



RELATÓRIO DE OUVIDORIA 4.º TRIMESTRE

2025

OUTUBRO/DEZEMBRO



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

EQUIPE OUVIDORIA

Maria de Fátima Pereira



NOSSOS NÚMEROS

4.º TRIMESTRE 2025

51

REGISTROS
OUVIDORIA
NO
4º TRIMESTRE

ANÁLISE

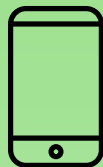
No quarto trimestre de 2025 tivemos 51 registros no sistema de Ouvidoria, da plataforma Participa-DF.

O atendimento presencial continuou sendo o meio mais utilizado, com 27 manifestações registradas, totalizando o percentual de 53%, enquanto pela internet, com registro diretamente pelo cidadão no Participa-DF, foram 21 manifestações, que representam 41%. Já o atendimento pela Central 162, com 03 manifestações, totalizou 9%.

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



21 - Internet - 41%



03- Central 162 -6 %



27- Presencial - 53%

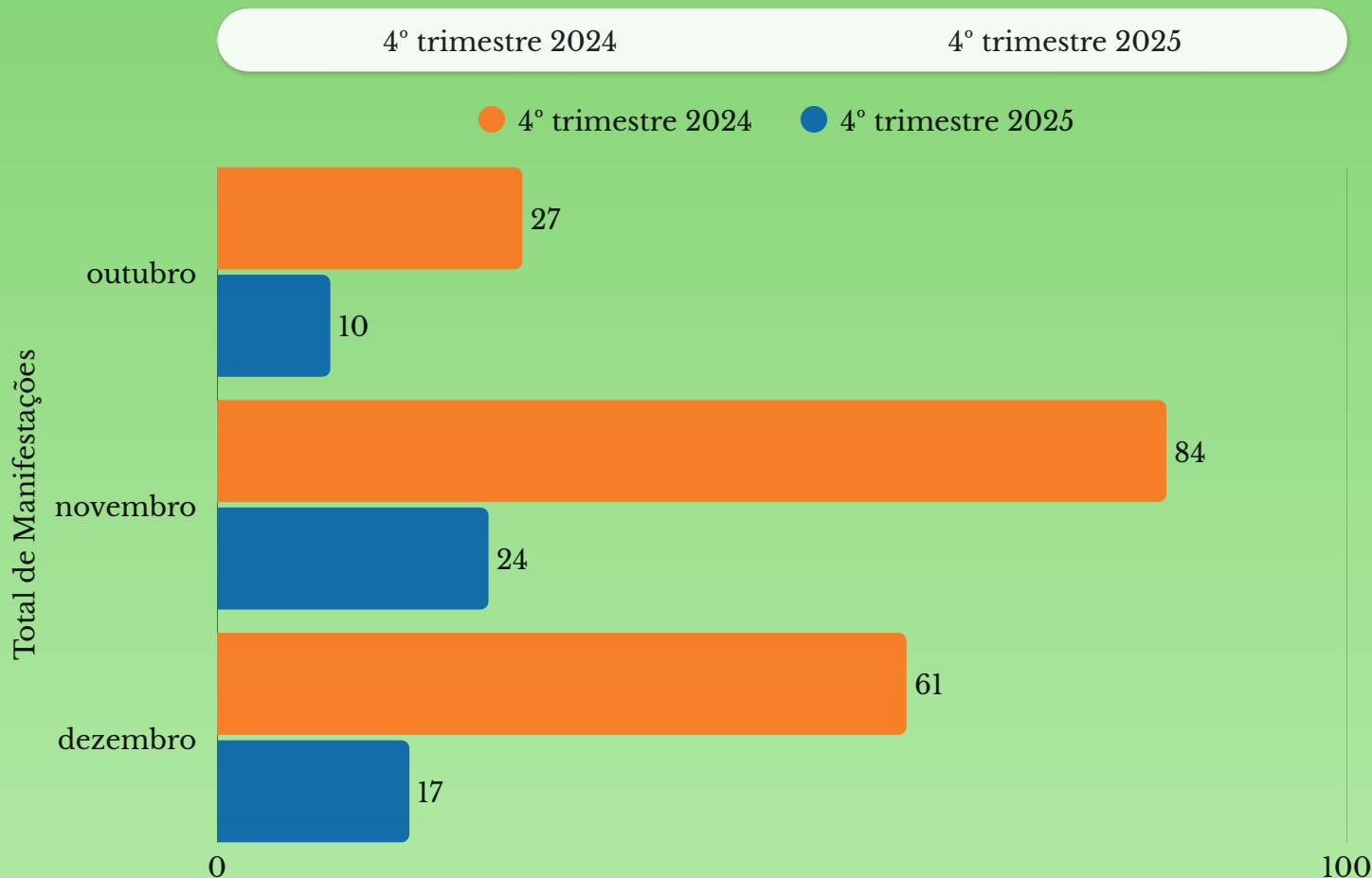
pequenos Produtores Rurais de base Familiar, preferem o atendimento direto, contudo, as manifestações pela internet veem ganhando espaço.

Para se ter uma ideia, no mesmo período, do exercício de 2024, foram 15 manifestações realizadas pela internet e representam um acréscimo de registro de 40% em 2025.

Por outro lado, a Central 162 registrou um pequeno aumento nas manifestações, passando de 01 em 2024 para 03 em 2025, ou seja 200%.

COMPARATIVO MENSAL

MANIFESTAÇÕES 2024 X 2025

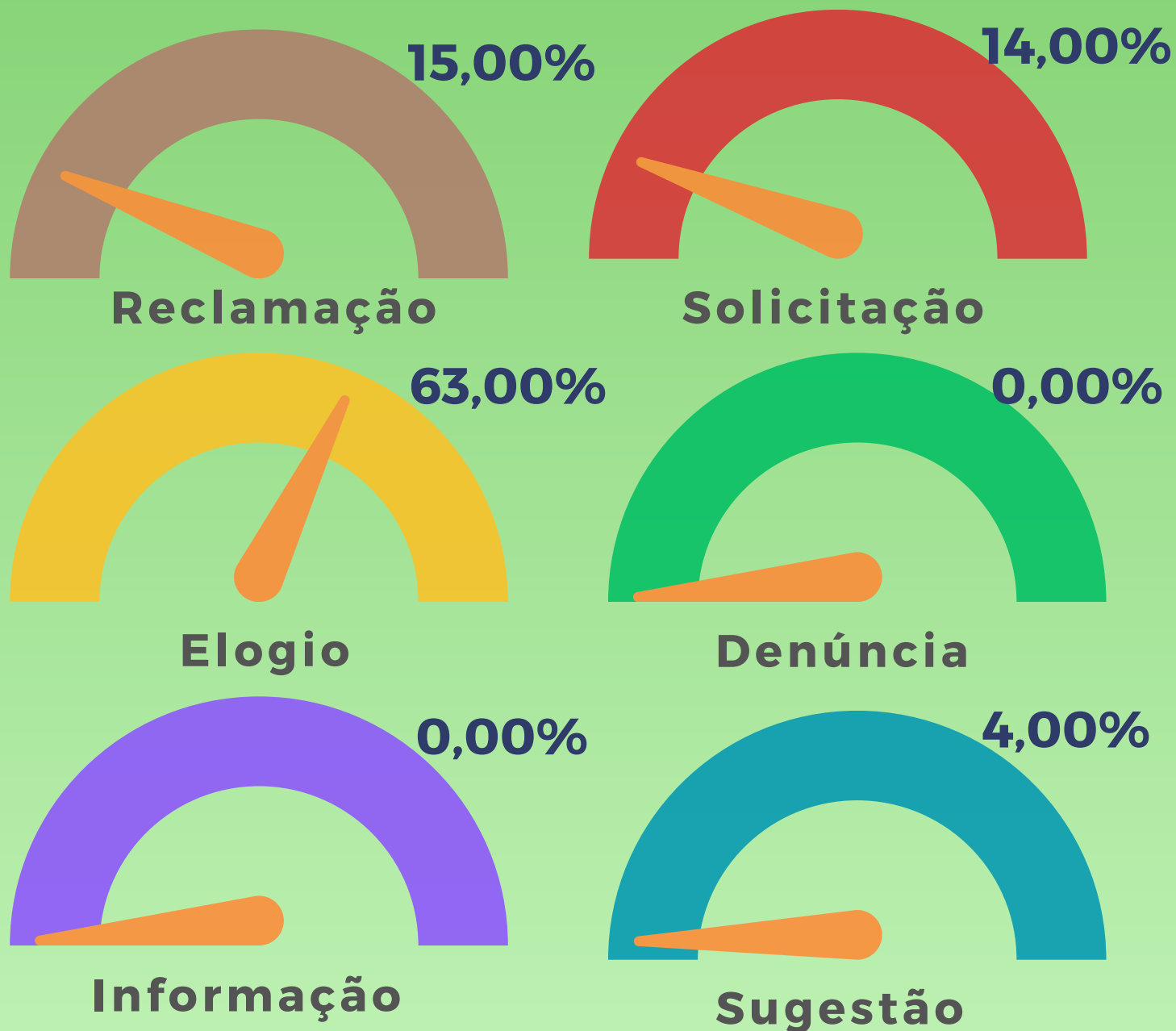


ANÁLISE

No quarto trimestre 2025 ocorreu um registro menor de manifestações. Tal situação pode ser atribuída à falta de interesse dos Manifestantes em fazer o cadastro no Sistema de Ouvidoria, contudo, vários registraram suas mensagens de apreço pela Emater-DF, totalizando no referido trimestre, 10 (dez) manifestações conforme processos números 00072-00004020/2025-17 e 00072-00003487/2025-31, atendendo ao comando da IN nº 05, de 09/11/2020, da Controladoria-Geral do DF, que em seu parágrafo 3º, do artigo 11, 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

Excelente!

**1º Assistência
Técnic Agrícola**

Ótimo!

**2º Visitas
Técnicas**

Parabéns!

**4º Serviço
Prestado**

Maravilha!

**3º Servidor
Público**

Fantástico!

5º Outros

ANÁLISE

Dentro dos assuntos mais solicitados a Assistência Técnica Agrícola obteve o primeiro lugar no Ranking, ou seja obteve um total de 21, contra os 50 registrados no exercício de 2024.

Contudo, ao comparar os dados referentes aos assuntos mais demandados do quarto trimestre de 2024 com 2025 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.

INDICADORES

Satisfação com atendimento



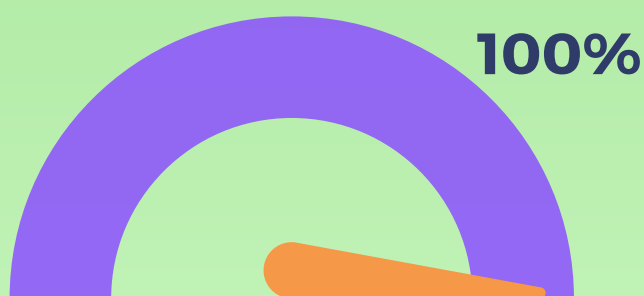
Satisfação com a ouvidoria



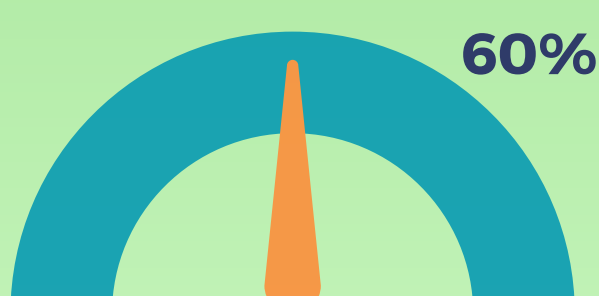
Qualidade da resposta



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, ficou próximo da meta.

PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

16

Total de
pedidos

14 dias

Tempo
médio de
resposta

100%

% resposta
no prazo

13

Acolhidos

03

Não
Acolhidos

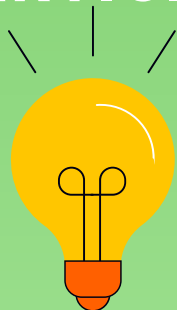
ANÁLISE

No quarto trimestre 2025, a Ouvidoria recebeu 16 pedidos de Acesso à Informação. Desses, 13 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 representam 17% da totalidade recebida no exercício de 2025.

OUTRAS AÇÕES DA OUVIDORIA

PARTICIPAÇÃO EM CAPACITAÇÕES



- Curso Ouvidoria estratégica - Turma 2, realizado no período de 29/09/2025 a 03/10/2025, no turno matutino, com carga horária de 20 horas, pela Escola de Governo do DF - EGOV.

PARTICIPAÇÃO EM REUNIÕES E OUTRAS



- Café com a Ouvidoria da Ceasa-DF, dia 06/09/2025, realizado na sala daquela Ouvidoria.
- Café com a Ouvidoria da Emater-DF, dia 10/09/2025, com a participação das Ouvidoria da Seagri-DF e Ceasa-DF, realizado na sala da Ouvidoria da Empresa.
- Café de Natal com a Ouvidoria, no dia 09/12/2025, no hall de entrada da Empresa, para divulgar os serviços.



- Participação como instrutor, da capacitação para os novos contratados da Emater-DF, com o tema Desvendando a Ouvidoria, no dia 12/09/2025, na sala de capacitações do Centro de Formação Tecnológica e Desenvolvimento Profissional - CEFOR.



- Visitas Técnicas realizadas nas seguintes unidades da Emater-DF: Assessoria de Controle Interno; Gerência de Comercialização e Organização Rural - GECOR e Gerência de Tecnologia da Informação.



- Participação na Semana Internacional de Controle e Combate à Corrupção, realizada pela Controladoria-Geral do DF no período de 24 a 27/11/2025, momento em que recebeu o reconhecimento pelos seguintes assuntos: Índice de Transparência Ativa/Passiva; Selo de Acessibilidade e Ouvidoria Destaque, pela excelência de suas atividades.



- Participação no Seminário Anual da Emater-DF, no dia 05/12/2025, no auditório do Crea/DF.

Galeria de Fotos

Ações da Ouvidoria





Premiação Ita 2025 - Transparência Ativa e Passiva



Premiação



Ouvidoria Destaque 2025





Visita Técnica à Gerência de Comercialização e Organização Rural - GECOR





Café de Natal





Capacitação Novos Contratados





DECIFRANDO A OUVIDORIA







Encerramento da Exposição





Café com a Ouvidoria da Agricultura DF e Ceasa DF



CONSIDERAÇÕES FINAIS

ANÁLISE

O Relatório do 4º trimestre de 2025 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.

O Ouvidor, realizou os plantões de Ouvidoria por meio de aplicativo de mensagens instantâneas e chamadas de voz/vídeo em três grupos da Ouvidoria-Geral do DF, ou sejam: Comunicação SIGO-DF; INFO SIGO-DF e Ouvidoria Estratégica.

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!