

RELATÓRIO DE GESTÃO DO 2º TRIMESTRE 2025

OUVIDORIA

Referência: 2º Trimestre 2025

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Daniel Alves Lima

Ouvidor-Geral: Daniela Ribeiro Pacheco

Secretário de Estado de Agricultura: Rafael Borges Bueno

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

Ouvidora Substituta: Maria de Fátima Pereira

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

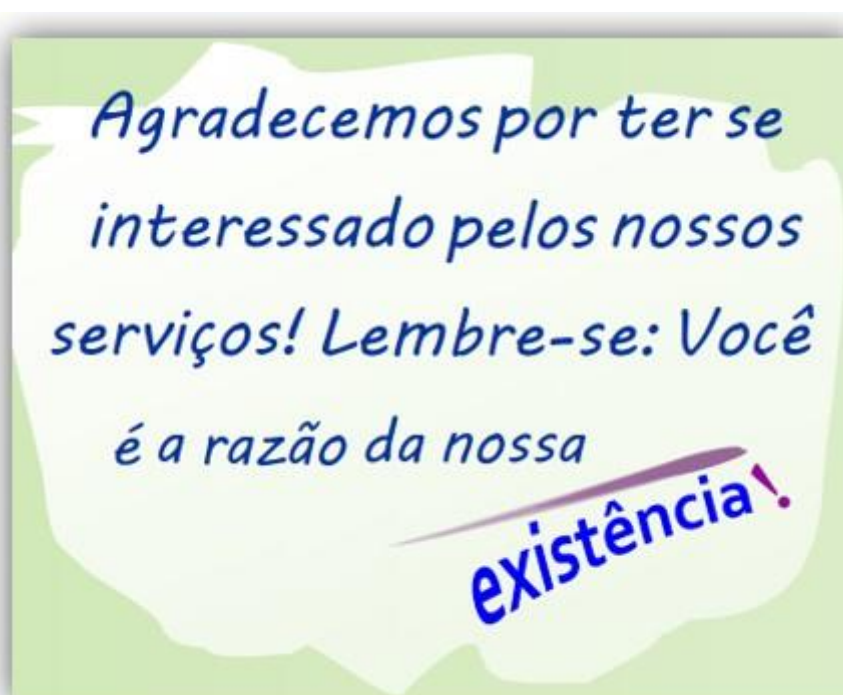
Busque a informação no banner de Acesso à informação que está disponível no site da Empresa, no final da página, ou acesse o Portal da Transparência.

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

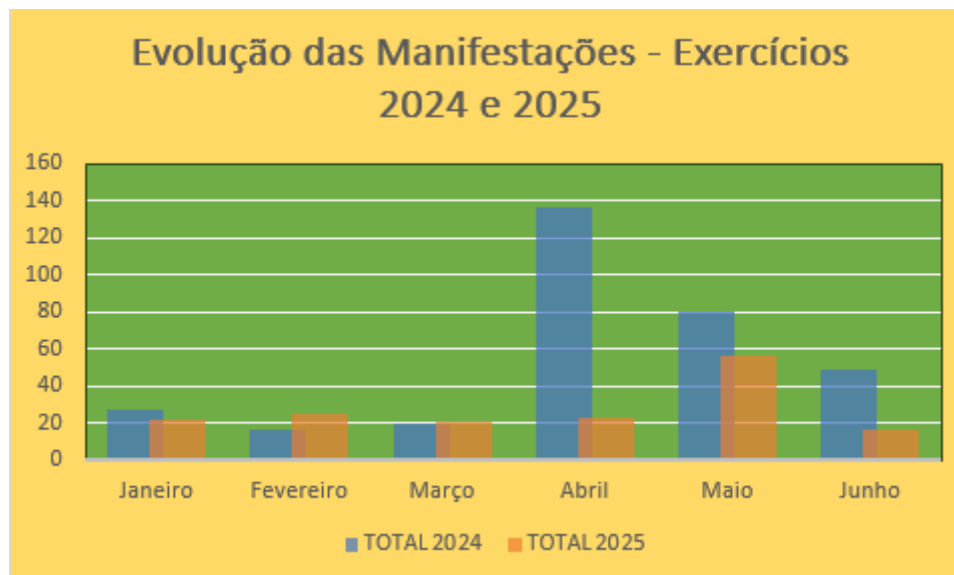
A Ouvidoria possui uma sala próxima à Recepção da Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural do Distrito Federal - EMATER-DF, destinada ao atendimento dos interessados em registrar as suas manifestações.

O Horário de atendimento ao público é: de Segunda à Sexta – 08h às 11h e 13h às 16h.

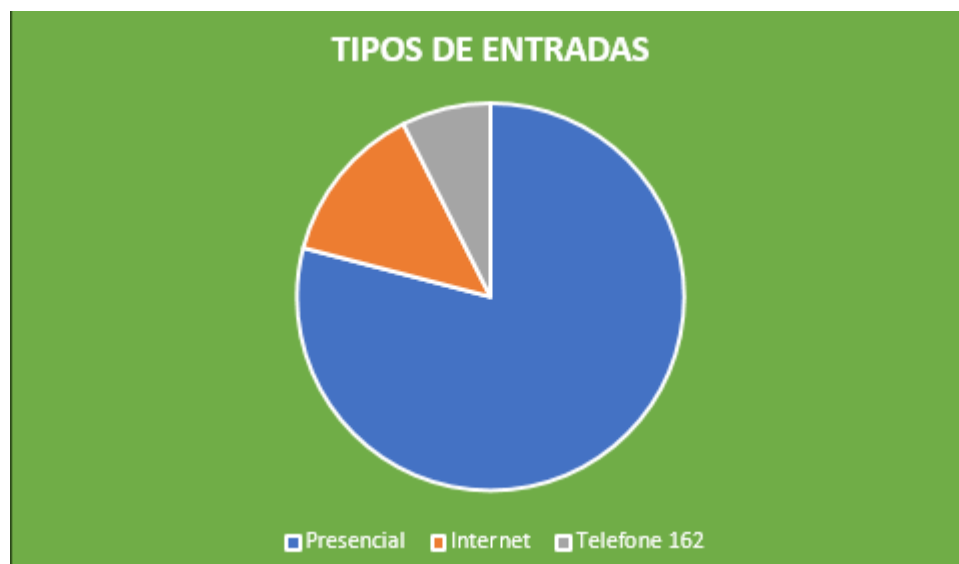


Informações de Ouvidoria

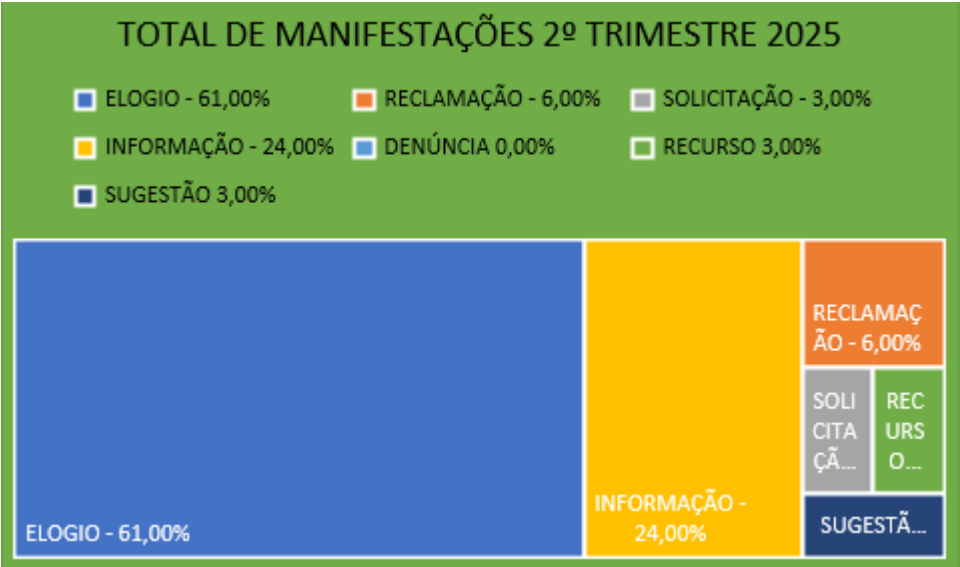
4.1 • Total de Manifestações de Ouvidoria e LAI Recebidas, com o Quantitativo Mensal desses Registros - Comparativo - Evolução Mensal até o 2º trimestre dos exercícios 2024 e 2025



4.2 • Total de Manifestações de Ouvidoria, por Canais de Entrada (Central 162, Sistema e Presencialmente) até o 2º trimestre 2025.



4.3 • Total de Manifestações de Ouvidoria e LAI, por Classificação até junho/2025 - nos Dois Sistemas (Reclamação, Solicitação, Denúncia, Elogio, Informação e Sugestão)



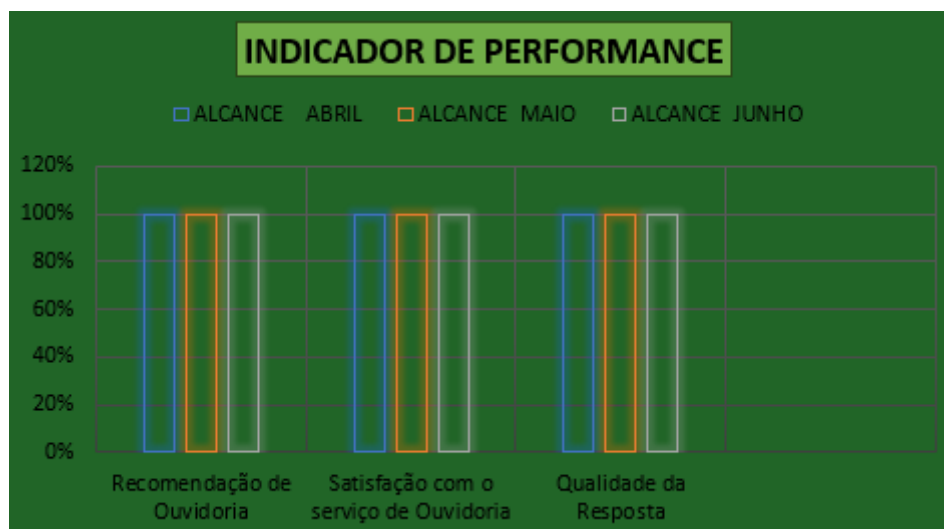
4.4 • Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta da Ouvidoria até junho 2025.



4.5 • Ranking de Assuntos de Ouvidoria e Acesso à Informação Mais Recorrentes e Demandados até o Mês de junho 2025.



4.6 • Indicadores de Performance de Ouvidoria no 2º trimestre 2025.



4.7 • Outras Ações de Ouvidorias Realizadas no Segundo Trimestre/2025.

4.7.1 - Participou da 2ª Reunião da Rede SIGO, ocorrida no dia 08 de abril/2025, na Escola de Governo do Distrito Federal;

4.7.2 - Participou do Evento alusivo ao Aniversário da Emater-DF – DF, no espaço da Casa do Cerado, no dia 11 de abril/2025, momento em que houve a participação da Ouvidoria

prestando homenagem aos que saíram no PDV e ainda com o desenvolvimento do Projeto de Valorização dos Empregados e Empregadas da Empresa e unidades mais elogiadas no exercício de 2024;

4.7.3 - Realizou visitas técnicas as seguintes unidades da Emater Central: Coordenadoria de Operações – COPER; 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; Comitê de Integridade Conformidade e Gestão de Riscos - CICOG e Assessoria de Comunicação – ASCOM;

4.7.4 - Participou do Evento no Tribunal de Contas do Distrito Federal, no dia 29 de abril, com o tema Ouvidoria Day, evento nacional que destaca o papel essencial das ouvidorias como canais diretos entre os cidadãos e a administração pública; e

4.7.5 – Realização do Evento Café Rural com a Ouvidoria/ULAI/ULGPD, com abertura no dia 26 de junho e previsão de encerramento da exposição das Cartas de Serviços e matérias sobre a Lei de Acesso à Informação, Lei Geral de Proteção de Dados e Ouvidoria, no dia 29 de julho.

5• Providências Adotadas pela Administração Pública nas Soluções das Demandas de Ouvidorias Apresentadas.



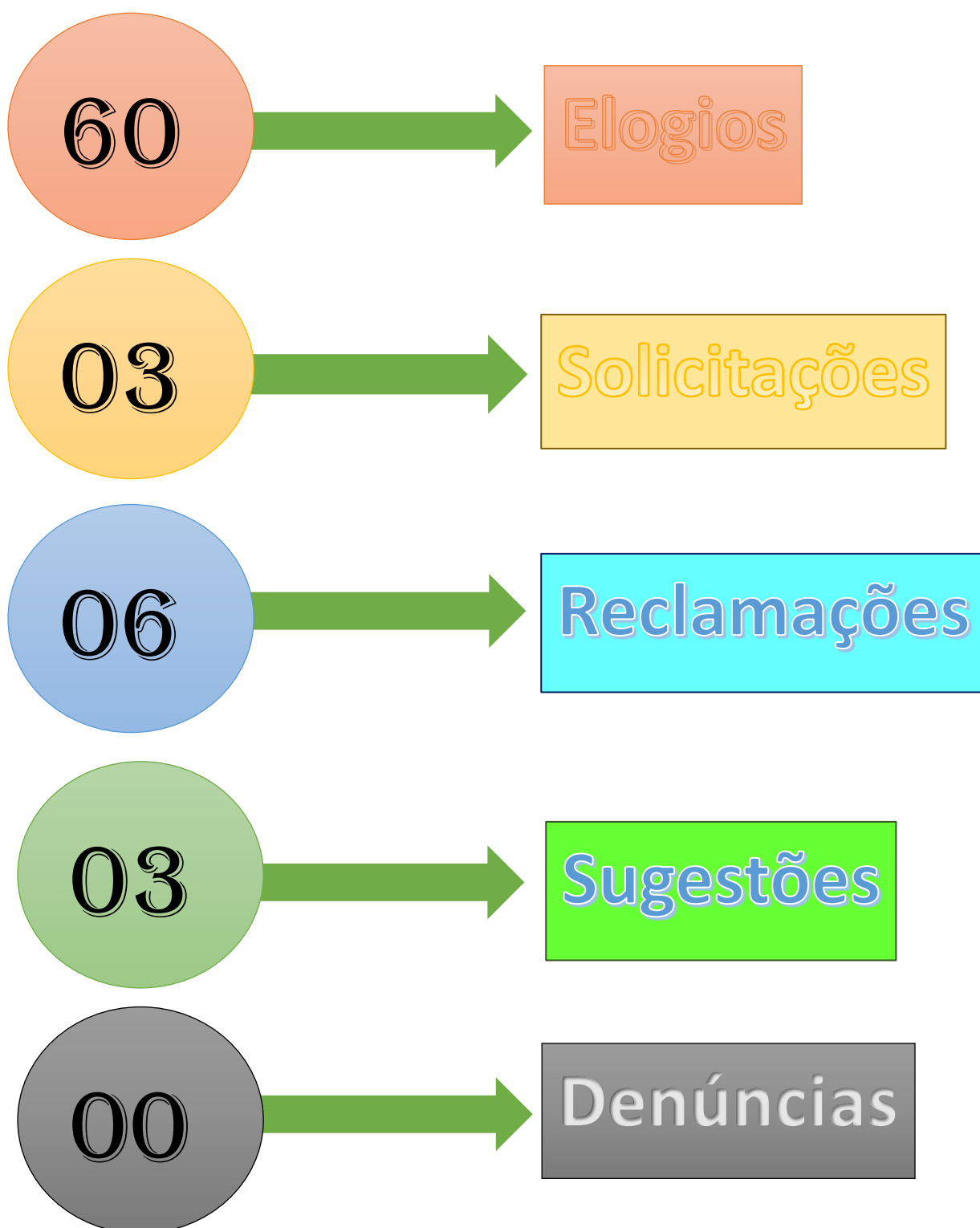
A Direção da Empresa continua demonstrando esforços contínuos para apresentar ao Cidadão a solução dos problemas apresentados e inclusive são demonstrados pela quantidade de elogios registrados tanto para o corpo técnico quando para a própria instituição.

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.

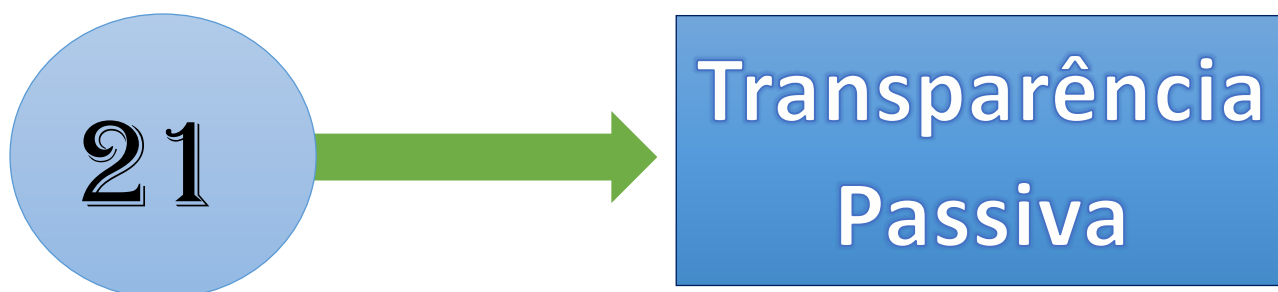
Além disso, o Cidadão interessado em registrar Manifestações na Ouvidoria, conta com o apoio da inteligência artificial, facilitando o seu apontamento.

**Sim, a IZA é a nossa Inteligência Artificial.
Ela irá te ajudar no momento do registro, te
indicando o assunto da sua manifestação.
Desta maneira, você ganha tempo!**

Entradas no Sistema de Ouvidoria no segundo trimestre 2025



Entradas no Sistema de Informação ao Cidadão (LAI) no segundo trimestre 2025



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 07 (sete) reclamações, que representam 10% das manifestações recebidas. Ressalte-se que todas foram respondidas no prazo e consideradas improcedentes conforme justificativas apresentadas no Quadro Demonstrativo abaixo.

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



RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES NO 2º TRIMESTRE 2025

ITEM	PROTOCOLO	ASSUNTO GERAL/ESPECÍFICO	SITUAÇÃO
01	OUV-101554/2025	Geral: Portal da Transparência Específico: Controle Social-Quais mecanismos a EMATER-DF utiliza para assegurar a divulgação transparente e acessível de seus resultados institucionais	Respondida Observação: Não se trata de Reclamação, mas sim de questionamento sobre a transparência.
02	OUV-116950/2025	Geral: Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF Específico: Conduta do extensionista.	Respondida Observação: O empregado foi informado sobre o ocorrido e não foi encontrado nada que desabonasse a sua conduta.
03	OUV-119035/2025	Geral: Portal da Transparência Específico: Apenas para certificar. Esse registro (Protocolo: OUV-101554/2025) deve ser encaminhado à SEST (Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais) - SEST/SPLAN/SEEC, no âmbito do Distrito Federal, é o órgão responsável pela gestão e coordenação das empresas estatais do DF, assim como por estabelecer diretrizes e políticas	Respondida Observação: Não se trata de reclamação, mas sim de uma solicitação , cujo processo foi devidamente encaminhado à SEST, para o conhecimento da resposta da área técnica.
04	OUV-134599/2025	Geral: Assistência técnica agrícola Específico: Encontro de café realizado pela Emater na agrobrasil. O evento foi bom, porém ressalta que todos os palestrantes devem ser valorizados.	Respondida Observação: Reclamação foi anotada pela Diretoria da Empresa. As observações exaradas serão consideradas para que não ocorram quando da realização de outros eventos.
05	OUV-137542/2025	Geral: Servidor Específico: Conduta inadequada de Empregado que publicamente descredencia outras unidades da Empresa.	Respondida Relatório do CONIN concluiu que se trata de uma manifestação de desagrado, sem elementos que configurem ação ou omissão de servidor ou da Administração, ou crítica a serviço prestado, devidamente aprovado pela Diretoria.
06	OUV-137012/2025	Geral: Ordem pública no Distrito Federal Específica: À CGDF (Controladoria Geral do Distrito Federal), visando controle social seguindo os preceitos de governança pública, vide processo 00072-00001518/2025-10. Encaminhado à Emater-DF para repassar as informações ao Manifestante.	Respondida Observação: não se trata de uma Reclamação, mas sim de solicitação dirigida à Controladoria-Geral do DF

Conclusão

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

GALERIA DE FOTOS



Evento comemorativo do Aniversário da Emater-DF, com apresentação dos vencedores

do projeto de Valorização dos Empregados e Empregadas



**Destaque
2024**



DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

participa.df.gov.br

EMATER-DF

**2º Colocado
Em Elogios**

SANDRA CRISTINA DE SOUZA

**Destaque
2024**



DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

participa.df.gov.br

EMATER-DF

**3º Colocado
Em Elogios**

ANDREIA GONCALVES C. DOS REIS

**Destaque
2024**



DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

participa.df.gov.br

EMATER-DF

**4º Colocado
Em Elogios**

SANDRA MARIA DE LIMA E. FREITAS

**Destaque
2024**



DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

participa.df.gov.br

EMATER-DF

**5º Colocado
Em Elogios**

ZAIDA REGINA ALMEIDA DA SILVA



Premiação

**Andreia
Goncalves
Cavalcante
dos Reis**



Premiação

**Sandra Maria
de Lima
Evangelista
Freitas**



Premiação

**Zaida Regina
Almeida da
Silva**

Premiados presente no Evento - abril/2025

**Projeto de Valorização
Elogios para Unidades em 2024**



Parabenizamos pelo resultado alcançado e agradecemos o esforço para garantir os requisitos de qualidade, sempre buscando a melhoria contínua no atendimento aos que vivem no espaço rural do Distrito Federal.



Unidade mais elogiada - 1º Lugar - CEFOR

**Projeto de Valorização
Elogios para Unidades em 2024**



Parabenizamos pelo resultado alcançado e agradecemos o esforço para garantir os requisitos de qualidade, sempre buscando a melhoria contínua no atendimento aos que vivem no espaço rural do Distrito Federal.





Unidade mais elogiada - 2º Lugar - GEDES



Homenagem ao Desenhista, João Alves Nogueira, ex-integrante da Ouvidoria Emater-DF, ocorrida no Evento do Aniversário da Emater-DF.



Evento Café Rural com a Ouvidoria/ULAI/ULGPD





CONFRATERNIZAÇÃO CAFÉ RURAL

CRONOGRAMA - PLANO DE AÇÃO OUVIDORIA/EMATER-DF

EXECUÇÃO ATÉ JUNHO 2025

EXECUÇÃO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Visitas Técnicas	X	X	X	X	X	X						
Ações de comunicação e divulgação da Ouvidoria Interna	X	X	X	X	X	X						
Atualização da página da Ouvidoria Especializada	X	X	X	X	X	X						
Produção de material de divulgação	X	X				X						
Melhoria Carta de Serviços da Emater-DF		X										
Edição de materiais técnicos para exposição	X	X	X	X	X	X						
Dados Abertos				X		X						
Plantões da Ouvidoria	X	X	X	X	X	X						
Plantões da Ouvidoria no WhatsApp	X	X	X	X	X	X						
Evento Anual				X		X						
Elogios	X	X	X			X						
Divulgação de Decretos, Leis e outros	X	X	X	X	X	X						
Registro de Pesquisa de Satisfação	X	X	X	X	X	X						
Aprimorar o trabalho da Ouvidoria	X				X							
Capacitações (*)												
Reuniões da Ouvidoria-Geral (*)			X	X								

Maximizar os Registros de Manifestações para garantir a participação social	X	X	X	X	X	X							
Exposição de Trabalhos	X	X	X	X	X	X							
Adesivar veículos													
Plano de Ação Anual													
Relatório Ouvidoria				X									
Projetos de Ouvidoria				X		X							
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

Venha tomar um saboroso café com a Ouvidoria!

Nós queremos te ouvir!

