

Ouvidoria

RELATÓRIO ANUAL

2022



Acesso à
informação



EMATER-DF

Secretaria da Agricultura,
Abastecimento e
Desenvolvimento Rural do DF



RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA

Brasília-DF, dezembro 2022



Acesso à
Informação



www.ouvidoria.df.gov.br

EMATER-DF

Secretaria da Agricultura,
Abastecimento e
Desenvolvimento Rural do DF



GOVERNADOR:

Ibaneis Rocha

CONTROLADOR-GERAL DO DISTRITO FEDERAL:

Daniel Alves Lima

OUVIDOR-GERAL:

Cecília Souza Fonseca

SECRETÁRIO DE ESTADO DE AGRICULTURA:

Cândido Teles de Araújo

SECRETÁRIO EXECUTIVO DE AGRICULTURA:

Luciano Mendes da Silva

PRESIDENTE EMATER-DF:

Denise Andrade da Fonseca

DIRETORIA-EXECUTIVA EMATER-DF:

Loiselene Trindade da Rocha

AUTORIDADE MONITORAMENTO – LAI:

**Gerson Dantas Vieira/Rosane da Costa Fernandes/Maria Cristina
Firmino da Mota**

OUVIDOR:

Orlando Paula Moreira Filho

EQUIPE DE OUVIDORIA:

Maria de Fátima Pereira (Relações Públicas) e

João Alves Nogueira (Desenhista)

1. APRESENTAÇÃO

1.1 Ouvidoria Especializada na EMATER-DF

A Ouvidoria Especializada na EMATER-DF apresenta o Relatório Anual do exercício 2022, demonstrando os dados referentes às manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria OUV/DF, Sistema de Informação ao Cidadão e-SIC e no novo Sistema Participa-DF, implantado no mês de dezembro 2022.

O presente Relatório foi elaborado em atenção ao disposto na Lei nº 4.896/2012 e na Instrução Normativa nº 01/2017 da Controladoria-Geral do Distrito Federal, que estabelece, como competência de cada Ouvidoria Seccional, publicar o Relatório Anual e desta maneira dar transparência à sociedade.

O foco principal é traduzir em linguagem simples, que é perseguida por toda a rede de Ouvidoria do Distrito Federal, os pontos relevantes para conhecimento não apenas do público fim, que são os Pequenos Produtores Rurais do Distrito Federal, bem como, aos interessados neste relevante assunto que é manter um canal aberto para ouvir os anseios da população por uma qualidade alimentar cada vez mais saldável, com a manutenção da Emater-DF junto ao seu público, com a sua presença no meio rural, para promover o desenvolvimento econômico, social e ambiental, por meio da Assistência Técnica e Extensão de Extensão Rural de excelência, em benefício da Sociedade.

2. CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

- Registre sua manifestação pela internet.

Você pode registrar e acompanhar suas manifestações via internet no endereço eletrônico <http://www.ouv.df.gov.br>.

Agora o serviço de ouvidoria conta com novo sistema para registro e acompanhamento de manifestações, o Participa DF. (<https://www.participa.df.gov.br/>)

- Ligue 162

Esse número é da Central de atendimento do GDF, exclusiva e gratuita para assuntos de ouvidoria, tais como sugestões, elogios, reclamações, denúncias e informações de caráter geral sobre serviços da administração pública, tais como horários de funcionamento, números de telefone, endereços, entre outras.

- Horário de atendimento: Segunda à sexta – 07h às 21h.
- Sábado, domingo e feriados das 8h às 18h;
- Ligação gratuita para telefone fixo e celular.

3. PARA OBTER INFORMAÇÕES PÚBLICAS SOBRE A EMATER-DF (*Serviço de Informações ao Cidadão – SIC*)

1. Pela internet

Busque a informação no banner de Acesso à informação que está disponível no site da Empresa, no final da página, ou acesse o Portal da Transparência.

Caso não encontre as informações que procura e/ou se tiver interesse sobre ações, programas, despesas, contratos, servidores, entre outros temas previstos na Lei Distrital de Acesso à informação nº 4.990/2012, faça um pedido de informação por meio do novo sistema Participa-DF

2. Atendimento presencial

A Ouvidoria possui uma sala próxima à Recepção da Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural do Distrito Federal - EMATER-DF, destinada ao atendimento dos interessados em registrar as suas manifestações.

O Horário de atendimento ao público é: de Segunda à Sexta – 09h às 11h e 13h às 16h.



3. RESUMO DOS CANAIS DE ATENDIMENTO OFICIAIS

Os Canais Oficiais de Atendimento garantem que a Manifestação Registrada será conduzida na forma da Lei. Desta maneira, existem 3 formas de atendimento da Rede do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO-DF:



Tudo isso para facilitar os registros de Manifestações, com atendimento INCLUSIVO e ACESSÍVEL, atendendo às diversas necessidades e perfis dos cidadãos e cidadãs que procuram o serviço de ouvidoria!

4. INFORMAÇÕES DA OUVIDORIA

Em atenção ao Decreto nº 32.840, de 06 de abril de 2011, a Ouvidoria Especializada na EMATER-DF, anualmente, até o dia 31 de outubro de cada exercício, apresenta, por meio de processo administrativo, o Plano de Atividades Anual. Atualmente os processos são eletrônicos, autuados por meio do Sistema Eletrônico de Informação – SEI

Desta maneira, foi autuado o Processo nº 00072-00003672/2021-01 apresentado a Presidente da Empresa para aprovação do novo Plano e posteriormente encaminhado, por e-mail, à Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, da Controladoria-Geral do Distrito Federal, em atenção à legislação vigente.

Após a aprovação, os trabalhos foram iniciados e algumas atividades tiveram suas ações reprogramadas por solicitação da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, conforme Processo nº 00480-00001740/2022-11 e as atividades programadas tiveram seu ritmo normalizado.

Desta maneira, segue no quadro abaixo, a situação das ações previstas no Plano Anual:

QUADRO DEMONSTRATIVO DE EXECUÇÃO

Primeira Parte

AÇÃO (NOME)	EXECUÇÃO
Visitas Técnicas	Realizado
Ações de comunicação e div. da Ouvidoria Interna	Realizado
Atualização da página da Ouvidoria Especializada	Realizado
Produção de material de divulgação	Realizado
Melhoria Carta de Serviços da Emater-DF	Realizado
Edição de materiais técnicos para exposição	Realizado
Dados Abertos	Realizado
Plantões da Ouvidoria WhatsApp	Realizado
Evento Anual	Realizado
Elogios/Divulgação	Realizado
Divulgação de Decretos, Leis e outros	Realizado

Segunda Parte

AÇÃO (NOME)	EXECUÇÃO
Registro de Pesquisa de Satisfção	Realizado
Aprimorar o trabalho da Ouvidoria	Realizado
Capacitações	Realizado
Reuniões da Ouvidoria-Geral	Realizado
Maximizar os Registros de Manifestações para garantir a participação social	Realizado
Exposição de Trabalhos	Realizado
Adesivar veículos	Suspenso
Plano de Ação Anual	Realizado
Relatório Ouvidoria	Realizado
Projetos de Ouvidoria	Realizado
Relatório LAI e Anual Ouvidoria	Em andamento
Melhorias dos Índices de Performance	Realizado

OUTRAS EXECUÇÕES PREVISTAS PARA O PLANO ANUAL 2022

Melhoria dos Indicadores de Performance - Ações Ouvidoria/Emater-DF

INDICADOR	EMATER 2021	EMATER 2022
Recomendação de Ouvidoria	88%	100%
Satisfação com o serviço de Ouvidoria	85%	86%
Qualidade da Resposta	81%	83%
Resolutividade	89%	82%

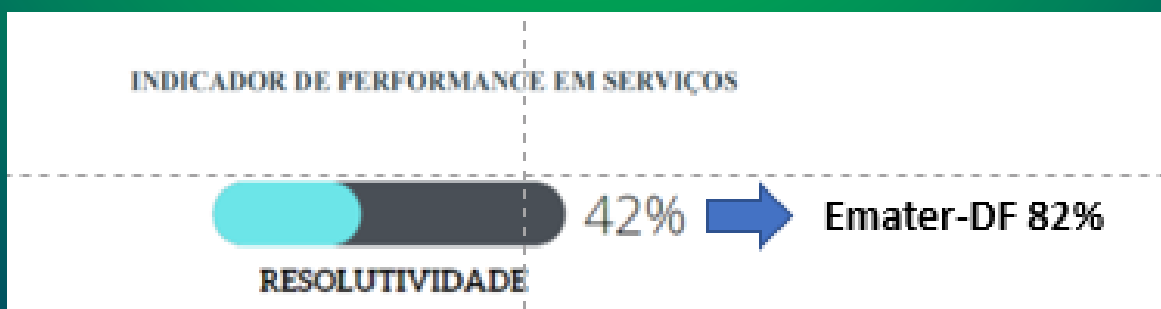
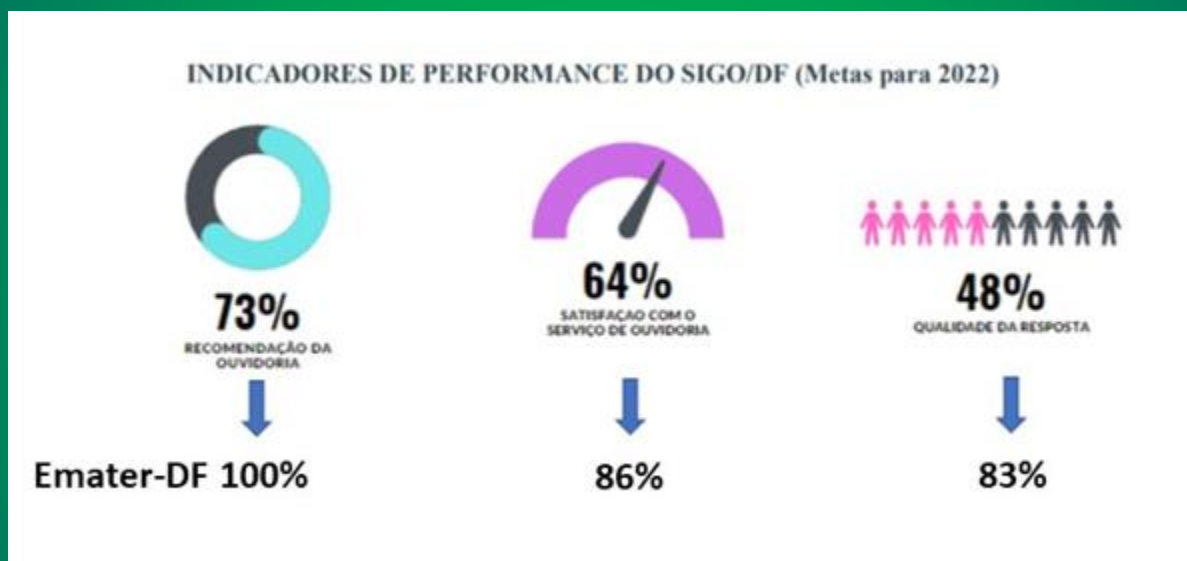
Vale salientar que a Ouvidoria Emater-DF superou, nos dois últimos exercícios, todas as metas dos indicadores de performance estabelecidos pela Ouvidoria-Geral, para os anos de 2021 e 2022.

Gráfico Comparativo - Dois Últimos Exercícios

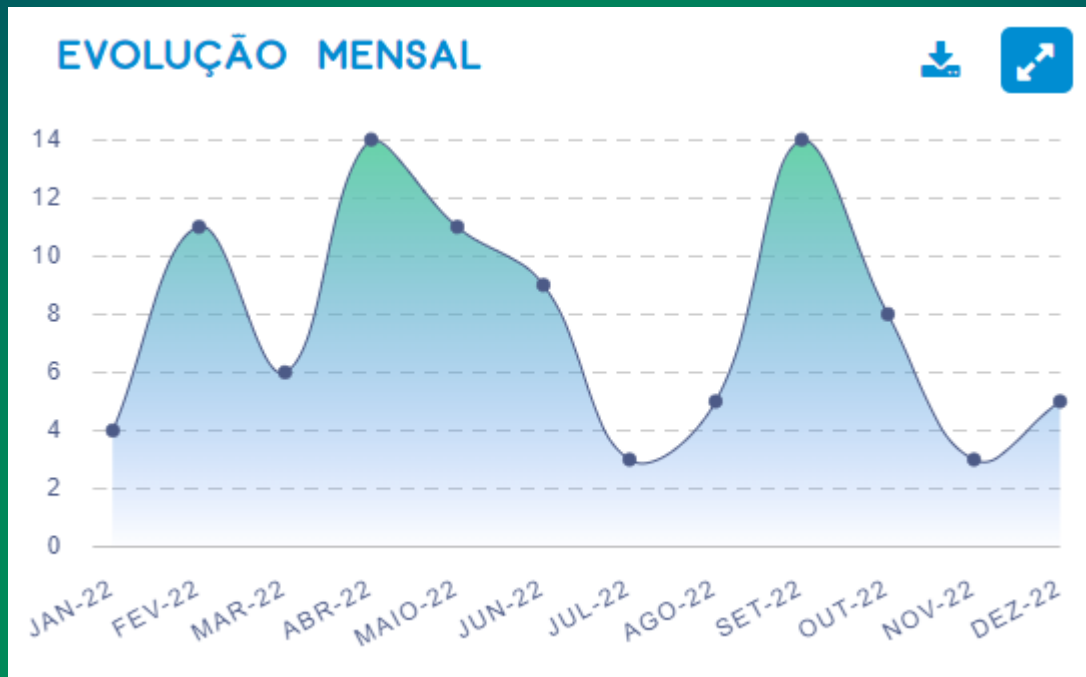


4.1 INDICADORES DE PERFORMANCE DA REDE DE OUVIDORIAS PARA O EXERCÍCIO 2022

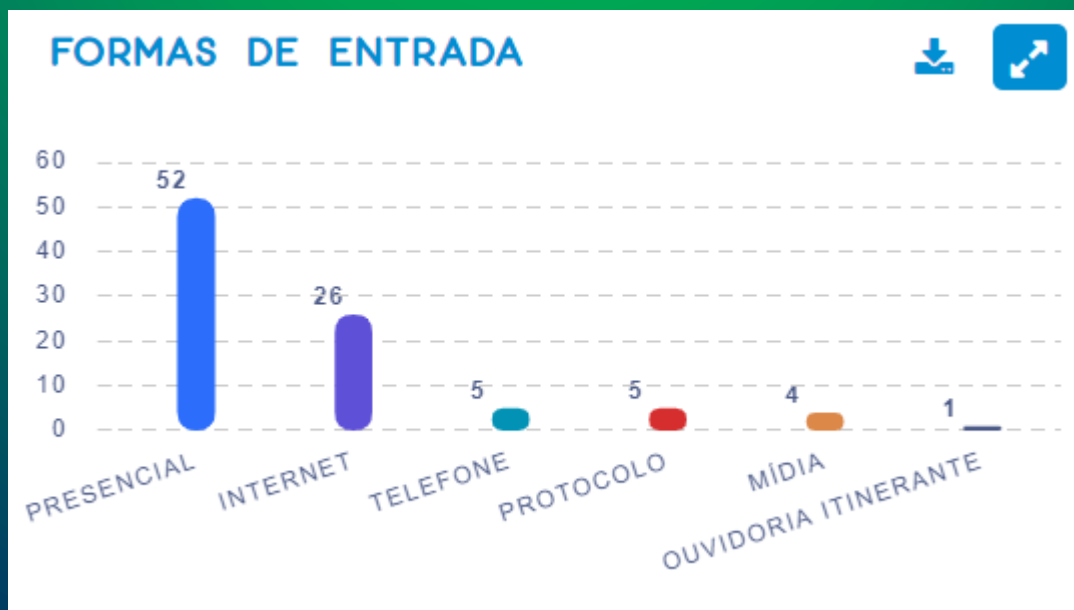
Os indicadores de Performance que, em síntese, representam a saúde operacional da referida Rede de Ouvidorias do DF, no que se refere à Emater-DF foram alcançados os seguintes percentuais, superando as metas estabelecidas pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal:



4.2 TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA UNIDADE OUVIDORIA, ASSIM COMO O QUANTITATIVO MENSAL DESSES REGISTROS



4.3 TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ENTRADA (CENTRAL 162, SISTEMA, PRESENCIALMENTE E OUTROS)



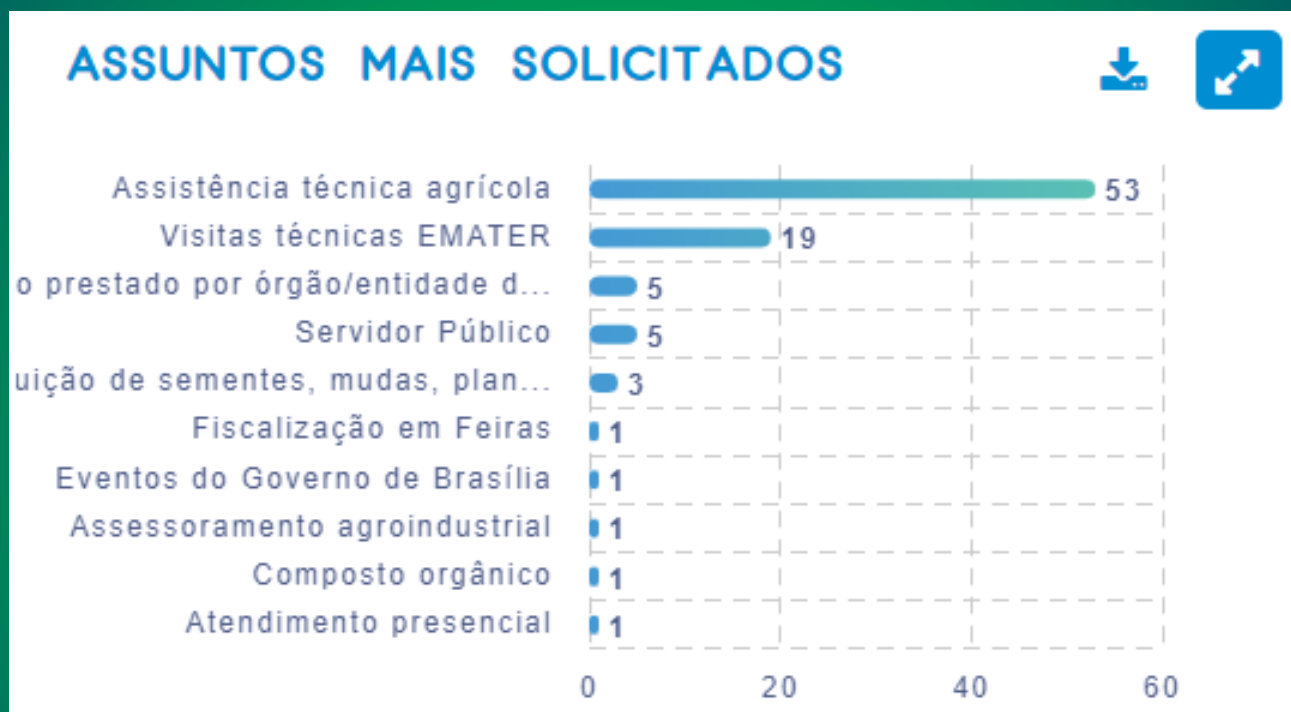
4.4 TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO (RECLAMAÇÃO, SOLICITAÇÃO, DENÚNCIA, ELOGIO, INFORMAÇÃO E SUGESTÃO)



4.5 ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA DA OUVIDORIA DO ÓRGÃO



4.6 RANKING DE ASSUNTOS DE OUVIDORIA MAIS RECORRENTES E DEMANDADOS DO ÓRGÃO

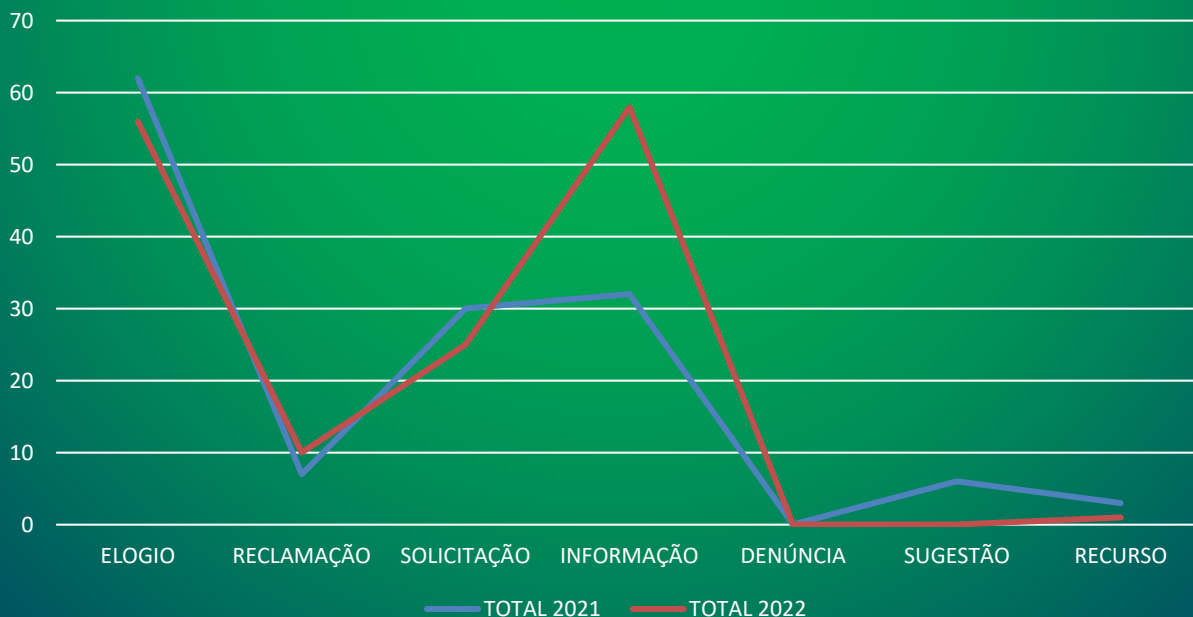


A Assistência Técnica Agrícola liderou no exercício de 2022, o que vem reforçar a missão da Empresa que visa promover o desenvolvimento econômico, social e ambiental, por meio da citada Assistência Técnica e da Extensão Rural em benefício da Sociedade.

Dentre os assuntos (tipologias) mais demandados em 2022 cabe destacar os elogios, que atingiu 56 registros, permanecendo com índice elevado, tendo em vista que no exercício 2021, também, esteve em alta com 62 manifestações.

Já as solicitações de Informações se destacaram em 2022, com 58 registros, contra os 32 do exercício 2021.

QUADRO DEMONSTRATIVO POR ASSUNTOS NOS SISTEMAS OUV/e-SIC/PARTICIPA DF -



TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO, ASSIM COMO A SITUAÇÃO DO PEDIDO

**QUADRO DEMONSTRATIVO SISTEMA E-SIC E PARTICIPA-
DF 2022**

QDE TIPOLOGIA	QDE POR ASSUNTO	SITUAÇÃO
58 – INFORMAÇÃO	01 – Fiscalização em Feiras 01 - Assistência Técnica Agrícola 21 - Agricultura, extrativismo e pesca 01 - Ciência, Informação e Comunicação 01 - Justiça e Legislação 01 – Pessoa, família e Sociedade 32 - Outros	Todas atendidas Dentro do prazo
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DE INFORMAÇÕES: 58 (Cinquenta e oito)		

4.7 ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA



Quanto à satisfação com a resposta, segundo a avaliação dos Manifestantes, recebeu 83% de aprovação.

5 • OUTRAS AÇÕES DE OUVIDORIAS TAIS COMO, OUVIDORIAS ITINERANTES, CAFÉ COM A OUVIDORIA, E DEMAIS AÇÕES/PROJETOS

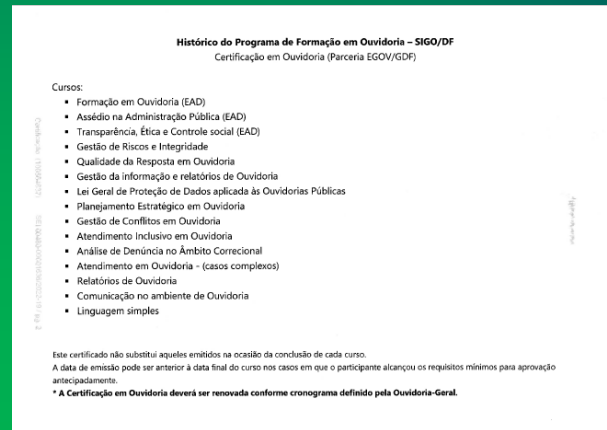
5.1- A Ouvidoria realizou no exercício 2022 quatro campanhas de solidariedade devido à pandemia ocasionada pelo coronavírus, sendo inclusive muito elogiada pelas ações, com registro no Sistema de Ouvidoria. A última ação se verificou no mês de dezembro, devido aos festejos de final de ano.

Participou do lançamento do novo Sistema Participa DF, no Palácio do Buriti, no dia 07 de dezembro 2022. O novo Sistema proporciona ao Manifestante maior praticidade para os seus registros.

Além disso, esteve presente no lançamento do Fiscaliza DF, no auditório da Polícia Civil do DF.

Participou do Balanço de Resultados, apresentado pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal no dia 29 de novembro e de todas as reuniões agendadas no exercício 2022.

O Ouvidor recebeu a Certificação em Ouvidoria e concluiu todas as capacitações ofertadas pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, em parceria com a Escola de Governo do DF.



Realizou o Evento Café Rural com a Ouvidoria e a Exposição das Cartas de Serviços, cujo projeto teve como objetivo divulgar os serviços de Ouvidoria e Acesso à Informação.



Desta maneira, foram realizadas entregas importantes não apenas para o público interno, mas, também ao público externo.

A Emater-DF foi agraciada com o Certificado 100% transparência ativa, cuja entrega foi efetuada por meio do processo nº 00480-00003380/2022-84, da Controladoria-Geral do Distrito Federal – CGDF.



Vale salientar que por 5 anos consecutivos a Empresa é reconhecida pelos seus trabalhos em transparência ativa e recebeu diversos troféus.

5. CARTA DE SERVIÇOS

No exercício de 2022, houve atualização constante da Carta de Serviços da Emater-DF.

As Cartas de Serviços da Empresa, no total de 26 (vinte e seis), sob a responsabilidade da Ouvidoria, têm tido uma procura muito grande, seja por meio da internet contando com diversos acessos, quanto na forma impressa, principalmente dirigida aos Produtores Rurais, que por diversos motivos não fazem uso do sistema informatizado.

Além disso, a exposição das Cartas de Serviços é permanente, contudo, foi feita uma exposição especial, cujo termino previsto para o final do mês de dezembro, foi adiado para o dia 06 de janeiro 2023. Tudo devido ao **Projeto: Café Rural para Divulgação e Aprimoramento de Serviços**, cuja abertura teve além do café a confraternização dos Empregados, inclusive com sorteio de brindes.



Encerramento da Exposição

6. AS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NAS SOLUÇÕES DAS DEMANDAS DE OUVIDORIAS APRESENTADAS

A Direção da Empresa vem demonstrando esforços contínuos para apresentar ao Cidadão a solução dos problemas apresentados e inclusive são demonstrados pela manutenção da quantidade de elogios registrados, tanto para o corpo técnico quando para a própria instituição.

Mesmo diante da pandemia em decorrência do vírus COVID 19 e das dificuldades da empresa em se adaptar para garantir a excelência do atendimento, esta etapa foi vencida com a dedicação dos profissionais da empresa. Prova disso, são os registros de elogios no Sistema de Ouvidoria.

Além disso, foi mantida a Circular n.º 15/2021 - EMATER-DF/COADM/COFIS/PRESI, com a finalidade de Maximizar o registro de manifestações, visando colher subsídios do público assistido pela Empresa, através do Canal competente que é a Ouvidoria, cujas ações estão registradas no processo 00072-00002965/2021-62.

Para se ter uma ideia, foram registradas no exercício 2022 56 manifestações de elogios, demonstrando a satisfação dos assistidos pela Empresa, conforme demonstrativo por classificação do Sistema de Ouvidoria a seguir, cujo percentual de elogios atingiu 60,2%:



A Transparência Ativa também tem sido um ótimo instrumento da Administração da Empresa para manter os interessados atualizados sobre os dados da Empresa e atualmente contam com 21 processos sob a responsabilidade de diversas unidades da Empresa e coordenados pela Autoridade de Monitoramento da LAI, com a colaboração da Ouvidoria.

O acesso à informação é um direito do cidadão e cidadã.



Inteligência artificial - Robô IZA

IZA é a inteligência artificial do Sistema Participa DF

Foi criada e desenvolvida pela Subcontroladoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (SUBTI), unidade da Controladoria-Geral do Distrito Federal (CGDF).

Interage com o cidadão e cidadã, sugerindo assuntos e auxiliando nos registros de Manifestações.

O Participa DF é o novo canal para registrar as demandas dos cidadãos e cidadãs.

É o Governo do DF sempre pensando em atender melhor!

7. APONTAMENTO DE SUGESTÕES DE MELHORIAS E PROVIDÊNCIAS PARA AS DEMANDAS RECORRENTES.



A participação do Cidadão e Cidadã, por intermédio da Ouvidoria, produz efeitos fundamentais para o conhecimento de situações pontuais e recorrentes o que permite à Direção da Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural a tomada de decisão sobre os assuntos levantados.

Em algumas circunstâncias não é possível atender à solicitação, pois, a Empresa avalia se a manifestação é plausível ou não e até mesmo se pode acarretar alguma forma de prejuízo não apenas ao demandante, mas, também a sociedade como um todo.

Assim sendo, as situações são analisadas caso a caso e permitem o planejamento e a execução da melhor maneira para atender os anseios dos Produtores e Produtoras Rurais e, ainda, da Comunidade em geral.

Nos quatros trimestres, do exercício 2022, não foram encontradas falhas e apenas deram entrada, no sistema de Ouvidoria, dez reclamações .

Além disso, permanece a necessidade de ações para potencializar a taxa de satisfação com o serviço de Ouvidoria, sugere-se que na próxima capacitação dos empregados seja empreendido esforços para trazer um técnico da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, para sensibilizar os mesmos, para que as respostas não sejam genéricas e sim pontuais.

Considerando-se, ainda, a impossibilidade de atendimento, ou seja, quando as solicitações dos Manifestantes não possam ser atendidas, que a área técnica fundamente a negativa e justifique o motivo, pois normalmente ocorrem por força de legislação específica.

Este é o Relatório que segue à Presidência da Emater-DF, para conhecimento e posterior aprovação, se assim o ajuizar, com posterior envio à Assessoria de Comunicação – ASCOM, para publicação exigida por força de Lei, no Banner de Ouvidoria (Relatórios).

Orlando Paula Moreira Filho
Assessoria de Ouvidoria
Chefe