

**EMATER-DF**

# Relatório

**Atividades de Ouvidoria**

**4º Trimestre 2024**



**Ouvidoria**

DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

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

# **Relatório de Atividades**

**Referência: 4º TRIMESTRE 2024**

**Governador:** Ibaneis Rocha

**Controlador-Geral:** Daniel Alves Lima

**Ouvidor-Geral:** Maria Fernanda Cortes de Oliveira

**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

**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 aos direitos dos usuários, sejam eles internos ou externos.

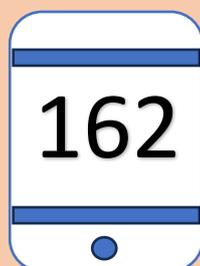
Trabalha para que o cidadão se sinta acolhido e obtendo a resposta sempre no prazo estabelecido pela legislação vigente.

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 – 08h 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**

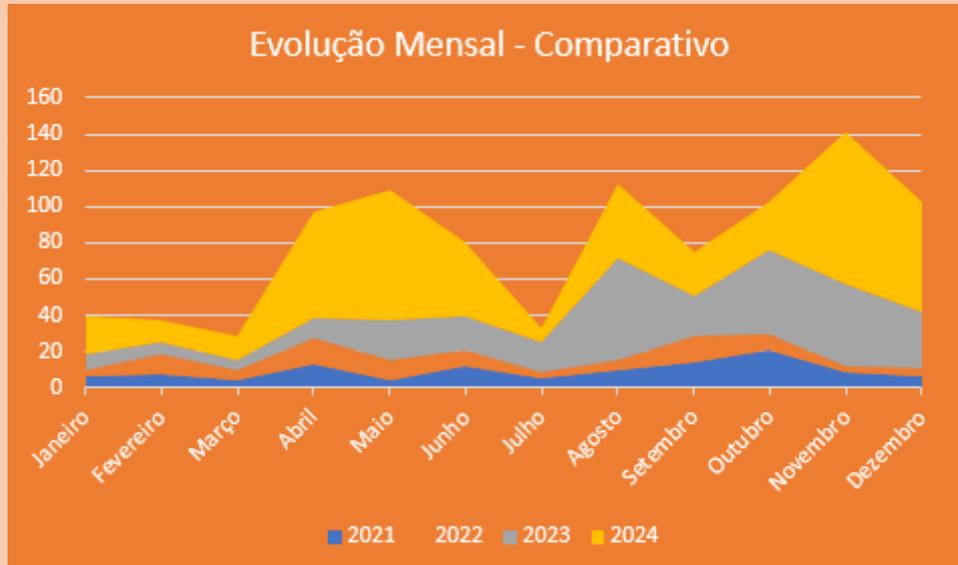
A Ouvidoria possui uma sala próxima à Recepção da Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural do Distrito Federal - EMATER-DF, destinada ao atendimento dos interessados em registrar as suas manifestações.

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 4º trimestre 2024**

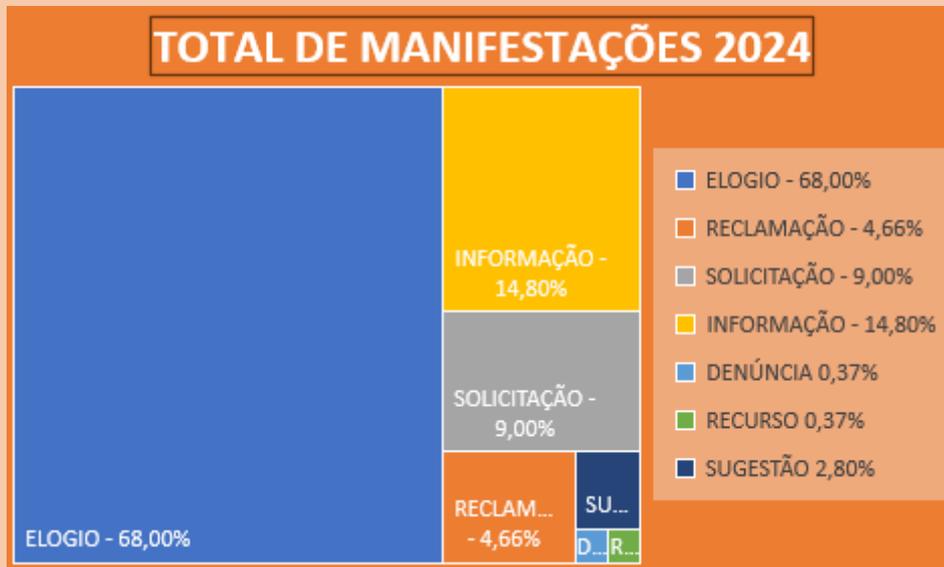
#### 4.1• Total de Manifestações de Ouvidoria Recebidas, com o Quantitativo Mensal desses Registros - Comparativo - Evolução Mensal



#### 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 Dezembro/2024 - Nos Dois Sistemas (Reclamação, Solicitação, Denúncia, Elogio, Informação e Sugestão)**



**4.4• Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta da Ouvidoria até Dezembro 2024.**



**4.5• Ranking de Assuntos de Ouvidoria e Acesso à Informação mais Recorrentes e Demandados até o mês de Dezembro 2024.**



**4.6• Indicadores de Performance de Ouvidoria e Cartas de Serviços – até o 4º trimestre 2024.**



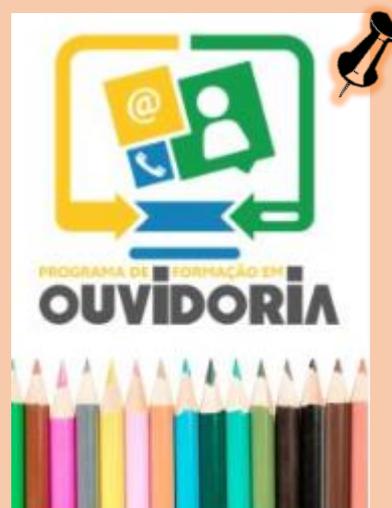
#### 4.7• Outras Ações de Ouvidorias Realizadas no 4º Trimestre/2024.



## Ações

4.7.1- Participou da Quintas de Inovação - Papo de Ouvidoria, cujo assunto abordado foi **Atendimentos Complexos (1. Fundamentos e atuação da ouvidoria pública; 2. A análise e tratamento das manifestações; e 3. O momento de resposta.)**

O evento ocorreu no auditório da Escola de Governo do DF (Egov), no dia 10 de outubro/2024 e contou com a participação da equipe da OGDF.



4.7.2 - Participou Seminário Nacional de Ouvidoria, promovido pela Controladoria-Geral da União, no dia 22 de outubro/2024. Painel Ouvidorias Públicas e Programas de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação

4.7.3 - Participou Seminário Nacional de Ouvidoria, promovido pela Controladoria-Geral da União, no dia 29 de outubro/2024. Painel Ouvidoria/LAI/LGPD.

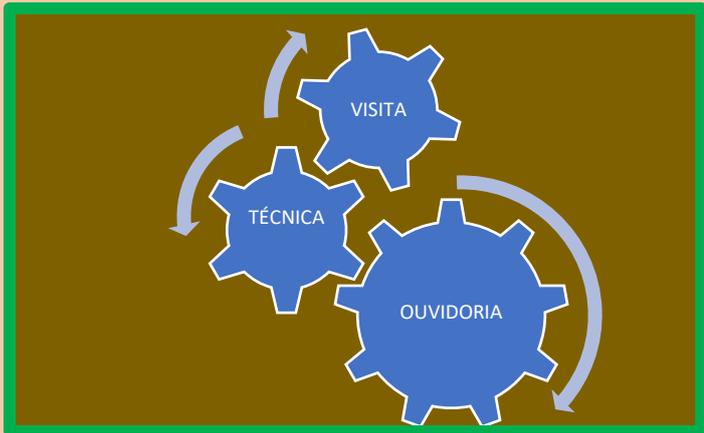
4.7.4 – Participou do Curso de Desenvolvimento Gerencial da Emater-DF ocorrido nos meses de outubro e novembro 2024.

4.7.5 – Participou da Semana da CGDF de Combate à Corrupção, recebendo o prêmio ITA - troféu de 100% de Transparência Ativa e Passiva 2024.



4.7.6 - Realizou visitas técnicas as seguintes unidades da Emater Central: Unidade de Monitoramento da LAI- ULAI; Centro de Formação

Tecnológica e Desenvolvimento Profissional - CEFOR; Comitê de Integridade Conformidade e Gestão de Riscos – CICOG; Assessoria de Comunicação – ASCOM; Gerência de Normatização e Recursos Humanos - GENRH; Gerência de Pessoal – GEPES; Unidade Lei Geral de Proteção de Dados; e Gerência de Logística – GELOG.



4.7.7 – Participou da Live – Novidades do SEI-GDF, ocorrida no dia 1º de outubro, promovida pela Secretaria de Economia do DF.

4.7.8 – Participou de Seminário Institucional da Emater-DF, ocorrido no dia 05 de dezembro, no auditório do Conselho Regional de Agronomia do DF e da Confraternização promovida pela ASSER-DF.





4.7.9 – Realizou em parceria com a Unidade da Lei de Acesso à Informação e Unidade de Proteção de Dados Pessoais o Evento Café de Natal, com a finalidade de divulgar os serviços em atendimento à legislação vigente, com exposição dos trabalhos cuja abertura ocorrida no dia 10 de dezembro 2024 teve o seu encerramento em 09 de janeiro 2025.



**Organizadores do Evento**



## Exposição Cartas de Serviços



Café oferecido aos participantes

## 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 26 (vinte e seis) reclamações até dezembro 2024, que representam 4,66%% das manifestações recebidas. Ressalte-se que todas foram respondidas no prazo e nem todas foram validadas como reclamações reais, conforme detalhado logo abaixo, no quadro demonstrativo.

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



### RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES (ACOMPANHAMENTO IRÁ 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 empregados da EMATER/DF para análise.	Respondida <b>Improcedente</b>
3	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>
4	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>
5	OUV-047885/2024	20/02/2024 8:15:01	Assistência técnica agrícola  Quais critérios usados para selecionar as famílias que iram receber um kit de mudas e insumos na comunidade 1º de julho na Aguilhada, em São Sebastião	Respondida <b>Não se aplica</b>  <b>Atendida a solicitação.</b>
6	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
7	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.
<b>11</b>	OUV-090597/2024	01/04/2024 11:57:34	Educação sanitária vegetal e animal  foco de Raiva na Ceilândia em bovinos.	Respondida <b>improcedente</b>  A Emater-DF é responsável por orientar e educar os produtores rurais sobre a prevenção e controle dessa enfermidade.
<b>12</b>	OUV-101207/2024	10/04/2024 15:21:26	Assistência técnica agrícola  Curso de geleias com início em 10/04/2024, no CEFOR, contudo, não ocorreu a informação de mudança de endereço e impossibilidade de participação de deficientes.	Respondida <b>Procedente</b>  A Unidade se comprometeu em fazer os

				avisos aos inscritos.
<b>13</b>	OUV-104972/2024	15/04/2024 13:41:07	Assistência técnica agrícola  Telefones da Emater-DF estão com problema.	Respondida <b>Procedente</b>  Devido a problemas no link de dados do GDF vários órgãos que utilizam a tecnologia de telefonia VOIP vem enfrentando problemas de indisponibilidades em alguns de seus ramais.
<b>14</b>	OUV-105044/2024	15/04/2024 14:17:33	Assistência técnica agrícola  Cursos do CEFOR com muitos alunos. Sugestão: Turma mais pequena. Fica muito barulho e muita confusão.	Respondida <b>Procedente</b>  Unidade se compromete a reduzir o número de inscritos.
<b>15</b>	OUV-146151/2024	28/05/2024 18:34:31	Assistência técnica agrícola  Localizar um produtor rural atendido pela EMATER DF	Respondida <b>improcedente</b>  Não se trata de Reclamação e a Emater-DF não repassa dados de Produtores devido à LGPD
<b>16</b>	OUV-159297/2024	14/06/2024 9:17:17	Assistência técnica agrícola  A área rural do DF está sem Veterinários atendendo os produtores, na região de Planaltina e Brazlândia,	Respondida <b>Procedente</b>

				Ocorreu o desligamento do quadro de empregados por adesão ao Programa de Demissão Voluntária - PDV, em janeiro de 2024, de quatro veterinários que tinham suas lotações nas regiões citadas, quando tivemos que remanejar profissionais veterinários de outros locais para atendimentos agendados e urgentes. Situação em fase de resolução por concurso.
17	OUV-159309/2024	14/06/2024 9:22:35	Assistência técnica agrícola Atendimento de Veterinários	Respondida <b>Procedente</b>  Ocorreu o desligamento do quadro de empregados por adesão ao Programa de Demissão Voluntária - PDV, em janeiro de 2024, de quatro veterinários. A Empresa teve que remanejar profissionais veterinários de outros locais para

				<p>atendimentos agendados e urgentes. Os veterinários lotados na Sede fazem serviços específicos e a situação está em fase de resolução por concurso.</p>
<b>18</b>	OUV-226039/2024	03/09/2024 8:52:55	Fraude em licitação	<p>Respondida</p> <p><b>Não se aplica</b></p> <p>Direcionada à Emater de Águas Lindas de GO.</p> <p>Não é jurisdição da Emater-DF.</p>
<b>19</b>	OUV-247088/2024	26/09/2024 15:58:22	Cartão do produtor rural	<p>Respondida</p> <p><b>improcedente</b></p> <p>Trata-se de documento emitido pela SEAGRI-DF que dispõe sobre a emissão do Cartão do Produtor Rural.</p>
<b>20</b>	OUV-254950/2024	05/10/2024 21:26:18	Feiras agrícolas	<p>Respondida</p> <p><b>improcedente</b></p> <p>Existe regulamentação para venda de produtos nas feiras.</p>

21	OUV-254954/2024	05/10/2024 21:52:40	Servidor Público	Respondida Processo em análise sigilosa aguardando finalização.
22	OUV-256091/2024	07/10/2024 17:32:52	Servidor Público	Respondida Processo em análise sigilosa aguardando finalização.
23	OUV-263274/2024	16/10/2024 10:11:45	Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF	Respondida <b>Procedente</b>  A Emater-DF lamenta não ter atendido a um número maior de mulheres rurais nesse Dia Especial da Mulher e acrescenta que a empresa não poupará esforços para que, no próximo ano, havendo disponibilidade de recursos, o evento possa ser maior.
24	OUV-265559/2024	18/10/2024 12:01:34	Agilidade de processos	Respondida <b>improcedente</b>  Demora no registro de rótulos e produtos no

				setor agrícola e agroindustrial. Produtor necessita fornecer informações complementares. Compete ao DIPOVA
25	OUV-307849/2024	11/12/2024 11:25:41	Manutenção em estradas,rodovias rurais	Respondida <b>improcedente</b> Serviço prestado pelo DER-DF
26	OUV-308745/2024	12/12/2024 10:52:34	Uso de veículo oficial	Respondida <b>improcedente</b> Veículo não pertence à frota da Empresa



O Quadro Demonstrativo acima, demonstra que nem todas as Reclamações foram procedentes, e das 26 (vinte e seis) apresentadas apenas 09 (nove), que representam 43%, foram acolhidas e devidamente tratadas. Vale Salientar que 02 (duas) delas não se aplicam e outras 02 (duas) ainda estão em apuração sigilosa. Isto garante que a Emater-DF continue recebendo elogios principalmente por parte do seu público, que são os pequenos Produtores Rurais de base familiar.

As duas Manifestações informadas que não se aplicam ao caso, uma não tratava de Reclamação, mas sim de Solicitação, contudo, foi devidamente respondida e outra não diz respeito à Emater-DF e sim à Emater do Goiás, não havendo atuação da Empresa na localidade citada.

## Conclusão

### Total Manifestações

Registradas em 2024

534

### Elogios

Reconhecimento do  
trabalho desenvolvido.

363

### Reclamações

Nos ajudam a melhorar  
o atendimento.

26

## Solicitações

Estamos aqui para fazer  
o seu atendimento.

49

## Sugestões

As recomendações são  
bem-vindas.

15

## Informações

Constituem referências  
sobre um determinado assunto.

79

## Recursos

Permitem uma nova análise  
da situação proposta.

02

# Denúncia

Importante instrumento da  
Democracia.

# 02

**Observação:** A Empresa, possui duas denúncias no período de análise e a partir daí podem ser iniciados os procedimentos para investigação e punição dos envolvidos, caso seja confirmada a sua veracidade. A Ouvidoria continua aguardando o resultado das investigações preliminares, cujo processo, por enquanto, é sigiloso.

Vale salientar que no exercício de 2024, não ocorreu nenhum registro de Manifestação relativa ao Assédio, seja ele sexual ou moral.

A Empresa, por meio das ações da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes - CIPA, garantiu um ambiente de trabalho, psicologicamente, saudável e isento de assédio.

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



# Anexo Único

## CRONOGRAMA – PLANO DE AÇÃO OUVIDORIA/EMATER-DF EXECUÇÃO ATÉ DEZEMBRO 2024

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	X	X	X	X	X	X
Ações de comunicação e divulgação da Ouvidoria Interna	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atualização da página da Ouvidoria Especializada	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Produção de material de divulgação						X			X			
Melhoria Carta de Serviços da Emater-DF		X							X			
Edição de materiais técnicos para exposição	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Dados Abertos	X			X			X			X		
Plantões da Ouvidoria	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Plantões da Ouvidoria no WhatsApp	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Evento Anual							X					X

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

Observação: Por força da necessidade foram iniciadas as visitas técnicas

(\*) Datas divulgada pela Ouvidoria Geral do DF

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

(\*\*\*) Aguardando resposta da Ouvidoria-Geral por mudança na logomarca da Ouvidoria - Processo nº 00072-00001759/2022-16

# Ouvidoria

*Interlocutor entre o cidadão e a  
Administração Pública.*

