

# RELATÓRIO DE GESTÃO DO 1º TRIMESTRE 2022

## OUVIDORIA ESPECIALIZADA NA EMATER-DF

Brasília-DF, março 2022



Acesso à  
Informação



OUVIDORIA  
[www.ouvidoria.df.gov.br](http://www.ouvidoria.df.gov.br)



Secretaria da Agricultura,  
Abastecimento e  
Desenvolvimento Rural do DF



GDF  
É tempo de ação.

## **GOVERNADOR**

Ibaneis Rocha

## **CONTROLADOR-GERAL**

Paulo Wanderson Moreira Martins

## **OUVIDOR-GERAL**

Cecília Souza Fonseca

## **SECRETÁRIO DE ESTADO DE AGRICULTURA**

Cândido Teles de Araújo

## **PRESIDENTE EMATER-DF**

Denise Andrade da Fonseca

## **DIRETORIA-EXECUTIVA EMATER-DF**

Loiselene Trindade da Rocha

## **AUTORIDADE DE MONITORAMENTO DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO**

Gerson Dantas Vieira

## **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***

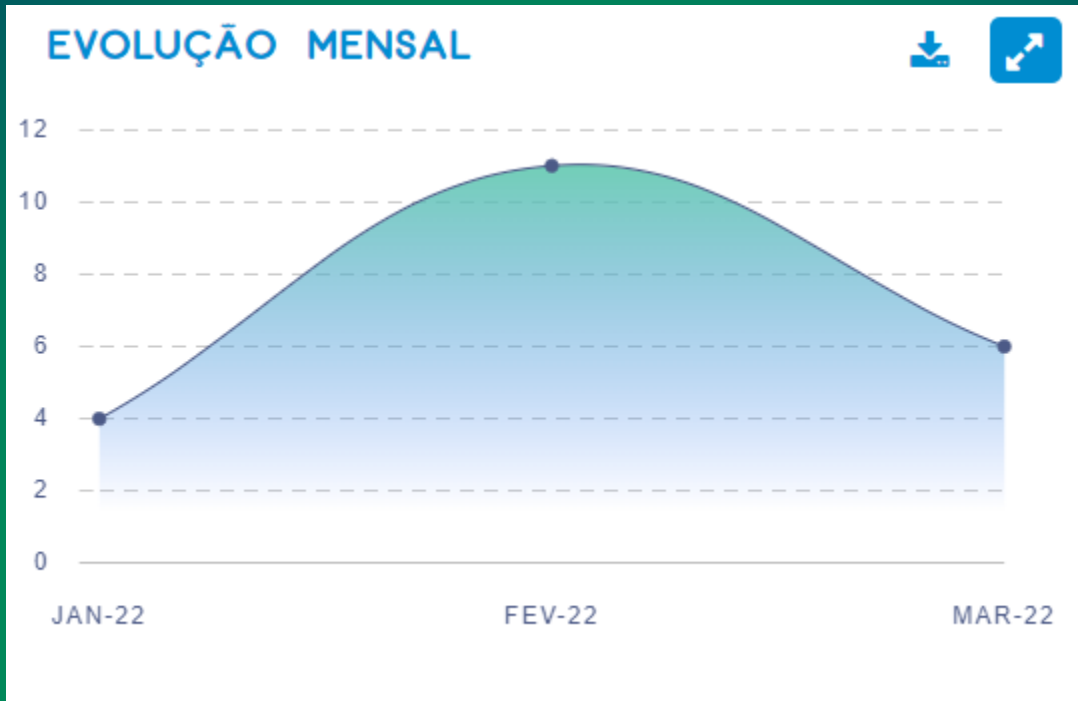
A Ouvidoria possui uma sala próxima à Recepção da Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural do Distrito Federal - EMATER-DF, destinada ao atendimento dos interessados em registrar as suas manifestações.

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

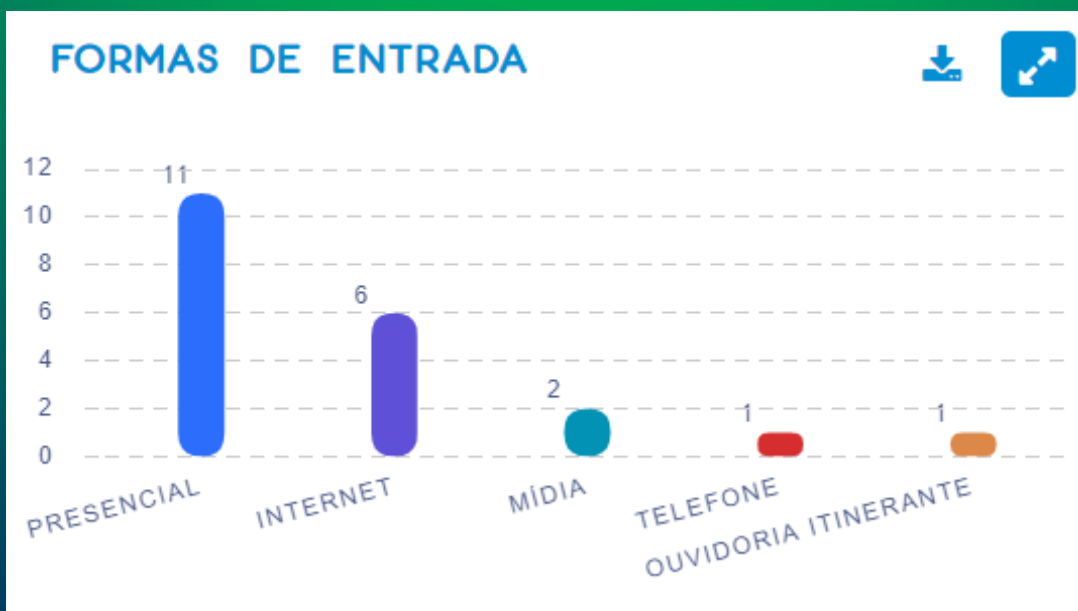


## 4. INFORMAÇÕES DA OUVIDORIA

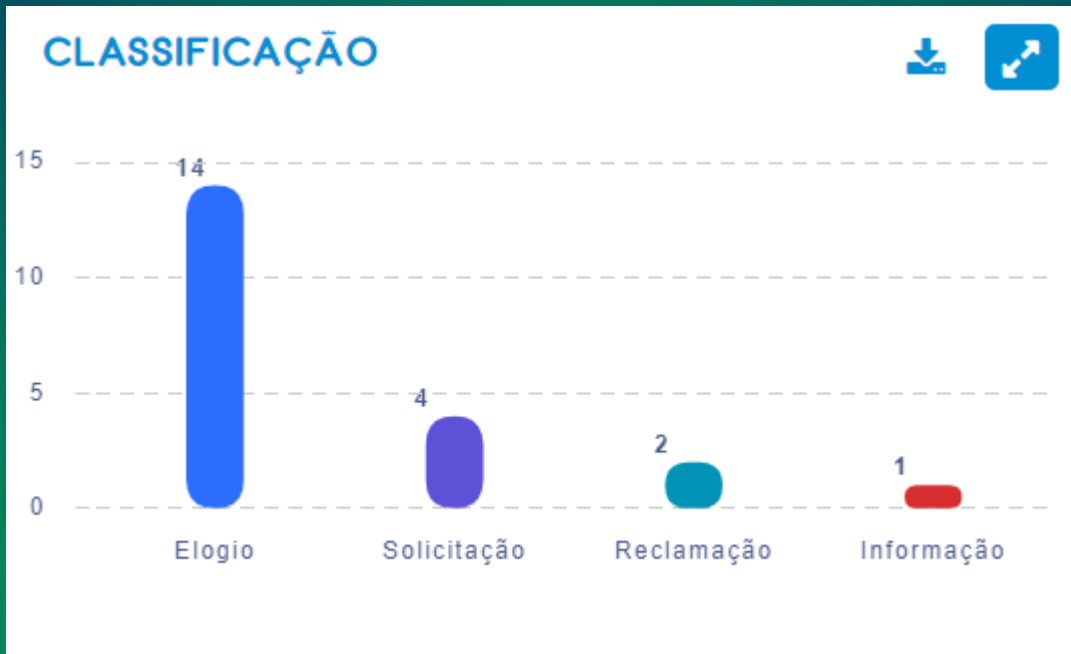
### 4.1 • TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA UNIDADE OUVIDORIA, ASSIM COMO O QUANTITATIVO MENSAL DESSES REGISTROS



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



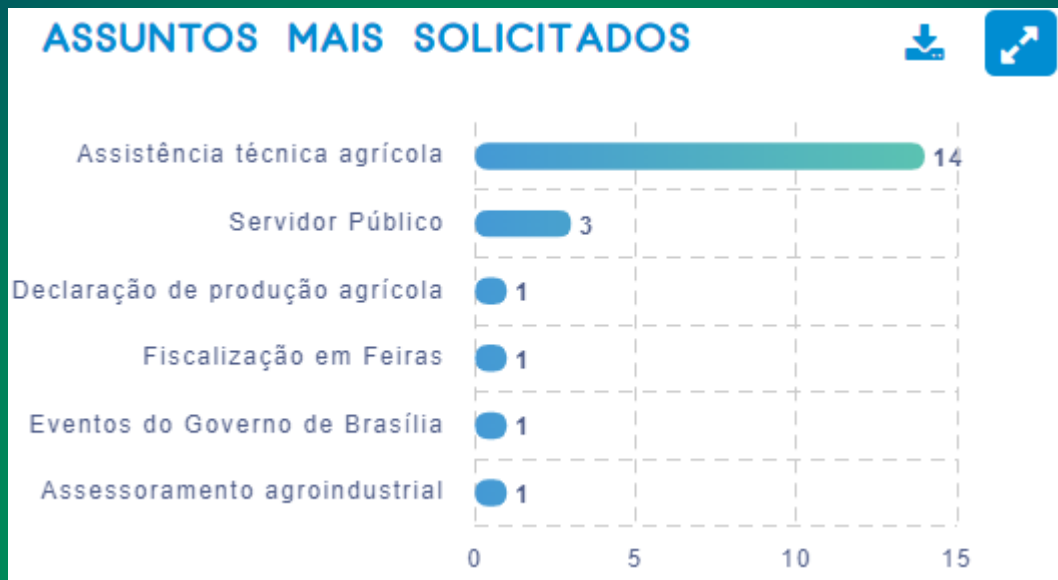
### 4.3 • TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO (RECLAMAÇÃO, SOLICITAÇÃO, DENÚNCIA, ELOGIO, INFORMAÇÃO E SUGESTÃO)



### 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 ( AVALIAÇÃO/CIDADÃO)





## 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

4.10.1- Participou da primeira Reunião Geral SIGO/DF (Ouvidoria-Geral do Distrito Federal no dia 16 de fevereiro 2022)



#### 4.10.2- Participou das Reuniões de Planejamento da Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural do Distrito Federal



Nesse Particular, conforme disponibilizado no Processo 00072-00000033/2022-66, ocorreram 4 ( quatro) oficinas em formato de convocação e que se dedicaram, nos meses de janeiro e março de 2022, a promover a revisão do Planejamento Estratégico Institucional, de forma virtual, devido à pandemia instaurada em virtude do novo coronavírus ( COVID 19).

4.10.3- A Ouvidoria deu prosseguimento à campanhas de combate à pandemia ocasionada pelo coronavírus, sendo inclusive muito elogiada pelas ações, com registro no Sistema de Ouvidoria.



4.10.4- A Ouvidoria esteve presente no evento em alusão ao Dia do Ouvidor



4.10.5- Realizou visitas técnicas as seguintes unidades da Emater Central: Gerência de Pessoal -GEPES e Diretoria-Executiva.

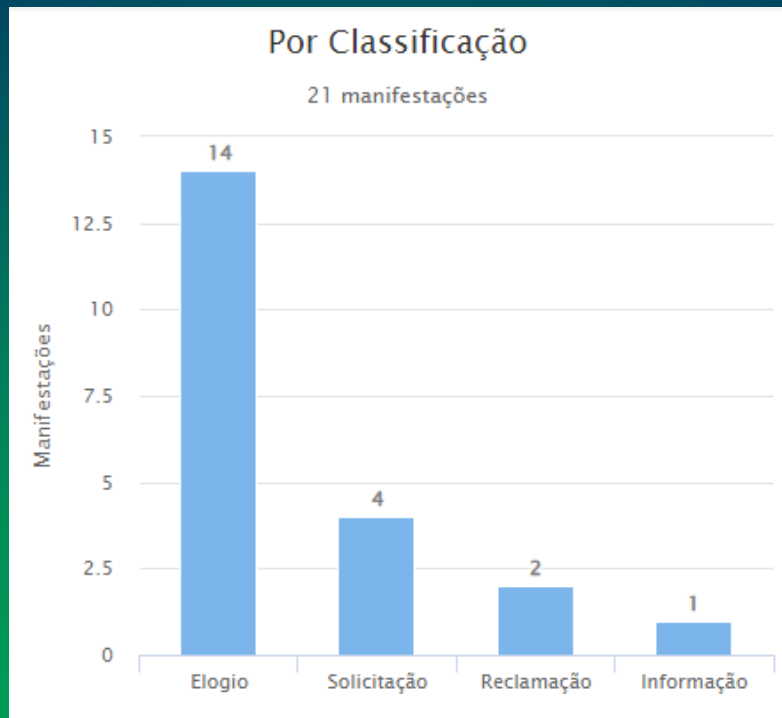
## 5 • PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NAS SOLUÇÕES DAS DEMANDAS DE OUVIDORIAS APRESENTADAS

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.

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 no primeiro trimestre de 2022 o percentual de 56 %.

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, 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.

### QUADRO DEMONSTRATIVO SISTEMA E-SIC - POSIÇÃO 1º TRIMESTRE (JANEIRO A MARÇO 2022)

ITEM	NÚMERO	ASSUNTO	SOLICITANTE	RESPONSÁVEL/SITUAÇÃO
01	00072000001202224	A Solicitação não é um pedido de informação, mas sim a prestação de um serviço.	Diândria Maria de Martins Daia	Ouvidoria - Respondido
02	00072000002202279	Informações sobre setor agrícola do Lago Oeste.	Ma.Cristina Ávila da Silva	COPER - em andamento
03	00072000003202213	Informações sobre Parcela 18 do Assentamento Distrital Nova Camapuã, Localizado em São Sebastião-DF.	Jair Alves Pereira	COPER - Respondido/ Acesso Negado

**QUADRO DEMONSTRATIVO POR ASSUNTOS - TIPOLOGIA  
NO PRIMEIRO TRIMESTRE/20212  
SISTEMAS E-SIC / OUV-DF**

<b>ASSUNTO</b>	<b>QUANTIDADE</b>	<b>PERCENTUAL</b>
ELOGIO	14	56,00%
RECLAMAÇÃO	02	8,00%
SOLICITAÇÃO	04	16,00%
INFORMAÇÃO	05	20,00%
DENÚNCIA	00	-
SUGESTÃO	00	-
RECURSO	00	-
TOTAL GERAL	25	100,00%

**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 duas reclamações que esta Ouvidoria considera importante destacar, ou sejam:

**1º- VERIFICAR A POSSIBILIDADE DE RETORNO AO TELETRABALHO.**

**Observação:** Diversos Empregados procuraram a Ouvidoria para obter informações sobre a implantação de trabalho remoto na Empresa e citam como exemplo a Secretaria de Agricultura do DF e a Embrapa.

## 2º- INSCRIÇÃO COMO PRODUTOR RURAL.

**Observação:** Esta Ouvidoria sugere informar sempre aos Produtores e Produtoras Rurais que, quando estiverem interessados em registrar empresas, devem atentar para o recolhimento de impostos previstos em lei.

Além disso, esta Ouvidoria ainda não obteve resposta sobre 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.

Por outro lado, permanece a necessidade de ações 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 e quando as solicitações dos Manifestantes não possam ser atendidas que se justifique o motivo, tudo isso para gerar uma avaliação positiva dos manifestantes.

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.



A título de exemplo pode ser citada a solicitação de uma Produtora Rural para as adequações da Carteirinha do Produtor Rural para o sexo feminino, cuja Diretoria-Executiva acatou a sugestão e determinou à área competente a imediata alteração. Tudo isso ocasionou a satisfação imediata não apenas da cidadã, mas também de todas as Produtoras Rurais 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**

# OUVIDORIA em AÇÃO



Acesso à  
Informação



EMATER-DF

Secretaria de Agricultura,  
Abastecimento e  
Desenvolvimento Rural do DF

