



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

**RELATÓRIO Nº 13 / 2024 EMATER/OUVIDORIA-20866**

ATENDIMENTOS OUVIDORIA/EMATER  
Mês/Ano : SETEMBRO/2024

O presente relatório tem como objetivo apresentar o resultado do trabalho da ouvidoria adjunta da EMATER no mês de SETEMBRO/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 13.146, 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 SETEMBRO/2024 10(dez) manifestações, sendo 09 atendidas dentro do prazo e 01(uma) ainda está em andamento, mas, dentro do prazo, conforme tabela abaixo:

Protocolo	Data_manifestacao	Data_finalizacao	Sigla	Sigilo	Dias_vida	Tipo_manifestacao	Município	Tipificacao	Sub_Significacao	Area_tecnica	Registro	Procedente
2024.0902.145632-46	02/09/2024	2024-09-02	EMATER	Não	0	Reclamação	JARAGUÁ	Estatísticas	Bem Público/Serviço Público	Gerência de Assistência Técnica e Extensão Rural	Expresso	Sim
2024.0910.143805-16	10/09/2024	2024-09-25	EMATER	Anônimo	15	Denúncia	GOIÂNIA	Estatísticas	Conduta do servidor público	Diretoria de Assistência Técnica e Extensão Rural	Sistema Telefone	Em análise
2024.0913.144842-45	13/09/2024	2024-09-30	EMATER	Anônimo	17	Denúncia	GOIÂNIA	Estatísticas	Conduta do servidor público	Presidência	Expresso	Em análise
2024.0919.155320-50	19/09/2024	2024-09-20	EMATER	Não	1	LAJL/GPD	URUAÇU	Assuntos de servidor público	Concursos/Mercado	Gerência de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas	Expresso	Sim
2024.0927.113419-8	27/09/2024	2024-09-30	EMATER	Não	3	LAJL/GPD	CATALÃO	Estatísticas	Bem Público/Serviço Público	Gerência de Estação Experimental	Expresso	Sim
2024.0927.125047-47	27/09/2024	2024-10-01	EMATER	Não	4	Solicitação	FORMOSA	Estatísticas	Bem Público/Serviço Público	Gerência de Assistência Técnica e Extensão Rural	Expresso	Sim
2024.0927.135823-67	27/09/2024	2024-10-16	EMATER	Anônimo	19	Reclamação	OUVIDOR	Estatísticas	Conduta do servidor público	Diretoria de Assistência Técnica e Extensão Rural	Expresso	Em análise
2024.0927.140438-13	27/09/2024	2024-10-16	EMATER	Anônimo	19	Reclamação	OUVIDOR	Estatísticas	Conduta do servidor público	Diretoria de Assistência Técnica e Extensão Rural	Expresso	Em análise
2024.0927.143143-49	27/09/2024	2024-10-16	EMATER	Anônimo	19	Reclamação	OUVIDOR	Estatísticas	Conduta do servidor público	Diretoria de Assistência Técnica e Extensão Rural	Expresso	Em análise
2024.0930.084003-10	30/09/2024		EMATER	Não	0	Denúncia	GOIÂNIA	Estatísticas	Conduta do servidor público	Gerência de Assistência Técnica e Extensão Rural	Expresso	Em análise

Com relação aos atendimentos pontuais por meio do e-mail contato.emater@goias.gov.br, tivemos 27 atendimentos, quais sejam:

ATENDIMENTOS	Data_atendimento	NOME	SIGLA
buramirade202512@gmail.com Envio currículo	04/09/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
MCP Goiás Conille Movimento Camponês Popular para FEIRA CAMPONESA DA AGRICULTURIDADE E SEMINÁRIO ESTADUAL DE SEMENTES CRIULAS.	04/09/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
CAPACITAÇÃO Proposta para capacitação	04/09/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Secretaria de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável SEI No Reply 2º Seminário Técnico-Científico sobre Mudanças Climáticas de Goiás	04/09/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Eduardo Mendes Franco Leão Conille para evento "Engenhariando - 1º Encontro de Jovens Engenheiros"	04/09/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
SEMAO evento em comemoração ao Dia do Cerrado	05/09/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
funtec@funtec.org.br Envio ofício nº7/2024 - FUNTEC e anexos.	06/09/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Aida Juliana Lopes Cardoso Informações sobre Uva	06/09/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Aida Juliana Lopes Cardoso Informações sobre Uva	06/09/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Rubia Cristina Diogenes Pinheiro Dia Nacional do Cerrado: solicitação de doação de mudas (AMMA) e com a presença de agricultores familiares.	06/09/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Yvian Souza qui 09/09. 09:57 reportagem sobre como as mudanças climáticas	06/09/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
LARISSA BOMPARTI BRAGA - Parceira LFIC e EMATER	10/09/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
AMB Goiás Solicitação para inclusão do Zootecista no Edital EMATER Goiás PAPEG nº: 18/2024.	10/09/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Carolina de Cássia Giammarino Camacho Solicitação de parceria com a EMATER.	10/09/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Xeni Maicon Mudas frutíferas	13/09/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
JOSUE MOREIRA Envio de currículo	15/09/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Raphael Adrien informações sobre Programa de Bovinocultura Sustentável .	15/09/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
MARIA CATARINA LEITÃO DA SILVA GONÇALVES informações sobre o AGROCOlégio	16/09/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
SEDESE - ASA Segurança Alimentar da Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social de Minas Gerais - Sedese	18/09/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Envio Junior solicitação para uma consultoria rural	18/09/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Lisa Cunha Programa de Inovação Aberta em Pluticultura - InovaPlut.	18/09/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
EMBRAPA/PAPEC/SPPLAN solicitando informações complementares à proposta submetida por essa Instituição, referente ao Edital nº 001/2024/PAPEC EMATER/PAPEC/PAPEC.	20/09/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Licitare plataforma de pregão eletrônico BLL COMPRAS.	23/09/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Laboratório de Inovação em Goiás LIGO Palestra tema "Cibersegurança na Era Quântica".	23/09/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Goodmar Russel Braz cadastramento fornecedor AGRON Social	24/09/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Conheça nossa programação de cursos!	25/09/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Diego de Rocha Piazza discute oportunidades de colaboração em relação aos editais de credenciamento para consultores e/ou consultoras	26/09/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER

O tempo médio para respostas das manifestações no Sistema de Ouvidorias, foi de 4,9 dias no mês de setembro/24, se comparado com o tempo médio de respostas no mês de agosto/24 que foi 8,3 dias , estamos conseguindo diminuir 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 da 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 10 manifestações recebidas, tivemos 03 pesquisa de satisfação respondida.

Protocolo	Data_manifestacao	Sigla	Nome	Suborgao	Tipo_manifestacao	Finalizacao	Recomendaria	Motivo	Data_resposta_pesquisa
2024.0929.120925-69	29-08-2024	EMATER	EMATER - Agência Goiana de Assistência Técnica, Extensão Rural e Pesquisa Agrop. do Estado de Goiás		Solicitação	Parcialmente	8		02-09-2024
2024.0902.145632-46	02-09-2024	EMATER	EMATER - Agência Goiana de Assistência Técnica, Extensão Rural e Pesquisa Agrop. do Estado de Goiás		Reclamação	Sim	5		03-09-2024
2024.0927.113419-8	27-09-2024	EMATER	EMATER - Agência Goiana de Assistência Técnica, Extensão Rural e Pesquisa Agrop. do Estado de Goiás		LAJL/GPD	Sim	10		30-09-2024

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 17/10/2024, às 13:15, 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 17/10/2024, às 13:39, 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 **66249286** e o código CRC **9053B23D**.

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



Referência: Processo nº 202212404000846



SEI 66249286