



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
EMPRESA DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA E EXTENSÃO RURAL
DO DISTRITO FEDERAL
Presidência
Assessoria de Ouvidoria

Relatório nº 77306224/2022



RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA

Período de 01/01/2021 a 31/12/2021

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Paulo Wanderson Moreira Martins

Ouvidor-Geral: Cecília Souza Fonseca

Secretário de Estado de Agricultura: Cândido Teles de Araújo

Secretário Executivo de Agricultura: Luciano Mendes da Silva

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

Diretoria-Executiva: Loiselene Trindade da Rocha

Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação: Gerson Dantas Vieira

Ouvidor: Orlando Paula Moreira Filho

Equipe de Ouvidoria: Maria de Fátima Pereira (Relações Públicas) e João Alves Nogueira (Desenhista)

1. Apresentação

1.1 Ouvidoria Especializada na EMATER-DF

A Ouvidoria Especializada na EMATER-DF tem como principal objetivo contribuir para a construção de uma gestão, acima de tudo, eficiente, ágil e comprometida com o interesse social, garantindo o princípio da ética, da eficiência e da transparência nas relações do Estado com a sociedade. Os dados das manifestações recebidas pela Ouvidoria Especializada na EMATER-DF, possibilitam identificar necessidades sociais e proporcionam informações importantes para que o Governo possa promover o aperfeiçoamento dos serviços prestados e a racionalização dos gastos públicos.

O principal desafio a ser enfrentado pela Ouvidoria Especializada na EMATERDF é a manutenção da excelência do atendimento, para que o cidadão se sinta acolhido e obtendo a resposta sempre no prazo estabelecido pela legislação vigente.

Em atenção ao inciso VII, do art. 2º, da Instrução Normativa Nº 01/2017, de 05/05/2017, os Relatórios da Ouvidoria passam a ser trimestrais, conforme estipulado:

Art. 2º. Cabe às ouvidorias seccionais, além do disposto no artigo 9º da Lei nº 4.896/2012:

VII - publicar trimestralmente no sítio institucional do órgão ou entidade, os relatórios de ouvidoria; (destaque não do original).

Contudo, a referida Instrução foi alterada pela IN Nº 05, de 09 de novembro de 2020, sendo inserido o Parágrafo único ao art. 2º, conforme segue:

Parágrafo único. A publicação de que trata o inciso VII dar-se-á até o último dia do mês subsequente ao fechamento do trimestre”.

Desta maneira, tanto o Relatório Trimestral quanto o anual devem ser publicados até o último dia do mês subsequente ao fechamento do trimestre.

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 00072-00002525/2020-24, apresentado a Presidente da Empresa para aprovação do novo Plano e posteriormente encaminhado, por e-mail, à Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, da Controladoria-Geral do Distrito Federal, em atenção à legislação vigente. Após a aprovação, os trabalhos foram iniciados e algumas atividades tiveram suas ações postergadas devido à Pandemia, para a contenção do COVID 19, contudo, com o retorno do trabalho presencial as atividades programadas tiveram seu ritmo normalizado.

Desta maneira, segue no quadro abaixo a situação das ações previstas:

QUADRO DEMONSTRATIVO DE EXECUÇÃO

AÇÃO	SITUAÇÃO
Visitas Técnicas - Mensais	Realizada
Ações de comunicação e divulgação da Ouvidoria	Realizada
Atualização da página da Ouvidoria Especializada	Realizada
Produção de material de divulgação	Realizada
Carta de Serviços da Emater-DF	Realizada
Divulgação de materiais técnicos	Realizada
Dados Abertos	Realizada
Plantões da Ouvidoria	Realizado
Evento Anual	Realizado

OUTRAS EXECUÇÕES PREVISTAS PARA O PLANO ANUAL 2021

AÇÃO	SITUAÇÃO
Elaboração Plano de Ação Anual	Realizada
Relatório Ouvidoria - Trimestral	Ralizado
Plano de Comunicação	Relizado
Relatório LAI	Realizado
Capacitações em Ouvidoria	Realizado

AÇÕES DE OUVIDORIA

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

CONTROLE DE MANIFESTAÇÕES POR TIPOLOGIA - SISTEMA DE OUVIDORIA



ELOGIOS

ITEM	NUMERO	ASSUNTO	RESPONSÁVEL
01	El-015259	Assistência Técnica Agrícola	COPER
02	El-017196	Assistência Técnica Agrícola	COPER
03	El-021384	Assistência Técnica Agrícola	DIREX
04	El-032281	Assistência Técnica Agrícola	COPER
05	El-035886	Servidor Público	COPER
06	El-039468	Assistência Técnica Agrícola	DIREX
07	El-078606	Assistência Técnica Agrícola	DIREX
08	El-086375	Assistência Técnica Agrícola	DIREX
09	El-086418	Assistência Técnica Agrícola	DIREX
10	El-086686	Assistência Técnica Agrícola	DIREX
11	El-091104	Assistência Técnica Agrícola	OUVIDORIA
12	El-097480	Visitas Técnicas	COPER
13	El-099113	Assistência Técnica Agrícola	DIREX
14	El-100119	Assistência Técnica Agrícola	DIREX
15	El-101096	Assistência Técnica Agrícola	DIREX
16	El-103128	Assistência Técnica Agrícola	DIREX
17	El-108893	Atendimento prestado pelos demais servidores SEEC	COPER
18	El-111140	Assistência Técnica Agrícola	OUVIDORIA
19	El-125036	Assistência Técnica Agrícola	COPER
20	El-143285	Assistência Técnica Agrícola	OUVIDORIA
21	El-145271	Assistência Técnica Agrícola	OUVIDORIA
22	El-174750	Assistência Técnica Agrícola	DIREX

23	El-175902	Assistência Técnica Agrícola	OUVIDORIA
24	El-175943	Assistência Técnica Agrícola	OUVIDORIA
25	El-188239	Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF	COPER/BRAZLÂNDIA
26	El-203323	Assistência Técnica Agrícola	OUVIDORIA
27	El-203343	Assistência Técnica Agrícola	OUVIDORIA
28	El-203355	Assistência Técnica Agrícola	OUVIDORIA
29	El-208691	Assistência Técnica Agrícola	COPER
30	El-209387	Assistência Técnica Agrícola	OUVIDORIA
31	El-209415	Assistência Técnica Agrícola	OUVIDORIA
32	El-210189	Assistência Técnica Agrícola	COPER
33	El-225736	Assistência Técnica Agrícola	OUVIDORIA
34	El-226806	Assistência Técnica Agrícola	OUVIDORIA
35	El-226822	Assistência Técnica Agrícola	OUVIDORIA
36	El-226834	Assistência Técnica Agrícola	OUVIDORIA
37	El-226847	Assistência Técnica Agrícola	OUVIDORIA
38	El-228057	Assistência Técnica Agrícola	OUVIDORIA
39	El-228066	Assistência Técnica Agrícola	OUVIDORIA
40	El-228072	Assistência Técnica Agrícola	OUVIDORIA
41	El-230291	Assistência Técnica Agrícola	OUVIDORIA
42	El-230299	Assistência Técnica Agrícola	OUVIDORIA
43	El-230422	Assistência Técnica Agrícola	OUVIDORIA
44	El-230436	Assistência Técnica Agrícola	OUVIDORIA
45	El-230687	Assistência Técnica Agrícola	OUVIDORIA
46	El-233800	Assistência Técnica Agrícola	COPER
47	El-233806	Assistência Técnica Agrícola	OUVIDORIA
48	El-238266	Assistência Técnica Agrícola	OUVIDORIA
49	El-238282	Assistência Técnica Agrícola	OUVIDORIA
50	El-241971	Assistência Técnica Agrícola	COPER
51	El-244990	Assistência Técnica Agrícola	COPER

52	El-245355	Assistência Técnica Agrícola	OUVIDORIA
53	El-248022	Assistência Técnica Agrícola	COPER
54	El-251687	Servidor Público	COPER
55	El-257230	Assistência Técnica Agrícola	OUVIDORIA
56	El-257850	Assistência Técnica Agrícola	OUVIDORIA
57	El-270734	Assistência Técnica Agrícola	OUVIDORIA
58	El-270744	Assistência Técnica Agrícola	OUVIDORIA
59	El-281462	Assistência Técnica Agrícola	COPER
60	El-284030	Assistência Técnica Agrícola	OUVIDORIA
61	El-284111	Assistência Técnica Agrícola	COPER
62	El-296451	Assistência Técnica Agrícola	DIREX



SOLICITAÇÕES

ITEM	NUMERO	ASSUNTO	RESPONSÁVEL
01	So-040807	Assistência Técnica Agrícola	COPER
02	So-044862	Assistência Técnica Agrícola	COPER
03	So-056276	Roçagem de Mato, Capim	COPER
04	So-081257	Assistência Técnica Agrícola	COPER
05	So-091212	Assistência Técnica Agrícola	OUVIDORIA
06	So-093024	Assistência Técnica Agrícola	COPER
07	So-103554	Assistência Técnica Agrícola	DIREX
08	So-137285	Assistência Técnica Agrícola	COPER
09	So-143237	Assistência Técnica Agrícola	OUVIDORIA
10	So-139215	Assistência Técnica Agrícola	COPER
11	So-148834	Assistência Técnica Agrícola	COAFI
12	So-149034	Assistência Técnica Agrícola	DIREX

13	So-153756	Assistência Técnica Agrícola	COPER
14	So-172206	Assistência Técnica Agrícola	DIREX
15	So-174764	Assistência Técnica Agrícola	COPER
16	So-192382	Assistência Técnica Agrícola	OUVIDORIA
17	So-193389	Assistência Técnica Agrícola	DIREX - ATENDIMENTO INTERNACIONAL
18	So-195398	Assistência Técnica Agrícola	GABIN
19	So-196798	Assistência Técnica Agrícola	COPER
20	So-200683	Assistência Técnica Agrícola	DIREX
21	So-215921	Assistência Técnica Agrícola	COPER
22	So-218868	Assistência Técnica Agrícola	COPER
23	So-218899	Assistência Técnica Agrícola	COPER
24	So-220413	Assistência Técnica Agrícola	DIREX
25	So-233384	Assistência Técnica Agrícola	COPER
26	So-240263	Invasão de propriedade rural	COPER
27	So-251960	Assistência Técnica Agrícola	DIREX
28	So-252233	Cartão do Produtor	COPER
29	So-255950	Fiscalização em Parcelamento irregular do solo	COPER
30	So-273245	Assistência Técnica Agrícola	COAFI



SUGESTÕES

ITEM	NÚMERO	ASSUNTO	RESPONSÁVEL
01	Su-015283	Assistência Técnica Agrícola	COPER
02	Su-025355	Serviços Prestados por Órgão/Entidade Governo	COPER

03	Su-040090	Apoio Financeiro à Pesquisa	COPER
04	Su-241848	Assistência Técnica Agrícola	COPER
05	Su-244900	Assistência Técnica Agrícola	COPER
06	Su-281382	Cartão do produtor rural	COPER



INFORMAÇÕES

ITEM	NÚMERO	ASSUNTO	RESPONSÁVEL
01	In-019537	Assistência Técnica Agrícola	COPER
02	In-040695	Assistência Técnica Agrícola	OUVIDORIA
03	In-131899	Assistência Técnica Agrícola	COPER
04	In-134542	Assistência Técnica Agrícola	COPER
05	In-143089	Assistência Técnica Agrícola	OUVIDORIA
06	In-145364	Assistência Técnica Agrícola	COPER



RECLAMAÇÃO

ITEM	NÚMERO	ASSUNTO	RESPONSÁVEL
01	Re-076178	Contrato com a Gerência da Emater Ceilândia.	COPER
02	Re-086713	Visitas Técnicas	DIREX
03	Re-143950	Site Governamental	COGEM
04	Re-196764	Agendamento PU	COPER

05	Re-218738	Assistência técnica agrícola	COPER
06	Re-242818	Assistência técnica agrícola	DIREX
07	Re-271759	Fiscalização - Parques E Unidades De Conservação	DIREX

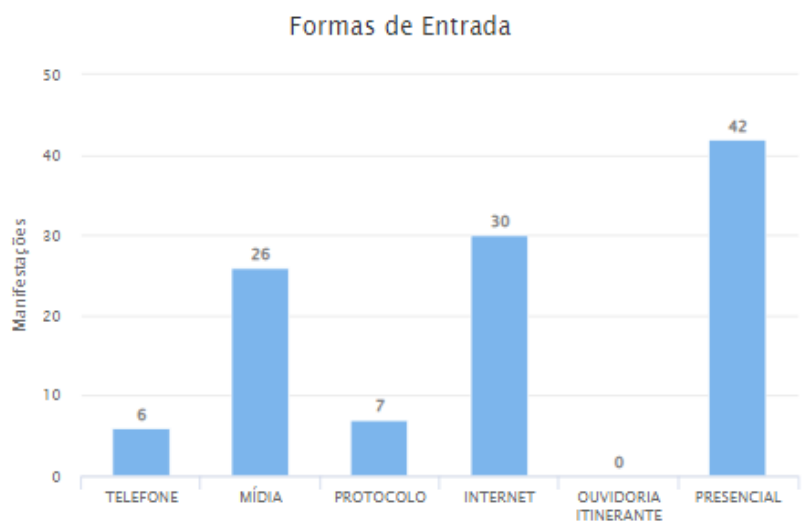
• **TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA UNIDADE OUVIDORIA, ASSIM COMO O QUANTITATIVO MENSAL DESSES REGISTROS**

GRÁFICO DO QUANTITATIVO MENSAL DOS REGISTROS NO SISTEMA DE OUVIDORIA - OUV-DF



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

GRÁFICO DEMONSTRATIVO POR CANAIS DE ENTRADAS



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 vinte e nove solicitações, sendo três delas como recurso, contudo, foram respondidas no prazo estipulado na Lei de Acesso à Informação, isto representa 100% devidamente atendidas.



• **TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO, ASSIM COMO A SITUAÇÃO DO PEDIDO**

QUADRO DEMONSTRATIVO SISTEMA E-SIC - POSIÇÃO ATÉ DEZEMBRO 2021

INFORMAÇÕES - LEI ACESSO À INFORMAÇÃO

ITEM	NÚMERO	ASSUNTO	NOME	RESPONSÁVEL/SITUAÇÃO
01	00072000001202143	Informações sobre andamento de processo	Mozart Augusto Mariano Machado	COPER/Respondida
02	00072000002202198	Habilitação	Guilherme Soares de Lima	ASJUR/Respondida
03	00072000003202132	Informações sobre andamento de julgamento	Sandi e Oliviera Advogados	ASJUR/Respondida
04	00072000004202187	Informações sobre Rádio e Televisão CV LTDA	Nilton Melo	COGEM/GCONV/Respondida
05	00072000005202121	Plano de Cargos e Salários - PCCS	Thiago Palaro Di Pietro	COGEM/GCONV/Respondida
06	00072000006202176	Cumprimento de sentença	Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios	DIREX/Respondida
07	00070000007202131	Informações sobre Unidades de Conservação-Ribeirão	Daniel Moura da	COPER/Respondida

		Sobradinho	Costa Teixeira	
08	00072000007202111	Andamento do julgamento do pedido de reequilíbrio econômico financeiro do Contrato nº 27/2020	Sandi e Oliviera Advogados	COGEM/GCONV/Respondida
09	00072000008202165	Emenda da Deputada Julia Lucy	Rodrigo Costa Oliveira	COAFI/Respondida
10	00072000009202118	Emenda da Deputada Arlete Sampaio	Rodrigo Costa Oliveira	ASDIR/Respondida
11	00072000010202134	Dados em formato de shapefiles	Natália da Silva Lemos	COPER/Respondida
12	00072000011202189	Entrevistas com corpo técnico	Alencar de Paula Libânio	DIREX/Respondida
13	00072000012202123	Problema do e-SOCIAL	Eduardo Roberto de Souza Trindade	COAFI/GEPES/Respondida
14	00072000013202178	Pesquisa Soberania alimentar por circuitos curtos de abastecimento originários nas CSAs	Lara Teresa Moro Bossaerts	COPER/Respondida
15	00072000014202112	Governança corporativa das empresas estatais do Distrito Federal.	Marcelo de Sousa Teixeira	COGEM/Respondida
16	00072000015202167	Dados sobre as políticas públicas de Segurança Alimentar e Nutricional vigentes no DF em 2021	Marília Cerqueira Soares Martins Souto	COPER/Em tramitação
17	00072000016202110	Informações sobre as atividades e competência que o mercado busca na hora de contratar o engenheiro	Eduardo de Freitas Silva	OUIDORIA/Respondida
18	00072000017202156	Produção atual de aves caipiras por pequenos produtores no DF	Gabriel (Manifestante apresentou apenas o primeiro nome)	COPER/Respondida
19	00072000018202109	Pesquisa sobre a governança corporativa das empresas estatais do DF, solicitar as demonstrações financeiras da Emater-DF	Marcelo de Sousa Teixeira	COAFI/Respondida

20	00072000019202145	Cópias dos contratos de telecomunicação STFC e PABX vigentes.	Mariana Luiza	COGEM/Respondida
21	00072000020202170	Não se trata de Pedido de Informação previsto na LAI e por esse motivo a solicitação foi transferida para o Sistema de Ouvidoria, visando dar continuidade ao atendimento do Cidadão. - Como se cadastrar na Emater-DF.	José Ricardo Gonçalves	OUIDORIA/Respondida
22	00072000021202114	Não se trata de Pedido de Informação previsto na LAI e por esse motivo a solicitação foi transferida para o Sistema de Ouvidoria, visando dar continuidade ao atendimento do Cidadão. Solicitante requer a prestação de um serviço.	Cesar Augusto Nardeli de Almeida	OUIDORIA/Respondida
23	00072000022202169	Tabela de progressão de cargos e salários atualmente vigente na EMATER-DF.	Guilherme Nunes Maia	COGEM/Respondida
24	00072000023202111	Informação pessoal, razão pela qual há impedimento para a liberação das informações requeridas.	Alessandra Pereira dos Santos	COPER/Negada
25	00072000024202158	Convênio ativo, para atuar como Correspondentes Bancários do Banco do Brasil.	Douglas Antonio de Moraes Santiago	COGEM/Respondida
26	00072000025202101	Não é um pedido de Acesso à Informação e foi transferida Sistema de Ouvidoria. Atualização da Extranet da Emater-DF	Guilherme Nunes Maia	OUIDORIA/Respondida

OBS.: Ocorreu a entrada de apenas três recursos até o final do exercício 2021, conforme segue:

ITEM	PROTOCOLO	ASSUNTO/SITUAÇÃO	RESPONSÁVEL
01	00072000005202121	Plano de Cargos e Salários - PCCS. Primeira Instância Situação Acatado - Respondido	Solicitante: Thiago Palaro Di Pietro Responsável: COGEM
02	00072000022202169	Tabela de progressão de cargos e salários atualmente vigente na EMATER-DF. Primeira Instância Situação: Acatado - Respondido	Solicitante: Guilherme Nunes Maia Responsável: Autoridade de

			Monitoramento da LAI
03	00072000024202158	Não envio do Convênio ativo, para atuar como Correspondentes Bancários do Banco do Brasil. Primeira Instância Situação: Devido o tamanho do arquivo o documento foi encaminhado por e-mail e não pelo Sistema da LAI - Respondido	OUVIDORIA/Respondida

• 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%, 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 segundo trimestre de 2021.

Os assuntos mais demandados foram os elogios com 44,30% e as informações com 22,85% conforme demonstrado no quadro abaixo:

QUADRO DEMONSTRATIVO POR ASSUNTOS - TIPOLOGIA

ASSUNTO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
ELOGIO	62	44,30%
RECLAMAÇÃO	07	5,00%
SOLICITAÇÃO	30	21,42%
INFORMAÇÃO	32	22,85%
DENÚNCIA	00	0,00%
SUGESTÃO	06	4,29%
RECURSO	03	2,14%

TOTAL GERAL	140	100%
-------------	-----	------

PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NAS SOLUÇÕES

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

Mesmo diante da pandemia em decorrência do vírus COVID 19 e das dificuldades da empresa em se adaptar para garantir a excelência do atendimento.

Os registros de elogios representaram o percentual de 44,30% contra 55,70% do total das demais manifestações, ou sejam: informações, reclamação, denúncia, sugestão e solicitação.

Vale salientar que em 2021 só ocorreram a entrada de três 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 três unidades da Empresa mais demandadas em 2021 foram: a Coordenadoria de Operações - COPER com 38,59% , OUVIDORIA com 30,71 e a Diretoria Executiva - DIREX com 17,14%, conforme demonstrativo abaixo:

RANKING DAS UNIDADES MAIS DEMANDADAS

ITEM	UNIDADE	QDE	PERCENTUAL
01	COPER	54	38,59%
02	DIREX	24	17,14%
03	COGEM	09	6,42%
04	COAFI	05	3,58%
05	ASDIR	01	0,71%
06	ASJUR	03	2,14%
07	OUVID	43	30,71%
08	GABIN	01	0,71

XXX	TOTAL GERAL...	140	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 16 processos, conforme segue:

ITEM	PROCESSO	ASSUNTO	RESPONSÁVEL
01	00072-00000164/2021-62	INSTITUCIONAL (Estrutura/Competências/Base Jurídica)	COGEM/GEDIN
02	00072-00000156/2021-16	INSTITUCIONAL (Quem é quem)	ASCOM
03	00072-00000165/2021-15	INSTITUCIONAL (Contatos - telefone/e-mail)	COGEM/GETIN COAFI/GINFR
04	00072-00000163/2021-18	AÇÕES E PROGRAMAS (Plano Plurianual e Resultados Alcançados)	COGEM/GEPRO
05	00072-00000152/2021-38	AUDITORIA (Auditorias e Inspeções Realizadas)	CONIN
06	00072-00000153/2021-82	CONVÊNIO (Convênios Firmados)	COGEM/GCONV
07	00072-00000154/2021-27	DESPESAS (1. Despesas Públicas; 2.Diárias e Passagens; e 3.Fundos Públicos.)	COAFI/GEFIN
08	00072-00000158/2021-13	LICITAÇÃO (Licitações)	COAFI/GEMAP
09	00072-00000157/2021-	CONTRATO (Contratos)	COGEM/GCONV

	61		
10	00072-00000162/2021-73	INFORMAÇÃO CLASSIFICADA (Informações Classificadas e Desclassificadas)	GABIN
11	00072-00000160/2021-84	SERVIDORES (Remuneração dos Servidores)	COAFI/GEPEs
12	00072-00000159/2021-50	PERGUNTAS FREQUENTES (1-Perguntas Frequentes da LAI e 2-Perguntas Frequentes à Emater-DF)	OUVID
13	00072-00000161/2021-29	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	00072-00000150/2021-49	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	00072-00000151/2021-93	DESPESAS (Suprimento Fundos -por recomendação Auditoria)	COAFI/GEFIN
16	00072-00002157/2021-03	Demonstrações Financeiras - Balanço Anual da Emater-DF	COAFI/GECON

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.

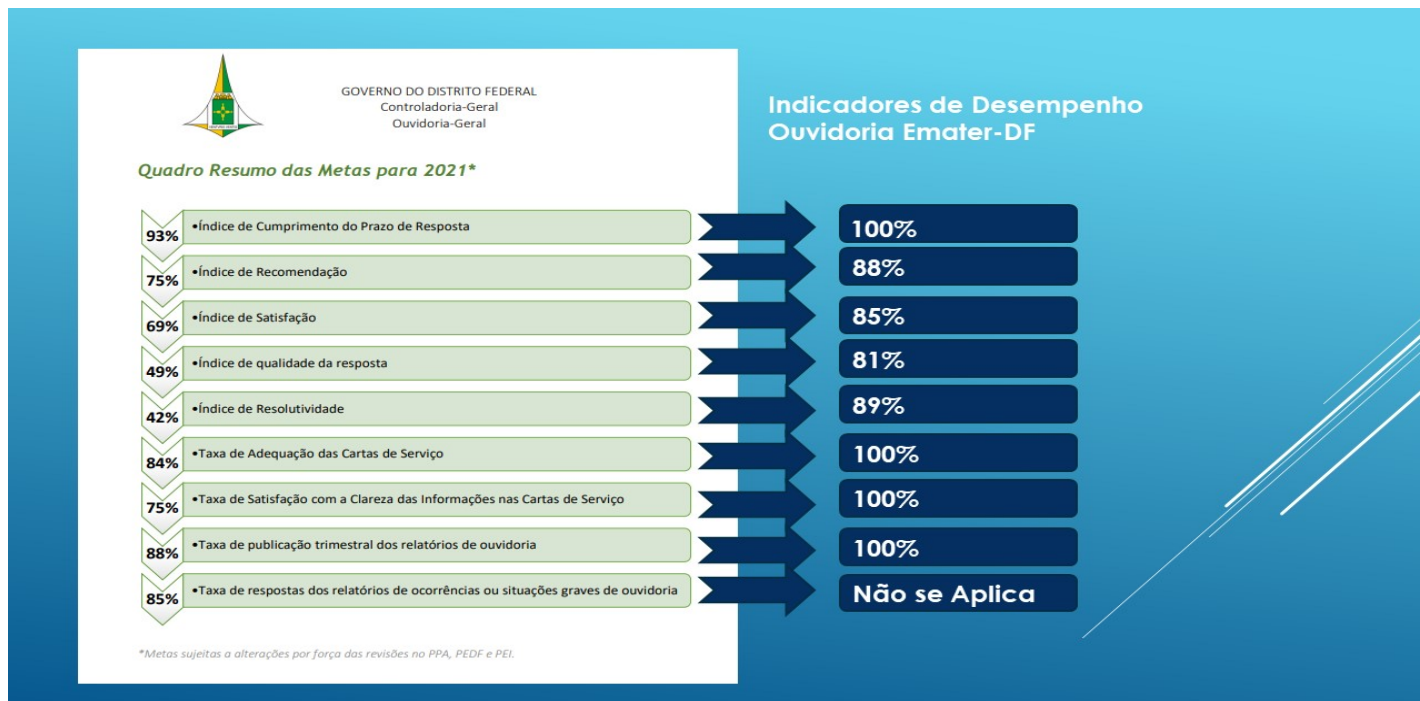
O Índice de Transparência Ativa é mensurado por meio da relação entre o número de requisitos atendidos pelos órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal e o número de requisitos exigidos pela Lei de Acesso à Informação, detalhados na Instrução Normativa nº 02, de 08 de dezembro de 2015, 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 2021 a Empresa recebeu a premiação ITA pela quarta vez e o maior desafio é a manutenção da pontuação no exercício de 2022, para garantir ao Cidadão as informações sempre atualizadas.

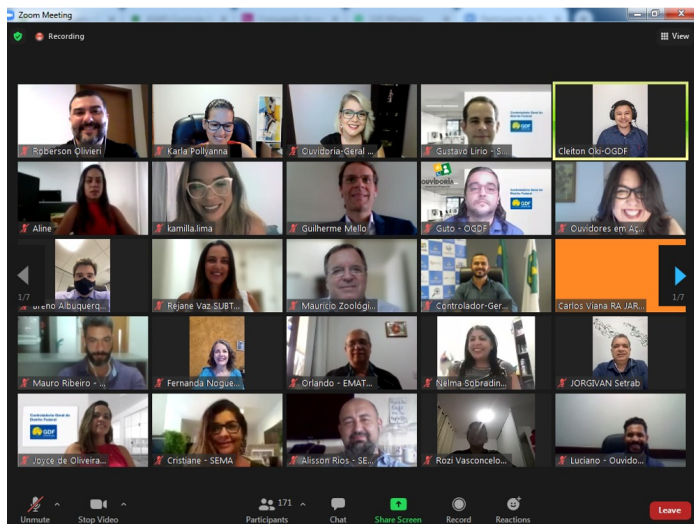
COMPARATIVOS MESTAS ESTABELECIDAS PELA OUVIDORIA-GERAL DO DISTRITO FEDERAL

Indicadores de Desempenho



OUTRAS AÇÕES DE OUVIDORIA

Evento virtual em homenagem ao dia do Ouvidor



ATIVIDADES EXTRAS E OUTRAS REALIZAÇÕES

ITEM	EVENTO	DATA	OBSERVAÇÃO
01	Elaboração de Relatório para o RAT para a prestação de contas do Governador	07/01/2021	Processo
02	Assinatura de novo Termo de Responsabilidade do Exercício de Função do Cargo de Ouvidor	19/01/2021	Processo
03	Início da Campanha da Ouvidoria referente Combate ao Coronavírus, com pessoal terceirizado (conservação, limpeza e segurança).	04/02/2021	Sala da Ouvidoria
04	Reunião com a ASCOM, sobre colaboração na elaboração do livrete sobre a campanha para evitar o COVID;	22/02/2021	Virtual e Processo
05	Elaboração do novo Plano de Comunicação da Assessoria de Ouvidoria e Autoridade de Monitoramento da LAI;	01/03/2021	Processo
06	Participação em curso (Live) da CGU sobre Tratamento de Dados Pessoais no fluxo da LAI;	08/03/2021	Virtual
07	Participação em evento (Live) promovido pela CGDF - Dia do Ouvidor;	12/03/2021	Virtual
08	Contato com a OGDF/Diretoria de Projetos de Mobilização Social - Prosseguimento da Campanha de combate à Pandemia	09/03/2021	Virtual
09	Capacitações diversas sobre o Sistema SEI-DF	05/05/2021	Virtual
10	Participação na V Semana de Controle da CGDF	11/05/2021	Virtual
11	Reunião com a Ouvidoria-Geral do DF - Integração das Ouvidorias	09/06/2021	Virtual
12	Reunião com a Ouvidoria-Geral do DF - Encarregado Setorial LGPD	25/06/2021	Virtual
13	Evento em comemoração ao Dia Internacional do Saber, em plataforma virtual, com a colaboração da Controladoria-Geral do Distrito Federal, bem como a exposição das Cartas de Serviços da empresa.	28/09/2021	Virtual
14	Campanhas de solidariedade devido à pandemia	Out/Dez	Presencial
15	Reunião Planejamento Ouvidoria	18/10/2021	Presencial
16	Balanço de Resultados, apresentado pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.	19/11/2021	Virtual
17	Seminário Interno da Empresa	07/12/2021	Presencial
18	Solenidade de Entrega do troféu 100% transparência ativa, no Palácio do Buriti	09/12/2021	Presencial

• CAMPANHA DA OUVIDORIA REFERENTE COMBATE AO CORONAVÍRUS

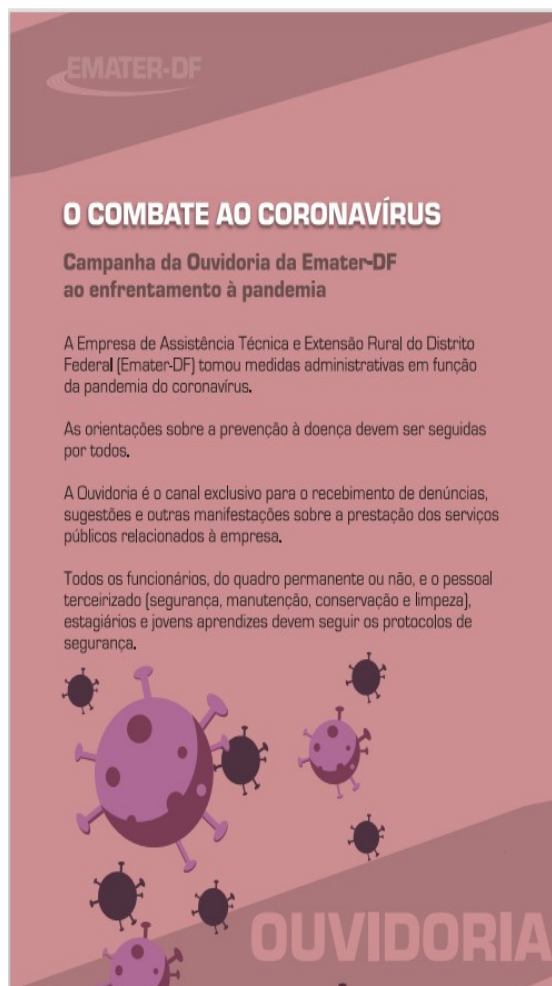


A campanha ao enfrentamento à pandemia obteve sucesso e continuará em franca execução e conta com a colaboração da Assessoria de Comunicação da Empresa.

Foram desenvolvida várias ações junto aos terceirizados referentes aos contratos de Segurança, Conservação e Limpeza, com distribuição de máscaras e diversos sorteios de kits de proteção ao COVID 19.

O folder Combate ao Coronavírus (60407307) foi devidamente aprovado pela Presidência da Empresa e pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, conforme registrado no processo 00072-00000586/2021-38.

A referida Campanha foi elogiada por meio de registro de manifestações, bem como verbalmente e divulgada nas redes sociais da Empresa, para garantir o seu conhecimento em diversos seguimentos, inclusive ao Empregados do Quadro da Emater:





• ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE DE OUVIDORIA

O índice de Resolutividade obteve a percentual de 89%, conforme consta no gráfico abaixo. Os registros são feitos pelos Manifestantes interessados em deixarem as suas contribuições, tudo para a melhoria dos serviços públicos.

Vale salientar que o eixo temático referente à participação e controle social, da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal da Controladoria-Geral do Distrito Federal, estabeleceu a taxa de resolutividade das demandas do cidadão registradas no OUV-DF em 42%.

Ações foram implementadas no início do exercício de 2021, junto às Coordenadorias da Empresa e demais dirigentes para potencializar as respostas a serem repassadas aos manifestantes, com a finalidade de manutenção no percentual de resolutividade, dentro do previsto no planejamento da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal que é 42%, contudo existem manifestações que o Cidadão não registra a sua avaliação e outras a empresa não pode acatar à solicitação em razão da supremacia da Administração Pública, pois a administração não atua em vontade própria, mas sim em prol do interesse da coletividade.

Gráfico Demonstrativo do Índice de Resolutividade



ACEITAÇÃO DOS SERVIÇOS DE OUVIDORIA PELO CIDADÃO

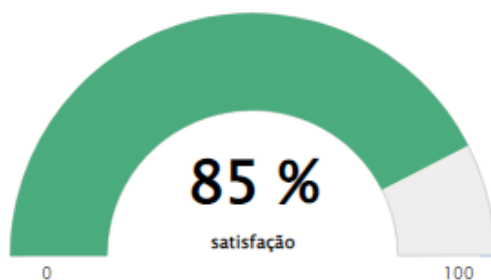
O Cidadão, caso queira, pode fazer a avaliação dos serviços de ouvidoria e do sistema informatizado que permite o registro e acompanhamento das manifestações.

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

Índice de Recomendação



Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



Satisfação com a Resposta



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



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.

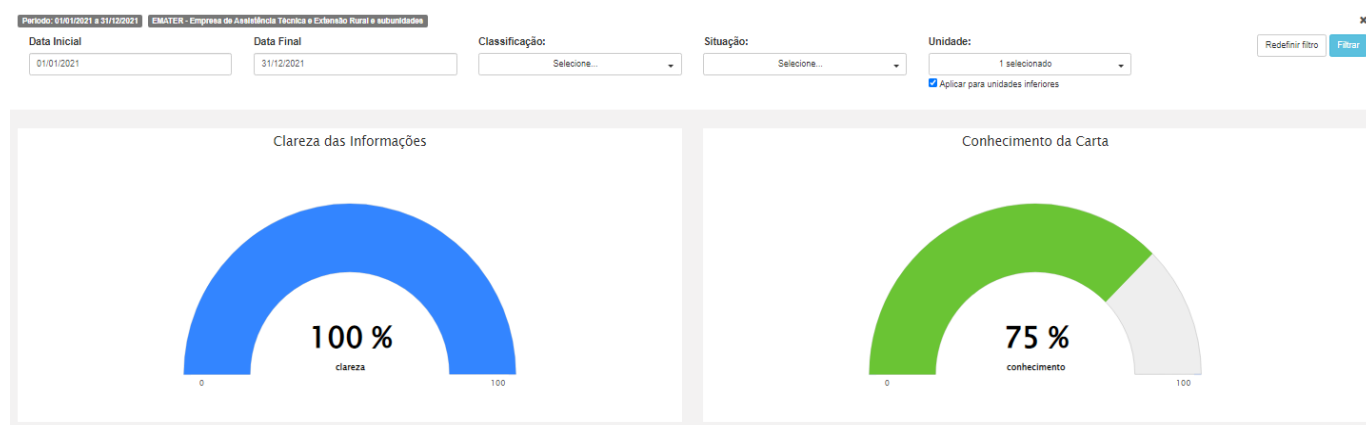
As Cartas estão distribuídas nos seguintes grupos, por assuntos: Cidadania e Benefícios Sociais; Adequação Ambiental e Regularização Fundiária; Gestão, Comercialização e Mercado; Compras Institucionais; Crédito Rural; Cursos e Treinamentos; Serviços Remunerados; Serviços Administrativos, Ouvidoria e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

Foi instaurado em 25/03/2021, pela Instrução n.º 102/2021 - EMATER-DF/COADM/COFIS/PRESI, o novo comitê para o acompanhamento das referidas cartas, constante no processo 00072-00004157/2018-34.



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.

Carta de Serviços



PLANOS EM EXECUÇÃO**1- 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
00072-00000186/2021-22	OUVID	Sistema de Ouvidoria
00072-00000183/2021-99	GCONV	Contratos
00072-00000185/2021-88	GEPES	Pessoal
00072-00000184/2021-33	OUVID	Sistema e-SIC - Lei de Acesso à Informação
00072-00000182/2021-44	GCONV	Convênios

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, cujas ações previstas continuam em acompanhamento por meio dos processos constantes do quadro acima.

2- 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 para cumprimento 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.

Existe, também, a parceria com a Assessoria de Comunicação da Empresa, para a elaboração de material técnico e divulgação de diversas ações, tanto no site da Empresa quanto em diversas Redes Sociais.

Vale salientar que o material da Campanha de enfrentamento à Pandemia, produzido pela citada Assessoria de Comunicação tem tido uma aceitação muito grande e obteve a aprovação por parte da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.

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 várias 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

• APONTAMENTO DE SUGESTÕES DE MELHORIAS E PROVIDÊNCIAS PARA AS DEMANDAS RECORRENTES.

Este é o Relatório do exercício de 2021, referente aos trabalhos executados 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 exercício passado no quesito de Resolutividade e até a data de conclusão deste Relatório a Ouvidoria não recebeu retorno para esse tópico.

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.

Para potencializar a participação dos Produtores Rurais de base familiar, que são atendidos pelos Escritórios Locais, com registros de Manifestações no Sistema de Ouvidoria, no final do exercício de 2019, foram atuados vários processos conforme apresentado abaixo e tendo em vista que devido a ocorrência da Pandemia até a presente data não se obteve retorno de nenhum Escritório.

Desta maneira, com o término do teletrabalho, esta Assessoria de Ouvidoria sugeriu à Direção da Empresa que fosse reforçada a solicitação e foi expedida a Circular constante no processo 00072-00002965/2021-62.

Os processos atuados e que visam maximizar as demandas de Ouvidoria e permitir a transparência são os apresentados no quadro abaixo:

ITEM	PROCESSO	UNIDADE ADMINISTRATIVA
01	00072-00004122/2019-86	Escritório de São Sebastião
02	00072-00004121/2019-31	Escritório de Planaltina
03	00072-00004123/2019-21	Escritório de Sobradinho,
04	00072-00004108/2019-82	Escritório de Tabatinga
05	00072-00004109/2019-27	Escritório de Taquara
06	00072-00004110/2019-51	Escritório de Jardim
07	00072-00004111/2019-04	Escritório de Rio Preto
08	00072-00004112/2019-41	Escritório de Gama
09	00072-00004113/2019-95	Escritório de Vargem Bonita
10	00072-00004114/2019-30	Escritório de Ceilândia
11	00072-00004116/2019-29	Escritório de Alexandre Gusmão
12	00072-00004117/2019-73	Centro

13	00072-00004233/2019-92	Escritório de Pipiripau
14	00072-00004118/2019-18	Escritório de PAD/DF
15	00072-00004119/2019-62	Escritório de Paranoá
16	00072-00004115/2019-84	Escritório de Brazlândia
17	00072-00002156/2019-36	Todas as Unidades da Empresa

É o Relatório.

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

00072-00001120/2021-50

Doc. SEI/GDF 77306224