

2023

Relatório Anual de Atividades

RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA

Brasília-DF, dezembro 2023



Acesso à
Informação



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:

Fernando Antonio Rodriguez

PRESIDENTE EMATER-DF:

Cleison Medas Duval

DIRETORIA-EXECUTIVA EMATER-DF:

Loiselene Trindade da Rocha

AUTORIDADE MONITORAMENTO – LAI:

Denise Andrade da Fonseca

ENCARREGADO SETORIAL - LGPD:

Fábio Pinto de Matos

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 2023, demonstrando os dados referentes às manifestações registradas na Plataforma ParticipaDF (Sistema de Ouvidoria OUV/DF, Sistema de Informação ao Cidadão SIC).

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 00072-00003898/2022-84 apresentado ao 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, visando alguns ajustes e após as atividades continuaram com 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

4.1 INDICADORES DE PERFORMANCE DA REDE DE OUVIDORIAS PARA O EXERCÍCIO 2023

A Ouvidoria-Geral propõe em cada exercício um conjunto de indicadores para guiar e orientar as ações das Ouvidoria Seccionais localizadas nos diversos Órgãos e Entidades do Governo do Distrito Federal. São indicadores-chaves de desempenho, que demonstram se as iniciativas executadas estão contribuindo para a melhoria efetiva dos serviços de Ouvidoria e se estão atendendo aos objetivos propostos.

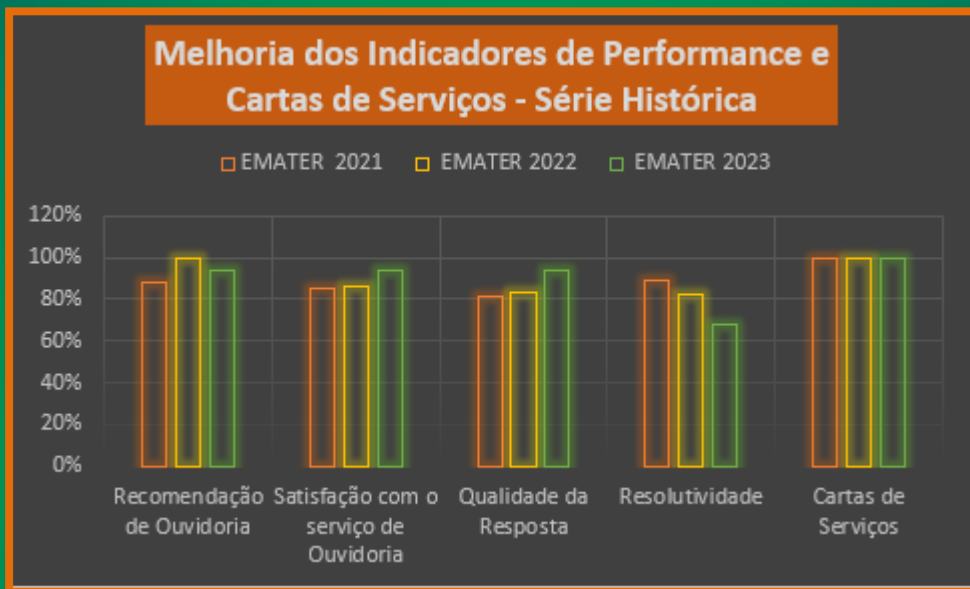
Vale salientar que a Ouvidoria Emater-DF superou, nos três últimos exercícios, todas as metas dos indicadores de performance estabelecidos pela Ouvidoria-Geral, para os anos de 2021, 2022 e 2023.



EXECUÇÕES PREVISTAS NO PLANO ANUAL 2023

Melhoria dos Indicadores de Performance e Cartas de Serviços - Ações Ouvidoria/Emater-DF

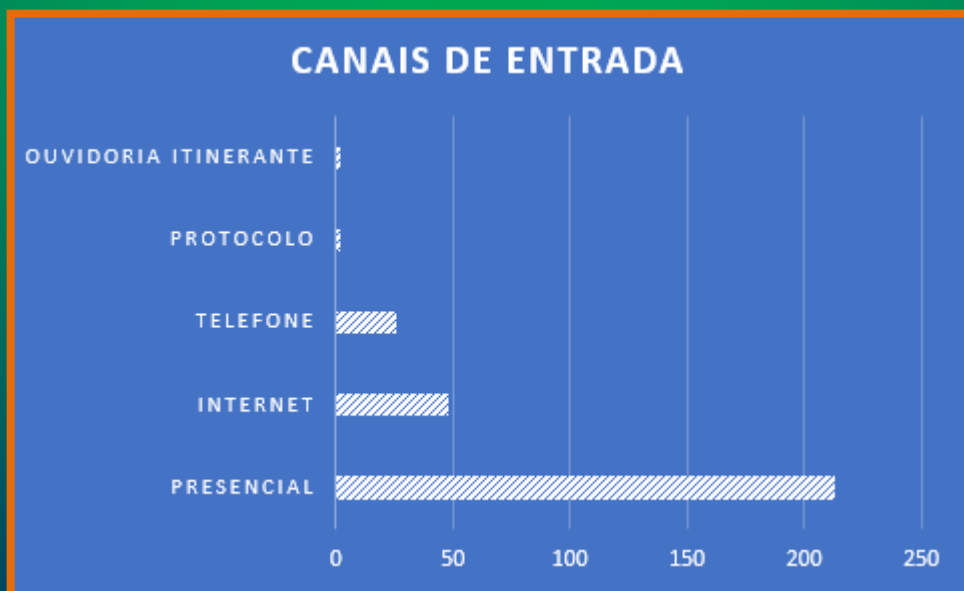
Veja os alcances da Emater-DF, conforme demonstrado abaixo:



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



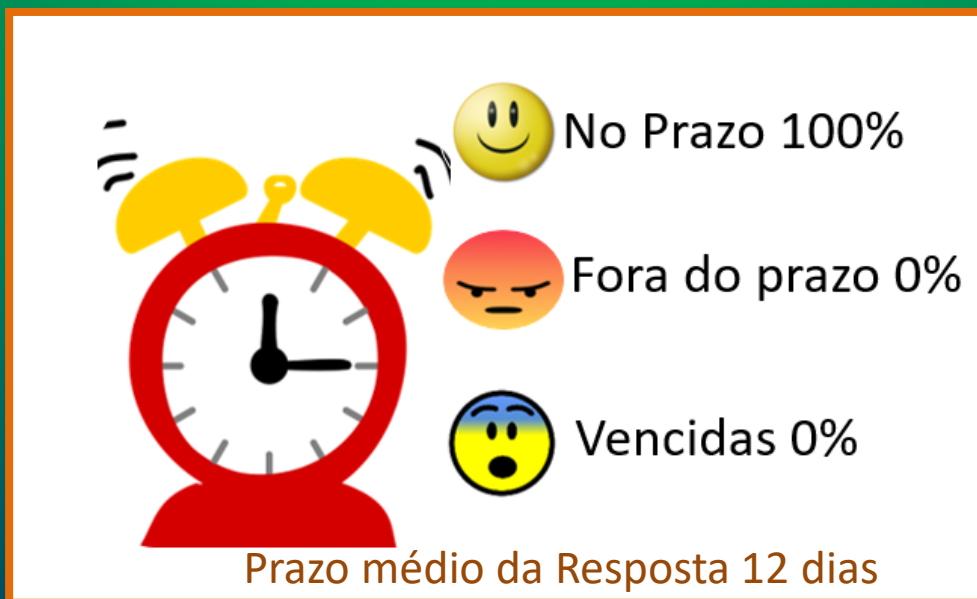
4.3 TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ENTRADA (CENTRAL 162, SISTEMA, PRESENCIALMENTE E OUTROS)



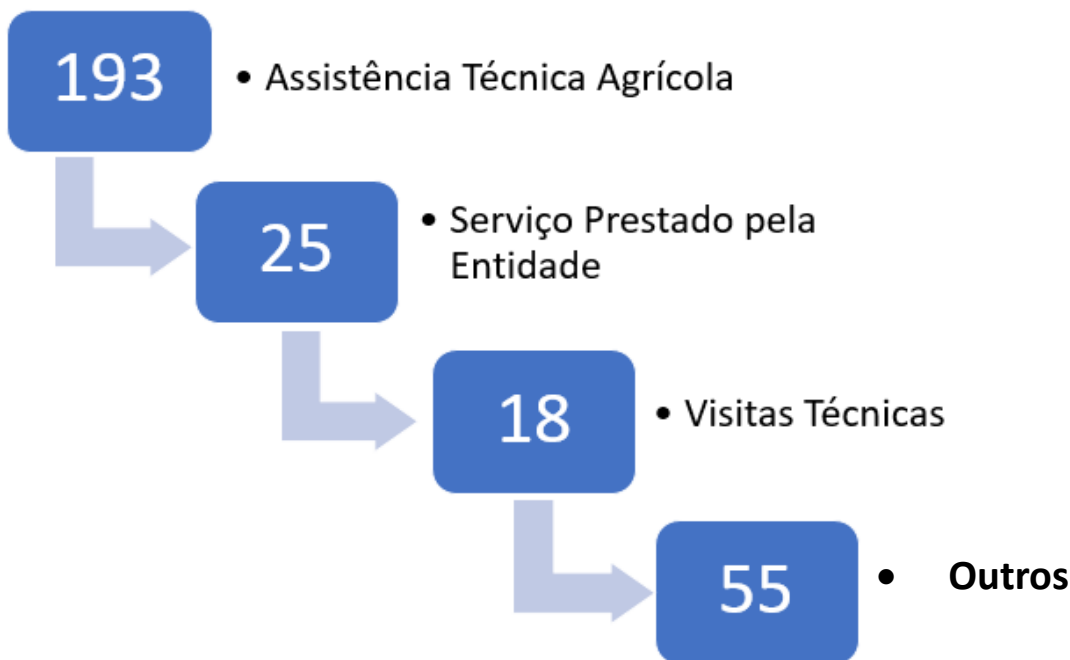
4.4 TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO (RECLAMAÇÃO, SOLICITAÇÃO, DENÚNCIA, ELOGIO, INFORMAÇÃO E SUGESTÃO)



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



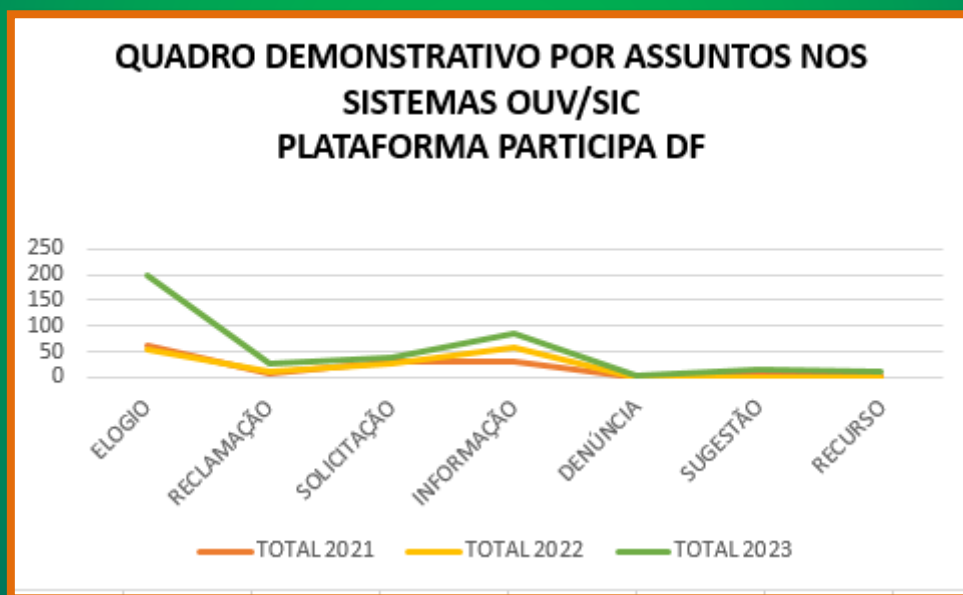
4.6 RANKING DE ASSUNTOS DE OUVIDORIA MAIS RECORRENTES E DEMANDADOS À EMATER-DF.



A Assistência Técnica Agrícola liderou no exercício de 2023, 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 2023, cabe destacar os elogios, que atingiu 198 registros e permanece liderando as manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria, da Plataforma Participa DF.

Já as solicitações de Informações se destacaram em 2023, com 84 registros, contra os 58 do exercício 2022.

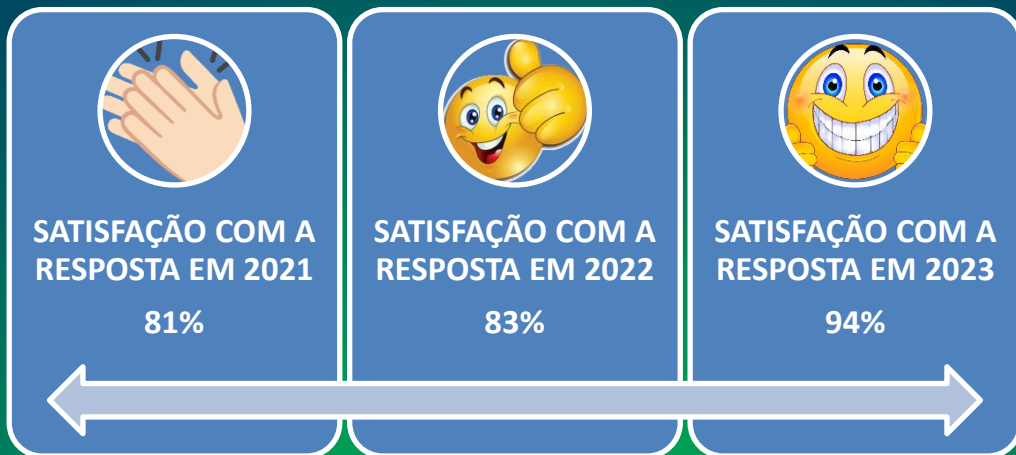


TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO, ASSIM COMO A SITUAÇÃO DO PEDIDO

QUADRO DEMONSTRATIVO PLATAFORMA PARTICIPA DF 2023

QDE POR TIPOLOGIA	QDE POR ASSUNTO ACUMULADO 2023	SITUAÇÃO
84 INFORMAÇÃO	04 – Cadastro	Todas Manifestações Respondidos no Prazo
	04 – Agente público	
	07 – Transparência	
	04 – Ouvidoria	
	11 – Informação–Gestão, e acesso	
	17 – Carreiras e Concursos	
	05 – Outros em Pesquisa e Desenvolvimento	
	08 – Agricultura	
	02 - Assistência técnica agrícola	
	01 - Linhas de crédito rural	
21 – Outros		
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DE INFORMAÇÕES: 84 (oitenta e quatro)		

4.7 ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA



Quanto à satisfação com a resposta, segundo a avaliação dos Manifestantes, recebeu 94% de aprovação em 2023.

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

5.1- A Ouvidoria realizou no exercício 2023 a grande campanha de solidariedade, atendendo 13 famílias em atenção aos que se encontram em estado de vulnerabilidade, sendo inclusive muito elogiada pelas ações, com registro no Sistema de Ouvidoria. A referida campanha ocorreu durante o Evento Café Rural com a Ouvidoria e Unidade de Monitoramento da LAI.

Além disso, esteve presente nos Eventos promovidos pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, tais como na aula Magna, ocorrido no auditório da Fepecs no dia 10 de novembro, .

Participou do 3º Encontro da Rede de Controle da Gestão Pública do Distrito Federal, promovido pela Controladoria-Geral do Distrito Federal, ocorrido no auditório da Polícia Civil do DF, no dia 05/12/2023.

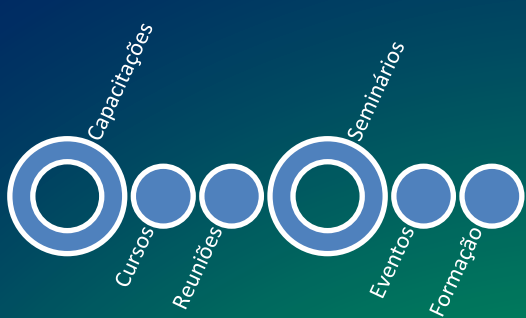
O Ouvidor recebeu o troféu 100% Transparência Ativa e Passiva durante o Evento de Combate à Corrupção, no auditório da Câmara Legislativa do DF, no dia 07/12/2023, destinado à Emater-DF, tendo em vista o cumprimento das ações de Transparência.

Vale salientar que por 6 anos consecutivos a Empresa é reconhecida pelos seus trabalhos em transparência ativa e recebeu diversos troféus pelo seu reconhecimento dos trabalhos prestados aos cidadãos.

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.

Vale destacar que os Ouvidores foram agraciados com o Certificado de Moção de Louvor, durante a Reunião Solene em homenagens aos Ouvidores da Rede SIGO, ocorrida na Câmara Legislativa do DF, no dia 21/09/2023, com o Deputado Distrital Jorge Vianna

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



"**Novos Desafios do Controle**", da 7ª Semana de Controle da CGDF, realizado no período 27 a 29 de junho de 2023,

Desenvolvendo projetos de ouvidoria, realizado no período de 2 a 3 de maio de 2023



Gestão do Atendimento de Ouvidoria, realizado no período de 25 a 26 de abril de 2023



III seminário de combate e prevenção ao assédio no setor público realizado nos dias 21 e 22 de setembro de 2023



Produzindo resultados de ouvidoria realizado no período de 13 a 15 de junho de 2023



5. CARTA DE SERVIÇOS

No exercício de 2023, houve atualização constante da Carta de Serviços da Emater-DF.

As Cartas de Serviços da Empresa, no total de 28 (vinte e oito), 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, foram feitas duas exposições especiais. Uma delas ocorreu durante o desenvolvimento do **Projeto Café Rural para Divulgação e Aprimoramento de Serviços**, cuja abertura teve além do café a confraternização dos Empregados, inclusive com sorteio de brindes.

A outra ocorreu no Café de Natal com a Ouvidoria, com início em dezembro 2023, cujo término está programado para ocorrer no mês de janeiro 2024.

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

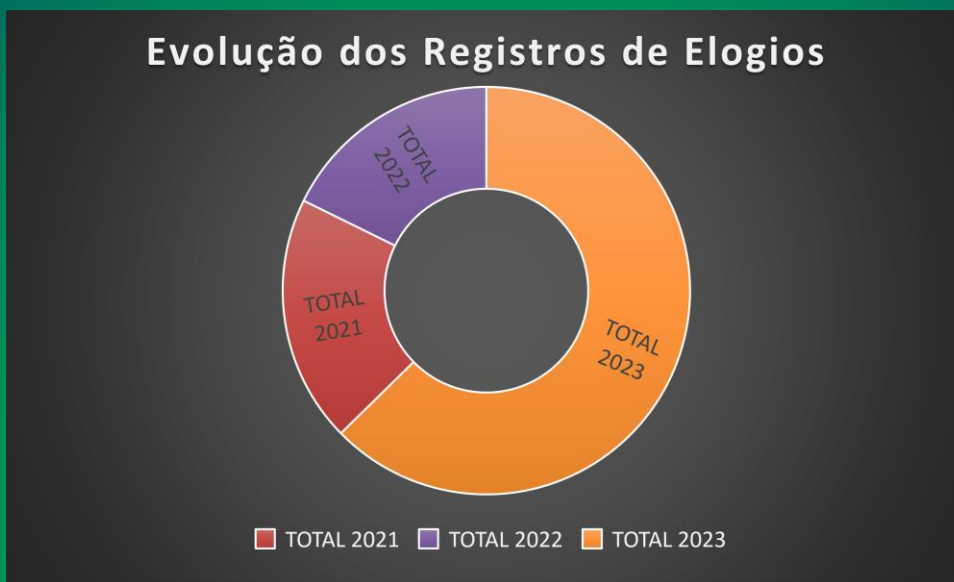
A Direção da Empresa vem demonstrando esforços contínuos para apresentar ao Cidadão a solução dos problemas apresentados e inclusive são demonstrados pela manutenção da quantidade de elogios registrados, tanto para o corpo técnico quanto para a própria instituição. No exercício 2023 foram registradas 198 Manifestações de Elogios, que representam 52,24% do total dos registros.

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.

Devido ao alto índice de Elogios, por orientação da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, foi elaborado o Projeto Valorização das Virtudes dos Empregados e Empregadas da Emater-DF.

O referido Projeto teve uma excelente repercussão dentro da Empresa e está sendo desenvolvido em parceria com o Comitê de Integridade, Conformidade e Gestão de Riscos, cujo resultado será divulgado durante as comemorações do aniversário da Empresa, no mês de abril/2024.

Para se ter uma ideia, foram registradas no exercício 2022 56 manifestações de elogios, contra as 198 que deram entrada em 2023. Isso, continua demonstrando a satisfação dos assistidos pela Empresa, conforme demonstrativo com base no Painel de Ouvidoria a seguir:



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 que completou um ano de existência. Começou a atuar nas demandas de ouvidoria facilitando e agilizando o registro. Informa a Controladoria-Geral do DF que agora, o registro é feito com seis minutos (média), sendo que antes o cidadão levava cerca de 15 minutos.

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, contudo, alguns não entendem a negativa e informam que a sua Manifestação não foi resolvida.

DEMONSTRATIVO DE RECLAMAÇÕES 2023



Nos quatros trimestres, do exercício 2023, não foram encontradas falhas e apenas deram entrada, no sistema de Ouvidoria, 28 reclamações e nem todas eram sobre a Emater-DF.

Além disso, permanece a necessidade de ações para potencializar a taxa de satisfação com o serviço de Ouvidoria, 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

Galeria de Fotos



Recebimento Troféu
Transparência Ativa e
Passiva 2023

Evento Café
Rural com a
Ouvidoria e
Unidade de
Monitoramento
da LAI



Evento Café
de Natal com
a Ouvidoria

Exposição Cartas de Serviços, Ouvidoria, Lei de Acesso à Informação e
Lei Geral de Proteção de Dados. Período Dezembro 2023 a Janeiro 2024.

Galeria de Fotos



Fotos do acervo do Deputado Distrital Jorge Vianna

Recebimento de Moção de Louvor



Capacitação promovida pela Ouvidoria-Geral do DF, ocorrida na Escola de Governo do Distrito Federal.