

# RELATÓRIO DE GESTÃO DO 4º TRIMESTRE 2021

## OUVIDORIA ESPECIALIZADA NA EMATER-DF

Brasília-DF, dezembro 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”.*

## **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* )**

### **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.



### **Tipos de demandas**

DENÚNCIA



RECLAMAÇÃO



SUGESTÃO



ELOGIO



SOLICITAÇÃO

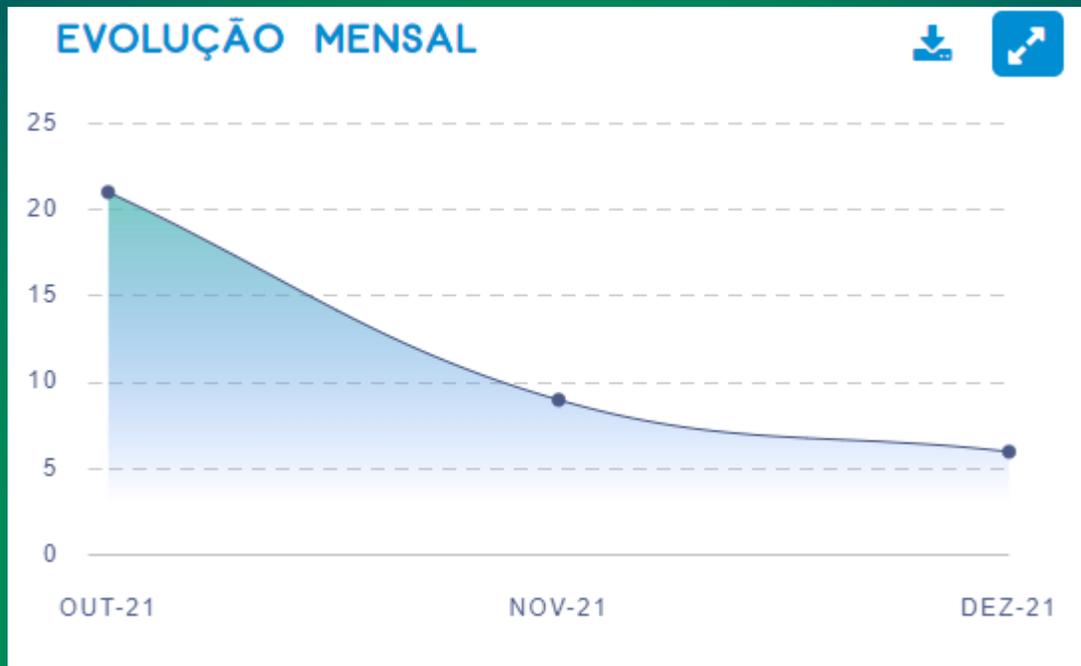


INFORMAÇÃO

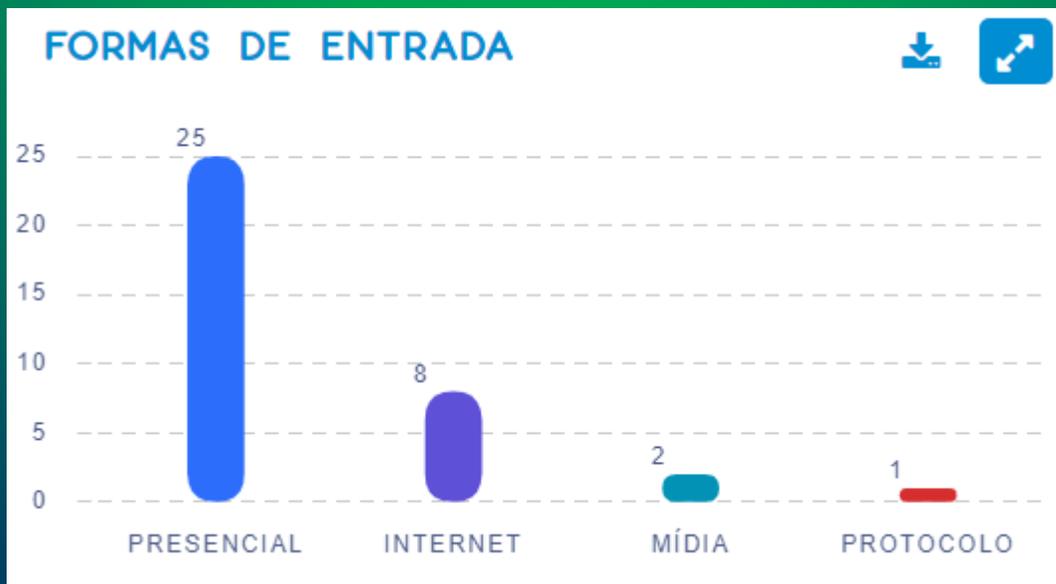


### 3. INFORMAÇÕES DA OUVIDORIA

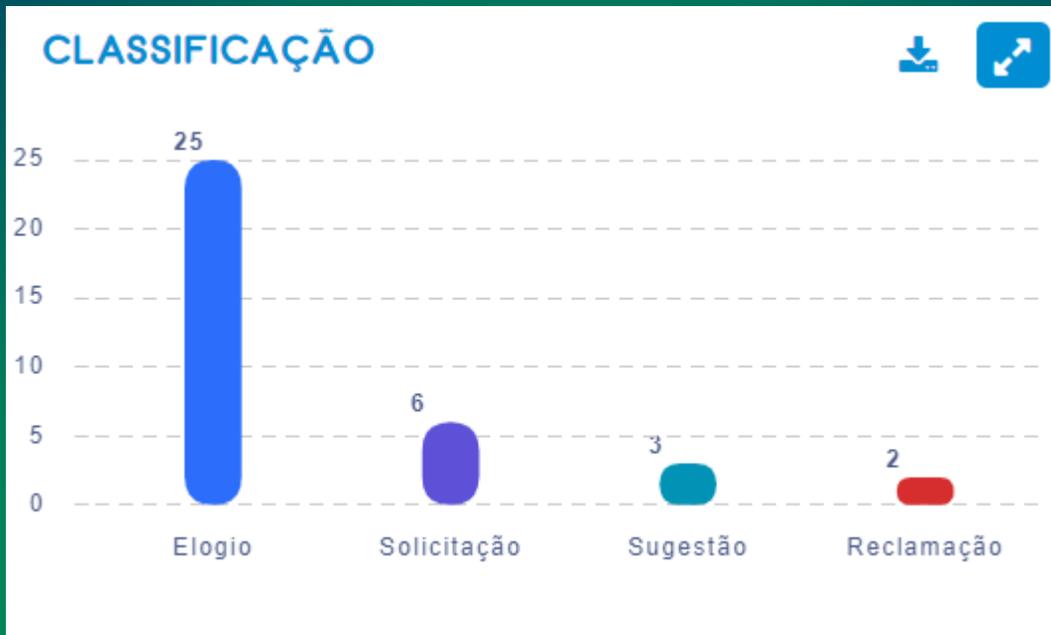
#### 3.1 • TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA UNIDADE OUVIDORIA, ASSIM COMO O QUANTITATIVO MENSAL DESSES REGISTROS



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



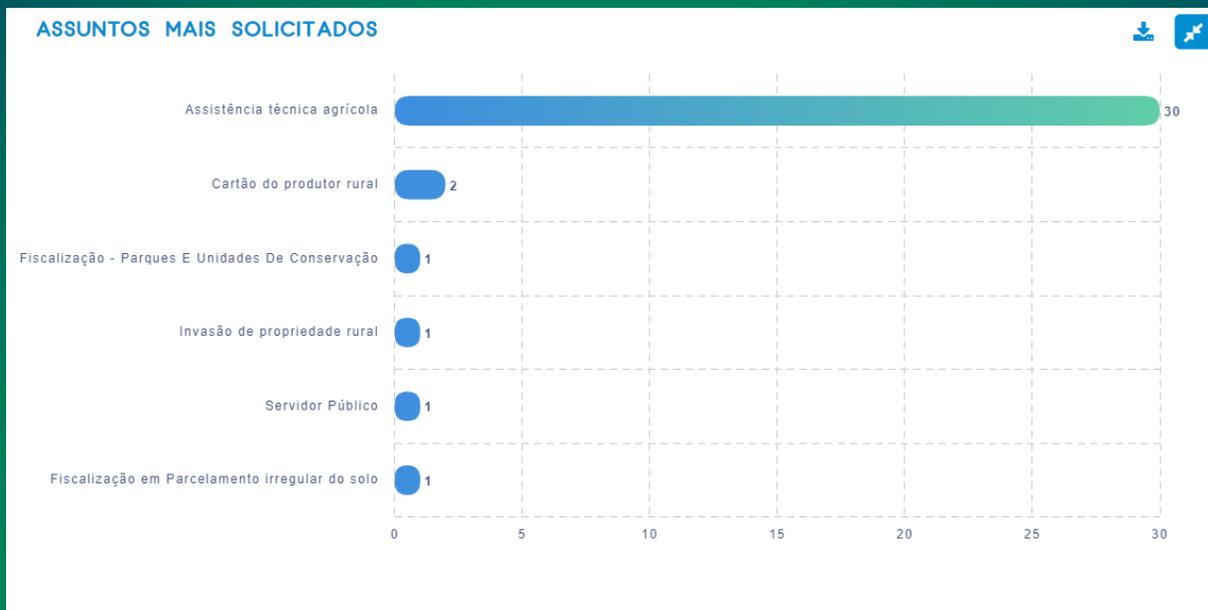
### 3.3 • TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO (RECLAMAÇÃO, SOLICITAÇÃO, DENÚNCIA, ELOGIO, INFORMAÇÃO E SUGESTÃO)



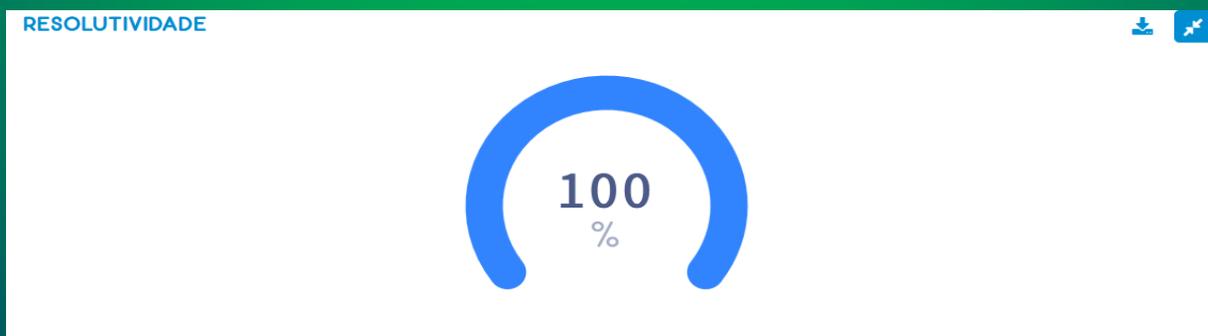
### 3.4 • ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA DA OUVIDORIA DO ÓRGÃO



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



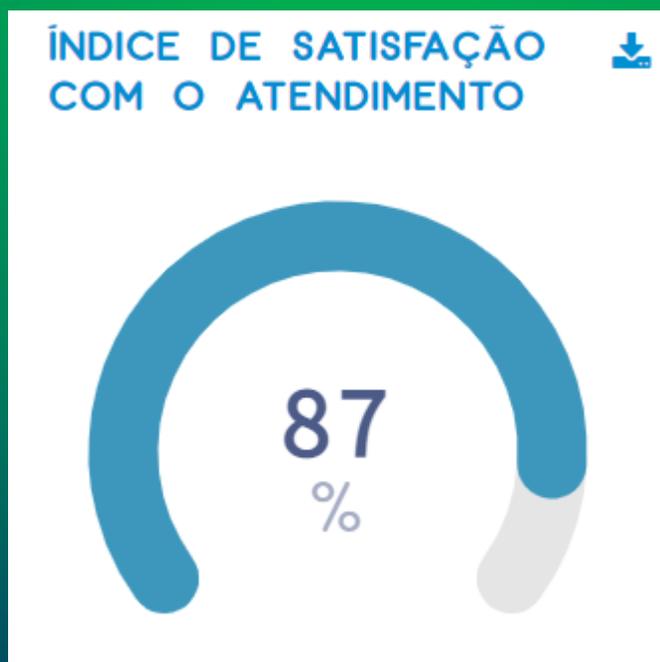
### 3.6 • ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE



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



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



### 3.9 • ÍNDICE DE QUALIDADE DA RESPOSTA



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

3.10.1- A Ouvidoria realizou duas campanhas de solidariedade devido à pandemia ocasionada pelo coronavírus, sendo inclusive muito elogiada pelas ações, com registro no Sistema de Ouvidoria. As ações se verificaram nos meses de outubro e dezembro.

3.10.2- Participou dos encontros foram realizados dos dias 18 a 20 de outubro, de forma presencial, em uma das salas de capacitação da Controladoria-Geral do Distrito Federal (CGDF). Nesses 3 dias, os(as) ouvidores(as) das Secretarias, Entidades e Regiões Administrativas foram distribuídos em 6 turmas, com no máximo 20 participantes em cada grupo

devido à pandemia e procurando resguardar a saúde dos participantes, com o objetivo de conhecer melhor as necessidades de cada ouvidoria do GDF, bem como para definir as estratégias a serem adotadas em 2022.



3.10.3- Participou do Balanço de Resultados, apresentado pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal no dia 19 de novembro.

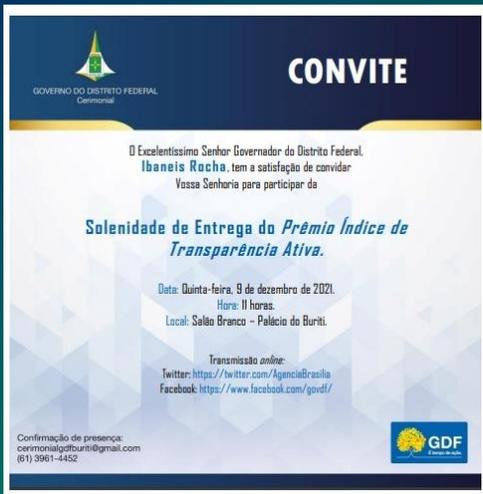


3.10.4- A Ouvidoria esteve presente no Seminário Interno da Empresa, ocorrido no dia 07 de dezembro de 2021 e realizou 03 reuniões para tratar do referido seminário.

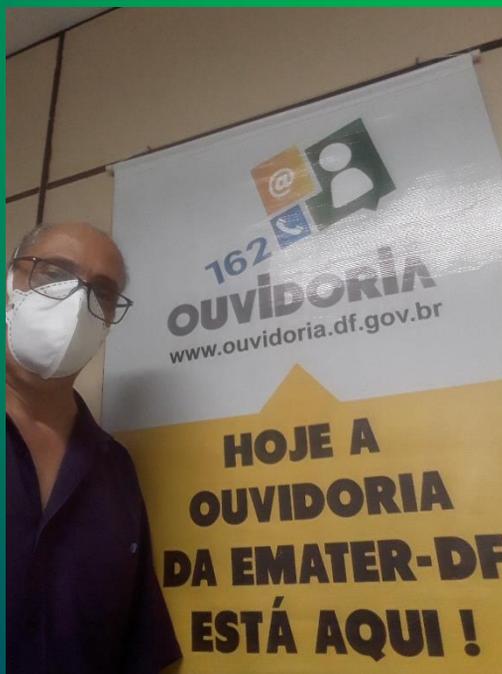


3.10.5- A Emater-DF foi agraciada com o troféu 100% transparência ativa, cuja premiação ocorreu no dia 09 de dezembro, no Palácio do Buriti, com a presença do Vice-Governador Marcus Vinicius Britto ( Paco Britto ) e diversas autoridades.





3.10.6- Realizou visitas técnicas nas seguintes unidades da Emater Central: Gerência de Pessoal -GEPES; Gerência Financeira - GEFIN; Gerência de Contratos e Convênios - GCONV; Gerência de Recursos Humanos e ainda ao Centro de Formação Tecnológica e Desenvolvimento Profissional - CEFOR, localizado na CEASA/DF.



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

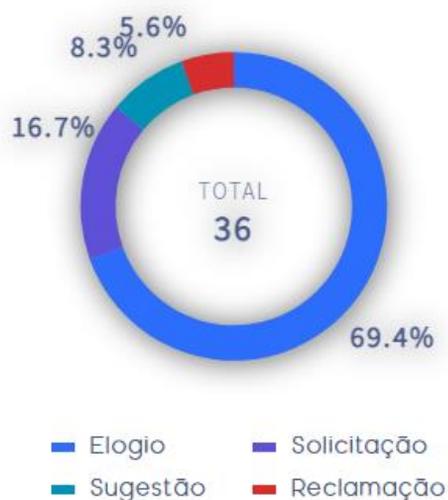
A Direção da Empresa vem demonstrando esforços contínuos para apresentar ao Cidadão a solução dos problemas apresentados e inclusive são demonstrados pela quantidade de elogios registrados tanto para o corpo técnico quando para a própria instituição.

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 58,13 %.

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 quarto trimestre 25 manifestações de elogios, demonstrando a satisfação dos assistidos pela Empresa, conforme demonstrativo por classificação a seguir:

## CLASSIFICAÇÃO



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

QUADRO DEMONSTRATIVO SISTEMA E-SIC - POSIÇÃO 4º TRIMESTRE (OUTUBRO A DEZEMBRO 2021)

ITEM	NÚMERO	ASSUNTO	NOME	RESPONSÁVEL	SITUAÇÃO
01	0007200002 1202114	Não se trata de Pedido de Informação previsto na LAI	Cesar Augusto Nardeli de Almeida	OUVIDORIA	Respondida
02	0007200002 2202169	Tabela de progressão de cargos e salários atualmente vigente na EMATER-DF.	Guilherme Nunes Maia	COGEM	Respondida
03	0007200002 3202111	Informação pessoal, razão pela qual <b>há impedimento para a liberação das informações requeridas.</b>	Alessandra Pereira dos Santos	COPER	Negada
04	0007200002 4202158	Informação pessoal, razão pela qual <b>há impedimento para a liberação das informações requeridas.</b>	Douglas Antonio de Moraes Santiago	COGEM	Respondida
05	0007200002 5202101	Não é um pedido de Acesso à Informação	Guilherme Nunes Maia	OUVIDORIA	Respondida

QUADRO DEMONSTRATIVO RECURSOS SISTEMA E-SIC - POSIÇÃO 4º TRIMESTRE (OUT/DEZ 2021)

ITEM	NÚMERO	ASSUNTO	NOME	RESPONSÁVEL	SITUAÇÃO
01	0007200002 2202169	Tabela de progressão de cargos e salários atualmente vigente na EMATER-DF.	Guilherme Nunes Maia	COGEM	Respondida
02	0007200002 4202158	Informação pessoal, razão pela qual <b>há impedimento para a liberação das informações requeridas.</b>	Douglas Antonio de Morais Santiago	OUVIDORIA	Respondida  Responsável: OUVIDORIA  Situação: Devido o tamanho do arquivo o documento foi encaminhado por e-mail e não pelo Sistema da LAI - Respondido

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

<b>ASSUNTO</b>	<b>QUANTIDADE</b>	<b>PERCENTUAL</b>
ELOGIO	25	58,13%
RECLAMAÇÃO	02	4,65%
SOLICITAÇÃO	06	13,95%
INFORMAÇÃO	05	11,62%
DENÚNCIA	-	-
SUGESTÃO	03	7,00%
RECURSO	02	4,65%
TOTAL GERAL	32	100,00%

**3.13 • 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 reforça-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, 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. 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**