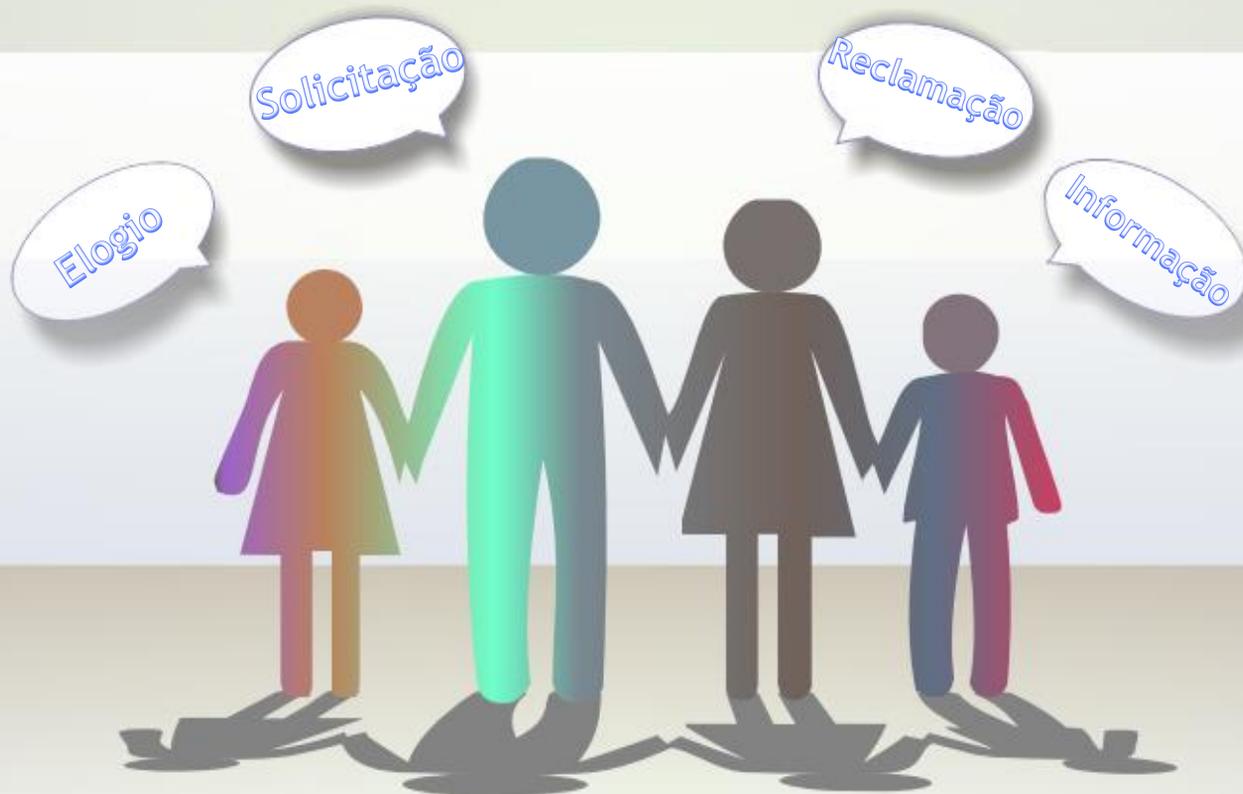


# Relatório de Atividades



**OUVIDORIA**  
registre sua demanda

4º Trimestre de 2019



Acesso à  
Informação



**EMATER-DF**

Secretaria da Agricultura,  
Abastecimento e  
Desenvolvimento Rural do DF





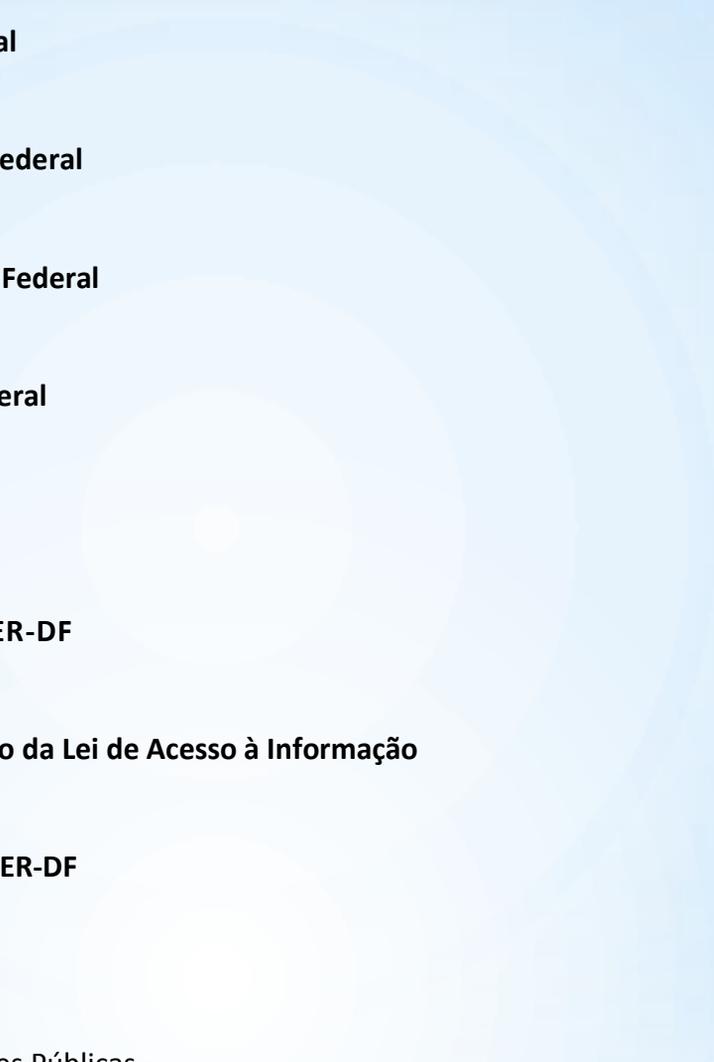
# **RELATÓRIO TRIMESTRAL DE ATIVIDADES 2019 SIMPLIFICADO**

**Até Dezembro/2019**

**Instrução Normativa Nº 01/2017**

**OUVIDORIA ESPECIALIZADA NA EMATER-DF**





**Governador do Distrito Federal**

IBANEIS ROCHA

**Vice-Governador do Distrito Federal**

MARCUS VINICIUS BRITTO

**Controlador-Geral do Distrito Federal**

Aldemario Araujo Castro

**Ouvidor-Geral do Distrito Federal**

José dos Reis de Oliveira

**Presidente da EMATER-DF**

Denise Andrade da Fonseca

**Diretor-Executivo da EMATER-DF**

Antonio Dantas Costa Junior

**Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação**

Lorene Raquel de Souza

**Ouvidor Especializado - EMATER-DF**

Orlando Paula Moreira Filho

**Equipe Técnica:**

Técnico Especializado - Relações Públicas

Maria de Fátima Pereira

Desenhista

João Alves Nogueira

Elaborado por: Maria de Fátima Pereira

Revisado por: Orlando Paula Moreira Filho

Fotos: Ouvidoria Geral do Distrito Federal, Assessoria de Ouvidoria e Assessoria de Comunicação da EMATER-DF



# 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 EMATER-DF 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).

## 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 00072-00005058/2018-70, apresentado ao Presidente da Empresa para aprovação do Plano e encaminhado à Controladoria-Geral do Distrito Federal, em atenção à legislação vigente.

Após a aprovação, os trabalhos foram iniciados, cujo percentual de serviços planejados se encontram na seguinte fase, conforme segue:

<b>Ação (nome)</b>	<b>Descrição</b>	<b>Meta</b>	<b>Indicador</b>	<b>Objetivo Estratégico da Ouvidoria Geral</b>	<b>Prazo execução Situação</b>
<b>Visitas Técnicas</b>	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 Não realizado
<b>Ações de comunicação e divulgação da Ouvidoria</b>	<b>Público interno: visitas, reuniões e memorando</b>	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 Realizado
<b>Atualização da página da Ouvidoria Especializada</b>	Parceria com ASCOM / GETIN	Atualizar site	Nº de atualizações x 100 / prazo(2)	Dar visibilidade	Semestral Realizado
<b>Produção de material de divulgação</b>	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 Realizado
<b>Carta de Serviços da Emater-DF</b>	Atualização em conjunto com o Comitê	Manter a excelência da Carta de Serviços com 2 atualizações anuais	Quantidade de atualização x 100 / 2	Atualização permanente da Carta	Semestral Realizado
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 Realizado
Dados Abertos	Parceria com a ASCOM e GETIN	Atualizar site	Nº de atualizações x 100 / prazo(2)	Divulgar dados da Empresa	Semestral Realizado
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 Realizado

### 3. Demonstração de execução dos eixos prioritários de ação ao longo do exercício de 2019

QUADRO DE METAS POR FORÇA DE LEGISLAÇÃO		
ITEM	DESCRIÇÃO	NOTA
Plano de Ação Anual	Exigido a todas as entidades do Executivo do Distrito Federal (art. 1º do Decreto nº 32.840/2011). Mês de Outubro  Exigido a todos os órgãos e entidades integrantes do SIGO do Distrito Federal (art. 15, do Decreto nº 36.462/2015).	Um <b>Meta Atingida</b> Processo nº 00072-00005058/2018-70
Relatórios	Exigência estendida aos órgãos integrantes do SIGO (inciso 9º, art. 9º da Lei nº 4.896/2012).	Mensais <b>Meta Atingida</b>
Plano de Comunicação	Exigido a todos os órgãos integrantes do SIGO do Distrito Federal (art. 15, do Decreto nº 36.462/2015).	Um <b>Meta Atingida</b> 00072-00000753/2019-26

#### 3.1- Sobre as ações até dezembro 2019

#### TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS E QUANTITATIVO MENSAL DOS REGISTROS

Os dados das demandas relativos ao exercício de 2019 são os seguintes:

#### TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ENTRADA COM RESPOSTA DEFINITIVA

Ano Abertura	2019													TOTAL
Mês Abertura	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	GERAL	PERCENTUAL
Tipo Entrada	Qde	Qde	Qde	Qde	Qde	Qde	Qde	Qde	Qde	Qde	Qde	Qde	Total	%
TELEFONE	1	1		1	1			2	2	1	3	1	14	11,29%
MÍDIA					6					1			7	5,65%
PROTOCOLO		1				1	1	1	1		1		8	6,45%
INTERNET	1		1		3	2	4	1	2	1		2	17	13,71%
OUVIDORIA ITINERANTE					4								4	3,23%
PRESENCIAL	5	4		2	1	1	37	10	07	2	1	7	74	59,68%
Total	7	6	1	3	15	4	42	14	12	5	5	10	124	100,00%

Obs.: 02 Manifestações foram respondidas pela Ouvidoria-Geral e se encontram bloqueadas. Total 126

## TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO SISTEMA OUVIDORIA COM RESPOSTA DEFINITIVA

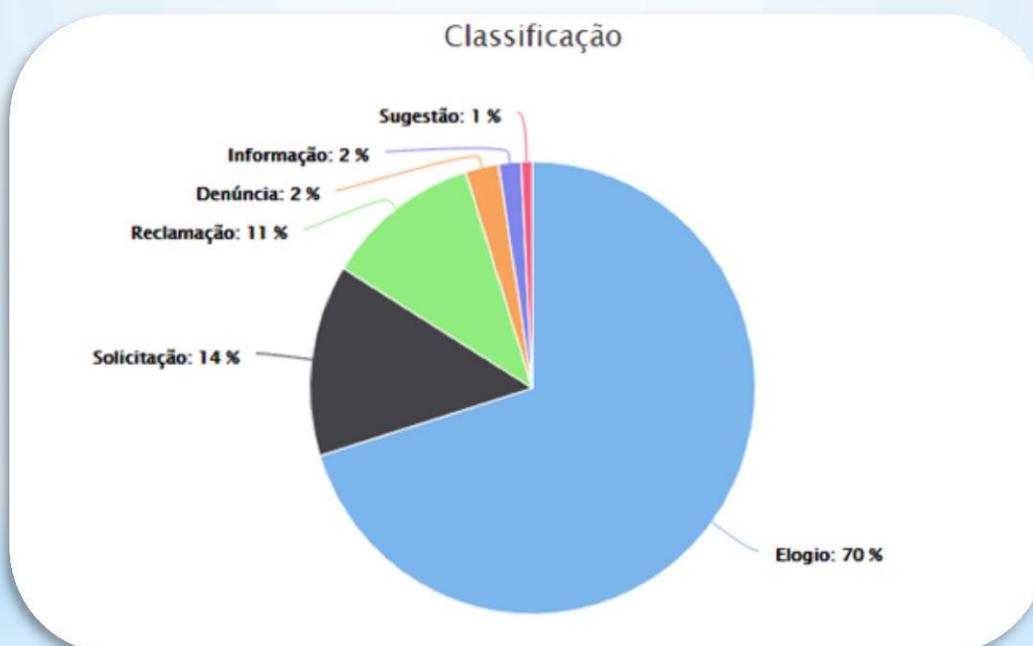
ITEM	Nº	ASSUNTO	DESTINO	SITUAÇÃO
<b>ELOGIOS</b>				
01	EL-002181	Atendimento na Rede de Ouvidorias	Ouvidoria	Respondida
02	EL-003179	Eventos do Governo de Brasília	Ouvidoria	Respondida
03	EL-003200	Assistência técnica agrícola	COPER	Respondida
04	EL-005219	Servidor Público	COPER	Respondida
05	EL-006057	Assistência técnica agrícola	COPER	Respondida
06	EL-006863	Assistência técnica agrícola	COPER	Respondida
07	EL-028451	Serviço prestado por órgão, entidade do Governo	COPER	Respondida
08	EL-078833	Assistência Técnica Agrícola	COPER	Respondida
09	EL-079106	Assistência Técnica Agrícola	COPER	Respondida
10	EL-082466	Assistência Técnica Agrícola	COPER	Respondida
11	EL-088518	Serviço prestado por órgão, entidade do Governo	ASCOM	Respondida
12	EL-092165	Servidor Público	PRESI	Respondida
13	EL-095418	Assistência Técnica Agrícola	DIREX	Respondida
14	EL-095438	Assistência Técnica Agrícola	DIREX	Respondida
15	EL-095450	Assistência Técnica Agrícola	DIREX	Respondida
16	EL-095462	Assistência Técnica Agrícola	DIREX	Respondida
17	EL-095480	Assistência Técnica Agrícola	DIREX	Respondida
18	EL-095775	Assistência Técnica Agrícola	GABIN	Respondida
19	EL-095801	Assistência Técnica Agrícola	DIREX	Respondida
20	EL-105915	Assistência Técnica Agrícola	COPER	Respondida
21	EL-109338	Assistência Técnica Agrícola	COPER	Respondida
22	EL-116685	Servidor Público	COAFI	Respondida
23	EL-117077	Programação de eventos culturais	CIPA	Respondida
24	EL-120369	Assistência Técnica Agrícola	GABIN	Respondida
25	EL-121633	Assistência Técnica Agrícola	COPER	Respondida
26	EL-121649	Assistência Técnica Agrícola	COPER	Respondida
27	EL-121658	Assistência Técnica Agrícola	COPER	Respondida
28	EL-121680	Assistência Técnica Agrícola	COPER	Respondida
29	EL-121685	Assistência Técnica Agrícola	COPER	Respondida
30	EL-121690	Assistência Técnica Agrícola	COPER	Respondida
31	EL-121698	Assistência Técnica Agrícola	COPER	Respondida
32	EL-121705	Assistência Técnica Agrícola	COPER	Respondida
33	EL-121709	Assistência Técnica Agrícola	COPER	Respondida
34	EL-121713	Assistência Técnica Agrícola	COPER	Respondida
35	EL-125805	Assistência Técnica Agrícola	COPER	Respondida
36	EL-125823	Assistência Técnica Agrícola	COPER	Respondida
37	EL-125826	Assistência Técnica Agrícola	COPER	Respondida
38	EL-125840	Assistência Técnica Agrícola	COPER	Respondida
39	EL-125844	Assistência Técnica Agrícola	COPER	Respondida

40	El-125848	Assistência Técnica Agrícola	COPER	Respondida
41	El-125863	Assistência Técnica Agrícola	COPER	Respondida
42	El-125866	Assistência Técnica Agrícola	COPER	Respondida
43	El-125871	Assistência Técnica Agrícola	COPER	Respondida
44	El-125875	Assistência Técnica Agrícola	COPER	Respondida
45	El-131169	Assistência Técnica Agrícola	COPER	Respondida
46	El-131401	Assistência Técnica Agrícola	COPER	Respondida
47	El-131417	Assistência Técnica Agrícola	COPER	Respondida
48	El-131441	Assistência Técnica Agrícola	COPER	Respondida
49	El-131464	Assistência Técnica Agrícola	COPER	Respondida
50	El-131507	Assistência Técnica Agrícola	COPER	Respondida
51	El-131529	Assistência Técnica Agrícola	COPER	Respondida
52	El-141768	Assistência Técnica Agrícola	COPER	Respondida
53	El-142421	Assistência Técnica Agrícola	COPER	Respondida
54	El-144932	Atendimento ao cidadão	COPER	Respondida
55	El-148492	Assistência Técnica Agrícola	COPER	Respondida
56	El-148783	Assistência Técnica Agrícola	COPER	Respondida
57	El-147933	Assistência Técnica Agrícola	ASJUR/LAI	Respondida
58	El-148469	Assistência Técnica Agrícola	COPER	Respondida
59	EL-148512	Assistência Técnica Agrícola	COPER	Respondida
60	El-148571	Assistência Técnica Agrícola	COPER	Respondida
61	El-148747	Assistência Técnica Agrícola	COPER	Respondida
62	El-148541	Assistência Técnica Agrícola	COPER	Respondida
63	El-155626	Assistência Técnica Agrícola	COPER	Respondida
64	El-149542	Assistência técnica agrícola	ASJUR/AUT	Resolvida
65	El-159297	Servidor Público	COPER	Respondido
66	El-162898	Assistência Técnica Agrícola	GABIN	Respondida
67	El-165515	Assistência Técnica Agrícola	PRESI	Respondida
68	El-167818	Servidor Público	COPER	Respondida
69	El-169544	Assistência Técnica Agrícola	GABIN	Respondida
70	El-169570	Atendimento na Rede de Ouvidoria do DF	GABIN	Respondida
71	EL-170338	Assistência Técnica	COPER	Respondida
72	El-175969	Serviço prestado por órgão /Entidade do Governo	ASCOM	Respondida
73	El-176533	Assistência Técnica	COPER	Respondida
74	El-181401	Assistência Técnica Agrícola	COPER	Respondida
75	El-188955	Visitas técnicas	COPER	Respondida
76	El-200700	Servidor publico	COPER	Respondida
77	El-214443	Atendimento na Rede de Ouvidoria do DF	Ouvidoria	Respondida
78	El-212891	Assistência Técnica Agrícola	COPER	Respondida
79	El-216205	Assistência Técnica Agrícola	Ouvidoria	Respondida
80	El-216360	Assistência Técnica Agrícola	Ouvidoria	Respondida
81	El-219567	Assistência Técnica Agrícola	Ouvidoria	Respondida
82	El-219581	Assistência Técnica Agrícola	Ouvidoria	Respondida
83	El-220057	Assistência Técnica Agrícola	COGEM	Respondida

84	EI-220073	Assistência Técnica Agrícola	COPER	Respondida
85	EI-220093	Assistência Técnica Agrícola	COPER	Respondida
86	EI-220117	Assistência Técnica Agrícola	COPER	Respondida
87	EI-224448	Servidor público	COPER	Respondido
<b>SOLICITAÇÃO</b>				
01	So-019219	Assistência técnica agrícola	COPER	Respondida
02	So-033851	Assistência técnica agrícola	COPER	Respondida
03	So-087572	Doação de mudas de árvores, arbustos	COPER	Respondida
04	So-114427	Assistência técnica agrícola	COPER	Resolvida
05	So-123972	Assistência técnica agrícola	COPER	Resolvida
06	So-131129	Assistência técnica agrícola	COPER	Resolvida
07	So-117077	Programação de eventos culturais	CIPA	Resolvida
08	So-131169	Assistência técnica agrícola	COPER	Resolvida
09	So-131408	Assistência técnica agrícola	COPER	Resolvida
10	So-131431	Assistência técnica agrícola	COPER	Resolvida
11	So-131468	Assistência técnica agrícola	COPER	Resolvida
12	So-131507	Assistência técnica agrícola	COPER	Resolvida
13	So-131534	Assistência técnica agrícola	COPER	Resolvida
14	So-165604	Assistência técnica agrícola	COPER	Resolvida
15	So-165682	Assistência técnica agrícola	COAFI	Respondida
16	So-117173	Assistência técnica agrícola	COPER	Respondida
17	So-221841	Assistência técnica agrícola	COPER	Respondida
<b>RECLAMAÇÕES</b>				
01	Re-020889	Veículo estacionado em local irregular	DIREX	Respondida
02	Re-032694	Instalações inadequadas do órgão	COAFI	Respondida
03	Re-043691	Atraso no repasse de verba	COAFI	Respondida
04	Re-092132	Eventos do Governo de Brasília	DIREX	Respondida
05	Re-092141	Desenvolvimento sustentável	DIREX	Respondida
06	Re-097104	Visitas técnicas	OGDF/EMATER	Respondida
07	Re-102720	Servidor Público	GABIN	Respondida
08	Re-071556	Linhas de crédito	COPER	Respondida
09	<b>Re-131044</b>	Assistência técnica agrícola	COPER	Respondida
10	<b>Re-154163</b>	Serviços prestados por empresas conveniada ao GDF	DIREX	Respondida
11	<b>Re-159605</b>	Assistência técnica agrícola	COPER	Respondida
12	Re-151328	Serviço prestado por órgão/entidade governamental	COPER	Respondida
13	Re-181299	Assistência técnica agrícola	PRESI	Respondida
14	Re-203281	Assistência técnica agrícola	COPER	Respondida
<b>DENÚNCIAS</b>				
01	De-008606	Servidor Público	PRESI	Respondida
02	De-007295*	Servidor Público - Respondida pela CGDF	PRESI	Respondida
03	De-110214	Servidor Público	GABIN	Respondida

04	De-136407	Servidor Público	GABIN	Respondida
05	De-108460*	Servidor Público – Respondida pela CGDF	GABIN	Respondida
<b>INFORMAÇÕES</b>				
01	In-099531	Regularização áreas rurais	COPER	Respondido
02	In-202845	Implantação e conservação de gramados	COPER	Respondido
<b>SUGESTÃO</b>				
01	Su-029803	Avaliação de desempenho	COPER	Respondida
<b>TOTAL RESPONDIDA E AINDA BLOQUEADA NO SISTEMA PELA OUVIDORIA-GERAL</b>				<b>002</b>
<b>TOTAL RESPONDIDA</b>				<b>124</b>
<b>TOTAL GERAL</b>				<b>126</b>

\*02 Manifestações Bloqueadas pela Ouvidoria-Geral .



## ÍNDICE DE CUMPRIMENTO 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 atingiu 100% .

## RANKING DE ASSUNTOS MAIS RECORRENTES E DEMANDADOS

ASSUNTO	QUANTIDADE
Atendimento na Rede de Ouvidorias	3
Eventos do Governo de Brasília	2
Assistência técnica agrícola	89
Servidor Público	13
Serviço prestado por órgão/ entidade do Governo	4
Veículo estacionado em local irregular	1
Instalações inadequadas do órgão	1
Atraso no repasse de verba	1
Avaliação de desempenho	1
Linhas de Crédito	1
Regularização Áreas Rurais	1
Serviços Prestados por empresas ao GDF	1
Visita Técnica	2
Programação de Eventos Culturais	2
Atendimento ao cidadão	1
Desenvolvimento sustentável	1
Implantação e conservação de gramados	1
Doação de mudas de árvores e arbustos	1
<b>TOTAL</b>	<b>126</b>

## DEMONSTRATIVO DOS ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS EM 2019

Assistência técnica agrícola	Servidor Público		Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF
	Eventos do Governo de Brasília	Visitas técnicas EMATER	Atraso no repasse de verba
	Atendimento na Rede de Ouvidorias do DF	Programação de eventos culturais	

## RANKING DE ASSUNTOS



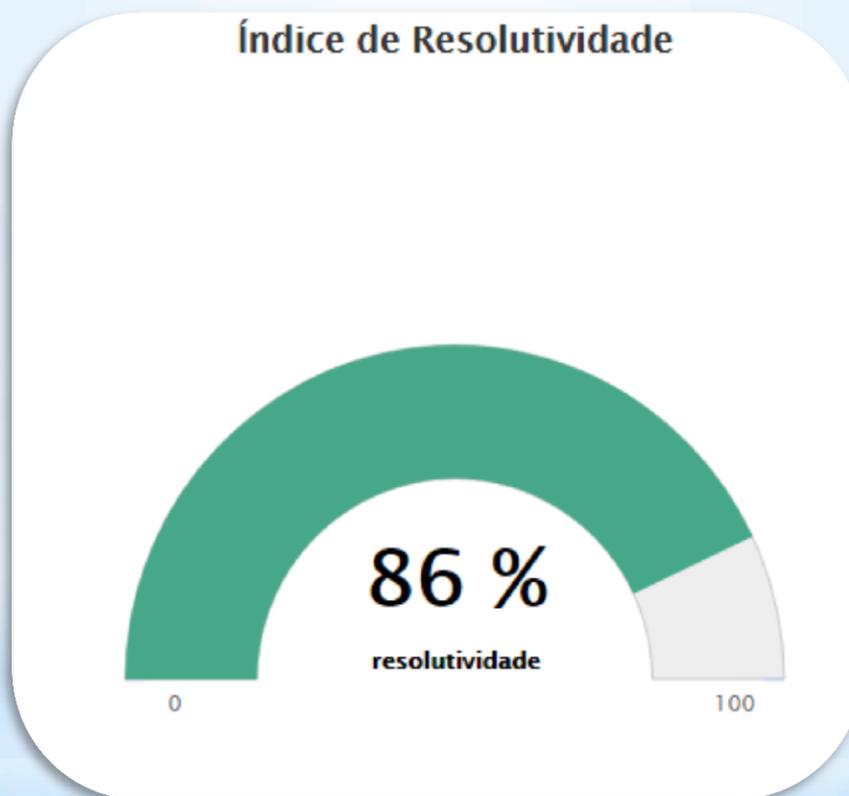
## ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE

Até a medição de dezembro de 2019, o índice de Resolutividade obteve a pontuação demonstrada no quadro demonstrativo. O registro é feito pelos Manifestantes interessados em deixarem a sua contribuição, tudo para a melhoria dos serviços públicos.

Ressalte-se que as **solicitações** obtiveram um alto percentual de resolutividade (66,67%) e as **reclamações** obtiveram um índice maior (100%), enquanto as **denúncias** tiveram um empate técnico ( 50% não resolvida e 50% resolvida), conforme demonstrado no quadro a seguir:

## Quadro Demonstrativo do Índice de Resolutividade

Métrica	Manifestações	Manifestações	Manifestações	Manifestações	Resolutividade	Resolutividade	Resolutividade	Resolutividade
Situacao Atual	Total	DENÚNCIA	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	Total	DENÚNCIA	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO
NÃO RESOLVIDA	5	2		3	31,25%	50,00%		33,33%
RESOLVIDA	11	2	3	6	68,75%	50,00%	100,00%	66,67%
Total	16	4	3	9	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%



### ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA

A tabela abaixo demonstra que os manifestantes que responderam à pesquisa aprovam os serviços de Ouvidoria e estão satisfeitos com os resultados apresentados:

## ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA

A tabela abaixo demonstra que os manifestantes que responderam à pesquisa aprovam os serviços de Ouvidoria e estão satisfeitos com os resultados apresentados:

QUADRO COMPARATIVO									
Questão	Métrica				Percentual	Percentual	Percentual		
		Alternativa	2018	2019	Total	2018	2019	Total	
Você recomendaria o serviço de ouvidoria do GDF?	Objetiva	Sim	107	3	6	9	75,00%	100,00%	90,00%
		Não	108	1		1	25,00%		10,00%
Total			4	6	10	100,00%	100,00%	100,00%	



## OUTRAS AÇÕES DE OUVIDORIAS

### Atividades Extras e Outras Realizações

ITEM	ESPECIFICAÇÃO
01	Encerramento do Projeto de Natal Legal da Ouvidoria em 07/01/2019 – Sede Emater-DF
02	Posse da nova Diretoria do Sistema Agricultura em 11/01/2019 – Casa do Cerrado
03	Posse do Liquidante da SAB-DF em 14/01/2019
04	Visita à Gerência de Pessoal em 17/01/2018 - Sede Emater-DF
05	Reunião com a Ouvidoria-Geral em 31/01/2019
06	Reunião com a Assessoria de Comunicação em 11/02/2019 - Sede Emater-DF
07	Reunião com a Autoridade de Monitoramento da LAI – Prioridades - em 07/03/2019 – manhã
08	Reunião c/ Autoridade de Monit. e Gerências da EMATER Central em 07/03/2019 - tarde
09	Dia do Ouvidor em 20/03/2019
10	Visita Escritório Local São Sebastião - Evento de 41 anos da EMATER-DF, em 08/04/2019
11	Reunião com a Comissão da Carta de Serviços em 25/04/2019 – Sede Emater
12	Capacitação Relatórios de Ouvidoria – 28 e 29/05/2019
13	Capacitação Programa Integridade/ Gestão de Riscos – Sede Emater em 29, 30 e 31/05/2019
14	Capacitação Carta de Serviços em 05 e 06/06/2019
15	Seminário EMATER-DF sobre Diretrizes da Gestão em 10/06/2019-Auditório CREA
16	Evento da Secretaria de Educação em 11/06/2019 – Auditório MPTDF
17	Evento da Secretaria de Educação em 12/06/2019 – Auditório MPTDF
18	Palestra ministrada pela Controladoria - Transparência Ativa –Auditório FEPS em 13/06/2019
19	Reunião sobre Evento para Divulgação LAI, Ouvidoria e Cartas de Serviços em 14/06/2019
20	Reunião com ASCOM sobre atualização site em 24/06/2019
21	Capacitação Qualidade da Resposta em 25 e 26/06/2019
22	Evento Senado Federal – Webinar Inova 2019 em 26/06/2019
23	Evento de Divulgação dos Serviços de Ouvidoria, Acesso à Informação e Cartas de Serviços do Sistema Agricultura do DF – Auditório da SES, no em 22/08/2019
24	I Seminário de Ouvidoria: Conhecendo o Detran-DF, no auditório do órgão, em 16/09/2019
25	Apresentação do Lançamento do Curso de EAD, pela Ouvidoria Geral - Auditório Escola de Governo, em 25/9/2019
26	Visita ao Escritório de Comercialização e CENTRER, 08//10/2019
27	Palestra no Ginásio Nilson Nelson - Esportes de Brasília, em 09/10/2019
28	Reunião Geral dos Ouvidores da Rede SIGO/DF, no auditório do TCDF, em 29/10/2019
29	Lançamento do Portal Transparência, no Palácio do Buriti, em 30/10/2019
30	Reunião Programa de Integridade e Gestão de Riscos, em 13/11/2019
31	Reunião Programa de Integridade e Gestão de Riscos, em 20/11/2019
32	Reunião Gerencial, em 27/11/2019
33	Reunião Balanço Anual de Ouvidoria, em 28/11/2019
34	Transparência Ativa, mo Palácio do Buriti, em 05/12/2019
35	Seminário Institucional da Emater-DF, no auditório do Instituto Serzedello Corrêa, em 10/12/19
36	Café de Natal com a OUVIDORIA, nas dependências da empresa, em 12/12/2019

## 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.

Os elogios representaram 70% contra 30% do total das demais manifestações.

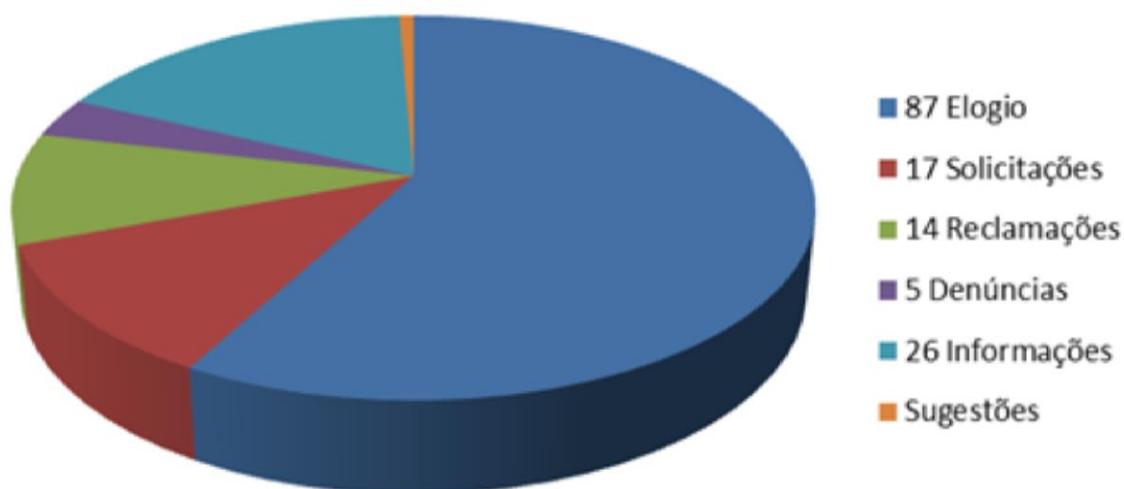
## PRINCIPAIS ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA E PEDIDOS DE INFORMAÇÕES

A ouvidoria 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 quarto e último trimestre de 2019:

### RANKING DE TIPOLOGIA NOS DOIS SISTEMAS

TIPOLOGIA	QUANTIDADE
Elogio	87
Informações	26
Solicitações	17
Reclamações	14
Denúncias	05
Sugestões	01
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>150</b>

## QUANTIDADE



Como pode ser depreendido ao visualizar o gráfico acima o maior índice se refere aos elogios que teve destaque no quarto e último trimestre de 2019.

Em segundo lugar, de maneira bastante expressiva, se destacam os pedidos de informações e em terceiro lugar as solicitações.

Vale salientar que no exercício de 2019 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.

No quarto trimestre foram visitados o Centro de Treinamento da Empresa e o Escritório de Comercialização instalados na CEASA-DF.

Com a finalidade de cumprir as orientações recebidas da Ouvidoria Geral do Distrito Federal, para divulgar a carta de serviços da Empresa e os mecanismos de Ouvidoria e Acesso à Informação nos moldes do estabelecido na legislação vigente, com a colaboração da Assessoria de Comunicação da EMATER-DF, as divulgações foram realizadas por meio virtual, inclusive no site da Empresa e Informater que é o jornal interno da Empresa.

Por solicitação da Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação ocorreu o retorno do quadro mural para as divulgações e, ainda, solicitado à Ouvidoria que fosse realizada as visitas técnicas aos setores do escritório central, envolvidas com os trabalhos de ouvidoria, e ocorreram nos quatro trimestres às seguintes Unidades:

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

## **TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO E SUAS SITUAÇÕES**

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 vinte e quatro solicitações e respondidas no prazo estipulado na Lei de Acesso à Informação, isto representa 100% devidamente atendidas.

## DEMONSTRATIVO DE SOLICITAÇÕES PELO SISTEMA DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

ITEM	PROTOCOLO	SETOR	ENTRADA	PRAZO	SITUAÇÃO	SOLICITANTE	ASSUNTO
01	00072000001201929	COPER	03/01/2019	15/02/2019	Respondido	SEBASTIAO BIANO DA SILVA	ORIENTAÇÕES SOBRE POMAR
02	00072000002201973	GABIN	15/01/2019	04/02/2019	Respondido	LUCIRENE LOPES DE LINA FERREIRA	IMPLANTAÇÃO DE CRECHE
03	00072000003201918	ASJUR	16/01/2019	05/02/2019	Respondido	ROBSON DA PENHA ALVES	ACESSO PARECER JURIDICO 032/2016 ASJUR
04	00072000004201962	COPER	15/02/2019	11/03/2019	Respondido	JAIME SANTOS DO REGO JUNIOR	PLANILHA DE CUSTOS
05	00072000005201915	GABIN	11/03/2019	01/04/2019	Respondido	ALEXANDRE DE OLIVEIRA BERNARDES	CÓPIA DE OFÍCIOS CASA CIVIL
06	00392000040201911	COPER	15/03/2019	17/04/2019	Respondido	GABRIELLA DA SILVA FRANÇA	CAR
07	00072000006201951	COPER	10/05/2019	03/06/2019	Respondido	FEDERAÇÃO DA AGRICULTURA E PECUÁRIA DO DF	Lista de presença na exposição da AGROBRASÍLIA 2019
08	00072000007201904	COPER	16/05/2019	05/06/2019	Respondido	IBRAM	Informar sobre a propriedade rural
09	00072000008201941	COPER	31/05/2019	24/06/2019	Respondido	Giovanna Yuhmi Carvalho Inoue	Mercado de flores do DF
10	000700000036201988	COPER	23/07/2019	17/10/2019	Respondido	Felipe Amorim de Morais	Contato de Cooperativas
11	00072000009201995	COGEM COAFI	27/07/2019	19/08/2019	Respondido	Drielly Cristina Taborda	Concurso e outros
12	00072000010201910	ASJUR	27/08/2019	16/09/2019	Respondido	Josué Mendes do Amaral	Cópia de Processo 0072.000073/1989
13	00072000012201917	COAFI	23/09/2019	14/10/2019	Respondido	Luisa Helena Rocha da Silva	Acesso a processo
14	00072000011201964	COAFI	23/09/2019	14/10/2019	Respondido	Muller Luiz Borges	FIAT Fiorino
15	00072000013201953	COPER	07/10/2019	29/10/2019	Respondido	Cláudio Lysias Gaya Duarte	Produção anual de cada atividade
16	00072000015201942	SEAGRI	09/10/2019	29/10/2019	Respondido	SEAGRI	acesso aos produtores e criadores do Distrito Federal
17	00072000014201906	COPER	09/10/2019	29/10/2019	Respondido	Gabriel Carvalho Pereira	Número de produtores ativos cadastrados no DF
18	00072000054201960	COPER	16/10/2019	18/11/2019	Respondido	Daniela Pina von Adamek	Projetos Agricultura Urbana/Periurbana
19	00072000016201997	ASJUR	17/10/2019	06/11/2019	Respondido	SEBRAE DF	Dados de produtores
20	00072000017201931	COGEM	23/10/2019	12/11/2019	Respondido	Carolina Barbosa Martinez	Normas Internas
21	00072000018201986	COPER	23/10/2019	12/11/2019	Respondido	Silvia Lopes	Fornecimento de mudas
22	00072000019201921	COGEM	28/10/2019	18/11/2019	Respondido	Liane de Moura Fernandes Costa	Relatórios Diagnóstico de Índice
23	00072000020201955	COPER	11/11/2019	02/12/2019	Respondido	João Paulo Oliveira Silva	Dados de curva
24	00072000021201908	COGEM	24/12/2019	15/01/2010	Respondido	Vanessa Aparecida Teixeira	Empresas terceirizadas

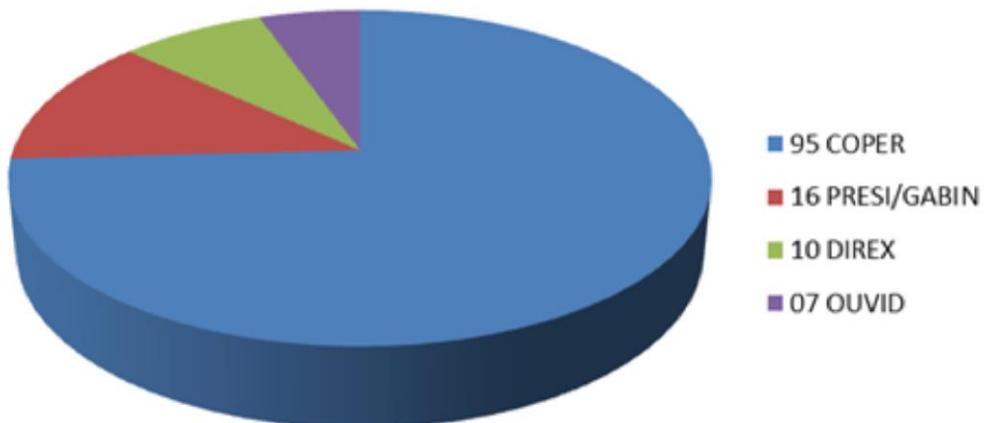
## TOTAL GERAL DE ATENDIMENTOS ATÉ O QUARTO TRIMESTRE

Desta maneira, ocorreram 150 atendimentos até o último trimestre. As quatro Unidades da Empresa mais demandadas foram a COPER, GABINETE/PRESI, OUVID e COAFI que estão demonstradas a seguir:

### RANKING DAS 04 UNIDADES MAIS DEMANDADAS

ITEM	UNIDADE	QUANTIDADE	PERCENTUAL
01	COPER	95	64,00
02	PRESI/GABIN	16	11,00
03	DIREX	10	7,00
04	OUVID	07	5,00
05	OUTROS	22	13,00
<b>TOTAL GERAL</b>		150	100%

### QUANTIDADE



## 4. Carta de Serviços

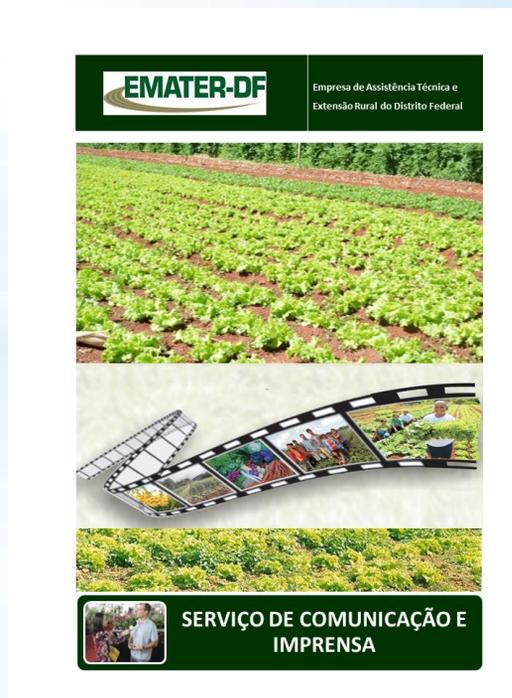
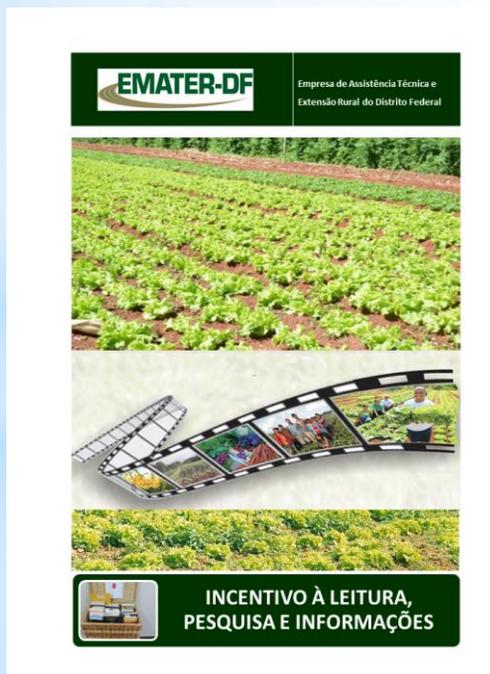
As Cartas de Serviços da Empresa, no total de 24 ( vinte e quatro), sob a responsabilidade da Ouvidoria, têm tido uma procura muito grande, seja por meio da internet contando com diversos acessos, quanto na forma impressa, principalmente dirigida aos Produtores Rurais, que por diversos motivos não fazem uso do sistema informatizado. Foram distribuídas 3.120 ( três mil, cento e vinte) exemplares.

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 SEI nº 00072-00004157/2018-34.

### Modelos das Cartas de Serviços



Os interessados podem também acessar as cartas pelo QR Code, disponibilizado no banner instalado na entrada da Ouvidoria 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.

#### 4. 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 com a colaboração da Assessoria de Ouvidoria:

PROCESSO SEI	QUESITO	UNIDADE RESPONSÁVEL
<a href="#">00072-00003843/2018-98</a>	Base de Dados e- SIC	Assessoria de Ouvidoria - OUVID
<a href="#">00072-00003842/2018-43</a>	Convênios	COGEM/GCONV
<a href="#">00072-00003841/2018-07</a>	Contratos	COGEM/GCONV
<a href="#">00072-00003840/2018-54</a>	Recursos Humanos	COAFI/GEPES
<a href="#">00072-00003839/2018-20</a>	Custos de Produção	COPER/GEAGR
<a href="#">00072-00003832/2018-16</a>	Dados Conjunturais	COPER/GEDEC

## 4. 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:

PROCESSO SEI	QUESITO	UNIDADE RESPONSÁVEL	ASSUNTOS
<a href="#">00072-00003805/2018-35</a>	INSTITUCIONAL	COGEM/GEDIN ASCOM COGEM/GETIN	1. Estrutura/Competências/Base Jurídica – <b>COGEM/GEDIN</b> 2. Quem é quem – <b>ASCOM</b> 3. Contatos – <b>COGEM/GETIN</b> e <b>COAFI/GINFR</b> ( <a href="#">00072-00000962/2019-70</a> )
<a href="#">00072-00003806/2018-80</a>	AÇÕES E PROGRAMAS	<b>COGEM/GEPRO</b>	1. Plano Plurianual - <b>COGEM/GEPRO</b> 2. Resultados Alcançados - <b>COGEM/GEPRO</b>
<a href="#">00072-00003808/2018-79</a>	AUDITORIAS	CONIN	1. Auditorias e Inspeções Realizadas – <b>CONIN</b>
<a href="#">00072-00003809/2018-13</a>	CONVÊNIOS	COGEM/GCONV	1. Convênios Firmados - <b>COGEM/GCONV</b>
<a href="#">00072-00003810/2018-48</a>	DESPESAS	COAFI/GEFIN	1. Despesas Públicas - <b>COAFI/GEFIN</b> 2. Diárias e Passagens - <b>COAFI/GEFIN</b> 3. Fundos Públicos - <b>COAFI/GEFIN</b>
<a href="#">00072-00003811/2018-92</a>	LICITAÇÕES /CONTRATOS	COAFI/GEMAP COGEM/GCONV	1. Licitações - <b>COAFI/GEMAP</b> 2. Contratos - <b>COGEM/GCONV</b>
<a href="#">00072-00003812/2018-37</a>	INF. CLASSIFICADAS	GABIN	1. Informações Classificadas e Desclassificadas- <b>GABIN</b>
<a href="#">00072-00003813/2018-81</a>	SERVIDORES	COAFI/GEPEs	1. Remuneração dos Servidores( link) - <b>COAFI/GEPEs</b>
<a href="#">00072-00003814/2018-26</a>	PERGUNTAS FREQ.	OUVID	1. Perguntas Frequentes LAI - <b>OUVID</b> 1. Perguntas Frequentes Órgão/Entidade – <b>OUVID</b>
<a href="#">00072-00003815/2018-71</a>	SER. INF. CIDADÃO	OUVID	1. Nomes da Autoridade de Monitoramento e do responsável SIC / Ouvidor - <b>OUVID</b> 2. Horário de Funcionamento / Endereço/ Telefone/E-mai – <b>OUVID</b>
<a href="#">00072-00005688/2018-44</a>	PUBLICIDADE E PROPAGANDA	COGEM/GCONV	1- Publicações DODF e Jornais de Grande Circulação DF. 2- Demonstrativo de despesas com publicidade e propaganda

## 7. Evento de Ouvidoria

### 7.1 Projeto de Divulgação e Aprimoramento de Serviços

Ocorreu nos meses de agosto de 2019 a setembro de 2019. A abertura dos trabalhos no dia 12 de agosto às 10 horas, no auditório da Secretaria de Saúde do DF, contou com um público de 127 pessoas, além dos visitantes no período da exposição.

O Projeto foi desenvolvido pelas Ouvidorias do Sistema Agricultura que é composto pela Secretaria de Estado de Agricultura, Pecuária e Abastecimento do Distrito Federal, pela Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural do Distrito Federal – EMATER-DF e Centrais e Abastecimento do Distrito Federal - CEASA-DF, contando ainda com o apoio da Autoridade de Monitoramento da LAI da EMATER-DF e Ouvidoria da Secretaria de Saúde do DF.

O referido projeto seguiu as orientações recebidas da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.

Teve a finalidade de divulgar os serviços de Ouvidoria; Acesso à Informação; Dados Abertos; e Cartas de Serviços.

Visou sensibilizar os integrantes do Sistema Agricultura para à manutenção da excelência no atendimento ao Cidadão.

A iniciativa garantiu diversas medidas para facilitar a vida do cidadão e aproximá-lo cada vez mais dos Órgãos e Entidades que fazem o seu atendimento, além de permitir a manutenção da excelência nos serviços de Ouvidoria.



#### 7.1.1 Como Ele Surgiu:

Surgiu em 2017 com o objetivo de aprimorar os serviços e divulgar as ações da Ouvidoria. A idealizadora do Projeto é a EMATER-DF. Diante do sucesso e aceitação do público, a 2ª edição foi ampliada para o Sistema Agricultura, contando com a participação da SEAGRI-DF e CEASA-DF. Já na 3ª e última edição, essa

integração existente entre a EMATER, a SEAGRI-DF e a CEASA-DF foi novamente repetida, tendo a Secretaria de Saúde do DF sido a anfitriã do evento.

### 7.1.2 Como Foi Organizado:

O Evento foi estruturado da seguinte forma: 1) Exposição dos Serviços de Ouvidoria, Acesso à Informação e Cartas de Serviços; 2) Confraternização entre os convidados, com o oferecimento de brunch, servido à moda colonial; 3) Palavras das autoridades presentes sobre o tema central do evento; 4) Palestra sobre a Lei de Acesso à Informação; 5) Momento cultural com o jogral Poema do Ouvidor; 6) Distribuição de Informativo sobre Quando Devo Procurar a Ouvidoria; 7) Sorteio de brindes; e 8) Palavras dos Ouvidores do Sistema Agricultura.

### 7.1.3 Inscrição do Evento no Concurso Melhores Práticas em Ouvidoria:

De acordo com a autorização da Presidência foi realizada a inscrição no referido concurso, cujo resultado foi divulgado durante o Balanço Anual da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, não tendo obtido a classificação, contudo o projeto foi elogiado pelo Ouvidor-Geral do Distrito Federal, que assim registrou: ***Parabéns aos ouvidores do Sistema Agricultura pela organização do evento. Estava tudo muito bom. O café da manhã, a presença dos gestores máximos. Enfim, foi excelente!!! Que venham outros.***

## 7.2 Café de Natal com a Ouvidoria



O Café de Natal com a Ouvidoria 2019, ocorreu no dia 12 de dezembro às 10 horas, no hall de entrada da Empresa, contou com um público de 100 pessoas.

Na programação, também constou a exposição dos trabalhos de Ouvidoria que teve o seu encerramento em 06/01/2020.

O Projeto foi desenvolvido pela Ouvidoria EMATER-DF e pela Autoridade de Monitoramento da LAI e seguiu as orientações da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.

### 7.2.1 Como Ele Surgiu:

Surgiu em 2019 com o objetivo de aprimorar os serviços e divulgar as ações da Ouvidoria, além propiciar a confraternização de diversos empregados.

### **7.2.2 Como Foi Organizado:**

Durante o evento, foi realizada exposição com os temas relacionados aos trabalhos desenvolvidos pela Ouvidoria (Lei de Acesso à Informação, Dados Abertos, Cartas de Serviços e Serviços de Ouvidoria), nos termos da Legislação vigente.

O Evento foi estruturado da seguinte forma: 1) Exposição dos Serviços de Ouvidoria, Acesso à Informação e Cartas de Serviços; 2) Confraternização entre os convidados, com o oferecimento de brunch, servido à moda colonial; 3) Palavras das autoridades presentes sobre o tema central do evento; 4) Realização de Amigo Oculto e Sorteio de brindes; e 5) Palavras do Ouvidor e Autoridade de Monitoramento da LAI.

O Evento recebeu vários elogios, inclusive com registros no Sistema de Ouvidoria, cujos empregados querem a sua manutenção no calendário de Eventos da Ouvidoria.

## **8- Premiações**

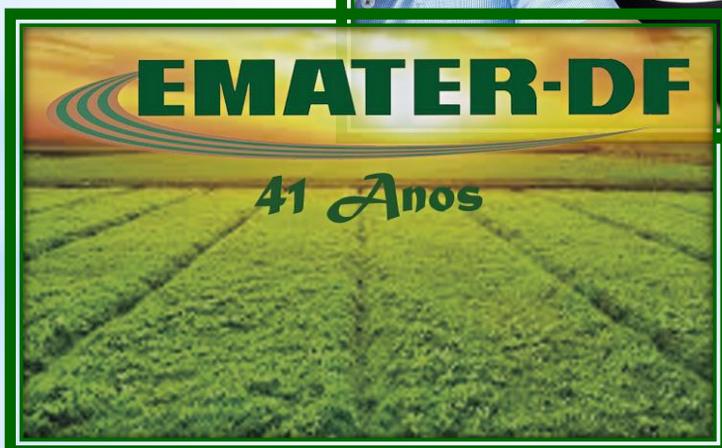
No Exercício de 2019 a Empresa foi congratulada com o recebimento de dois troféus pelo reconhecimento dos serviços prestados ao Cidadão, sendo eles:

- 1º - Prêmio de Melhor Desempenho Ouvidoria 2019, para a categoria Empresa; e
- 2º - 100% Índice de Transparência Ativa.

## 9. Registro Fotográfico



Visita ao Escritório Local de São Sebastião durante a comemoração dos 41 anos da EMATER-DF.





**Comemoração dia das Mães**  
**Local: Hall de Entrada da EMATER-DF**



**Evento Senado Federal – Webinar 2019**  
**Local: Auditorio do Senado Federal**



**Evento Ouvidoria Educação**  
**Local: Auditório Ministério Público DF**



**Capacitação Relatórios**  
**Local: EGOV**





**Exposição sobre Trabalho Infantil.  
Denúncias na Ouvidoria  
Local: Hall de Entrada EMATER-DF**



**Evento Diálogo com o Controle – Transparência Ativa  
Local: FEPCS**



**Seminário DETRAN-DF**

## Abertura da Exposição



## Projeto de Divulgação e Aprimoramento de Serviços

**Título:** Serviços de Ouvidoria, Acesso à Informação e Cartas de Serviços do Sistema Agricultura 2019.

**Subtítulo:** Integração – **JUNTOS SOMOS MAIS FORTES**





**Composição da Mesa**



**Palestrante Rejane Vaz de Abreu – Controladoria-Geral do DF**



**Auditória da SES-DF**



**Confraternização**



**Jogral – Poema do Ouvidor**



**Café de Natal com a Ouvidoria**



**Confraternização – Café de Natal com a Ouvidoria**



# Premiações



## Visita do Diretor da Ouvidoria-Geral, Sr. Antônio Augusto Guterres S. Filho



## Seminário de final de Exercício – EMATER-DF



Este é o Relatório Simplificado referente aos trabalhos executados até o quarto e último trimestre do ano de 2019 e que ora submetemos à Presidência da EMATER-DF, para conhecimento e posterior aprovação, se assim o ajuizar.

Brasília-DF, 23 de janeiro de 2019.

Maria de Fátima Pereira  
Técnico Especializado - Relações Públicas

Orlando Paula Moreira Filho  
Chefe



produtor Rural, Você é o Cidadão atendido pela EMATER-DF, razão da  
nossa existência!

A Ouvidoria na EMATER-DF, está aqui para atendê-lo!

Registre a sua Manifestação!



**Acesso à  
Informação**

