



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
EMPRESA DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA E EXTENSÃO RURAL DO DISTRITO
FEDERAL
Presidência
Assessoria de Ouvidoria

Relatório nº 61128241/2021



RELATÓRIO TRIMESTRAL DE OUVIDORIA - ATÉ 2º TRIMESTRE DE 2021

Período de 01/01/2021 a 30/06/2021

Governador: Ibaneis Rocha**Controlador-Geral:** Paulo Wanderson Moreira Martins**Ouvidor-Geral:** Cecília Souza Fonseca**Secretário de Estado de Agricultura:** Cândido Teles de Araújo**Secretário Executivo de Agricultura:** Luciano Mendes da Silva**Presidente da Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural do DF:** Denise Andrade da Fonseca**Diretoria-Executiva:** Loiselene Trindade da Rocha**Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação:** Lorene Raquel de Souza**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).

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.

Atendimento presencial

Contamos com uma sala exclusiva na Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural do Distrito Federal - EMATER-DF para o atendimento dos interessados em registrar as suas manifestações. Horário de atendimento ao público: de Segunda à Sexta – 09h às 12h e 13h às 16h. **OBSERVAÇÃO:** Por força do Decreto nº 40.520/2020 e da atual situação de calamidade na saúde pública do Distrito Federal, os atendimentos presenciais estão suspensos. Entretanto, você Cidadão pode usar os outros canais para registro de sua demanda, citados anteriormente. Os serviços de atendimento ao Cidadão não param!

2. Desenvolvimento dos trabalhos

Em atenção ao Decreto nº 32.840, de 06 de abril de 2011, a Ouvidoria Especializada na EMATER-DF, anualmente, até o dia 31 de outubro de cada exercício, apresenta, por meio de processo administrativo, o Plano de Atividades Anual. Atualmente os processos são eletrônicos, autuados por meio do Sistema Eletrônico de Informação – SEI. Desta maneira, foi autuado o Processo nº 00072-00003908/2019-86, apresentado a Presidente da Empresa para aprovação do novo Plano e posteriormente encaminhado, por e-mail, à Controladoria-Geral do Distrito Federal, em atenção à legislação vigente. Após a aprovação, os trabalhos foram iniciados e algumas atividades tiveram suas ações postergadas devido à Pandemia, para a contenção do COVID 19.

QUADRO DEMONSTRATIVO DE EXECUÇÃO

AÇÃO	SITUAÇÃO
Visitas Técnicas - Mensais	Suspensas devido à Pandemia
Ações de comunicação e divulgação da Ouvidoria	Em andamento
Atualização da página da Ouvidoria Especializada	Realizado até o 2º trimestre
Produção de material de divulgação	Realizado até o 2º trimestre
Carta de Serviços da Emater-DF	Realizado até o 2º trimestre
Divulgação de materiais técnicos	Realizado até o 2º trimestre
Dados Abertos	Realizado até o 2º trimestre
Plantões da Ouvidoria	Suspensas devido à Pandemia
Evento Anual	Suspenso devido à Pandemia

OUTRAS EXECUÇÕES PREVISTAS PARA O PLANO ANUAL 2021

AÇÃO	SITUAÇÃO
Elaboração Plano de Ação Anual	Previsto para o mês de Outubro
Relatório Ouvidoria - Trimestral	Realizado até o 2º trimestre
Plano de Comunicação	Realizado até o 2º trimestre
Relatório LAI	Realizado até o 2º trimestre
Capacitações em Ouvidoria	Realizado até o 2º trimestre

AÇÕES DE OUVIDORIA

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

Nos Quadros Demonstrativos abaixo, são informadas as Manifestações registradas pelos Cidadãos até o 2º trimestre de 2021:

CONTROLE DE MANIFESTAÇÕES POR TIPOLOGIA ATÉ MARÇO/2021 - SISTEMA DE OUVIDORIA



ELOGIOS

ITEM	NUMERO	ASSUNTO	RESPONSÁVEL
01	EI015259	Assistência Técnica Agrícola	COPER
02	EI017196	Assistência Técnica Agrícola	COPER
03	EI021384	Assistência Técnica Agrícola	DIREX

04	EI032281	Assistência Técnica Agrícola	COPER
05	EI035886	Servidor Público	COPER
06	EI039468	Assistência Técnica Agrícola	DIREX
07	EI078606	Assistência Técnica Agrícola	DIREX
08	E086375	Assistência Técnica Agrícola	DIREX
09	E086418	Assistência Técnica Agrícola	DIREX
10	E086686	Assistência Técnica Agrícola	DIREX
11	E091104	Assistência Técnica Agrícola	OUVIDORIA
12	E097480	Visitas Técnicas	COPER
13	E099113	Assistência Técnica Agrícola	DIREX
14	E100119	Assistência Técnica Agrícola	DIREX
15	E101096	Assistência Técnica Agrícola	DIREX
16	E103128	Assistência Técnica Agrícola	DIREX
17	E108893	Atendimento prestado pelos demais servidores SEEC	COPER
18	EI111140	Assistência Técnica Agrícola	OUVIDORIA
19	E125036	Assistência Técnica Agrícola	COPER
20	E143285	Assistência Técnica Agrícola	OUVIDORIA
21	E145271	Assistência Técnica Agrícola	OUVIDORIA



SOLICITAÇÕES

ITEM	NUMERO	ASSUNTO	RESPONSÁVEL
01	So040807	Assistência Técnica Agrícola	COPER
02	So044862	Assistência Técnica Agrícola	COPER
03	So056276	Roçagem de Mato, Capim	COPER
04	So081257	Assistência Técnica Agrícola	COPER
05	So091212	Assistência Técnica Agrícola	OUVIDORIA
06	So093024	Assistência Técnica Agrícola	COPER
07	So103554	Assistência Técnica Agrícola	DIREX
08	So137285	Assistência Técnica Agrícola	COPER
09	So143237	Assistência Técnica Agrícola	OUVIDORIA

10	So139215	Assistência Técnica Agrícola	COPER
11	So148834	Assistência Técnica Agrícola	COAFI
12	So149034	Assistência Técnica Agrícola	DIREX
13	So153756	Assistência Técnica Agrícola	COPER



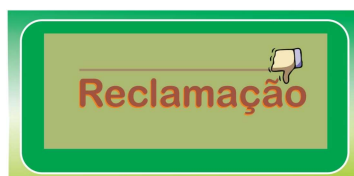
SUGESTÕES

ITEM	NÚMERO	ASSUNTO	RESPONSÁVEL
01	Su015283	Assistência Técnica Agrícola	COPER
02	Su025355	Serviços Prestados por Órgão/Entidade Governo	COPER
03	Su040090	Apoio Financeiro à Pesquisa	COPER



INFORMAÇÕES

ITEM	NÚMERO	ASSUNTO	RESPONSÁVEL
01	In019537	Assistência Técnica Agrícola	COPER
02	In040695	Assistência Técnica Agrícola	OUVIDORIA
03	In131899	Assistência Técnica Agrícola	COPER
04	In134542	Assistência Técnica Agrícola	COPER
05	In143089	Assistência Técnica Agrícola	OUVIDORIA
06	In145364	Assistência Técnica Agrícola	COPER



RECLAMAÇÃO

ITEM	NÚMERO	ASSUNTO	RESPONSÁVEL
01	Re076178	Contrato com a Gerência da Emater Ceilândia.	COPER
02	Re086713	Visitas Técnicas	DIREX
03	Re143950	Site Governamental	COGEM

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

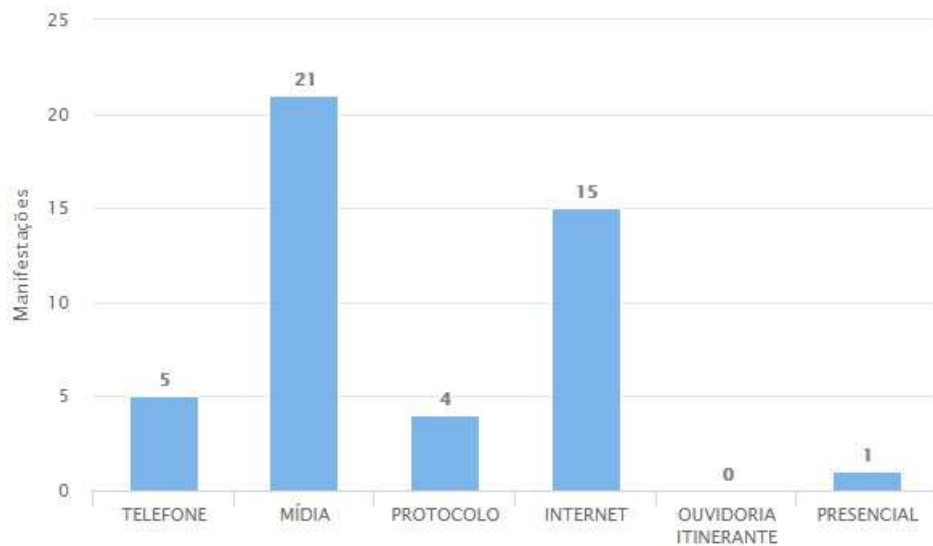
GRÁFICO DO QUANTITATIVO MENSAL DOS REGISTROS NO SISTEMA DE OUVIDORIA - OUV-DF



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

GRÁFICO DEMONSTRATIVO POR CANAIS DE ENTRADAS

Formas de Entrada



AÇÕES DE TRANSPARÊNCIA PASSIVA

Além do sistema OUV-DF, ainda existe o sistema e-SIC pelo qual o demandante solicita à EMATER-DF, informações e documentos em atenção à Lei nº 4.990/2012. Foram registradas no referido Sistema dezessete solicitações, sendo uma delas como recurso e outras duas ainda estão em tramitação, contudo as demais foram respondidas no prazo estipulado na Lei de Acesso à Informação, isto representa 100% devidamente atendidas.



• TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO, ASSIM COMO A SITUAÇÃO DO PEDIDO

QUADRO DEMONSTRATIVO SISTEMA E-SIC - POSIÇÃO ATÉ JUNHO 2021

INFORMAÇÕES - LEI ACESSO À INFORMAÇÃO

ITEM	NÚMERO	ASSUNTO	NOME	RESPONSÁVEL/SITUAÇÃO
01	00072000001202143	Informações sobre andamento de processo	Mozart Augusto Mariano Machado	COPER/Respondida
02	00072000002202198	Habilitação	Guilherme Soares de Lima	ASJUR/Respondida
03	00072000003202132	Informações sobre andamento de julgamento	Sandi e Oliviera Advogados	ASJUR/Respondida
04	00072000004202187	Informações sobre Rádio e Televisão CV LTDA	Nilton Melo	COGEM/GCONV/Respondida
05	00072000005202121	Plano de Cargos e Salários - PCCS	Thiago Palaro Di Pietro	COGEM/GCONV/Respondida
06	00072000006202176	Cumprimento de sentença	Tribunal de Justiça do Distrito Federal e	DIREX/Respondida

			Territórios	
07	0007000007202131	Informações sobre Unidades de Conservação-Ribeirão Sobradinho	Daniel Moura da Costa Teixeira	COPER/Respondida
08	0007200007202111	Andamento do julgamento do pedido de reequilíbrio econômico financeiro do Contrato nº 27/2020	Sandi e Oliviera Advogados	COGEM/GCONV/Respondida
09	0007200008202165	Emenda da Deputada Julia Lucy	Rodrigo Costa Oliveira	COAFI/Respondida
10	0007200009202118	Emenda da Deputada Arlete Sampaio	Rodrigo Costa Oliveira	ASDIR/Respondida
11	00072000010202134	Dados em formato de shapefiles	Natália da Silva Lemos	COPER/Respondida
12	00072000011202189	Entrevistas com corpo técnico	Alencar de Paula Libânio	DIREX/Respondida
13	00072000012202123	e-SOCIAL	Eduardo Roberto de Souza Trindade	COAFI/GEPES/Respondida
14	00072000013202178	Pesquisa Soberania alimentar por circuitos curtos de abastecimento originários nas CSAs	Lara Teresa Moro Bossaerts	COPER/Respondida
15	00072000014202112	Governança corporativa das empresas estatais do Distrito Federal.	Marcelo de Sousa Teixeira	COGEM/Respondida
16	00072000015202167	Dados sobre as políticas públicas de Segurança Alimentar e Nutricional vigentes no DF em 2021	Marília Cerqueira Soares Martins Souto	COPER/Em tramitação
17	00072000016202110	Informações sobre as atividades e competência que o mercado busca na hora de contratar o engenheiro	Eduardo de Freitas Silva	OUIDORIA/Respondida
18	00072000017202156	Produção atual de aves caipiras por pequenos produtores no DF	Gabriel (Manifestante apresentou apenas o primeiro nome)	COPER/Em tramitação

OBS.: Ocorreu a entrada de apenas um recurso até o final do primeiro trimestre 2021, conforme segue:

ITEM	PROTOCOLO	ASSUNTO/SITUAÇÃO	RESPONSÁVEL
01	00072000005202121	Primeira Instância Respondido	Solicitante: Thiago Palaro Di Pietro Responsável: COGEM

• INDICE DE CUPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA DA OUIDORIA

Ressalte-se que as manifestações e solicitações de documentos que deram entrada na Ouvidoria foram todas respondidas aos cidadãos no prazo estabelecido pela legislação, desta maneira o índice de atendimento atingiu 100%, não havendo ocorrência de perda de prazo.

RANKING DE ASSUNTOS MAIS RECORRENTES E DEMANDADOS NOS SISTEMAS OUV-DF E e-SIC

A Ouvidoria-Geral do Distrito Federal separa a demanda dos cidadãos nos seguintes tópicos: elogios, reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e informações/recursos. Abaixo estão relacionados os tópicos recebidos pela EMATER-DF e suas quantidades até o final do segundo trimestre de 2021.

Os assuntos mais demandados foram as informações com 36,92% e em seguida os elogios com 32,31%, conforme demonstrado no quadro abaixo:

**QUADRO DEMONSTRATIVO POR ASSUNTOS -
TIPOLOGIA**

ASSUNTO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
ELOGIO	21	32,31%
RECLAMAÇÃO	03	4,61%
SOLICITAÇÃO	13	20,00%
INFORMAÇÃO	24	36,92%
DENÚNCIA	00	0,00%
SUGESTÃO	03	4,61%
RECURSO	01	1,55%
TOTAL GERAL	65	100%

PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NAS SOLUÇÕES

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 pedidos de informações nos dois sistemas representaram até o segundo trimestre de 2021 o percentual de 36,92 % contra 63,08% do total das demais manifestações, ou sejam: Elogio, reclamação, denúncia, sugestão e solicitação.

Vale salientar que até segundo trimestre de 2021 só ocorreu a entrada de um recurso dirigido à Empresa. Isso demonstra o grau de satisfação do Cidadão em relação aos serviços que estão sendo oferecidos ao público atendido pela EMATER-DF, e permite inferir que os gestores continuam perseguindo as Políticas Públicas voltadas para os que vivem no espaço rural, traduzindo na satisfação dos assistidos pela Empresa.

TOTAL GERAL DE ATENDIMENTOS DE OUVIDORIA E LAI, POR UNIDADE.

As unidades da Empresa mais demandadas até o segundo trimestre foram a Coordenadoria de Operações - COPER com 43,08% e a Diretoria Executiva - DIREX com 21,54%, conforme demonstrativo abaixo:

RANKING DAS UNIDADES MAIS DEMANDADAS

ITEM	UNIDADE	QDE	PERCENTUAL
01	COPER	28	43,08%
02	DIREX	14	21,54%
03	COGEM	07	10,77%
04	COAFI	04	06,15%
05	ASDIR	01	01,53%
06	ASJUR	02	03,08%

07	OUVID	09	13,85%
XXX	TOTAL GERAL...	65	100%

AÇÕES DE TRANSPARÊNCIA ATIVA

A transparência ativa é o dever de promover, independente de requerimento, a divulgação de informações de interesse geral ou coletivo, produzidas ou custodiadas pelos órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal, em seus sítios oficiais na rede mundial de computadores – Internet.

As Unidades responsáveis pela divulgação das informações estão assim estabelecidas e são orientadas pela Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação com a colaboração da Assessoria de Ouvidoria, por meio de 15 processos, conforme segue:

ITEM	PROCESSO	ASSUNTO	RESPONSÁVEL
01	00072-00000164/2021-62	INSTITUCIONAL (Estrutura/Competências/Base Jurídica)	COGEM/GEDIN
02	00072-00000156/2021-16	INSTITUCIONAL (Quem é quem)	ASCOM
03	00072-00000165/2021-15	INSTITUCIONAL (Contatos - telefone/e-mail)	COGEM/GETIN COAFI/GINFR
04	00072-00000163/2021-18	AÇÕES E PROGRAMAS (Plano Plurianual e Resultados Alcançados)	COGEM/GEPRO
05	00072-00000152/2021-38	AUDITORIA (Auditorias e Inspeções Realizadas)	CONIN
06	00072-00000153/2021-82	CONVÊNIO (Convênios Firmados)	COGEM/GCONV
07	00072-00000154/2021-27	DESPESAS (1. Despesas Públicas; 2.Diárias e Passagens; e 3.Fundos Públicos.)	COAFI/GEFIN
08	00072-00000158/2021-13	LICITAÇÃO (Licitações)	COAFI/GEMAP
09	00072-00000157/2021-61	CONTRATO (Contratos)	COGEM/GCONV
10	00072-00000162/2021-73	INFORMAÇÃO CLASSIFICADA (Informações Classificadas e Desclassificadas)	GABIN
11	00072-00000160/2021-84	SERVIDORES (Remuneração dos Servidores)	COAFI/GEPES
12	00072-00000159/2021-50	PERGUNTAS FREQUENTES (1-Perguntas Frequentes da LAI e 2- Perguntas Frequentes à Emater-DF)	OUVID
13	00072-00000161/2021-29	SERVIÇO INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (1- Dados da Autoridade de Monitoramento e do responsável SIC / Ouvidor; 2.Horário de Funcionamento Endereço/ Telefone/E-mail)	OUVID
14	00072-00000150/2021-49	PUBLICIDADE E PROPAGANDA (1- Publicações DODF e Jornais de Grande Circulação DF;	COGEM/GCONV

		2- Demonstrativo de despesas com publicidade e propaganda por determinação do Ministério Público).	
15	00072-00000151/2021-93	DESPESAS (Suprimento Fundos -por recomendação Auditoria)	COAFI/GEFIN

A Controladoria-Geral do Distrito Federal, em atenção à **Lei nº 4.990**, de 12 de dezembro de 2012 - **Lei Distrital de Acesso à Informação - LAI**, regulamentada pelo Decreto nº 34.276, de 11 de abril de 2013, que atribui a responsabilidade pela orientação e controle do seu cumprimento junto aos órgãos e entidades do Poder Executivo Distrital, estabeleceu, em dezembro de 2015, o **Índice de Transparência Ativa - ITA**, com o objetivo de avaliar o grau de cumprimento de dispositivos da Lei Distrital de Acesso à Informação (LAI) pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Distrital, visando o incremento da transparência pública e o fortalecimento do controle social.

O Índice de Transparência Ativa é mensurado por meio da relação entre o número de requisitos atendidos pelos órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal e o número de requisitos exigidos pela Lei de Acesso à Informação, detalhados na Instrução Normativa nº 02, de 08 de dezembro de 2015, da referida Controladoria-Geral e ilustrado no Guia de Transparência Ativa, disponibilizado no sítio oficial da Controladoria-Geral.

Assim sendo, os assuntos são disponibilizados aos Cidadãos no site da Empresa, no Banner de Acesso à Informação.

Desta maneira, as auditorias são realizadas diretamente no site da EMATER-DF, cujas avaliações são disponibilizadas por meio de processos específicos. No exercício de 2020 a Empresa recebeu a premiação ITA pela terceira vez e o maior desafio é a manutenção da pontuação no exercício de 2021, para garantir ao Cidadão as informações sempre atualizadas.

Devido a pandemia ocorrida pelo COVID 19, não foram realizadas visitas, cujos contatos estão sendo apenas virtuais.

COMPARATIVOS PORTARIA Nº 102, DE 29 DE MAIO DE 2020

Indicadores de Desempenho

EIXO TEMÁTICO III – Participação e Controle Social				
OKR 5				
Objetivo Estratégico 5: Aperfeiçoar os sistemas de participação e controle social				
Resultado-chave KR 1	Atingir 55% de resolutividade das manifestações de ouvidoria avaliadas pelos cidadãos até 2023			
Indicador	Meta 2020	Meta 2021	Meta 2022	Meta 2023
Taxa de resolutividade das demandas do cidadão registradas no OUV-DF	45%	48%	52%	55%
Resultado-chave KR 3	Alcançar 80% de satisfação com o serviço de ouvidoria até 2023			
Indicador	Meta 2020	Meta 2021	Meta 2022	Meta 2023
Taxa de satisfação com o serviço de ouvidoria	70%	73%	76%	80%
Resultado-chave KR 5	Alcançar 85% de nível das recomendações do serviço de ouvidoria até 2023			
Indicador	Meta 2020	Meta 2021	Meta 2022	Meta 2023
Taxa de recomendação do serviço de ouvidoria	78%	80%	83%	85%
Resultado-chave KR 6	Atingir 95% de cumprimento do prazo de resposta da ouvidoria até 2023			
Indicador	Meta 2020	Meta 2021	Meta 2022	Meta 2023
Taxa de cumprimento do prazo de resposta da ouvidoria	92%	93%	94%	95%

COMPARATIVO METAS - ANUAL 2021

INDICADOR	META DA PORTARIA ANUAL	EMATER-DF ATÉ O 1º TRIMESTRE	EMATER-DF ATÉ O 2º TRIMESTRE	OBSERVAÇÃO

Taxa de Resolutividade das Demandas do Cidadão registradas no OUV-DF	48%	100%	83%	Em andamento
Taxa de satisfação com o serviço de Ouvidoria	73%	100%	75%	Em andamento
Taxa de recomendação do serviço de Ouvidoria	80%	100%	71%	Em andamento
Taxa do cumprimento do prazo de resposta da Ouvidoria	93%	100%	100%	Em andamento

OUTRAS AÇÕES DE OUVIDORIA

Evento virtual em homenagem ao dia do Ouvidor



ATIVIDADES EXTRAS E OUTRAS REALIZAÇÕES

ITEM	EVENTO	DATA	OBSERVAÇÃO
01	Elaboração de Relatório para o RAT para a prestação de contas do Governador	07/01/2021	Processo
	Assinatura de novo Termo de Responsabilidade do Exercício de Função do Cargo de Ouvidor	19/01/2021	Processo
03	Início da Campanha da Ouvidoria referente Combate ao Coronavírus, com pessoal terceirizado (conservação, limpeza e segurança).	04/02/2021	Sala da Ouvidoria
04	Reunião com a ASCOM, sobre colaboração na elaboração do livrete sobre a campanha para evitar o COVID;	22/02/2021	Virtual e Processo
05	Elaboração do novo Plano de Comunicação da Assessoria de Ouvidoria e Autoridade de Monitoramento da LAI;	01/03/2021	Processo
06	Participação em curso (Live) da CGU sobre Tratamento de Dados Pessoais no fluxo da LAI;	08/03/2021	Virtual

07	Participação em evento (Live) promovido pela CGDF - Dia do Ouvidor;	12/03/2021	Virtual
08	Contato com a OGDF/Diretoria de Projetos de Mobilização Social - Prosseguimento da Campanha de combate à Pandemia	09/03/2021	Virtual
09	Capacitações diversas sobre o Sistema SEI-DF	05/05/2021	Virtual
10	Participação na V Semana de Controle da CGDF	11/05/2021	Virtual
11	Reunião com a Ouvidoria-Geral do DF - Integração das Ouvidorias	09/06/2021	Virtual
12	Reunião com a Ouvidoria-Geral do DF - Encarregado Setorial LGPD	25/06/2021	Virtual

• **CAMPANHA DA OUVIDORIA REFERENTE COMBATE AO CORONAVÍRUS**



A campanha ao enfrentamento à pandemia continua em franca execução e conta com a colaboração da Assessoria de Comunicação da Empresa.

Foram desenvolvidas várias ações junto aos terceirizados referentes aos contratos de Segurança, Conservação e Limpeza, com distribuição de máscaras.

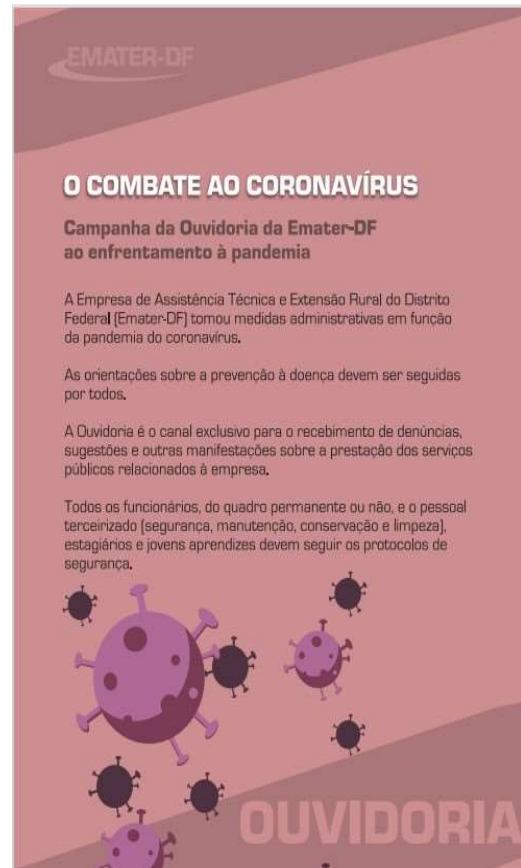
O folder O Combate ao Coronavírus (60407307) foi devidamente aprovado pela Presidência da Empresa e pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, conforme registrado no processo 00072-00000586/2021-38.

A referida Campanha foi elogiada por meio das seguintes manifestações e divulgada nas redes sociais da Empresa, para garantir o seu conhecimento em diversos seguimentos, inclusive ao Empregados do Quadro da Emater:

ELOGIOS CAMPANHA ENFRENTAMENTO À PANDEMIA

ITEM	MANIFESTAÇÃO Nº	ASSUNTO
01	EI-101096/21	À EMATER-DF e sua Ouvidoria, elogio a campanha em atenção as ações de proteção contra a pandemia, ficou muito legal, bem criativa a ideia. Parabéns!
02	EI-100119/2021	Elogio a EMATER-DF e sua Ouvidoria pela bela campanha de prevenção à COVID. Vamos vencer sim! Deus é a nossa fortaleza!
03	EI-103128/2021	A campanha realizada pela Emater, que diz respeito aos cuidados e combate ao coronavírus, está excelente! A mesma deve ser seguida por todas as instituições, privadas e governamentais. Espero que essa campanha seja de fato abrangente e que atinja a sua finalidade, que é da proteção e cuidado, tanto nas instituições quanto em nossos lares. Parabéns a EMATER-DF pela iniciativa!

A campanha, também, envolveu os Empregados com o sorteio de um kit contra covid-19, cuja sorteada foi a secretária da Presidência, Francisca Fonseca da Silva (Cissa).



• ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE DE OUVIDORIA

Até a medição de junho de 2021, o índice de Resolutividade obteve a percentual de 83%, conforme consta no demonstrativo abaixo. Os registros são feitos pelos Manifestantes interessados em deixarem as suas contribuições, tudo para a melhoria dos serviços públicos.

Vale salientar que o eixo temático referente à participação e controle social, da Portaria nº 102, de 29 de maio de 2020, da Controladoria-Geral do Distrito Federal, estabeleceu a taxa de resolutividade das demandas do cidadão registradas no OUV-DF em 48%.

Ações foram implementadas no início do exercício de 2021, junto às Coordenadorias da Empresa e demais dirigentes para potencializar as respostas a serem repassadas aos manifestantes, com a finalidade de manutenção no percentual de resolutividade, dentro do previsto no planejamento da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal que é 48%, contudo existem manifestações que o

Cidadão não registra a sua avaliação e outras a empresa não pode acatar à solicitação em razão da supremacia da Administração Pública, pois a administração não atua em vontade própria, mas sim em prol do interesse da coletividade.

Gráfico Demonstrativo do Índice de Resolutividade

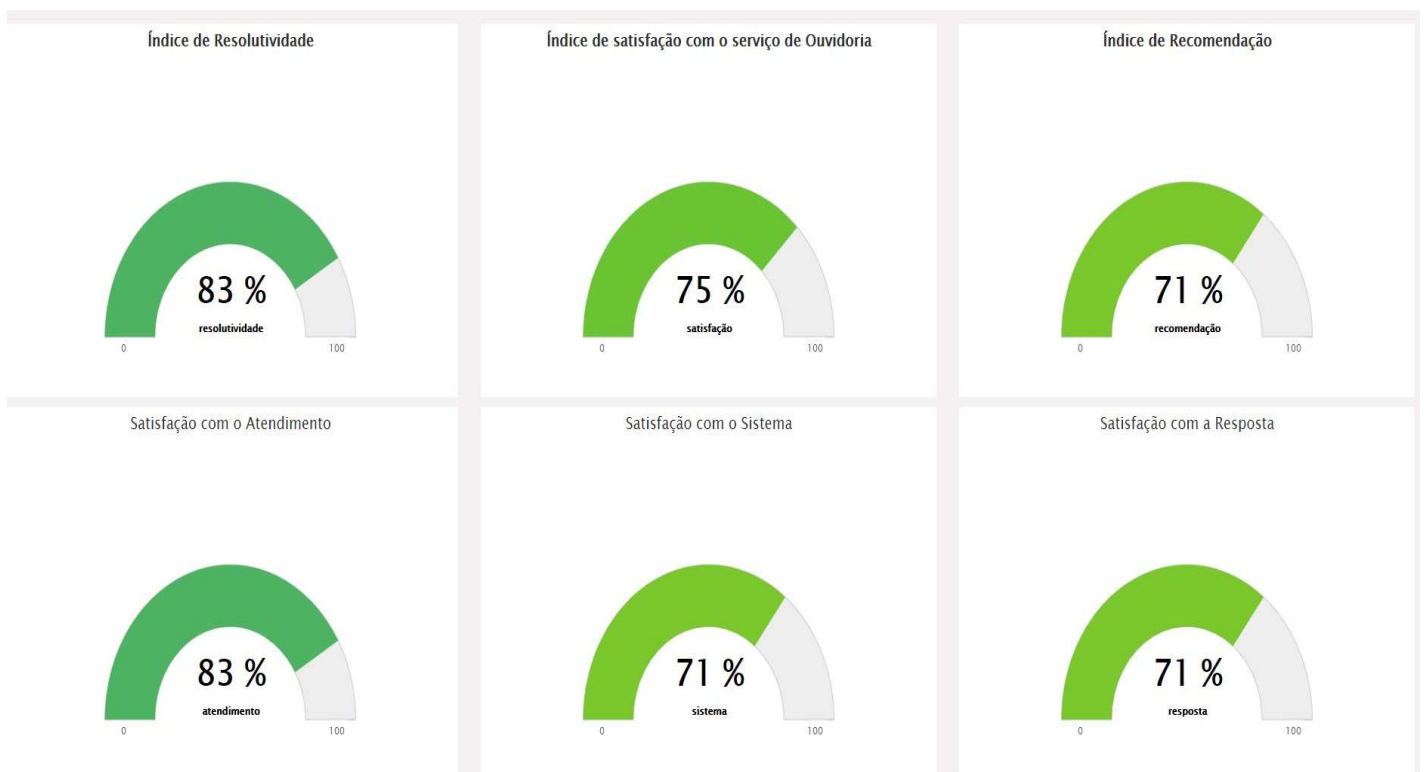


ACEITAÇÃO DOS SERVIÇOS DE OUVIDORIA PELO CIDADÃO

- ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA;
- ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA;
- ÍNDICE DE QUALIDADE DA RESPOSTA;

O Cidadão, caso queira, pode fazer a avaliação dos serviços de ouvidoria e do sistema informatizado que permite o registro e acompanhamento das manifestações.

Por meio das avaliações recebidas, foi obtido o índice de satisfação e demais quesitos conforme demonstrado abaixo:



BANNER OUVIDORIA

Banner utilizado pela Ouvidoria, conforme orientação da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, contida no Manual de Comunicação Visual do Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal SIGO-DF.

A padronização estabelecida garante a identidade visual das Ouvidorias e a plena identificação pelo Cidadão nos eventos e ações externas



AÇÕES DE CARTAS DE SERVIÇOS

As Cartas de Serviços da Empresa, no total de 24 (vinte e quatro), sob a responsabilidade da Ouvidoria, têm tido uma procura muito grande, seja por meio da internet contando com diversos acessos, quanto na forma impressa, principalmente dirigida aos Produtores Rurais, que por diversos motivos não fazem uso do sistema informatizado.

As Cartas estão distribuídas nos seguintes grupos, por assuntos: Cidadania e Benefícios Sociais; Adequação Ambiental e Regularização Fundiária; Gestão, Comercialização e Mercado; Compras Institucionais; Crédito Rural; Cursos e Treinamentos; Serviços

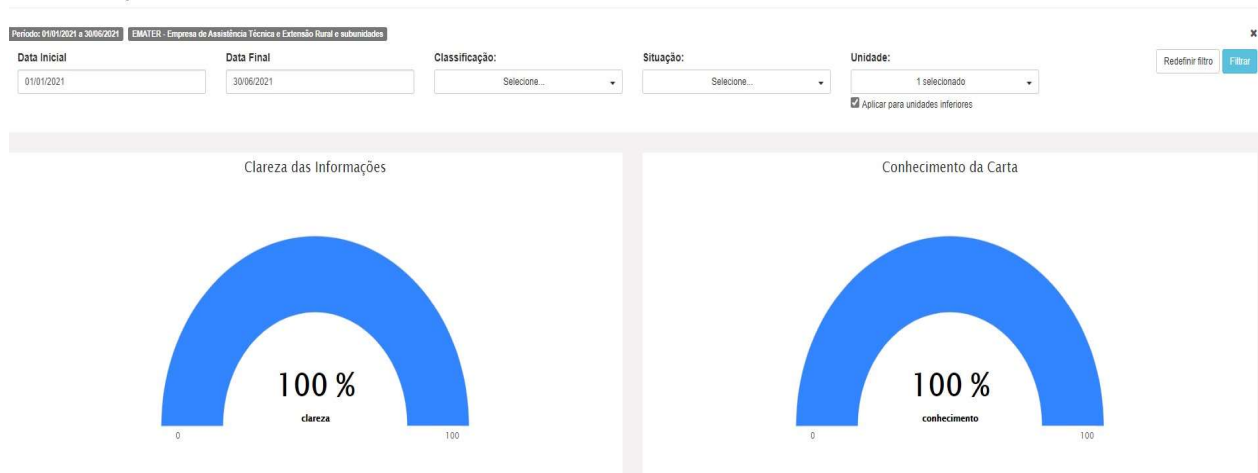
Remunerados; Serviços Administrativos, Ouvidoria e Acesso à Informação; Atendimento à Imprensa; e Incentivo à Leitura, Pesquisa e Informação; e Agroecologia e Produção Orgânica.

Foi instaurado em 25/03/2021, pela Instrução n.º 102/2021 - EMATER-DF/COADM/COFIS/PRESI, o novo comitê para o acompanhamento das referidas cartas, constante no processo 00072-00004157/2018-34.



Os interessados podem também acessar as cartas pelo QR Code, disponibilizado no banner instalado na entrada da Ouvidoria e em diversos escritórios locais ou ainda consultando o site da Empresa. O QR Code é um código de barras que pode ser facilmente escaneado usando a maioria dos telefones celulares equipados com câmera, minimizando os gastos com a impressão.

Carta de Serviços



AÇÕES DE TRANSPARÊNCIA - DADOS ABERTOS



O Plano de Dados Abertos (PDA) é o documento orientador para as ações de implementação e promoção de abertura de dados da Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural do Distrito Federal – EMATER-DF, observados os padrões mínimos de qualidade, de forma a facilitar o entendimento e a reutilização das informações. Sua elaboração vem ao encontro do disposto na Lei nº 4.990/2012 (Lei Distrital de Acesso à Informação) e no Decreto nº 38.354, de 24 de julho de 2017, que institui a Política de Dados Abertos da Administração Pública direta, autárquica e fundacional no âmbito do Distrito Federal.

As Unidades responsáveis pela alimentação das informações estão assim dispostas e são orientadas pela Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação:

PROCESSO	RESPONSÁVEL	DADOS
00072-00000186/2021-22	OUVID	Sistema de Ouvidoria
00072-00000183/2021-99	GCONV	Contratos
00072-00000185/2021-88	GEPES	Pessoal
00072-00000184/2021-33	OUVID	Sistema e-SIC - Lei de Acesso à Informação
00072-00000182/2021-44	GCONV	Convênios

O primeiro Plano de Dados Abertos foi elaborado no ano de 2017 e ocorreram várias prorrogações, contudo houve a necessidade de atualizar algumas informações.

Assim, o novo Plano de Dados Abertos da EMATER, proposto pela Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação, foi resultante do trabalho desenvolvido pela Comissão instituída pela Instrução nº 35 e devidamente aprovado pela presidência da Empresa em 12 de março de 2020, cujas ações previstas continuam em acompanhamento por meio dos processos constantes do quadro acima.

PLANO DE COMUNICAÇÃO



O Plano de Comunicação das ouvidorias surge como um instrumento necessário para permitir um papel ativo do cidadão, em que a atuação popular ocorra no sentido de defender seus direitos e interesses coletivos perante a administração pública. O princípio da transparência é condição essencial para levar ao Cidadão as informações necessárias.

A parte artística para cumprimento do Plano de Comunicação é desenvolvida pelo desenhista João Alves Nogueira que ilustra os artigos que são divulgados pela Ouvidoria e Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação.

Existe, também, a parceria com a Assessoria de Comunicação da Empresa, para a elaboração de material técnico e divulgação de diversas ações, tanto no site da Empresa quanto em diversas Redes Sociais.

Vale salientar que o material da Campanha de enfrentamento à Pandemia, produzido pela citada Assessoria de Comunicação tem tido uma aceitação muito grande e está em fase de aprovação por parte da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.

Para divulgação dos assuntos, tais como leis, decretos, manuais e outros artigos de interesse geral são utilizados tanto a internet, quanto o quadro mural disponibilizado em frente à sala da Ouvidoria.

Assim a comunicação, entre o Cidadão e o Estado, é facilitada para que este seja capaz de se tornar capaz de interferir e fiscalizar na execução dos serviços públicos dos quais o Estado e seus representantes são meros agentes repassadores para um atendimento com excelência.

O público interno também é beneficiado com varias ações dirigidas a ele, inclusive com eventos específicos para garantir o acesso à informação com o repasse aos Cidadãos.

No que se refere aos recursos financeiros a serem disponibilizados para os serviços de Ouvidoria, inclusive para a execução do Plano de Comunicação, foram utilizados da própria manutenção da empresa, tais como: locação de equipamento para reprografia e materiais de consumo existentes no almoxarifado.

3. Conclusão

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

Este é o Relatório até o segundo trimestre do exercício de 2021, referente aos trabalhos executados e que ora submetemos à Presidência da EMATER-DF, para conhecimento e posterior aprovação, se assim o ajuizar.

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 registra-se a sugestão para a melhoria na prestação de serviços públicos, no sentido de elaborar ou rever norma para a transferência de lotação empregados, com critérios bem definidos, haja vista que a Empresa perdeu pontos no exercício passado no quesito de Resolutividade e até a data de conclusão deste Relatório a Ouvidoria não recebeu retorno para esse tópico.

Além disso, para potencializar a taxa de satisfação com o serviço de Ouvidoria, sugere-se que na próxima capacitação dos empregados seja empreendido esforços para trazer um técnico da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, para sensibilizar os mesmos, para que as respostas não sejam genéricas e sim pontuais. Quando as solicitações dos Manifestantes não possam ser atendidas que se justifique o motivo.

Para potencializar a participação dos Produtores Rurais de base familiar, que são atendidos pelos Escritórios Locais, com registros de Manifestações no Sistema de Ouvidoria, no final do exercício de 2019, foram atuados vários processos conforme apresentado abaixo e tendo em vista que devido a ocorrência da Pandemia até a presente data não se obteve retorno de nenhum Escritório.

Desta maneira, com o término do teletrabalho, esta Assessoria de Ouvidoria sugere à Direção da Empresa que reforce a solicitação contida nos seguintes autuados, para maximizar as demandas de Ouvidoria:

ITEM	PROCESSO	UNIDADE ADMINISTRATIVA
01	00072-00004122/2019-86	Escritório de São Sebastião
02	00072-00004121/2019-31	Escritório de Planaltina
03	00072-00004123/2019-21	Escritório de Sobradinho,
04	00072-00004108/2019-82	Escritório de Tabatinga
05	00072-00004109/2019-27	Escritório de Taquara
06	00072-00004110/2019-51	Escritório de Jardim
07	00072-00004111/2019-04	Escritório de Rio Preto
08	00072-00004112/2019-41	Escritório de Gama
09	00072-00004113/2019-95	Escritório de Vargem Bonita
10	00072-00004114/2019-30	Escritório de Ceilândia
11	00072-00004116/2019-29	Escritório de Alexandre Gusmão
12	00072-00004117/2019-73	Centro
13	00072-00004233/2019-92	Escritório de Pípiripau
14	00072-00004118/2019-18	Escritório de PAD/DF
15	00072-00004119/2019-62	Escritório de Paranoá
16	00072-00004115/2019-84	Escritório de Brazlândia
17	00072-00002156/2019-36	Todas as Unidades da Empresa

É o Relatório.

Orlando Paula Moreira Filho

Assessoria de Ouvidoria

Chefe

GALERIA DE IMAGENS

ANEXO ÚNICO

Registro fotográfico Aniversário da Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural

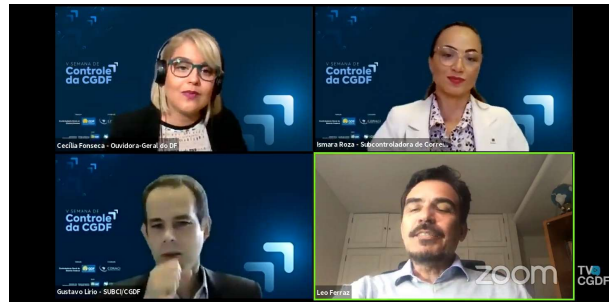




DIA DO OUVIDOR



V SEMANA DE CONTROLE DA CGDF



EMATER-DF

FALE COM A OUVIDORIA

Estamos aqui para ouvi-lo e buscar soluções para os problemas identificados

Caso você perceba desrespeito aos protocolos de segurança dentro da empresa, entre em contato com a Ouvidoria. Veja os canais que estão disponibilizados para a sua comodidade:

QUER FALAR COM A EMATER-DF?

PELA OUVIDORIA VOCÊ PODE FAZER:

 Elogio	 Denúncia
 Sugestão	 Reclamação
 Solicitação	 Informação

CANAIS DE ACESSO:



OUVIDORIA
www.oux.df.gov.br

TELEFONE: 162
LIGAÇÃO GRATUITA (CELULAR/FIPE)

7h às 21h - segunda a sexta
8h às 18h - fins de semana e feriados

OUVIDORIA



**Qual é a sua
dúvida?**

PROCURE A OUVIDORIA - TELEFONE 162 - REGISTRE A SUA MANIFESTAÇÃO

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"

Parque Estação Biológica, Ed. Sede EMATER-DF - Bairro Asa Norte - CEP 70770-915 - DF

(61) 3311-9375

00072-00001120/2021-50

Doc. SEI/GDF 61128241