



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**

**EMPRESA DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA E EXTENSÃO  
RURAL DO DISTRITO FEDERAL**

Presidência

Assessoria de Ouvidoria

Relatório nº 54580758/2021



## **RELATÓRIO TRIMESTRAL DE OUVIDORIA - ATE O QUARTO TRIMESTRE DE 2020 - CONSOLIDAÇÃO ANUAL**

Período de 01/01/2020 a 31/12/2020

**Governador:** *Ibaneis Rocha*

**Controlador-Geral:** *Paulo Wanderson Moreira Martins*

**Ouvidor-Geral:** *José dos Reis de Oliveira*

**Secretário de Estado de Agricultura:** *Candido Teles de Araujo*

**Secretário Executivo de Agricultura:** *Luciano Mendes da Silva*

**Presidente da Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural do DF:** *Denise Andrade da Fonseca*

**Diretor-Executivo da Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural do DF:** *Loiselene Trindade da Rocha*

**Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação:** *Lorene Raquel de Souza*

**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).*

A referida Instrução Normativa foi alterada pela Instrução Normativa nº 05, de 09 de novembro de 2020, cujo Relatório Anual consolidado deve ser publicado até 31 de janeiro de cada exercício, conforme segue:

Art. 1º O art. 2º da [Instrução Normativa nº 01, de 05 de maio de 2017](#), passa a vigorar acrescido do inciso XV e do parágrafo único, com a seguinte redação:

“Art. 2º. ....

.....

*XV - publicar até 31 de janeiro de cada ano, relatório anual consolidado, apontando falhas e sugerindo melhorias na prestação de serviços públicos, constando no mínimo, além do disposto no art. 21 da Lei nº 6.519/2020, o total de manifestações por suas classificações e os comparativos das metas estabelecidas pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal com os resultados dos indicadores obtidos.*

## **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.

### ***Atendimento presencial***

Contamos com uma sala exclusiva na Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural do Distrito Federal - EMATER-DF para o atendimento dos interessados em registrar as suas manifestações. Horário de atendimento ao público: de Segunda à Sexta – 09h às 12h e 13h às 16h. **OBSERVAÇÃO:** Por força do Decreto nº 40.520/2020 e da atual situação de calamidade na saúde pública do Distrito Federal, os atendimentos presenciais foram suspensos além disso os componentes da Assessoria de Ouvidoria são considerados do grupo de riscos. Entretanto, o Cidadão pode usar os outros canais para registro de sua demanda, citados anteriormente. Os serviços de atendimento ao Cidadão não param!

## **2. Desenvolvimento dos trabalhos**

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 o Processo nº 00072-00003908/2019-86, apresentado a Presidente da Empresa para aprovação do novo Plano e posteriormente encaminhado, por e-mail, à Controladoria-Geral do Distrito Federal, em atenção à legislação vigente. Após a aprovação, os trabalhos foram iniciados e algumas atividades tiveram suas ações postergadas devido à Pandemia, para a contenção do COVID 19.

## DETALHAMENTO DAS AÇÕES NO PLANO ANUAL 2020

Ação (nome)	Descrição	Meta	Indicador	Objetivo Estratégico da Ouvidoria	Prazo execução
Visitas Técnicas	Visitar Esc.Locais	Uma visita a cada mês	Quantidade de Gerências Locais x 100/nº de Gerências	Divulgar os serviços de ouvidoria, LAI, Carta de Serviços e Dados Abertos para os empregados	Mensal
Ações de comunicação e divulgação da Ouvidoria	Público interno: visitas, reuniões, processos e e-mails	Sensibilizar/divulgar o serviço da Ouvidoria	Quantidade de empregados sensibilizados no ano x 100 / nº de empregados	Esclarecer e incentivar aqueles que lidam no dia a dia diretamente com o cidadão	Anual
Atualização da página da Ouvidoria Especializada	Parceria com ASCOM / GETIN	Atualizar site	Nº de atualizações x 100 / prazo(2)	Dar visibilidade	Semestral
Produção de material de divulgação	Produzir em conjunto com a ASCOM.	Produção de 2 materiais por ano em gráfica ou impressão em copiadora de acordo com os recursos financeiros.	Quantidade de Produção x 100 / 2 semestres	divulgar a importância do serviço de Ouvidoria	Semestral
Carta de Serviços da Emater-DF	Atualização em conjunto com o Comitê	Manter a excelência da Carta de Serviços com atualizações anuais	Quantidade de atualização x 100 / 2	Atualização permanente da Carta	Semestral
Divulgação de materiais técnicos	Parceria com a ASCOM	Divulgação		Solicitar à ASCOM espaço no mural da empresa, para divulgação de publicações de interesse da Ouvidoria	Anual
Dados Abertos	Parceria com a ASCOM e GETIN	Atualizar site	Nº de atualizações x 100 / prazo(2)	Divulgar dados da Empresa	Semestral
Plantões da Ouvidoria	Parceria com os escritórios	Acolher demanda do público alvo	Quantidade de Gerências Locais x 100/nº de Gerências	Participar dos eventos promovidos pela empresa	Anual
Evento Anual	Parceria com as Ouvidoria do Sistema Agricultura e outras	Sensibilizar/divulgar o serviço da Ouvidoria, LAI, Cartas de Serviços e outros	Quantidade de empregados sensibilizados no ano x 100 / nº de empregados	Exposição para Divulgar os serviços de ouvidoria, LAI, Carta de Serviços e Dados Abertos para os empregados; Palestra temática; confraternização	Anual

08

## QUADRO DEMONSTRATIVO DE EXECUÇÃO

AÇÃO	SITUAÇÃO
Visitas Técnicas - Mensais	Suspensas devido à Pandemia
Ações de comunicação e divulgação da Ouvidoria	Realizado
Atualização da página da Ouvidoria Especializada	Realizado
Produção de material de divulgação	Realizado
Carta de Serviços da Emater-DF	Realizado
Divulgação de materiais técnicos	Realizado

Dados Abertos	Realizado
Plantões da Ouvidoria	Suspensas devido à Pandemia
Evento Anual	Suspensa devido à Pandemia

#### OUTRAS EXECUÇÕES PREVISTAS PARA O PLANO ANUAL 2020

AÇÃO	SITUAÇÃO
Elaboração Plano de Ação Anual	Realizado
Relatório Ouvidoria - Trimestral	Realizado
Plano de Comunicação e Evento	Suspensa devido à Pandemia
Relatório LAI	Realizado
Capacitações em Ouvidoria	Realizado

#### AÇÕES DE OUVIDORIA



Nos Quadros Demonstrativos abaixo, são informadas as Manifestações registradas pelos Cidadãos até o 4º trimestre de 2020:



## MANIFESTAÇÕES - ELOGIOS

ITEM	NÚMERO	ASSUNTO	OBSERVAÇÃO
01	El-000331	Assistência Técnica Agrícola	COPER
02	El-000892	Assistência Técnica Agrícola	COPER
03	El-003359	Assistência Técnica Agrícola	COPER
04	El-009814	Assistência Técnica Agrícola	COPER
05	El-015333	Assistência Técnica Agrícola	COPER
06	El-015538	Assistência Técnica Agrícola	COPER
07	El-015559	Assistência Técnica Agrícola	COPER
08	El-028899	Assistência Técnica Agrícola	GAB/COAFI
09	El-029153	Assistência Técnica Agrícola	COPER
10	El-031404	Assistência Técnica Agrícola	COPER
11	El-044095	Assistência Técnica Agrícola	COPER
12	El-046102	Assistência Técnica Agrícola	COPER
13	El-072595	Assistência Técnica Agrícola	COPER
14	El-075701	Assistência Técnica Agrícola	COPER
15	El-108497	Serviço prestado órgão/entidade Gover.do DF	COPER
16	El-123388	Assistência Técnica Agrícola	COPER
17	El-127677	Assistência Técnica Agrícola	COPER
18	El-130163	Assistência Técnica Agrícola	COPER
19	El-132420	Assistência Técnica Agrícola	COPER
20	El-164580	Assistência Técnica Agrícola	COPER
21	El-171726	Assistência Técnica Agrícola	COPER
22	El-190226	Assistência Técnica Agrícola	COPER
23	El-201711	Assistência Técnica Agrícola	COPER
24	El-206685	Assistência Técnica Agrícola	COPER
25	El-210687	Assistência Técnica Agrícola	COPER
26	El-212029	Assistência Técnica Agrícola	DIREX
27	El-212067	Assistência Técnica Agrícola	DIREX
28	El-212083	Assistência Técnica Agrícola	DIREX
29	El-215190	Assistência Técnica Agrícola	DIREX
30	El-222402	Atendimento Cidadão	COPER
31	El-236054	Serviços prestados por empresa	COPER
32	El-236190	Servidor Público	COPER
33	El-237879	Visitas Técnicas	COPER
34	El-238253	Servidor Público	COPER
35	El-242479	Assistência Técnica Agrícola	DIREX



36	El-254337	Assistência Técnica Agrícola	DIREX
----	-----------	------------------------------	-------



**Reclamação**

#### MANIFESTAÇÕES - RECLAMAÇÕES

ITEM	NÚMERO	ASSUNTO	OBSERVAÇÃO
01	Re-009828	Conservação, limpeza	COAFI
02	Re-017457	Assistência Técnica Agrícola	COPER
03	Re-059197	Assistência Técnica Agrícola	COPER
04	Re-124882	Servidor Público	COPER
05	Re-149419	Visitas técnicas EMATER	COPER
06	Re-152404	Assistência Técnica Agrícola	COPER
07	Re-155691	Assistência Técnica Agrícola	COPER
08	Re-156215	Implementação de tecnologias para atividades agrícolas e pecuárias	COPER
09	Re-167906	Linhas de crédito rural	COPER
10	Re-224495	Falha em processamento	COPER
11	Re-251833	Visitas Técnicas	DIREX



**Solicitação**

#### MANIFESTAÇÕES - SOLICITAÇÕES

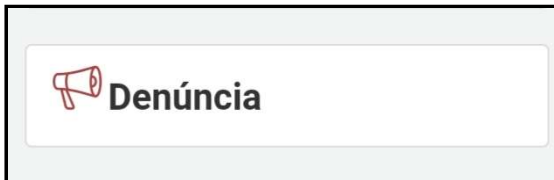
ITEM	NÚMERO	ASSUNTO	OBSERVAÇÃO
01	So-020314	Assistência Técnica Agrícola	COPER
02	So-029159	Assistência Técnica Agrícola	COPER
03	So-035311	Servidor Público	DIREX
04	So-245310	Legislação de agricultura, pecuária e abastecimento	GAB/SEAGRI
05	So-248882	Visitas técnicas	PRESI



**Informação**

## MANIFESTAÇÕES - INFORMAÇÕES

ITEM	NÚMERO	ASSUNTO	OBSERVAÇÃO
01	In-022641	Assistência Técnica Agrícola	COPER
02	In-060014	Assistência Técnica Agrícola	COPER
03	In-076182	Assistência Técnica Agrícola	COPER
04	In-130235	Servidor Público	COPER
05	In-201770	Funcionamento de programa	COPER



## MANIFESTAÇÕES - DENÚNCIA

ITEM	NÚMERO	ASSUNTO	OBSERVAÇÃO
01	De-093966	Servidor Público	PRESI/DIREX/COPER



## MANIFESTAÇÕES - SUGESTÃO

ITEM	NÚMERO	ASSUNTO	OBSERVAÇÃO
01	Su-245306	Assistência Técnica Agrícola	PRESI

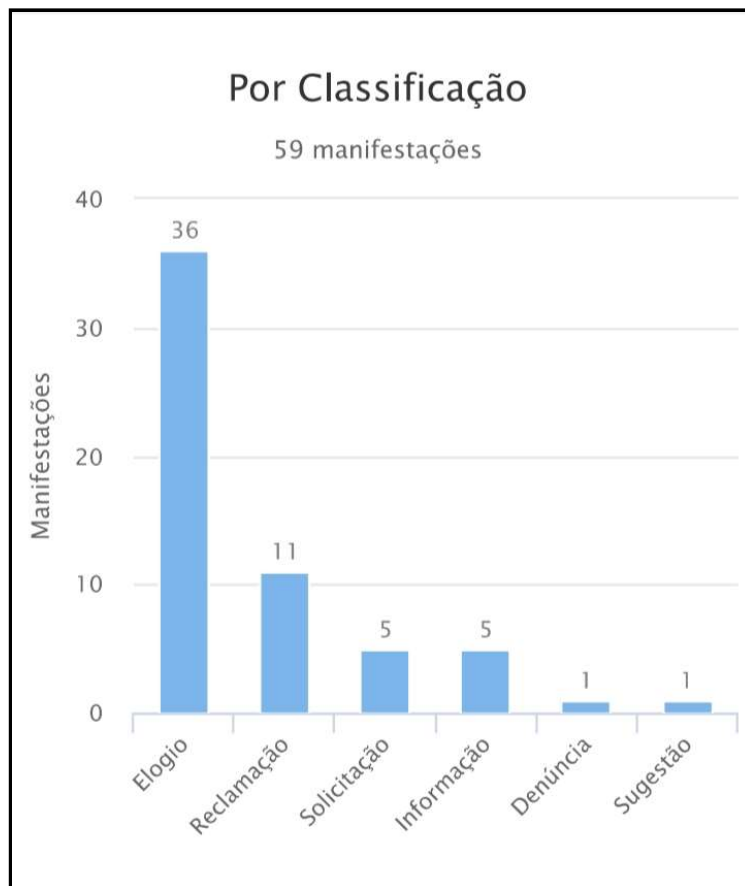




## RANKING DE ASSUNTOS MAIS RECORRENTES E DEMANDADOS NO SISTEMA DE OUVIDORIA - OUV-DF



## GRÁFICO DEMONSTRATIVO DE TIPOS DE MANIFESTAÇÕES - POR CLASSIFICAÇÃO



## AÇÕES DE TRANSPARÊNCIA PASSIVA

Além do sistema OUV-DF, ainda existe o sistema e-SIC pelo qual o demandante solicita à EMATER-DF, informações e documentos em atenção à Lei nº 4.990/2012. Foram registradas no referido Sistema dezessete solicitações, sendo uma delas como recurso e outras duas ainda estão em tramitação, contudo as demais foram respondidas no prazo estipulado na Lei de Acesso à Informação, isto representa 100% devidamente atendidas.



As solicitações referentes à Lei de Acesso à Informação registradas no referido sistema são as seguintes demonstradas no quadro abaixo:

#### QUADRO DEMONSTRATIVO SISTEMA E-SIC

ITEM	NÚMERO	ASSUNTO	OBSERVAÇÃO
01	00072000021201908	E-mail e telefone das empresa terceirizada - Respondida	Solicitante: VANESSA APARECIDA TEIXEIRA Responsável: COGEM
02	00072000001202062	Cópia integral dos processos administrativos - Respondida	Solicitante: MARILZETE OLIVEIRA DE ALMEIDA GUIMARÃES Responsável: COAFI
03	00072000002202015	Gestão do patrimônio imobiliário - Respondida	Solicitante: JULIA LUCY MARQUES ARAUJO Responsável: COAFI
04	00072000003202051	Cópia de contrato GCONV - Respondida	Solicitante: PRIME CONSULTORIA E ASSESSORIA EMPRESARIAL LTDA Responsável: GCONV
05	00072000004202004	Vista integral ao processo por 300 dias - Respondida	Solicitante: ACQUAPURA COMERCIAL EIRELI Responsável: COAFI

06	00072000005202041	Fornecimento do Contrato 002/2020-GCONV - Respondida	Solicitante: ACQUAPURA COMERCIAL EIRELI Responsável: COAFI
07	00072000006202095	Serviços terceirizados - ações durante a Pandemia - Respondida	Solicitante: OBSERVATORIO SOCIAL DE BRASILIA Responsável: COAFI
08	00072000007202030	Informações prog. nacional créd fundiário agricultores familiares. Respondida	Solicitante: MICHAEL MICHOLLE DO NASCIMENTO ARAÚJO Responsável: COPER
09	00070000044202068	Agricultura Urbana e Outros Respondida	Solicitante: ESTELLA ROSA BORGES DE BRITO Responsável: COPER
10	00072000008202084	Governança e Compliance Respondida	Solicitante: TIAGO CARDOSO DE OLIVEIRA Responsável: CONIN
11	00072000009202029	Emenda parlamentar do Dep. Fábio Felix Respondida	Solicitante: OBSERVATORIO SOCIAL DE BRASILIA Responsável:
12	00072000010202053	Controle de pragas na cultura do repolho Respondida	Solicitante: AMANDA GABRIELLA S. VENÂNCIO Responsável: COPER
13	00072000011202006	Dados Administradores Respondida	Solicitante: CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DO DISTRITO FEDERAL Responsável: COGEM/GEDIN COAFI
14	00072000012202042	Produção agrícola do DF Respondida	Solicitante: MARCELLA GERMANO DE ASSIS Responsável: COPER

15	00072000013202097	Questionário sobre gestão de riscos Respondida	Solicitante: ANA LUIZA FREIRE DE LORENA  Responsável: CONIN
16	00072000014202031	Locais de concentração de produtores rurais aqui do DF Respondida	Solicitante: André Rodrigues de Macedo  Responsável: COPER
17	00072000016202021	Informação sobre propriedade rural Respondida	Solicitante: Océlio Ferreira Gomes  Responsável: COPER
18	00072000017202075	Recurso do Governo Respondida	Solicitante: Alessandro de Sousa Almeida  Responsável: COGEM

OBS.: Ocorreu a entrada de apenas um recurso até o quarto trimestre 2020, conforme segue:

ITEM	PROTOCOLO	ASSUNTO/SITUAÇÃO	RESPONSÁVEL
01	00072000009202029	Primeira Instância Respondido	Solicitante: OBSERVATORIO SOCIAL DE BRASILIA  Responsável: COGEM/GVONV

## ÍNDICE DE CUPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA DA OUVIDORIA

Ressalte-se que as manifestações e solicitações de documentos que deram entrada na Ouvidoria foram todas respondidas aos cidadãos no prazo estabelecido pela legislação, desta maneira o índice de atendimento atingiu 100%, não havendo ocorrência de perda de prazo.

## RANKING DE ASSUNTOS MAIS RECORRENTES E DEMANDADOS NOS SISTEMAS OUV-DF E e-SIC

A Ouvidoria-Geral do Distrito Federal separa a demanda dos cidadãos nos seguintes tópicos: elogios, reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e informações/recursos. Abaixo estão relacionados os tópicos recebidos pela EMATER-DF e suas quantidades até o final do quarto trimestre de 2020.

Os assuntos mais demandados foram os elogios com 47% e em seguida as informações com 33%, conforme demonstrado no quadro abaixo:

#### QUADRO DEMONSTRATIVO POR ASSUNTOS - TIPOLOGIA

ASSUNTO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
ELOGIO	36	47,00%
RECLAMAÇÃO	11	14,10%
SOLICITAÇÃO	05	6,40%
INFORMAÇÃO	23	29,50%
DENÚNCIA	01	1,00%
SUGESTÃO	01	1,00%
RECURSO	01	1,00%
TOTAL GERAL	78	100%

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

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 quanto 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 elogios representaram até o quarto trimestre de 2020 o percentual de 47% contra 53% do total das demais manifestações, ou sejam: Informação, reclamação, denúncia, sugestão e solicitação.

Vale salientar que no exercício de 2020 só ocorreu a entrada de um recurso dirigido à Empresa. Isso demonstra o grau de satisfação do Cidadão em relação aos serviços que estão sendo oferecidos ao público atendido pela EMATER-DF, e permite inferir que os gestores continuam perseguindo as Políticas Públicas voltadas para os que vivem no espaço rural, traduzindo na satisfação dos assistidos pela Empresa.

#### TOTAL GERAL DE ATENDIMENTOS DE OUVIDORIA E LAI, POR UNIDADE.

As unidades da Empresa mais demandadas até o terceiro trimestre foram a Coordenadoria de Operações - COPER com 50% e a Diretoria Executiva - DIREX com 23%, conforme demonstrativo abaixo:

#### RANKING DAS UNIDADES MAIS DEMANDADAS

ITEM	UNIDADE	QDE	PERCENTUAL
01	COPER	51	65%
02	DIREX	08	10%
03	COGEM/GCONV	05	06%

04	COAFI	08	10%
05	CONIN	02	04%
06	GABIN	01	02%
07	PRESI	03	03%
XXX	TOTAL GERAL...	78	100%

## ACÇÕES DE TRANSPARÊNCIA ATIVA

A transparência ativa é o dever de promover, independente de requerimento, a divulgação de informações de interesse geral ou coletivo, produzidas ou custodiadas pelos órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal, em seus sítios oficiais na rede mundial de computadores – Internet.

As Unidades responsáveis pela divulgação das informações estão assim estabelecidas e são orientadas pela Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação com a colaboração da Assessoria de Ouvidoria, por meio de 15 processos, conforme segue:

ITEM	PROCESSO	ASSUNTO	RESPONSÁVEL
01	00072-00000239/2020-24	INSTITUCIONAL (Estrutura/Competências/Base Jurídica)	COGEM/GEDIN
02	00072-00000240/2020-59	INSTITUCIONAL (Quem é quem)	ASCOM
03	00072-00000246/2020-26	INSTITUCIONAL (Contatos - telefone/e-mail)	COGEM/GETIN COAFI/GINFR
04	00072-00000247/2020-71	AÇOES E PROGRAMAS (Plano Plurianual e Resultados Alcançados)	COGEM/GEPRO
05	00072-00000248/2020-15	AUDITORIA (Auditorias e Inspeções Realizadas)	CONIN
06	00072-00000249/2020-60	CONVÊNIO (Convênios Firmados)	COGEM/GCONV
07	00072-00000250/2020-94	DESPESAS (1. Despesas Públicas; 2. Diárias e Passagens; e 3. Fundos Públicos.)	COAFI/GEFIN
08	00072-00000251/2020-39	LICITAÇÃO (Licitações)	COAFI/GEMAP
09	00072-00000252/2020-83	CONTRATO (Contratos)	COGEM/GCONV
10	00072-00000253/2020-28	INFORMAÇÃO CLASSIFICADA (Informações Classificadas e Desclassificadas)	GABIN
11	00072-00000254/2020-	SERVIDORES (Remuneração dos Servidores)	COAFI/GEPES

	72		
12	00072-00000256/2020-61	PERGUNTAS FREQUENTES (1-Perguntas Frequentes da LAI e 2- Perguntas Frequentes à Emater-DF)	OUVID
13	00072-00000258/2020-51	SERVIÇO INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (1- Dados da Autoridade de Monitoramento e do responsável SIC / Ouvidor; 2.Horário de Funcionamento Endereço/ Telefone/E-mail)	OUVID
14	00072-00000259/2020-03	PUBLICIDADE E PROPAGANDA (1- Publicações DODF e Jornais de Grande Circulação DF. 2- Demonstrativo de despesas com publicidade e propaganda por determinação do Ministério Público).	COGEM/GCONV
15	00072-00000260/2020-20	DESPESAS (Suprimento Fundos -por recomendação Auditoria)	COAFI/GEFIN

A Controladoria-Geral do Distrito Federal, em atenção à **Lei nº 4.990**, de 12 de dezembro de 2012 - **Lei Distrital de Acesso à Informação - LAI**, regulamentada pelo Decreto nº 34.276, de 11 de abril de 2013, que atribui a responsabilidade pela orientação e controle do seu cumprimento junto aos órgãos e entidades do Poder Executivo Distrital, estabeleceu, em dezembro de 2015, o **Índice de Transparência Ativa - ITA**, com o objetivo de avaliar o grau de cumprimento de dispositivos da Lei Distrital de Acesso à Informação (LAI) pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Distrital, visando o incremento da transparência pública e o fortalecimento do controle social.

O Índice de Transparência Ativa é mensurado por meio da relação entre o número de requisitos atendidos pelos órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal e o número de requisitos exigidos pela Lei de Acesso à Informação, detalhados na Instrução Normativa nº 02, de 08 de dezembro de 2015, da referida Controladoria-Geral e ilustrado no Guia de Transparência Ativa, disponibilizado no sítio oficial da Controladoria-Geral.

Assim sendo, os assuntos são disponibilizados aos Cidadãos no site da Empresa, no Banner de Acesso à Informação.

Desta maneira, as auditorias são realizadas diretamente no site da EMATER-DF, cujas avaliações são disponibilizadas por meio de processos específicos. No exercício de 2020 a Empresa recebeu a premiação ITA pela terceira vez e o maior desafio é a manutenção da pontuação para garantir ao Cidadão as informações sempre atualizadas.

Por solicitação da Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação foram realizadas as visitas técnicas aos setores do escritório central, envolvidas com os trabalhos da transparência ativa e ocorreram às seguintes Unidades:

- Gerência de Pessoal – GEPES; Gerência de Finanças – GEFIN; Gerência de Contratos e Convênios – GCONV; Assessoria de Comunicação – ASCOM; Assessoria de Controle Interno - CONIN; Gabinete da Presidência- GABIN; Coordenadoria de Operações – COPER; e Gerência de Tecnologia da Informação – GETIN.

Devido a pandemia ocorrida pelo COVID 19, não foram realizadas visitas à Coordenadoria de Gestão e Modernização - COGEM e Gerência de Programação Orçamentária – GEPRO, cujos contatos estão sendo apenas virtuais.





## COMPARATIVOS PORTARIA Nº 102, DE 29 DE MAIO DE 2020

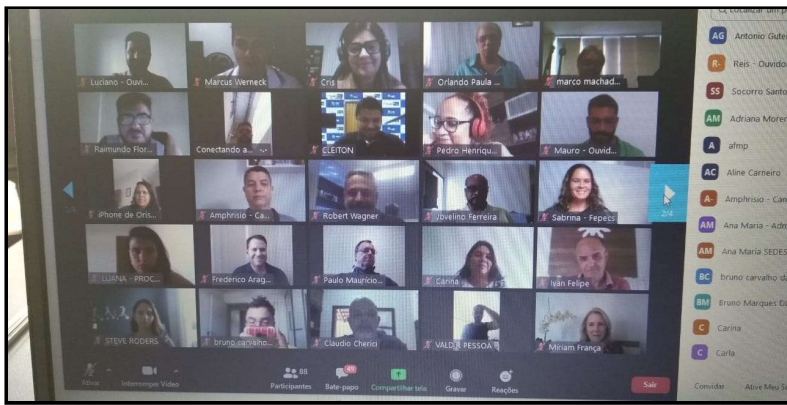
### Indicadores de Desempenho

EIXO TEMÁTICO III – Participação e Controle Social				
OKR 5				
Objetivo Estratégico 5: Aperfeiçoar os sistemas de participação e controle social				
Resultado-chave KR 1	Atingir 55% de resolutividade das manifestações de ouvidoria avaliadas pelos cidadãos até 2023			
Indicador	Meta 2020	Meta 2021	Meta 2022	Meta 2023
Taxa de resolutividade das demandas do cidadão registradas no OUV-DF	45%	48%	52%	55%
Resultado-chave KR 3	Alcançar 80% de satisfação com o serviço de ouvidoria até 2023			
Indicador	Meta 2020	Meta 2021	Meta 2022	Meta 2023
Taxa de satisfação com o serviço de ouvidoria	70%	73%	76%	80%
Resultado-chave KR 5	Alcançar 85% de nível das recomendações do serviço de ouvidoria até 2023			
Indicador	Meta 2020	Meta 2021	Meta 2022	Meta 2023
Taxa de recomendação do serviço de ouvidoria	78%	80%	83%	85%
Resultado-chave KR 6	Atingir 95% de cumprimento do prazo de resposta da ouvidoria até 2023			
Indicador	Meta 2020	Meta 2021	Meta 2022	Meta 2023
Taxa de cumprimento do prazo de resposta da ouvidoria	92%	93%	94%	95%

### COMPARATIVO - METAS 2020

INDICADOR	META PORTARIA	EMATER-DF	OBSERVAÇÃO
Taxa de Resolutividade das Demandas do Cidadão registradas no OUV-DF	45%	50%	Meta atingida
Taxa de satisfação com o serviço de Ouvidoria	70%	67%	Meta não atingida
Taxa de recomendação do serviço de Ouvidoria	78%	80%	Meta atingida
Taxa do cumprimento do prazo de resposta da Ouvidoria	92	100%	Meta atingida

### OUTRAS AÇÕES DE OUVIDORIA



### ATIVIDADES EXTRAS E OUTRAS REALIZAÇÕES

ITEM	EVENTO	DATA	LOCAL
01	Gestão de Riscos na Empresa.	20/02/2020	Sala Ouvidoria
02	Reunião de Diretoria dia 10/02/2020 14:00 - 16:00	10/02/2020	Sala Presi
03	1ª Reunião Geral dos Ouvidores da Rede SIGO/DF.	12/02/2020	Auditório EGOV
04	Capacitação para o Ouvidor ministrada pela OGU - Seminário Ouvidoria em Tempos de Pandemia	16/06/2020	Virtual
05	Capacitação Práticas em ouvidoria: descomplicando o tratamento de denúncias pela CGU	06/08/13 e 15/07/2020	Virtual
06	2ª Reunião Geral dos Ouvidores da Rede SIGO/DF.	21/08/2020	Virtual
07	Reunião com a Ouvidoria-Geral do Distrito Federal	19/11/2020	Virtual
08	Capacitação sobre Monitoramento ações de Ouvidoria	03/12/2020	Virtual
09	Divulgação premiação ITA 2020	03/12/2020	Virtual
10	Seminário Emater-DF	10/12/2020	Virtual

### ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE DE OUVIDORIA

Até a medição de dezembro de 2020, o índice de Resolutividade obteve a percentual de 50%, conforme consta no demonstrativo abaixo. Os registros são feitos pelos Manifestantes interessados em deixarem as suas contribuições, tudo para a melhoria dos serviços públicos.

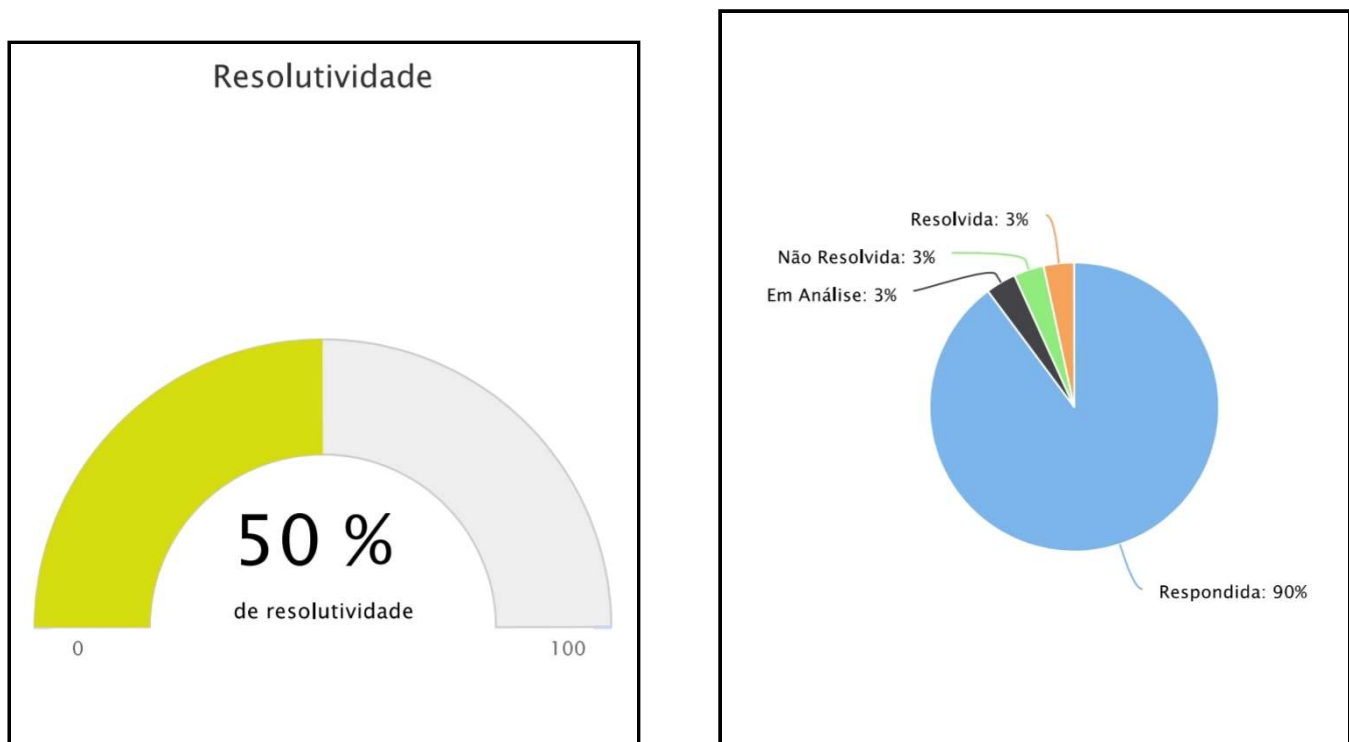
No último trimestre do exercício de 2020, o índice de resolutividade teve um decréscimo, tendo em vista que os manifestantes não se sentiram satisfeitos devido a impossibilidade da Empresa atender às suas reivindicações.

Vale salientar que o eixo temático referente à participação e controle social, da Portaria nº 102, de 29 de maio de 2020, da Controladoria-Geral do Distrito Federal, estabeleceu a taxa de resolutividade das demandas do cidadão registradas no OUV-DF em 45%.

Assim sendo, mesmo com o decréscimo o percentual ficou dentro do estabelecido.

Ações serão implementadas no exercício de 2021, junto às Coordenadorias da Empresa e demais dirigentes para potencializar as respostas a serem repassadas aos manifestantes.

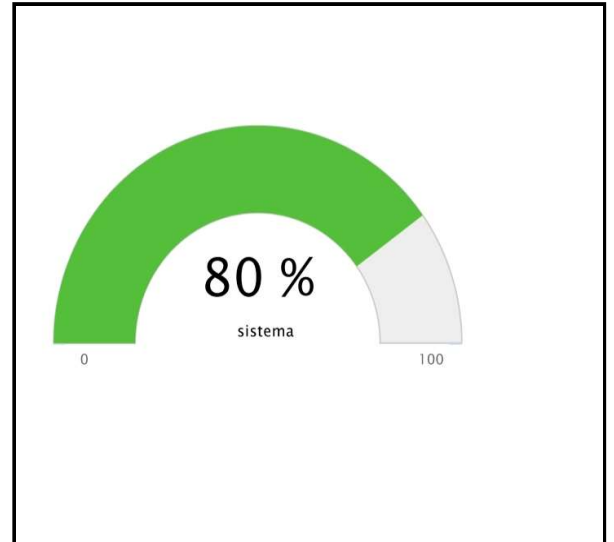
### Gráfico Demonstrativo do Índice de Resolutividade



### ACEITAÇÃO DOS SERVIÇOS DE OUVIDORIA PELO CIDADÃO

O Cidadão, caso queira, pode fazer a avaliação dos serviços de ouvidoria e do sistema informatizado que permite o registro e acompanhamento das manifestações.

Por meio das avaliações recebidas, foi obtido o índice de satisfação conforme demonstrado abaixo:



## BANNER OUVIDORIA

Banner utilizado pela Ouvidoria, conforme orientação da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, contida no Manual de Comunicação Visual do Sistema de Gestão de Ouvidorias do Distrito Federal SIGO-DF.

A padronização estabelecida garante a identidade visual das Ouvidorias e a plena identificação pelo Cidadão nos eventos e ações externas



## ACOES DE CARTAS DE SERVIÇOS

As Cartas de Serviços da Empresa, no total de 24 ( vinte e quatro), 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.

As Cartas estão distribuídas nos seguintes grupos, por assuntos: Cidadania e Benefícios Sociais; Adequação Ambiental e Regularização Fundiária; Gestão, Comercialização e Mercado; Compras Institucionais; Crédito Rural; Cursos e Treinamentos; Serviços Remunerados; Serviços Administrativos, Ouvidoria e Acesso à Informação; Atendimento à Imprensa; e Incentivo à Leitura, Pesquisa e Informação; e Agroecologia e Produção Orgânica.

Foi instaurado novo comitê para o acompanhamento das referidas cartas, cuja reunião presencial ocorreu no mês de abril/2019 e as demais de forma virtual por meio do processo 00072-00004157/2018-34.





Atualmente se encontra em fase de elaboração a nova Carta de Serviços que cuida da criação de abelhas sem ferrão.

Os interessados podem também acessar as cartas pelo QR Code, disponibilizado no banner instalado na entrada da Ouvidoria e em diversos escritórios locais ou ainda consultando o site da Empresa. O QR Code é um código de barras que pode ser facilmente escaneado usando a maioria dos telefones celulares equipados com câmera, minimizando os gastos com a impressão.

## ACÇÕES DE TRANSPARÊNCIA - DADOS ABERTOS

O Plano de Dados Abertos (PDA) é o documento orientador para as ações de implementação e promoção de abertura de dados da Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural do Distrito Federal – EMATER-DF, observados os padrões mínimos de qualidade, de forma a facilitar o entendimento e a reutilização das informações. Sua elaboração vem ao encontro do disposto na Lei nº 4.990/2012 (Lei Distrital de Acesso à Informação) e no Decreto nº 38.354, de 24 de julho de 2017, que institui a Política de Dados Abertos da Administração Pública direta, autárquica e fundacional no âmbito do Distrito Federal.

As Unidades responsáveis pela alimentação das informações estão assim dispostas e são orientadas pela Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação:

PROCESSO	RESPONSÁVEL	DADOS
00072-00000231/2020-68	OUVIDORIA	e-SIC
00072-00000234/2020-00	GCONV	Contratos
00072-00000235/2020-46	GEPES	Pessoal
00072-00000790/2020-78	OUVID	Ouvidoria
00072-00000233/2020-57	GCONV	Convênio

O primeiro Plano de Dados Abertos foi elaborado no ano de 2017 e ocorreram várias prorrogações, contudo houve a necessidade de atualizar algumas informações.

Assim, o novo Plano de Dados Abertos da EMATER, proposto pela Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação, foi resultante do trabalho desenvolvido pela Comissão instituída pela Instrução nº 35 e devidamente aprovado pela presidência da Empresa em 12 de março de 2020.





## **PLANO DE COMUNICAÇÃO**

O Plano de Comunicação das ouvidorias surge como um instrumento necessário para permitir um papel ativo do cidadão, em que a atuação popular ocorra no sentido de defender seus direitos e interesses coletivos perante a administração pública. O princípio da transparência é condição essencial para levar ao Cidadão as informações necessárias.

A parte artística do Plano de Comunicação é desenvolvida pelo desenhista João Alves Nogueira que ilustra os artigos que são divulgados pela Ouvidoria e Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação.

Para divulgação dos assuntos, tais como leis, decretos, manuais e outros artigos de interesse geral são utilizados tanto a internet, quanto o quadro mural disponibilizado em frente à sala da Ouvidoria.

Assim a comunicação, entre o Cidadão e o Estado, é facilitada para que este seja capaz de se tornar capaz de interferir e fiscalizar na execução dos serviços públicos dos quais o Estado e seus representantes são meros agentes repassadores para um atendimento com excelência.

O público interno também é beneficiado com varias ações dirigidas a ele, inclusive com eventos específicos para garantir o acesso à informação com o repasse aos Cidadãos.

No que se refere aos recursos financeiros a serem disponibilizados para os serviços de Ouvidoria, inclusive para a execução do Plano de Comunicação, foram utilizados da própria manutenção da empresa, tais como: locação de equipamento para reprografia e materiais de consumo existentes no almoxarifado.

### **3. Conclusão**

Este é o Relatório anual consolidado dos quatro trimestres do exercício de 2020, referente aos trabalhos executados até o quarto trimestre do citado exercício e que ora submetemos à Presidência da EMATER-DF, para conhecimento e posterior aprovação, se assim o ajuizar.

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 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.

Orlando Paula Moreira Filho

Assessoria de Ouvidoria

Chefe

## GALERIA DE IMAGENS



**LIVE DA OUVIDORIA-GERAL DO DISTRITO FEDERAL**

Assista em:  
YouTube.com/  
Controladoria-Geral do DF

**19.11 às 15h**

**PARTICIPAÇÃO**

**Paulo Martins**  
Controlador-Geral do Distrito Federal

**Mayara Noronha**  
Primeira-dama e Secretária de Desenvolvimento Social do Distrito Federal

**José dos Reis**  
Ouvidor-Geral do Distrito Federal

**NÃO PERCA! ATIVE A NOTIFICAÇÃO**

Controladoria-Geral do Distrito Federal **GDF**

ouvidoria  
www.ouvidoria.df.gov.br

Apresentação do Balanço Anual do Sigo/DF

**PAINEL Ouvidoria**  
DISTRITO FEDERAL

Lançamento do Painel de Ouvidoria do Distrito Federal

**MELHORES PRÁTICAS EM OUVIDORIA 2020**

Anúncio dos ganhadores do 5º Concurso de Melhores Práticas em Ouvidoria Pública

**PAINEL Ouvidoria**  
DISTRITO FEDERAL

**Lançamento do Painel de Ouvidoria do Distrito Federal**

Controladoria-Geral do Distrito Federal **GDF**

ouvidoria  
www.ouvidoria.df.gov.br

**A transparência é uma bandeira permanente do Governo do Distrito Federal.**

O Prêmio ITA - Índice de Transparência Ativa é uma forma de fortalecer a cultura de transparência no GDF e fomentar o exercício do controle social.

**Diante das mudanças adotadas por conta da pandemia, o Prêmio ITA desse ano será anunciado de uma forma diferente:**

- O anúncio será publicado nas redes sociais da Controladoria-Geral do DF no dia 3 de dezembro, a partir das 14h.
- Os órgãos poderão conferir se alcançaram o Índice de 100% na Transparência Ativa e também compartilhar nas redes sociais o destaque e reconhecimento recebidos.

*"Desde já, quero parabenizar a dedicação dos servidores dos órgãos e entidades que, mesmo com todas as dificuldades impostas pela pandemia, se esforçaram para divulgar as informações exigidas pela lei de acesso à informação. Nosso reconhecimento a todos que trabalham por um Distrito Federal melhor e mais transparente"*

Paulo Martins  
Controlador-Geral do DF

**EMPRESA DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA E EXTENSÃO RURAL DO DF EMATER**

**ATINGIU 100% NO ÍNDICE DE TRANSPARÊNCIA 2020**

**PARABÉNS!**

Confira os demais órgãos e entidades que alcançaram os 100% de transparência ativa em: [www.cg.df.gov.br](http://www.cg.df.gov.br)







**Sucessão Familiar Rural**

ALÉM DOS LAÇOS FAMILIARES, EXISTE O COMPROMISSO COM A TERRA, QUE É FRUTO DE TRABALHO DIGNO.





"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"

Parque Estação Biológica, Ed. Sede EMATER-DF - Bairro Asa Norte - CEP 70770-915 - DF

(61) 3311-9375