



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

RELATÓRIO Nº 14 / 2024 EMATER/OUVIDORIA-20866

ATENDIMENTOS OUVIDORIA/EMATER
Mês/Ano : OUTUBRO/2024

O presente relatório tem como objetivo apresentar o resultado do trabalho da ouvidoria adjunta da EMATER no mês de OUTUBRO/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 Outubro/2024 13 manifestações, sendo todas elas atendidas dentro do prazo, conforme tabela a seguir:

Protocolo	Data manifestacao	Data finalizacao	Data revisao	Sigla	Sigilo	Tipo manifestacao	Município	Tipificacao	Sub tipificacao	Area tecnica	Registro	Do status	Procedente
2024.1303.141137-18	2024-10-01	2024-10-10	2024-10-11	EMATER	Andremo	Denuncia	VILA BOA	Estatisticas	Servidor de servidor publico	Gerencia de Assistencia Técnica e Extensao Rural	Expresso	Finalizada	em análise
2024.1024.202944-78	2024-10-02	2024-10-03	2024-10-04	EMATER	Sim	LAI/LG/PD	APARECIDA DO RIO DOCE	Estatisticas	Bem Publico/Servico Publico	Gerencia de Assistencia Técnica e Extensao Rural	Expresso	Finalizada	Sim
2024.1303.133234-32	2024-10-02	2024-10-19	2024-10-21	EMATER	Andremo	Denuncia	CARMO DO RIO VERDE	Estatisticas	Conduta do servidor publico	Gerencia de Assistencia Técnica e Extensao Rural	Expresso	Finalizada	em análise
2024.1303.152620-84	2024-10-03	2024-10-04	2024-10-07	EMATER	Andremo	Reclamacao	AGUAS LINDAS DE GOIAS	Estatisticas	Bem Publico/Servico Publico	Gerencia de Assistencia Técnica e Extensao Rural	Expresso	Finalizada	em análise
2024.1304.083790-23	2024-10-04	2024-10-04	2024-10-07	EMATER	Não	LAI/LG/PD	GOIANIA	Estatisticas	Bem Publico/Servico Publico	Gerencia de Assistencia Técnica e Extensao Rural	Expresso	Finalizada	Sim
2024.1010.105618-80	2024-10-10	2024-10-30	2024-10-31	EMATER	Andremo	Denuncia	VILA BOA	Estatisticas	Conduta do servidor publico	Gerencia de Assistencia Técnica e Extensao Rural	Expresso	Finalizada	em análise
2024.1011.101840-66	2024-10-21	2024-11-04	2024-11-05	EMATER	Não	LAI/LG/PD	PORANGATU	Estatisticas	Bem Publico/Servico Publico	Gerencia de Assistencia Técnica e Extensao Rural	Expresso	Finalizada	Sim
2024.1021.114023-17	2024-10-21	2024-10-30	2024-10-31	EMATER	Sim	LAI/LG/PD	GOIANIA	Estatisticas	Bem Publico/Servico Publico	Gerencia de Assistencia Técnica e Extensao Rural	Expresso	Finalizada	Sim
2024.1021.153147-16	2024-10-21	2024-10-23	2024-10-25	EMATER	Não	Elogio	AGUAS LINDAS DE GOIAS	Estatisticas	Conduta do servidor publico	Gerencia de Assistencia Técnica e Extensao Rural	Expresso	Finalizada	Sim
2024.1022.083241-45	2024-10-22	2024-10-31	2024-11-04	EMATER	Não	LAI/LG/PD	APARECIDA DE GOIANIA	Estatisticas	Bem Publico/Servico Publico	Gerencia de Assistencia Técnica e Extensao Rural	Expresso	Finalizada	Sim
2024.1024.094553-2	2024-10-24	2024-10-28	2024-10-29	EMATER	Não	LAI/LG/PD	GOIANIA	Estatisticas	Bem Publico/Servico Publico	Gerencia de Assistencia Técnica e Extensao Rural	Expresso	Finalizada	Sim
2024.1029.141303-17	2024-10-29	2024-10-31	2024-11-04	EMATER	Sim	Solicitacao	TAQUARAL DE GOIAS	Estatisticas	Bem Publico/Servico Publico	Gerencia de Assistencia Técnica e Extensao Rural	Expresso	Finalizada	Sim
2024.1031.130140-56	2024-10-31	2024-10-31	2024-11-04	EMATER	Não	LAI/LG/PD	TAQUIARA	Estatisticas	Bem Publico/Servico Publico	Gerencia de Assistencia Técnica e Extensao Rural	Expresso	Finalizada	Sim

Com relação aos atendimentos pontuais por meio do e-mail contato.emater@goias.gov.br e telefone, tivemos 30 atendimentos pontuais, quais sejam:

ATENDIMENTO	DATA	NOME	ORGAO
gliciane.rodrigues@controleinterior.com.br Convite BRASILEIRO DE ORÇAMENTO E FORMAÇÃO DE PREÇOS DE OBRAS PÚBLICAS. Gerência de compras	01/10/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Danelly Kley Cadastro de Agricultura Familiar GATER	03/10/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Domingos Chalhat Informações Local Orlona-GO	03/10/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
luciano.sachetti@embrapa.br em nome de APACEX SPLAN solicitação da EMBRAPA- OEPAS referente ao Edital nº 0012024PAC EMBRAPA-OEPAS Presidência	03/10/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
funtec@funtec.org.br Ofício nº 78/2024 - FUNTEC Emater Presidência	03/10/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Julio Caribehi Proposta para montagem estande Tecnoshow. Comunicação setorial	04/10/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
carmen.guedes@embrapa.br em nome de APACEX SPLAN Documentação solicitada referente ao Edital nº 0012024PAC EMBRAPA-OEPAS.	04/10/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Filipe Zanetta Justino Informações sobre horas escolares no município de riquelândia GATER	07/10/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Coordenação Pedagógica inscrição sobre o passeio do projeto para dia 18/10. Escola Municipal Sinhá Alves Bispo Gerência nativas do cerrado.	07/10/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
CPL Unital Divulgação de Edital de Chamada Pública PNAE 09/2024 do Instituto Federal Goiano - Campus Unital.	07/10/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Flaviano Ferreira compañhar a agenda de eventos para os meses outubro/novembro e dezembro de 20224 Diretoria de ATER	10/10/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
inocakinh@gmail.com Envio de currículo gerência de Gestão de Pessoas	14/10/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Lili Gomes Envio de currículo	15/10/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Cecane GO Informações sobre as Declarações de Aptidão ao Pronaf (DAPs) e as Certificações da Agricultura Familiar (CAFs) dos agricultores familiares do município de Teresina de Goiás. GATER	16/10/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
SEI No-Reply Envio Ofício nº 105/2024, da Presidência da Agrodifesa	16/10/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Adelcio Martins Aquisição de mudas de Cajuazeiro. Gerência nativas do cerrado	16/10/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Laryssa Carvalho Envio de currículo Gestão de pessoas	20/10/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Stephany da Silva Teles proposta de parceria em Saúde Presidência	21/10/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
GO-Secretaria Geral Of. CIRC. SLP nº 032. Convite Feira do Empreendedor de Valparaíso de Goiás Presidência	21/10/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Pablo Crot Apresentação proposta de serviços.	21/10/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Lili Gomes Envio de currículo	23/10/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Zoneamento para uma reunião técnica de validação dos estudos de Zoneamento Agrícola de Risco Climático (ZARC) da CANOLA - 6AdS e CENTEIO - 6 AdS. Diretoria Técnica.	24/10/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
ANDREZZA ANGELUZ pesquisa treinamento saúde agricultores familiares. GATER	25/10/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
marcos@impresscontabilidade.com.br CAR Rural Luzânia	25/10/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Avsk Nureyev Mudas de pequ sem espinhos Gerência Nativas do cerrado.	25/10/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Solange Alves informações sobre cursos de docas em Goiânia GATER	30/10/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Secretaria Geral Solicitação cessão de uso auditório AGENHAB Presidência	30/10/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Raquel Silva Rolim Solicitação de Técnico para acompanhar a gravação de um programa em uma fazenda em Taboquinha do Goiás, produtora do gado Tabapuã no sábado. Comunicação setorial	30/10/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Ritane Nery Solicitação doação de mudas nativas do cerrado Nativas do cerrado	30/10/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Siegio Sousa Autorização para uso de imagens da EMATER Comunicação setorial	30/10/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER

O tempo médio para respostas das manifestações no Sistema de Ouvidorias, foi de 6,5 dias no mês de Outubro/24, se comparado com o tempo médio de respostas no mês de setembro/24 que foi 4,9 dias, estamos aumentando o 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 13 manifestações recebidas, tivemos 01 pesquisa de satisfação respondida, que demonstram a dificuldade para que os usuários respondam a pesquisa de satisfação.

Protocolo	Data_manifestacao	Sigla	Nome	Suborgao	Tipo_manifestacao	Finalizacao	Recomendaria	Motivo	Data_resposta_pesquisa
2024.1024.094553-2	24-10-2024	EMATER	EMATER - Agência Goiana de Assistência Técnica, Extensão Rural e Pesquisa Agríp. do Estado de Goiás		LA/LGPD	Sim	10	Fui atendido com rapidez e eficiência.	28-10-2024

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 13/11/2024, às 13:20, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3º B, I, do Decreto nº 8.808/2016.



Documento assinado eletronicamente por **PEDRO JOSE SEBA NETO, Ouvidor(a) Adjunto(a)**, em 13/11/2024, às 13:32, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3º B, 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 **67270913** e o código CRC **46582CD4**.

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 202212404000846



SEI 67270913