



Empresa de Assistência Técnica e
Extensão Rural do Distrito Federal

Plano de Comunicação 2019



Brasília DF, janeiro 2019

Plano de Comunicação 2019

Ouvidoria Especializada na EMATER-DF

Governador do Distrito Federal

IBANEIS ROCHA

Vice-Governador do Distrito Federal

MARCUS VINICIUS BRITTO

Controlador-Geral do Distrito Federal

Aldemario Araujo Castro

Ouvidor-Geral do Distrito Federal

José dos Reis de Oliveira

Presidente da EMATER-DF

Denise Andrade da Fonseca

Diretor-Executivo da EMATER-DF

Antonio Dantas Costa Junior

Ouvidor Especializado - EMATER-DF

Orlando Paula Moreira Filho

Equipe Técnica:

Técnico Especializado - Relações Públicas

Maria de Fátima Pereira

Desenhista

João Alves Nogueira

Apresentação

O Plano de Comunicação das ouvidorias surge como um instrumento necessário para permitir um papel ativo do cidadão, em que a atuação popular ocorra no sentido de defender seus direitos e interesses coletivos perante a administração pública. O princípio da transparência é condição *sine qua non* para produção de um espaço propício a esse exercício de cidadania. Contudo, sem os corretos mecanismos de mediação, com os correspondentes meios específicos de comunicação, entre o cidadão e o Estado, a mera disposição dos dados públicos não refletirá em um aumento de interesse ou de participação do cidadão como ator capaz de interferir e fiscalizar na execução dos serviços públicos dos quais o Estado e seus representantes são meros agentes delegados.

Nesse sentido, os serviços de Ouvidoria pública correspondem ao espaço adequado de diálogo entre o cidadão – usuário dos serviços públicos – e o Governo, pois aparece como fonte primária de relacionamento entre o cidadão e um representante adequado do poder público, sem intermediários. Assim, as Ouvidorias devem buscar atender aos anseios de participação da sociedade civil, os quais vêm impondo, progressivamente, um novo relacionamento entre o cidadão e o Governo, Juntos – Ouvidoria e Transparência – correspondem a autênticos instrumentos da democracia participativa e do controle social, na medida em que transporta o cidadão comum para o âmbito da administração pública.

Conceitos Gerais

PAPEL DO CIDADÃO: Todos devem participar da vida pública de sua cidade, estado ou país. E essa participação social vem se tornando soberana. O cidadão adotou uma postura questionadora sobre os serviços públicos dos quais é usuário. Ele deve e precisa cobrar melhorias e participação social. Desta maneira, o Estado precisa se adequar a esse momento e comunicar previamente as informações e serviços que são relevantes para a sociedade. A relação mudou: deve haver pró-atividade e mais interação de ambas as partes.

PAPEL DA CONTROLADORIA DO GDF: Órgão do Governo do Distrito Federal que congrega o apontamento de melhorias dos serviços públicos ofertados na ótica interna e externa, ou seja, do ponto de vista institucional e da sociedade. Enquanto órgão de controle interno e participação social tem o papel de auditar os serviços do Governo, promover a transparência e o relacionamento mais próximo entre cidadão e sociedade.

PAPEL DA TRANSPARÊNCIA: Na Administração Pública, controlar significa examinar se os atos do governo atenderam à finalidade pública e se estão de acordo com a legislação e com os princípios constitucionais. Para que o controle social possa existir é preciso que haja a disponibilização de informações públicas. A transparência busca ampliar a divulgação das ações governamentais e fomentar a participação da sociedade no controle dessas ações, para melhorar a efetividade do gasto público e a qualidade dos serviços prestados pelo Estado.

PAPEL DAS OUVIDORIAS: O controle social efetivo ganha voz ativa por meio do ouvidor, seu porta-voz, uma vez que as manifestações e demandas dos cidadãos são recebidas pela administração, analisadas e respondidas. A ouvidoria permite a correção e o aprimoramento dos serviços públicos prestados à sociedade. Além disso, contribui para o aprimoramento, pois sua ação fortalece a formação de uma consciência cidadã voltada para questões de interesse público e de caráter universal.

Diagnóstico

SITUAÇÃO INTERNA:

A dotação orçamentária e financeira destinada à Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural do Distrito Federal – EMATER-DF, para o exercício de 2019, no que se refere ao grupo de despesas com elemento 33.90.39 para a contratação de serviços gráficos ficou estimado em R\$500,00 (quinhentos reais) e para os outros gastos programados deverão ser obtidos por patrocínio. Desta maneira, caso não sejam possível o ingresso de patrocínio, esta ação não conseguirá atingir os efeitos programados, principalmente para o desenvolvimento do Projeto de divulgação da Lei de Acesso à Informação; Serviços de Ouvidoria e Cartas de Serviços.

SITUAÇÃO EXTERNA:

O orçamento estimado para o primeiro ano de governo do Governador Ibaneis Rocha (MDB) é R\$ 400 (quatrocentos) milhões menor que o total aprovado para 2018. Esse valor representa a soma de cerca de R\$ 27,8 bilhões de recursos do Tesouro e R\$ 14,2 bilhões do Fundo Constitucional do DF. No total, a previsão de despesas do governo é de R\$ 27,8 bilhões – o uso do Fundo Constitucional compõe o orçamento da União.

Conforme divulgação do Governo do Distrito Federal, a Secretaria de Planejamento, Orçamento e Gestão, por meio da Subsecretaria de Orçamento Público (Suop), é a responsável pela coordenação, elaboração, acompanhamento e execução da Lei de Diretrizes Orçamentárias (LDO), Lei Orçamentária Anual (LOA) e do Manual Técnico do Orçamento do Distrito Federal (MPO). Para tanto, promove a realização de Audiências

Públicas com a participação da população e das entidades representativas, cuja finalidade é dar transparência a esses atos, como determina a Lei de Responsabilidade Fiscal.

O déficit dificultou uma série de execução de ações, inclusive na área de comunicação. A ocorrência se verificou em razão das dificuldades financeiras que vem enfrentando o Governo ao longo dos tempos, contudo, mecanismos devem ser buscados para não frustrar as expectativas e percepções do cidadão e que podem auxiliar ou dificultar o desenvolvimento e a implantação deste plano. A divulgação por meio de cartazes, folders, banners e outras peças garantem os esclarecimentos ao público, que a cada dia está mais exigente e cobra ações do Governo.

Assim sendo, as peças a serem produzidas para divulgar internamente e externamente as ações da Transparência Ativa, Dados Abertos, Ouvidoria e Cartas de Serviços serão perseguidas tanto por patrocínio, quanto por reprodução reprográfica com as impressoras disponibilizadas pela Empresa.

Conceito de Comunicação

Transformando expectativas em atitudes a comunicação em seus diversos meios, permite ao cidadão que suas necessidades, bem como seus direitos estejam contemplados nas ações de Governo. Para tanto é fundamental uma participação maciça da sociedade para que haja uma interação visando à transformação e melhoria dos serviços prestados refletindo no cumprimento dos anseios em realidade.

Divulgar para o cidadão que as ações governamentais são voltadas para suas necessidades e seus anseios garantirá transparência na prestação dos serviços à comunidade.

De posse desses conhecimentos, o cidadão estará apto a efetuar cobranças, permitindo ao governo a melhoria da prestação de seus serviços.

Assim sendo, as contribuições do cidadão estarão refletidas diretamente na melhoria dos serviços públicos prestados e nas ações para dar transparência às informações públicas.

OBJETIVOS GERAIS

Fomentar a participação da sociedade civil no acompanhamento e controle da gestão pública;

Dar ampla divulgação aos serviços de ouvidoria e de informação à sociedade do Distrito Federal, bem como divulgar as Cartas de Serviços da EMATER-DF e dos demais integrantes do Sistema Agricultura;

Ampliar a credibilidade perante o cidadão em relação aos serviços de ouvidorias;

Sensibilizar os órgãos e entidades do GDF para a importância dos serviços de ouvidoria e de Informação ao Cidadão na consecução do serviço público;

Promover fomento à cultura de transparência na Administração Pública e à conscientização do direito fundamental de acesso à informação;

Promover Eventos de Integração interna para divulgação das atividades desenvolvidas, visando conscientizar o público interno da importância da manutenção da excelência dos serviços de Ouvidoria.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Produzir em conjunto com a ASCOM, material de divulgação, tipo cartazes, livretes, banners e dentre outros, folhetos e folders sobre o funcionamento e importância do serviço de Ouvidoria Especializada na instituição;

Produzir em conjunto com as Ouvidorias do Sistema Agricultura, todo o material necessário para o Evento de Divulgação dos Serviços de Ouvidoria, Transparência Ativa, Dados Abertos e Cartas de Serviços.

ESTRATÉGIA

Trabalhar a comunicação de forma segmentada por meio de peças de comunicação, mídias dirigidas, alternativas e redes sociais.

Meta: Produção de 4 materiais por ano

Indicador: Quantidade de Produção x 100 / 2 semestres

Objetivo: divulgar a importância do serviço de Ouvidoria, Transparência Ativa, Dados Abertos e Cartas de Serviços.

Prazo: Semestral

-

PRODUTOS	DESCRIÇÃO
1. Material de identificação do ambiente interno	Confeccionar adesivos, placas de porta e corredor, banner , backdrop para eventos internos.
2. Material de identificação do ambiente externo	Confeccionar banner, backdrop para eventos externos.
3. Material da Carta de Serviços	Confeccionar Livrete, folder, panfleto, cartaz, para eventos internos e externos.
4. Cartão Aniversariantes	Confeccionar Cartões para os aniversariantes da EMATER-DF, Pessoal Cedido de Outros Órgãos, Estagiários, Menores Aprendizizes e Terceirizados da Limpeza e Vigilância.
5. Material de Apoio e Ornamentação para Projeto Divulgação dos Serviços de Ouvidoria	Confeccionar peças de apoio e materiais decorativas para exposição
6. Capas para encadernação	Confeccionar capas para compor encadernações

ITEM	OBSERVAÇÃO
01	O presente Plano de Comunicação está sujeito a alterações e as mesmas serão submetidas à aprovação da Presidência, para posterior encaminhamento à Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.
02	Em razão do contingenciamento de despesas para ações de comunicação, serão verificadas a possibilidade de patrocínio junto a diversos órgãos e instituições, para garantir a meta estabelecida de executar no mínimo quatro peças anuais.
03	Caso haja suplementação orçamentária ou o descontingenciamento da dotação orçamentária serão verificadas as providências para a aquisição dos serviços.
04	Em razão da falta de recursos orçamentários, no presente momento, não será publicado no DODF o presente plano no Plano Anual de Comunicação da Ouvidoria Especializada na EMATER-DF, cuja providência para a sua divulgação à sociedade será por meio de publicação no site da Empresa, no Banner da Ouvidoria.

INICIATIVA 1

Plano de Ação com estimativa de custo

PLANO DE AÇÃO

Ação	Qtd	Custo Estimado	Prazo	Responsável
1. Material de identificação do ambiente interno	04	400,00	de 01 a 02 anos	Ouvidoria
2. Material de identificação do ambiente externo	04	500,00	de 01 a 02 anos	Ouvidoria
3. Material da Carta de Serviços	500	1.000,00	de 01 a 03 anos	Ouvidoria/Ascom
4. Cartão Virtual Aniversariantes	366	0,00	de 01 a 03 anos	Ouvidoria
5. Banner e outros	25	5.000,00	de 01 a 03 anos	Ouvidoria/Ascom
6. Material de Apoio e Ornamentação (*)	30	2.000,00	de 01 a 02 anos	Ouvidoria Sistema Agricultura
VALOR TOTAL.....		8.900,00	-	-

(*) Patrocínio

INICIATIVA 2

Relação das Amostras de Peças

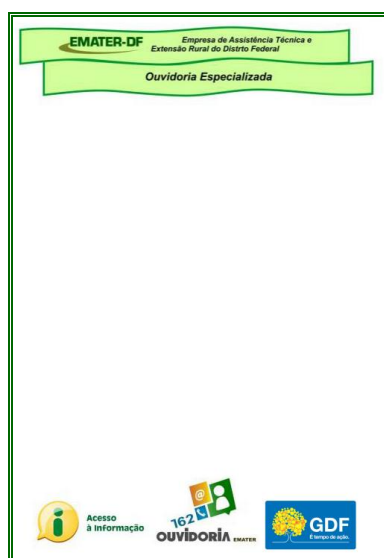
- 1- Placa da Porta ;**
- 2- Placa do Corredor;**
- 3- Banner Externo – Hoje a Ouvidoria da EMATER-DF está aqui;**
- 4- Cartaz e Banner Interno sobre ser feliz no trabalho;**
- 5- Cartaz Externo – Nós queremos ouvir você;**
- 6- Cartaz Interno e Externo - Elogie! Reclame! Sugira!**
- 7- Banner Interno – Divulgação dos Serviços da Ouvidoria, Transparência Ativa, Dados Abertos e Cartas de Serviços;**
- 8- Cartaz Interno – Projeto Natal Legal 2019**
- 9- Livretes diversos**
- 10- Folders diversos**
- 11- Banner Carta de Serviços**
- 12- Banner Divulgação dos Serviços de Ouvidoria, Redes Sociais da Empresa e Site da EMATER-DF.**
- 13- Adesivos - É tempo de ação**
- 14- Bloco de Anotações**

INICIATIVA 3

Modelos de Algumas Peças



Modelos de Banners



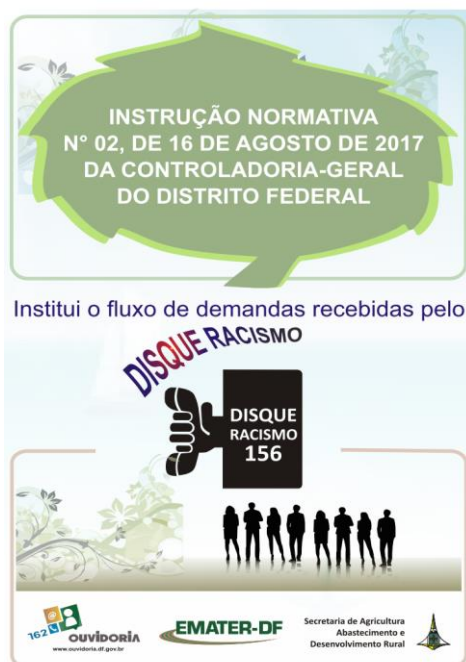
Modelo Bloco de Anotações



Modelos de Adesivos



Modelo de Cartão Virtual



Modelo de Capas

Este é o Plano de Comunicação da Ouvidoria Especializada na EMATER-DF, referente aos trabalhos a serem desenvolvidos no decorrer do ano de 2019 com possibilidade de alteração e prorrogação, e que ora submetemos à Presidência da EMATER-DF, para conhecimento e posterior aprovação, se assim o ajuizar.

Em atenção ao comando da Lei 4.990/2012, referente à Transparência Ativa, o presente Plano deverá ser encaminhado à Assessoria de Comunicação da EMATER-DF, para divulgação no site da Empresa, no Banner da Ouvidoria.

Brasília-DF, 30 de janeiro de 2019.

Orlando Paula Moreira Filho
Assessoria de Ouvidoria
Chefe