servidores, ou seja, 28,2%, indicaram outro motivo e somente 19 servidores, ou seja, 4,8% não se sentiu seguro e confiante. Conforme figura abaixo:

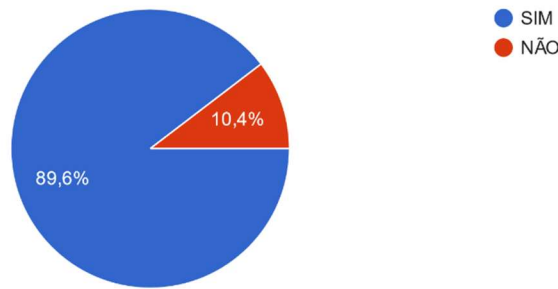
Se não utilizou a ouvidoria, poderia indicar o motivo? (não obrigatória)

400 respostas



Com relação ao comportamento dos servidores que atuam na ouvidoria adjunta da EMATER, dos 473 servidores que responderam, 424 servidores, ou seja, 89,6 % dos colaboradores disseram que os servidores da ouvidoria atuam com educação no desempenho de suas funções e, 49 servidores ou seja, 10,1% disseram que não. Conforme figura abaixo.

5. Os servidores da ouvidoria da EMATER atuam com educação no desempenho das suas funções?
473 respostas



A próxima pergunta, por sua vez, referiu-se a relatos de ocorrências negativas envolvendo a equipe de ouvidoria, dos servidores que responderam não, obtivemos 55 respostas, nos mostrando que a resposta foi negativa, por falta de conhecimento sobre o papel da ouvidoria. O que entendemos que ficou faltando uma terceira opção de resposta, qual seja, “nada a declarar” ou “não sei/nunca usei”.

OCORRÊNCIAS NEGATIVAS EQUIPE OUVIDORIA

- Nao
- NAO
- Não conheço e nem sei quem é da ouvidoria.
- Mesmo ainda não tendo usado o serviço, acredito na qualidade dos serviços prestados
- Nao conheço
- Nao houve
- Nunca utilizei o serviço
- Não tenho opinião à esse respeito
- não conheço a ouvidoria.
- Nunca conversei com funcionários da Ouvidoria.
- Não tinha conhecimento dessa ouvidoria
- Na verdade, não sei, pois nunca entrei em contato com ninguém da ouvidoria
- Não
- Ainda não utilizei os serviços da ouvidoria, portanto não sei informar se os servidores nela lotados desempenham sua atividades com educação, descrição e imparcialidade.
- Nunca falei com ninguém.
- Não
- Foi não, porque não conheço nenhum servidor, e até agora nunca precisei dos serviços da ouvidoria em questão. só vir fala de ouvidoria de bancos.
- Nunca utilizei desse serviço, portanto não tive contato com ninguém da ouvidoria.

- Nunca falei lá então não posso julgar
- Nunca utilizei esse serviço, não tenho esse conhecimento.
- Nem sei onde está localizada
- A resposta foi sim, porém nunca precisei...
- não conheço os serviços prestados pela ouvidoria
- muito educados
- Não sei responder
- nunca foi necessário a utilização, não posso manifestar
- Nunca utilizei esse serviço e não posso opinar.
- A resposta está sendo SIM, por acreditar que no geral os servidores atuam com educação em suas funções, mas nunca utilizei esse serviço pra dizer como fui tratada.
- Não sei
- Até o momento não precisei utilizar
- Não conheço as atribuições
- Não sei, nunca julguei necessário utilizar desse serviço. Então não tem como opinar.
- Não sei opinar. Não utilizei o serviço
- A resposta negativa é devido o desconhecimento do departamento. Seria, NÃO SEI.
- Não sei, pois nunca usei.
- Nunca utilizei, mas penso que sim
- Mais orientativa e menos crítica aos funcionários que a executam
- Não é o caso
- Nunca precisei
- nunca nem vi
- não sabia que existe
- Não tenho como avaliar, pois nem sabia que existia Ouvidoria, por falta de opção respondi sim.
- Não tenho conhecimento
- Nunca usei, não sei quem são, não posso avaliar.
- Nunca usei. Resposta Não é pertinente do fato de eu ter precisado
- Não sabia que existia isso
- ainda não precisei
- Não conheço os servidores
- Nunca foi ouvida com respeito ou falta de educação pelo os parceiro
- Não conheço os serviços da ouvidoria
- Nunca utilizei
- Nunca tentei falar com ouvidoria
- Não conheço o trabalho da ouvidoria ou o que fazem dentro da Emater

Por fim, a última pergunta solicitou aos servidores para manifestarem a respeito de sugestão(ões) referente(s) à ouvidoria ou a própria pesquisa, 121 servidores responderam, o que reforça a necessidade de maior divulgação com relação ao papel da ouvidoria na instituição, conforme descrito abaixo:

SUGESTÕES SOBRE A OUVIDORIA E OU PESQUISA REALIZADA

- Não
- não
- Não
- Nao
- nao
- A Emater poderia divulgar mais, sobre a ouvidoria, canais de atuação e qual objetivo principal da mesma.
- Sugerimos que a Ouvidoria analise com critério as manifestações/denúncias, e solicite apuração apenas daquelas que tiverem mais fundamentos de veracidade.
- Apesar de não ter recorrido a Ouvidoria, conheço os servidores integrantes da equipe e sei que são extremamente competentes e éticos no atendimento ao público.
- Precisamos de Pessoas para dar continuidade ao trabalho , Boa Gestão e visa a mão de Obra antes de cobra resultados,
- Que seja enviado um e-mail com as principais dúvidas sobre a ouvidoria
- Sobre a aplicação desta pesquisa, quero relatar que a segunda questão número 5, referente à pergunta: "os servidores da ouvidoria da emater atuam com educação no desempenho das suas funções?" respondi que sim, mas na realidade não sei informar, pois nunca precisei usar os serviços da ouvidoria da emater. esta pergunta deveria ter mais opções para resposta além do " sim" ou "não".
- Gostaria de sugerir que fosse informado de tempos em tempos, pelos canais de comunicação interno da Emater a existência da Ouvidoria, pois não fiquei sabendo.
- Ser mais divulgado
- esclarecer aos funcionários como funciona a ouvidoria, pois a maioria dos funcionários não tem conhecimentos sobre a ouvidoria.
- A ouvidoria da Emater tem total condições de atuar independente da existência de ouvidoria setorial, pois assim já o fazia. não há a necessidade de uma ouvidoria setorial. Gera dúvidas práticas, pois não se sabe ao certo se o mesmo está lotado na CGE ou na Secretaria de Meio Ambiente, gera confusão quanto à autonomia da pasta na execução das atividades previstas no prêmio de ouvidoria do Compliance. Outra sugestão, essa mais geral, é uma política de comunicação de ampla divulgação do canal OUVIDORIA, pois o considero muito robusto e subutilizado pelos cidadãos (minha observação se dá à partir de familiares e amigos fora do governo que teriam soluções de maneira mais ágil se o conhecessem).
- Divulgar mais a ouvidoria para todos não somente na capital.
- não obrigado
- Divulgar mais nas redes sociais, mídias e dentre outros meios de divulgação da Emater, para funcionários... e produtores ficar sabendo e ter ciência de suas funções.
- Gostaria que a pessoa que fosse responsável pela ouvidoria fosse de outro órgão
- Ampla divulgação para o público.
- Não acatar denúncias sem sentindo!!! Muitas denúncias chegam aí sem base e fundamento, e muito dos casos o servidor se sente até abandonado pois não

tem apoio da instituição para ajudá-lo . Não é feito treinamento para auxiliar sobre seus direitos em situações como essa.

- Divulgar sobre essa ouvidoria
- Sei que ela existe mas não julgo necessário até o presente momento.
- Gostaria que todos os servidores tivessem ciência de que temos o direito a reclamar da nossa insatisfação. (Quando ocorre)
- não obrigado
- A ouvidoria deveria fazer campanhas periódicas sobre sua existência na emater e esclarecer sobre suas funções e quais os impactos significativos oferecidos para sociedade.
- mais divulgação ouvidoria
- A ouvidoria tornar mais transparente e informar aos colaboradores da Emater mais sobre sua atuação.
- Infelizmente não sei nem os nomes dos servidores, a distância deles para os demais servidores é imensa.
- NADA A DECLARA.
- Deveria haver mais divulgação sobre o serviço da ouvidoria.
- Levar nós servidores do interior para conhecer a ouvidoria é a nova sede da Emater em Goiânia
- Se todos os servidores, tivesse, conhecimento desta ouvidoria e suas funções, dentro da Emater, evitaria diversas situações de serem levadas à justiça.
- Não sei de nada
- Como nunca utilizei, esperei não ser preciso, pois ouvidoria geralmente é pra solucionar sinistros...
- -
- Só agradecer
- Iniciativa excelente quanto à aplicação! Maravilhoso órgão ter uma ouvidoria!
- Uma divulgação interna sobre o trabalho realizado pela ouvidoria; quando e como pode ser acionado a ouvidoria!
- Gostaria de saber mais profundo a respeito da Ouvidoria. Seria outro questionário
- acompanhar in loco as demandas
- Mande os regulamentos da ouvidoria para os funcionários.
- Poderia explicar para os novatos sobre o que é e como funciona.
- Sem sugestão
- Maior divulgação sobre a ouvidoria
- No momento não.
- Colocar os funcionários tudo sobre ouvidoria.
- Gostaria que fosse mais divulgado e quando forem solicitados alguma coisa, que sejam atendidos de forma geral.
- Fazer esclarecimento da sua utilização , através de palestra e ou contato pessoal.
- Preciso de mais conhecimento sobre a ouvidoria
- Apresentar a ouvidoria para os que não conhece o trabalho e da sua importância. Muito importante a pesquisa.
- NÃO
- Não obrigado

- Acho que deveria ser mais divulgada, para que possamos nos inteirar mais sobre a ouvidoria.
- Solicitação de espaço adequado para Almoxarifado. Cumprimentando cordialmente, venho, por meio deste, solicitar AUVEDORIA a disponibilização de um espaço adequado para o nosso ALMOXARIFADO. O local atualmente utilizado não apresenta as condições mínimas necessárias o correto armazenamento do produtos, comprometendo tanto a integridade dos materiais quanto a saúde e segurança dos colaboradores. Atualmente, o nosso ALMOXARIFADO é semelhante mais a um deposito improvisado, com espaço insuficiente, má ventilação e sem organização adequada, por falta de espaço. Além disso os produtos encontram-se amontoados de forma desordenada, o que gera risco de acidentes e deterioração dos materiais e dificulta a gestão eficiência dos mesmos. O ambiente é insalubre o que impossibilita a condições mínima de trabalho e pode afetar a saúde dos funcionários, dessa forma, solicitamos e providencia dessa ouvidoria uma concessão de um espaço mais amplo de no mínimo 12x20 metros, um espaço ventilado e estrutura apropriada para armazenamento dos materiais, de modo a garantir a preservação dos mesmos, bem como proporcionar um ambiente seguro e funcional para desempenho das atividades da nossa equipe. Contamos com a atenção e providencia da AUVEDORIA para solução desta questão. Desde já agradecemos a colaboração e colocamos a disposição para eventuais esclarecimentos ou vistorias no local. Atenciosamente.
- Parabenizar a Eloísa pelo empenho, profissionalismo, competência e dedicação laboral .
- Conhecer mais ter informação sobre o assunto
- obrigado
- A diretoria da Emater deveria fazer reuniões trimestrais ou semestrais com os funcionários, para ouvir os seus anseios, dúvidas e até opiniões e colocá-los a par das atribuições de cada setor e dos projetos da Emater. Este conhecimento faria com que os funcionários ficassem até psicologicamente mais engajados com suas atribuições e com os projetos da Emater.
- Funciona perfeitamente, não à necessidade de sugestões
- Gostaria q a diretoria geral da EMATER ,olhassem bem para o salário sucateado dos técnicos comissionados mais antigos dessa instituição. Entra presidente e sai presidente e o salário não passa do salário mínimo, isso é uma vergonha. Contrata técnico novo com salário o dobro do antigos isso é uma vergonha. E somos obrigados a ensinar eles q não sabem nada
- Que seja divulgado contatos e localização, função.
- Uma Melhor divulgação sobre a Ouvidoria, visto que me surpreendi ao saber que ela existe.
- Passar um informativo sobre a função da Ouvidoria e seria bom apresentar os servidores, assim poderiam ser avaliados de forma correta.
- Estão desenvolvendo um bom trabalho
- Pesquisa sem nexos, pois se nunca utilizei, como vou saber se as pessoas da ouvidoria são educadas.
- Preciso de conhecimento sobre ouvidoria
- NÃO
- A questão 5 é de resposta obrigatória, entretanto, não opção de resposta para quem nunca usou a ouvidoria. Deveria ter a opção "não sei/nunca usei"
- Mais educativa

- não.
- Gostaria de conhecer a ouvidoria da EMATER.
- Já tive informações de que denúncias são filtradas e dependendo do assunto não dão sequência.
- Maior divulgação sobre a ouvidoria.
- Faltou divulgação sobre a ouvidoria a pesquisa foi ótima porque agora sabemos que temos uma ouvidoria
- Nada a declarar
- Nesse momento não.
- Acho que deveria tomar as decisões com seriedade e resolver os problemas denunciados dentro da EMATER
- nunca usei
- que se façam mais presentes nos enviando folders dizendo sobre suas funções.
- Fazer uma Live com todos os funcionários sobre o assunto
- sobre a ouvidoria ainda não fiz uso, a pesquisa é importante para mais conhecimento/esclarecimentos.
- Se já foi criada ouvidoria não nos foi informados
- Divulguem mais sobre Ouvidoria da Emater para conhecimento.
- Na pergunta 5 (Os servidores da ouvidoria da Emater atuam com educação no desempenho das suas funções). Resposta sim, mas no momento ainda não precisei utilizar os serviços da Ouvidoria da Emater.
- Gostaria de conhecer melhor a ouvidoria.
- Preciso de mais conhecimentos sobre a ouvidoria
- receber a denúncia e analisar antes de dar encaminhamento.
- Que seja voltada para os interesses da Empresa e seus funcionários.
- Nunca precisei de me direcionar a ouvidoria, sei que a mesma é de grande importância para trazer clareza as manifestações recebidas tanto internos como externo.
- Mais informações sobre o desempenho da ouvidoria para os Escritórios locais
- Divulgação de suas atribuições por email
- divulgar os serviços da mesma e seus integrantes
- Não tenho interesse
- Falta divulgação de contato da ouvidoria
- Sim , quero estar mais informado sobre a ouvidoria e suas atribuições
- Sim, destituir, pois existe uma do estado a qual agente liga e não atende.
- Colocação de um link no site da Emater para contato online.

5. Providências

A partir das informações que foram obtidas com a aplicação do questionário em referência, será possível planejar ações para tentarmos solucionar ou amenizar os problemas encontrados.

Neste sentido, a presente pesquisa trouxe importantes reflexões por parte da Ouvidoria, bem como forneceu valiosos subsídios para que a atividade de Ouvidoria Interna se consolide como atividade que, além de atender o público externo, é também um suporte para que os servidores da EMATER encontrem apoio para que a ouvidoria, em parceria com as outras unidades da instituição, busquem a melhoria e o aperfeiçoamento das ações da EMATER.

Como plano de ação imediato a ser implantado, a partir das informações coletadas, será realizado um seminário com o tema **Ouvidoria Adjunta: Qual o seu papel dentro de um órgão**, previsto para ocorrer no início do ano de 2025, com data a ser definida, assim como, elaborar um plano de ação para melhoria da cultura e do clima organizacional da instituição.

6. Anexo - Instrumento de coleta de dados

Essa pesquisa teve o objetivo de conhecer como a Ouvidoria Adjunta é vista pelo corpo funcional da EMATER. Portanto, o resultado desta consulta contribuirá para o planejamento de ações que possam ampliar a participação do público interno, por meio dos canais de comunicação disponibilizados pela ouvidoria, o que permitirá, também, a melhoria e o aperfeiçoamento das ações da EMATER.

Segue abaixo o questionário aplicado na íntegra:

1-Há quanto tempo você trabalha na EMATER?

- 0 a 01 ano
- 02 a 05 anos
- 06 a 09 anos
- mais de 10 anos

2-Você conhece as atribuições da Ouvidoria da EMATER?

sim

não

Se sim, poderia de dizer quais são (Não obrigatória)

3. Você sabe onde fica a Ouvidoria Adjunta da EMATER?

sim

não

4- Você sabia que a Ouvidoria Setorial da CGE também recebe manifestações do público interno da EMATER, servidores efetivos e comissionados, terceirizados, temporários, estagiários e aprendizes do futuro?

sim

não

5. Você já utilizou a ouvidoria para se manifestar em relação aos atos e fatos ocorridos na EMATER?

sim

não

5.1- Se não, poderia indicar o motivo? (não obrigatória)

Não se sentiu seguro/confiante

Não julgou necessário

outro motivo

6. Os(a) servidores(a) da ouvidoria da EMATER atua com educação no desempenho das suas funções?

sim

não

6.1-Se não, você poderia relatar alguma situação em que o servidor da ouvidoria faltou com educação no desempenho de suas funções? (não obrigatória)

7. Você gostaria de deixar alguma sugestão sobre a ouvidoria ou a aplicação desta pesquisa? (não obrigatória)
