



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

Presidência  
Assessoria de Ouvidoria

Relatório nº 38100723/2020



**RELATÓRIO TRIMESTRAL DE OUVIDORIA - PRIMEIRO TRIMESTRE DE 2020**

Período de 01/01/2020 a 31/03/2020

**Governador:** Ibaneis Rocha**Controlador-Geral:** Paulo Wanderson Moreira Martins**Ouvidor-Geral:** José dos Reis de Oliveira**Secretário de Estado de Agricultura:** Luciano Mendes da Silva**Presidente da Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural do DF:** Denise Andrade da Fonseca**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).

**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 estão suspensos. Entretanto, você 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

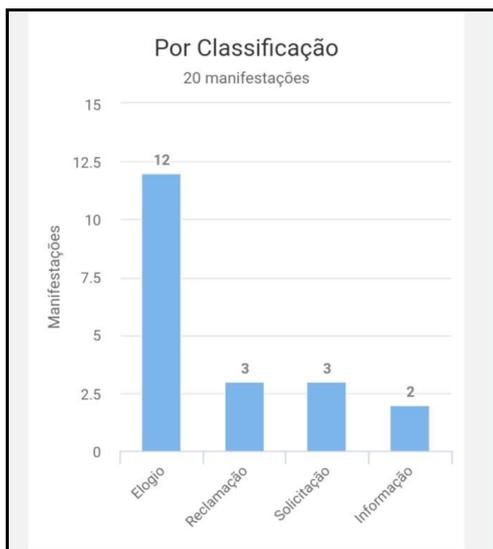
Ação (nome)	Descrição	Meta	Indicador	Objetivo Estratégico da Ouvidoria	Prazo execução
Visitas Técnicas	Visitar Esc. Locais	Uma visita a cada mês	Quantidade de Gerências Locais x 100/nº de Gerências	Divulgar os serviços de Ouvidoria, LAI, Carta de Serviços e Dados Abertos para os empregados	Mensal
Ações 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 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 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; Contratamentação	Anual

08

## AÇÕES DE OUVIDORIA

## QUADRO DEMONSTRATIVO DE MANIFESTAÇÕES

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
1	Re-009828	Conservação, limpeza	COAFI
2	Re-017457	Assistência Técnica Agrícola	COPER
3	Re-059197	Assistência Técnica Agrícola	COPER
1	So-020314	Assistência Técnica Agrícola	COPER
2	So-029159	Assistência Técnica Agrícola	COPER
3	So-035311	Servidor Público	DIREX
1	In-022641	Assistência Técnica Agrícola	COPER
2	In-060014	Assistência Técnica Agrícola	COPER

**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 seis solicitações e 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
1	00072000021201908	E-mail e telefone das empresa terceirizada - Respondida	VANESSA APARECIDA TEIXEIRA
2	00072000001202062	Cópia integral dos processos administrativos - Respondida	MARILZETE OLIVEIRA DE ALMEIDA GUIMARÃES
3	00072000002202015	Gestão do patrimônio imobiliário - Respondida	JULIA LUCY MARQUES ARAUJO
4	00072000003202051	Cópia de contrato GCONV - Respondida	PRIME CONSULTORIA E ASSESSORIA EMPRESARIAL LTDA
5	00072000004202004	Vista integral ao processo por 300 dias - Respondida	ACQUAPURA COMERCIAL EIRELI
6	00072000005202041	Fornecimento do Contrato 002/2020-GCONV - Respondida	ACQUAPURA COMERCIAL EIRELI

OBS.: Não ocorreram entradas de recursos no primeiro trimestre 2020.

**INDICE 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%.

**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 primeiro trimestre de 2020.

Os assuntos mais demandados foram os elogios com 47% e em seguida as informações com 31%, conforme demonstrado no quadro abaixo:

**QUADRO DEMONSTRATIVO POR ASSUNTOS - TIPOLOGIA**

ASSUNTO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
ELOGIO	12	47%
RECLAMAÇÃO	03	11%
SOLICITAÇÃO	03	11%
INFORMAÇÃO	08	31%
TOTAL GERAL	26	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 quando para a própria instituição.

Os elogios representaram no primeiro trimestre de 2020 o percentual de 47% contra 53% do total das demais manifestações, ou sejam: Informação, reclamação e solicitação.

Vale salientar que no exercício de 2020 não ocorreram entradas de recursos dirigidos 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 no primeiro 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
1	COPER	13	50%
2	DIREX	06	23%
3	COGEM	02	8%
4	COAFI	05	19%
XXX	TOTAL GERAL...	26	100%

**AÇÕES 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	AÇÕES 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	00072-00000254/2020-72	SERVIDORES (Remuneração dos Servidores)	COAFI/GEPEs
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 2019 a Empresa recebeu a premiação ITA 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.



**OUTRAS AÇÕES DE OUVIDORIA****ATIVIDADES EXTRAS E OUTRAS REALIZAÇÕES**

ITEM	EVENTO	DATA	LOCAL
01	Gestão de Riscos na Empresa, visita Técnica, em 20/02/2020 as 14horas para divulgação das atividades de Gestão de Riscos.	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

**ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE DE OUVIDORIA**

Até a medição de março de 2020, o índice de Resolutividade obteve a percentual conforme consta no quadro demonstrativo abaixo. Os registros são feitos pelos Manifestantes interessados em deixarem as suas contribuições, tudo para a melhoria dos serviços públicos. Ressalte-se que as solicitações obtiveram um alto percentual de resolutividade (70%) e as reclamações um índice maior (100%), enquanto as denúncias em terceiro lugar com o índice de 66,67% , conforme demonstrado no quadro a seguir:

SITUAÇÃO	MANIFEST. TTL	DENÚNCIA	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	PERCENTUAL	DENÚNCIA	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO
NÃO RESOLVIDA	04	01		03	25%	33,33%		30%
RESOLVIDA	12	02	03	07	75%	66,67%	100%	70%
TOTAL	16	03	03	10	100%	100%	100%	100%

**Gráfico Demonstrativo do Índice de Resolutividade****ACEITAÇÃO DOS SERVIÇOS DE OUVIDORIA PELO CIDADÃO**

As avaliações tanto do Sistema Informatizado dos Serviços de Ouvidoria, quanto do atendimento da Ouvidoria têm recebido uma boa avaliação por parte dos Cidadãos que responderam a pesquisa de satisfação.



## BANNER OUVIDORIA

Banner utilizado pela Ouvidoria, conforme orientação da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal



## AÇÕES DE CARTAS DE SERVIÇOS

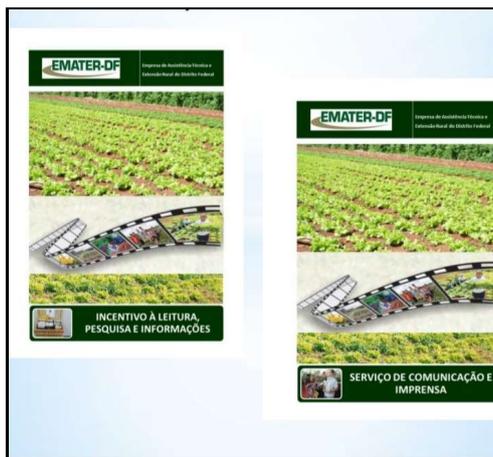
As Cartas de Serviços da Empresa, no total de 24 ( vinte e quatro), sob a responsabilidade da Ouvidoria, têm tido uma procura muito grande, seja por meio da internet contando com diversos acessos, quanto na forma impressa, principalmente dirigida aos Produtores Rurais, que por diversos motivos não fazem 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.

### AÇÕES DE TRANSPARÊNCIA - DADOS ABERTOS

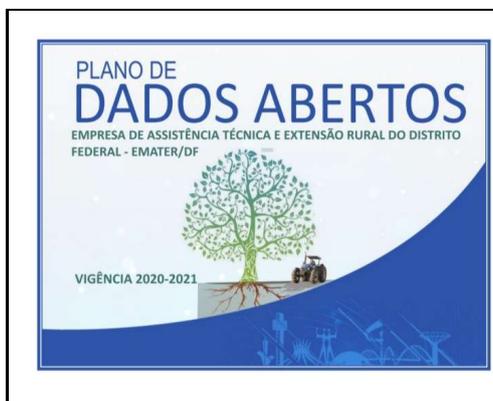
O Plano de Dados Abertos (PDA) é o documento orientador para as ações de implementação e promoção de abertura de dados da Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural do Distrito Federal – EMATER-DF, observados os padrões mínimos de qualidade, de forma a facilitar o entendimento e a reutilização das 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.



### 3. Conclusão

Este é o Relatório Simplificado referente aos trabalhos executados até o primeiro trimestre do ano de 2020 e que ora submetemos à Presidência da EMATER-DF, para conhecimento e posterior aprovação, se assim o ajuizar.



Orlando Paula Moreira Filho  
Assessoria de Ouvidoria  
Chefe

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"

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

(61) 3311-9375

---

00072-00001133/2020-48

Doc. SEI/GDF 38100723