

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**EMPRESA DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA E EXTENSÃO RURAL DO
DISTRITO FEDERAL**

Assessoria de Ouvidoria

Plano de Ação n.º 001/2021 Trienal Comunicação Ouvidoria e LAI

Governador: *Ibaneis Rocha***Controlador-Geral:** *Paulo Wanderson Moreira Martins***Ouvidor-Geral:** *Cecília Souza Fonseca***Secretário de Estado de Agricultura:** *Candido Teles de Araujo***Secretário Executivo de Agricultura:** *Luciano Mendes da Silva***Presidente da Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural do DF:** *Denise Andrade da Fonseca***Diretora-Executiva da Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural do DF:** *Loiselene Trindade da Rocha***Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação:** *Lorene Raquel de Souza***Ouvidor:** *Orlando Paula Moreira Filho***Equipe de Ouvidoria:** *Maria de Fátima Pereira (Relações Públicas) e João Alves Nogueira (Desenhista)***APRESENTAÇÃO**

O Plano de Comunicação das ouvidorias surge como instrumento necessário para permitir um papel ativo do cidadão, cuja atuação popular ocorre no sentido de defender seus direitos e interesses coletivos perante à 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 aparecem como fonte primária de relacionamento entre o cidadão e o 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. Sendo assim, 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.

Dessa 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.

A Transparência se divide em Transparência Ativa e Passiva.

TRANSPARÊNCIA ATIVA: É a divulgação de dados por iniciativa do próprio setor público, ou seja, quando são tornadas públicas informações, independente de requerimento, utilizando-se, principalmente, a Internet. As seções de acesso à informações dos *sites* dos órgãos e entidades são exemplos de transparência ativa. Os portais de transparência também são um exemplo disso.

A divulgação proativa de informações de interesse público, além de facilitar o acesso das pessoas e de reduzir o custo com a prestação de informações, evita o acúmulo de pedidos de acesso sobre temas semelhantes.

TRANSPARÊNCIA PASSIVA: É a disponibilização de informações públicas em atendimento a demandas específicas de uma pessoa física ou jurídica. Por exemplo, a resposta a pedidos de informação registrados para a Empresa, seja por meio presencial ou pelo Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC).

O Sistema, por força da legislação, é operado pela Ouvidoria, cujos processos passam pelo crivo da Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação.

PAPEL DA AUTORIDADE DE MONITORAMENTO DA LAI: Para que o direito de acesso seja respeitado, a Lei estabeleceu que todos os órgãos e entidades públicos devem indicar um dirigente para verificar o cumprimento da Lei na instituição.

Essa autoridade deve ser diretamente subordinada ao dirigente máximo do órgão ou entidade, e deverá exercer as seguintes atribuições (Art. 40 da LAI):

- a) assegurar o cumprimento eficiente e adequado das normas de acesso à informação;
- b) avaliar e monitorar a implementação da LAI e apresentar relatório anual sobre o seu cumprimento, encaminhando-o à CGU;
- c) recomendar as medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento das normas e procedimentos necessários para o cumprimento da LAI;
- d) orientar unidades no que se refere ao cumprimento do disposto na LAI e seus regulamentos;
- e) manifestar-se sobre a reclamação apresentada em caso de omissão de resposta ao solicitante.

PAPEL DA OUVIDORIA: 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 EXTERNA: O orçamento estimado para o terceiro ano de governo do Governador Ibaneis Rocha (MDB) em 2021 é R\$ 44,18 bilhões. 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.

Mesmo na pandemia, ações do GDF garantem ganho orçamentário de 2,5% em relação a 2020, conforme aprovação da Câmara Legislativa do DF, que aprovou PL o qual orienta o exercício financeiro de 2021.

No total, a previsão de despesas do governo é composta de R\$ 28,416 bilhões de receitas próprias e R\$ 15,771 bilhões do Fundo Constitucional do Distrito Federal (FCDF).

Tudo isso, conforme divulgação do Governo do Distrito Federal, por meio da Secretaria de Economia que 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).

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 2021, no que se refere ao grupo de despesas com elemento 33.90.39 para a contratação de serviços gráficos ficou estimado em R\$ 4.430,00 (quatro mil, quatrocentos e trinta reais) com a possibilidade de ser obtidos por patrocínio em caso de contenção de gastos.

Desta maneira, caso não seja 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.

Para os exercícios seguintes, serão alocados recursos com acréscimo de 10% e 20% respectivamente.

Assim sendo, mecanismos devem ser buscados para não frustrar as expectativas e percepções do cidadão e para não dificultar o desenvolvimento e a implantação deste plano.

A divulgação por meio de cartazes, *folders*, *banners* e outras peças garantem os esclarecimentos necessários ao público, que a cada dia está mais exigente e cobra ações do Governo.

Desta maneira, 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 (quatro) peças/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:

Para confecção de peças - Semestral

Para execução do Plano - Trienal

PRODUTOS E DESCRIÇÕES

QUADRO DEMONSTRATIVO

| PRODUTOS | DESCRIÇÕES |
|--|---|
| 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 Virtual 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 de apostilas da LAI | Confeccionar capas para compor encadernações |
| 7. Impressão Material da LAI | Imprimir materiais para divulgação no Quadro Mural de Leis, Decretos e Outros de cunho geral ou educativo. |
| 8. Blocos Eventos LAI | Confeccionar blocos de anotações para eventos da LAI |

PLANO DE AÇÃO

INICIATIVA 1

Plano de Ação com estimativa de custo

DETALHAMENTO PLANO DE AÇÃO

| Ação | QDE | Custo Estimado | Prazo | Responsável |
|---|-------|----------------|-----------------|--------------------------|
| 1. Material de identificação do ambiente interno | 04 | 420,00 | de 01 a 02 anos | Ouvidoria |
| 2. Material de identificação do ambiente externo | 06 | 660,00 | de 01 a 03 anos | Ouvidoria |
| 3. Material da Carta de Serviços | 7.200 | 9.504,00 | de 01 a 03 anos | Ouvidoria/ASCOM |
| 4. Cartão virtual Aniversariantes | 1.098 | 0,00 | de 01 a 03 anos | Ouvidoria |
| 5. Material de Apoio e Ornamentação para Projeto Divulgação dos Serviços de Ouvidoria | 36 | 1.320,00 | de 01 a 03 | Ouvidorias do Sistema de |

| | | | anos | Agricultura |
|--|-----|-----------|-----------------|--------------------------|
| 6. Capas para encadernação de apostilas da LAI | 300 | 680,00 | de 01 a 03 anos | Autoridade LAI/ASCOM |
| 7. Impressão Material da LAI | 150 | 990,00 | de 01 a 03 anos | Ouvidoria/Autoridade LAI |
| 8. Blocos Eventos LAI | 300 | 825,00 | de 01 a 03 anos | Ouvidoria/Autoridade LAI |
| VALOR TOTAL ESTIMADO(*) | - | 14.399,00 | - | - |

(*) Valor total com arredondamento R\$ 14.400,00 (quatorze mil e quatrocentos reais)

INICIATIVA 2

Relação das Amostras de Peças (Sujeitas à alteração)

01- Placa da Porta ;

02- Placa do Corredor;

03- Banner Externo – Hoje a Ouvidoria da EMATER-DF está aqui;

04- Cartaz e Banner Interno sobre ser feliz no trabalho e campanhas educativas;

05- Cartaz Externo – Nós queremos ouvir você;

06- Cartaz Interno e Externo - Elogie! Reclame! Sugira!

07- Banner Interno – Divulgação dos Serviços da Ouvidoria, Transparência Ativa, Dados Abertos e Cartas de Serviços;

08- Cartaz Interno – Projeto Natal - Café com a Ouvidoria

09- 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 Sugestivos de Algumas Peças



QUER FALAR COM A EMATER-DF?

PELA OUVIDORIA VOCÊ PODE FAZER:

| | |
|---|--|
|  Elogio |  Denúncia |
|  Sugestão |  Reclamação |
|  Solicitação |  Informação |

CANAIS DE ACESSO:



162

OUVIDORIA

www.ouvidoria.df.gov.br

TELEFONE: 162

LIGAÇÃO GRATUITA (CELULAR/FIXO)

7h às 21h - segunda a sexta

8h às 18h - fins de semana e feriados

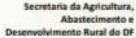
EMATER-DF

Chegou em casa? tome alguns cuidados

 **DESCALSE-SE
À PORTA**

 **COLOQUE AS
ROUPAS
PARA LAVAR**

 **LAVE AS MÃOS E
TOME UM BANHO**











Este é o Plano de Comunicação elaborado pela Assessoria de Ouvidoria e Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação, que ora submetemos à Presidência da Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural do Distrito Federal para avaliação e posterior aprovação, se assim o ajuizar.

O referido Plano poderá ser alterado a qualquer momento, devendo ser encaminhado à Presidência para conhecimento e posterior aprovação.

Após a aprovação, o referido Plano de Comunicação deverá ser encaminhado à Assessoria de Comunicação - ASCOM, para a devida publicação no Banner de Ouvidoria, no ícone de Relatórios (**Planos anuais de atividades**).

ORLANDO PAULA MOREIRA FILHO

Assessoria de Ouvidoria

Chefe

LORENE RAQUEL DE SOUZA

Assessoria Jurídica

Chefe e Autoridade de Monitoramento da LAI



Documento assinado eletronicamente por **Lorene Raquel de Souza - Matr. 0001145-2, Chefe da Assessoria Jurídica**, em 09/04/2021, às 13:57, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.

Documento assinado eletronicamente por **ORLANDO PAULA MOREIRA FILHO - Matr.0000081-7, Ouvidor(a)**, em 09/04/2021, às 13:59, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de



setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:
[http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&verificador=55960293)
verificador= **55960293** código CRC= **8D2E1BB4**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"

Parque Estação Biológica, Ed. Sede EMATER-DF - Bairro Asa Norte - CEP 70770-915 - DF

(61) 3311-9375

00072-00000285/2021-12

Doc. SEI/GDF 55960293