

Relatório de Gestão

do

3º Trimestre

2023

**OUVIDORIA ESPECIALIZADA
EMATER-DF**



Acesso à
Informação



EMATER-DF

Secretaria da Agricultura,
Abastecimento e
Desenvolvimento Rural do DF





PERÍODO: 1º/07 A 30/09/2023



Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Daniel Alves Lima

Ouvidor-Geral: Cecília Souza Fonseca

Secretário de Estado de Agricultura: Fernando Antonio Rodriguez

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

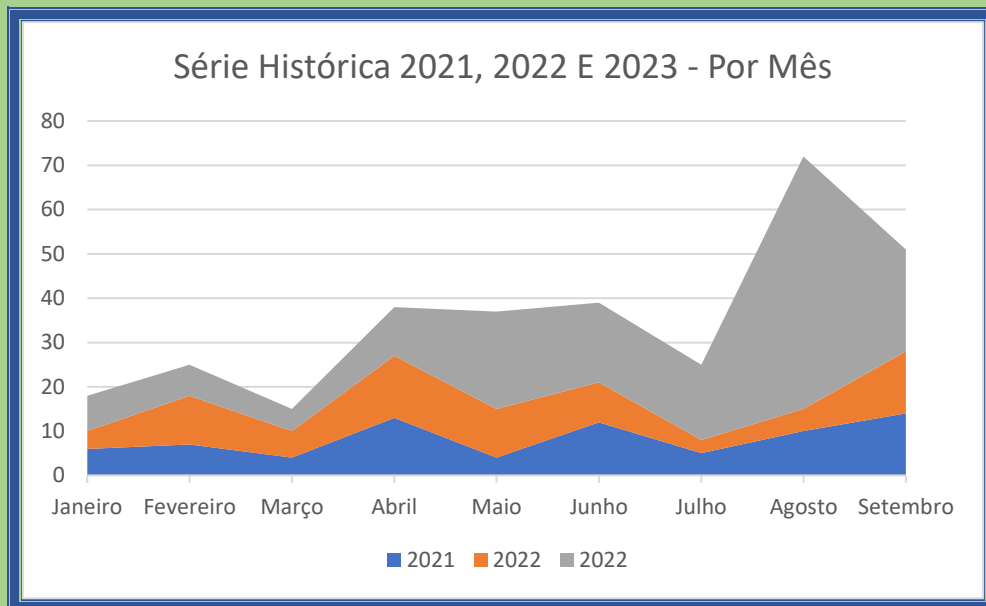
A Ouvidoria possui uma sala próxima à Recepção da Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural do Distrito Federal - EMATER-DF, destinada ao atendimento dos interessados em registrar as suas manifestações.

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



4. INFORMAÇÕES DA OUVIDORIA

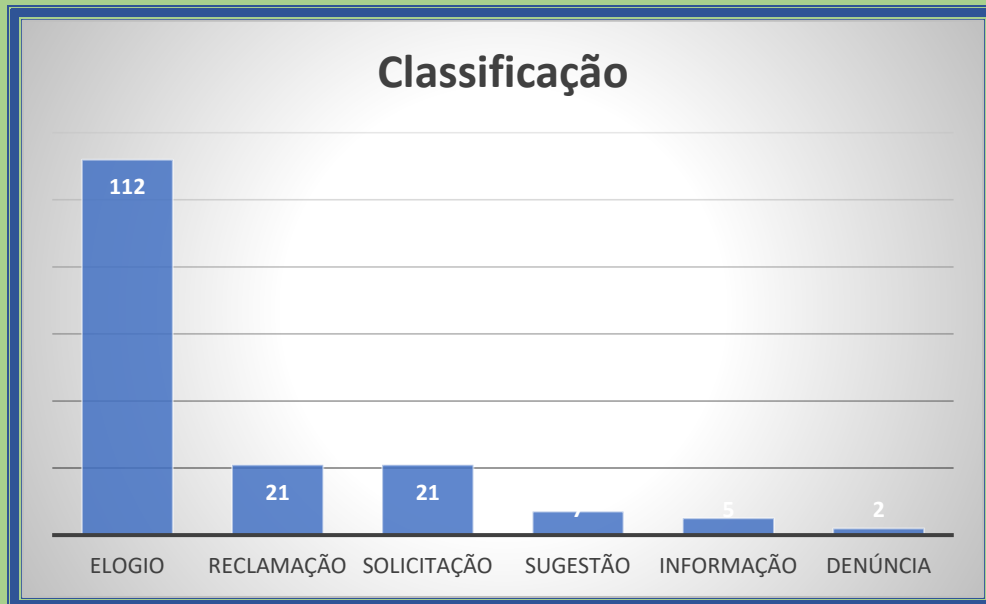
4.1 • TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA RECEBIDAS, ASSIM COMO O QUANTITATIVO MENSAL DESSES REGISTROS - COMPARATIVO - EVOLUÇÃO MENSAL



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 ATÉ SETEMBRO/2023 (RECLAMAÇÃO, SOLICITAÇÃO, DENÚNCIA, ELOGIO, INFORMAÇÃO E SUGESTÃO)



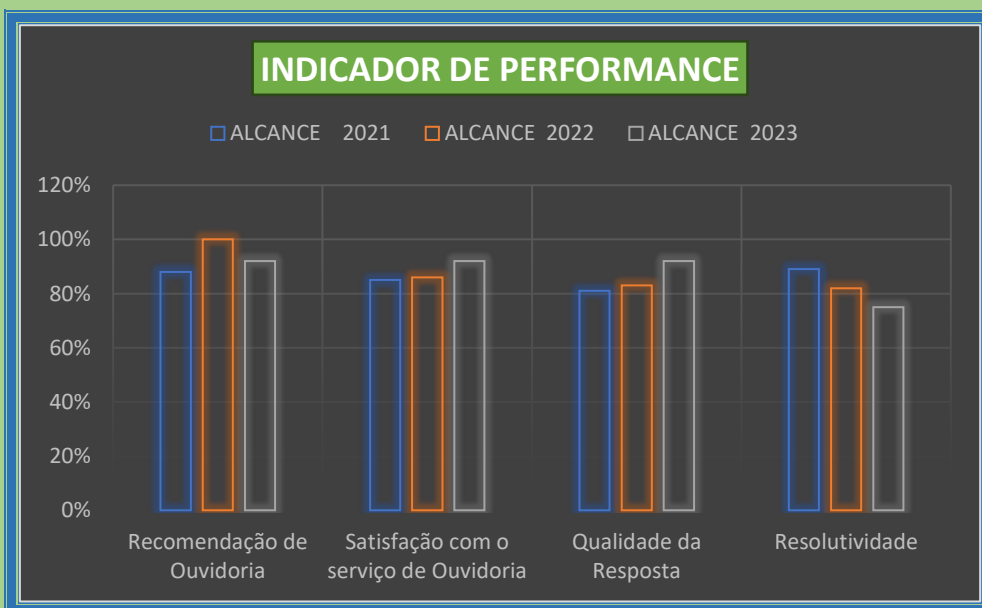
4.4 • ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA DA OUVIDORIA DO ÓRGÃO ATÉ SETEMBRO 2023

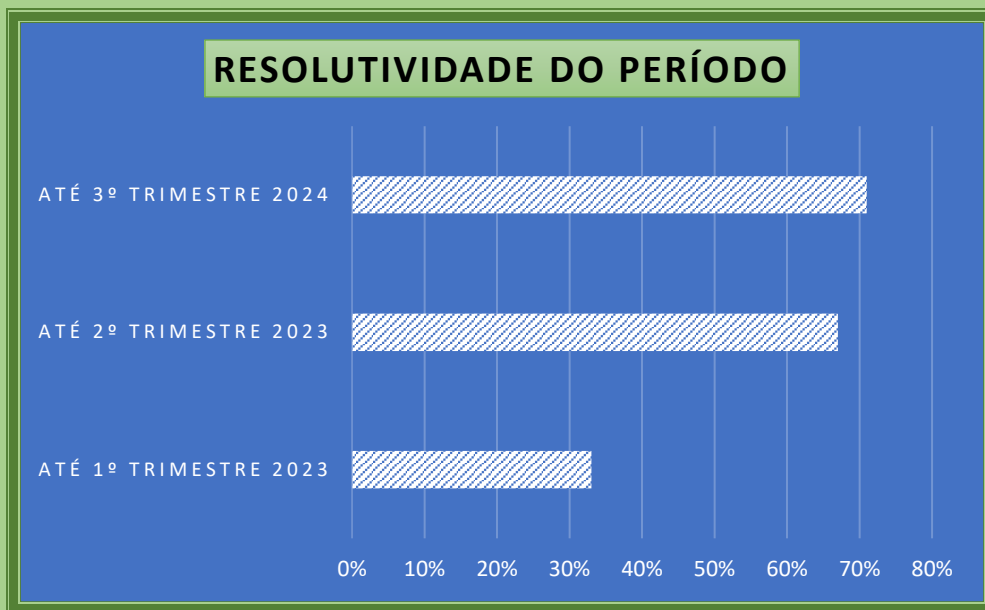


4.5 • RANKING DE ASSUNTOS DE OUVIDORIA MAIS RECORRENTES E DEMANDADOS DO ÓRGÃO ATÉ O MÊS DE SETEMBRO 2023



4.6 • INDICADORES DE PERFORMANCE DE OUVIDORIA - COMPARATIVO 1º, 2º E 3º TRIMESTRE 2023





4.7 • OUTRAS AÇÕES DE OUVIDORIAS REALIZADAS NO TERCEIRO TRIMESTRE/2023

4.7.1 - Abertura do Evento Café Rural com a Ouvidoria, no dia 27/07/2023, com a presença da Diretoria da Empresa.





V
I
S
Ã
O

G
E
R
A
L

Modelo do Convite





Café Rural: Ouvidoria e ULAI destacam índices de transparência da Emater-DF

A Ouvidoria e a Unidade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação (ULAI) realizaram o evento Café Rural com a Ouvidoria e ULAI. Na ocasião, Denise Fonseca, que é a atual Autoridade de Monitoramento da LAI, lembrou que a empresa já recebeu vários prêmios por seus altos índices de transparência ativa.

O presidente da Emater-DF, Cleison Duval, parabenizou o trabalho da Ouvidoria e da ULAI. “

Esse evento é pra conscientizar que a informação pública é direito de todos e que nós [como empresa pública] temos, por força de lei, a obrigação de disponibilizar essas informações”, ressaltou.

Durante o evento, que foi realizado na última quinta-feira (27), Denise Fonseca explicou qual o papel da Autoridade de Monitoramento da LAI, falou sobre os índices de transparência ativa e passiva e ainda sobre como os prazos são repassados para cumprirmos as exigências da lei no envio das respostas.

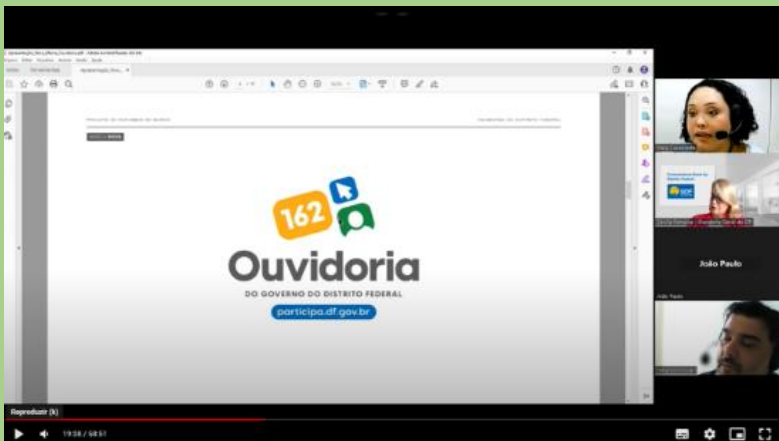
Já o Ouvidor-geral da Emater-DF, Orlando Moreira, falou da nova plataforma Participa-DF, que veio para facilitar o acesso do usuário e mostrou onde encontrar as informações da Ouvidoria e da LAI no site da Emater-DF.

Orlando destacou que a Emater-DF recebe muitos elogios e parabenizou toda a empresa pelos bons resultados. Ele lembrou também de reclamações recebidas que resultaram em melhorias para a empresa, mostrando que receber reclamações podem resultar em algo positivo.

O evento contou ainda com a entrega de cestas básicas aos funcionários da área de serviços gerais da empresa, reconhecendo o empenho dos mesmos nas atividades exercidas. Ao final, houve o sorteio de brindes, além de um delicioso brunch.



4.7.2- Participou da 3ª Reunião da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, ocorrida no dia 09 de agosto/2023, no auditório do DER-DF.



4.7.3- Participou da Reunião Virtual referente ao Manual de Aplicação da nova logomarca da Ouvidoria do DF, ocorrida no dia 31/08/2023

4.7.4- Participou da 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



Fotos do acervo do Deputado Distrital Jorge Vianna

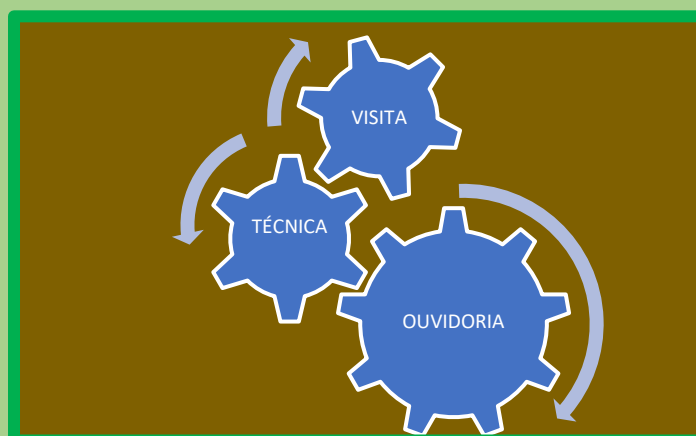
Recebimento de Moção de Louvor



III Seminário de combate e prevenção ao assédio no setor público

4.7.5- Participou do Seminário de combate e prevenção ao assédio no setor público, ocorrido no auditório da Polícia Militar do DF, nos dias 21 e 22/09/2023.

4.7.6- 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; Coordenadoria de Operações – COPER; Gerência de Normatização e Recursos Humanos – GENRH e Assessoria de Comunicação - ASCOM.



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.

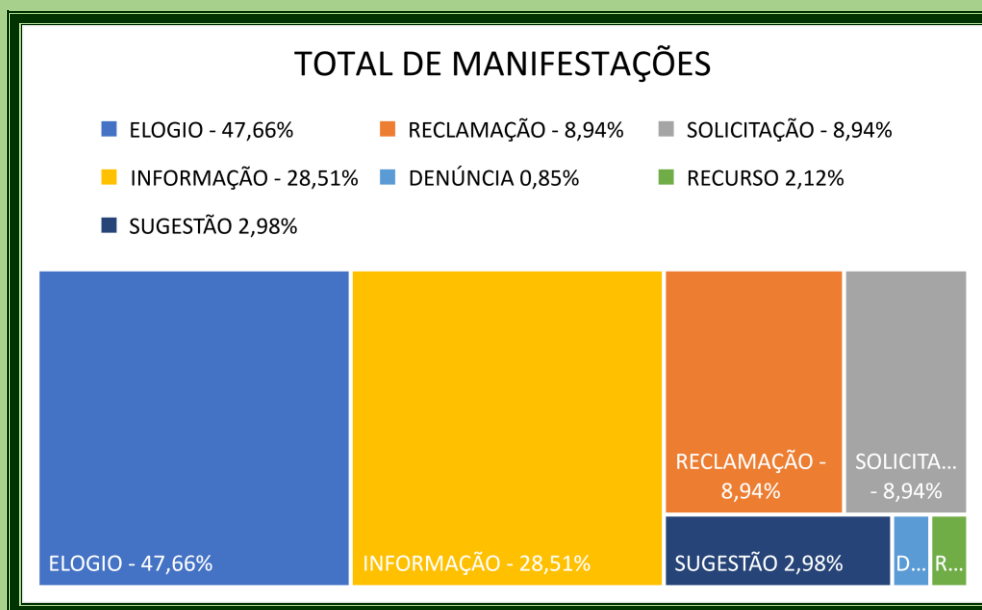
Mesmo diante da pandemia em decorrência do vírus COVID 19 e das dificuldades da empresa em se adaptar para garantir a excelência do atendimento, os registros de elogios continuaram liderando o ranking das tipologias e representaram até o segundo trimestre de 2023 o percentual de 33,65% e com o Projeto Valorização das Virtudes dos Empregados e Empregadas da Emater-DF, que incentiva o registro dos elogios, até o terceiro trimestre atingiu o percentual de 47,66%.

Isso tudo, tem como destaque a valorização profissional com a finalidade de permitir que a direção da Emater-DF dê visibilidade aos que estão sendo elogiados por suas atividades, deixando claro para os elogiados que os seus serviços são de suma importância para a Empresa.

Vale salientar que, o referido Projeto, tem a participação do Comitê de Integridade, Conformidade e Gestão de Riscos.

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 terceiro trimestre 112 (cento e doze) manifestações de elogios, demonstrando a satisfação dos assistidos pela Empresa, conforme demonstrativo por classificação a seguir:



Além disso, valorizar o trabalho de uma pessoa, influencia na sua motivação e dos outros empregados que procurarão, também, realizar um excelente trabalho, prestado com qualidade e zelo, atingindo bons resultados nas operações organizacionais.

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 = 235

ELOGIO

QDE POR TIPOLOGIA	QDE POR ASSUNTO	PERCENTUAL TIPOLOGIA
112 ELOGIOS	73 - Assistência técnica agrícola (65,18%) 24 - Serviços prestado por outro órgão (21,44%) 06 - Servidor (5,35%) 05 - Visitas Técnicas (4,46%) 03 - Curso Profissionalizante (2,68%) 01 - Outros (0,89%)	47,66 %
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DE ELOGIOS: 112(cento e doze)		

RECLAMAÇÃO

QDE POR TIPOLOGIA	QDE POR ASSUNTO	PERCENTUAL TIPOLOGIA
21 RECLAMAÇÃO	03 - Visitas Técnicas (14,28 %) 04 - Assistência Técnica Agrícola (19,04 %) 02 - Competência de outra esfera (9,52%) 02 - Feiras agrícolas (9,52 %) 10 - Outros (47,64%)	8,94%
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DE RECLAMAÇÕES: 21 (dezesesseis)		

SOLICITAÇÃO

QDE POR TIPOLOGIA	QDE POR ASSUNTO	PERCENTUAL TIPOLOGIA
21 SOLICITAÇÃO	15 - Assistência Técnica Agrícola (71,43 %) 02 - Assessoramento agroindustrial (9,52 %) 04 - Outros (19,05 %)	8,94 %
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DE SOLICITAÇÕES: 21 (Vinte e uma)		

INFORMAÇÃO

QDE POR TIPOLOGIA	QDE POR ASSUNTO	PERCENTUAL TIPOLOGIA
67 INFORMAÇÃO	03 – Cadastro (4,47%) 04 – Agente público (5,98%) 05 – Transparência (7,46 %) 04 – Ouvidoria (5,98 %) 05 – Informação–Gestão, e acesso (7,46 %) 09 – Carreiras e Concursos (13,44%) 05 – Outros em Pesquisa e Desenvolvimento (7,46 %) 05 – Agricultura Familiar (7,46 %) 22 – Outros (32,83%) 05 – Recursos(7,46)	28,52%
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DE INFORMAÇÕES: 67 (Sessenta e sete)		

SUGESTÃO

QDE POR TIPOLOGIA	QDE POR ASSUNTO	PERCENTUAL TIPOLOGIA
07 SUGESTÃO	05 - Assistência técnica (71,43%) 02 - Visitas técnicas (28,57%)	2,98%
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DE SUGESTÕES: 7 (Sete)		

DENÚNCIA

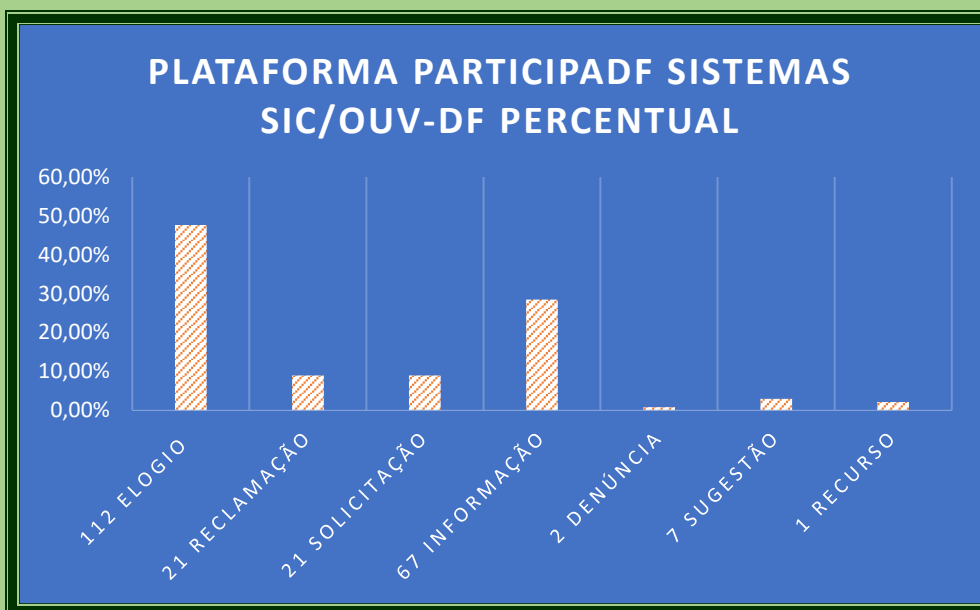
QDE POR TIPOLOGIA	QUANTIDADE POR ASSUNTO/PERCENTUAL	PERCENTUAL DA TIPOLOGIA
02 DENÚNCIA	01 - Improbidade administrativa (50,00 %) 01 - Falha em procedimento (50,00 %)	0,85 %
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DE DENÚNCIAS: 02 (Duas)		

RECURSO

QDE POR TIPOLOGIA	QDE POR ASSUNTO	PERCENTUAL TIPOLOGIA
05 RECURSO	01 - Gestão de meio ambiente (20,00 %) 01 – Agente público (20,00%) 03 – Agente público (60%)	2,12%
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DE RECURSOS: 05 (Cinco) (100%)		

QUADRO DEMONSTRATIVO POR ASSUNTOS - TIPOLOGIA ATÉ O TERCEIRO TRIMESTRE/2023

SISTEMAS SIC/OUV-DF		
ASSUNTO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
ELOGIO	112	47,66 %
RECLAMAÇÃO	21	8,94 %
SOLICITAÇÃO	21	8,94 %
INFORMAÇÃO	67	28,51%
DENÚNCIA	2	0,85 %
SUGESTÃO	7	2,98%
RECURSO	5	2,12%
TOTAL GERAL	235	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 21 (vinte e uma) reclamações, que representam 8,94% das manifestações recebidas. Ressalte-se que todas foram respondidas no prazo.

Assim sendo, esta Ouvidoria considera importante destacá-las para melhor conhecimento da Diretoria da Emater-DF, ou sejam:

RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES ATÉ SETEMBRO 2023

Item	Protocolo	Classificação	Abertura	Assunto Detalhado	Situação/Análise Técnica
1	OUV-001576/2023	Reclamação	03/01/2023 13:32:28	Recuperação de equipamentos públicos - 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	Respondida

				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.	
2	OUV-001579/2023	Reclamação	03/01/2023 13:36:29	Programas Sociais - 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.	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, "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</p>	Respondida

				trabalhando para evitar que o fato ocorrido se repita. Responsável pela resposta COAFI.	
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 esclarece 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 Federal." Responsável pela resposta COPER.</p>	Respondida
5	OUV-065950/2023	Reclamação	20/03/2023 13:25:32	<p>Assistência técnica agrícola - vazamento de dados - não é competência da Emater-DF -</p> <p>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.</p>	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 Funcionais Emater DF localizados no Núcleo Rural de Tabatinga – Os Imóveis são da Secretaria de Agricultura /SEAGRI. Responsável pela resposta COAFI.	Respondida
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	Respondida

				possui escritório nessa localidade. Responsável pela resposta COPER.	
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 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.	Respondida

16	OUV-159345/2023	Reclamação	28/06/2023 12:29:38	<p>Competência de outra esfera - Horta com problema.</p> <p>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.</p>	Respondida
17	OUV-166897/2023	Reclamação	06/07/2023 16:22:31	<p>Assistência técnica agrícola</p> <p>Manifestante registrou reclamação contra a EMATER de SÃO SEBASTIÃO DF, informando que foi negada a entrega cópia da sua documentação que esta sobre a guarda da EMATER em pasta e arquivo. Mesmo entregando os documentos solicitados o manifestante ainda permaneceu inconformado, mesmo sendo informado que a entrega dos documentos só poderiam ocorrer após confirmada a sua identidade, com visita àquela unidade da Empresa.</p>	Respondida
18	OUV-169870/2023	Reclamação	11/07/2023 7:26:31	<p>Assistência técnica agrícola</p> <p>Manifestante registrou reclamação anônima com relação ao atendimento de servidor da Emater -DF. Servidor foi alertado sobre o assunto.</p>	Respondida
19	OUV-200618/2023	Reclamação	15/08/2023 20:21:23	<p>Agilidade em Processo.</p> <p>Manifestante Quer saber o que foi compensado no seu</p>	Respondida

				processo, já que não tem nenhuma dívida com o GDF. O Assunto não diz respeito à Emater-DF.	
20	OUV- 204190/2023	Reclamação	20/08/2023 6:00:06	Assistência técnica agrícola Manifestante informa que se identificou e solicitou que fosse enviado toda a documentação que a emater ja fez para ele. Porém, reclama que a emater não enviou a documentação. Observação: a identificação não pode ser virtual.	Respondida
21	OUV- 228661/2023	Reclamação	18/09/2023 14:13:15	Falha em procedimento do órgão, entidade pública Reclama sobre a entrega da Carteirinha do Produtor Rural. A Unidade de atendimento, esclareceu que a mesma não pode ser emitida porque não existe produção na propriedade.	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

Aprimorar o trabalho da Ouvidoria	X				X			X	
Capacitações (*)									
Reuniões da Ouvidoria-Geral (*)									
Maximizar os Registros de Manifestações para garantir a participação social	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Exposição de Trabalhos	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Adesivar veículos									§
Plano de Ação Anual									X
Relatório Ouvidoria				X			X		
Projetos de Ouvidoria									X
Relatório LAI e Anual Ouvidoria (**)									

(#) transferido para o mês de julho;

(*) Calendário da Ouvidoria-Geral DF – Inscrições realizadas com sucesso para os cursos obrigatórios;

(§) Aguardando liberação da Ouvidoria-Geral do DF, conforme processo número 00072-00001759/2022-16, devido a alteração da marca da ouvidoria;

(**) Início em dezembro e publicação em janeiro.

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE ATIVIDADES 2023

OUVIDORIA ESPECIALIZADA
NA EMATER-DF

Brasília-DF, outubro de 2023



Acesso à
Informação



EMATER-DF

Secretaria da Agricultura,
Abastecimento e
Desenvolvimento Rural do DF

