



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

RELATÓRIO Nº 15 / 2024 EMATER/OUVIDORIA-20866

ATENDIMENTOS OUVIDORIA/EMATER  
Mês/Ano : NOVEMBRO/2024

O presente relatório tem como objetivo apresentar o resultado do trabalho da ouvidoria adjunta da EMATER no mês de NOVEMBRO/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 NOVEMBRO/2024 09(nove) manifestações sendo, 07 LAI/LGPD e 02 denúncias, conforme tabela abaixo:

Protocolo	Data manifestacao	Data finalizacao	Sigla	Sigilo	Tipo manifestacao	Municipio	Tipificacao	Sub. significacao	Area tecnica	Procedimento
2024.1101.156159-70	01/11/2024	07/11/2024	EMATER	Não	LAI/LGPD	BRASILIA	Estatísticas	Bem Público/Serviço Público	Gerência de Pesquisa Agropecuária	Sim
2024.1104.150225-70	04/11/2024	18/11/2024	EMATER	Sim	LAI/LGPD		Estatísticas	Bem Público/Serviço Público	Gerência de Assistência Técnica e Extensão Rural	Sim
2024.1107.075895-41	07/11/2024	25/11/2024	EMATER	Acórdão	Denúncia	SAO LUIZ DO NORTE	Estatísticas	Conduta do servidor público	Diretoria de Assistência Técnica e Extensão Rural	Em análise
2024.1113.179286-46	13/11/2024	04/12/2024	EMATER	Acórdão	Denúncia	AMICUNAS	Estatísticas	Conduta do servidor público	Diretoria de Assistência Técnica e Extensão Rural	Em análise
2024.1118.142059-92	18/11/2024	27/11/2024	EMATER	Não	LAI/LGPD		Estatísticas	Bem Público/Serviço Público	Diretoria de Gestão Integrada	Sim
2024.1120.090430-41	20/11/2024	05/12/2024	EMATER	Não	LAI/LGPD	JANAPOLIS	Estatísticas	Bem Público/Serviço Público	Diretoria de Pesquisa Agropecuária	Sim
2024.1120.205642-72	20/11/2024	21/11/2024	EMATER	Não	LAI/LGPD	GOVIANA	Estatísticas	Fornecedor/Prestador	Diretoria de Gestão Integrada	Sim
2024.1126.214003-7	26/11/2024	10/12/2024	EMATER	Sim	LAI/LGPD	CORONEL FREITAS	Estatísticas	Bem Público/Serviço Público	Diretoria de Assistência Técnica e Extensão Rural	Sim
2024.1130.23002-32	30/11/2024	10/12/2024	EMATER	Não	LAI/LGPD	PLANALINA	Estatísticas	Bem Público/Serviço Público	Gerência de Assistência Técnica e Extensão Rural	Sim

Com relação aos atendimentos pontuais por meio do e-mail contato.emater@goias.gov.br, tivemos 31 atendimentos, quais sejam:

ATENDIMENTO	DATA	NOME	ÓRGÃO
Marilyn Resende Teles - Envio currículo	02/11/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
De Debora Maia Rodvalho - Informações sobre custos e benefícios dos sistemas: plantação de frutíferas do Cerrado, criação sustentável de bôgas e sistema silvipastoril	04/11/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
lcavalari@mpgo.mp.br - Ofício à Presidência	04/11/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
GERÊNCIA DE ALIMENTAÇÃO ESCOLAR - comunicado para divulgação dos editais de Chamada Pública do 1º semestre de 2025, para aquisição de gêneros alimentícios provenientes da Agricultura Familiar, para atender ao Programa Nacional de Alimentação Escolar (PNAE).	04/11/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Mauro Costa - Informações projetos	06/11/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Francisco Modesto Farnesina Neto - Informações sobre acidente em Luciânia	06/11/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Marilyn Da Costa - Informações sobre Crédito Social	06/11/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Kariny Luise Diaz Baizca - Informações Ictações	11/11/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Administração Vila Propício Prefeitura - Envio de Ofício à Presidência	11/11/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
gabinete@unamao.gov.br - Envio de Ofício à Presidência	11/11/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Guilherme Souza Costa - Dúvidas Processo seletivo	11/11/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Thais de Sousa - Envio de proposta de treinamentos	12/11/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Fújika Distribuidor - Envio de ofertas	12/11/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Léa Cunha - Envio de material Processamento de mesa para agricultura familiar e tema de curso on-line gratuito	13/11/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
comercial2@zoneamento.com.br - Informações cursos	18/11/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
SEI No Reply - AGRORREFESA. Envio de Ofício à presidência	18/11/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Eduardo Nogueira - Informações candidato SojaMilho	19/11/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
SIAMPS - informações sobre materiais de processamento paqui	20/11/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Comercial Administrativo - Informativo publicação	21/11/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
VENDAS 2 - propostas de uniformes personalizadas	21/11/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Antonio Roberto Gison - Envio de propostas para compra de equipamentos.	25/11/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
SciDacor - Envio de proposta para tecnico	26/11/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Marcelo Santiago Mota Barros - Informações mudas frutos do cerrado	26/11/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Zonaemato - Convite para reunião técnica de validação dos estudos de Zoneamento Agrícola de Risco Climático (ZARC) da cultura do ABACAXI.	26/11/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Isma Supriambanahemba.br em nome de Supri Gest do PAC-Entraga - Envio de documentos para Presidência.	27/11/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Dennis William Joransen de Campos - Solicitação de colaboração em pesquisa de mercado	27/11/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Ita madurota - Informações sobre emissão de CAF	27/11/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
SEI No Reply - SEAPA Comunicado nº 3/2024 - SEAPACAB, que trata da execução orçamentária no âmbito do Programa de Aquisição de Alimentos do Estado de Goiás (PAA) - Editais de Chamamento Público nº 002/2024 (PAA Leite) e nº 003/2024 (PAA Gás).	27/11/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Georgie Aguiar em nome de Diana Damasceno Tupiancho - Convite: Resultado alinhamento PAC OEP4s - sex, 29 nov, 2024 2:30pm - 3:30pm (BPT) (contato.emater@goias.gov.br)	28/11/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Estere Barros - Informações sobre publicação técnica sobre o plantio da Guaranita no cerrado	28/11/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER
Walter Rodrigues - Informações sobre estágio	28/11/2024	Eloisa Pio De Santana	EMATER

O tempo médio para respostas das manifestações no Sistema de Ouvidorias, foi de 11,8 dias no mês de novembro/24, se comparado com o tempo médio de respostas no mês de outubro/24 que foi 6,5 dias, aumentamos o 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 das 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 09 manifestações recebidas, tivemos 03 pesquisas de satisfação respondidas, recomendando a ouvidoria com nota 10.

Protocolo	Data manifestacao	Sigla	Nome	Tipo manifestacao	Finalizacao	Recomendatoria	Motivo	Data resposta pesquisa
2024.1104.150225-70	04-11-2024	EMATER	EMATER - Agência Goiana de Assistência Técnica, Extensão Rural e Pesquisa Agrop. do Estado de Goiás	LAI/LGPD	Parcialmente	10	Muito obrigada pela indicação da publicação sobre frutíferas do Cerrado.	18-11-2024
2024.1118.142059-92	18-11-2024	EMATER	EMATER - Agência Goiana de Assistência Técnica, Extensão Rural e Pesquisa Agrop. do Estado de Goiás	LAI/LGPD	Sim	10	A equipe da EMATER é preparada, competente e muito atenciosa. Agradeço pelos esclarecimentos e pela cordialidade.	27-11-2024
2024.1120.205642-72	20-11-2024	EMATER	EMATER - Agência Goiana de Assistência Técnica, Extensão Rural e Pesquisa Agrop. do Estado de Goiás	LAI/LGPD	Sim	10	Solicitado e atestado	27-11-2024

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(s).

Estamos à disposição para mais esclarecimentos.

Eloisa Pio de Santana  
Pedro José Seba Neto  
Ouvidoria Adjunta

GOIANIA, 04 de julho de 2024



Documento assinado eletronicamente por ELOISA PIO DE SANTANA, Ouvidor(a) Adjunto(a), em 19/12/2024, às 15:44, 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 19/12/2024, às 15:47, 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\\_organizacao\\_externo=1](http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_organizacao_externo=1) informando o código verificador 68362218 e o código CRC 21DBA824.

QUINTIDORIA DA EMATER  
RODOVIA R2 S/N QLÁREA LLAR-3, EDIFÍCIO SEDE - Bairro CAMPUS SAMAMBÁIA - GOIÂNIA - GO - CEP 74690-631 - (62)3201-1566.



Referência: Processo nº 202211404000846



SEI 68362218