



JULHO - SETEMBRO

**RELATÓRIO DE
OUVIDORIA
EMATER-DF
3.º TRIMESTRE**

2025

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

Maria de Fátima Pereira



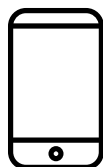
NOSSOS NÚMEROS

3.º TRIMESTRE 2025

110
REGISTROS
OUVIDORIA
NO
3º TRIMESTRE



07 - Internet - 6,37%



03- Central 162 -2,70 %



100- Presencial - 90,93%

ANÁLISE

No terceiro trimestre de 2025 tivemos 110 registros no sistema Participa-DF direcionados à Ouvidoria Seccional Emater-DF.

Ao se comparar com os dados do mesmo período de 2024, o total de manifestações foi de 72, enquanto em 2025 esse número foi bem maior, ou seja, um crescimento de 35%.

O presencial continuou sendo o meio mais utilizado, com 100 manifestações registradas enquanto pela internet, com registro diretamente pelo cidadão no Participa-DF, foram 07 manifestações.

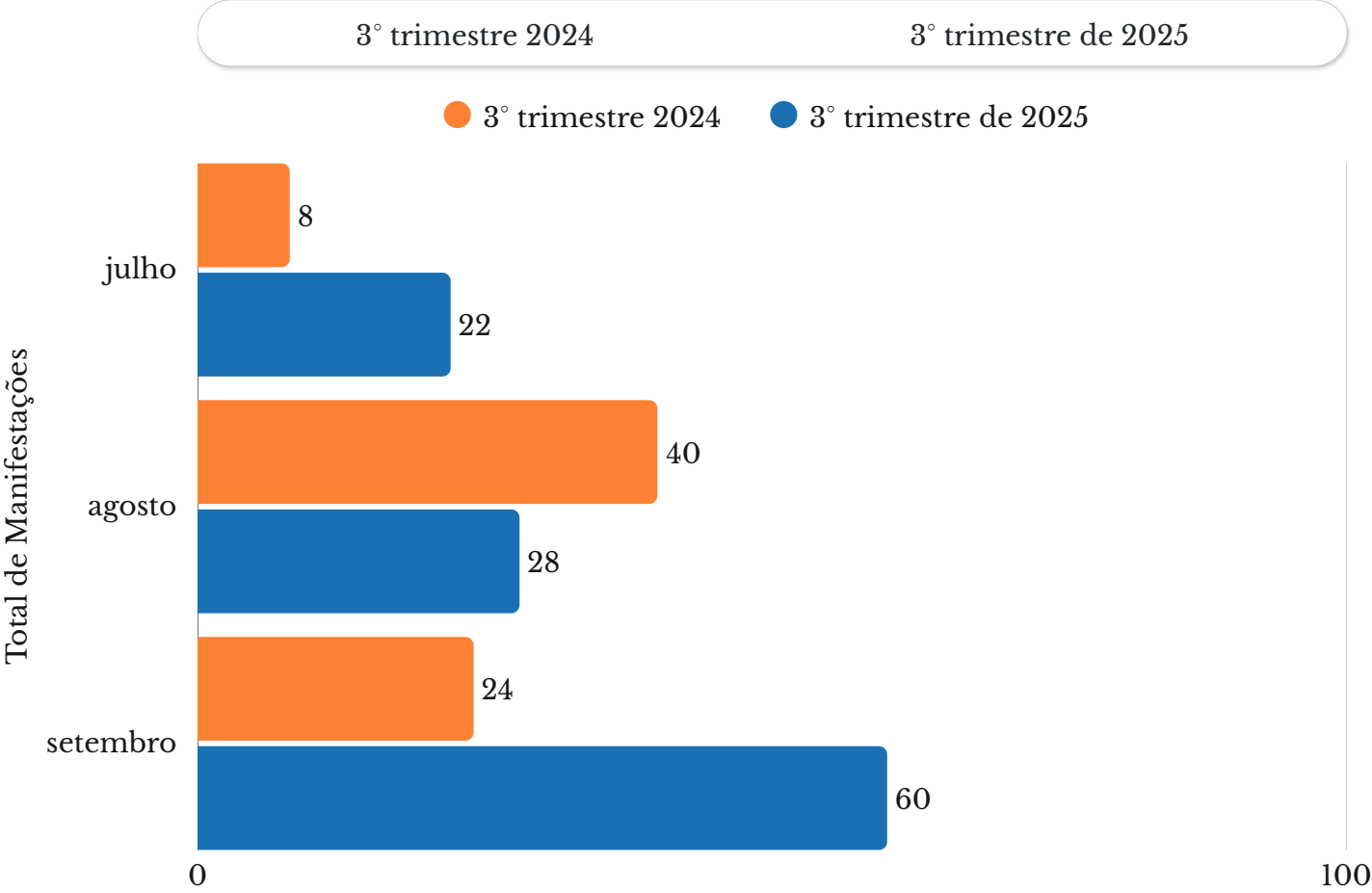
No mesmo período em 2024 foram 12 manifestações realizadas pela internet e representam uma redução de registro de 41% em 2025. A queda pela preferência do uso das plataformas on-line, se deve ao público atendido pela Empresa, que fica localizado no espaço rural do DF, cujo acesso pela internet é bastante restrito.

Por outro lado, a Central 162 registrou uma pequena queda nas manifestações, passando de 04 em 2024 para 03 em 2025.

As manifestações presenciais continuam em crescimento, de 58 em 2024 para 100 em 2025.

COMPARATIVO MENSAL

MANIFESTAÇÕES 2024 X 2025



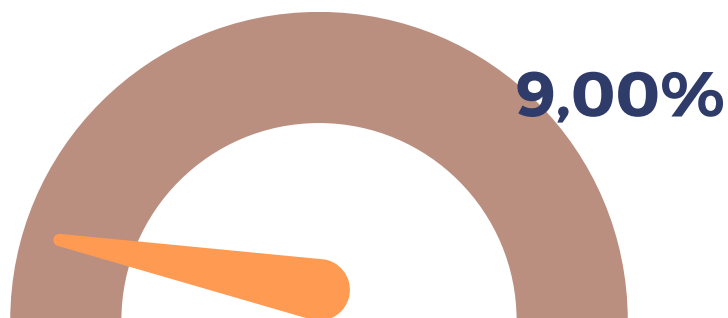
ANÁLISE

No mês de setembro/2025 ocorreu um registro maior de manifestações. Esse aumento pode ser atribuído ao retorno das atividades de capacitações ofertadas pelo Centro de Formação Tecnológica e Desenvolvimento Profissional - CEFOR .

Em contraste, o mês de julho apresentou uma menor procura pelos serviços de ouvidoria.

Observe-se que, no 3º trimestre de 2025, ocorreu um aumento nos registros, comparado ao mesmo período de 2024, ou seja 110 contra as 72 manifestações, demonstrando o interesse pelo cidadão.

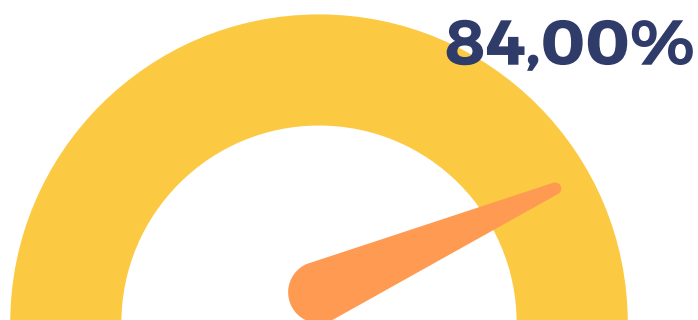
TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES



Reclamação



Solicitação



Elogio



Denúncia



Informação



Sugestão

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 nos gráficos acima.

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

ASSUNTOS + DEMANDADOS

Excelente!

**1º Assistência
Técnic Agrícola**

Ótimo!

**2º Visitas
Técnicas**

Parabéns!

**3º Servidor
Público**

Maravilha!

**4º Serviço
Prestado**

Fantástico!

5º Outros

ANÁLISE

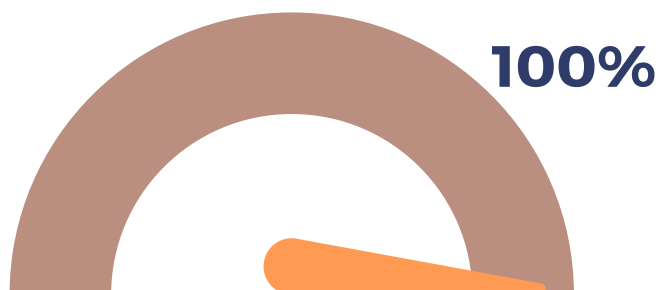
Dentro dos assuntos mais solicitados a Assistência Técnica Agrícola obteve o primeiro lugar no Ranking, ou seja obteve um total de 94, contra os 50 registrados no exercício de 2024.

Contudo, ao comparar os dados referentes aos assuntos mais demandados do terceiro 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



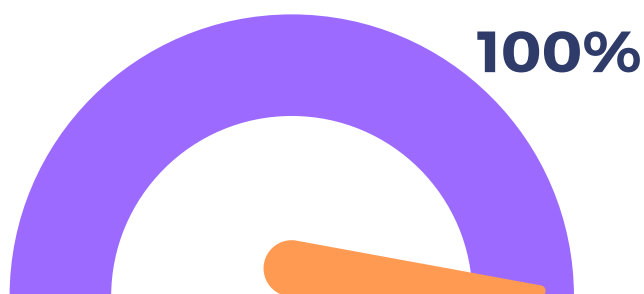
Satisfação com a ouvidoria



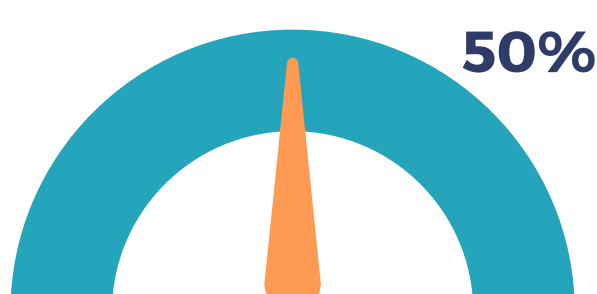
Qualidade da resposta



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 ainda 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.

PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

28

Total de pedidos

11 dias

Tempo médio de resposta

100%

% resposta no prazo

15

Acolhidos

13

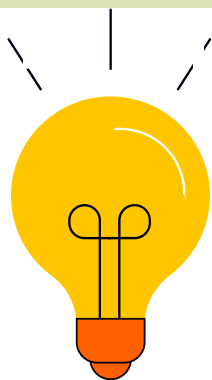
Não Acolhidos

ANÁLISE

No terceiro trimestre 2025, a Ouvidoria recebeu 28 pedidos de acesso à informação contra os 20 registrados em 2024. 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 um aumento de 28% de solicitações de acesso à informação em relação ao mesmo período de 2024. Demonstrando que a população está mais consciente sobre seus direitos em obter as informações públicas.

OUTRAS AÇÕES DA OUVIDORIA



- Curso EAD, Governança de Serviços – Construindo Resultados a partir da Ouvidoria, de 28/07 a 28/08/2025, pela Escola de Governo do DF - EGOV.
- Curso Ouvidoria Estratégica - Turma 2/2025, de 29/09/2025 a 03/10/2025, na Escola de Governo do DF - EGOV.



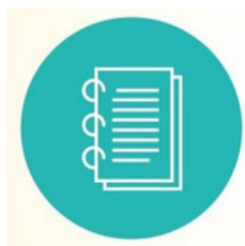
- Café com a Ouvidoria-Geral e Rede SIGO, no Jardim Botânico, dia 21/08/25.
- Encerramento da Exposição - Café Rural com a Ouvidoria.



- Programa GDF Mais Perto do Cidadão-Sobradinho II, dia 11/07/2025, com a participação das Ouvidorias RA Varjão, Emater-DF e Adasa, Local Buritizinho AR 06, conj 05.



- Reuniões ocorridas com os representantes das seguintes unidades da Emater-DF: Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e de Assédio; Assessoria de Controle Interno; Gabinete da Presidência; Gerência de Contratos e Convênios; Coordenadoria de Gestão e Modernização e Gerência de Tecnologia da Informação.



- Atuação junto ao Comitê Cartas de Serviços, tendo em vistas a elaboração das seguintes Cartas: Como Obter Acesso Externo a um Processo SEI da Emater-DF; e-Protocolo; Cadastro do Público Beneficiário da Emater-DF.

Galeria de Fotos

Ações da Ouvidoria



Café com a Ouvidoria-Geral



Curso Ouvidoria Estratégica – Turma 02 - EGOV



Encerramento da Exposição – Café Rural 2025





CONSIDERAÇÕES FINAIS

ANÁLISE

O relatório do 3º 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.

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.