



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

2º trimestre 2026



QUEM SOMOS

SECRETÁRIO

Rafael Borges Bueno

OUVIDORA - GERAL

Daniela Ribeiro Pacheco

PRESIDENTE

Cleison Medas Duval

OUVIDOR

Orlando Paula Moreira Filho
(Titular)

Rosane da Costa Fernandes
(Substituta)

DIRETORA- EXECUTIVA

Loiselene Carvalho da Trindade

AUTORIDADE DE MONITORAMENTO LAI

Denise Andrade da Fonceca
Fábio Pinto Matos



APRESENTAÇÃO

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 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 é a manutenção da excelência do atendimento, para que o cidadão se sinta acolhido e obtendo a resposta sempre no menor prazo possível.

Ouvir bem e atender as necessidades do cidadão é a razão da nossa existência.



NÚMEROS DA OUVIDORIA

Nº Total de Manifestações no 2º Trimestre 2026

A Ouvidoria Emater-DF registrou nesse período 102 manifestações pela plataforma ParticipaDF.

Tipologia

As três tipologias mais demandadas foram

- 1- Elogios, com 82;**
- 2- Reclamações, com 10; e**
- 3- Solicitações, com 06.**

Observação: Não ocorreram manifestações de Assédio Moral/Sexual.

Indicadores

**Recomendação, Satisfação com o Serviço de Ouvidoria,
Qualidade da Resposta e Resolutividade**

Prazo

Todos os prazos estabelecidos foram cumpridos



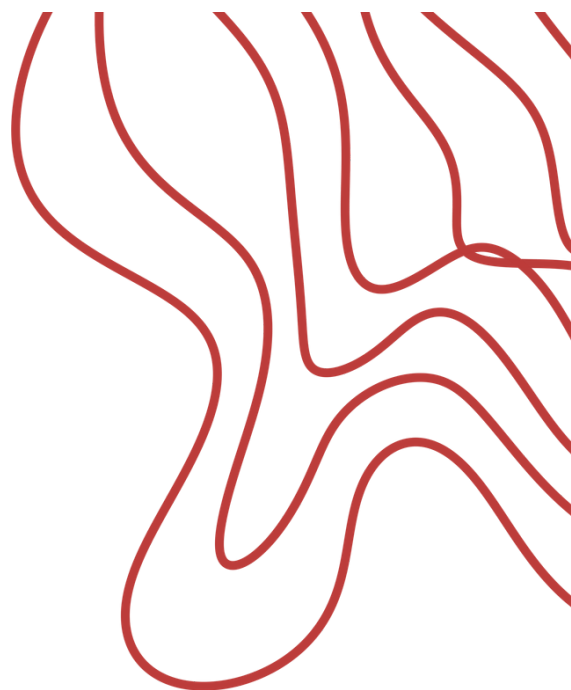
NÚMEROS DA OUVIDORIA

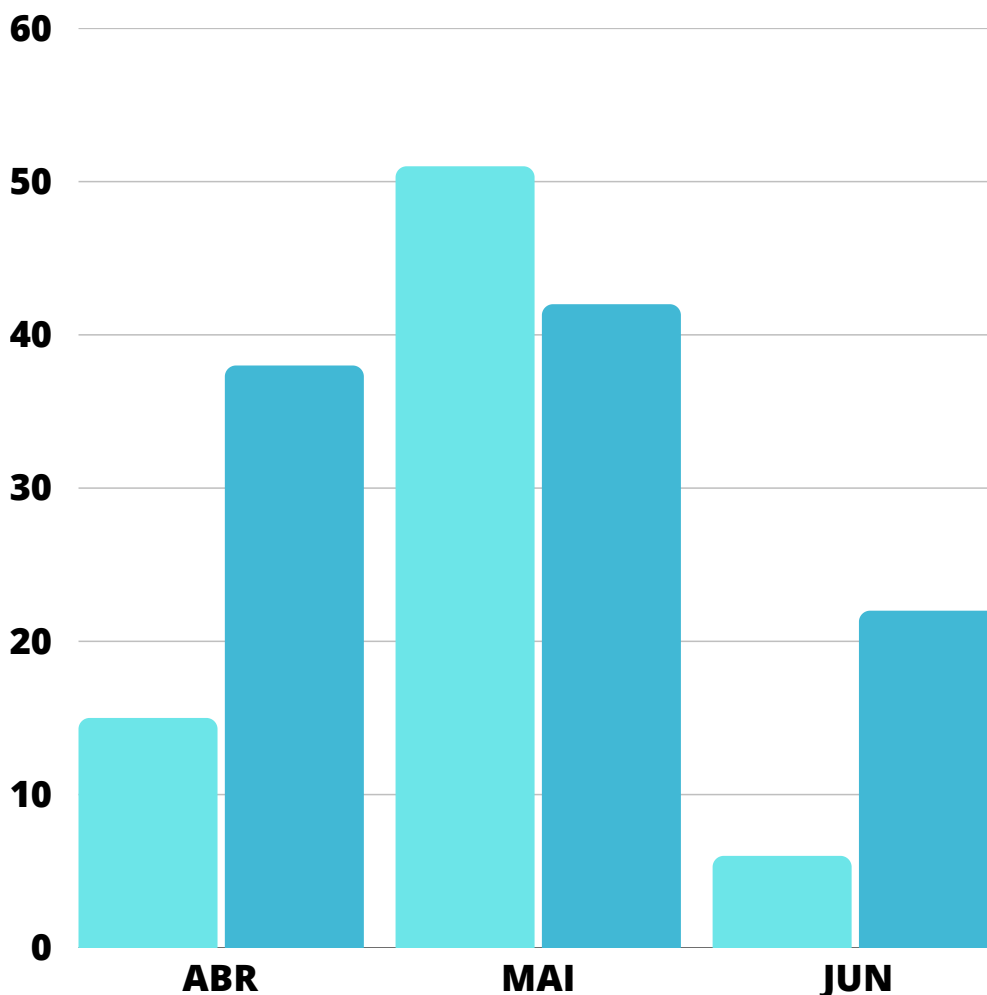
Detalhamento

Indicador	2º Tri 2025	2º Tri 2026	Meta 2026
Recomendação	70%	100%	93%
Satisfação Serviços de Ouvidoria	73%	100%	93%
Qualidade da Resposta	74%	100%	93%
Resolutividade	38%	80%	50%

Fonte: Painel de Ouvidoria

As metas estipuladas para o ano de 2026, até o presente momento, se encontram de acordo com o programado.





Fonte: Painel de Ouvidoria GDF

Em comparação com o exercício 2025 o ano de 2026 teve um acréscimo de manifestações no período em análise, de 41,67%. A ocorrência se deve ao fato da divulgação dos serviços de Ouvidoria, inclusive com registros de elogios pelos manifestantes. De 72 registros em 2025, foram registrados 102 em 2026.



Assuntos

**Os assuntos mais demandados no período
01/04/2026 a 30/06/2026 são os seguintes:**

DEMOSTRATIVO

ASSISTÊNCIA
TÉCNICA
AGRICOLA

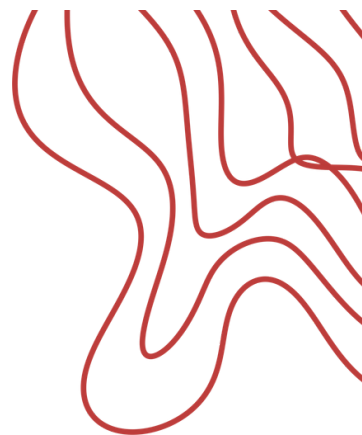
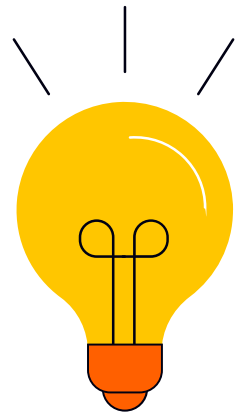
76

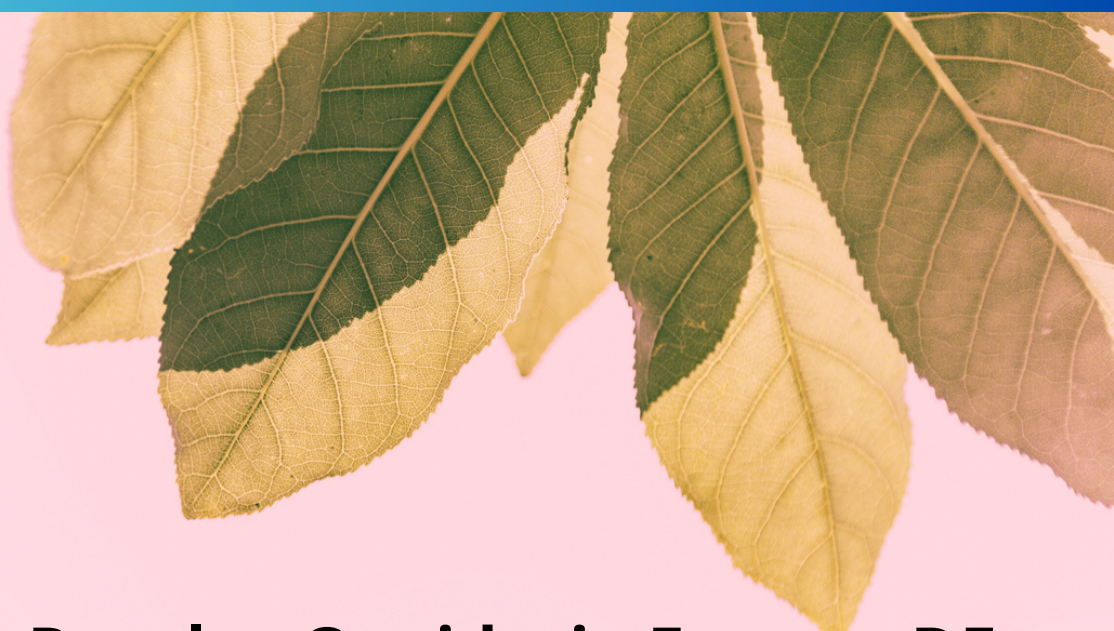
VISITAS
TÉCNICAS

11

SERVIÇOS
PRESTADOS

05





**Produtor Rural, a Ouvidoria Emater-DF
está aqui para atendê-lo.
Continue registrando a sua Manifestação**



PROJETOS

Projeto Elogio: Virtudes do Empregado da Emater-DF

2. Justificativa:

Valorizar os Empregados e sensibilizar os integrantes da Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural do Distrito Federal – EMATER-DF para a manutenção da excelência no atendimento ao Cidadão e a Cidadã e por fim obter a melhoria do serviço público.

Premiação ocorrida no aniversário da Empresa. Desenvolvimento com a parceria do Comitê de Integridade, Conformidade e Gestão de Riscos - CICOG.

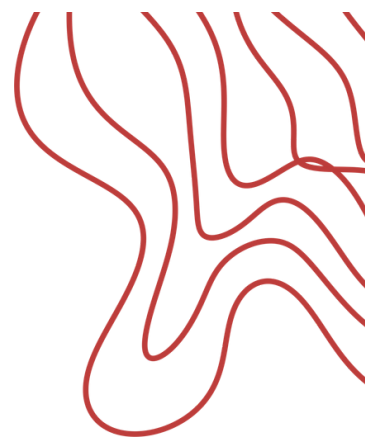


OS MAIS ELOGIADOS NO PERÍODO

- 1º FLÁVIO BONESSO PINHEIRO**
- 2º CARLOS ANTONIO MORAIS DA COSTA**
- 3º PAULO HENRIQUE DE MELO ALVARES**
- 4º ISABELLA CARLOTA SOUZA BELO**
- 5º CLAUDIA COELHO DE ASSIS**

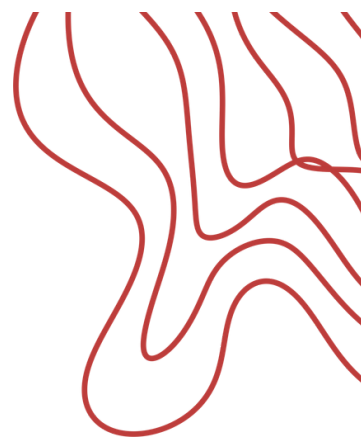


Entrega de Premiações





Entrega de Premiações



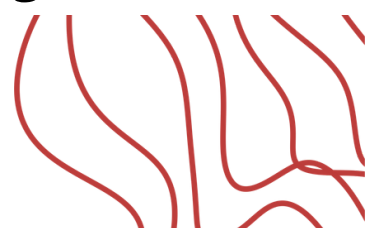


Unidade mais elogiadas

Centro de Formação Tecnológica e Desenvolvimento Profissional - CEFOR – 1º Lugar

Gerência de Desenv. Sócio Familiar - GEDES – 2º Lugar

Escritório da Emater de Planaltina – 3º Lugar



Capacitações

As capacitações foram as seguintes:

1- Seminário Internacional de Ouvidorias, pelo canal da Controladoria-Geral da União no YouTube, entre os dias 23 e 25 de junho de 2026.

2- ECA Digital e Ouvidorias Públicas: proteção integral de crianças e adolescentes na era dos dados", promovido pela Rede Nacional de Ouvidorias (Renouv), em parceria com a Ouvidoria-Geral da União (OGU), no dia 21 de maio de 2026

Manutenção da excelência

3- Curso [EAD] Assédio Moral, Sexual e Discriminação no Trabalho - Turma 1/2026, realizado no período de 30 de março a 30 de abril de 2026, no turno matutino, pela Escola de Governo do DF.

PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

14

Total de
pedidos

11 dias

Tempo
médio de
resposta

100%

% resposta
no prazo

43%

Acolhidos

57%

Não
Acolhidos

ANÁLISE

No segundo trimestre 2026, a Ouvidoria recebeu 14 pedidos de Acesso à Informação. Desses, 08 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 11 dias.

Ações extraprojetos

1- Comemoração dia da mães com a Ouvidoria



2- Quinta-temática com a Ouvidoria-Geral do DF, no dia 21 de maio.

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.



Desenho da Assessoria de Comunicação Social Emater-DF

**Produtor Rural,
Conte sempre com a
Ouvidoria Emater-DF**

Emater-DF:

Mãos que ensinam, campo que produz.



Fim