

RELATÓRIO DE OUVIDORIA - EMATER-DF 1.º TRIMESTRE

2026

JANEIRO/MARÇO



Ouvidoria

DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

participa.df.gov.br

QUEM SOMOS

SECRETÁRIO

Rafael Borges Bueno

PRESIDENTE

Cleison Medas Duval

DIRETORA-EXECUTIVA

Loiselene Carvalho da Trindade

OUVIDORA - GERAL

Daniela Ribeiro Pacheco

OUVIDOR

Orlando Paula Moreira Filho
(Titular)

Rosane da Costa Fernandes
(Substituta)

EQUIPE OUVIDORIA

Maria de Fátima Pereira



NOSSOS NÚMEROS

1.º TRIMESTRE 2026

83

REGISTROS OUVIDORIA NO 1º TRIMESTRE ANÁLISE

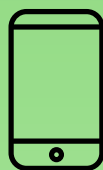
No primeiro trimestre de 2026 tivemos 83 registros no sistema de Ouvidoria, contra os 44 registros, no mesmo período de 2025.

O atendimento presencial continuou sendo o meio mais utilizado, com 70 manifestações registradas, totalizando o percentual de 84,34%, enquanto pela internet, com registro diretamente pelo cidadão no Participa-DF, foram 10 manifestações, que representam 12,06%. Já o atendimento pela Central 162, com 01 manifestação, totalizou 1,20% e por fim foram protocolados 02 ofícios que representam 2,40%.

Isso demonstra que o público atendido pela Empresa, ou seja, os



10 - Internet - 12,06%



01- Central 162 - 1,20 %



70- Presencial - 84,34%



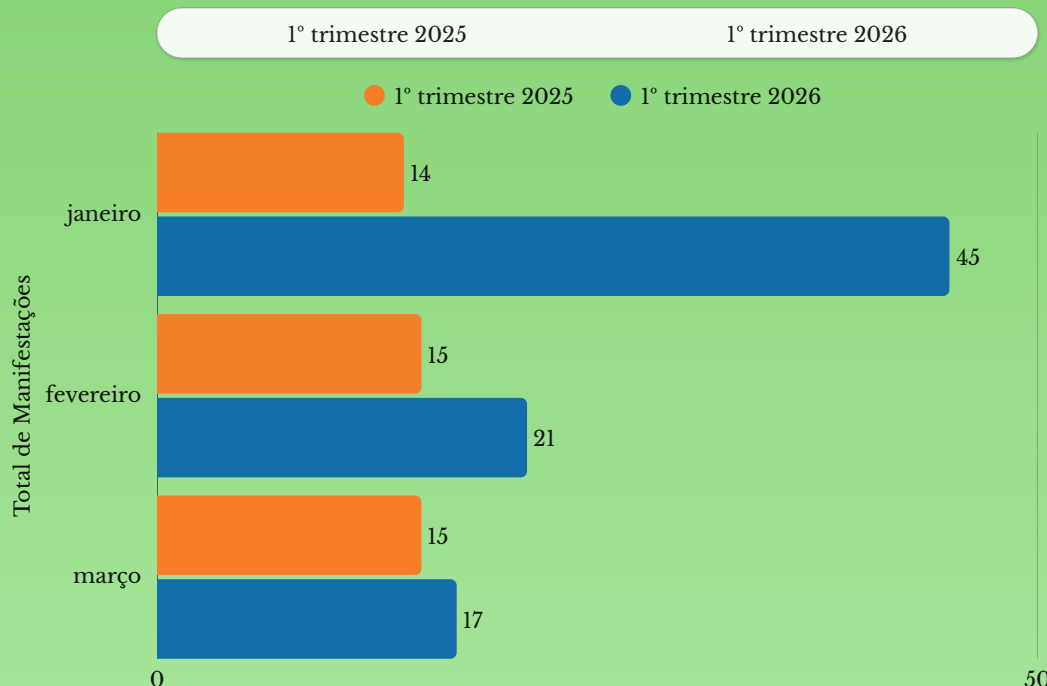
02 - Protocolo- 2,40%

pequenos Produtores Rurais de base Familiar, preferem o atendimento direto, contudo, as manifestações pela internet vêm ganhando espaço.

Embora o número de atendimentos pela Central 162 tenha diminuído em relação ao mesmo período em 2025, continua sendo o canal disponibilizado para facilitar a vida do cidadão e possibilita que parte do público que tenham dificuldades de acesso à internet ou não consigam conversar diretamente com alguém, usem a Central 162 e ofereça atendimento telefônico gratuito e inclusivo, o que garante a participação popular.

COMPARATIVO MENSAL

MANIFESTAÇÕES 2025 X 2026



ANÁLISE

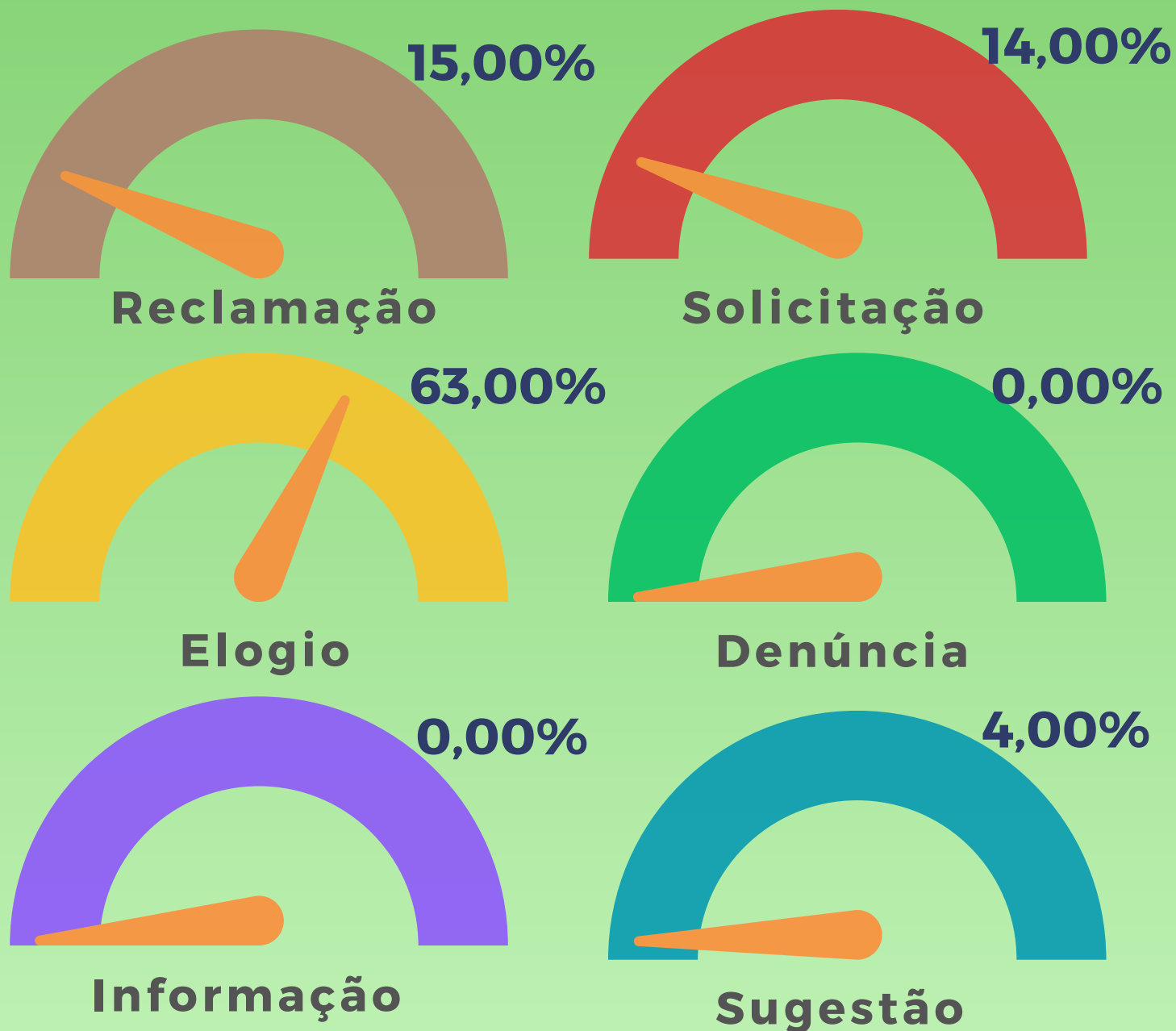
No primeiro trimestre 2026 ocorreu um registro maior de manifestações.

Tal situação pode ser atribuída ao interesse dos Manifestantes em fazer o cadastro no Sistema de Ouvidoria, contudo, outros sem o interesse cadastral, ainda, registraram suas mensagens, principalmente, de apreço pela Emater-DF.

Os registros dos não cadastrados foram baseados no parágrafo 3º, do artigo 11, da Instrução Normativa nº 05/2020, da Controladoria-Geral do DF, que estabelece:

§ 3º. Ao tomar conhecimento de uma manifestação, ou quando as demandas de que trata o § 2º forem recebidas com insuficiência de dados pessoais do cidadão, a unidade seccional do órgão ou entidade deverá registrar no Sistema Informatizado de Ouvidoria utilizando o Cadastro Nacional Pessoa Jurídica – CNPJ do respectivo órgão ou entidade, sendo vedado, neste caso, o registro por meio do Cadastro de Pessoa Física - CPF dos servidores da instituição.

TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES



ANÁLISE

A Emater-DF está presente em todo o Distrito Federal, até mesmo nas localidades mais distantes, realizando um atendimento de excelência junto ao seu público e por isso recebe grande volume de elogios, conforme demonstrado no gráfico acima.

Trabalha para que o seu público se sinta acolhido e obtendo a resposta das manifestações registradas, no menor prazo possível e jamais ultrapassando o estabelecido pela legislação vigente.

Vale salientar, que a Ouvidoria não recebeu nenhuma Manifestação sobre Assédio Moral/Sexual.

ASSUNTOS + DEMANDADOS



**1º Assistência
Técnica Agrícola**



**2º Visitas
Técnicas**



**3º Atendimento
Ouvidoria**



4º Outros

ANÁLISE

Dentro dos assuntos mais solicitados a Assistência Técnica Agrícola obteve o primeiro lugar no Ranking, ou seja obteve um total de 68, contra os 50 registrados no exercício de 2025, no mesmo período.

Contudo, ao comparar os dados referentes aos assuntos mais demandados do primeiro trimestre de 2025 com 2026 observa-se a permanência da Assistência Técnica Agrícola em primeiro lugar, seguido pelos demais assuntos em menor escala.

Isso garante que a missão da Empresa está sendo bem cumprida, cuja visão é ser referência em Assistência Técnica e Extensão Rural e essencial ao desenvolvimento da Sociedade, garantindo a segurança alimentar.

INDICADORES

Satisfação com atendimento



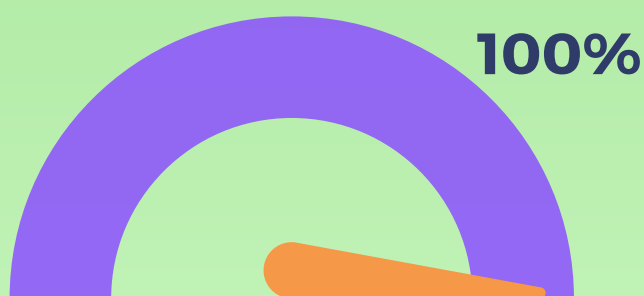
Satisfação com a ouvidoria



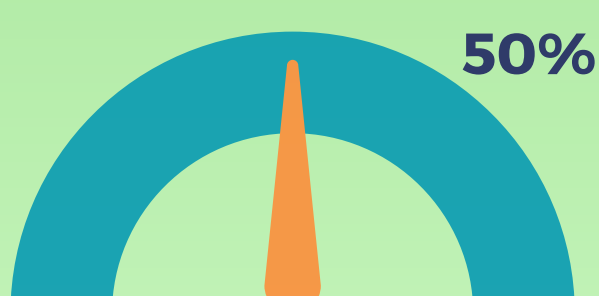
Qualidade da resposta



Satisfação com o sistema



Recomendação



Resolutividade

ANÁLISE

Ao analisar os indicadores acima percebe-se que estão sendo alcançadas as metas que foram indicadas no Plano de Ação Anual, contudo, a resolutividade não atingiu o percentual desejado, tendo em vista que por muitas vezes os Manifestantes não aceitam a negativa dada pela área técnica referente às suas solicitações e se espera um aumento da resolutividade até o final do exercício, contudo, está no limite da meta.

PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

17

Total de pedidos

10 dias

Tempo médio de resposta

100%

% resposta no prazo

12

Acolhidos

05

Não Acolhidos

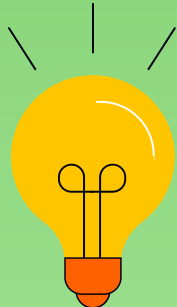
ANÁLISE

No primeiro trimestre 2026, a Ouvidoria recebeu 17 pedidos de Acesso à Informação. Desses, 05 não foram acolhidos devido a diversas razões como: falta de competência para responder, inexistência da informação, duplicidade dos pedidos ou por serem genéricos e se referirem a uma consulta.

Todas as solicitações foram respondidas dentro do prazo e com tempo médio de resposta em 10 dias, no primeiro trimestre de 2026.

OUTRAS AÇÕES DA OUVIDORIA

PARTICIPAÇÃO EM CAPACITAÇÕES



- Aula sobre linguagem simples, ocorrida na Escola de Governo do DF - EGOV, no dia 25 de fevereiro 2026;
- Início da realização do curso EAD sobre Assédio, no dia 30 de março 2026, com previsão de término dia 30 de abril 2026, promovido pela Escola de Governo do DF - EGOV.

PARTICIPAÇÃO EM REUNIÕES E OUTRAS



- Reunião da Rede SIGO, ocorrida no auditório da FEPECS, no dia 24 de fevereiro de 2026.
- Reunião com a Diretoria-Executiva e Comissões, no dia 4 de fevereiro de 2026, na sede da Emater-DF, para tratar do assunto sobre Assédio Moral, Sexual, Discriminação e Denúncia.



- Elaborado o Relatório para a CIPLA, referente ao processo 00072-00000964/2023-45 - Transparência Ativa e Passiva;
- Elaborado o Relatório para o Comitê de Integridade, Conformidade e Gestão de Riscos (CICOG), referente ao processo 00072-00001140/2021-21 - Dados da Ouvidoria.



- Visitas Técnicas realizadas nas seguintes unidades da Emater-DF: Assessoria de Controle Interno; Gerência de Pessoal, Gerência de Normatização e Recursos Humanos e Gerência de Tecnologia da Informação.



- Cerimônia de premiação dos vencedores do VIII Concurso de Boas Práticas da CGU, no dia 31 de março.



- Participação no Evento Ouvidoria Day, no dia 19 de março, no Cine Brasília.
- Participação no evento “Dia da Ouvidoria” do Tribunal de Contas do Distrito Federal, no dia 24 de março, no Plenário do Tribunal de Contas do Distrito Federal – TCDF.

OUTRAS AÇÕES DA OUVIDORIA

PARTICIPAÇÃO NO COMITÊ CARTAS DE SERVIÇOS - Instrução N° 079, de 12 de março de 2024.



Carta de Serviços ao Cidadão é um instrumento de controle social que facilita a participação do Cidadão/Cidadã, nas ações e programas do Governo do Distrito Federal.

Nela estão informações claras e acessíveis sobre os serviços prestados pela Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural do DF.

Atualmente, a Empresa possui 34 (trinta e quatro) Cartas de Serviços que estão disponibilizadas em formato digital

(<https://www.emater.df.gov.br/category/carta-de-servicos>)

São disponibilizadas, também, em modelos impressos.

Galeria de Fotos

Ações da Ouvidoria



Encerramento da Exposição da Ouvidoria

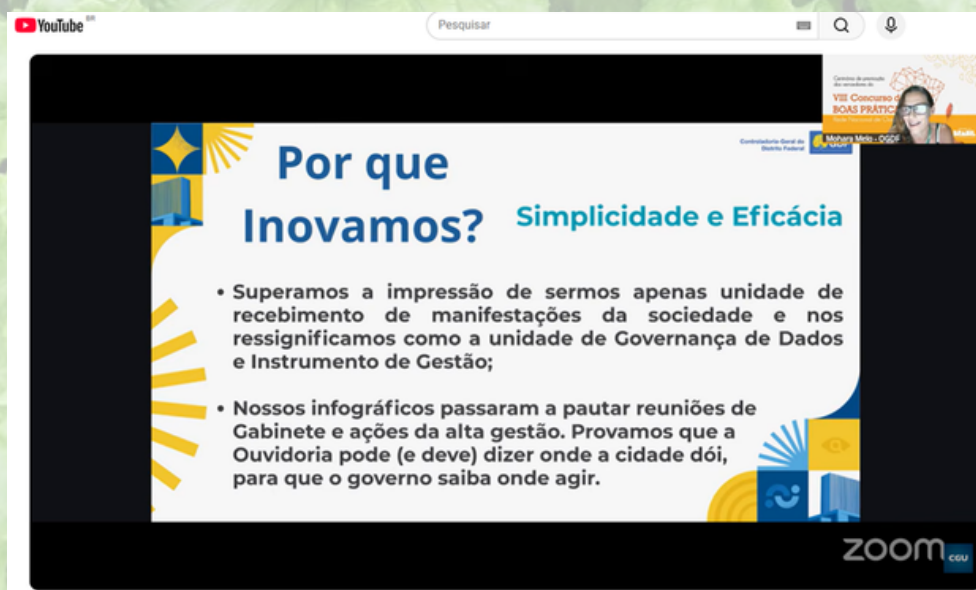
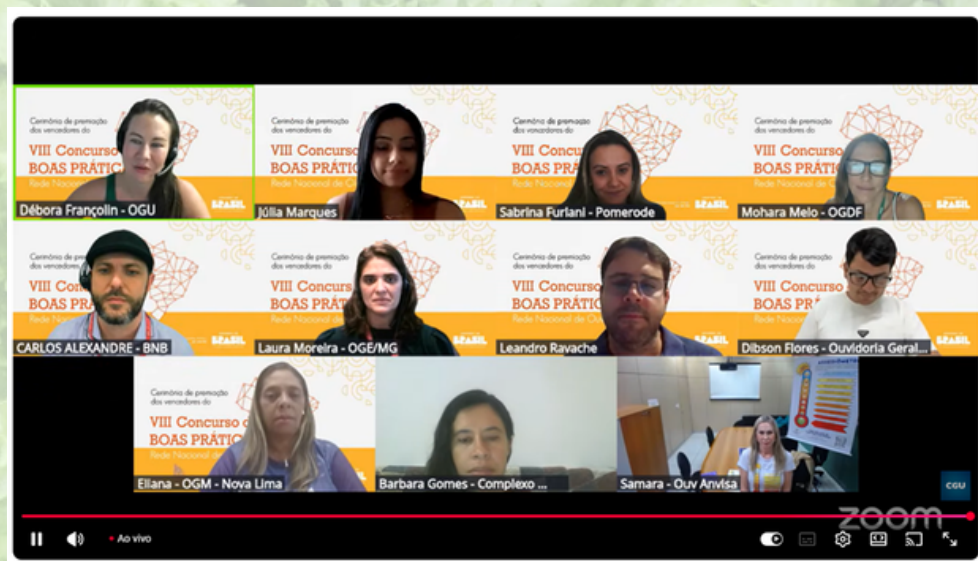




Encerramento da Exposição da Ouvidoria



Cerimônia de Premiação dos Vencedores



VIII Concurso de Boas Práticas 2026 da Controladoria-Geral da União. Ouvidoria-Geral do DF foi premiada.

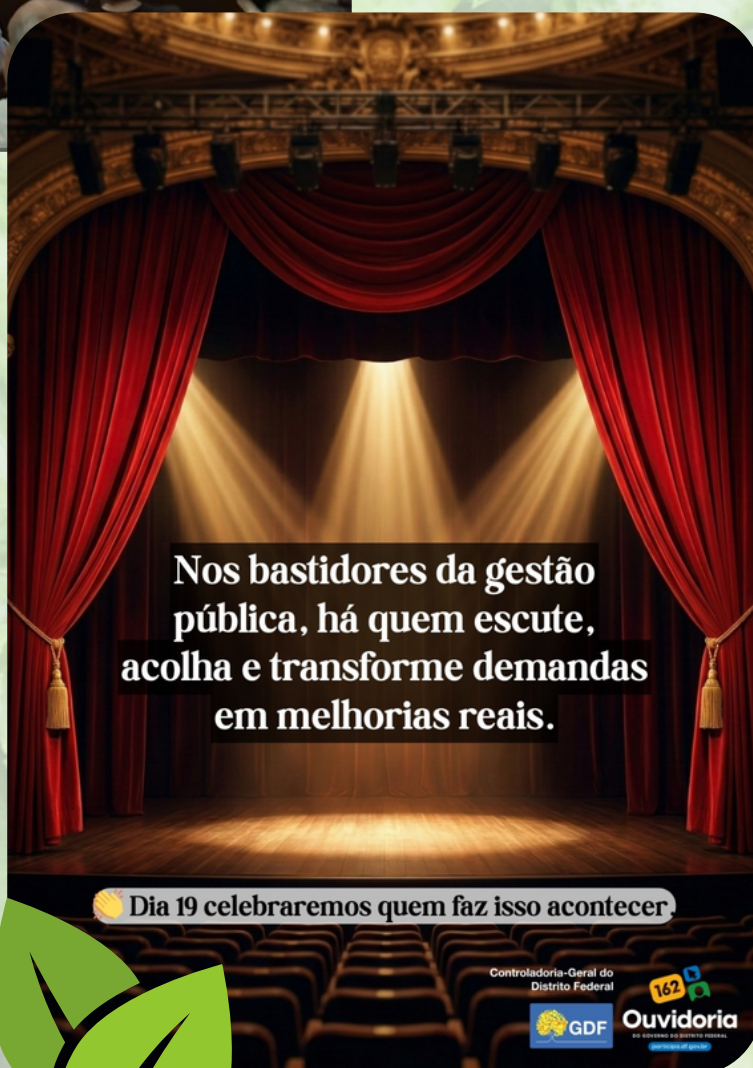




Ouvidoria Day - Cine Brasília -DF







CONSIDERAÇÕES FINAIS

ANÁLISE

O Relatório do 1º trimestre de 2026 apresentou os dados da Ouvidoria Seccional Emater-DF, assuntos mais demandados, atendimentos realizados, indicadores, metas alcançadas do plano de ação, participações em eventos, capacitações realizadas, assim como os projetos desenvolvidos, dentre outros.

Os principais resultados demonstram um atendimento de qualidade, com agilidade, com redução dos prazos para a resposta ao Cidadão e Cidadã, o que permite uma excelente avaliação dos serviços de Ouvidoria e Acesso à Informação.

Além disso, a Ouvidoria é responsável pelas as Cartas de Serviços da Emater-DF, e que são muito procuradas, tanto impressas quanto digitais e atualmente a empresa conta com 34 (trinta e quatro) cartas disponibilizadas aos interessados.

O Ouvidor, realizou os plantões de Ouvidoria por meio de aplicativo de mensagens instantâneas e chamadas de voz/vídeo em dois grupos da Ouvidoria-Geral do DF, denominados de Comunicação SIGO-DF e INFO SIGO-DF.

Outrossim, a ouvidoria é uma Ferramenta de Gestão e Democracia Além de ouvir, a ouvidoria atua de forma proativa para aprimorar processos, fortalecer a transparência e promover a ética. Ela funciona como um instrumento de cidadania, permitindo que a sociedade participe da administração pública e fiscalize o poder público.

Desta maneira, quando dão entrada em assuntos de suma relevância, a Diretoria da Empresa é comunicada por meio de processo administrativo eletrônico, não apenas para acompanhar a situação apresentada, bem como, para a busca de uma solução plausível, mais rápida e que atendam as duas partes, manifestante e empresa.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

ANÁLISE

Assim sendo, a ouvidoria é fundamentalmente proativa na solução de problemas apresentados e na melhoria contínua da instituição, indo muito além de apenas receber reclamações. Ela atua como um elo entre o cidadão e a cidadã/manifestante e a gestão, utilizando as informações recebidas para antecipar necessidades e corrigir falhas.

A partir da análise das manifestações, principalmente das reclamações e denúncias, a Ouvidoria identifica pontos de melhoria, propõe mudanças e aponta situações irregulares.

Vale reforçar que a Emater-DF é muito elogiada por seu público, ou seja, os que vivem no espaço rural, principalmente, os pequenos Produtores Rurais de Base Familiar.

Conclusão:

Este é o Relatório que submetemos a Presidência da Emater-DF, para conhecimento e posterior aprovação, se assim o ajuizar, com envio à Assessoria de Comunicação – ASCOM, para publicação no Banner de Ouvidoria (Relatórios), cuja auditoria será processada diretamente no site da Empresa.

Olá! Sou a IZA, inteligência artificial da Ouvidoria.



Conte sempre comigo no momento dos seus registros de Manifestações!

48
ANOS
EMATER-DF

***Uma história que cresce com
o campo e com as pessoas***