

# RELATÓRIO DE GESTÃO DO 4º TRIMESTRE 2022



OUVIDORIA  
ESPECIALIZADA  
EMATER-DF

Brasília-DF, dezembro 2022



Acesso à  
Informação



**OUVIDORIA**  
www.ouvidoria.df.gov.br

**EMATER-DF**

Secretaria da Agricultura,  
Abastecimento e  
Desenvolvimento Rural  
do DF



**Governador:** Ibaneis Rocha

**Secretário de Estado Controlador-Geral do Distrito Federal:** Daniel Alves Lima

**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

**Diretora-Executiva:** Loiselene Trindade da Rocha

**Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação:** Rosane da Costa Fernandes/Maria Cristina Firmino da Mota

**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**". (destaque não do original).

## 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>.

Agora o serviço de ouvidoria conta com novo sistema para registro e acompanhamento de manifestações, o Participa DF.

Nele, você acessa, em uma conta única, esses dois serviços: o Ouv-DF (Sistema de Ouvidoria) e o e-SIC DF (Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão).

E a partir do dia 7 de dezembro 2022, os interessados podem acessar os dois sistemas em um único endereço ⇒ [www.participa.df.gov.br](http://www.participa.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 de Informação ao Cidadão.

Agora o serviço de ouvidoria conta com novo Sistema para registro e acompanhamento de manifestações, o Participa-DF. Lançado dia 07 de dezembro 2022, no salão Branco do Palácio do Buriti, e os interessados podem acessar o Sistema clicando no link a seguir ⇒ [www.participa.df.gov.br](http://www.participa.df.gov.br)

Foram realizadas melhorias para oferecer mais facilidades e informações aos manifestantes.

### 3.2. Atendimento presencial

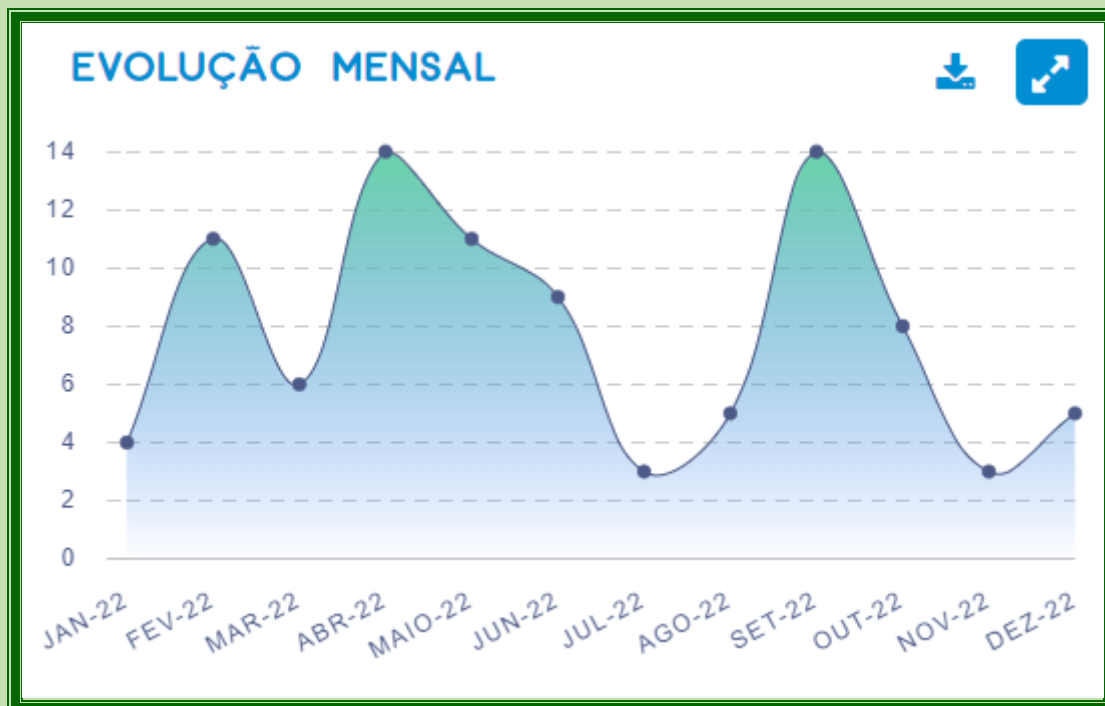
A Ouvidoria possui uma sala próxima à Recepção da Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural do Distrito Federal - EMATER-DF, destinada ao atendimento dos interessados em registrar as suas manifestações.

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

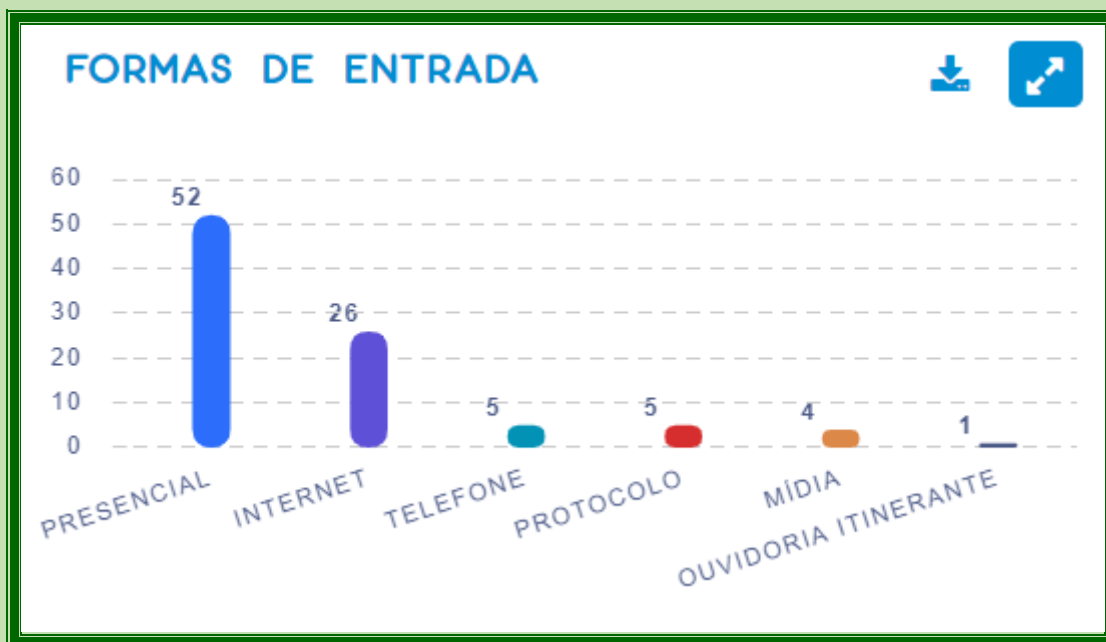


## 4. INFORMAÇÕES DA OUVIDORIA

### 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)

### Situação no 4º Trimestre 2022



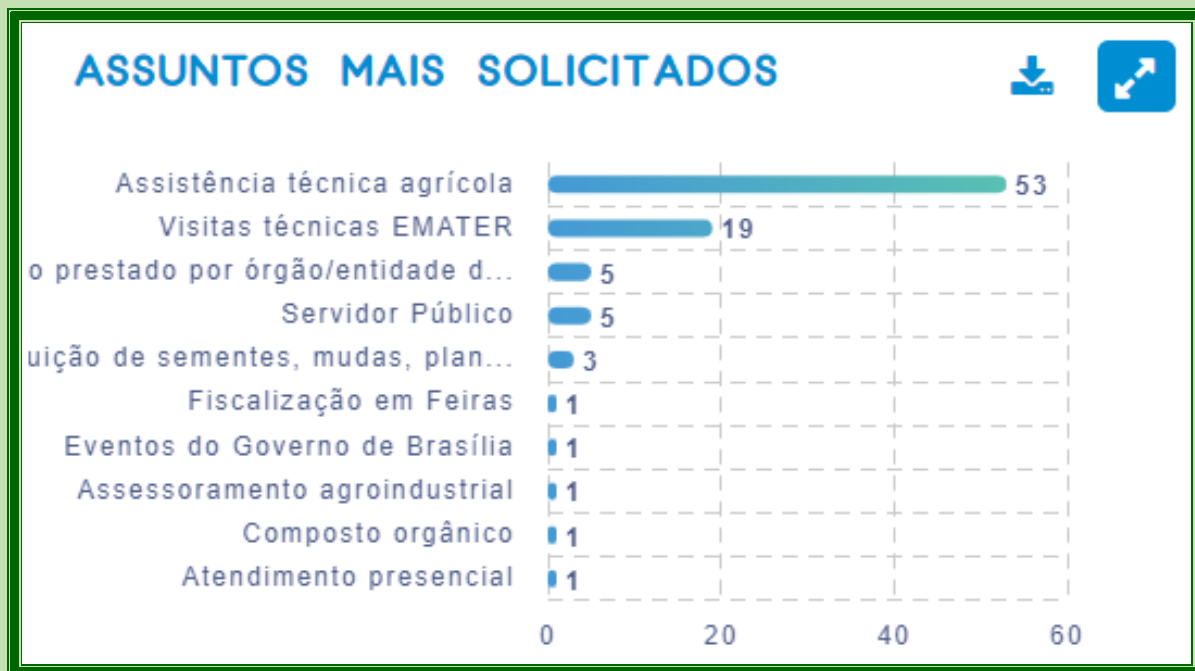
### Situação Acumulada até 31/12/2022



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

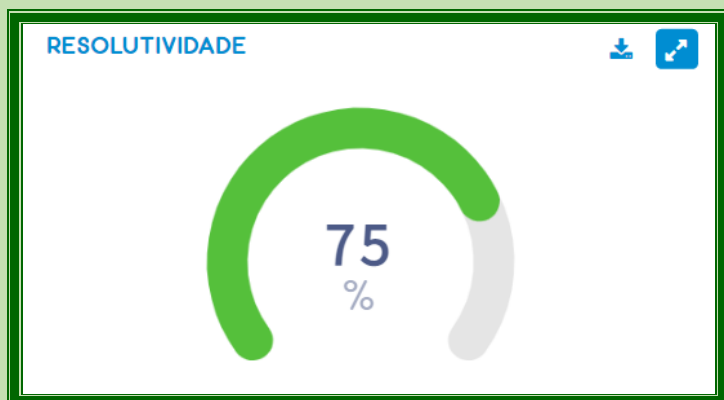


#### 4.5 • RANKING DE ASSUNTOS DE OUVIDORIA MAIS RECORRENTES E DEMANDADOS DO ÓRGÃO

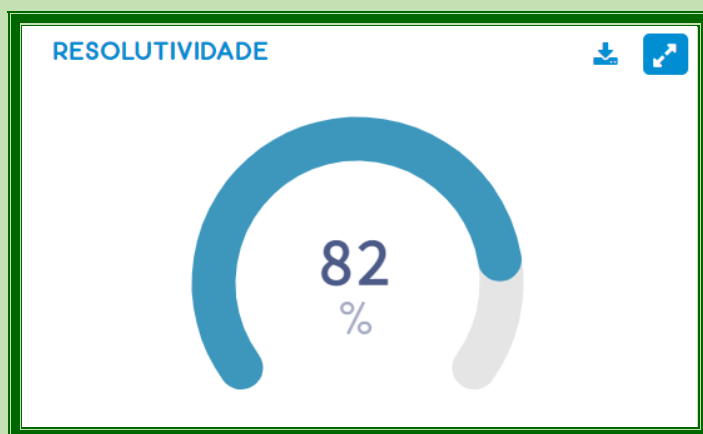


## 4.6 • ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE

Situação no 4º Trimestre 2022



Situação Acumulada até 31/12/2022



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

Situação no 4º Trimestre 2022

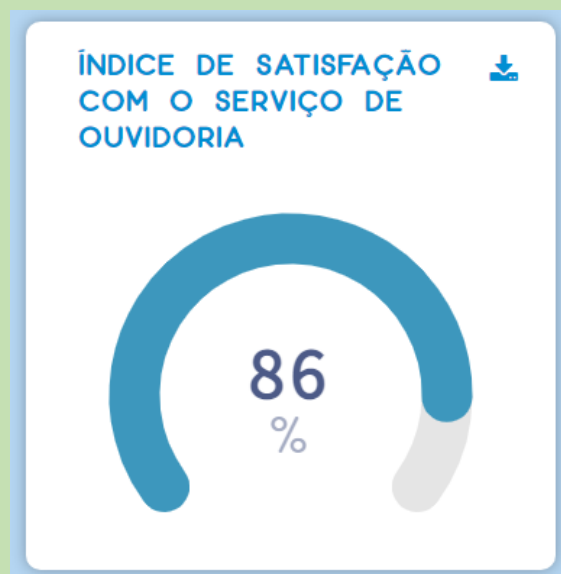
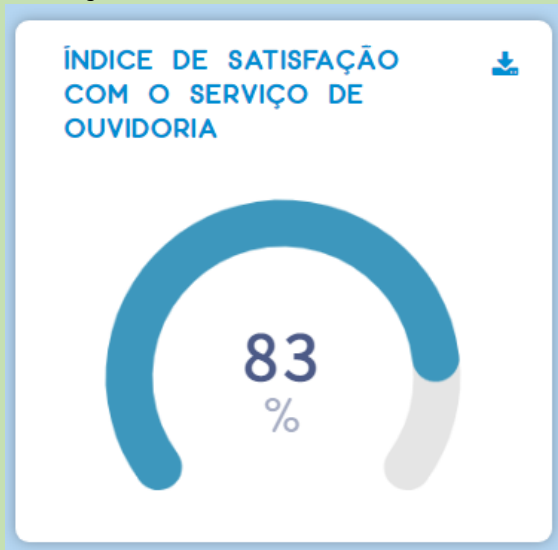


Situação Acumulada até 31/12/2022



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

Situação no 4º Trimestre 2022



Situação Acumulada até 31/12/2022

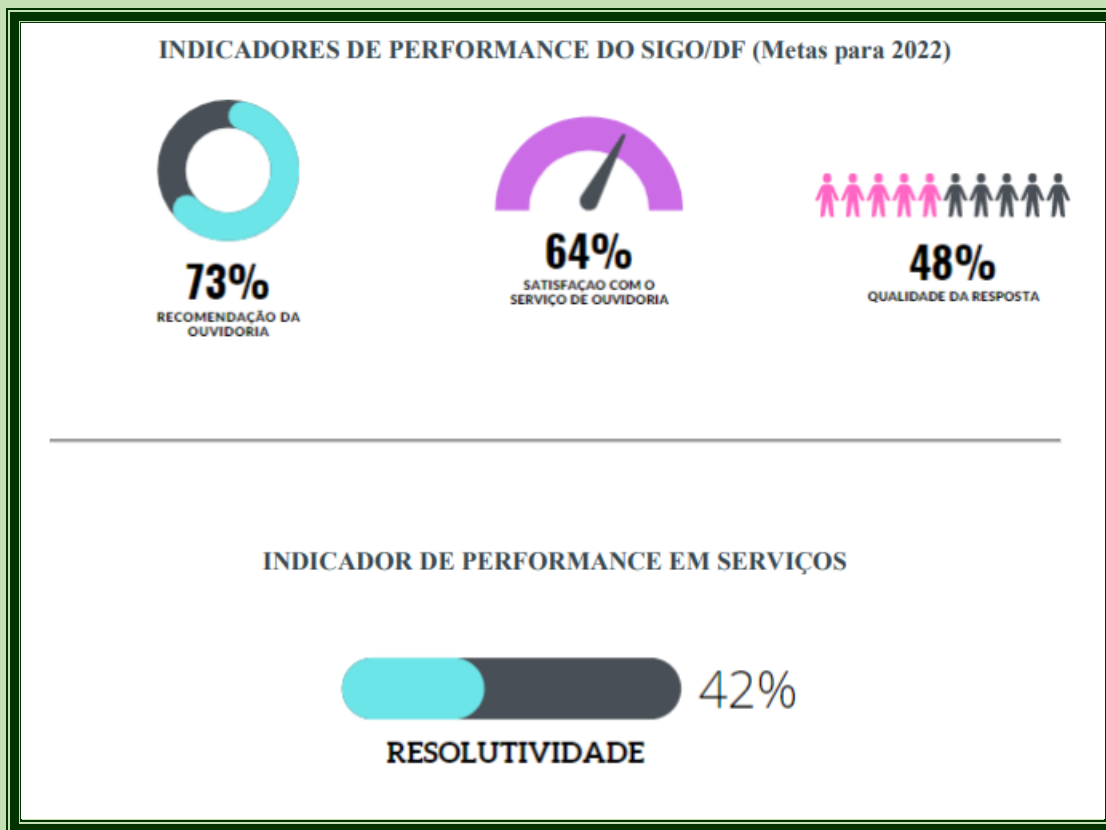
## 4.9 • ÍNDICE DE QUALIDADE DA RESPOSTA

Situação no 4º Trimestre 2022

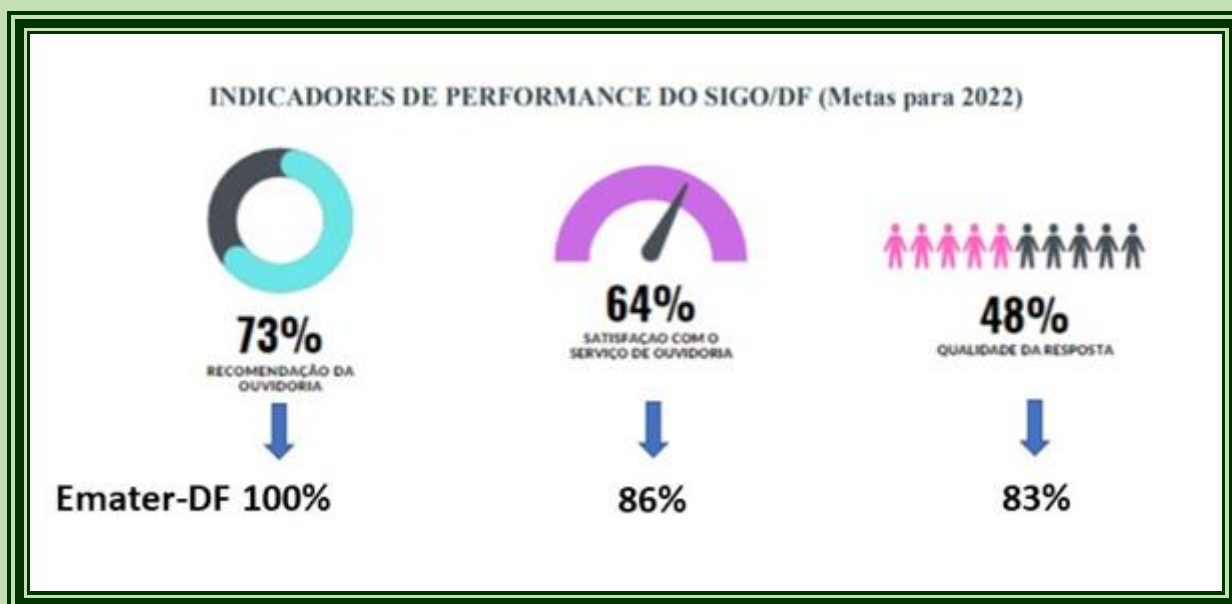


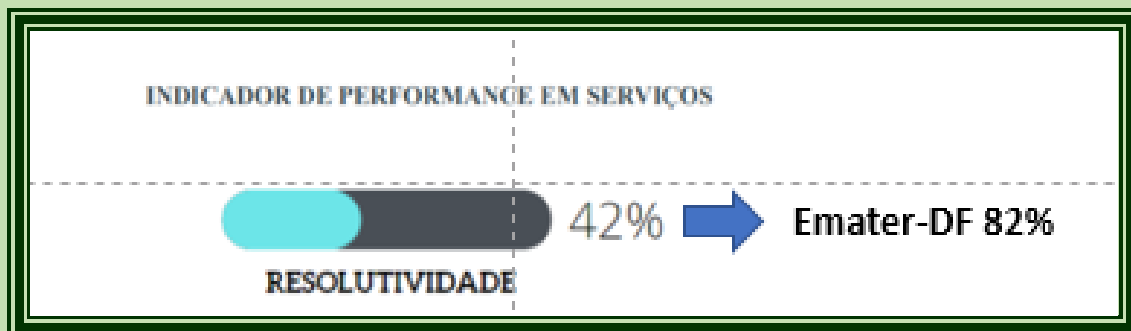
Situação Acumulada até 31/12/2022

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



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, no quarto trimestre 2022:





INDICADOR	META EMATER PARA 2022	ATINGIMENTO DA META ATÉ DEZEMBRO 2022
Recomendação de Ouvidoria	89 %	100%
Satisfação com o serviço de Ouvidoria	86%	86%
Qualidade da Resposta	82%	83%
Resolutividade	90%	82% (*)

(\*) Meta não atingida na previsão da Emater-DF, contudo, superior aos 42% estipulado pela Ouvidoria-Geral DF

#### 4.10 • OUTRAS AÇÕES DE OUVIDORIAS NO 4º TRIMESTRE 2022

4.10.1- Participou da Reunião Geral -SIGO/DF (Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, no dia 29 de novembro 2022) – Atuação das Ouvidorias da rede SIGO.

4.10.2- Participou do Seminário da Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural do Distrito Federal ocorrida no Auditório do Tribunal Contas Federal;

4.10.3- A Ouvidoria deu prosseguimento às campanhas de combate à pandemia ocasionada pelo coronavírus, sendo inclusive muito elogiada pelas ações, com registro no Sistema de Ouvidoria e arrecadou, pela quarta 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 presencial, ocorrida no dia 08 de dezembro 2022 para o lançamento do Fiscaliza DF, no auditório da Polícia Civil do DF;

4.10.5- Participou de visita técnica as seguintes unidades da Emater Central: Gerência de Contratos e Convênios, Assessoria de Comunicação; Gerência Financeira, Gerência de Material e Patrimônio e Gerência de Pessoal.

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

4.10.7 - Participou do Treinamento para o Novo Sistema Participa-DF que engloba a Ouvidoria e Acesso à Informação;

4.10.8– Participou da Capacitação presencial com tema Liderando no Setor Público, no período de 17 a 21 de outubro 2022;

4.10.9 – Participou do lançamento do novo Sistema Participa DF, no Palácio do Buriti, no dia 07 de dezembro 2022;

4.10.10– Participou da reunião do comitê gestor de acesso à informação da Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural - Emater-DF – no dia 22 de novembro 2022.

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

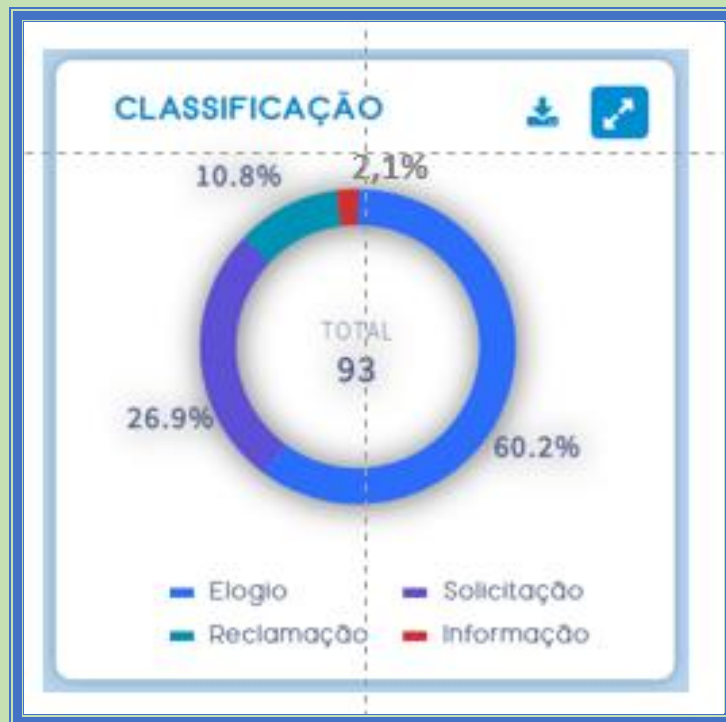
A Direção da Empresa sempre vem demonstrando esforços contínuos para apresentar ao Cidadão a solução dos problemas apresentados e inclusive são demonstrados pela quantidade de elogios registrados tanto para o corpo técnico quanto para a própria instituição.

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 4º trimestre de 2022 o percentual de 36,60%.

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, no terceiro trimestre 10 manifestações e no quarto trimestre 08 manifestações, totalizando 56 manifestações e em comparação com o mesmo período do ano anterior com 37 manifestações, representa o acréscimo de 51,35% demonstrando a satisfação dos assistidos pela Empresa, conforme apresentação por classificação obtida no painel de ouvidoria, não levando em conta os registros da Lei de Acesso à Informação, a seguir:

## PAINEL 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.

A Emater-DF, durante os últimos 5 anos foi, conseguiu alcançar 100% da transparência ativa. Desta forma, em dezembro de 2022, recebeu um certificado da Controladoria Geral do Distrito Federal pelos resultados alcançados.



**QUADROS DEMONSTRATIVOS - PERCENTUAL DE MANIFESTAÇÕES POR TIPOLOGIA E ASSUNTOS – ATÉ O QUARTO TRIMESTRE/2022 SISTEMAS E-SIC / OUV-DF/PARTICIPA-DF.**

TOTAL GERAL DE MANIFESTAÇÕES NOS TRÊS SISTEMAS = 153

**ELOGIO**

<b>QDE POR TIPOLOGIA</b>	<b>QDE POR ASSUNTO</b>	<b>PERCENTUAL TIPOLOGIA</b>
<b>56 - ELOGIO</b>	05 -Servidor Público (8,92%)	36,60%
	01 - Eventos do Governo de Brasília ( 1,79%)	
	01 - Competência de outra esfera ( 1,79%)	
	01 - Atendimento presencial ( 1,79%)	
	05 - Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF ( 8,92%)	
	13 – Visitas Técnicas ( 23,21% )	
	30 – Assistência Técnica Agrícola ( 53,58 %)	
<b>TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DE ELOGIOS: 56 ( Cinquenta e seis)</b>		

**RECLAMAÇÃO**

<b>QDE POR TIPOLOGIA</b>	<b>QDE POR ASSUNTO</b>	<b>PERCENTUAL TIPOLOGIA</b>
<b>10- RECLAMAÇÃO</b>	05 - Assistência Técnica Agrícola ( 50,00%)	6,53%
	01- Declaração de Produção Agrícola (10,00%)	
	02 - Distribuição de Sementes (20,00%)	
	01 - Falha em procedimento do órgão (10,00%)	
	01 - Visitas Técnicas ( 10,00%)	
<b>TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DE RECLAMAÇÕES: 10 (Dez )</b>		

## SOLICITAÇÃO

QDE POR TIPOLOGIA	QDE POR ASSUNTO	PERCENTUAL TIPOLOGIA
<b>25 - SOLICITAÇÃO</b>	01 – Assessoramento Agroindustrial ( 4,00%)	16,34%
	01 – Composto Orgânico ( 4,00%)	
	05 – Visitas Técnicas ( 20,00%)	
	17 – Assistência Técnica Agrícola (68,00%)	
	01 - Distribuição Sementes ( 4,00%)	
<b>TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DE SOLICITAÇÕES: 25 ( Vinte e cinco )</b>		

## INFORMAÇÃO

QDE POR TIPOLOGIA	QDE POR ASSUNTO	PERCENTUAL TIPOLOGIA
<b>59 – INFORMAÇÃO</b>	03 - Meio Ambiente (5,08 %)	38,56%
	06 - Pessoa, Família e Sociedade ( 10,17% )	
	01 - Assistência Técnica Agrícola (1,70 %)	
	12 - Agricultura, extrativismo e pesca (20,33%)	
	02 – Trabalho (3,39%)	
	02 - Ciência, Informação e Comunicação (3,39%)	
	33 - Outros ( 55,93% )	
<b>TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DE INFORMAÇÕES: 59 ( Cinquenta e nove )</b>		

## SUGESTÃO

QDE POR TIPOLOGIA	QDE POR ASSUNTO	PERCENTUAL TIPOLOGIA
<b>00 - SUGESTÃO</b>	-0-	-0-
<b>TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DE SUGESTÕES: 00 ( Zero )</b>		

## DENÚNCIA

QDE POR TIPOLOGIA	QUANTIDADE POR ASSUNTO/PERCENTUAL	PERCENTUAL DA TIPOLOGIA
00 - DENÚNCIA	-0-	-0-
<b>TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DE DENÚNCIAS: 00 ( Zero )</b>		

## RECURSO

QDE POR TIPOLOGIA	QDE POR ASSUNTO	PERCENTUAL TIPOLOGIA
03 - RECURSO	03 - Ciência, Informação e Comunicação ( 100% )	1,97%
<b>TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DE RECURSOS: 03 ( Três )</b>		





## Assuntos mais demandados até o 4º trimestre 2022



Assistência  
Técnica  
Agrícola  
1º  
(35%)



Visitas  
Técnicas  
Emater-DF  
2º  
(12%)



Agricultura,  
Extrativismo  
e pesca  
3º  
(08,%)

## TIPOS MAIS DEMANDADOS - TIPOLOGIAS ATÉ O 4º TRIMESTRE 2022



1º - Informação  
(38,15%)



2º - Elogio  
(37,00%)



3º - Solicitação  
(16,29%)

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



### Primeira Parte

AÇÃO (NOME)	EXECUÇÃO	EXECUÇÃO	EXECUÇÃO
	OUT	NOV	DEZ
Visitas Técnicas	Realizado	-0-	Visita Extra
Ações de comunicação e divulgação da Ouvidoria Interna	Realizado	Realizado	Realizado
Atualização da página da Ouvidoria Especializada	Realizado	Realizado	Realizado
Produção de material de divulgação	Extra	Extra	Extra
Melhoria Carta de Serviços da Emater-DF	-0-	-0-	-0-
Edição de materiais técnicos para exposição	Realizado	Realizado	Realizado
Dados Abertos	-0-	-0-	Realizado
Plantões da Ouvidoria WhatsApp	Realizado	Realizado	Realizado
Evento Anual		Iniciado	Realizado
Elogios/Divulgação	Realizado	Realizado	Realizado
Divulgação de Decretos, Leis e outros	Realizado	Realizado	Realizado

## Segunda Parte

AÇÃO (NOME)	EXECUÇÃO	EXECUÇÃO	EXECUÇÃO
	OUT	NOV	DEZ
Registro de Pesquisa de Satisfação	Realizado	Realizado	Realizado
Aprimorar o trabalho da Ouvidoria	Realizado	Realizado	Realizado
Capacitações	Realizado	Realizado	Realizado
Reuniões da Ouvidoria-Geral	Realizado	Realizado	Realizado
Maximizar os Registros de Manifestações para garantir a participação social	Realizado	Realizado	Realizado
Exposição de Trabalhos	Realizado	Realizado	Realizado
Adesivar veículos	Suspenso	Suspenso	Suspenso
Plano de Ação Anual	Realizado		
Relatório Ouvidoria	Realizado	-0-	-0-
Projetos de Ouvidoria	Em Execução	-0-	-0-
Relatório LAI e Anual Ouvidoria	Em andamento	Em andamento	Em andamento
Melhorias dos Índices de Performance	Realizado	Realizado	Realizado

## **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.

Desta maneira, a Ouvidoria Emater-DF sugere:

- 1- Para melhoria do Índice de Resolutividade, que a presidência da Empresa interceda junto à Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, no sentido de que seja disponibilizado no Sistema Participa-DF, a possibilidade de justificativa por parte da Área Técnica, todas as vezes em que o Manifestante informe que a sua Manifestação não foi resolvida;**
- 2- Submissão à Ouvidoria-Geral, para avaliar cada situação e quando possível restringir a avaliação negativa.**

**Tudo isso, para que a Empresa não fique prejudicada no quesito Resolutividade, pois, nem sempre é possível atender à solicitação.**

Nos quatros trimestres não foram encontradas falhas e apenas deram entrada, no sistema de Ouvidoria, dez reclamações.

Este é o Relatório que submetemos a Presidência da Emater-DF, para conhecimento e posterior aprovação, se assim o ajuizar, com devolução a esta Ouvidoria para repasse à Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, bem como o seu encaminhamento à Assessoria de Comunicação – ASCOM, para disponibilização no Site da Empresa ( Banner de Ouvidoria – Relatórios).

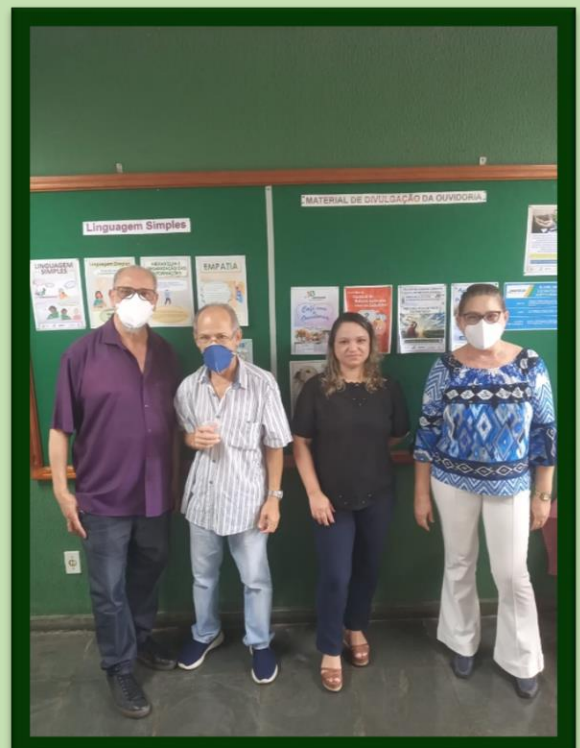
Orlando Paula Moreira Filho  
Assessoria de Ouvidoria

Chefe

# GALERIA DE FOTOS

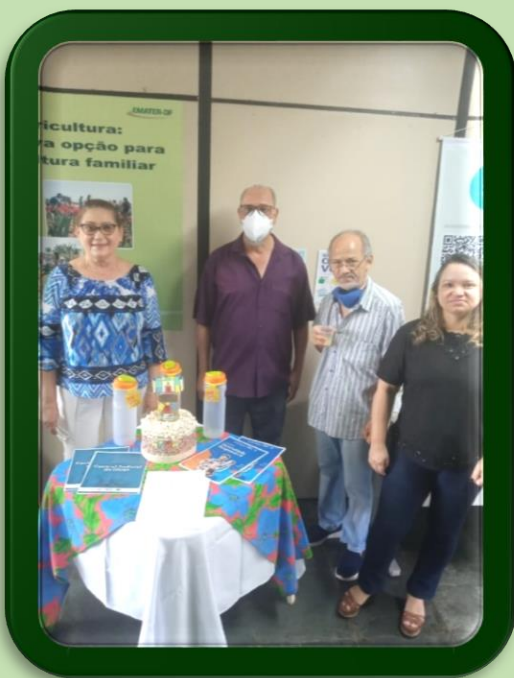


Abertura da Exposição





Café com a Ouvidoria – Abertura da Exposição





Campanha Arrecadação de Alimentos



Encerramento da Exposição



## Lançamento do Novo Sistema de Ouvidoria e Acesso à Informação – Participa DF



CONVITE

**LANÇAMENTO**

**DIA 7 DE DEZEMBRO**

Participa DF, novo sistema que reunirá em um só lugar e um só login os pedidos de acesso à informação e os registros de Ouvidoria do GDF.

**< ParticipaDF >**

Horário: 10h | Local: Salão Branco do Palácio do Buriti  
Mais informações: [institucional@cg.df.gov.br](mailto:institucional@cg.df.gov.br)  
Acesse: [@cgdfoficial](https://twitter.com/cgdfoficial) [Instagram](https://www.instagram.com/cgdfoficial) [Facebook](https://www.facebook.com/cgdfoficial)

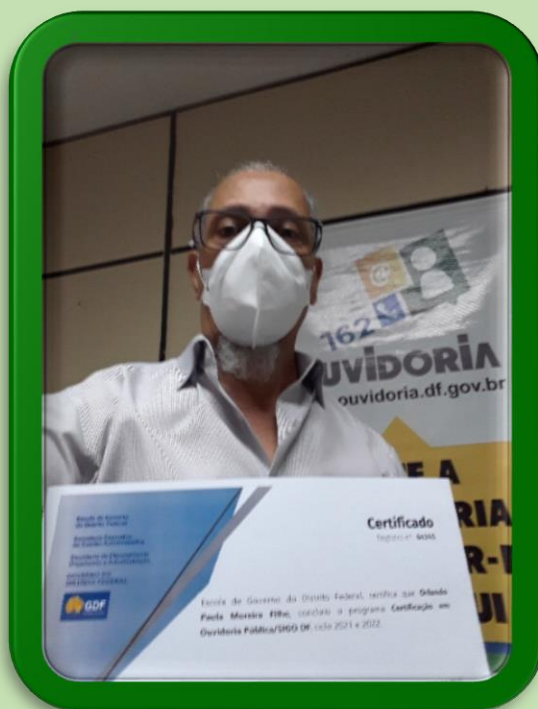
Controladoria-Geral do Distrito Federal 







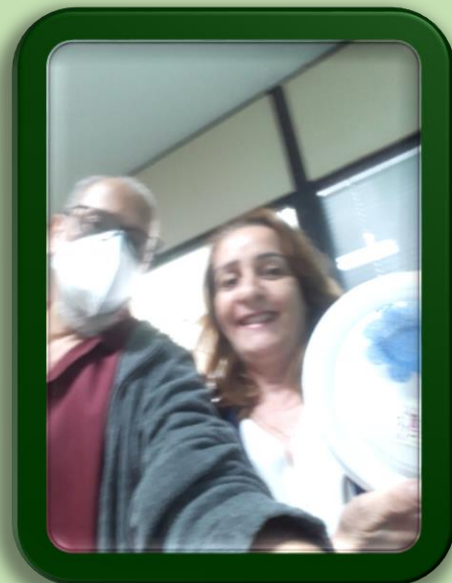
**Reunião com a Ouvidoria-Geral do Distrito Federal**



**Ouvidor Emater-DF recebe Certificação em Ouvidoria**



Visitas Técnicas





Visitas Técnicas



Guia para auxiliar o cidadão a participar ativamente do combate à corrupção no âmbito do DF.