

RELATÓRIO DE GESTÃO DO 2º TRIMESTRE 2022

OUVIDORIA ESPECIALIZADA NA EMATER-DF

Brasília-DF, junho 2022



Acesso à
Informação



OUVIDORIA
www.ouvidoria.df.gov.br



Secretaria da Agricultura,
Abastecimento e
Desenvolvimento Rural do DF



GOVERNADOR

Ibaneis Rocha

CONTROLADOR-GERAL

Paulo Wanderson Moreira Martins

OUVIDOR-GERAL

Cecília Souza Fonseca

SECRETÁRIO DE ESTADO DE AGRICULTURA

Cândido Teles de Araújo

PRESIDENTE EMATER-DF

Denise Andrade da Fonseca

DIRETORIA-EXECUTIVA EMATER-DF

Loiselene Trindade da Rocha

AUTORIDADE DE MONITORAMENTO DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Rosane da Costa Fernandes

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”.

2. CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

- Registre sua manifestação pela internet.

Você pode registrar e acompanhar suas manifestações via internet no endereço eletrônico <http://www.ouv.df.gov.br>.

- Ligue 162

Esse número é da Central de atendimento do GDF, exclusiva e gratuita para assuntos de ouvidoria, tais como sugestões, elogios, reclamações, denúncias e informações de caráter geral sobre serviços da administração pública, tais como horários de funcionamento, números de telefone, endereços, entre outras.

- Horário de atendimento: Segunda à sexta – 07h às 21h.
- Sábado, domingo e feriados das 8h às 18h;
- Ligação gratuita para telefone fixo e celular.

3. PARA OBTER INFORMAÇÕES PÚBLICAS SOBRE A EMATER-DF

Serviço de Informações ao Cidadão – SIC

3.1. Pela internet

Busque a informação no banner de Acesso à informação que está disponível no site da Empresa, no final da página, ou acesse o Portal da Transparência.

Caso não encontre as informações que procura e/ou se tiver interesse sobre ações, programas, despesas, contratos, servidores, entre outros temas previstos na Lei Distrital de Acesso à informação nº 4.990/2012, faça um pedido de informação por meio do sistema e-SIC.

3.2. Atendimento presencial

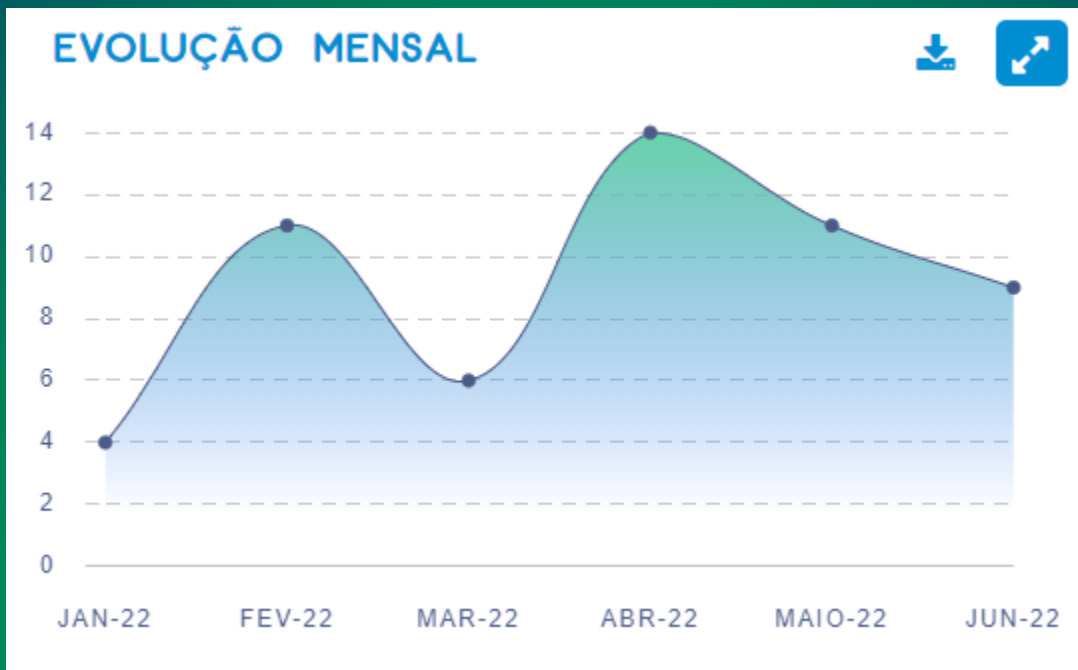
A Ouvidoria possui uma sala próxima à Recepção da Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural do Distrito Federal - EMATER-DF, destinada ao atendimento dos interessados em registrar as suas manifestações.

O Horário de atendimento ao público é: de Segunda à Sexta – 09h às 11h e 13h às 16h.

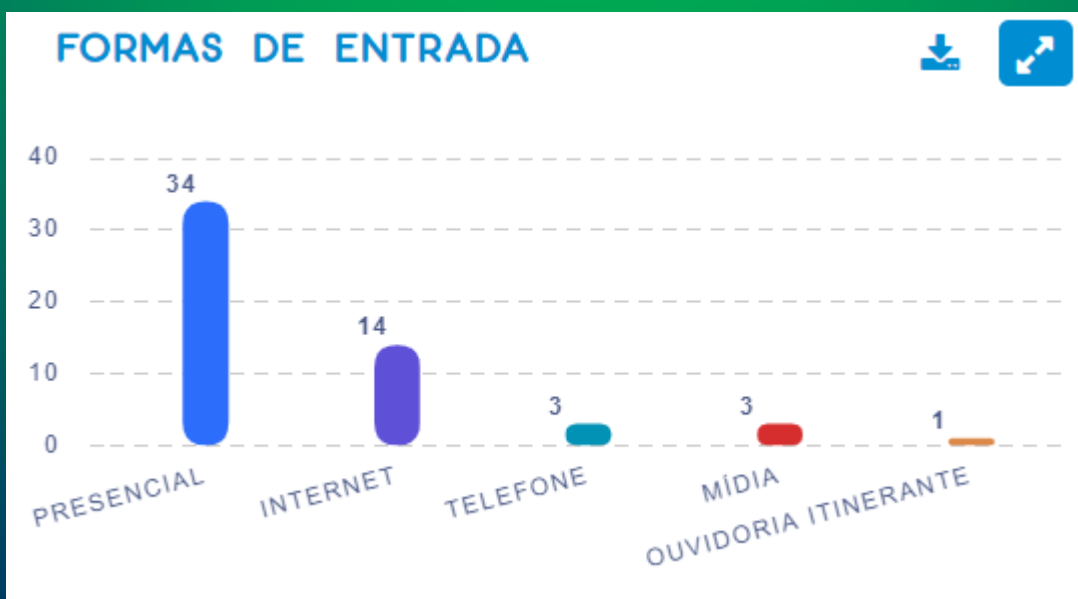


4. INFORMAÇÕES DA OUVIDORIA

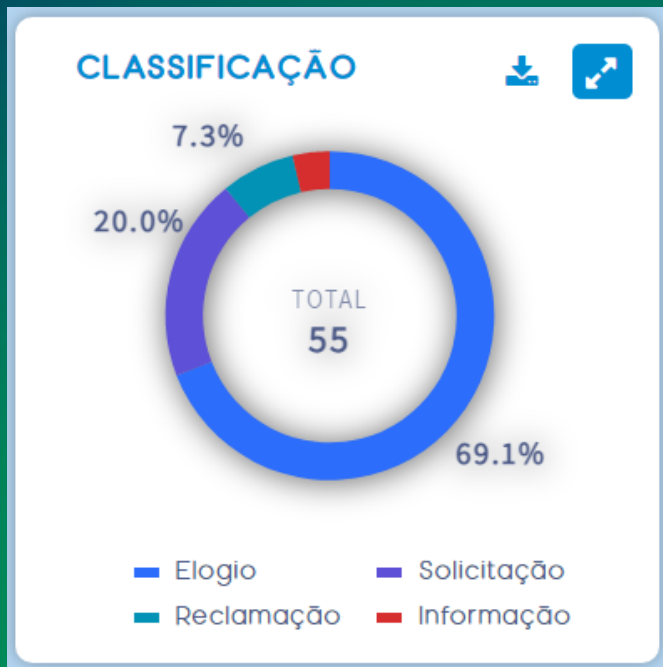
4.1 • TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA UNIDADE OUVIDORIA, ASSIM COMO O QUANTITATIVO MENSAL DESSES REGISTROS



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



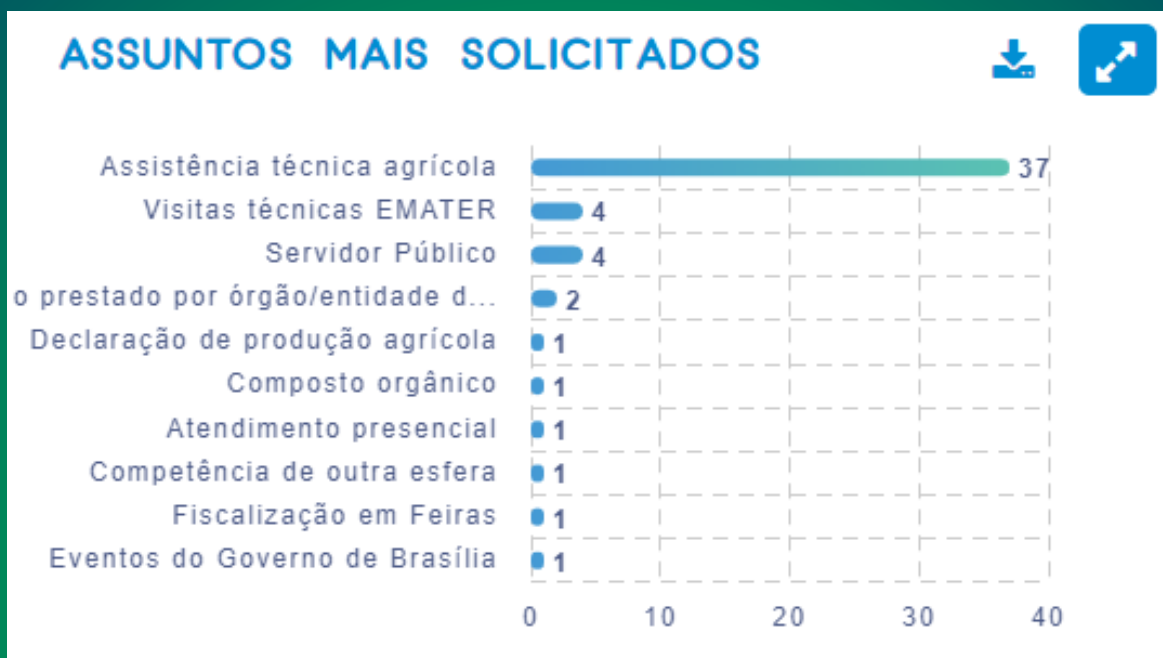
4.3 • TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO (RECLAMAÇÃO, SOLICITAÇÃO, DENÚNCIA, ELOGIO, INFORMAÇÃO E SUGESTÃO)



4.4 • ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA DA OUVIDORIA DO ÓRGÃO



4.5 • RANKING DE ASSUNTOS MAIS RECORRENTES E DEMANDADOS DO ÓRGÃO – SISTEMA DE OUVIDORIA



4.6 • ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE (AVALIAÇÃO/CIDADÃO)



4.7 • ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA



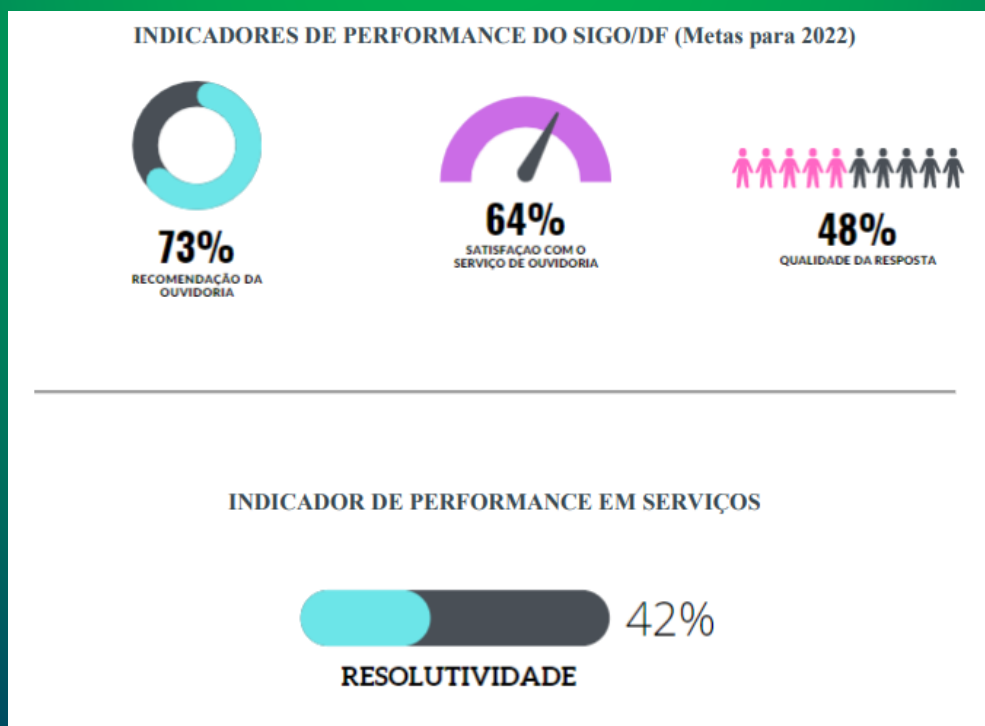
4.8 • ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA



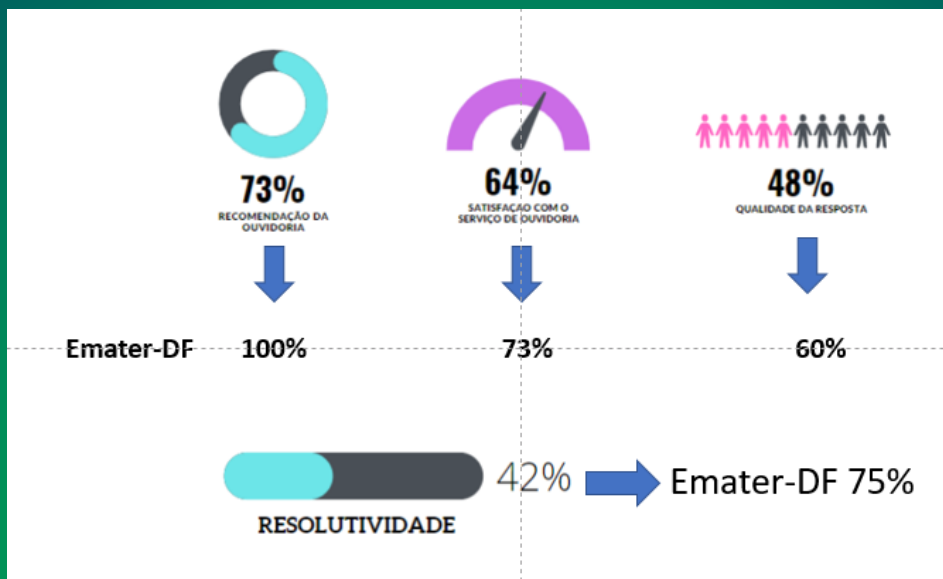
4.9 • ÍNDICE DE QUALIDADE DA RESPOSTA



4.9.1 • INDICADORES DE PERFORMANCE DA REDE DE OUVIDORIAS PARA O EXERCÍCIO 2022

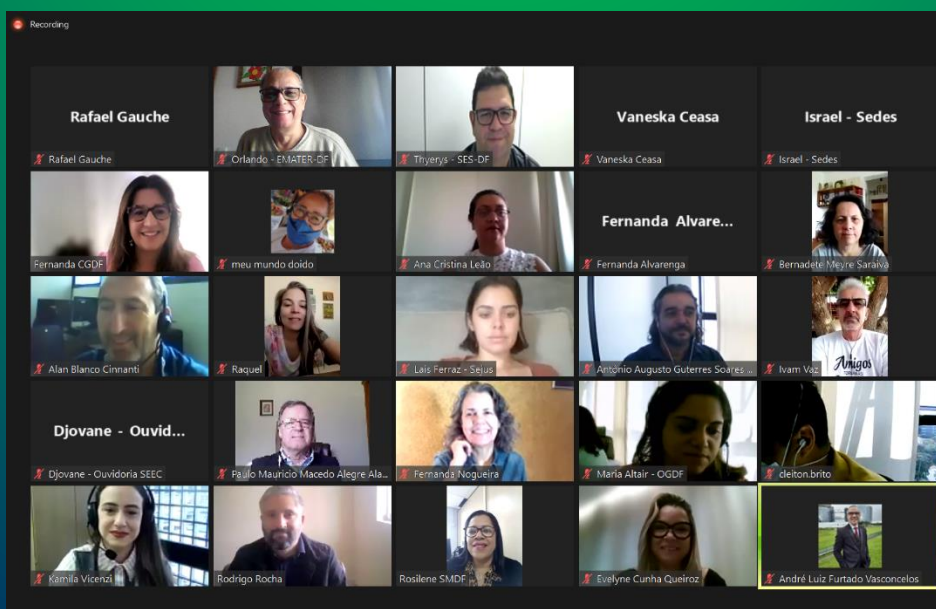


Os indicadores de Performance que, em síntese, representam a saúde operacional da referida Rede de Ouvidorias do DF, no que se refere à Emater-DF foram alcançados os seguintes percentuais:

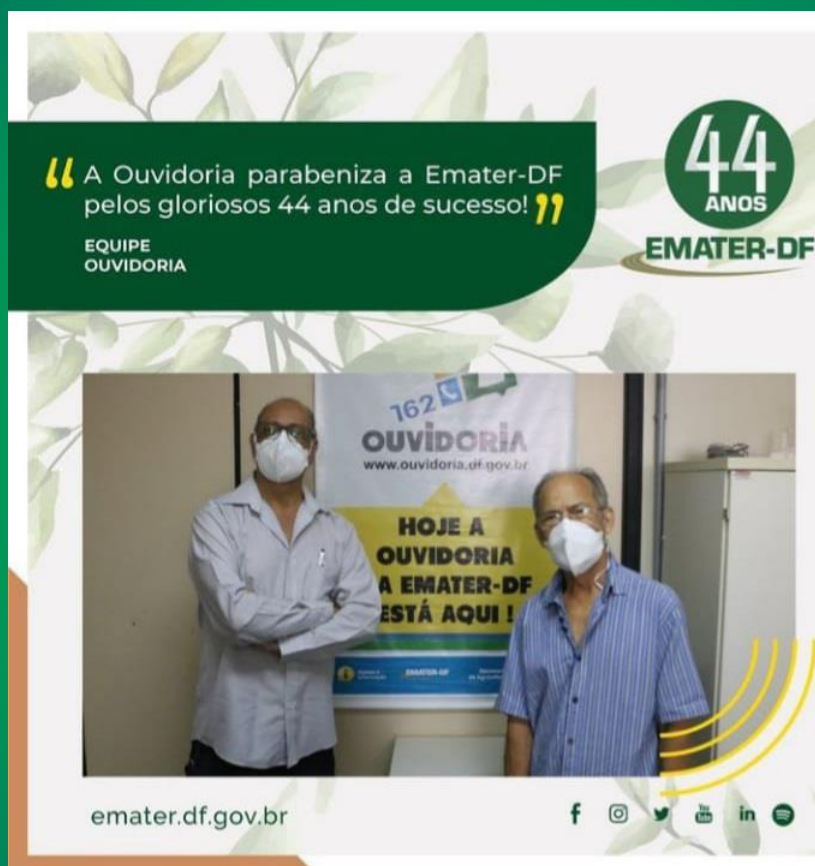


4.10 • OUTRAS AÇÕES DE OUVIDORIAS

4.10.1- Participou da Reunião Geral SIGO/DF (Ouvidoria-Geral do Distrito Federal no dia 27 de abril 2022) – Sobre Revisão do Plano de Ação.

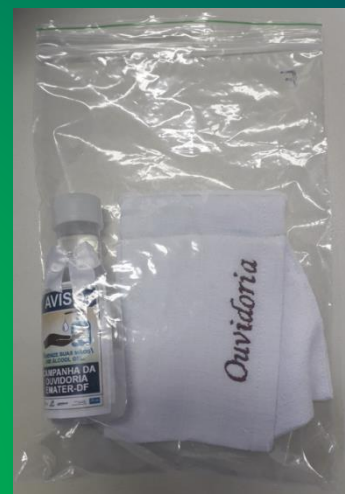


4.10.2- Participou da Comissão de Planejamento do Aniversário da Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural do Distrito Federal ocorrida no dia 07 de abril, na Casa do Cerrado.



Nesse Particular, a Ouvidoria esteve presente no referido Evento.

4.10.3- A Ouvidoria deu prosseguimento à campanhas de combate à pandemia ocasionada pelo coronavírus, sendo inclusive muito elogiada pelas ações, com registro no Sistema de Ouvidoria e arrecadou Gêneros Alimentícios não perecíveis, Materiais de Limpeza e Higiene para distribuição aos que enfrentam dificuldades.



4.10.4- A Ouvidoria esteve presente na Reunião Presencial, ocorrida na Escola de Governo do DF, no dia 25 de maio.

4.10.5- Participou de visitas técnicas as seguintes unidades da Emater Central: Gerência de Pessoal -GEPES e Diretoria-Executiva e ainda a Autoridade de Monitoramento da LAI.

4.10.6 – Participou da Semana de Controle da Controladoria-Geral do Distrito Federal, ocorrida nos dias 20, 21 e 22 de junho.

5 • 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.

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 até o 2º trimestre de 2022 o percentual de 57,58%.

Além disso, foi editada a Circular n.º 15/2021 - EMATER-DF/COADM/COFIS/PRESI, com a finalidade de Maximizar o registro de manifestações, visando colher subsídios do público assistido pela Empresa, através do Canal competente que é a Ouvidoria, cujas ações estão registradas no processo 00072-00002965/2021-62.

Para se ter uma ideia, foram registradas no primeiro trimestre 14 manifestações de elogios e no segundo trimestre 24 manifestações, totalizando 38 manifestações e representam o acréscimo de 171,42% demonstrando a satisfação dos assistidos pela Empresa, conforme apresentação por classificação a seguir:

SISTEMA DE OUVIDORIA



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



QUADROS DEMONSTRATIVOS - PERCENTUAL DE MANIFESTAÇÕES POR TIPOLOGIA E ASSUNTOS – ATÉ O SEGUNDO TRIMESTRE/2022 SISTEMAS E-SIC / OUV-DF

ELOGIO

QDE POR TIPOLOGIA	QUANTIDADE POR ASSUNTO/PERCENTUAL	PERCENTUAL DA TIPOLOGIA
38 - ELOGIO	04 -Servidor Público (10,52%)	57,58%
	01 - Eventos do Governo de Brasília (2,63%)	
	01 - Competência de outra esfera (2,63%)	
	01 - Atendimento presencial (2,63%)	
	02 - Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF (5,27%)	
	03 – Visitas Técnicas (7,90%)	
	26 – Assistência Técnica Agrícola (68,42 %)	
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DE ELOGIOS: 38 (Trinta e Oito)		

RECLAMAÇÃO

QDE POR TIPOLOGIA	QUANTIDADE POR ASSUNTO/PERCENTUAL	PERCENTUAL DA TIPOLOGIA
04 - RECLAMAÇÃO	02 - Assistência Técnica Agrícola (50%)	6,06%
	01 – Declaração de Produção Agrícola (25%)	
	01 – Distribuição de Sementes (25%)	
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DE RECLAMAÇÕES: 04 (Quatro)		

SOLICITAÇÃO

QDE POR TIPOLOGIA	QUANTIDADE POR ASSUNTO/PERCENTUAL	PERCENTUAL DA TIPOLOGIA
11 - SOLICITAÇÃO	01 – Assessoramento Agroindustrial (9%)	16,67%
	01 – Composto Orgânico (9%)	
	01 – Visitas Técnicas (9%)	
	08 – Assistência Técnica Agrícola (73%)	
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DE SOLICITAÇÕES: 11 (Onze)		

INFORMAÇÃO

QDE POR TIPOLOGIA	QUANTIDADE POR ASSUNTO/PERCENTUAL	PERCENTUAL DA TIPOLOGIA
12 - INFORMAÇÃO	01 – fiscalização em Feiras (8%) 01 - Assistência Técnica Agrícola (8%) 07 - Agricultura, extrativismo e pesca (59%) 02 - Ciência, Informação e Comunicação (17%) 01 - Justiça e Legislação (8%)	18,18%
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DE INFORMAÇÕES: 12 (Doze)		

SUGESTÃO

QDE POR TIPOLOGIA	QUANTIDADE POR ASSUNTO/PERCENTUAL	PERCENTUAL DA TIPOLOGIA
00 - SUGESTÃO	-0-	-0-
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DE SUGESTÕES: 00 (Zero)		

DENÚNCIA

QDE POR TIPOLOGIA	QUANTIDADE POR ASSUNTO/PERCENTUAL	PERCENTUAL DA TIPOLOGIA
00 - DENÚNCIA	-0-	-0-
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DE DENÚNCIAS: 00 (Zero)		

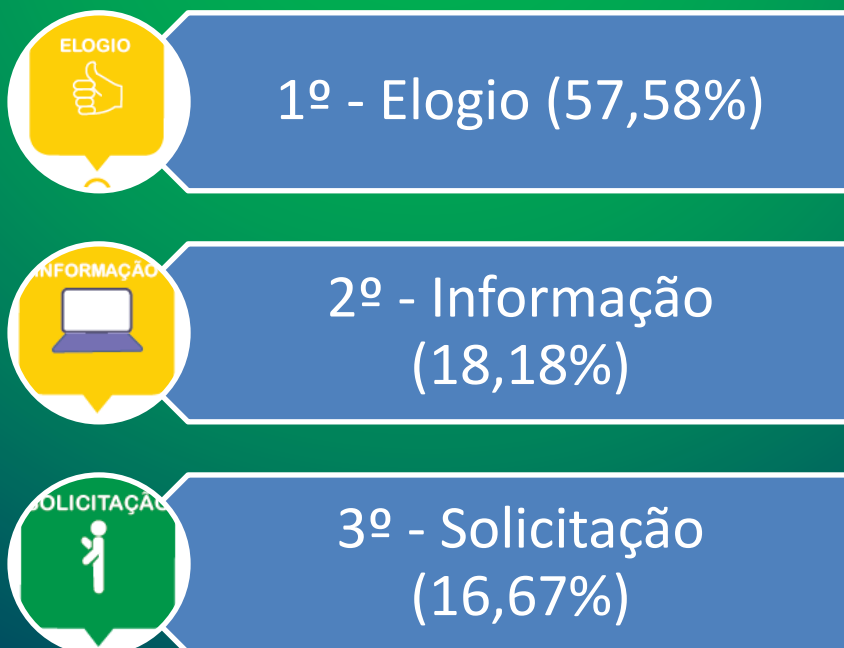
RECURSO

QDE POR TIPOLOGIA	QUANTIDADE POR ASSUNTO/PERCENTUAL	PERCENTUAL DA TIPOLOGIA
01 - RECURSO	01 - Ciência, Informação e Comunicação (100%)	1,51%
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DE RECURSOS: 01 (Um)		

Assuntos mais demandados até o 2º trimestre 2022



Tipos mais Demandados - Tipologias até o 2º trimestre 2022



7. Execução das Ações Previstas no Plano de Ação 2022

Primeira Parte

AÇÃO (NOME)	EXECUÇÃO	EXECUÇÃO	EXECUÇÃO	EXECUÇÃO	EXECUÇÃO	EXECUÇÃO
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
Visitas Técnicas						
Ações de comunicação e divulgação da Ouvidoria	Realizado	Realizado	Realizado	Realizado	Realizado	Realizado
Interna						
Atualização da página da Ouvidoria Especializada	Realizado	Realizado	Realizado	Realizado	Realizado	Realizado
Produção de material de divulgação						Realizado
Melhoria Carta de Serviços da Emater-DF		Realizado				
Edição de materiais técnicos para exposição	Realizado	Realizado	Realizado	Realizado	Realizado	Realizado
Dados Abertos				Realizado		
Plantões da Ouvidoria	Realizado	Realizado	Realizado	Realizado	Realizado	Realizado
Evento Anual	Previsão de início para o mês de Setembro – Sujeito a alteração					
Elogios	Realizado	Realizado	Realizado	Realizado	Realizado	Realizado
Divulgação de Decretos, Leis e outros	Realizado	Realizado	Realizado	Realizado	Realizado	Realizado

Segunda Parte

AÇÃO (NOME)	EXECUÇÃO	EXECUÇÃO	EXECUÇÃO	EXECUÇÃO	EXECUÇÃO	EXECUÇÃO
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
Registro de Pesquisa de Satisfação	Realizado	Realizado	Realizado	Realizado	Realizado	Realizado
Aprimorar o trabalho da Ouvidoria	Realizado				Realizado	
Capacitações	Realizado de acordo com o Calendário da Ouvidoria-Geral DF					
Reuniões da Ouvidoria-Geral						
Maximizar os Registros de Manifestações para garantir a participação social	Realizado	Realizado	Realizado	Realizado	Realizado	Realizado
Exposição de Trabalhos	Realizado	Realizado	Realizado	Realizado	Realizado	Realizado
Adesivar veículos	Aguardando Resposta OGDF – Adiado devido a Lei Justiça Eleitoral					
Plano de Ação Anual						
Relatório Ouvidoria				Realizado		
Projetos de Ouvidoria	Previsão de início para o mês de Setembro – Sujeito a alteração					
Relatório LAI e Anual Ouvidoria	Previsão para a Publicação em janeiro 2023.					

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

A participação do Cidadão e Cidadã, por intermédio da Ouvidoria, produz efeitos fundamentais para o conhecimento de situações pontuais e recorrentes o que permite à Direção da Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural a tomada de decisão sobre os assuntos levantados.

Em algumas circunstâncias não é possível atender à solicitação, pois, a Empresa avalia se a manifestação é plausível ou não e até mesmo se pode acarretar alguma forma de prejuízo não apenas ao demandante, mas, também a sociedade como um todo.

Assim sendo, as situações são analisadas caso a caso e permitem o planejamento e a execução da melhor maneira para atender os anseios dos Produtores e Produtoras Rurais e a Comunidade em geral.

Nos dois primeiros trimestres não foram encontradas falhas e apenas deram entradas duas reclamações no primeiro trimestre e mais duas no segundo trimestre.

Este é o Relatório que submetemos a Presidência da Emater-DF, para **conhecimento e posterior aprovação, com devolução a esta Ouvidoria para repasse à Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.**

Orlando Paula Moreira Filho
Assessoria de Ouvidoria
Chefe



Arte Ouvidoria-Geral DF

Elogios são essenciais para o termômetro da Emater-DF e garantem o aprimoramento dos serviços públicos.