

Relatório de Gestão

do

2º Trimestre

2023

**OUVIDORIA ESPECIALIZADA
EMATER-DF**



Acesso à
Informação



OUVIDORIA
www.ouvidoria.df.gov.br



Secretaria da Agricultura,
Abastecimento e
Desenvolvimento Rural do DF



GDF
O tempo de agir.



PERÍODO: 1º/04 A 30/06/2023



Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Paulo Wanderson Moreira Martins

Ouvidor-Geral: Cecília Souza Fonseca

Secretário de Estado de Agricultura: Cândido Teles de Araújo

Presidente da Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural do DF: Cleison Medas Duval

Diretoria-Executiva: Loiselene Trindade da Rocha

Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação: Denise Andrade da Fonseca

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 tem como principal objetivo contribuir para a construção de uma gestão, acima de tudo, eficiente, ágil e comprometida com o interesse social, garantindo o princípio da ética, da eficiência e da transparência nas relações do Estado com a sociedade. Os dados das manifestações recebidas pela Ouvidoria Especializada na EMATER-DF, possibilitam identificar necessidades sociais e proporcionam informações importantes para que o Governo possa promover o aperfeiçoamento dos serviços prestados e a racionalização dos gastos públicos.

O principal desafio a ser enfrentado pela Ouvidoria Especializada na EMATERDF é a manutenção da excelência do atendimento, para que o cidadão se sinta acolhido e obtendo a resposta sempre no prazo estabelecido pela legislação vigente.

Em atenção ao inciso VII, do art. 2º, da Instrução Normativa Nº 01/2017, de 05/05/2017, os Relatórios da Ouvidoria passam a ser trimestrais, conforme estipulado:

Art. 2º. Cabe às ouvidorias seccionais, além do disposto no artigo 9º da Lei nº 4.896/2012:

VII - publicar trimestralmente no sítio institucional do órgão ou entidade, os relatórios de ouvidoria; (destaque não do original).

Contudo, a referida Instrução foi alterada pela IN Nº 05, de 09 de novembro de 2020, sendo inserido o Parágrafo único ao art. 2º, conforme segue:

Parágrafo único. A publicação de que trata o inciso VII dar-se-á até o último dia do mês subsequente ao fechamento do trimestre”.

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>.

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

3.1. 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 sistema e-SIC.

3.2. Atendimento presencial

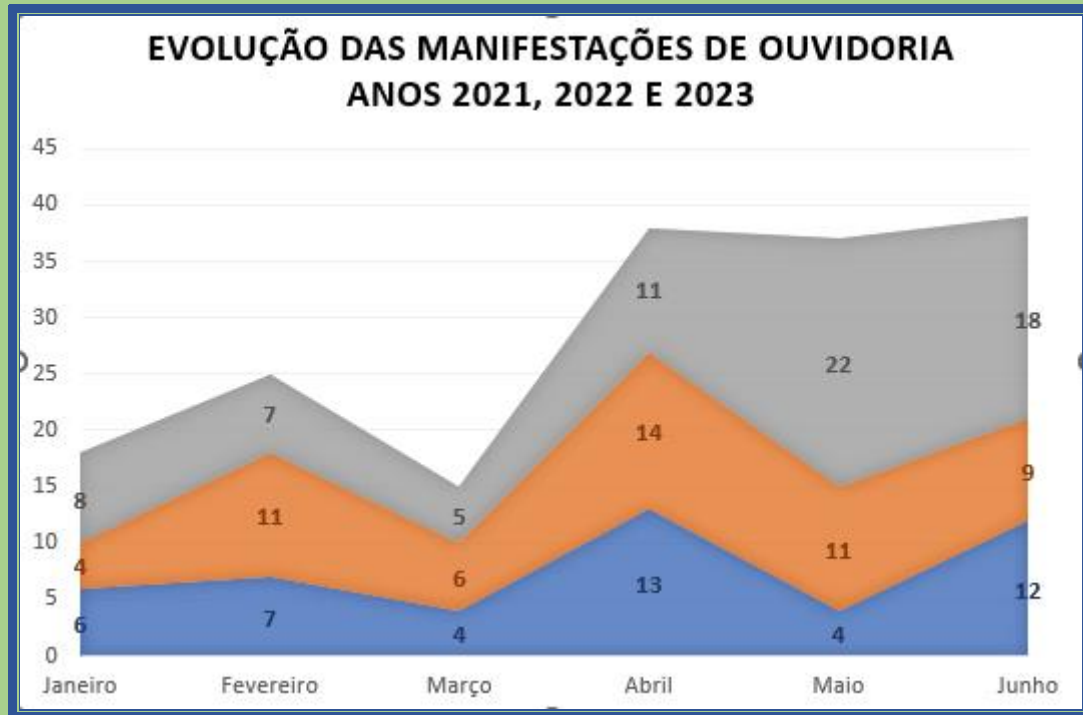
A Ouvidoria possui uma sala próxima à Recepção da Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural do Distrito Federal - EMATER-DF, destinada ao atendimento dos interessados em registrar as suas manifestações.

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



4. INFORMAÇÕES DA OUVIDORIA

4.1 • TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA RECEBIDAS, ASSIM COMO O QUANTITATIVO MENSAL DESSES REGISTROS - COMPARATIVO - EVOLUÇÃO MENSAL



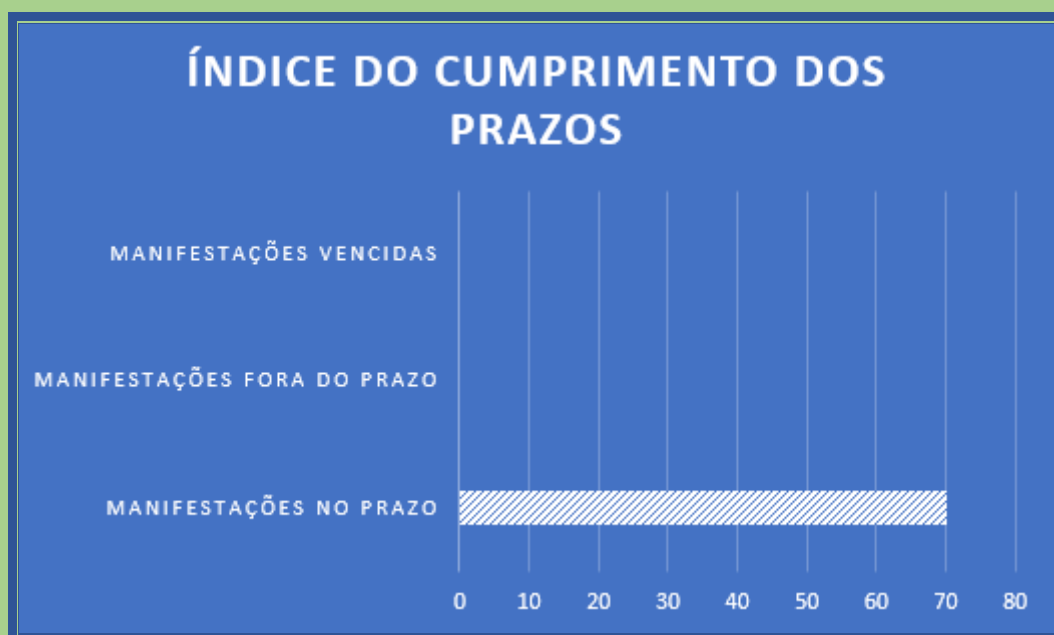
4.2 • TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA, POR CANAIS DE ENTRADA (CENTRAL 162, SISTEMA, PRESENCIALMENTE E OUTROS)



4.3 • TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA, POR CLASSIFICAÇÃO (RECLAMAÇÃO, SOLICITAÇÃO, DENÚNCIA, ELOGIO, INFORMAÇÃO E SUGESTÃO)



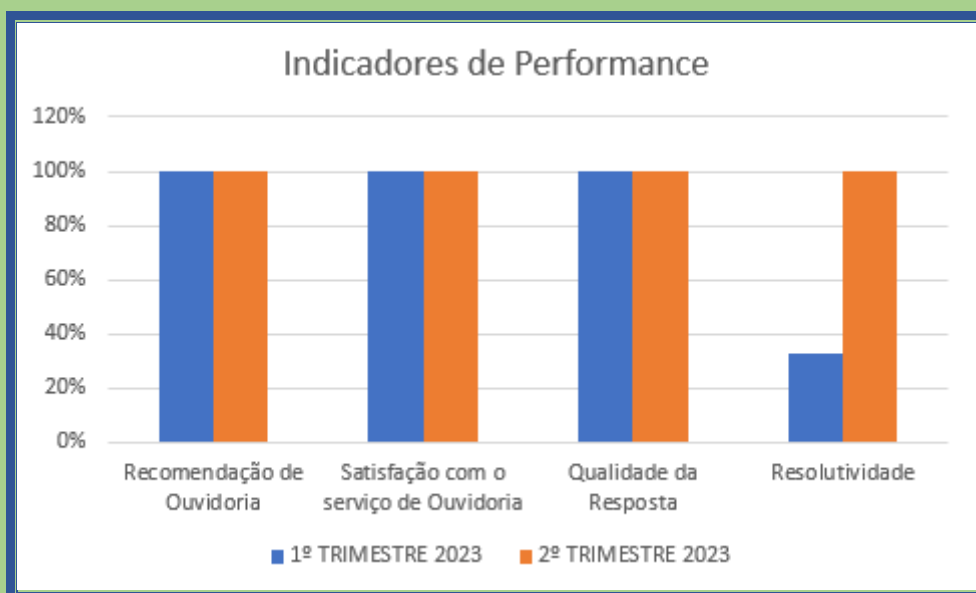
4.4 • ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA DA OUVIDORIA DO ÓRGÃO

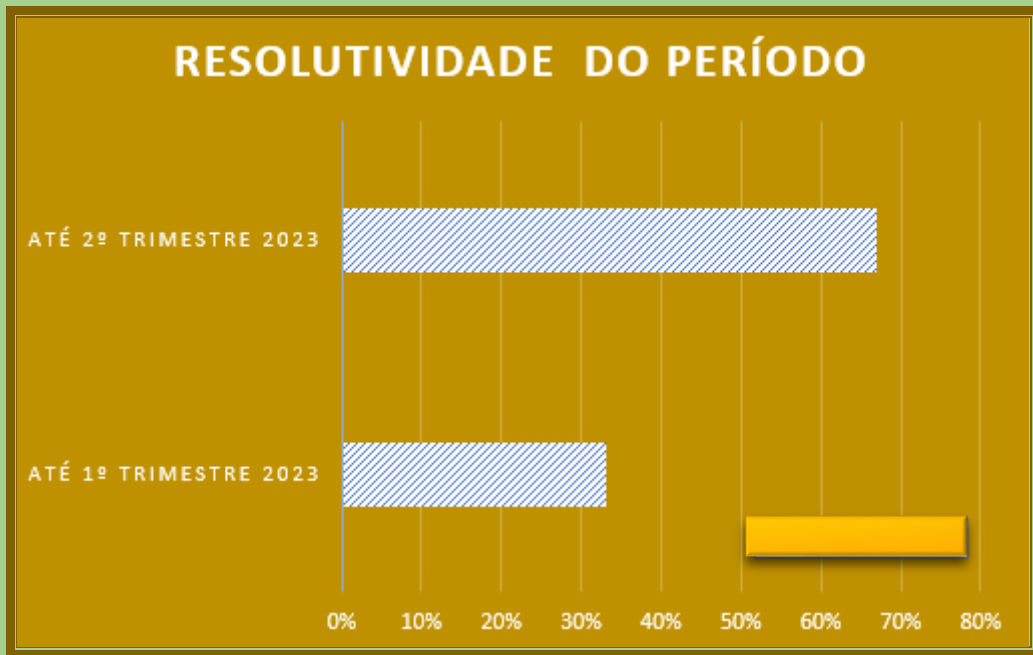


4.5 • RANKING DE ASSUNTOS DE OUVIDORIA MAIS RECORRENTES E DEMANDADOS DO ÓRGÃO

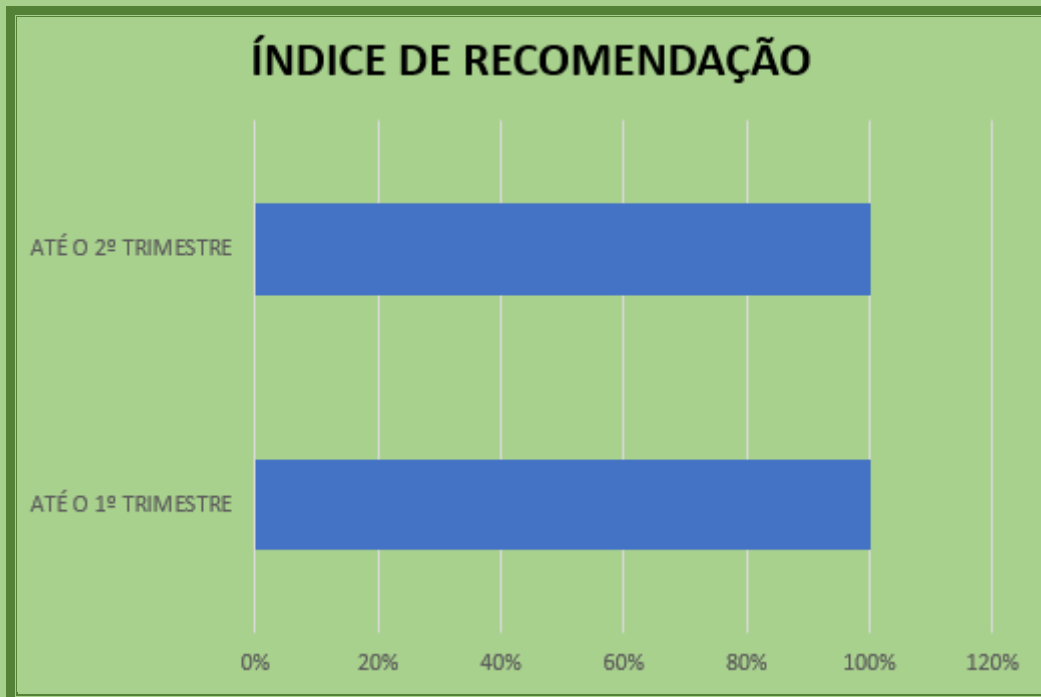


4.6 • INDICADORES DE PERFORMANCE DE OUVIDORIA - COMPARATIVO 1º E 2º TRIMESTRE 2023

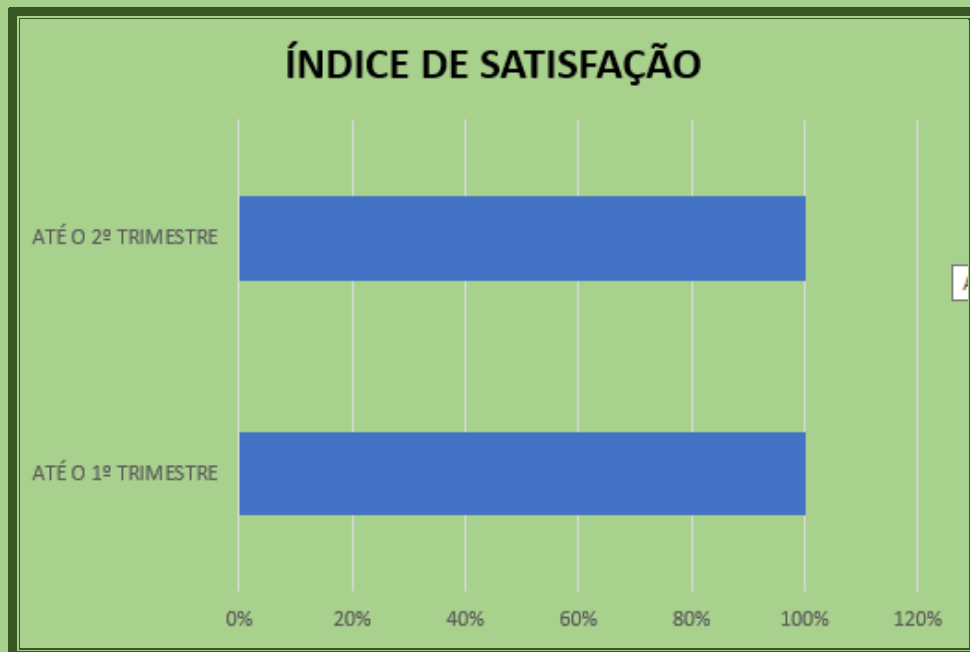




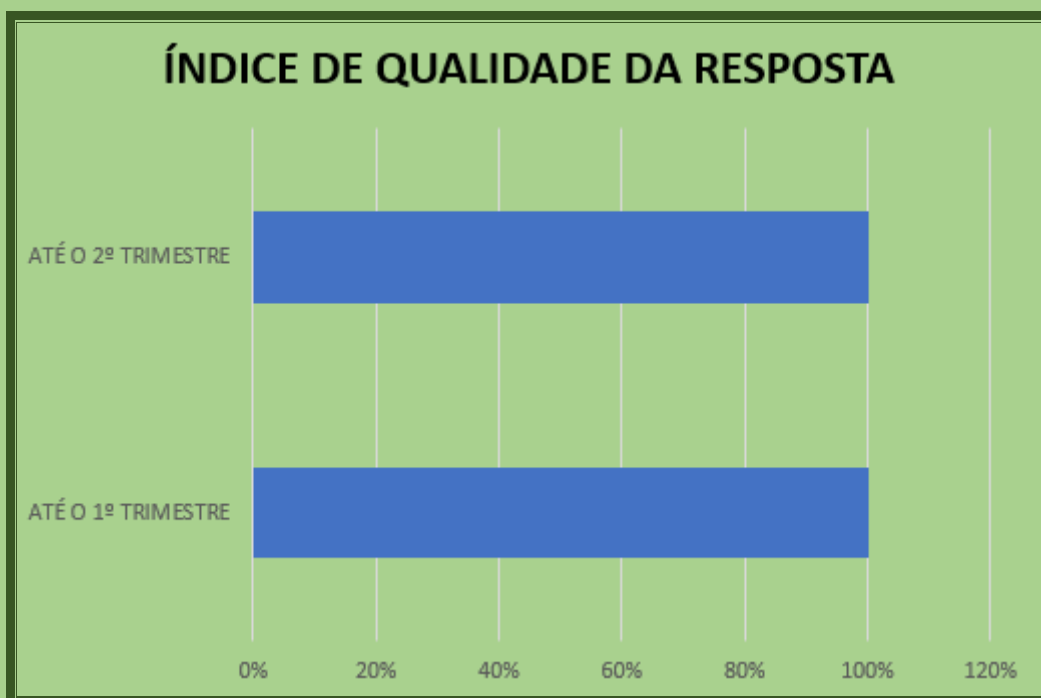
4.7 • ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA



4.8 • ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA



4.9 • ÍNDICE DE QUALIDADE DA RESPOSTA



4.10 • OUTRAS AÇÕES DE OUVIDORIAS REALIZADAS NO SEGUNDO TRIMESTRE/2023



4.10.1- Participou do Evento em comemoração aos 10 anos de vigência da LAI no Distrito Federal, com apresentação do novo Índice de Transparência da Controladoria-Geral do Distrito Federal no dia 12 de abril 2023.



4.10.2- Participou da segunda Reunião da Rede SIGO, na Escola de Governo do Distrito Federal, no dia 02 de junho 2023

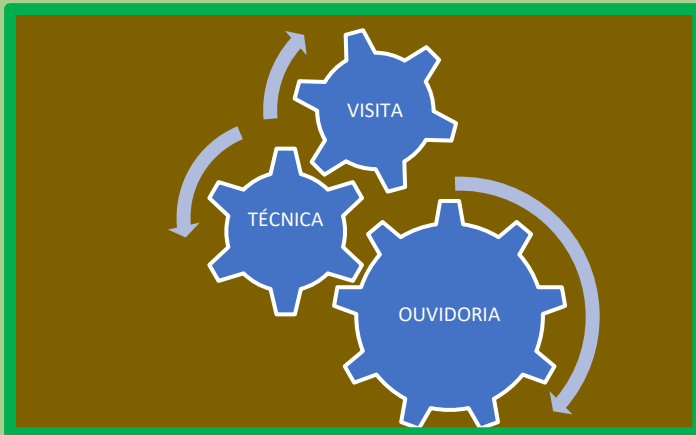


4.10.3- Participou da Live sobre o novo Manual de Comunicação do GDF. no dia 16 de junho de 2023



4.10.4- Participou da 6ª Semana de Controle realizada pela Controladoria-Geral do DF, ocorrida nos dias 27 a 29 de junho de 2023, no auditório da Câmara Legislativa do DF.





4.10.5- Realizou visitas técnicas as seguintes unidades da Emater Central: Gerência de Pessoal -GEPES; Unidade de Monitoramento da LAI- ULAI; Gerência de Contratos e Convênios - GCONV; Gerência de Agricultura Urbana - GEURB; Centro de Formação Tecnológica e Desenvolvimento Profissional - CEFOR; e Assessoria de Comunicação - ASCOM.

4.10.6- Participou das Capacitações promovidas pela Ouvidoria-Geral do DF, ocorridas na Escola de Governo do Distrito Federal.



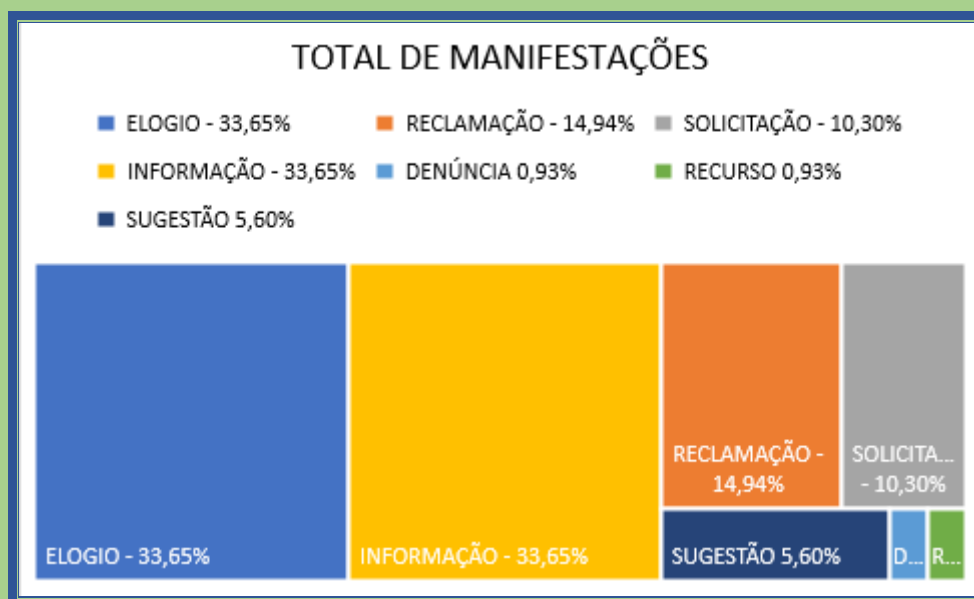
5 • PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NAS SOLUÇÕES DAS DEMANDAS DE OUVIDORIAS APRESENTADAS

A Direção da Empresa vem demonstrando esforços contínuos para apresentar ao Cidadão a solução dos problemas apresentados e inclusive são demonstrados pela 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, os registros de elogios continuaram liderando o ranking das tipologias e representaram até o segundo trimestre de 2023 o percentual de 33,65%.

Além disso, foi editada 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 até o segundo trimestre 36 manifestações de elogios, demonstrando a satisfação dos assistidos pela Empresa, conforme demonstrativo por classificação a seguir:



6 • TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELOS SISTEMAS DE OUVIDORIA E SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO.

QUADROS DEMONSTRATIVOS - PERCENTUAL DE MANIFESTAÇÕES POR TIPOLOGIA E ASSUNTOS – ATÉ O SEGUNDO TRIMESTRE/2023 SISTEMAS SIC / OUV-DF DA PLATAFORMA PARTICIPA-DF.

TOTAL GERAL DE MANIFESTAÇÕES NOS DOIS SISTEMAS = 107

ELOGIO

QDE POR TIPOLOGIA	QDE POR ASSUNTO	PERCENTUAL TIPOLOGIA
36 ELOGIO	21 - Assistência técnica agrícola (58,30%) 05 - Serviço prestado por outro órgão (13,90%) 10 - Outros (27,80%)	33,65 %
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DE ELOGIOS: 36 (trinta e seis)		

RECLAMAÇÃO

QDE POR TIPOLOGIA	QDE POR ASSUNTO	PERCENTUAL TIPOLOGIA
16 RECLAMAÇÃO	03 - Visitas Técnicas (18,75 %) 02 - Assistência Técnica Agrícola (12,5 %) 02 - Competência de outra esfera (12,5%) 02 - Feiras agrícolas (12,5 %) 07 - Outros (43,75%)	14,94%
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DE RECLAMAÇÕES: 16 (dezesesseis)		

SOLICITAÇÃO

QDE POR TIPOLOGIA	QDE POR ASSUNTO	PERCENTUAL TIPOLOGIA
11 SOLICITAÇÃO	06 - Assistência Técnica Agrícola (54,55 %) 02 - Assessoramento agroindustrial (18,18 %) 03 - Outros (27,27 %)	10,30 %
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DE SOLICITAÇÕES: 11 (onze)		

INFORMAÇÃO

QDE POR TIPOLOGIA	QDE POR ASSUNTO	PERCENTUAL TIPOLOGIA
36 INFORMAÇÃO	01- Problemas com animais sinantrópicos (2,80%) 02 – Agente público (5,55%) 02 – Transparência (5,55 %) 02 – Ouvidoria (5,55 %) 02 – Informação–Gestão, preservação e acesso (5,55 %) 02 – Carreiras e Concursos (5,55 %) 02 – Economia e meio ambiente (5,55 %) 03 – Outros em Pesquisa e Desenvolvimento (8,35 %) 03 – Agricultura Familiar (8,33%) 17 – Outros (47,22%)	33,65%
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DE INFORMAÇÕES: 36 (TRINTA E SEIS)		

SUGESTÃO

QDE POR TIPOLOGIA	QDE POR ASSUNTO	PERCENTUAL TIPOLOGIA
06 SUGESTÃO	04 - Assistência técnica (66,67%) 02 - Visitas técnicas (33,33%)	5,60 %
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DE SUGESTÕES: 06 (SEIS)		

DENÚNCIA

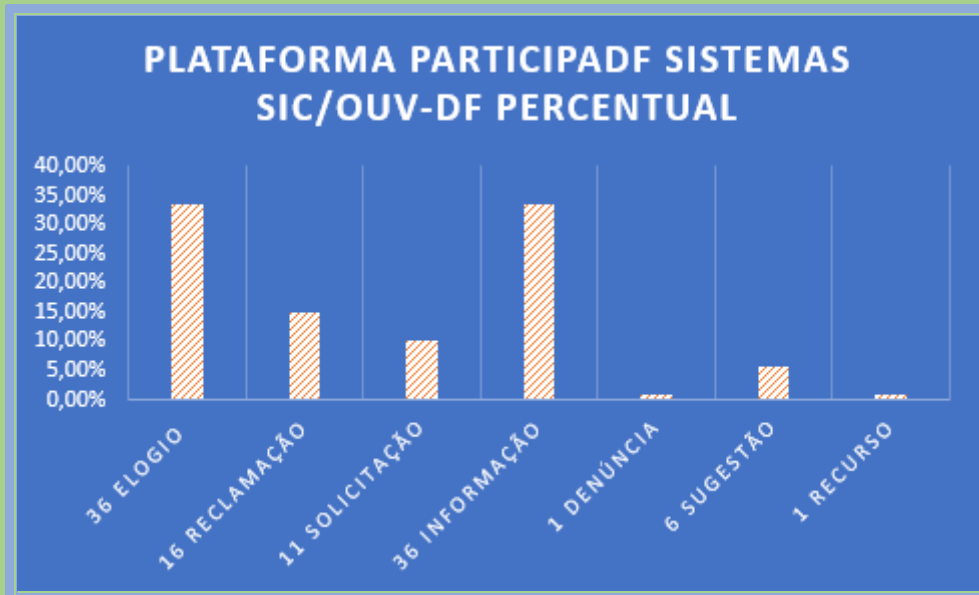
QDE POR TIPOLOGIA	QUANTIDADE POR ASSUNTO/PERCENTUAL	PERCENTUAL DA TIPOLOGIA
01 DENÚNCIA	01 - Improbidade administrativa (100,00 %)	0,93 %
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DE DENÚNCIAS: 01 (Um)		

RECURSO

QDE POR TIPOLOGIA	QDE POR ASSUNTO	PERCENTUAL TIPOLOGIA
01 RECURSO	01 - Gestão de meio ambiente (100,00 %)	0,93%
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DE RECURSOS: 01 (uma) (100%)		

**QUADRO DEMONSTRATIVO POR ASSUNTOS - TIPOLOGIA NO
SEGUNDO TRIMESTRE/2022**

SISTEMAS SIC/OUV-DF		
ASSUNTO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
ELOGIO	36	33,65%
RECLAMAÇÃO	16	14,94%
SOLICITAÇÃO	11	10,30%
INFORMAÇÃO	36	33,65%
DENÚNCIA	01	0,93%
SUGESTÃO	06	5,60%
RECURSO	01	0,93%
TOTAL GERAL	107	100,00%



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

Oportunamente, em atenção ao comando da Instrução Normativa nº 05/2020 que alterou a Instrução Normativa nº 01/2017, da Controladoria-Geral do Distrito Federal, não foram encontradas falhas e apenas reforça-se a entrada de 16 (dezesseis) reclamações todas respondidas no prazo que esta Ouvidoria considera importante destacar, ou sejam:

RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES ATÉ JUNHO 2023

Item	Protocolo	Classificação	Abertura	Assunto Detalhado	Situação/Análise Técnica
1	OUV-001576/2023	Reclamação	03/01/2023 13:32:28	<p>Recuperação de equipamentos públicos -</p> <p>A Emater-DF não está autorizada a realizar a distribuição, nem tampouco a atualização do software rural-pró devido ao término da cooperação técnica com o proprietário. Caso haja o interesse do Cidadão em seu uso, sugerimos pesquisar na internet alguns sites que disponibilizam software de administração rural, pois não possuímos o contato com o proprietário. Responsável pela resposta COPER.</p>	Respondida
2	OUV-001579/2023	Reclamação	03/01/2023 13:36:29	<p>Programas Sociais</p> <p>- A Emater-DF não está autorizada a realizar a distribuição, nem tampouco a atualização do software rural-pró devido ao término da cooperação técnica com o proprietário. Caso haja o interesse do Cidadão em seu uso, sugerimos pesquisar na internet alguns sites que disponibilizam software de administração rural, pois não possuímos o contato com o proprietário. Responsável pela resposta COPER.</p>	Respondida
3	OUV-025793/2023	Reclamação	02/02/2023 16:38:05	<p>Visitas técnicas EMATER -</p> <p>Sobre senhora limpando banheiro masculino . Conforme despacho da Gerência de Conservação e Manutenção Predial,</p>	Respondida

				<p>"a empresa Interativa responsável pela limpeza da Emater informou que a metade dos colaboradores efetivos da Equipe de limpeza e Conservação estão em gozo de férias, sendo disponibilizado , em sua maioria, para atendimento na empresa , de colaboradoras do sexo feminino para substituição de férias, o que ocasionou o referido fato."</p> <p>Diante do exposto pedimos desculpas pelo ocorrido e informamos que estamos trabalhando para evitar que o fato ocorrido se repita. Responsável pela resposta COAFI.</p>	
4	OUV-027154/2023	Reclamação	04/02/2023 15:20:03	<p>Invasão de Área Pública - Horta EQN 206/207 LT B ESCOLA PARQUE</p> <p>A Emater-DF não realiza atendimentos à área mencionada e esclareço que as denominadas hortas comunitárias presentes em áreas urbanas no Distrito Federal, necessitam de autorização prévia da Administração Regional da localidade, seguida da Secretaria de Agricultura, Abastecimento e Desenvolvimento Rural do Distrito Federal - SEAGRI e da Companhia Imobiliária de Brasília - TERRACAP, seguindo a Lei Distrital nº 4772/2012 que dispõe sobre diretrizes para as políticas de apoio à agricultura urbana e periurbana no Distrito</p>	Respondida

				Federal." Responsável pela resposta COPER.	
5	OUV-065950/2023	Reclamação	20/03/2023 13:25:32	Assistência técnica agrícola - vazamento de dados - não é competência da Emater-DF - A Rota da Fruticultura é um programa interinstitucional coordenado pela CODEVASF e executado com o apoio da Emater-DF no âmbito do Distrito Federal e as inscrições são de competência da CODEVASF. Responsável pela resposta COPER.	Respondida
6	OUV-075727/2023	Reclamação	29/03/2023 10:23:23	Competência de outra esfera - Reclamação sobre Imóveis Funcionais Emater DF localizados no Núcleo Rural de Tabatinga – Os Imóveis são da Secretaria de Agricultura /SEAGRI. Responsável pela resposta COAFI.	Respondida
7	OUV-077011/2023	Reclamação	30/03/2023 11:46:34	Visitas técnicas EMATER - Reclamação sobre Imóveis abandonados no St. Hoteleiro Sul Q. 2 Bloco F Loja 07/08 - Asa Sul, Brasília. A Emater-DF não possui imóvel nessa localidade. Responsável pela resposta COAFI.	Respondida
8	OUV-078998/2023	Reclamação	31/03/2023 18:11:31	Feiras agrícolas - Reclamação aquisição de tendas para Tabatinga. As tendas são de uso coletivo e não individual - Responsável COPER	Respondida
9	OUV-079229/2023	Reclamação	01/04/2023 9:07:46	Quantidade de servidores no órgão, entidade pública - Reclamação sobre Imóveis	Respondida

				Funcionais Emater DF localizados no Núcleo Rural de Tabatinga – Os Imóveis são da Secretaria de Agricultura /SEAGRI. Responsável pela resposta COAFI.	
10	OUV-083031/2023	Reclamação	05/04/2023 10:23:03	Visitas técnicas EMATER - Sobre Fossa com problemas - Realizada visita Técnica e orientado o Manifestante. Responsável pela resposta COPER.	Respondida
11	OUV-088470/2023	Reclamação	12/04/2023 9:06:11	Assistência técnica agrícola - Escritório Fechado em MG - Resp. COPER – A Emater não possui escritório nessa localidade. Responsável pela resposta COPER.	Respondida
12	OUV-101896/2023	Reclamação	26/04/2023 9:59:21	Feiras agrícolas - Reclamação aquisição de tendas para Tabatinga - Realizada visita técnica à propriedade e esclarecido que as tendas existentes na Emater-DF são para uso coletivo e não individual. Responsável pela resposta COPER.	Resolvida
13	OUV-113724/2023	Reclamação	10/05/2023 6:57:54	Cartão do produtor rural - A Emater-DF, não atende os Municípios de Minas Gerais, onde está localizada Águas Formosas. Responsável pela resposta COPER.	Respondida
14	OUV-119793/2023	Reclamação	16/05/2023 9:32:42	Vigilância epidemiológica - Vacas Morrendo - Realizada Visita Técnica com recomendações. Responsável pela resposta COPER.	Respondida
15	OUV-152559/2023	Reclamação	21/06/2023 9:26:08	Denúncia de empresa fantasma - sobre clonagem de telefone foi esclarecido que não houve clonagem de telefones e que houve um	Respondida

				entendimento equivocado do ocorrido. Primeiramente a funcionária citada é sim do quadro de empregados permanentes da Emater-DF, Karina Leite Guimarães, Médica Veterinária, lotada no escritório local de Sobradinho, a outra citação é da Sra. Maria Roseli de Freitas, agricultora familiar, atendida pela EMATER-DF. Responsável pela resposta COPER.	
16	OUV-159345/2023	Reclamação	28/06/2023 12:29:38	Competência de outra esfera - Horta com problema. Após avaliação, ficou confirmada que essa Horta não é acompanhada por esta Empresa e desta maneira estamos encaminhando o assunto por meio do processo nº 00072-00002359/2023-17 para que aquela Administração Regional tome as providências. Responsável pela resposta COPER.	Respondida

Reforça-se, mais uma vez, que as ações desenvolvidas em prol da qualidade do serviço público refletiram de maneira positiva nos Indicadores de Gestão e demais registros, demonstrados ao longo desse Relatório de Gestão, lembrando que o cidadão utiliza os canais da Ouvidoria como forma de controle e oportunidades de melhoria para as referidas ações da Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural do Distrito Federal.

Cabe salientar que o papel da Ouvidoria vai além do quantitativo das demandas. A análise qualitativa das possíveis falhas auxilia a Instituição na tomada de decisões para a devida prestação dos serviços públicos. O acolhimento eficiente do cidadão e do servidor/empregado é primordial para o desenvolvimento das atividades com excelência.

Este é o Relatório que submetemos a Presidência da Emater-DF, para conhecimento e posterior aprovação, com envio à ASCOM para publicação no Banner de Ouvidoria (Relatórios), cuja auditoria será processada diretamente no site da Empresa.

Orlando Paula Moreira Filho

Assessoria de Ouvidoria

Chefe

DIVERSOS MEIOS PARA ATENDER VOCÊ!

1. Registre sua manifestação pela internet
2. Ligue 162
3. Atendimento presencial



**Sua Manifestação
Contribuirá para a
Melhoria dos Serviços
prestados pela
Emater-DF**

ENTRE EM CONTATO COM A

Ouvidoria

Faça valer **SUA VOZ**



Acesso à
Informação



EMATER-DF

Secretaria da Agricultura,
Abastecimento e
Desenvolvimento Rural do DF

