

A photograph of tomato plants with green, unripe fruit. The plants are in the foreground, and the background is a solid green color.

ELABORAÇÃO OUTUBRO 2025

PLANO DE AÇÃO DE OUVIDORIA EMATER-DF

2026

QUEM SOMOS

SECRETÁRIO

Rafael Borges Bueno

PRESIDENTE

Cleison Medas Duval

DIRETORA-EXECUTIVA

Loiselene Carvalho da Trindade

OUVIDORA - GERAL

Daniela Ribeiro Pacheco

OUVIDOR

Orlando Paula Moreira Filho

EQUIPE OUVIDORIA

Maria de Fátima Pereira



APRESENTAÇÃO

???

**POR QUE
FAZER UM
PLANO DE
AÇÃO?**



Justificativa

O presente Plano de Ação, Planejamento Anual, da Ouvidoria Seccional Emater-DF, para o exercício de 2026, objetiva proporcionar caminhos seguros para atingir as metas propostas e tem como principal objetivo a escuta sempre ativa, e a intermediação entre o cidadão/cidadã e neste caso específico com a Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural do DF, que atua no espaço Rural do DF, para promover o desenvolvimento econômico, social e ambiental da região, mantendo a excelência, em benefício da sociedade.

A busca sempre constante da melhoria de serviços públicos, perseguida pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal é estendida à Ouvidoria Seccional Emater-DF, que faz parte da Rede de Ouvidoria do Governo do Distrito Federal. Isso garante o cumprimento da nobre missão da Empresa, cujos índices de registro de elogios têm se mantido ao longo dos períodos, ou seja, em 2024 até meados do mês de outubro obteve 77% e em 2025, considerando o mesmo período, com 76% dos registros de Manifestações.

DIAGNÓSTICO

Evolução de Manifestações no Sistema de Ouvidoria Período de Janeiro a outubro

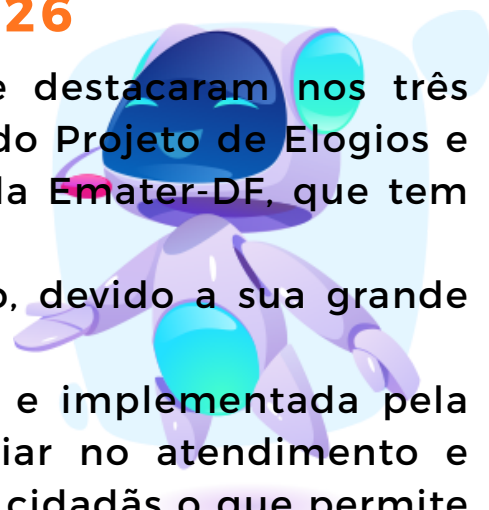
Tipologia	2023	2024	2025
Elogio	119	229	180
Reclamação	23	22	25
Solicitação	25	29	22
Sugestão	8	9	7
Denúncia	2	2	1
Informação	6	5	0

ANÁLISE E PROJEÇÃO PARA 2026

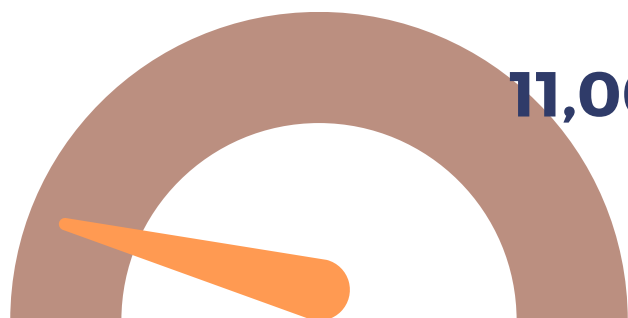
As entradas de Manifestações de Elogios se destacaram nos três últimos exercício. Isso permitiu a elaboração do Projeto de Elogios e Valorização dos Empregados e Empregadas da Emater-DF, que tem obtido excelentes resultados.

Para o exercício 2026 será mantido o Projeto, devido a sua grande repercussão.

A IZA é a inteligência artificial desenvolvida e implementada pela Ouvidoria-Geral do DF, em 2022, para auxiliar no atendimento e processamento das demandas dos cidadãos e cidadãs o que permite agilidade nos registros.



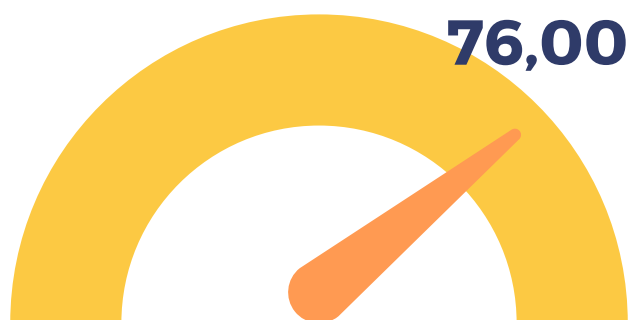
TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA ATÉ 15 DE OUTUBRO 2025



Reclamação



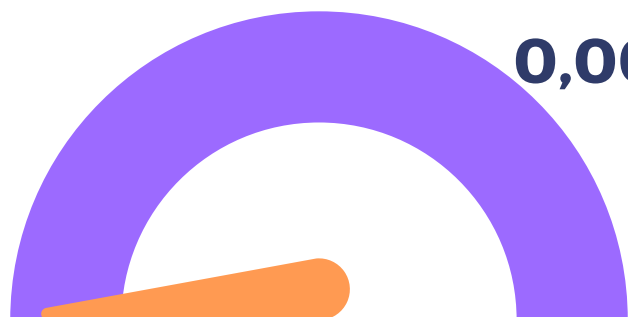
Solicitação



Elogio



Denúncia



Informação



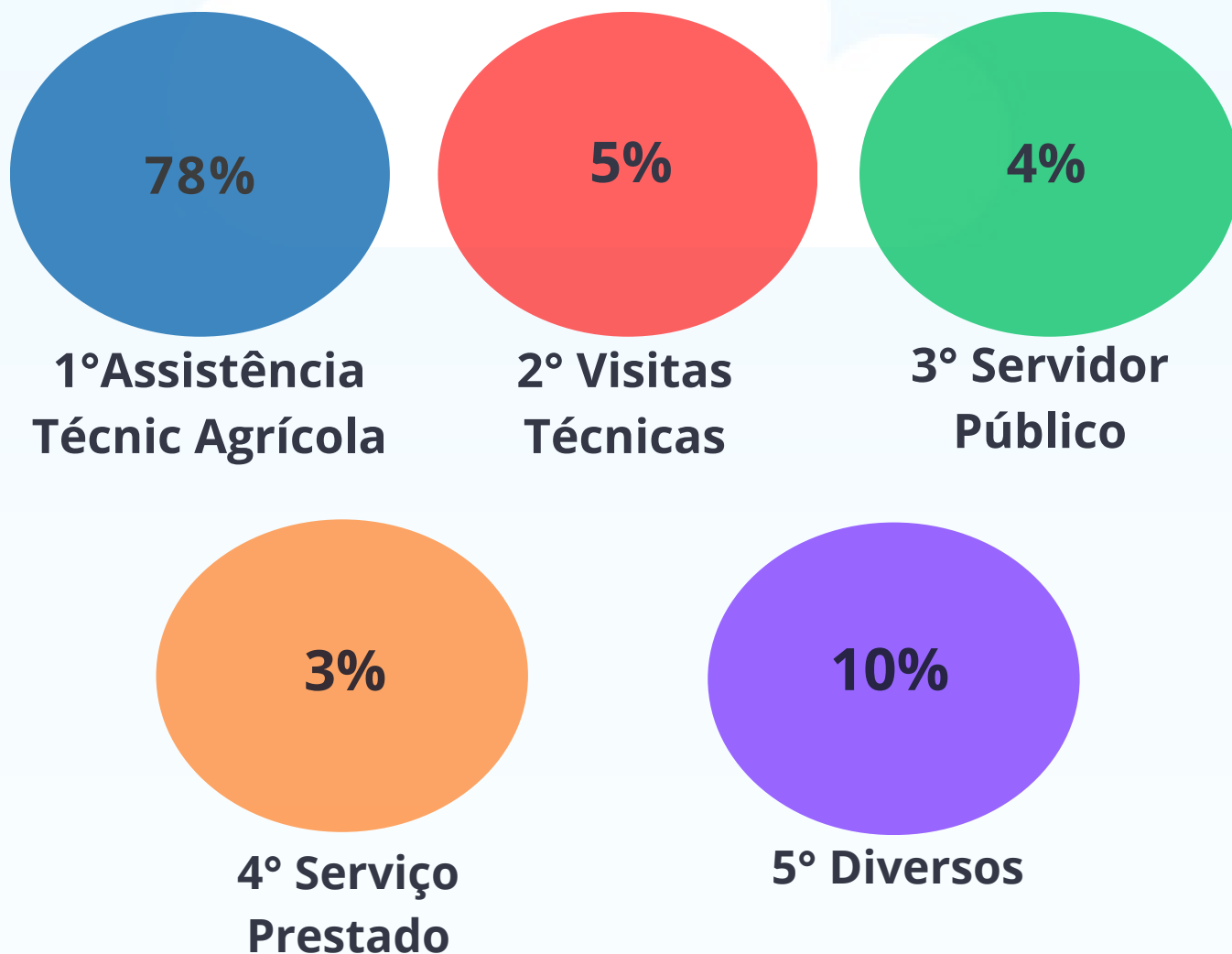
Sugestão

ANÁLISE E PROJEÇÃO PARA 2026

A Emater-DF está presente em todo o Distrito Federal, até mesmo nas localidades mais distantes, realizando um atendimento de excelência junto ao seu público e por isso recebe grande volume de elogios, conforme demonstrado nos gráficos acima, ou seja: 76% das manifestações são elogios.

A Empresa trabalha para que o seu público se sinta acolhido e obtendo a resposta das manifestações registradas, sempre no prazo estabelecido pela legislação vigente, cuja meta para 2026 é manter as respostas sempre dentro do prazo, bem como continuar desenvolvendo o projeto de elogios, com a valorização dos empregados e empregadas.

ASSUNTOS + DEMANDADOS ATÉ 15/10/2025



ANÁLISE E PROJEÇÃO PARA 2026

Dentro dos assuntos mais solicitados a Assistência Técnica Agrícola continua em primeiro lugar no Ranking, ou seja obteve um total de 183, contra os 241 registrados no exercício de 2024.

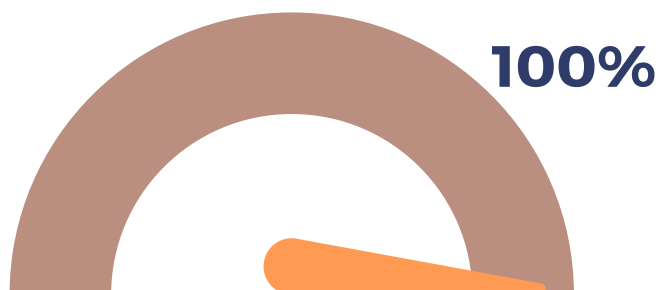
Os demais assuntos solicitados nos registros de Manifestações se encontram em menor escala de representatividade.

Isso garante que a missão da Empresa está sendo bem cumprida, cuja visão é ser referência em Assistência Técnica e Extensão Rural e essencial ao Desenvolvimento da Sociedade.

Assim sendo, para o exercício de 2026, a Ouvidoria manterá os esforços para a manutenção do ranking.

INDICADORES ATÉ 15 DE OUTUBRO 2025

Satisfação com atendimento



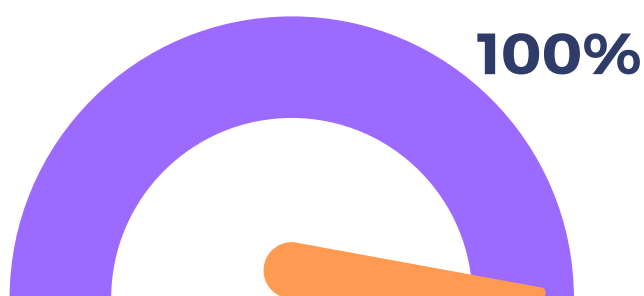
Satisfação com a ouvidoria



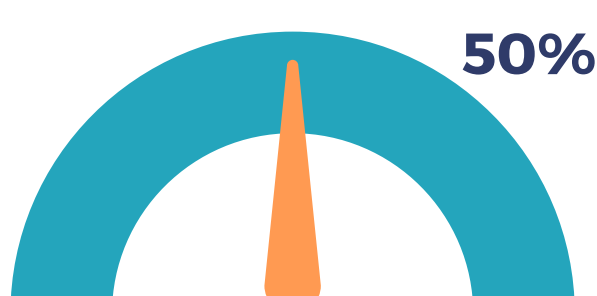
Qualidade da resposta



Satisfação com o sistema



Recomendação



Resolutividade

ANÁLISE E PROJEÇÃO PARA 2026

Com as ações executadas em 2025, todos os percentuais estimados ficaram além dos programados e apenas a Resolutividade ainda não atingiu a meta anual que é de 65%.

Para o exercício 2026, será perseguida a meta de 50%, conforme será demonstrada logo a seguir, nos indicadores de performance, tendo em vista que nem sempre é possível atender ao solicitante da maneira pretendida.

INDICADORES DE PERFORMANCE PARA 2026

METAS PARA O PERÍODO

INDICADOR	ALCANCE 2023	ALCANCE 2024	PROJEÇÃO 2025 EM ANDAMENTO.	PROJEÇÃO 2026
Recomendação de Ouvidoria	92%	93%	93%	93%
Satisfação com o serviço de Ouvidoria	92%	93%	93%	93%
Qualidade da Resposta	92%	93%	93%	93%
Resolutividade	75%	58%	65%	50%

ANÁLISE E PROJEÇÃO PARA 2026

Como pode ser observado, ao longo dos exercícios os indicadores de performance têm atingido ótimos percentuais e esforços serão realizados para a manutenção do percentuais, no exercício 2026.



PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO ATÉ 15/10/2025



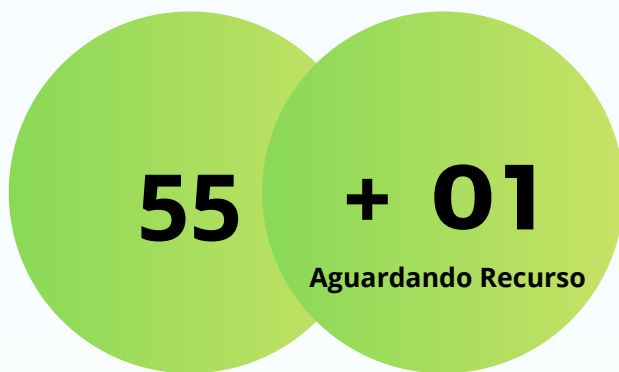
Total de
pedidos



Tempo
médio de
resposta



% resposta
no prazo



Aguardando Recurso

Acolhidos 72%



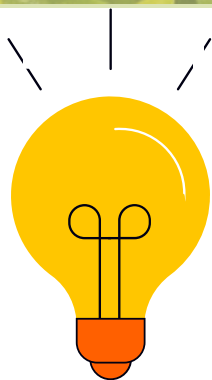
Não Acolhidos 28%

ANÁLISE E PROJEÇÃO PARA 2026



Todas as solicitações foram respondidas dentro do prazo e para o exercício 2026 será perseguida a iniciativa de responder todas as Manifestações dentro do prazo legal, com manutenção do tempo médio de resposta em torno de 11 dias, tendo em vista que a legislação estima um prazo de 20 dias com a possibilidade de prorrogação devidamente justificada.

OUTRAS AÇÕES DA OUVIDORIA PARA 2026



- Participar das Capacitações promovidas pela Ouvidoria-Geral do DF, na Escola de Governo do DF - EGOV.



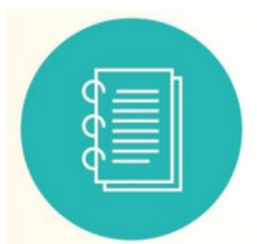
- Desenvolver o Evento Café Rural com a Ouvidoria em parceria com a Unidade de Monitoramento da LAI e Unidade de Proteção de Dados - LGPD;
- Desenvolver o Evento Café de Natal com a Ouvidoria em parceria com a Unidade de Monitoramento da LAI e Unidade de Proteção de Dados - LGPD



- Participar do Programa GDF Mais Perto do Cidadão, conforme escalação da Ouvidoria-Geral do DF.



- Realizar reuniões e visitas técnicas às diversas unidades da Empresa, abordando pontos interessantes dos trabalhos desenvolvidos pela Ouvidoria Seccional Emater-DF;



- Dar continuidade a atuação junto ao Comitê Cartas de Serviços, oferecendo ao Cidadão e Cidadã os serviços que são desenvolvidos pela Empresa.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

ANÁLISE

Este Plano de Ação Anual de Atividades para o exercício 2026, poderá ser revisado por orientação da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal ou em atenção às recomendações do Tribunal de Contas do Distrito Federal.

Após aprovação, se assim o ajuizar, o presente Plano de Ação (Planejamento Anual de Atividades 2026) da Ouvidoria Especializada na EMATER-DF, deverá ser encaminhado à Assessoria de Comunicação - ASCOM, para a divulgação no site da Empresa, no banner da Ouvidoria.

Caso o presente Plano venha a sofrer alterações, deverão ser submetidas à Presidência da Empresa, para aprovação.

A estratégia de comunicação dos resultados alcançados no Plano de Ação 2026 da Seccional Emater-DF, será com a disponibilização por meio dos Relatórios de Ouvidoria a serem apresentados à Diretoria da Empresa para, se assim o ajuizar, tomar as providências a serem elencadas.

Desta maneira, segue o presente Plano de Ação, sob a supervisão da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, para que essa Presidência declare o pleno atendimento ao art. 1º, do Decreto nº 32.840/2011 ao Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015 e Instrução Normativa nº 01/2017, da Controladoria Geral do Distrito Federal, sempre visando o aperfeiçoamento da gestão da ouvidoria, seccional Emater-DF, e por fim à condução das ações necessárias à melhoria dos serviços públicos.

Brasília-DF, 30 de outubro de 2025

**Orlando Paula Moreira Filho
Ouvidor**

Anexo Único

Síntese dos Projetos

1. Nomes:

- **Projeto Café Rural para a Promoção e Melhoria de Serviços;**
- **Projeto Café de Natal com a Ouvidoria, para valorizar o trabalho, fortalecer o vínculo com a equipe e melhorar o clima organizacional.**

1. Justificativa:

Sensibilizar os membros da Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural do Distrito Federal - EMATER-DF para a manutenção da excelência no atendimento ao cidadão.

1. Objetivo:

Visa divulgar os serviços da Ouvidoria, Acesso à Informação (Dados Abertos, Transparência Ativa e Passiva) e Cartas de Serviços.

1. Benefícios/Resultados Esperados:

A iniciativa garantirá medidas que facilitarão a vida do cidadão e o aproximarão dos órgãos e entidades de atendimento, além de assegurar a manutenção da excelência nos serviços de Ouvidoria.

5. Aferição de Resultados

- Quantidade de visitantes à Exposição Cartas de Serviços e pesquisa junto aos participantes.

1. Nome:

Projeto Elogio: Virtudes do Empregado da Emater-DF

1. Justificativa:

Valorizar os empregados e sensibilizar os integrantes da Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural do Distrito Federal - EMATER-DF para a importância de manter a excelência no atendimento ao cidadão, promovendo assim a melhoria do serviço público.

1. Objetivo:

Visa reconhecer e valorizar os empregados elogiados.

1. Benefícios/Resultados Esperados:

A iniciativa contribuirá para a melhoria dos serviços públicos oferecidos aos habitantes, especialmente na área rural.

1. Aferição de Resultados:

Aumento no número de registros de elogios e no grau de satisfação dos empregados elogiados, para tanto receberão a menção honroza, com a edição de Instrução pela Presidência.



Principais Ações para 2026

Visitas Técnicas

Ações de comunicação e divulgação da Ouvidoria Interna

Atualização da página da Ouvidoria Especializada

Atualização da página da Ouvidoria Especializada

Produção de material de divulgação

Melhoria Carta de Serviços da Emater-DF

Edição de materiais técnicos para exposição

Dados Abertos

Plantões da Ouvidoria no WhatsApp

Evento Anual

Fixação dos Elogios no Quadro Mural

Divulgação de Decretos, Leis e outros

Acompanhamento dos Registros de Pesquisa de Satisfação

Aprimorar o trabalho da Ouvidoria

Capacitações pela Ouvidoria-Geral DF

Relatórios de Ouvidoria - Trimestrais e Anual

Participação nas Reuniões da Ouvidoria-Geral

Maximizar os Registros de Manifestações para garantir a participação social

Execução dos Projetos de Ouvidoria

Exposição de Trabalhos afetos à Ouvidoria

Elaboração do Plano de Ação Anual de Ouvidoria

Ouvidoria em Ação!

Elaboração dos Relatórios da LAI

