

# RELATÓRIO DE GESTÃO DO 3º TRIMESTRE 2022

## OUVIDORIA ESPECIALIZADA NA EMATER-DF

---

Brasília-DF, setembro 2022



Acesso à  
Informação



**EMATER-DF**



## **GOVERNADOR**

Ibaneis Rocha

## **CONTROLADOR-GERAL**

Paulo Wanderson Moreira Martins

## **OUVIDOR-GERAL**

Cecília Souza Fonseca

## **SECRETÁRIO DE ESTADO DE AGRICULTURA**

Cândido Teles de Araújo

## **PRESIDENTE EMATER-DF**

Denise Andrade da Fonseca

## **DIRETORIA-EXECUTIVA EMATER-DF**

Loiselene Trindade da Rocha

## **AUTORIDADE DE MONITORAMENTO DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO**

Rosane da Costa Fernandes

## **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**

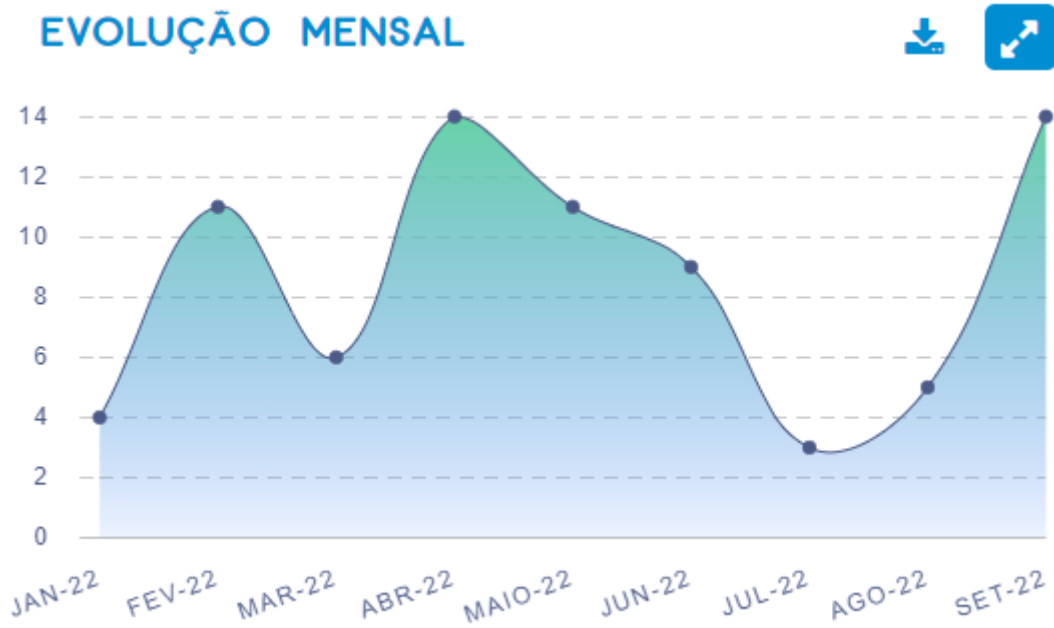
A Ouvidoria possui uma sala próxima à Recepção da Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural do Distrito Federal - EMATER-DF, destinada ao atendimento dos interessados em registrar as suas manifestações.

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

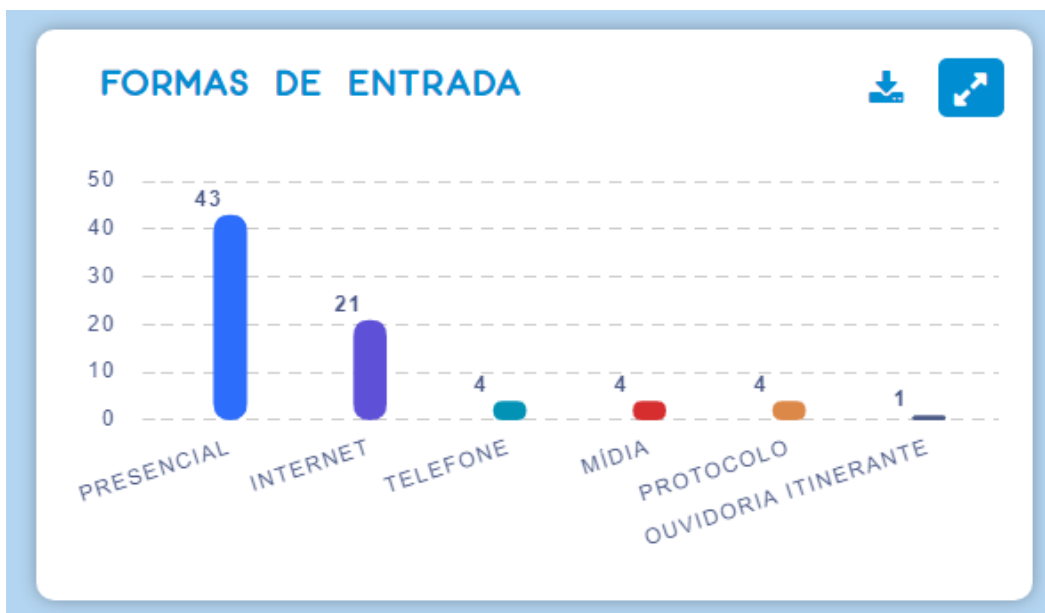


## 4. INFORMAÇÕES DA OUVIDORIA

### 4.1 • TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA UNIDADE OUVIDORIA, ASSIM COMO O QUANTITATIVO MENSAL DESSES REGISTROS

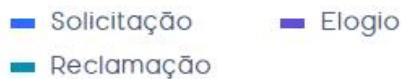
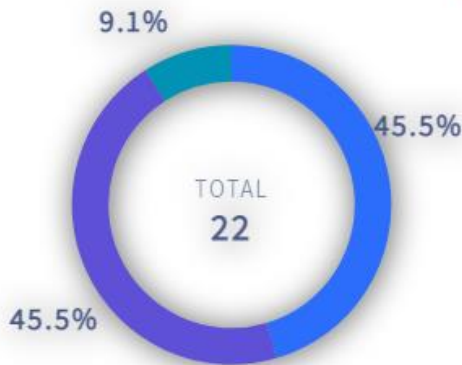


### 4.2 • TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ENTRADA (CENTRAL 162, SISTEMA, PRESENCIALMENTE E OUTROS)



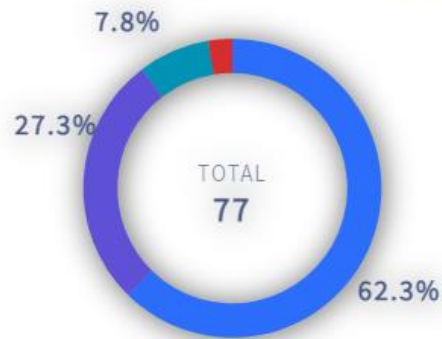
### 4.3 • TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO (RECLAMAÇÃO, SOLICITAÇÃO, DENÚNCIA, ELOGIO, INFORMAÇÃO E SUGESTÃO)

#### CLASSIFICAÇÃO



No 3º trimestre 2022

#### CLASSIFICAÇÃO



Acumulada até 3º Trimestre

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

#### ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA



#### PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA

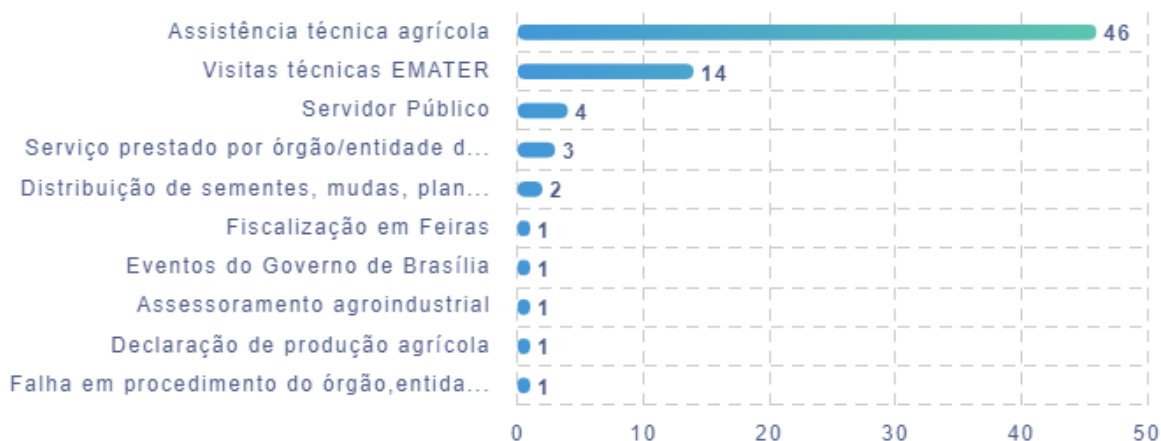


12.3

DIAS

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

### ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



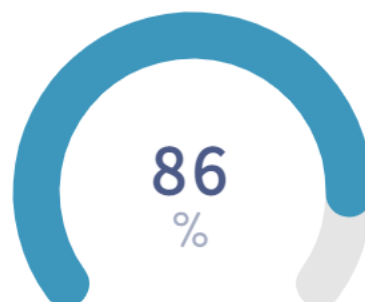
## 4.6 • ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE ( AVALIAÇÃO/CIDADÃO)

### RESOLUTIVIDADE



Referente ao 3º trimestre

### RESOLUTIVIDADE



Acumulada até 3º Trimestre



## 4.7 • ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA

ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO



Referente ao 3º trimestre

ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO



Acumulada até 3º Trimestre

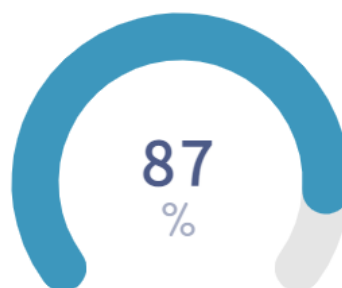
## 4.8 • ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA



Referente ao 3º trimestre

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA



Acumulada até 3º Trimestre

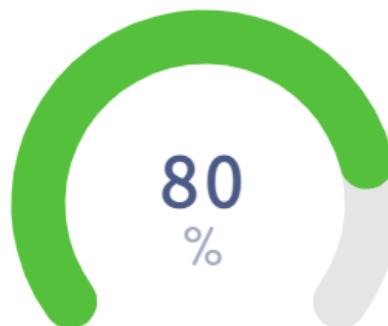
## 4.9 • ÍNDICE DE QUALIDADE DA RESPOSTA

SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA



Referente ao 3º trimestre

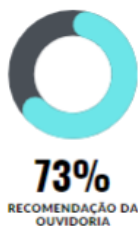
SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA



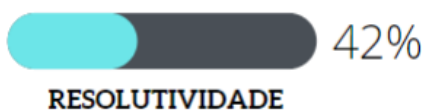
Acumulada até 3º Trimestre

### 4.9.1 • INDICADORES DE PERFORMANCE DA REDE DE OUVIDORIAS PARA O EXERCÍCIO 2022

INDICADORES DE PERFORMANCE DO SIGO/DF (Metas para 2022)



INDICADOR DE PERFORMANCE EM SERVIÇOS



Os indicadores de Performance que, em síntese, representam a saúde operacional da referida Rede de Ouvidorias do DF, no que se refere à Emater-DF foram alcançados os seguintes percentuais até o 3º trimestre:

#### INDICADORES DE PERFORMANCE DO SIGO/DF (Metas para 2022)



Emater-DF 100%



87%



80%

#### INDICADOR DE PERFORMANCE EM SERVIÇOS



42%



Emater-DF – 86%

INDICADOR	META EMATERPARA 2022	ATINGIMENTO DA META ATÉ SETEMBRO 2022
Recomendação de Ouvidoria	89 %	100%
Satisfação com o serviço de Ouvidoria	86%	87%
Qualidade da Resposta	82%	80%
Resolutividade	90%	86%

#### **4.10 • OUTRAS AÇÕES DE OUVIDORIAS**

4.10.1- Participou da Reunião Geral - SIGO/DF (Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, no dia 24 de agosto 2022) – Sobre atuação das Ouvidorias da rede SIGO.

4.10.2- Participou da Reunião de Planejamento da Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural do Distrito Federal ocorrida no dia 18 de agosto, no Centro de Formação .

4.10.3- A Ouvidoria deu prosseguimento à campanhas de combate à pandemia ocasionada pelo coronavírus, sendo inclusive muito elogiada pelas ações, com registro no Sistema de Ouvidoria e arrecadou, pela terceira vez, Gêneros Alimentícios não perecíveis, Materiais de Limpeza e Higiene para distribuição aos que enfrentam dificuldades.

4.10.4- A Ouvidoria esteve presente na Reunião Virtual, ocorrida no dia 26 de agosto, para discutir sobre as apresentações de Projetos de Ouvidoria .

4.10.5- Participou de visita técnica a seguinte unidade da Emater Central: Gerência de Contratos e Convênios, com a participação da Assessora Técnica das Cartas de Serviços e ainda da Autoridade de Monitoramento da LAI, ocorrida no dia 28 de setembro.

4.10.6 – Participou das Capacitações presenciais e virtuais promovidas pela Ouvidoria-Geral do DF, com o apoio da Escola de Governo do DF.

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

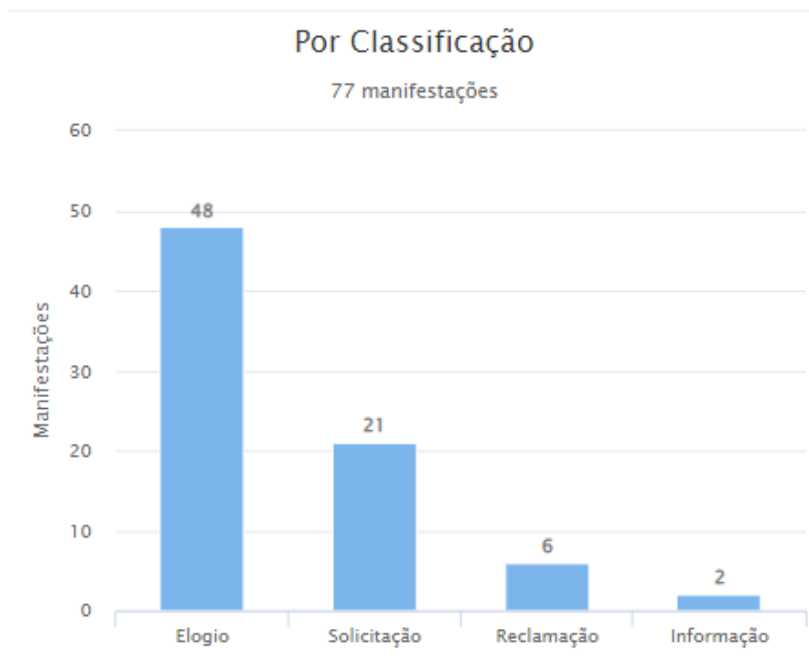
A Direção da Empresa vem demonstrando esforços contínuos para apresentar ao Cidadão a solução dos problemas apresentados e inclusive são demonstrados pela quantidade de elogios registrados tanto para o corpo técnico quando para a própria instituição.

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 representaram até o 2º trimestre de 2022 o percentual de 57,58%.

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 no primeiro trimestre 14 manifestações de elogios, no segundo trimestre 24 manifestações e no terceiro trimestre 10 manifestações, totalizando 48 manifestações e em comparação com o mesmo período do ano anterior com 37 manifestações, representa o acréscimo de 129,70% demonstrando a satisfação dos assistidos pela Empresa, conforme apresentação por classificação a seguir:

# SISTEMA DE OUVIDORIA



A Transparência Ativa também tem sido um ótimo instrumento da Administração da Empresa para manter os interessados atualizados sobre os dados da Empresa e atualmente contam com 21 processos sob a responsabilidade de diversas unidades da Empresa e coordenados pela Autoridade de Monitoramento da LAI, com a colaboração da Ouvidoria.



# QUADROS DEMONSTRATIVOS - PERCENTUAL DE MANIFESTAÇÕES POR TIPOLOGIA E ASSUNTOS – ATÉ O TERCEIRO TRIMESTRE/2022 SISTEMAS E-SIC / OUV-DF

## ELOGIO

ODE POR TIPOLOGIA	ODE POR ASSUNTO	PERCENTUAL TIPOLOGIA
48 - ELOGIO	04 - Servidor Público (8,33%) 01 - Eventos do Governo de Brasília ( 2,09%) 01 - Competência de outra esfera ( 2,09%) 01 - Atendimento presencial ( 2,08%) 03 - Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF ( 6,25%) 10 – Visitas Técnicas ( 20,83% ) 28 – Assistência Técnica Agrícola ( 58,33 %)	50,00%
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DE ELOGIOS: 48 ( Quarenta e Oito)		

## RECLAMAÇÃO

ODE POR TIPOLOGIA	ODE POR ASSUNTO	PERCENTUAL TIPOLOGIA
06 - RECLAMAÇÃO	02 - Assistência Técnica Agrícola ( 33,33%) 01- Declaração de Produção Agrícola (16,66%) 02 - Distribuição de Sementes (33,33%) 01 - Falha em procedimento do órgão (16,68%)	6,25%
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DE RECLAMAÇÕES: 06 (Seis )		



## SOLICITAÇÃO

QDE POR TIPOLOGIA	QDE POR ASSUNTO	PERCENTUAL TIPOLOGIA
21 - SOLICITAÇÃO	01 – Assessoramento Agroindustrial ( 4,76%) 01 – Composto Orgânico ( 4,78%) 04 – Visitas Técnicas ( 19,04%) 15 – Assistência Técnica Agrícola (71,42%)	21,90%
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DE SOLICITAÇÕES: 21 ( Vinte e uma )		

## INFORMAÇÃO

QDE POR TIPOLOGIA	QDE POR ASSUNTO	PERCENTUAL TIPOLOGIA
20 – INFORMAÇÃO	01 – Fiscalização em Feiras (5,00 %) 01 - Assistência Técnica Agrícola (5,00 %) 15 - Agricultura, extrativismo e pesca (75,00%) 01 - Ciência, Informação e Comunicação (5,00%) 01 - Justiça e Legislação (5,00 %) 01 – Pessoa, família e Sociedade(5,00%)	20,82%
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DE INFORMAÇÕES: 20 ( Vinte )		

## SUGESTÃO

QDE POR TIPOLOGIA	QDE POR ASSUNTO	PERCENTUAL TIPOLOGIA
00 - SUGESTÃO		-
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DE SUGESTÕES: 00 ( Zero )		

## DENÚNCIA

QDE POR TIPOLOGIA	QDE POR ASSUNTO	PERCENTUAL TIPOLOGIA
00 - DENÚNCIA		-
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DE DENÚNCIAS: 00 ( Zero )		

## RECURSO

QDE POR TIPOLOGIA	QDE POR ASSUNTO	PERCENTUAL TIPOLOGIA
01 - RECURSO	01 - Ciência, Informação e Comunicação ( 100% )	1,03%
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DE RECURSOS: 01 ( Um )		

## TOTALIZAÇÃO PELOS DOIS SISTEMAS

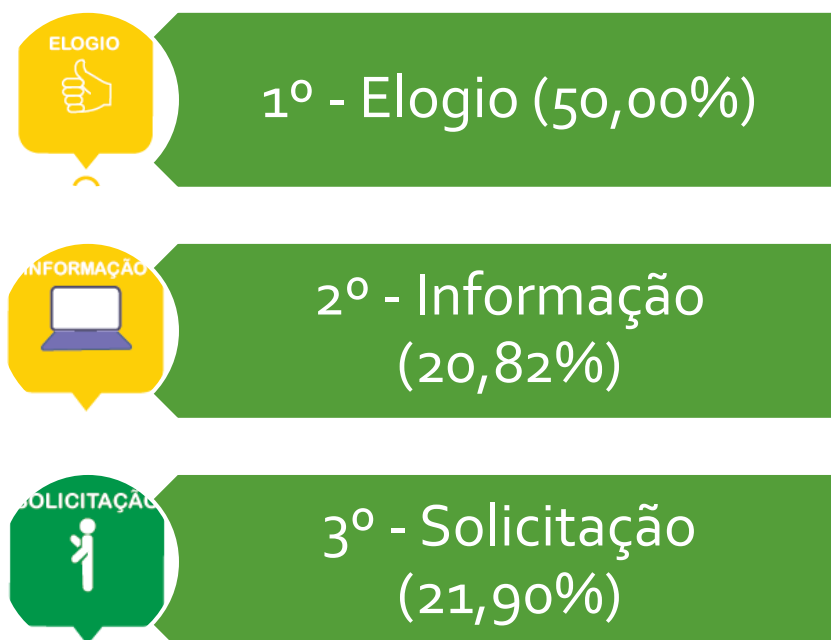
TOTAL GERAL DE MANIFESTAÇÕES NO SISTEMA OUV-DF: 77 ( Setenta e sete )	
TOTAL GERAL DE MANIFESTAÇÕES NO SISTEMA e-SIC 19 (Dezenove)	
TOTAL GERAL DE MANIFESTAÇÕES SISTEMAS OUV-DF E e-SIC = 96	100,00%



## Assuntos mais demandados até o 3º trimestre 2022



## Tipos mais Demandados - Tipologias até o 3º trimestre 2022



## 7. Execução das Ações Previstas no Plano de Ação 2022



### Primeira Parte

AÇÃO (NOME)	EXECUÇÃO	EXECUÇÃO	EXECUÇÃO	EXECUÇÃO	EXECUÇÃO	EXECUÇÃO
	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Visitas Técnicas	Realizado	Realizado	Realizado			
Ações de comunicação e divulgação da Ouvidoria Interna	Realizado	Realizado	Realizado			
Atualização da página da Ouvidoria Especializada	Suspenso Lei Eitoral	Suspenso Lei Eleitoral	Suspenso Lei Eleitoral			
Produção de material de divulgação			Realizado			
Melhoria Carta de Serviços da Emater-DF			Realizado			
Edição de materiais técnicos para exposição	Realizado	Realizado	Realizado			
Dados Abertos		Realizado				
Plantões da Ouvidoria WhatsApp	Realizado	Realizado	Realizado			
Evento Anual	Previsão de início para o mês de Dezembro – Sujeito a alteração					
Elogios/Divulgação	Suspenso Lei Eleitoral	Suspenso Lei Eleitoral	Suspenso Lei Eleitoral			
Divulgação de Decretos, Leis e outros	Realizado	Realizado	Realizado			



## Segunda Parte

AÇÃO (NOME)	EXECUÇÃO	EXECUÇÃO	EXECUÇÃO	EXECUÇÃO	EXECUÇÃO	EXECUÇÃO
	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Registro de Pesquisa de Satisfação	Realizado	Realizado	Realizado			
Aprimorar o trabalho da Ouvidoria		Realizado				
Capacitações	Realizado de acordo com o Calendário da Ouvidoria-Geral DF					
Reuniões da Ouvidoria-Geral	Realizado de acordo com o Calendário da Ouvidoria-Geral DF					
Maximizar os Registros de Manifestações para garantir a participação social	Realizado	Realizado	Realizado			
Exposição de Trabalhos	Realizado	Realizado	Realizado			
Adesivar veículos	Aguardando Resposta OGDF – Adiado devido a Lei Justiça Eleitoral					
Plano de Ação Anual			Iniciado coleta material			
Relatório Ouvidoria			Iniciado coleta material			
Projetos de Ouvidoria	Adiado					
Relatório LAI e Anual Ouvidoria	Previsão para a Publicação em janeiro 2023.					

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

A participação do Cidadão e Cidadã, por intermédio da Ouvidoria, produz efeitos fundamentais para o conhecimento de situações pontuais e recorrentes o que permite à Direção da Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural a tomada de decisão sobre os assuntos levantados.

Em algumas circunstâncias não é possível atender à solicitação, pois, a Empresa avalia se a manifestação é plausível ou não e até mesmo se pode acarretar alguma forma de prejuízo não apenas ao demandante, mas, também a sociedade como um todo.

Assim sendo, as situações são analisadas caso a caso e permitem o planejamento e a execução da melhor maneira para atender os anseios dos Produtores e Produtoras Rurais e a Comunidade em geral.

Nos dois primeiros trimestres não foram encontradas falhas e apenas deram entradas duas reclamações no primeiro trimestre e mais duas no segundo trimestre.

Este é o Relatório que submetemos a Presidência da Emater-DF, para **conhecimento e posterior aprovação, com devolução a esta Ouvidoria para repasse à Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.**

## GALERIA DE FOTOS



**Visita Técnica à Gerência de Contratos e Convênios**



**Exposição Cartas de Serviços**