

Relatório de Gestão

do

4º Trimestre

2023

**OUVIDORIA ESPECIALIZADA
EMATER-DF**



Acesso à
Informação



EMATER-DF

Secretaria da Agricultura,
Abastecimento e
Desenvolvimento Rural do DF



Relatório de Atividades

Referência: 4º Trimestre 2023

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Daniel Alves Lima

Ouvidor-Geral: Cecília Souza Fonseca

Secretário de Estado de Agricultura: Fernando Antonio 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)

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.

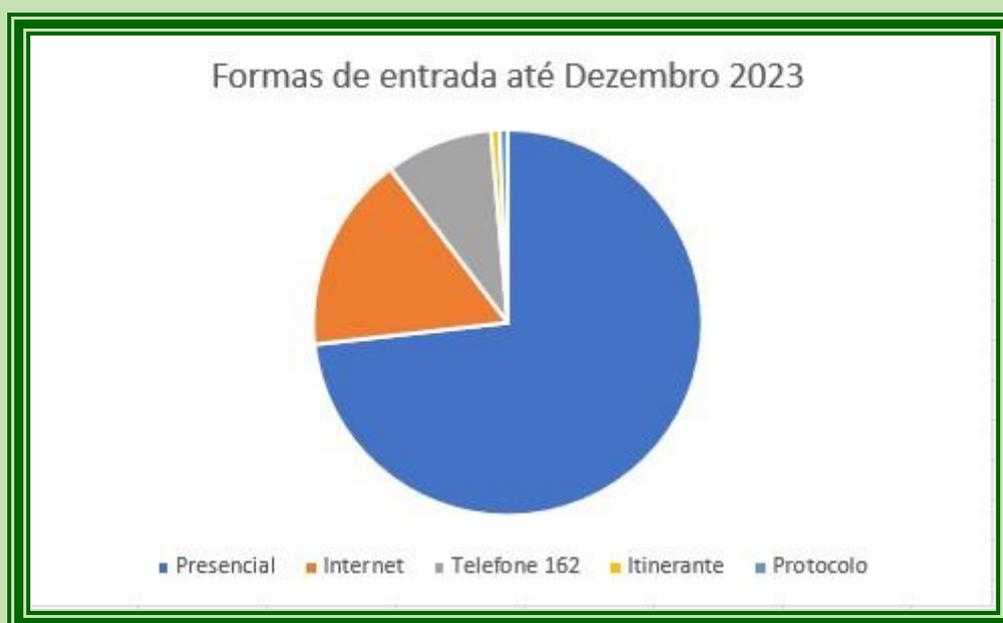


4. INFORMAÇÕES DA OUVIDORIA.

4.1 • TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA RECEBIDAS, ASSIM COMO O QUANTITATIVO MENSAL DESSES REGISTROS - COMPARATIVO - EVOLUÇÃO MENSAL



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



4.3 • TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA, POR CLASSIFICAÇÃO ATÉ DEZEMBRO/2023 (RECLAMAÇÃO, SOLICITAÇÃO, DENÚNCIA, ELOGIO, INFORMAÇÃO E SUGESTÃO)



4.4 • ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA DA OUVIDORIA DO ÓRGÃO ATÉ DEZEMBRO 2023.



4.5 • RANKING DE ASSUNTOS DE OUVIDORIA MAIS RECORRENTES E DEMANDADOS DO ÓRGÃO ATÉ O MÊS DE SETEMBRO 2023.



4.6 • INDICADORES DE PERFORMANCE DE OUVIDORIA - COMPARATIVO 1º, 2º, 3º E 4º TRIMESTRE 2023.





4.7 • OUTRAS AÇÕES DE OUVIDORIAS REALIZADAS NO QUARTO TRIMESTRE/2023

4.7.1 - Abertura da Exposição Cartas de Serviços, Ouvidoria, Lei de Acesso à Informação e Lei Geral de Proteção de Dados durante o Evento de Natal com a Ouvidoria, no dia 15/12/2023.



Observação: A abertura do evento ocorreu de forma restrita, devido ao problema de energia elétrica.

4.7.2- Participou da 4ª Reunião da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, ocorrida no dia 17 de novembro/2023, no auditório do Corpo de Bombeiros Militar do DF, momento em que



ocorreu a 8ª edição do Concurso de Melhores Práticas em Ouvidoria Pública, cuja premiação foi entregue durante a Jornada SIGO-DF: Resultados 2023.

4.7.3- Participou da Reunião sobre o Curso Governança de Serviços com aula magna ocorrida no auditório da FEPECS, no dia 10 de novembro.



4.7.4- Participou do 3º Encontro da Rede de Controle da Gestão Pública do Distrito Federal, promovido pela Controladoria-Geral do Distrito Federal, ocorrida no auditório da Polícia Civil do Distrito Federal, no dia 05/12/2023.

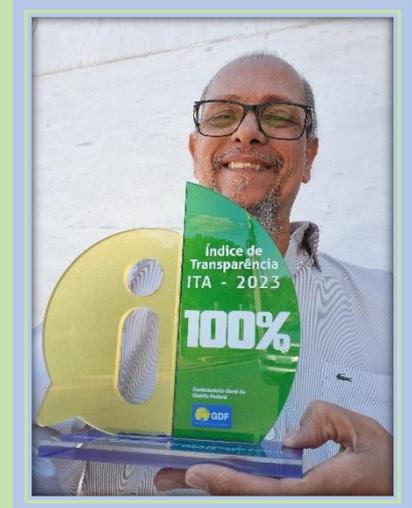
4.7.5- Participou do Evento de Combate à Corrupção, da Controladoria-Geral do DF, no auditório da Câmara Legislativa do Distrito Federal (CLDF), nos dias 06 e 07/12/2023, momento em que a Emater-DF recebeu o troféu referente aos 100% de Transparência Ativa e Passiva.



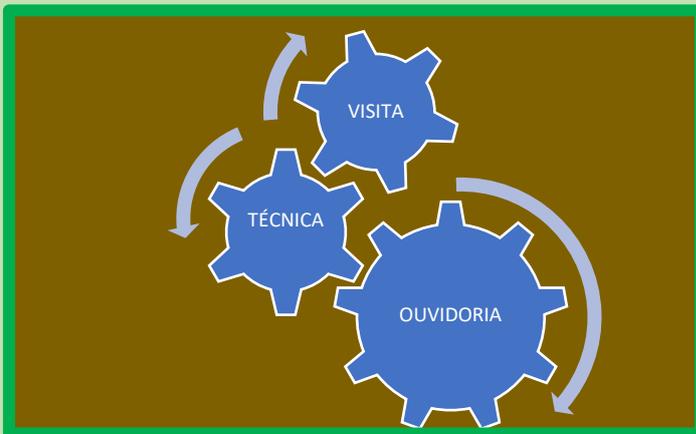
A novidade deste índice é que agora ele passa a avaliar não apenas o cumprimento da transparência ativa, mas também o cumprimento da transparência passiva, que é quando o cidadão solicita informações ao governo.



Na Emater-DF a transparência ativa é acompanhada pela Autoridade de Monitoramento da LAI, já o Sistema de Acesso à Informação referente à transparência passiva é de responsabilidade da Ouvidoria.



Observação: Recebimento da premiação 100% de Transparência.



4.7.6- Realizou visitas técnicas as seguintes unidades da Emater Central: Gerência de Pessoal - GEPES; Unidade de Monitoramento da LAI-ULAI; Gerência de Agricultura Urbana - GEURB; Centro de Formação Tecnológica e Desenvolvimento

Profissional - CEFOR; Coordenadoria de Operações – COPER; Gerência de

Normatização e Recursos Humanos – GENRH 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.

O Projeto de Valorização dos Empregados e Empregadas da Emater-DF vem sendo desenvolvido pela Ouvidoria e pelo Comitê de Integridade, Conformidade e Gestão de Riscos.

Tal Projeto visa sensibilizar os demais integrantes da EMATER DF para à manutenção da excelência no atendimento ao Cidadão e a Cidadã e por fim obter a melhoria do serviço público.

Os registros de elogios continuaram liderando o ranking das tipologias e representaram até o quarto trimestre de 2023 o percentual de 52,24%.

Além disso, continua vigente 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 até o quarto trimestre 198 (cento e noventa e oito) manifestações de elogios, demonstrando a satisfação dos assistidos pela Empresa, conforme demonstrativo por classificação a seguir:

6• TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELOS SISTEMAS DE OUVIDORIA E SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO.

QUADROS DEMONSTRATIVOS - PERCENTUAL DE MANIFESTAÇÕES POR TIPOLOGIA E ASSUNTOS NO QUARTO TRIMESTRE/2023 (SISTEMAS SIC / OUV-DF DA PLATAFORMA PARTICIPA-DF):

TOTAL GERAL DE MANIFESTAÇÕES NOS DOIS SISTEMAS = 140 (CENTO E QUARENTA), CONFORME SEGUE:

QUADRO DEMONSTRATIVO POR ASSUNTOS - TIPOLOGIA NO QUARTO TRIMESTRE/2023

SISTEMAS SIC/OUV-DF		
ASSUNTO	QUANTIDADE NO 4º TRIMESTRE	PERCENTUAL
ELOGIO	86	61,43 %
RECLAMAÇÃO	07	5,00 %
SOLICITAÇÃO	19	13,57 %
INFORMAÇÃO	17	12,15%
DENÚNCIA	01	0,71 %
SUGESTÃO	09	6,43%
RECURSO	01	0,71%
TOTAL GERAL	140	100,00%

QUADROS DEMONSTRATIVOS - PERCENTUAL DE MANIFESTAÇÕES POR TIPOLOGIA E ASSUNTOS ACUMULADOS EM 2023 (SISTEMAS SIC / OUV-DF DA PLATAFORMA PARTICIPA-DF):

TOTAL GERAL DE MANIFESTAÇÕES NOS DOIS SISTEMAS NO EXERCÍCIO 2023 = 379 (TREZENTOS E SETENTA E NOVE), SENDO:

ELOGIO

QDE TIPOLOGIA	POR	QDE ACUMULADO 2023	POR	ASSUNTO	PERCENTUAL TIPOLOGIA
198 ELOGIOS		149 - Assistência técnica agrícola 25 - Serviços prestado por outro órgão) 09 - Servidor 10 - Visitas Técnicas 03 - Curso Profissionalizante 02 - Outros			52,24 %
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DE ELOGIOS: 198 (cento e noventa e oito)					

RECLAMAÇÃO

QDE TIPOLOGIA	POR	QDE ASSUNTO ACUMULADO 2023	POR	PERCENTUAL TIPOLOGIA
28 RECLAMAÇÃO		04 - Visitas Técnicas 07 - Assistência Técnica Agrícola 02 - Competência de outra esfera 02 - Feiras agrícolas 13 - Outros		7,39%
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DE RECLAMAÇÕES: 28 (vinte e oito)				

SOLICITAÇÃO

QDE TIPOLOGIA	POR	QDE ASSUNTO ACUMULADO 2023	POR	PERCENTUAL TIPOLOGIA
40 SOLICITAÇÃO		19- Assistência Técnica Agrícola 02 - Assessoramento agroindustrial) 19 - Outros		10,55%
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DE SOLICITAÇÕES: 40 (quarenta)				

INFORMAÇÃO

QDE TIPOLOGIA	POR	QDE POR ASSUNTO ACUMULADO 2023	PERCENTUAL TIPOLOGIA
84 INFORMAÇÃO		04 – Cadastro 04 – Agente público 07 – Transparência 04 – Ouvidoria 11 – Informação–Gestão, e acesso 17 – Carreiras e Concursos 05 – Outros em Pesquisa e Desenvolvimento 08 – Agricultura 02 - Assistência técnica agrícola 01 - Linhas de crédito rural 21 – Outros	22,17%
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DE INFORMAÇÕES: 84 (oitenta e quatro)			

SUGESTÃO

QDE POR TIPOLOGIA	QDE POR ASSUNTO ACUMULADO 2023	PERCENTUAL TIPOLOGIA
16 SUGESTÃO	13 - Assistência técnica 03 - Visitas técnicas	4,22%
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DE SUGESTÕES: 16 (dezesseis)		

DENÚNCIA

QDE POR TIPOLOGIA	QUANTIDADE POR ASSUNTO ACUMULADO 2023	PERCENTUAL DA TIPOLOGIA
03 DENÚNCIA	02 - Improbidade administrativa (não evidenciada) 01 - Falha em procedimento	0,79%
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DE DENÚNCIAS: 03 (três)		

RECURSO

QDE POR TIPOLOGIA	QDE POR ASSUNTO ACUMULADO 2023	PERCENTUAL TIPOLOGIA
10 RECURSO	01 - Gestão de meio ambiente 01 – Política Agrícola 03 – Agente público 05 - Outros	2,64%
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DE RECURSOS: 10 (dez)		

7• 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 2023

Item	Protocolo	Abertura	Assunto Detalhado	Situação/Análise Técnica
1	OUV-001576/2023	03/01/2023 13:32:28	Recuperação de equipamentos públicos - A Emater-DF não está autorizada a realizar a distribuição, nem tampouco a atualização do software rural-pró devido ao término da cooperação técnica com o proprietário. Caso haja o interesse do Cidadão em seu uso, sugerimos pesquisar na internet alguns sites que disponibilizam software de administração rural, pois não possuímos o contato com o proprietário. Responsável pela resposta COPER.	Respondida Improcedente
2	OUV-001579/2023	03/01/2023 13:36:29	Programas Sociais - A Emater-DF não está autorizada a realizar a distribuição, nem tampouco a atualização do software rural-pró devido ao término da cooperação técnica com o proprietário. Caso haja o interesse do Cidadão em seu uso, sugerimos pesquisar na internet alguns sites que disponibilizam software de administração rural, pois não possuímos o contato com o	Respondida Improcedente

			proprietário. Responsável pela resposta COPER.	
3	OUV-025793/2023	02/02/2023 16:38:05	<p>Visitas técnicas EMATER - Sobre senhora limpando banheiro masculino . Conforme despacho da Gerência de Conservação e Manutenção Predial, "a empresa Interativa responsável pela limpeza da Emater informou que a metade dos colaboradores efetivos da Equipe de limpeza e Conservação estão em gozo de férias, sendo disponibilizado , em sua maioria, para atendimento na empresa , de colaboradoras do sexo feminino para substituição de férias, o que ocasionou o referido fato."</p> <p>Diante do exposto pedimos desculpas pelo ocorrido e informamos que estamos trabalhando para evitar que o fato ocorrido se repita. Responsável pela resposta COAFI.</p>	Respondida Procedente
4	OUV-027154/2023	04/02/2023 15:20:03	<p>Invasão de Área Pública - Horta EQN 206/207 LT B ESCOLA PARQUE</p> <p>A Emater-DF não realiza atendimentos à área mencionada e esclareço que as denominadas hortas comunitárias presentes em áreas urbanas no Distrito Federal, necessitam de autorização prévia da Administração Regional da localidade, seguida da Secretaria de Agricultura, Abastecimento e Desenvolvimento Rural do Distrito Federal - SEAGRI e</p>	Respondida Improcedente

			da Companhia Imobiliária de Brasília - TERRACAP, seguindo a Lei Distrital nº 4772/2012 que dispõe sobre diretrizes para as políticas de apoio à agricultura urbana e periurbana no Distrito Federal." Responsável pela resposta COPER.	
5	OUV-065950/2023	20/03/2023 13:25:32	Assistência técnica agrícola - vazamento de dados - não é competência da Emater-DF - A Rota da Fruticultura é um programa interinstitucional coordenado pela CODEVASF e executado com o apoio da Emater-DF no âmbito do Distrito Federal e as inscrições são de competência da CODEVASF. Responsável pela resposta COPER.	Respondida Improcedente Competência de outra esfera
6	OUV-075727/2023	29/03/2023 10:23:23	Reclamação sobre Imóveis Funcionais Emater DF localizados no Núcleo Rural de Tabatinga – Os Imóveis são da Secretaria de Agricultura /SEAGRI. Responsável pela resposta COAFI.	Respondida Improcedente Competência de outra esfera
7	OUV-077011/2023	30/03/2023 11:46:34	Reclamação sobre Imóveis abandonados no St. Hoteleiro Sul Q. 2 Bloco F Loja 07/08 - Asa Sul, Brasília. A Emater-DF não possui imóvel nessa localidade. Responsável pela resposta COAFI.	Respondida Improcedente Competência de outra esfera
8	OUV-078998/2023	31/03/2023 18:11:31	Feiras agrícolas - Reclamação aquisição de tendas para Tabatinga. As tendas são de uso coletivo e não individual - Responsável COPER	Respondida Improcedente

9	OUV-079229/2023	01/04/2023 9:07:46	Quantidade de servidores no órgão, entidade pública - Reclamação sobre Imóveis Funcionais Emater DF localizados no Núcleo Rural de Tabatinga – Os Imóveis são da Secretaria de Agricultura /SEAGRI. Responsável pela resposta COAFI.	Respondida Improcedente Competência de outra esfera
10	OUV-083031/2023	05/04/2023 10:23:03	Visitas técnicas EMATER - Sobre Fossa com problemas - Realizada visita Técnica e orientado o Manifestante. Responsável pela resposta COPER.	Respondida Procedente
11	OUV-088470/2023	12/04/2023 9:06:11	Assistência técnica agrícola - Escritório Fechado em MG - Resp. COPER – A Emater não possui escritório nessa localidade. Responsável pela resposta COPER.	Respondida Improcedente Competência de outra esfera
12	OUV-101896/2023	26/04/2023 9:59:21	Feiras agrícolas - Reclamação aquisição de tendas para Tabatinga - Realizada visita técnica à propriedade e esclarecido que as tendas existentes na Emater-DF são para uso coletivo e não individual. Responsável pela resposta COPER.	Respondida Improcedente Resolvida
13	OUV-113724/2023	10/05/2023 6:57:54	Cartão do produtor rural - A Emater-DF, não atende os Municípios de Minas Gerais, onde está localizada Águas Formosas. Responsável pela resposta COPER.	Respondida Improcedente Competência de outra esfera
14	OUV-119793/2023	16/05/2023 9:32:42	Vigilância epidemiológica - Vacas Morrendo - Realizada Visita Técnica com recomendações. Responsável pela resposta COPER.	Respondida Procedente Com orientações ao Produtor

15	OUV-152559/2023	21/06/2023 9:26:08	<p>Denúncia de empresa fantasma -</p> <p>sobre clonagem de telefone foi esclarecido que não houve clonagem de telefones e que houve um entendimento equivocado do ocorrido. Primeiramente a funcionária citada é sim do quadro de empregados permanentes da Emater-DF, Karina Leite Guimarães, Médica Veterinária, lotada no escritório local de Sobradinho, a outra citação é da Sra. Maria Roseli de Freitas, agricultora familiar, atendida pela EMATER-DF. Responsável pela resposta COPER.</p>	<p>Respondida</p> <p>Improcedente</p> <p>entendimento equivocado</p>
16	OUV-159345/2023	28/06/2023 12:29:38	<p>Competência de outra esfera - Horta com problema.</p> <p>Após avaliação, ficou confirmada que essa Horta não é acompanhada por esta Empresa e desta maneira estamos encaminhando o assunto por meio do processo nº 00072-00002359/2023-17 para que aquela Administração Regional tome as providências. Responsável pela resposta COPER.</p>	<p>Respondida</p> <p>Improcedente</p> <p>Competência de outra esfera</p>
17	OUV-166897/2023	06/07/2023 16:22:31	<p>Assistência técnica agrícola</p> <p>Manifestante registrou reclamação contra a EMATER de SÃO SEBASTIÃO DF, informando que foi negada a entrega cópia da sua documentação que esta</p>	<p>Respondida</p> <p>Improcedente</p> <p>LGPD</p>

			sobre a guarda da EMATER em pasta e arquivo. Mesmo entregando os documentos solicitados o manifestante ainda permaneceu inconformado, mesmo sendo informado que a entrega dos documentos só poderiam ocorrer após confirmada a sua identidade, com visita àquela unidade da Empresa.	
18	OUV-169870/2023	11/07/2023 7:26:31	Assistência técnica agrícola Manifestante registrou reclamação anônima com relação ao atendimento de servidor da Emater -DF.	Respondida Procedente Empregado foi orientado
19	OUV-200618/2023	15/08/2023 20:21:23	Agilidade em Processo. Manifestante Quer saber o que foi compensado no seu processo, já que não tem nenhuma dívida com o GDF. O Assunto não diz respeito à Emater-DF.	Respondida Improcedente Competência de outra esfera
20	OUV-204190/2023	20/08/2023 6:00:06	Assistência técnica agrícola Manifestante informa que se identificou e solicitou que fosse enviado toda a documentação que a emater ja fez para ele. Porém, reclama que a emater não enviou a documentação. Observação: a identificação não pode ser virtual.	Respondida Improcedente LGPD

21	OUV-228661/2023	18/09/2023 14:13:15	<p>Falha em procedimento do órgão, entidade pública</p> <p>Reclama sobre a entrega da Carteirinha do Produtor Rural.</p> <p>A Unidade de atendimento, esclareceu que a mesma não pode ser emitida porque não existe produção na propriedade.</p>	<p>Respondida</p> <p>Improcedente</p> <p>Para ser Produtor tem que estar ativo</p>
22	OUV-241834/2023	02/10/2023 23:48:00	<p>informações referente a demora na resposta quanto ao pedido de associação no CFTA (Conselho Federal dos Tecnicos Agrícolas), segundo eles precisam de mais informações referente o curso em questão Técnico em Agropecuária, porém a instituição repassou que o curso é legalizado, foi publicado no Diario Oficial, Aprovado pelo MEC. Gostaria de uma orientação como proceder diante deste fato, visto que para exercer a profissão precisa da carteira profissional.</p> <p>Resposta:</p> <p>Como a EMATER-DF não tem autonomia junto às ações do Conselho Federal de Técnicos Agrícolas (CFTA), sugerimos verificar diretamente naquele conselho sobre a demora do seu registro tendo em vista que não informou qual foi a unidade que concluiu seu curso, não podemos opinar sobre a sua regularidade junto ao MEC.</p>	<p>Respondida</p> <p>Improcedente</p> <p>Competência de outra esfera</p>

23	OUV- 243849/20 23	04/10/202 3 16:21:03	Denuncia que presidiários em liberdade condicional estão realizando lavagem de carros particulares do lado da empresa EMATER. utilizando agua e energia da empresa EMATER	Respondida Improcedente Competência de outra esfera
24	OUV- 265487/20 23	30/10/202 3 13:15:16	<p>Reclamação ar Condicionado na sala do evento do Dia Internacional da Mulher Rural promovido pela Emater-DF</p> <p>Foram muito prestativos e solícitos neste evento de mulheres, mas o ar condicionado estragado acabou atrapalhando o desempenho e entendimento das mulheres.</p> <p>Resposta:</p> <p>Informamos que já foi informada a gerência responsável pela manutenção predial acerca da necessidade de novos aparelhos de ar condicionado para esta sala, o que será atendido em uma próxima aquisição de equipamentos.”</p>	Respondida Procedente Será adquirido o equipamento
25	OUV- 276118/20 23	13/11/202 3 13:02:20	<p>Eventos, encontros e seminários deveriam ser realizados em locais com acessibilidade.</p> <p>Hoje, infelizmente não pude participar do encontro de Queijeiros para Rota Queijo DF, realizada aqui no prédio Sede, devido à escada, meio indispensável de subir para o salão.</p> <p>Resposta:</p>	Respondida Procedente Prédio passará por reforma

No momento, não dispõe de ambiente para realização de atividades coletivas no térreo do prédio. O único ambiente que dispõe para realização de diversas atividades coletivas, como cursos, reuniões, encontros, e outros similares é na Unidade Didática de Agroindústria, onde há uma sala que comporta até 40 pessoas. E esta sala está localizada no 1° (primeiro) andar, cujo acesso é por meio de escadas somente, e por ser uma área que passou a ser usada a partir de abril deste presente ano, ainda precisa de reforma para adequar o prédio quanto a acessibilidade. Estamos ciente, desde o início que o local passou a ser utilizado, que este não está acessível a todas as pessoas, mas diante da necessidade de termos um espaço para realização das atividades e assim cumprir a agenda de compromissos junto aos beneficiários e ao governo, o estamos utilizando enquanto a gestão da empresa busca recursos para reforma do prédio. Ressalta-se que no térreo há dois espaços de auditórios, os quais estão em condições inapropriadas de utilização e que também será reformado quando houver a disponibilização de recursos para tal. Quanto ao Encontro de Queijeiros, a organização deste poderia ter informado, no convite de divulgação, que o local de realização seria

			no primeiro andar e que não havia elevador para acesso à sala, quanto a isso foi uma falha e ficamos no compromisso de ter mais atenção quanto a essa informação."	
26	OUV-291106/2023	01/12/2023 14:13:29	<p>Denuncia Emater do Núcleo Rural aguara de Planaltina. Informa que tem direito um benefício do INSS, auxílio maternidade rural referente a empresa familiar do seu esposo, teve bebe há 6 meses e até o momento não recebeu seu auxílio, pois não consegue atendimento na Emater. Reclama principalmente da caixa do local, pois é a responsável pela solicitação e não dá entrada no benefício. Está tentando solicitar desde quando o bebê tinha 24 dias de nascimento. Já foi ao local várias vezes onde é mal atendida e humilhada.</p> <p>Resposta:</p> <p>Informo que a manifestante não possui cadastro na Emater-DF, desta forma não possuímos histórico, dados e arquivos para auxílio quanto aos benefícios do INSS para produtores ou trabalhadores rurais. Neste caso, a manifestante deve procurar o órgão responsável - INSS, diretamente para abertura de processo.</p> <p>Esclareço que, o órgão responsável - INSS solicita histórico de atividades rurais para comprovação</p>	<p>Respondida</p> <p>Improcedente</p> <p>Competência de outra esfera</p>

			<p>de direitos aos benefícios sociais. Estamos à disposição para, caso a manifestantes se enquadre nas categorias de produtora ou trabalhadora rural, compareça ao escritório local mais próximo da Emater-DF, munida de documentos pessoais e documento comprobatório de propriedade rural ou vínculo para possível cadastro e atendimentos futuros.</p>	
27	OUV-297042/2023	08/12/2023 14:43:55	<p>Programa do Senar/Ematerdf</p> <p>Resposta:</p> <p>Tendo em vista que não nos informou o que foi que aconteceu para dar prosseguimento ao seu atendimento, nem respondeu a nossa pergunta, estamos encerrando o seu atendimento.</p> <p>Vale salientar que observamos que Vossa Senhoria registrou um elogio sobre o mesmo assunto e talvez tenha um um registro equivocado, mas se não foi, por favor registre outra Manifestação.</p>	<p>Respondida</p> <p>Registro equivocado.</p> <p>Não procede</p>
28	OUV-304809/2023	19/12/2023 8:04:36	<p>empresa Emater que não oferece segurança para seus funcionários, gambiarra, foi furtado cabos de energia e foi realizado gambiarra para os funcionários trabalhar presencial, tem cabos de energia soltos no local. PARQUE ESTAÇÃO</p>	<p>Respondida</p> <p>Improcedente</p>

		<p>BIOLÓGICA EDIFÍCIO SEDE EMATER</p> <p>Resposta:</p> <p>A Gerencia de Manutenção e Conservação Prédial discorre que a segurança dos empregados da EMATER-DF NUNCA foi colocada em risco e que a atuação da equipe técnica é moldada na ética e normativas.</p> <p>Dito isso, deixa-se claro que todos os procedimentos adotados seguiram procedimentos técnicos e normativos, no que tange, as instalações elétricas. Sendo assim, repudia-se o termo "gambiarra" adotado para qualificar os serviços desta gerencia.</p>	
--	--	---	--



O Quadro Demonstrativo acima, demonstra que nem todas as reclamações foram procedentes, e das 28 (vinte e oito) apresentadas apenas 07 (sete), que representam 25%, 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.

Reforça-se, mais uma vez, que as ações desenvolvidas em prol da qualidade do serviço público refletiram de maneira positiva nos Indicadores de Gestão e demais registros, demonstrados ao longo desse Relatório de Gestão, lembrando que o cidadão utiliza os canais da Ouvidoria como forma de controle e oportunidades de melhoria para as referidas ações da Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural do Distrito Federal.

Cabe salientar que o papel da Ouvidoria vai além do quantitativo das demandas. A análise qualitativa das possíveis falhas auxilia a Instituição na tomada de decisões para a devida prestação dos serviços públicos. O acolhimento eficiente do cidadão e do servidor/empregado é primordial para o desenvolvimento das atividades com excelência.

Este é o Relatório que submetemos a Presidência da Emater-DF, para conhecimento e posterior aprovação, com envio à 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

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

(+) Ampliado devido à necessidade;

(#) transferido para o mês de julho;

(*) Calendário da Ouvidoria-Geral DF – Inscrições realizadas com sucesso para os cursos obrigatórios;

(§) Aguardando liberação da Ouvidoria-Geral do DF, conforme processo número 00072-00001759/2022-16, devido a alteração da marca da ouvidoria;

(**) Início em dezembro e publicação em janeiro.

Observação: Com as devidas adequações o Cronograma estabelecido para execução em 2023 foi cumprido, com as ressalvas a cima.

DIVERSOS MEIOS PARA ATENDER VOCÊ!

1. Registre sua manifestação
pela internet

2. Ligue 162

3. Atendimento presencial



Sua Manifestação
Contribuirá para a
Melhoria dos Serviços
prestados pela
Emater-DF

ENTRE EM CONTATO COM A

Ouvidoria

Faça Valer **SUA VOZ**



Acesso à
Informação



EMATER-DF

Secretaria da Agricultura,
Abastecimento e
Desenvolvimento Rural do DF

