



RELATÓRIO ANUAL

2024

Ouvidoria



Ouvidoria

DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

participa.df.gov.br



RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA

Brasília-DF, dezembro 2024



Acesso à
Informação



Ouvidoria
DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
participa.df.gov.br

EMATER-DF

Secretaria da Agricultura,
Abastecimento e
Desenvolvimento Rural do DF



GOVERNADOR:

Ibaneis Rocha

CONTROLADOR-GERAL DO DISTRITO FEDERAL:

Daniel Alves Lima

OUVIDOR-GERAL:

Maria Fernanda Cortes de Oliveira

SECRETÁRIO DE ESTADO DE AGRICULTURA:

Rafael Borges Bueno

PRESIDENTE EMATER-DF:

Cleison Medas Duval

DIRETORIA-EXECUTIVA EMATER-DF:

Loiselene Trindade da Rocha

AUTORIDADE MONITORAMENTO – LAI:

Denise Andrade da Fonseca

ENCARREGADO SETORIAL - LGPD:

Fábio Pinto de Matos

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 apresenta o Relatório Anual do exercício 2024, demonstrando os dados referentes às manifestações registradas na Plataforma ParticipaDF (Sistema de Ouvidoria OUV/DF, Sistema de Informação ao Cidadão SIC).

O presente Relatório foi elaborado em atenção ao disposto na Lei nº 4.896/2012 e na Instrução Normativa nº 01/2017 da Controladoria-Geral do Distrito Federal, que estabelece, como competência de cada Ouvidoria Seccional, publicar o Relatório Anual e desta maneira dar transparência à sociedade.

O foco principal é traduzir em linguagem simples, que é perseguida por toda a rede de Ouvidoria do Distrito Federal, os pontos relevantes para conhecimento não apenas do público fim, que são os Pequenos Produtores Rurais do Distrito Federal, bem como, aos interessados neste relevante assunto que é manter um canal aberto para ouvir os anseios da população por uma qualidade alimentar cada vez mais saudável, com a manutenção da Emater-DF junto ao seu público, com a sua presença no meio rural, para promover o desenvolvimento econômico, social e ambiental, por meio da Assistência Técnica e Extensão de Extensão Rural de excelência, em benefício da Sociedade.

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>.

Agora o serviço de ouvidoria conta com novo sistema para registro e acompanhamento de manifestações, o Participa DF. (<https://www.participa.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 novo sistema Participa DF

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.



Faça valer a sua voz!

3. RESUMO DOS CANAIS DE ATENDIMENTO OFICIAIS

Os Canais Oficiais de Atendimento garantem que a Manifestação Registrada será conduzida na forma da Lei. Desta maneira, existem 3 formas de atendimento da Rede do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO-DF:



Tudo isso para facilitar os registros de Manifestações, com atendimento INCLUSIVO e ACESSÍVEL, atendendo às diversas necessidades e perfis dos cidadãos e cidadãs que procuram o serviço de ouvidoria!

4. INFORMAÇÕES DA OUVIDORIA

Em atenção ao Decreto nº 32.840, de 06 de abril de 2011, a Ouvidoria Especializada na EMATER-DF, anualmente, até o dia 31 de outubro de cada exercício, apresenta, por meio de processo administrativo, o Plano de Atividades Anual. Atualmente os processos são eletrônicos, autuados por meio do Sistema Eletrônico de Informação – SEI

Desta maneira, foi autuado no exercício de 2024, o Processo nº 00072-00004113/2024-52 apresentado ao Presidente da Empresa para aprovação do novo Plano e posteriormente encaminhado, por e-mail, à Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, da Controladoria-Geral do Distrito Federal, em atenção à legislação vigente.

Em 2023, igualmente, foi autuado o processo nº 00072-00003933/2023-46 que após a aprovação, os trabalhos foram iniciados, sem a necessidade de alterar as ações programadas que foram apreciadas pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, cujos desvios ocorridos na execução da sua programação não foram relevantes, conforme detalhamento a seguir.

Desta maneira, segue no quadro abaixo, a situação de cada ação previstas no Plano Anual:

QUADRO DEMONSTRATIVO DE EXECUÇÃO

Primeira Parte

AÇÃO (NOME)	EXECUÇÃO
Visitas Técnicas	Realizado
Ações de comunicação e div. da Ouvidoria Interna	Realizado
Atualização da página da Ouvidoria Especializada	Realizado
Produção de material de divulgação	Realizado
Melhoria Carta de Serviços da Emater-DF	Realizado
Edição de materiais técnicos para exposição	Realizado
Dados Abertos	Realizado
Plantões da Ouvidoria WhatsApp	Realizado
Evento Anual	Realizado
Elogios/Divulgação	Realizado
Divulgação de Decretos, Leis e outros	Realizado

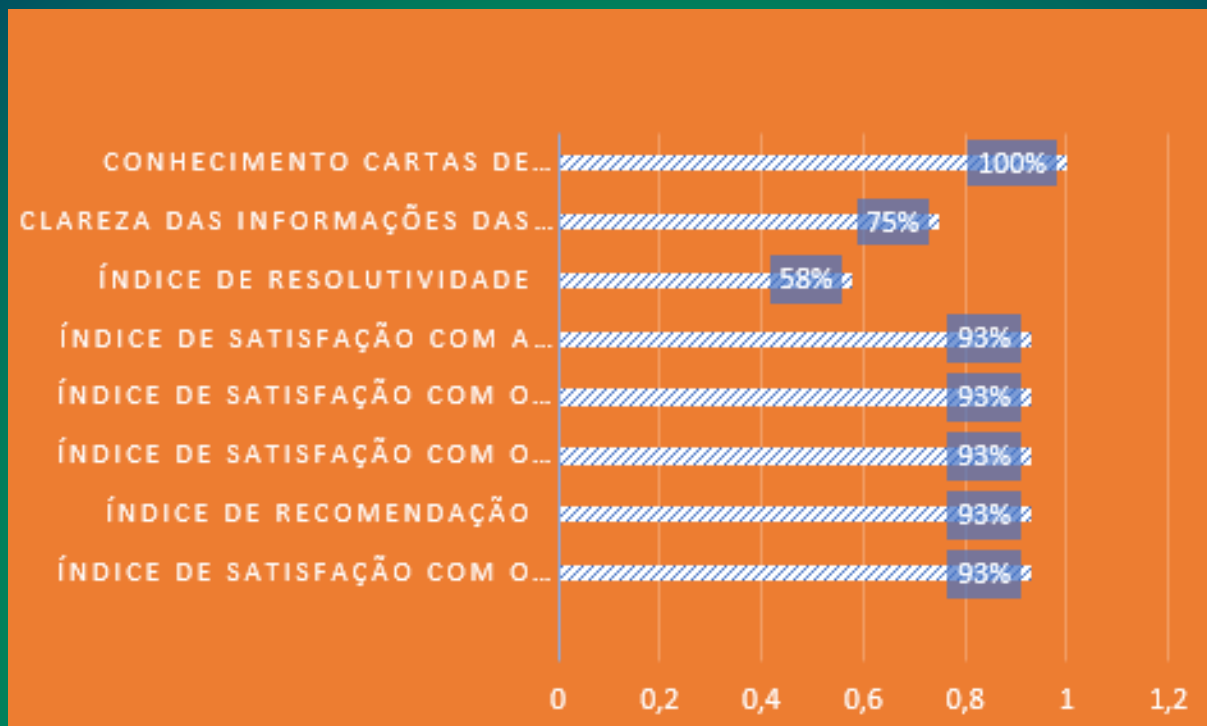
Segunda Parte

AÇÃO (NOME)	EXECUÇÃO
Registro de Pesquisa de Satisfação	Realizado
Aprimorar o trabalho da Ouvidoria	Realizado
Capacitações	Realizado
Reuniões da Ouvidoria-Geral	Realizado
Maximizar os Registros de Manifestações para garantir a participação social	Realizado
Exposição de Trabalhos	Realizado
Adesivar veículos	Suspenso
Plano de Ação Anual	Realizado
Relatório Ouvidoria	Realizado
Projetos de Ouvidoria	Realizado
Relatório LAI e Anual Ouvidoria	Em andamento



Missão Cumprida!

4.1 INDICADORES DE PERFORMANCE E CARTAS DE SERVIÇOS EXERCÍCIO 2024

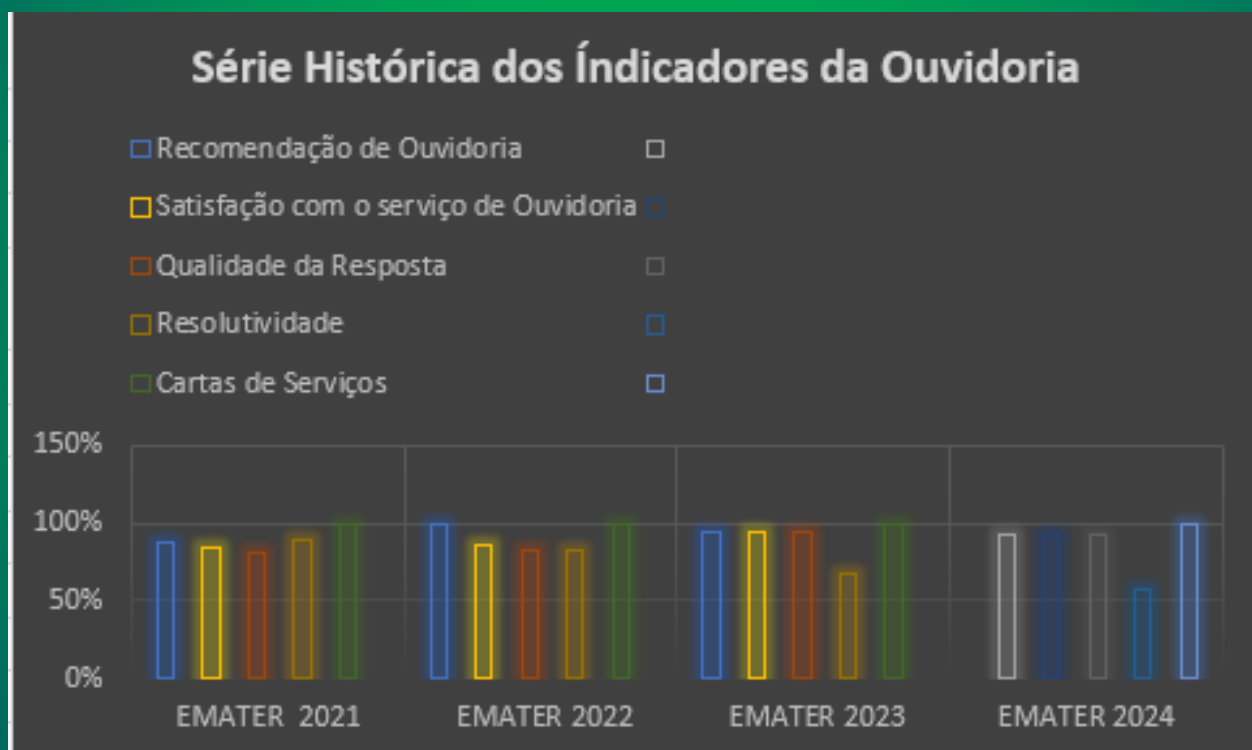


Legenda:

- 1- Conhecimento Cartas de Serviços;
- 2- Clareza das Informações das Cartas de Serviços;
- 3- Índice de Resolutividade;
- 4- Índice de Satisfação com a Resposta;
- 5- Índice de Satisfação com o Sistema;
- 6- Índice de Satisfação com o Atendimento;
- 7- Índice de Recomendação;
- 8- Índice de Satisfação com o Serviço de Ouvidoria.

EXECUÇÕES PREVISTAS NO PLANO ANUAL 2024

Veja a seguir a série histórica dos indicadores da Ouvidoria, cuja avaliação é registrada pelos Manifestantes interessados em responder à pesquisa de satisfação:



Queremos Ouvir Você!

Tudo começa por você, Cidadão!

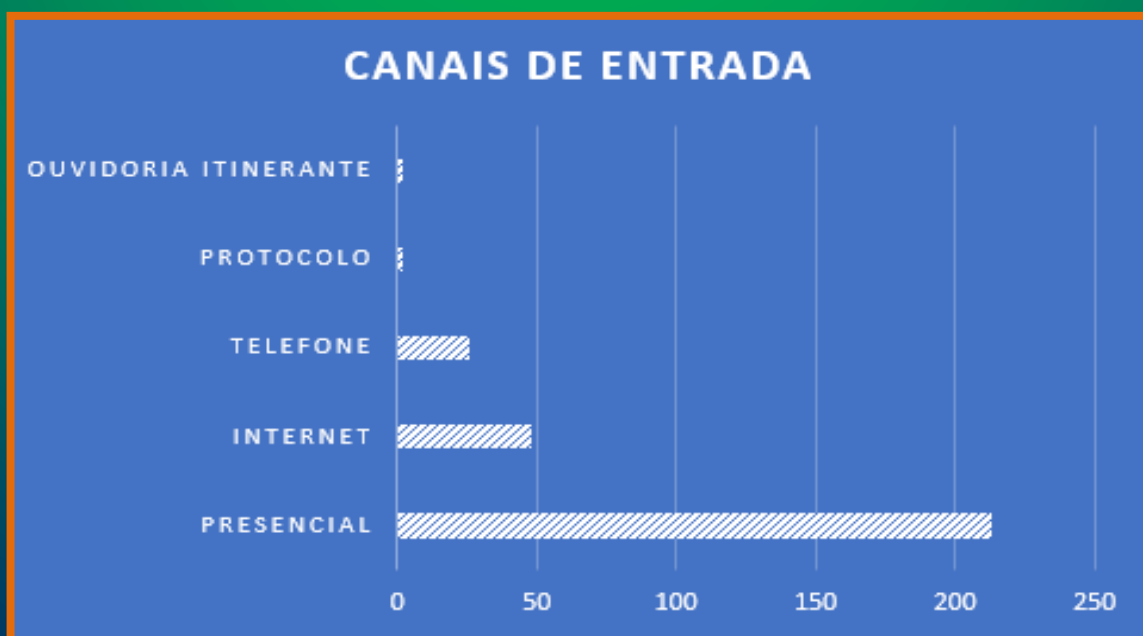
4.2 TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA UNIDADE OUVIDORIA, ASSIM COMO O QUANTITATIVO MENSAL DESSES REGISTROS

Evolução Mensal em 2024

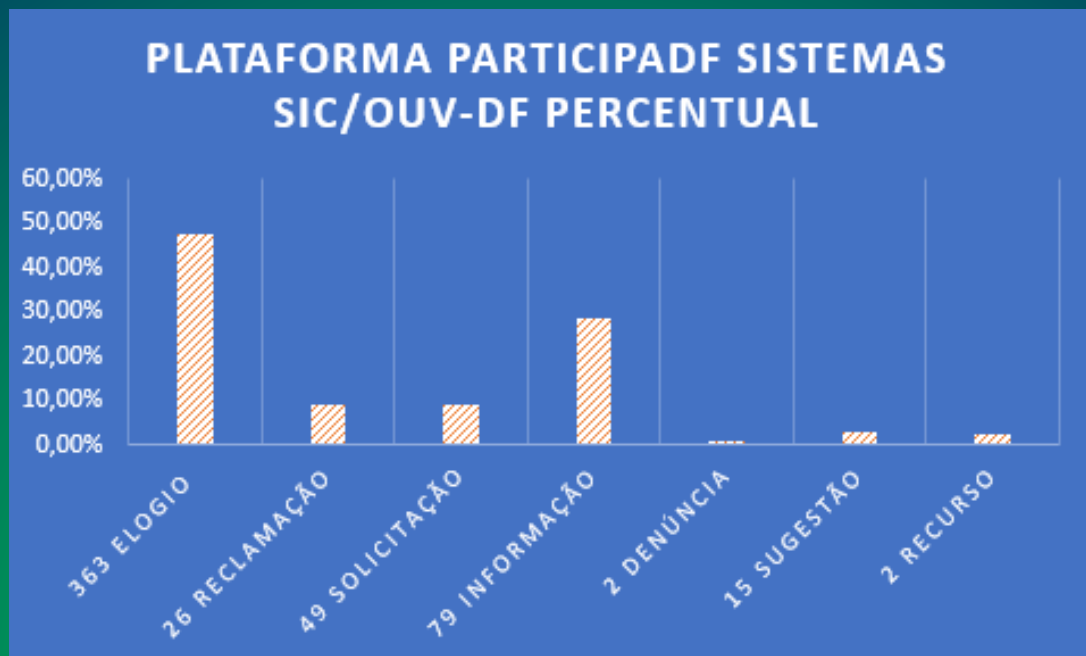


■ jan/21 ■ fev/12 ■ mar/13 ■ abr/59 ■ mai/72 ■ jun/41
■ jul/08 ■ ago/40 ■ set/24 ■ out/27 ■ nov/84 ■ dez/61

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



4.4 TOTAL DE MANIFESTAÇÕES 2024 - POR CLASSIFICAÇÃO (RECLAMAÇÃO, SOLICITAÇÃO, DENÚNCIA, ELOGIO, INFORMAÇÃO E SUGESTÃO)



4.5 ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA DA OUVIDORIA DO ÓRGÃO



4.6 RANKING DOS TRÊS ASSUNTOS DE OUVIDORIA MAIS RECORRENTES E DEMANDADOS À EMATER-DF.

388 Assistência Técnica Agrícola

16 Servidores Públicos

13 Visitas Técnicas

A Assistência Técnica Agrícola liderou no exercício de 2024, o que vem reforçar a missão da Empresa que visa promover o desenvolvimento econômico, social e ambiental, por meio da citada Assistência Técnica e da Extensão Rural em benefício da Sociedade.



RANKING DE ASSUNTOS DE OUVIDORIA E DE ACESSO À INFORMAÇÃO EM 2024.



Dentre os assuntos (tipologias) mais demandados em 2024, cabe destacar os elogios, que atingiu 363 registros e permanece liderando as manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria, da Plataforma Participa DF.

Já as solicitações de Informações ficaram em segundo lugar em 2024, com 79 registros.



TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO, ASSIM COMO A SITUAÇÃO DO PEDIDO – 2024.

QUADRO DEMONSTRATIVO PLATAFORMA PARTICIPA DF 2024

Qde por Tipologia	Qde por Assunto	Situação
79 - Informação	09 - Assistência técnica agrícola e Agricultura 23 – Concurso Público 03 – Ouvidoria 44 - Outros	Todas as Manifestações foram respondidas no prazo

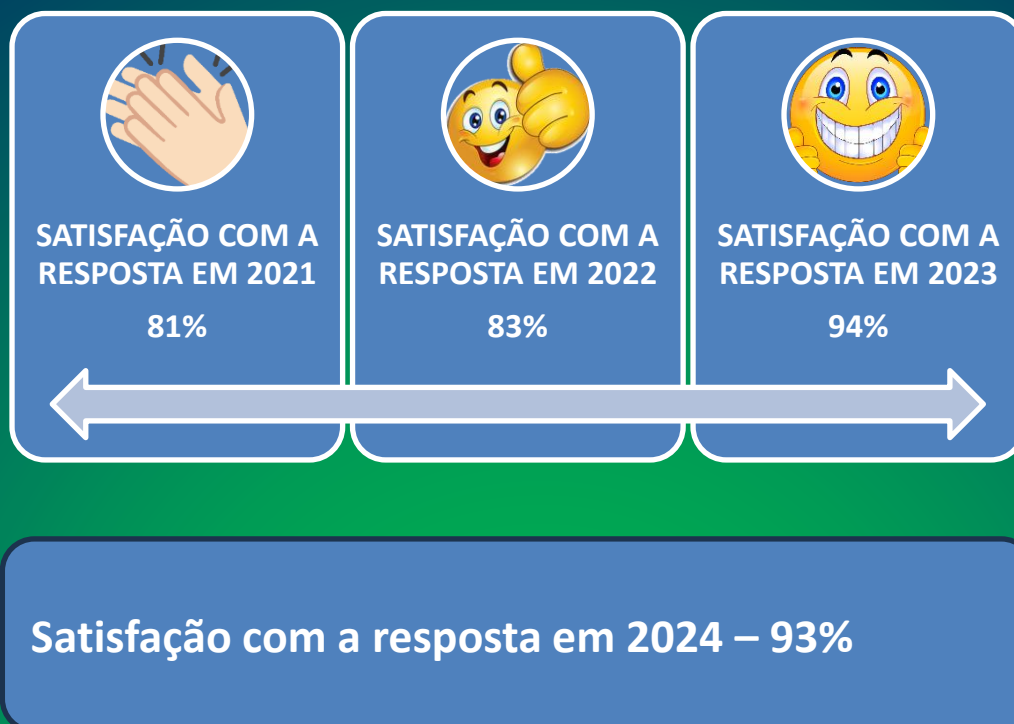
Total de Manifestações pelo SIC = 72

Total de Manifestações pelo OUV = 07

Total de Manifestações pelos dois Sistemas = 79

As Manifestações de Informações recebidas pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, são analisadas pela Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação para a sua liberação.

4.7 ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA – COMPARATIVO COM OUTROS EXERCÍCIOS



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

5.1- A Ouvidoria realizou no exercício 2024 a campanha de solidariedade, atendendo 02 famílias em atenção aos que se encontram em estado de vulnerabilidade, sendo inclusive muito elogiada pelas ações, com registro no Sistema de Ouvidoria. A referida campanha ocorreu durante os Eventos Café com a Ouvidoria, Unidade de Monitoramento da LAI e Unidade Proteção de Dados Pessoais.

5.2- Ouvidoria Seccional Emater-DF, esteve presente nos Eventos promovidos pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, tais como Papo de Ouvidoria e outros.

5.3- A Ouvidoria recebeu o troféu 100% Transparência Ativa e Passiva durante o Evento de Combate à Corrupção, no auditório da Câmara Legislativa do DF, no dia 04/12/2024, destinado à Emater-DF, tendo em vista o cumprimento das ações de Transparência.



Vale salientar que por 7 anos consecutivos a Empresa é reconhecida pelos seus trabalhos em transparência ativa e recebeu diversos troféus pelo seu reconhecimento dos trabalhos prestados aos cidadãos.

Denominado de Prêmio ITA, que objetiva avaliar a divulgação de informações públicas nos sites dos órgãos do GDF e os prazos de atendimento aos pedidos de acesso à informação solicitados ao GDF.

Tradicionalmente, apenas as informações ativas eram analisadas, mas após o Governo do DF conseguir 100% de transparência ativa, em 2020, em todos os órgãos, chegou a hora de avaliar também a transparência passiva (pedido feito pelo cidadão ao governo).

Recebimento da Premiação ITA



CLDF
Auditório da Câmara
Legislativa do Distrito
Federal

SEMANA DA CGDF
**DE COMBATE À
CORRUPÇÃO**

ACESSE: WWW.CG.DF.GOV.BR

**2 a 9
DEZEMBRO**

Realização



Controladoria-Geral do
Distrito Federal

Co-realização



Rede de Controle
da Gestão Pública
do Distrito Federal

Patrocínio



Fundo Distrital de
Combate à Corrupção

Apoio

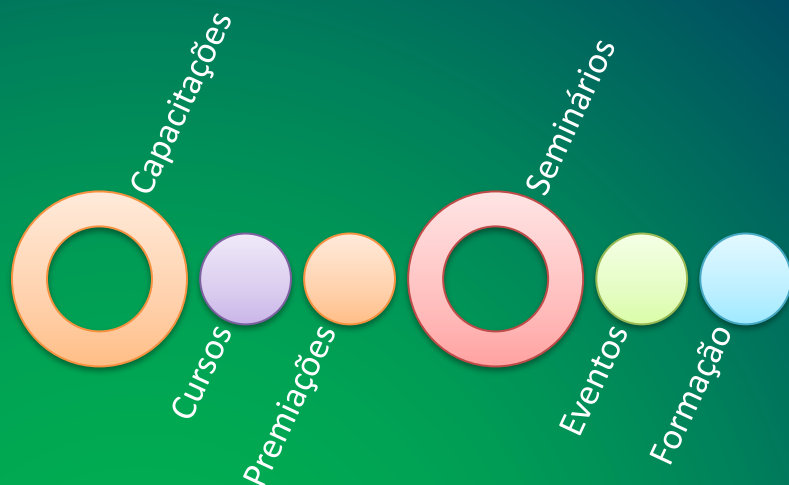


CÂMARA
LEGISLATIVA
DISTRITO FEDERAL



Secretaria de
Ciência, Tecnologia
e Inovação

Mais Ações 2024



5.4- Com a finalidade de receber a certificação em Ouvidoria Pública, referente ao biênio 2023/2024, foram realizadas diversas capacitações, na Escola de Governo do DF (Egov), sob a Coordenação da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, com a seguinte trilha de Aprendizagem: Desenvolvendo Projetos de Ouvidoria; Gestão do Atendimento em Ouvidoria; Produzindo Resultados de Ouvidoria; Quintas de Inovação – Papo de Ouvidoria – Tema Qualidade da Resposta; Quintas de Inovação – Papo de Ouvidoria – Tema Lei de Acesso à Informação nas Rotinas de Ouvidoria; Quintas de Inovação – Papo de Ouvidoria – Tema Atendimentos Complexos

Mais Ações 2024

Seminário Nacional

5.5- Capacitações também foram realizadas na esfera Federal, com participação no Seminário Nacional de Ouvidoria, promovido pela Controladoria-Geral da União, no dia 22 de outubro/2024. Painel Ouvidorias Públicas e Programas de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação e no dia 29 de outubro/2024. Painel Ouvidoria/LAI/LGPD.



Curso Emater-DF

5.6- Outra capacitação de suma importância foi o Curso de Desenvolvimento Gerencial da Emater-DF ocorrido nos meses de outubro e novembro 2024, trazendo assuntos relevantes para o desempenho gerencial.



Mais Ações 2024

Evento Café Rural

Seminário Emater-DF

5.7- O Seminário Institucional da Emater-DF, ocorrido no dia 05 de dezembro, no auditório do Conselho Regional de Agronomia do DF, contribuiu para reforçar as ações da Empresa em prol dos que vivem no espaço rural do DF, garantindo uma alimentação segura principalmente para a população regional e entorno. Em seguida foi proporcionada a Confraternização promovida pela Associação ASSER-DF, gerando bem-estar e alegria.



5.8- A 7ª (sétima) edição do Café de Rural com a Ouvidoria e Unidade de Monitoramento da LAI, foi ampliada com a participação da Unidade da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. Trouxe além de conhecimento dos trabalhos das 3 áreas a confraternização dos participantes enriquecida de conhecimentos e exposições.

O evento teve abertura no dia 31/07/2024, com encerramento da exposição em 1º/10/2024, na Sede da Empresa.

Mais Ações 2024

Evento – Café de Natal

5.9- Realização em parceria com a Unidade da Lei de Acesso à Informação e Unidade de Proteção de Dados Pessoais o Evento Café de Natal, com a finalidade de divulgar os serviços em atendimento à legislação vigente, com exposição dos trabalhos cuja abertura ocorrida no dia 10 de dezembro 2024 teve o seu encerramento em 09 de janeiro 2025.



Exposição Cartas



Confraternização



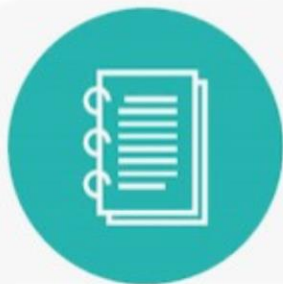
6. CARTA DE SERVIÇOS

No exercício de 2024, houve atualização constante da Carta de Serviços da Emater-DF.

As Cartas de Serviços da Empresa, no total de 29 (vinte e nove), sob a responsabilidade da Ouvidoria, têm tido uma procura muito grande, seja por meio da internet contando com diversos acessos, quanto na forma impressa, principalmente dirigida aos Produtores Rurais, que por diversos motivos não fazem uso do sistema informatizado.

Além disso, a exposição das Cartas de Serviços é permanente, contudo, foram feitas duas exposições especiais. Uma delas ocorreu durante o desenvolvimento do **Projeto Café Rural para Divulgação e Aprimoramento de Serviços**, cuja abertura teve além do café a confraternização dos Empregados, inclusive com sorteio de brindes.

A outra ocorreu no Café de Natal com a Ouvidoria, com início em dezembro 2024, cujo término foi programado para ocorrer no mês de janeiro 2025.



CARTA DE
SERVIÇOS

7. 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 manutenção da quantidade de elogios registrados, tanto para o corpo técnico quando para a própria instituição.

No exercício 2024 foram registradas 363 contra os 198 registrados em 2023. Perfazendo um acréscimo de 55%. As Manifestações de Elogios, representaram 68% do total dos registros de outras classificações.

Devido ao alto índice de Elogios, por orientação da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, foi elaborado o Projeto Valorização das Virtudes dos Empregados e Empregadas da Emater-DF.

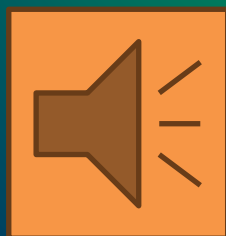
O referido Projeto continua com uma excelente repercussão dentro da Empresa e está sendo desenvolvido em parceria com o Comitê de Integridade, Conformidade e Gestão de Riscos, cujo resultado, dos que mais se destacaram, foi divulgado durante as comemorações do aniversário da Empresa, no mês de abril/2024.

Foram premiados, por ordem de classificação: Flávio Bonesso Pinheiro; Paulo Henrique; Cláudia Coelho de Assis; Sandra Maria de Lima Evangelista Freitas; e Fábio Renato da Silva Rodrigues. Já as unidades destacadas foram: Coordenadoria de Operações – COPER; Centro de Formação Tecnológica e Desenvolvimento Profissional – CEFOR; Escritório da Emater Vargem Bonita – ELVAB; e Escritório da Emater Planaltina – ELPLA

Foi um momento ímpar, repleto de grandes emoções, conforme registro fotográfico que segue em sequência.



Projeto Valorização



Empregados



Premiações



Elogiados

Para se ter uma ideia da evolução dos Registros de Elogios, cuja série histórica apresentou a seguinte evolução destacada no gráfico abaixo, com base no Painel de Ouvidoria:



A Transparência Ativa também tem sido um ótimo instrumento da Administração da Empresa para manter os interessados atualizados sobre os dados da Empresa e atualmente contam com 21 processos sob a responsabilidade de diversas unidades da Empresa e coordenados pela Autoridade de Monitoramento da LAI, com a colaboração da Ouvidoria.

O acesso à informação é um direito do cidadão e cidadã.



Inteligência artificial - Robô IZA

A robô IZA, inteligência artificial criada pela Controladoria-Geral do Distrito Federal (CGDF), vem auxiliando o Cidadão no momento do Registro da sua Manifestação. Ela tem realizado um trabalho fundamental para agilizar a abertura de demandas de ouvidoria e, conseqüentemente, o atendimento delas. Implantada em dezembro de 2022, quando começou a atuar no Participa DF, que é a plataforma para abrir uma ouvidoria pela internet, IZA conseguiu reduzir em 70% a reclassificação das demandas, conforme estatísticas apresentadas pela referida Controladoria.



Interage com o cidadão e cidadã, sugerindo assuntos e auxiliando nos registros de Manifestações.

O Participa DF é o novo canal para registrar as demandas dos cidadãos e cidadãs e vem sendo elogiado pela sua praticidade.

É o Governo do DF sempre pensando em atender melhor!

8. 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, ainda, da Comunidade em geral, contudo, alguns não entendem a negativa e informam que a sua Manifestação não foi resolvida.

Nos quatros trimestres, do exercício 2024, não foram encontradas falhas e apenas deram entrada, no sistema de Ouvidoria, 26 reclamações contra as 28 registradas em 2023 e nem todas eram sobre a Emater-DF.



Com a finalidade de potencializar a taxa de satisfação com o serviço de Ouvidoria, e necessário sensibilizar a área técnica, para que as respostas não sejam genéricas e sim pontuais.

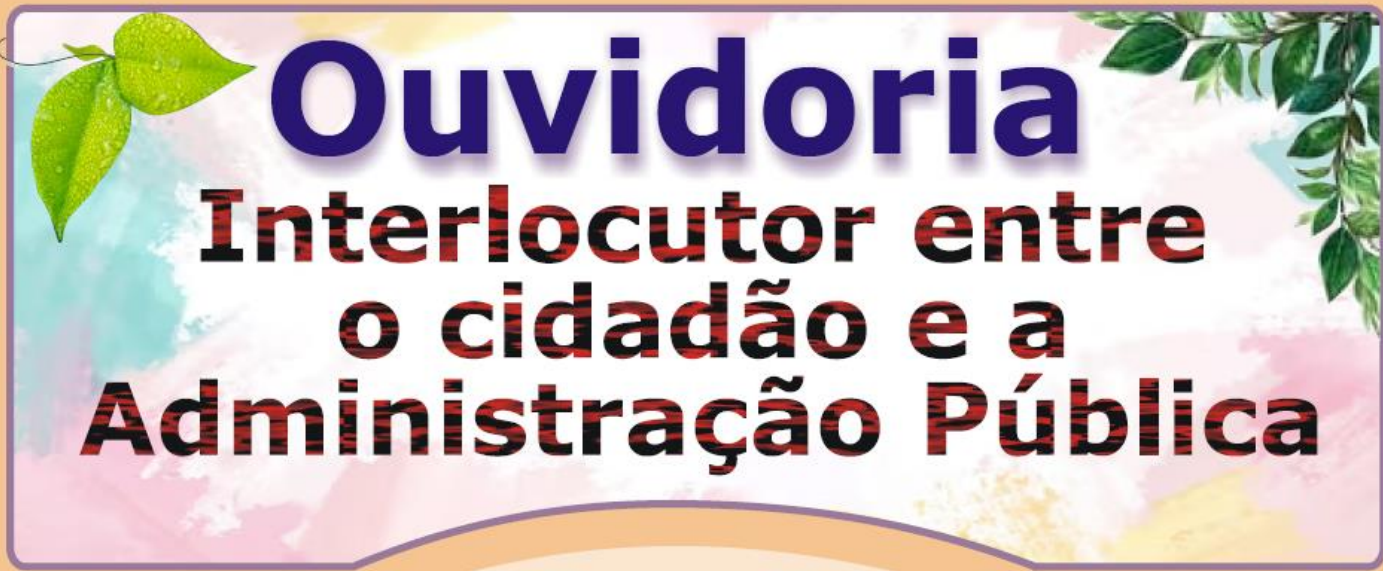
Considerando-se, ainda, a impossibilidade de atendimento à solicitação do Manifestante, que a área técnica fundamente a negativa e justifique o motivo, com clareza, para o melhor entendimento e aceite pelo demandante.

Reconhecimento da Sociedade

Por fim, no exercício 2024, que foi pautado por grandes realizações, inclusive pelos registros de elogios, no Sistema de Ouvidoria, tanto para a Empresa, quanto para o seu corpo técnico, traduz o reconhecimento da Sociedade e em especial pelos que vivem no espaço rural do Distrito Federal

Este é o Relatório que segue à Presidência da Emater-DF, para conhecimento e posterior aprovação, se assim o ajuizar, com posterior envio à Assessoria de Comunicação – ASCOM, para a publicação exigida por força de Lei, no Banner de Ouvidoria (Relatórios).

Orlando Paula Moreira Filho
Assessoria de Ouvidoria
Chefe



Ouvidoria
Interlocutor entre
o cidadão e a
Administração Pública

Seccional Emater-DF