

**EMATER-DF**

# Relatório

**Atividades de Ouvidoria**

**1º Trimestre 2024**



**Ouvidoria**

DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

[participa.df.gov.br](https://participa.df.gov.br)

# Relatório de Atividades

Referência: 1º TRIMESTRE 2024

**Governador:** Ibaneis Rocha

**Controlador-Geral:** Daniel Alves Lima

**Ouvidor-Geral:** Cecília Souza Fonseca

**Secretário de Estado de Agricultura:** Fernando Antônio 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 - titular e Fábio Pinto de Matos - suplente

**Encarregado Setorial - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD -** Fábio Pinto de Matos - titular e Orlando Paula Moreira Filho - suplente

**Ouvidor:** Orlando Paula Moreira Filho

**Equipe de Ouvidoria:** Maria de Fátima Pereira (Relações Públicas) e João Alves Nogueira (Desenhista)

# Apresentação

## 1. Ouvidoria Especializada na EMATER-DF.

A Ouvidoria Especializada na Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural do Distrito Federal - Emater-DF, atende principalmente aos que vivem no espaço rural do Distrito Federal.

Tem como 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.

Além disso, abre suas portas para facilitar o acesso dos direitos dos usuários, sejam eles internos ou externos.

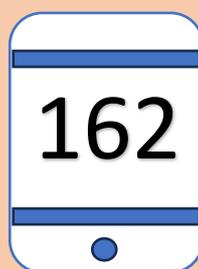
Trabalha para que o cidadão se sinta acolhido e obtendo a resposta sempre no prazo estabelecido pela legislação vigente.

A Emater-DF está presente em todo o Distrito Federal, até mesmo nas localidades mais distantes, realizando um atendimento de excelência junto ao seu público e por isso recebe grande volume de elogios.

# Canais de Atendimento

## 2. Para Registrar Uma Manifestação

### Serviço de Ouvidoria – OUV-DF



#### ***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.

#### ***Presencial***

Venha nos visitar e registre a sua Manifestação.

- Horário de atendimento: Segunda à sexta – 07h às 11h e das 13h às 16h

- Local: Edifício Sede da Emater-DF – Parque Estação Biológica – Final da Asa Norte – Sala nº 01

### **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 SIC, que fica na Plataforma Participa DF ( <https://www.participa.df.gov.br/>).

##### **3.2. Atendimento presencial**

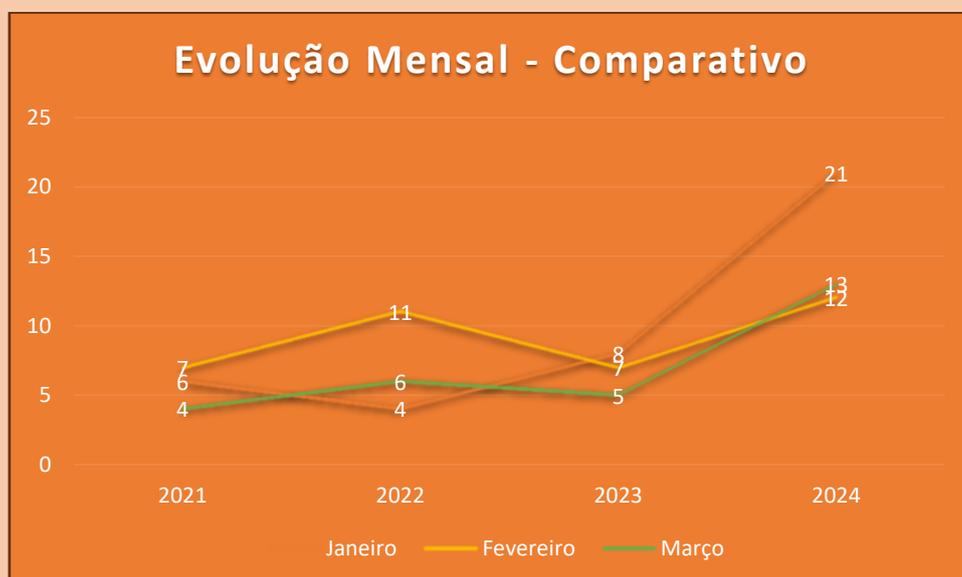
A Ouvidoria possui uma sala próxima à Recepção da Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural do Distrito Federal - EMATER-DF, destinada ao atendimento dos interessados em registrar as suas manifestações.

O Horário de atendimento ao público é: de Segunda à Sexta – 07h às 11h e 13h às 16h.

# Informações da Ouvidoria

4 • Veja a seguir as informações de Ouvidoria relativas ao 1º trimestre 2024

4.1• Total de Manifestações de Ouvidoria Recebidas, com o Quantitativo Mensal desses Registros - Comparativo - Evolução Mensal



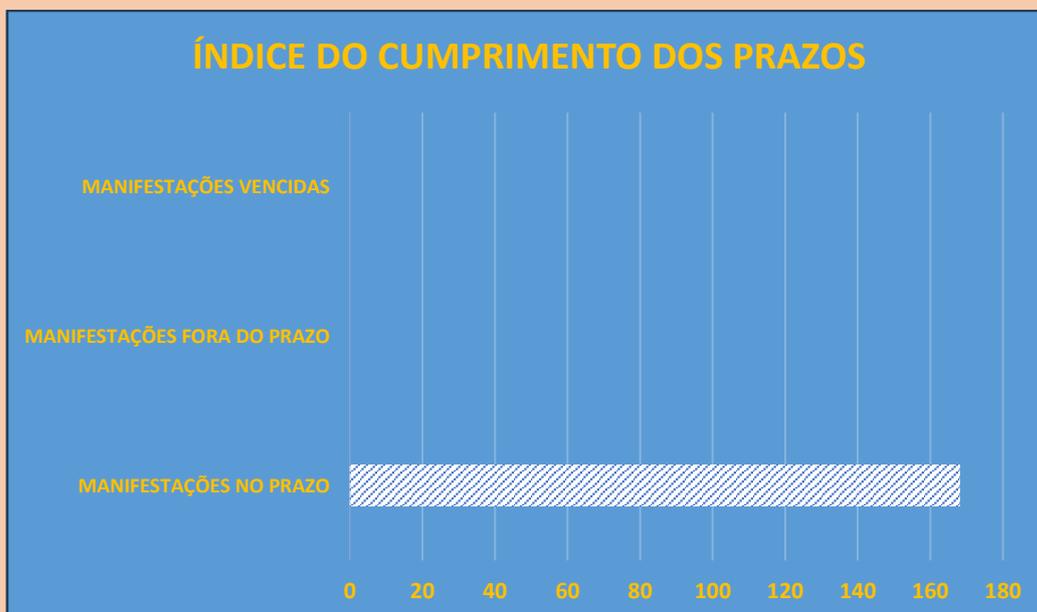
4.2• Total de Manifestações de Ouvidoria, por Canais de Entrada (Central 162, Sistema e Presencialmente).



#### 4.3• Total de Manifestações de Ouvidoria, por Classificação até Março/2024 - Nos Dois Sistemas (Reclamação, Solicitação, Denúncia, Elogio, Informação e Sugestão)



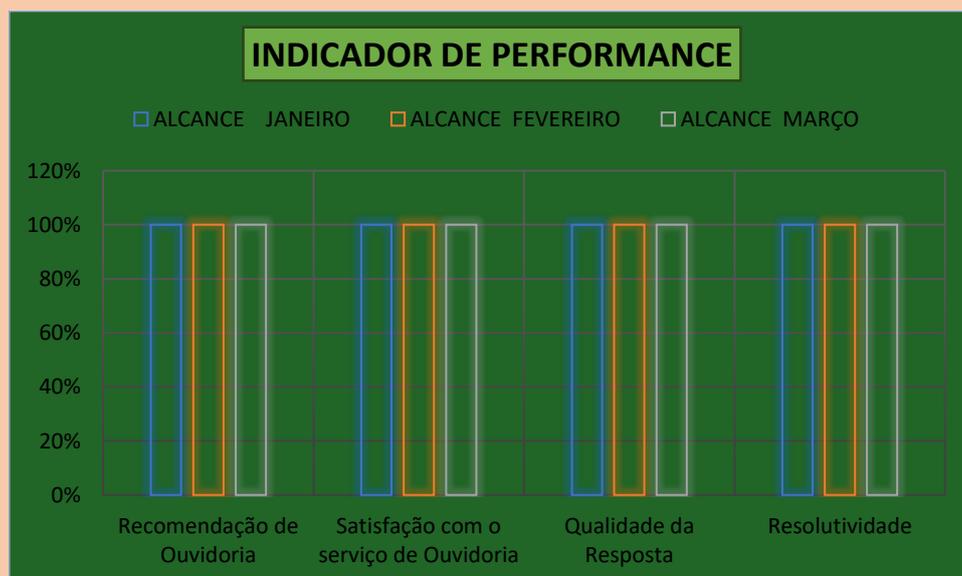
#### 4.4• Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta da Ouvidoria até março 2024.



#### 4.5• Ranking de Assuntos de Ouvidoria e Acesso à Informação Mais Recorrentes e Demandados até o Mês de Março 2024.



#### 4.6• Indicadores de Performance de Ouvidoria - comparativo no 1º trimestre 2024.





#### 4.7• Outras Ações de Ouvidorias Realizadas no Primeiro Trimestre/2024.

4.7.1- Participou da 1ª Reunião da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, ocorrida no dia 06 de fevereiro/2024, no auditório da Escola de Governo do DF.



4.7.2 - 1º Encontro Anual da Ouvidoria da Secretaria de Educação do DF de 2024 aconteceu no dia 07/03/2024, no Espaço Cultural Professora Neusa França da SEEDF, no Shopping ID.

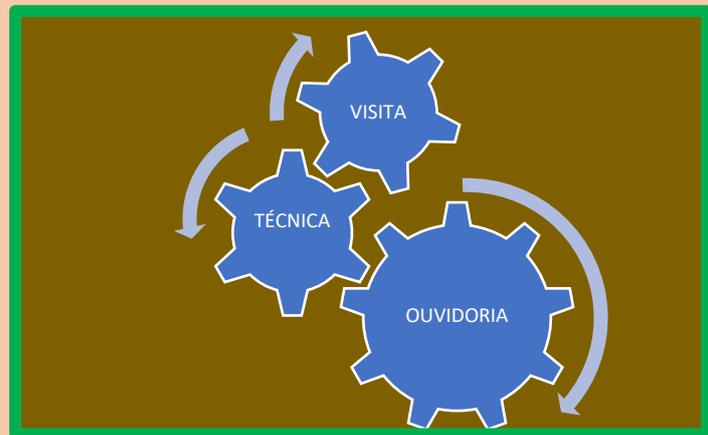




4.7.3 - Participou do Evento Dia da Ouvidoria, ocorrido no Teatro da CAESB em Águas Claras – DF, no dia 25 de março/2024.



4.7.4 - Realizou visitas técnicas as seguintes unidades da Emater Central: Gerência de Pessoal - GEPES; Unidade de Monitoramento da LAI-ULAI; Centro de Formação Tecnológica e Desenvolvimento Profissional - CEFOR; Gerência de Normatização e Recursos Humanos – GENRH; Gerência de Tecnologia da Informação – GETIN; Comissão Interna de Prevenção de Acidentes – CIPA; Comitê de Integridade Conformidade e Gestão de Riscos - CICOG 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.

A Ouvidoria tem recebido total apoio na execução das suas atividades, não apenas pela Presidência, bem como pela Diretoria-Executiva e Coordenadorias, cujas respostas aos Manifestantes, até a presente data, estão sendo respondidas dentro do prazo estabelecido pela legislação vigente.

## 6• 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 28 (vinte e oito) reclamações, que representam 7,39% 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:

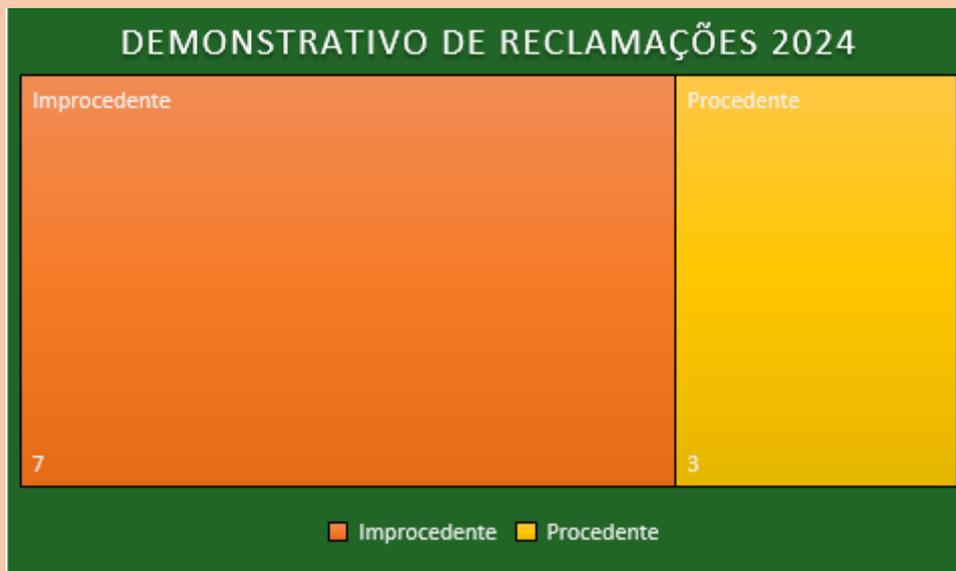


### RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES ATÉ DEZEMBRO 2024

Item	Protocolo	Abertura	Assunto Detalhado	Situação/Análise Técnica
1	OUV-008905/2024	11/01/2024 12:56:41	Manutenção em estradas, rodovias  Foi verificada a inconsistência na informação do itinerário correspondente ao trecho que deve ser asfaltado na comunidade Chapadinha - Cascalheira. Acrescento que essa retificação foi encaminhada à SEGOV, para os encaminhamentos por aquela Secretaria de Governo para a devida correção."	Respondida <b>procedente</b>
2	OUV-020635/2024	23/01/2024 16:33:55	Concurso público no DF Falta de acesso ao plano de cargos e salários dos	Respondida <b>Improcedente</b>

			empregados da EMATER/DF para análise.	
<b>3</b>	OUV-026576/2024	29/01/2024 14:16:17	Cálculo de tempo de serviço para aposentadoria - Servidores do GDF  Recolhimento do INSS dos meses de abril, maio, junho e julho de 2019	Respondida <b>Procedente</b>
<b>4</b>	OUV-035058/2024	05/02/2024 17:56:46	Assistência técnica agrícola  Atualizar contatos telefônicos da Emater	Respondida <b>Improcedente</b> <b>O problema se encontra na internet</b>
<b>5</b>	OUV-047885/2024	20/02/2024 8:15:01	Assistência técnica agrícola  seleção e quais critérios usados para selecionar as famílias que iriam receber um kit de mudas e insumos na comunidade 1° de julho na agulhada em São Sebastião	Respondida <b>Atendida a solicitação</b>
<b>6</b>	OUV-055116/2024	26/02/2024 12:01:16	Assistência técnica agrícola  O edifício-sede da Emater-DF possui criadouros do mosquito causador da dengue.	Respondida <b>Procedente</b>  Solicitado vistoria do Órgão competente
<b>7</b>	OUV-057281/2024	27/02/2024 19:00:12	Assistência técnica agrícola  benefícios para uma associação	Respondida <b>Improcedente</b>  não há qualquer diferenciação para qualquer organização social no tratamento e/ou execuções de políticas públicas.

<b>8</b>	OUV-071768/2024	12/03/2024 17:28:00	Descumprimento de acordo contratual de programa de habitação  Diz ter sido encarregado de contratar interpretes de libras para o evento.	Respondida <b>Improcedente</b>  A Emater-DF atuou apenas como parceira estratégica técnica do evento.
<b>9</b>	OUV-078687/2024	19/03/2024 11:32:23	Assistência técnica agrícola  Não cumpre os horários da empresa.	Respondida <b>Improcedente</b>  Justificado as ausências.
<b>10</b>	OUV-085240/2024	25/03/2024 14:05:37	Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF  problema com os telefones da Emater DF	Respondida <b>improcedente</b>  Realizados testes e não detectado nenhum problema.



O Quadro Demonstrativo acima, demonstra que nem todas as Reclamações foram procedentes, e das 10 (dez) apresentadas apenas 03 (três), que representam 30%, foram acolhidas e devidamente tratadas. Isto garante que a Emater-DF continue recebendo elogios principalmente por parte do seu público, que são os pequenos Produtores Rurais de base familiar.

# Conclusão

## Elogios

Reconhecimento do trabalho desenvolvido.

24

## Reclamações

Nos ajudam a melhorar o atendimento.

10

## Solicitações

Estamos aqui para fazer o seu atendimento.

08

## Sugestões

As recomendações são bem-vindas.

02

## Informações

Constituem referências sobre um determinado assunto.

19

Este é o Relatório que submetemos a Presidência da Emater-DF, para conhecimento e posterior aprovação, se assim o ajuizar, com envio à Assessoria de Comunicação – 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





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

Observação: Por força da necessidade foram iniciadas as visitas técnicas

(\*) Datas divulgada pela Ouvidoria Geral do DF

(\*\*) Relatório Anual com Execução em janeiro 2025

# OUVIDORIA



**REGISTRE  
A SUA MANIFESTAÇÃO!**

A horizontal bar containing logos and text. From left to right: a yellow circle with a person icon and the text 'Acesso à Informação'; the 'Ouvidoria' logo; the 'EMATER-DF' logo; the text 'Secretaria da Agricultura, Abastecimento e Desenvolvimento Rural do DF'; and a green plant icon.