

# RELATÓRIO DE GESTÃO DO 1º TRIMESTRE 2023

OUVIDORIA ESPECIALIZADA  
EMATER-DF

Brasília-DF, março de 2023



Acesso à  
Informação



EMATER-DF

Secretaria de Agricultura,  
Abastecimento e  
Desenvolvimento Rural do DF



**PERÍODO: 1º/01 A 31/03/2023**



**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

**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 de Ouvidoria pela internet.***

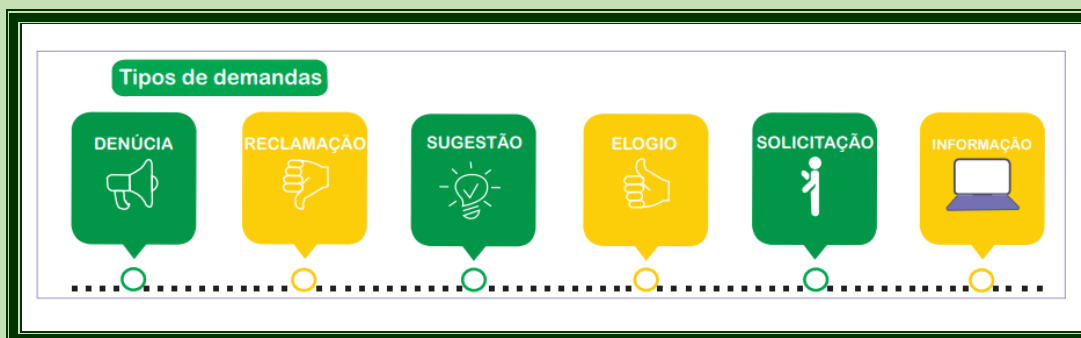
Você pode registrar e acompanhar suas manifestações via internet no endereço eletrônico <http://www.ouv.df.gov.br>.

### ***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.

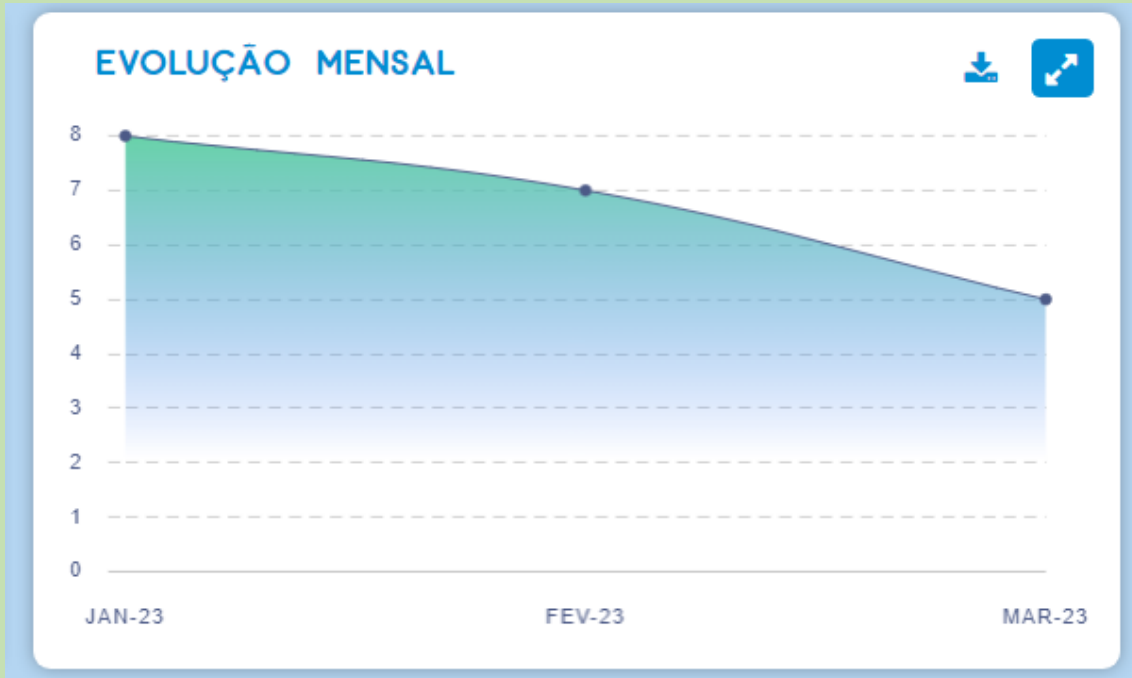
##### 3.2.Atendimento presencial

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.

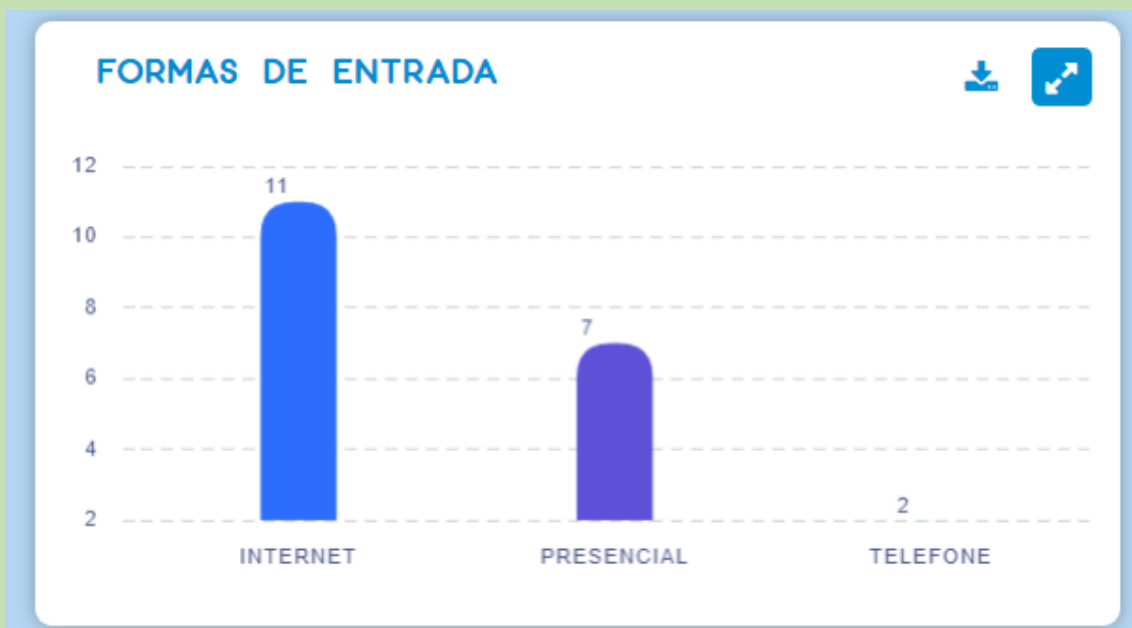
O Horário de atendimento ao público é: de Segunda à Sexta – 09h às 11h e 13h às 16h.

## 4. INFORMAÇÕES DA OUVIDORIA

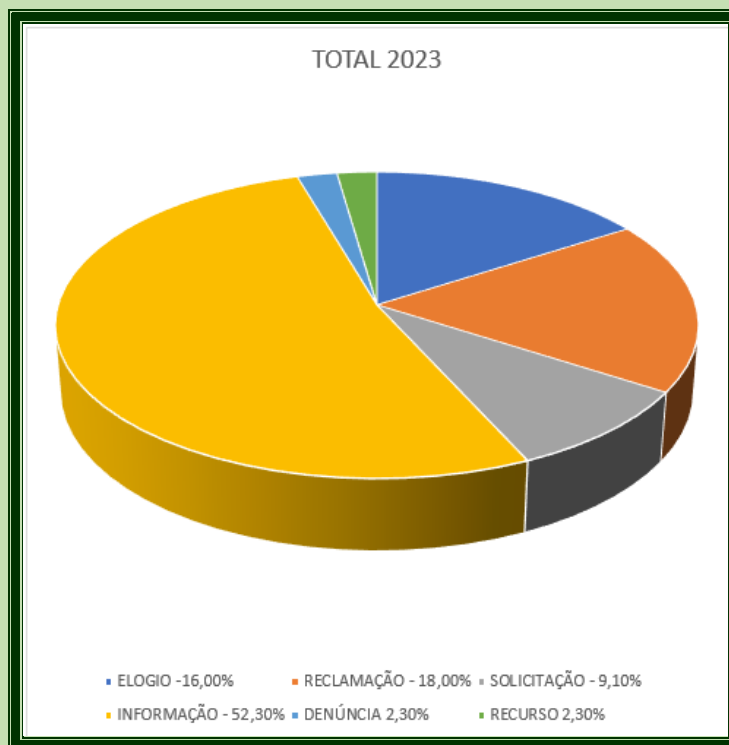
### 4.1 • TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA UNIDADE OUVIDORIA, ASSIM COMO O QUANTITATIVO MENSAL DESSES REGISTROS



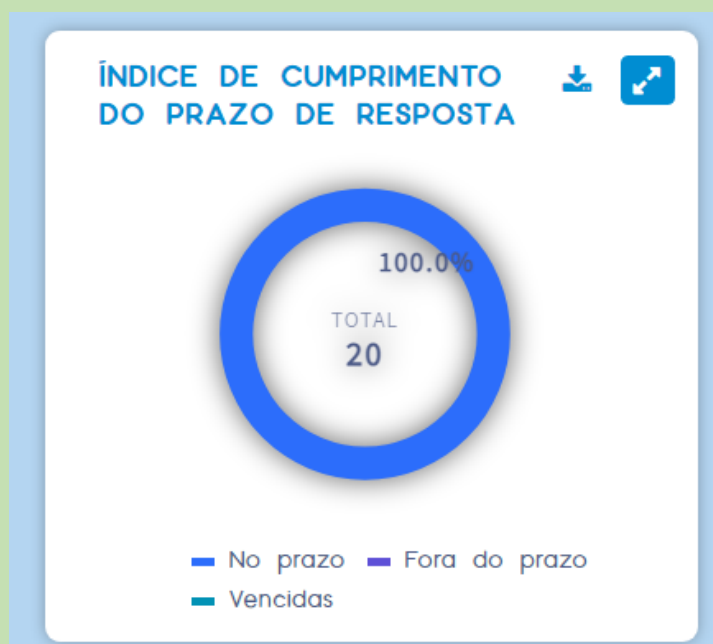
### 4.2 • TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ENTRADA (CENTRAL 162, SISTEMA, PRESENCIALMENTE E OUTROS)



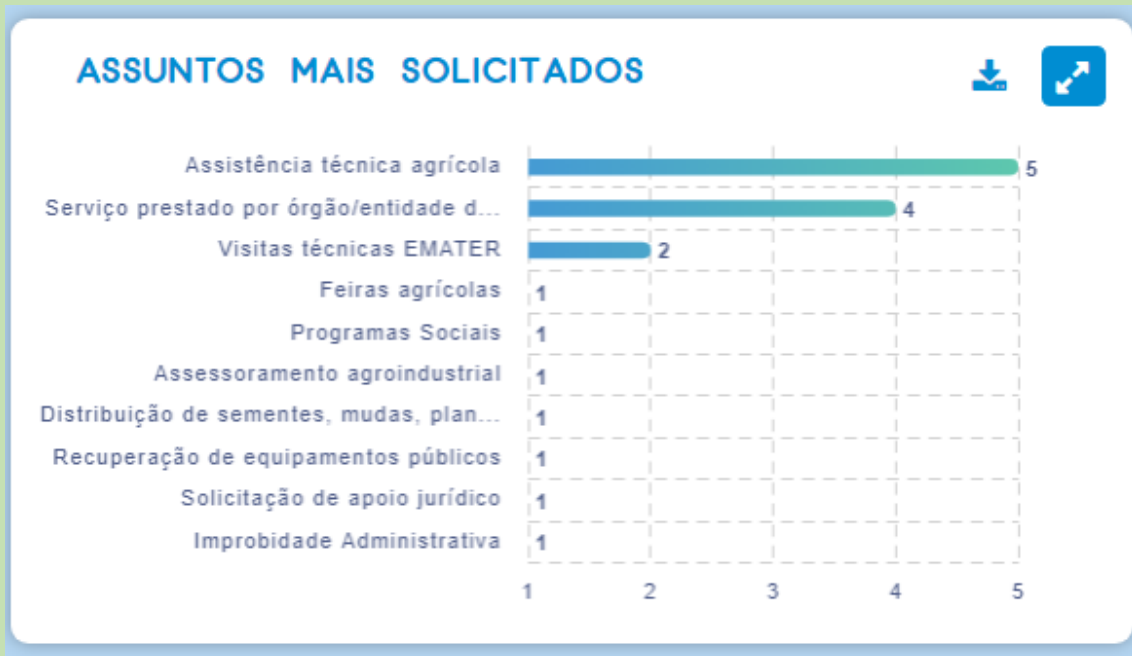
#### 4.3 • TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO (RECLAMAÇÃO, SOLICITAÇÃO, DENÚNCIA, ELOGIO, INFORMAÇÃO E SUGESTÃO)



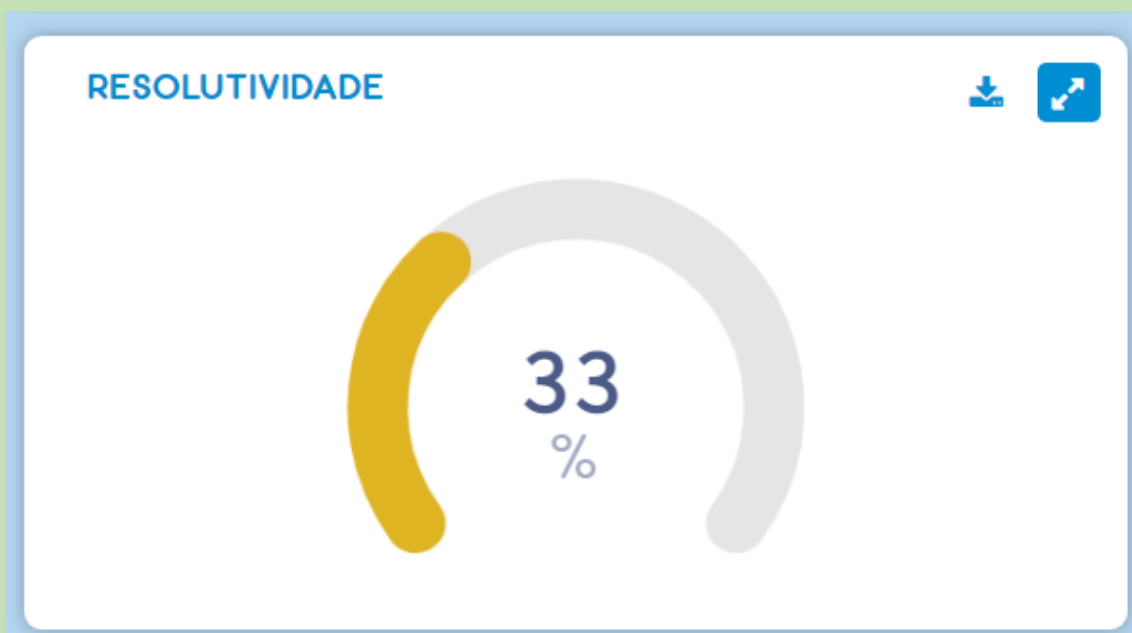
#### 4.4 • ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA DA OUVIDORIA DO ÓRGÃO



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



#### 4.6 • ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE





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



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



#### 4.9 • ÍNDICE DE QUALIDADE DA RESPOSTA



#### 4.10 • OUTRAS AÇÕES DE OUVIDORIAS TAIS COMO, OUVIDORIAS ITINERANTES, CAFÉ COM A OUVIDORIA, E DEMAIS AÇÕES/PROJETOS



4.10.1- Participou da primeira Reunião Geral SIGO/DF (Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, no dia 26 de janeiro 2022, no auditório da Polícia Militar do DF).

4.10.2- Participou das Reuniões de Planejamento da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, ocorridas nos dias 31 de janeiro e 08 de fevereiro 2023.

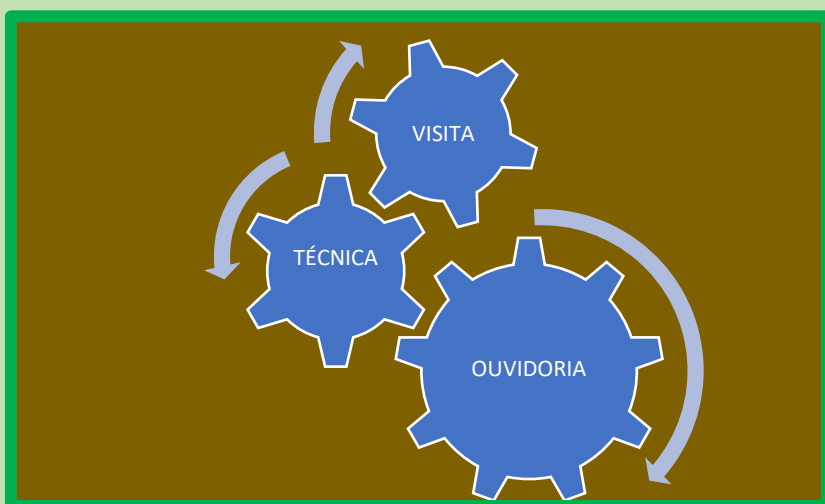
Nesse Particular, conforme disponibilizado no Processo 00480-00000488/2023-04, ocorreram 2 (duas) oficinas em formato de convocação e que se dedicaram, nos meses de janeiro e fevereiro de 2023, a promover a revisão do Plano Anual de Ouvidoria editado no mês de outubro 2022.



4.10.3- A Ouvidoria deu prosseguimento à campanha de combate à pandemia ocasionada pelo coronavírus, inclusive com arrecadação de gêneros alimentícios e produtos diversos destinados aos que se encontram em estado de vulnerabilidade, sendo inclusive muito elogiada pelas ações, com registro no Sistema de Ouvidoria.



4.10.4- A Ouvidoria Emater-DF esteve presente no evento em alusão ao Dia da Ouvidoria, ocorrido no dia 09 de março 2023, no auditório do Corpo de Bombeiros do Distrito Federal.



4.10.5- Realizou visitas técnicas as seguintes unidades da Emater Central: Gerência de Pessoal - GEPES e Unidade de Monitoramento da LAI - ULAI.

Prata da Casa

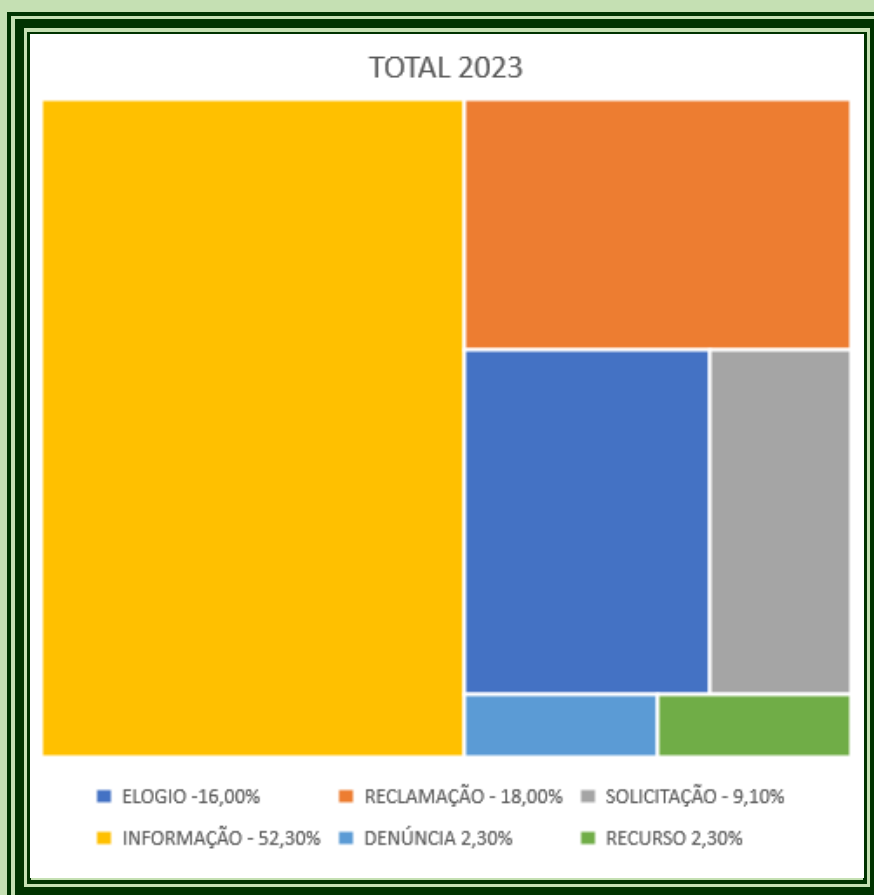
## 5 • PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NAS SOLUÇÕES DAS DEMANDAS DE OUVIDORIAS APRESENTADAS

A Direção da Empresa continua 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.

Os registros de elogios representaram no primeiro trimestre de 2023 o percentual de 16 % do total de Manifestações registradas.

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 52,30% de pedidos de informações e um índice expressivo de elogios, sendo computado, conforme relatado anteriormente, 16% de manifestações sobre o assunto, demonstrando a satisfação dos assistidos pela Empresa. Para as reclamações todas foram respondidas no prazo, conforme demonstrativo por classificação a seguir:



**6 • TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELOS SISTEMAS DE OUIDORIA E SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO, CONSTANTES DA PLATAFORMA PARTICIPADF.**

**QUADROS DEMONSTRATIVOS - PERCENTUAL DE MANIFESTAÇÕES POR TIPOLOGIA E ASSUNTOS – ATÉ O PRIMEIRO TRIMESTRE/2023**

**ELOGIO**

<b>QDE POR TIPOLOGIA</b>	<b>QDE POR ASSUNTO</b>	<b>PERCENTUAL TIPOLOGIA</b>
<b>07 - ELOGIO</b>	03 – Assistência técnica agrícola (42,85 %) 04 – Serviço prestado por outro órgão ( 57,15 %)	16 %
<b>TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DE ELOGIOS: 07 ( SETE)</b>		

**RECLAMAÇÃO**

<b>QDE POR TIPOLOGIA</b>	<b>QDE POR ASSUNTO</b>	<b>PERCENTUAL TIPOLOGIA</b>
<b>08- RECLAMAÇÃO</b>	02 - Visitas Técnicas ( 25 %) 01 - Assistência Técnica Agrícola (12,5 %) 01 - Recuperação de equipamento público (12,5 %) 01 - Programas Sociais (12,5 %) 01 - Invasão área públic (12,5 %) 01 - Competência outra esfera (12,5 %) 01 – Feiras agrícolas (12,5 %)	18 %
<b>TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DE RECLAMAÇÕES: 08 (OITO)</b>		

## SOLICITAÇÃO

QDE POR TIPOLOGIA	QDE POR ASSUNTO	PERCENTUAL TIPOLOGIA
<b>04 - SOLICITAÇÃO</b>	01 - Assistência Técnica Agrícola (25 %) 01 - Assessoramento agroindustrial (25 %) 01 - Distribuição de sementes (25 %) 01 – Solicitação apoio jurídico (25 %)	09,10 %
<b>TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DE SOLICITAÇÕES: 04 (QUATRO)</b>		

## INFORMAÇÃO

QDE POR TIPOLOGIA	QDE POR ASSUNTO	PERCENTUAL TIPOLOGIA
<b>23- INFORMAÇÃO</b>	01 - Agricultura (4,35%) 02 - Pesquisa e Desenvolvimento (8,69 %) 01 - Organização agrária (4,35 %) 19 - Outros (82,62 00%)	52,30%
<b>TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DE INFORMAÇÕES: 23 (VINTE E TRÊS)</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>		

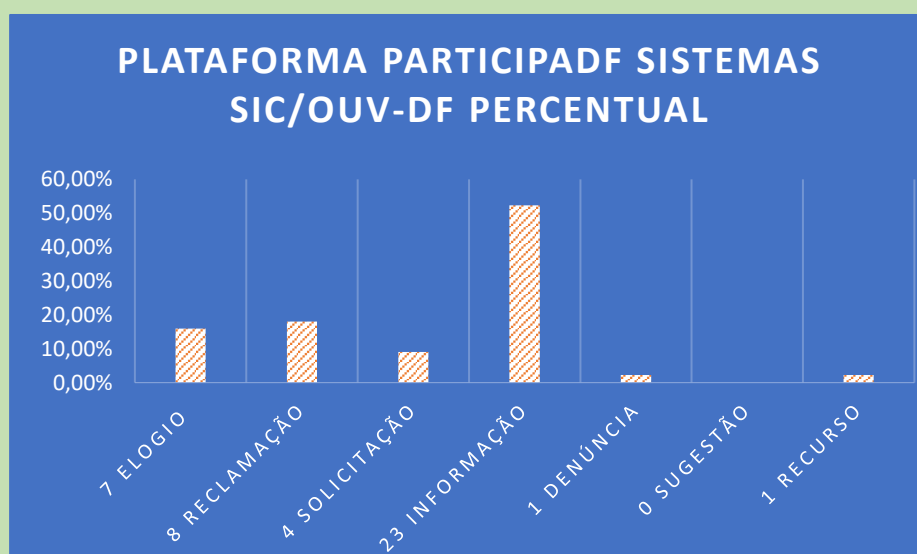
## DENÚNCIA

QDE POR TIPOLOGIA	QUANTIDADE POR ASSUNTO/PERCENTUAL	PERCENTUAL DA TIPOLOGIA
<b>01 - DENÚNCIA</b>	01 - Improbidade administrativa (100%)	2,30 %
<b>TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DE DENÚNCIAS: 01 ( Um)</b>		

## RECURSO

QDE POR TIPOLOGIA	QDE POR ASSUNTO	PERCENTUAL TIPOLOGIA
01 - RECURSO	01 – Outros em Administração (100%)	2,30%
<b>TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DE RECURSOS: 01 (UM )</b>		

PLATAFORMA PARTICIPADF SISTEMAS SIC/OUV-DF		
ASSUNTO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
ELOGIO	07	16,0%
RECLAMAÇÃO	08	18,0%
SOLICITAÇÃO	04	9,10%
INFORMAÇÃO	23	52,30%
DENÚNCIA	01	2,30%
SUGESTÃO	00	-
RECURSO	01	2,30%
TOTAL GERAL	44	100,00%





## **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 reforça e 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 ParticipaDF, 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.**

No primeiro trimestre não foram encontradas falhas e apenas deram entrada, no sistema de Ouvidoria 8 (oito) reclamações e foram devidamente respondidas no prazo.

Para a única denúncia registrada, após a avaliação da área técnica responsável e em atendimento à Portaria nº 341/2019 da Controladoria-Geral do DF, foi realizada a análise de mérito da Manifestação que concluiu pela ausência de elementos a fundamentar eventual desdobraimento apuratório.

Desta maneira, àquela Controladoria, construiu um modelo de matriz de responsabilização, a partir da qual se pode verificar a existência de pressupostos mínimos a justificar a referida apuração.

Por fim, entendeu a área técnica que o assunto podia ser abordado no Programa de Integridade da Emater-DF, cuja matriz de riscos de integridade tem como objetivo macro a previsão de medidas de prevenção, detecção, punição e remediação de atos desconformes com o arcabouço legal e com os princípios a serem observados pela administração pública, os quais, reforçou que são observados pela Empresa.

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



**SUGESTÃO**

**QUEREMOS  
OUVIR  
VOCÊ**



**ELOGIO**



**RECLAMAÇÃO**



**DENÚNCIA**



**SOLICITAÇÃO**



**OUIDORIA**



Acesso à  
Informação



**EMATER-DF**

Secretaria de Agricultura,  
Abastecimento e  
Desenvolvimento Rural do DF

