

RELATÓRIO ANUAL 2025 OUVIDORIA

Dados extraídos do Painel de Ouvidoria exercício 2025

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA REGISTRADAS

Das manifestações registradas, ocorreu um alto volume de elogios, que contribui para fortalecer a imagem e a reputação da Empresa perante o público atendido, a mídia e a sociedade como um todo, demonstrando compromisso com a excelência dos serviços prestados e a satisfação do cidadão.

277

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES



ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS EM 2025



ASSUNTO +
DEMANDADO EM
2025 FOI
ASSISTÊNCIA
TÉCNICA
AGRÍCOLA



INDICADORES

SATISFAÇÃO COM A
RESPOSTA

Meta
ultrapassada!



RECOMENDAÇÃO DA
OUVIDORIA

Meta
ultrapassada



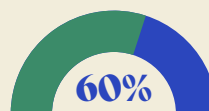
SATISFAÇÃO COM A
OUVIDORIA

Meta
ultrapassada!



RESOLUTIVIDADE

Meta próxima do alvo





PRAZO MEDIO DE RESPOSTAS DE OUVIDORIA:

Apesar do prazo na legislação ser de 20 dias, a média da Ouvidoria foi de **11** dias!

PROJETOS, AÇÕES E PARTICIPAÇÕES EM DESTAQUE



A Ouvidoria Participou da 55ª Edição do GDF+Perto do Cidadão que ocorreu nos dias 11 e 12/07/2025, na localidade de Sobradinho II, Buritizinho DF.

Participou de todas as Reuniões com a Ouvidoria-Geral do Distrito Federal e em especial do Café com a Ouvidoria-Geral, ocorrido no Jardim Botânico de Brasília, no dia 21/08/25.



LINGUAGEM SIMPLES

Realizou reunião com a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e de Assédio, para tratar do POP sobre Assédio Moral e Sexual, com a utilização da linguagem Simples norteada nos trabalhos de ouvidoria.

Realizou o Café com o Ouvidor da SEAGRI-DF e com a Ouvidoria da CEASA-DF, no dia 10/11/2025, com o objetivo de trocar experiências sobre o Projeto de Valorização do Empregados referente aos elogios, bem como sobre a exposição das Cartas de Serviços da Emater-DF.



Realizou três importantes Eventos: Café Rural com a Ouvidoria, com abertura no dia 26/06/2025; Projeto de Valorização dos Empregados - Elogios, no dia 11/04/2025. A premiação ocorreu durante o evento comemorativo do aniversário da Emater-DF, ocorrido na Casa do Cerrado; e o Café de Natal com a Ouvidoria, no dia 09/12/2025. Observação: Os Eventos contaram com a participação das seguintes unidades: Monitoramento da Lei de Acesso à Informação; Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e Comitê de Integridade e Gestão de Riscos.

ACESSO À INFORMAÇÃO

Dados Extraídos do Painel de Transparência Passiva

QUANTIDADE DE PEDIDOS

- Mês com mais pedidos - Julho
- Tempo médio de resposta - 11 dias
- 100% dos pedidos respondidos dentro do prazo

PEDIDOS ACOLHIDOS

- Acesso concedido - 51
- Acesso parcialmente concedido - 04
- Acesso negado - 05
- Em análise - 01

PEDIDOS NÃO ACOLHIDOS

- Órgão não tem competência para responder sobre o assunto - 11
- Pergunta duplicada - 02
- Solicitante apresenta uma reclamação, sugestão ou elogio - 00
- Informação inexistente - 01
- Solicitante apresenta uma denúncia - 01
- Solicitante requer prestação de um serviço - 01
- Solicitante apresenta uma consulta - 03

91

51 + 01

Encerrados

Em Análise

31



PREMIAÇÕES DA OUVIDORIA



1- Concurso Selo Acessibilidade, iniciativa que reconhece e valoriza ações voltadas à acessibilidade realizadas pelas ouvidorias integrantes da rede de ouvidorias do GDF (Sistema Integrado de Gestão de Ouvidoria - SIGO DF).

A iniciativa reconhece práticas inclusivas e reforça o compromisso com uma escuta pública acessível e aberta a todos os cidadãos;

2-Concurso Ouvidoria Destaque, que visou o reconhecimento e a premiação das Ouvidoria que se destacaram pela excelência em suas atividades.



PREMIAÇÕES DA EMATER-DF

A Ouvidoria participou da solenidade de abertura da Semana Internacional de Controle e Combate à Corrupção, realizada pela Controladoria-Geral do Distrito Federal (CGDF) entre os dias 24 e 27 de novembro, no auditório da Pouplex, no Setor Militar Urbano, momento que a Emater-DF recebeu duas premiações: o reconhecimento pelo Índice de Transparência Ativa e Passiva (ITA), resultado do trabalho conduzido pela Ouvidoria e pela Unidade de Monitoramento da LAI (ULAI), e a premiação Alto Nível – categoria Prata, coordenada pelo Comitê de Integridade e Gestão de Riscos (CICOG).



Este é o Relatório que submetemos à 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.

Orlando Paula Moreira Filho
Assessoria de Ouvidoria
Chefe

