

RELATÓRIO DE GESTÃO DO 3º TRIMESTRE 2021

OUVIDORIA ESPECIALIZADA NA EMATER-DF

Brasília-DF, outubro 2021



Secretaria da Agricultura,
Abastecimento e
Desenvolvimento Rural do DF



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”.*

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.

PARA OBTER INFORMAÇÕES PÚBLICAS SOBRE A EMATER-DF

Serviço de Informações ao Cidadão – SIC

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.

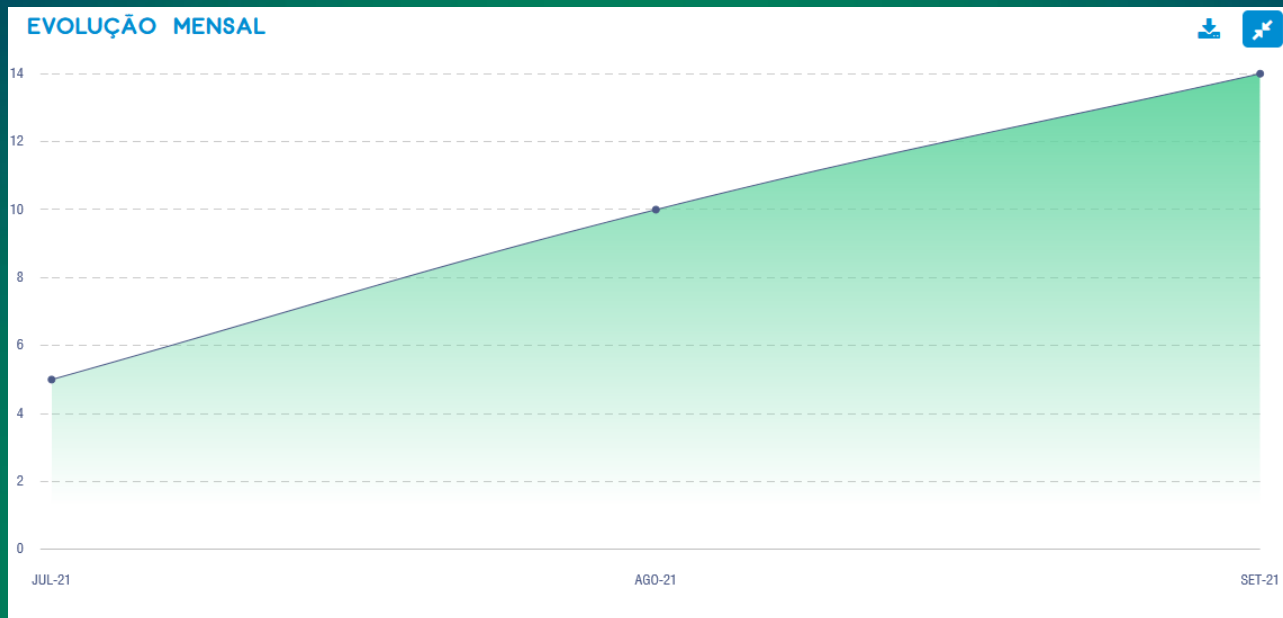
2. Atendimento presencial

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.

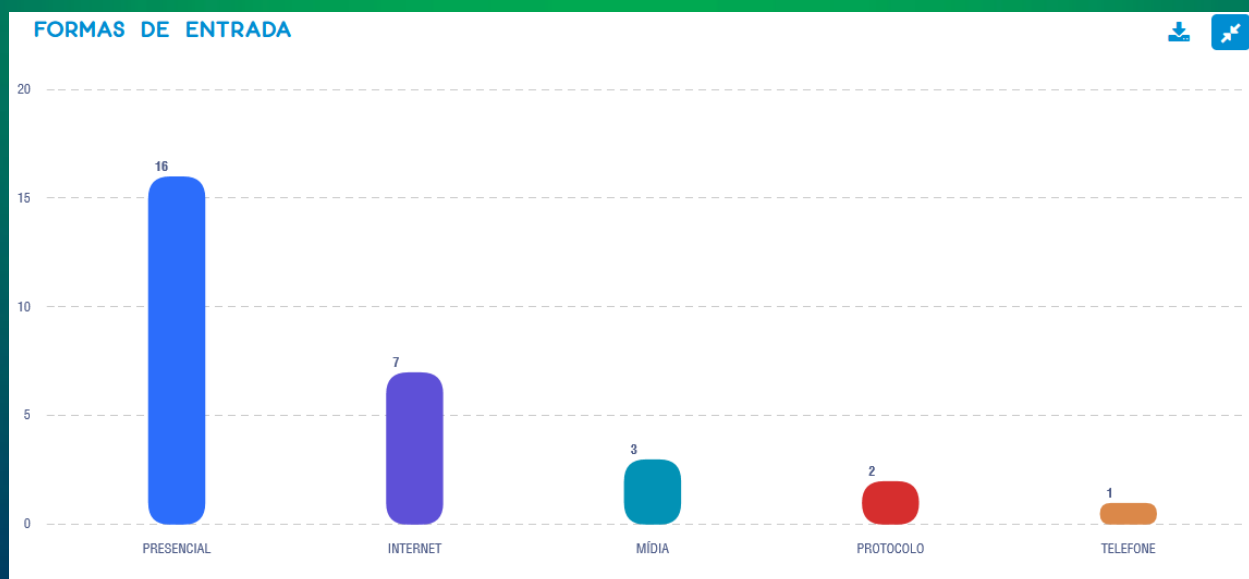
O Horário de atendimento ao público é: de Segunda à Sexta – 09h às 11h e 13h às 16h.



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

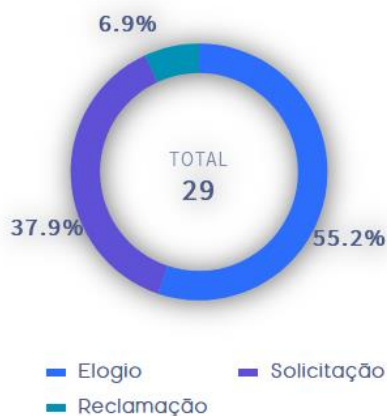


2 • TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ENTRADA (CENTRAL 162, SISTEMA, PRESENCIALMENTE E OUTROS)



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

CLASSIFICAÇÃO

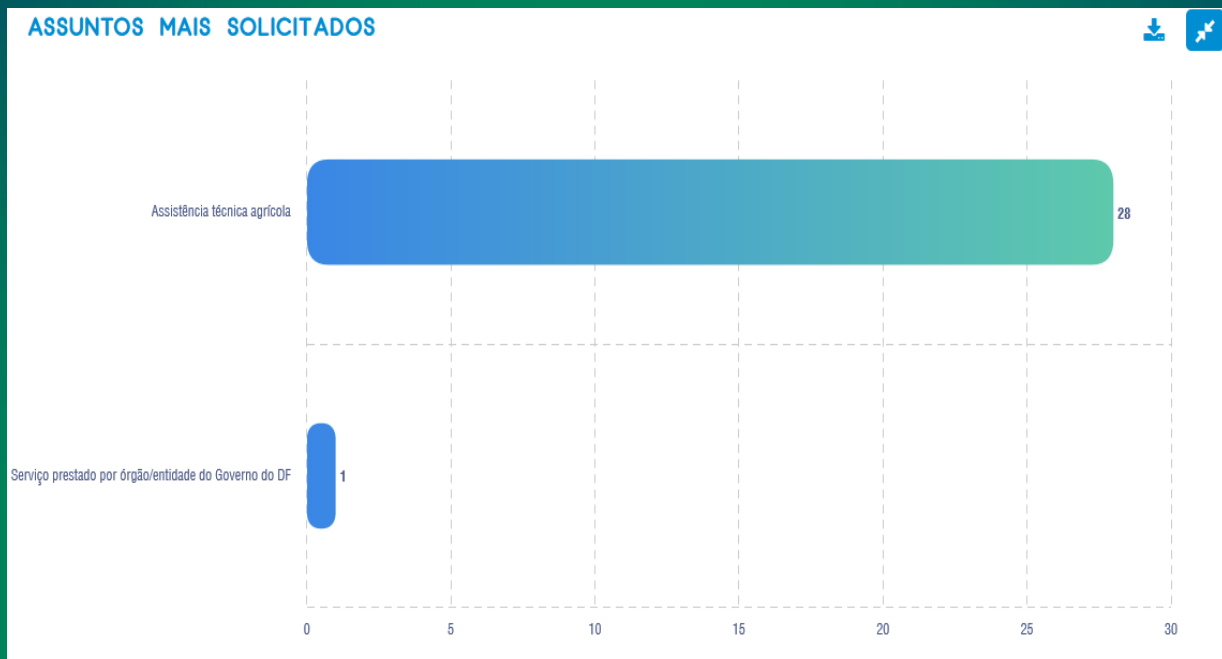


4 • ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA DA OUVIDORIA DO ÓRGÃO

ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA



5 • RANKING DE ASSUNTOS MAIS RECORRENTES E DEMANDADOS DO ÓRGÃO



6 • ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE



7 • ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA

Não foram registradas avaliações no período de julho a setembro, pelos cidadãos e cidadãs.

8 • ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA

Não foram registradas avaliações no período de julho a setembro, pelos cidadãos e cidadãs.

9 • ÍNDICE DE QUALIDADE DA RESPOSTA

Não foram registradas avaliações no período de julho a setembro, pelos cidadãos e cidadãs.

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

Foi realizada no dia 28 de setembro de 2021, às 15 horas, o **Evento em comemoração ao Dia Internacional do Saber**, em plataforma virtual, com a colaboração da Controladoria-Geral do Distrito Federal, bem como a exposição das Cartas de Serviços da empresa.

A palestra foi interativa sobre a Lei de Acesso à Informação, com abordagem do Portal da Transparência, bem como sobre o tema Dados Abertos.

A apresentação esclarece os impactos da LAI na gestão pública, sua relevância no controle da administração pública e os procedimentos para sua aplicação, como a divulgação das informações nos sítios institucionais, respostas a pedidos de informação e classificações de informações sigilosas.

A iniciativa tem como objetivo qualificar os participantes quanto ao comando do artigo 40, do Decreto nº 34.276, de 11 de abril de 2013, e assim dar cumprimento às premissas legais.

Já a Exposição das Cartas de Serviços foi muito visitada e elogiada, inclusive com diversos registros no Sistema de Ouvidoria.

11 • AS 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 terceiro trimestre de 2021 o percentual de 50 %.

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 16 manifestações de elogios, demonstrando a satisfação dos assistidos pela Empresa, conforme segue:



12 • TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO, ASSIM COMO A SITUAÇÃO DO PEDIDO

QUADRO DEMONSTRATIVO SISTEMA E-SIC – POSIÇÃO 3º TRIMESTRE (JULHO A SETEMBRO 2021)

ITEM	NÚMERO	ASSUNTO	NOME	RESPONSÁVEL	SITUAÇÃO
01	0007200001 8202109	Pesquisa sobre a governança corporativa	Marcelo de Sousa Teixeira	COAFI	Respondida
02	0007200001 9202145	Cópias dos contratos de telecomunicação STFC e PABX vigentes.	Mariana Luiza	COGEM	Respondida
03	0007200002 0202170	Como adquirir o selo agricultura familiar	José Ricardo Gonçalves	COPER	Respondida

**QUADRO DEMONSTRATIVO POR ASSUNTOS - TIPOLOGIA
NO TERCEIRO TRIMESTRE/2021
SISTEMAS E-SIC / OUV-DF**

ASSUNTO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
ELOGIO	16	50%
RECLAMAÇÃO	02	06%
SOLICITAÇÃO	11	35%
INFORMAÇÃO	03	09%
DENÚNCIA	-	-
SUGESTÃO	-	-
RECURSO	-	-
TOTAL GERAL	32	100%

13 • 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 registra-se 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.

Além disso, 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. Quando as solicitações dos Manifestantes não possam ser atendidas que se justifique o motivo.

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).

Orlando Paula Moreira Filho
Assessoria de Ouvidoria
Chefe