

Relatório de Atividades



OUVIDORIA
registre sua demanda

1º trimestre 2019



RELATÓRIO TRIMESTRAL DE ATIVIDADES 2019 SIMPLIFICADO Março/2019

Instrução Normativa Nº 01/2017

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

Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação

Lorene Raquel de Souza

Ouvidor Especializado - EMATER-DF

Orlando Paula Moreira Filho

Equipe Técnica:

Técnico Especializado - Relações Públicas

Maria de Fátima Pereira

Desenhista

João Alves Nogueira

Elaborado por: Maria de Fátima Pereira

Revisado por: Orlando Paula Moreira Filho

Fotos: Ouvidoria Geral do Distrito Federal, Assessoria de Ouvidoria e Assessoria de Comunicação da EMATER-DF

1. Apresentação

1.1 Ouvidoria Especializada na EMATER-DF

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 na 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 Especializada na EMATER-DF é a manutenção da excelência do atendimento, para que o cidadão se sinta acolhido e obtendo a resposta sempre no prazo estabelecido pela legislação vigente.

Em atenção ao inciso VII, do art. 2º, da Instrução Normativa Nº 01/2017, de 05/05/2017, os Relatórios da Ouvidoria passam a ser trimestrais, conforme estipulado:

Art. 2º. Cabe às ouvidorias seccionais, além do disposto no artigo 9º da Lei nº 4.896/2012:

VII - **publicar trimestralmente** no sítio institucional do órgão ou entidade, os relatórios de ouvidoria; (destaque não do original).

2. Desenvolvimento dos trabalhos

Em atenção ao Decreto nº 32.840, de 06 de abril de 2011, a Ouvidoria Especializada na EMATER-DF, anualmente, até o dia 31 de outubro de cada exercício, apresenta, por meio de processo administrativo, o Plano de Atividades Anual.

Atualmente os processos são eletrônicos, autuados por meio do Sistema Eletrônico de Informação – SEI.

Desta maneira, foi autuado o Processo nº 00072-00005058/2018-70, apresentado ao Presidente da Empresa para aprovação do Plano e encaminhado à Controladoria-Geral do Distrito Federal, em atenção à legislação vigente.

Após a aprovação, os trabalhos foram iniciados, cujo percentual de serviços planejados se encontram na seguinte fase, conforme segue:

Ação (nome)	Descrição	Meta	Indicador	Objetivo Estratégico da Ouvidoria Geral	Prazo execução Situação
Visitas Técnicas	Visitar Esc.Locais	Uma visita a cada mês	Quantidade de Gerências Locais x 100/nº de Gerências	Divulgar os serviços de ouvidoria, LAI, Carta de Serviços e Dados Abertos para os empregados	Mensal Não iniciado
Ações de comunicação e divulgação da Ouvidoria	Público interno: visitas, reuniões e memorando	Sensibilizar/divulgar o serviço da Ouvidoria	Quantidade de empregados sensibilizados no ano x 100 / nº de empregados	Esclarecer e incentivar aqueles que lidam no dia a dia diretamente com o cidadão	Anual Em Andamento
Atualização da página da Ouvidoria Especializada	Parceria com ASCOM / GETIN	Atualizar site	Nº de atualizações x 100 / prazo(2)	Dar visibilidade	Semestral Em Andamento
Produção de material de divulgação	Produzir em conjunto com a ASCOM.	Produção de 2 materiais por ano em gráfica ou impressão em copiadora de acordo com os recursos financeiros.	Quantidade de Produção x 100 / 2 semestres	divulgar a importância do serviço de Ouvidoria	Semestral Em Andamento
Carta de Serviços da Emater-DF	Atualização em conjunto com o Comitê	Manter a excelência da Carta de Serviços com 2 atualizações anuais	Quantidade de atualização x 100 / 2	Atualização permanente da Carta	Semestral Em Andamento
Divulgação de materiais técnicos	Parceria com a ASCOM	Divulgação		Solicitar à ASCOM espaço no mural da empresa, para divulgação de publicações de interesse da Ouvidoria	Anual Em Andamento
Dados Abertos	Parceria com a ASCOM e GETIN	Atualizar site	Nº de atualizações x 100 / prazo(2)	Divulgar dados da Empresa	Semestral Em Andamento
Plantões da Ouvidoria	Parceria com os escritórios	Acolher demanda do público alvo	Quantidade de Gerências Locais x 100/nº de Gerências	Participar dos eventos promovidos pela empresa	Anual Não Iniciado

3. Demonstração de execução dos eixos prioritários de ação ao longo do exercício de 2018

QUADRO DE METAS POR FORÇA DE LEGISLAÇÃO		
ITEM	DESCRIÇÃO	NOTA
Plano de Ação Anual	<p>Exigido a todas as entidades do Executivo do Distrito Federal (art. 1º do Decreto nº 32.840/2011). Mês de Outubro</p> <p>Exigido a todos os órgãos e entidades integrantes do SIGO do Distrito Federal (art. 15, do Decreto nº 36.462/2015).</p>	<p>Um</p> <p>Meta Atingida</p> <p>Processo nº</p> <p>00072-00005058/2018-70</p>
Relatórios	Exigência estendida aos órgãos integrantes do SIGO (inciso 9º, art. 9º da Lei nº 4.896/2012).	<p>Mensais</p> <p>Em Andamento</p>
Plano de Comunicação	Exigido a todos os órgãos integrantes do SIGO do Distrito Federal (art. 15, do Decreto nº 36.462/2015).	<p>Um</p> <p>Meta Atingida</p> <p>00072-00000753/2019-26</p>

3.1- Sobre as ações até março 2019

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS E QUANTITATIVO MENSAL DOS REGISTROS

Os dados das demandas relativos ao exercício de 2019 são os seguintes:

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ENTRADA

Ano Abertura	2019				
Mês Abertura	JAN	FEV	MAR	Total Manifestações	Total %
Tipo Entrada	Manifestações	Manifestações	Manifestações		
TELEFONE	01	01		02	14,29
PROTOCOLO		01		01	7,14
INTERNET	01		01	02	14,29
OUVIDORIA*					-
PRESENCIAL	05	04		09	64,28
Total	07	06	01	14	100,00%

OBS.: Ainda ocorreu a Manifestação De 007295/2019 pela Internet sob o cuidado da Ouvidoria-Geral e perfazendo o total geral de 15 Manifestações.

* OUVIDORIA ITINERANTE

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO SISTEMA OUVIDORIA

ITEM	Nº	ASSUNTO	DESTINO	SITUAÇÃO
ELOGIOS				
01	El-002181	Atendimento na Rede de Ouvidorias	Ouvidoria	Respondida
02	El-003179	Eventos do Governo de Brasília	Ouvidoria	Respondida
03	El-003200	Assistência técnica agrícola	COPER	Respondida
04	EL-005219	Servidor Público	COPER	Respondida
05	EL-006057	Assistência técnica agrícola	COPER	Respondida
06	EL-006863	Assistência técnica agrícola	COPER	Respondida
07	EL-028451	Serviço prestado por órgão, entidade do Governo	COPER	Respondida
SOLICITAÇÕES				
08	So-019219	Assistência técnica agrícola	COPER	Respondida
09	So-033851	Atendimento na Rede de Ouvidorias	COPER	Respondida
RECLAMAÇÕES				
10	Re-020889	Veículo estacionado em local irregular	DIREX	Respondida
11	Re-032694	Instalações inadequadas do órgão	COAFI	Respondida
12	Re-043691	Atraso no repasse de verba	COAFI	Respondida
13	Su-029803	Avaliação de desempenho	COPER	Respondida
DENÚNCIAS				
14	De-008606	Servidor Público	PRESI	Respondida
15	De-007295*	Servidor Público	PRESI	Respondida

*Bloqueada pela Ouvidoria-Geral – Em fase de análise

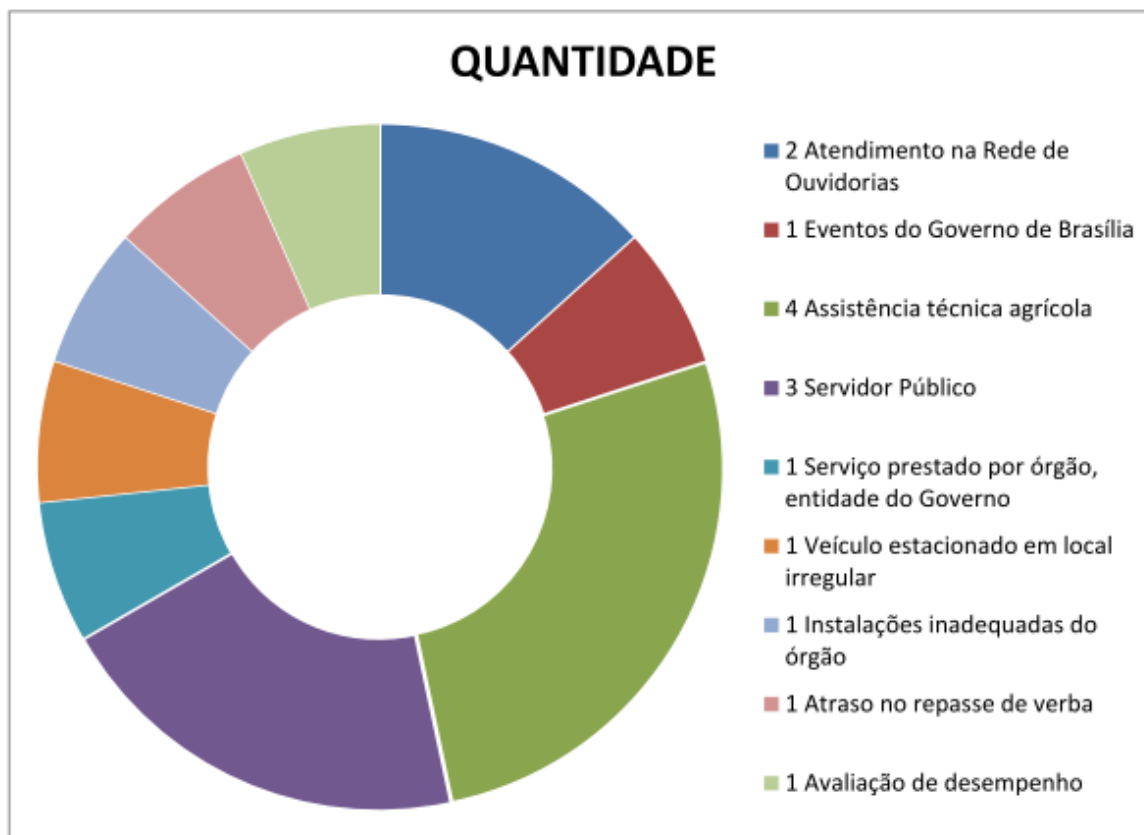
ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA DA OUVIDORIA

Ressalte-se que as manifestações e solicitações de documentos que deram entrada na ouvidoria foram todas respondidas aos cidadãos no prazo estabelecido pela legislação, desta maneira o índice atingiu 100% .

RANKING DE ASSUNTOS MAIS RECORRENTES E DEMANDADOS

ASSUNTO	QUANTIDADE
Atendimento na Rede de Ouvidorias	2
Eventos do Governo de Brasília	1
Assistência técnica agrícola	4
Servidor Público	3
Serviço prestado por órgão, entidade do Governo	1
Veículo estacionado em local irregular	1
Instalações inadequadas do órgão	1
Atraso no repasse de verba	1
Avaliação de desempenho	1

RANKING DE ASSUNTOS



ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE

Até a medição de março de 2019, o índice de Resolutividade obteve a seguinte pontuação, de acordo com o registro dos Manifestantes interessados em deixarem a sua contribuição para a melhoria dos serviços públicos.

Ressalte-se que as denúncias obtiveram um alto percentual de resolutividade e as reclamações obtiveram um índice maior, enquanto as solicitações foram menos expressivas, conforme demonstrado no quadro a seguir:

]

Quadro Demonstrativo do Índice de Resolutividade

Métrica	Manifestações	Manifestações	Manifestações	Manifestações	Resolutividade	Resolutividade	Resolutividade	Resolutividade
Situacao Atual	Total	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Total	Denúncia	Reclamação	Solicitação
Não Resolvida	4	1		3	40,00%	33,33%		60,00%
Resolvida	6	2	2	2	60,00%	66,67%	100,00%	40,00%
Total	10	3	2	5	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE OUVIDORIA

A tabela abaixo demonstra que os manifestantes que responderam à pesquisa aprovam os serviços de Ouvidoria e estão satisfeitos com os resultados apresentados:

Questão	Métrica	Percentual			Percentual				
		Alternativa	2018	2019	Total	2018	2019	Total	
Você recomendaria o serviço de ouvidoria do GDF?	Objetiva	Sim	107	3	1	4	75,00%	100,00%	80,00%
		Não	108	1		1	25,00%		20,00%
Total			4	1	5	100,00%	100,00%	100,00%	

OUTRAS AÇÕES DE OUVIDORIAS

Atividades Extras e Outras Realizações

ITEM	ESPECIFICAÇÃO
01	Posse da nova Diretoria do Sistema Agricultura em 11/01/2019 – Casa do Cerrado
02	Encerramento do Projeto de Natal Legal da Ouvidoria em 07/01/2019 – Sede Emater-DF
03	Visita à Gerência de Pessoal em 17/01/2018 - Sede Emater-DF
04	Reunião com a Assessoria de Comunicação em 11/02/2019 - Sede Emater-DF
05	Reunião com Autoridade de Monitoramento e Gerências da EMATER Central em 07/03/2019
06	Posse do Liquidante da SAB-DF 14/01/2019
07	Reunião com a Ouvidoria-Geral 31/01/2019
08	Reunião com a Autoridade de Monitoramento da LAI 07/03/2019
09	Dia do Ouvidor 20/03/2019

PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NAS SOLUÇÕES DAS DEMANDAS DE OUVIDORIAS APRESENTADAS

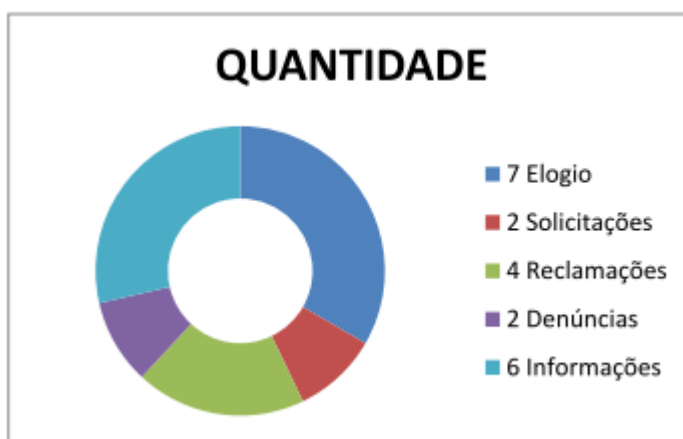
A Direção da Empresa vem demonstrando esforços contínuos para apresentar ao Cidadão a solução dos problemas apresentados e inclusive são demonstrados pela quantidade de elogios registrados tanto para o corpo técnico quando para a própria instituição.

PRINCIPAIS ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA E PEDIDOS DE INFORMAÇÕES

A ouvidoria separa a demanda dos cidadãos nos seguintes tópicos: elogios, reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e informações/recursos. Abaixo estão relacionados os tópicos recebidos pela EMATER-DF e suas quantidades no primeiro trimestre de 2018:

RANKING DE TIPOLOGIA

TIPOLOGIA	QUANTIDADE
Elogio	07
Solicitações	02
Reclamações	04
Denúncias	02
Informações	06
TOTAL GERAL	21



Como pode ser depreendido ao visualizar o gráfico acima o maior índice se refere aos elogios que teve destaque no primeiro trimestre de 2019.

Em segundo lugar, de maneira bastante expressiva, se destacam pedidos de informações, inclusive não ocorreram entradas de recursos dirigidos à Empresa que indicam o grau de satisfação do Cidadão em relação aos serviços que estão sendo oferecidos ao público atendido pela EMATER-DF. Isso permite inferir que os gestores continuam perseguindo as Políticas Públicas voltadas para os que vivem no espaço rural, traduzindo na satisfação dos assistidos pela Empresa.

No primeiro trimestre não foram realizadas visitas técnicas aos Escritórios Locais da Empresa, com a finalidade de cumprir as orientações recebidas da Ouvidoria Geral do Distrito Federal, para divulgar a carta de serviços da Empresa e os mecanismos de Ouvidoria e Acesso à Informação nos moldes do estabelecido na legislação vigente e estamos aguardando o comando da direção da Empresa e da autoridade de monitoramento da Lei de Acesso à Informação para a continuidade dos serviços, contudo, com a colaboração da Assessoria de Comunicação da EMATER-DF, as divulgações estão sendo realizadas por meio virtual.

Vale salientar que por solicitação da Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação está sendo verificado o retorno do quadro mural para as divulgações e, ainda, solicitado à Ouvidoria que fosse realizada as visitas técnicas que ocorreram às seguintes Unidades:

- Gerência de Pessoal – GEPES;
- Gerência de Finanças – GEFIN;
- Gerência de Contratos e Convênios – GCONV;
- Assessoria de Comunicação – ASCOM;
- Gerência de Programação Orçamentária – GEPRO;
- Coordenadoria de Operações – COPER;
- Gerência de Tecnologia da Informação – GETIN.

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO E SUAS SITUAÇÕES

Além do sistema OUV-DF, ainda existe o sistema e-SIC pelo qual o demandante solicita à EMATER-DF, informações e documentos em atenção à Lei nº 4.990/2012.

Deram entrada no referido Sistema seis solicitações e destas foram respondidas todas que deram entrada, isto representa 100% devidamente atendidas.

DEMONSTRATIVO DE SOLICITAÇÕES PELO SISTEMA DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

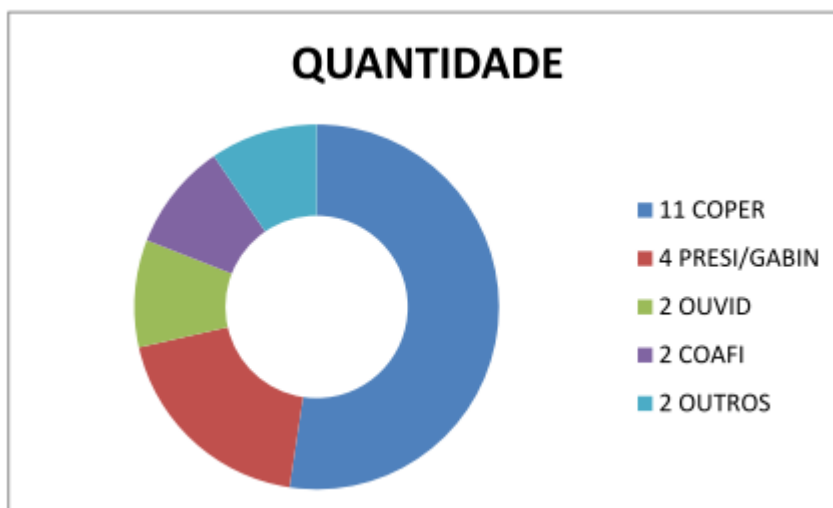
ITEM	PROTOCOLO	SETOR	ENTRADA	PRAZO	SITUAÇÃO	SOLICITANTE	ASSUNTO
01	00072000001201929	COPER	03/01/2019	15/02/2019	Respondido	SEBASTIAO BIANO DA SILVA	ORIENTAÇÕES SOBRE POMAR
02	00072000002201973	GAB	15/01/2019	04/02/2019	Respondido	LUCIRENE LOPES DE LINA FERREIRA	IMPLANTAÇÃO DE CRECHE
03	00072000003201918	ASJUR	16/01/2019	05/02/2019	Respondido	ROBSON DA PENHA ALVES	ACESSO PARECER JURIDICO 032/2016 ASJUR
04	00072000004201962	COPER	15/02/2019	11/03/2019	Respondido	JAIME SANTOS DO REGO JUNIOR	PLANILHA DE CUSTOS
05	00072000005201915	GAB	11/03/2019	01/04/2019	Respondido	ALEXANDRE DE OLIVEIRA BERNARDES	CÓPIA DE OFÍCIOS CASA CIVIL
06	003920000040201911	COPER	15/03/2019	17/04/2019	Respondido	GABRIELLA DA SILVA FRANÇA	CAR

TOTAL GERAL DE ATENDIMENTOS NO PRIMEIRO TRIMESTRE

Desta maneira, ocorreram 21 atendimentos no primeiro trimestre. As quatro Unidades da Empresa mais demandadas estão demonstradas a seguir:

RANKING DAS UNIDADES MAIS DEMANDADAS

ITEM	UNIDADE	QUANTIDADE	PERCENTUAL
01	COPER	11	52,40
02	PRESI/GABIN	04	19,04
03	OUVID	02	9,52
04	COAFI	02	9,52
05	OUTROS	02	9,52
TOTAL GERAL		21	100%



4. Carta de Serviços

Nas Cartas Simplificadas constam os seguintes assuntos:

Cidadania e Benefícios Sociais; Adequação Ambiental e Regularização Fundiária; Gestão, Comercialização e Mercado; Compras Institucionais; Crédito Rural; Cursos e Treinamentos; Serviços Remunerados; Serviços Administrativos, Ouvidoria e Acesso à Informação; Atendimento à Imprensa; e Incentivo à Leitura, Pesquisa e Informação.

Após as orientações da Ouvidoria-Geral do DF foram implantadas as Cartas de Serviços Digitais, no total de 24 (vinte e quatro).

Recentemente foi instaurado novo comitê para o acompanhamento das referidas cartas, cuja reunião está prevista para ocorrer no mês de abril/2019.

Modelos das Cartas de Serviços



Vale salientar a grande procura das Cartas de Serviços impressas, que ficam na exposição.

No primeiro trimestre foram distribuídas cerca de 1.600 exemplares.

Os interessados podem também acessar as cartas pelo QR Code, disponibilizado no banner instalado na entrada da Ouvidoria ou ainda consultando o site da Empresa. O QR Code é um código de barras que pode ser facilmente escaneado usando a maioria dos telefones celulares equipados com câmera.

5. Dados Abertos

O Plano de Dados Abertos (PDA) é o documento orientador para as ações de implementação e promoção de abertura de dados da Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural do Distrito Federal – EMATER-DF, observados os padrões mínimos de qualidade, de forma a facilitar o entendimento e a reutilização das informações. Sua elaboração vem ao encontro do disposto na Lei nº 4.990/2012 (Lei Distrital de Acesso à Informação) e no Decreto nº 38.354, de 24 de julho de 2017, que institui a Política de Dados Abertos da Administração Pública direta, autárquica e fundacional no âmbito do Distrito Federal.

As Unidades responsáveis pela alimentação das informações estão assim dispostas e são orientadas pela Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação com a colaboração da Assessoria de Ouvidoria:

PROCESSO SEI	QUESITO	UNIDADE RESPONSÁVEL
00072-00003843/2018-98	Base de Dados e- SIC	Assessoria de Ouvidoria - OUVID
00072-00003842/2018-43	Convênios	COGEM/GCONV
00072-00003841/2018-07	Contratos	COGEM/GCONV
00072-00003840/2018-54	Recursos Humanos	COAFI/GEPEs
00072-00003839/2018-20	Custos de Produção	COPER/GEAGR
00072-00003832/2018-16	Dados Conjunturais	COPER/GEDEC

6. Transparência Ativa

A transparência ativa é o dever de promover, independente de requerimento, a divulgação de informações de interesse geral ou coletivo, produzidas ou custodiadas pelos órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal, em seus sítios oficiais na rede mundial de computadores – Internet.

As Unidades responsáveis pela divulgação das informações estão assim estabelecidas e são orientadas pela Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação com a colaboração da Assessoria de Ouvidoria:

PROCESSO SEI	QUESITO	UNIDADE RESPONSÁVEL	ASSUNTOS
00072-00003805/2018-35	INSTITUCIONAL	COGEM/GEDIN ASCOTM COGEM/GETIN	1. Estrutura/Competências/Base Jurídica – COGEM/GEDIN 2. Quem é quem – ASCOTM 3. Contatos – COGEM/GETIN
00072-00003806/2018-80	AÇÕES E PROGRAMAS	COGEM/GEPRO	1. Plano Plurianual - COGEM/GEPRO 2. Resultados Alcançados - COGEM/GEPRO
00072-00003808/2018-79	AUDITORIAS	CONIN	1. Auditorias e Inspeções Realizadas - CONIN
00072-00003809/2018-13	CONVÊNIOS	COGEM/GCONV	1. Convênios Firmados - COGEM/GCONV
00072-00003810/2018-48	DESPESAS	COAFI/GEOFI	1. Despesas Públicas - COAFI/GEFIN 2. Diárias e Passagens - COAFI/GEOFI 3. Fundos Públicos - COAFI/GEOFI
00072-00003811/2018-92	LICITAÇÕES /CONTRATOS	COAFI/GEMAP COGEM/GCONV	1. Licitações - COAFI/GEMAP 2. Contratos - COGEM/GCONV
00072-00003812/2018-37	INF. CLASSIFICADAS	GABIN	1. Informações Classificadas e Desclassificadas- GABIN
00072-00003813/2018-81	SERVIDORES	COAFI/GEPEs	1. Remuneração dos Servidores(link) - COAFI/GEPEs
00072-00003814/2018-26	PERGUNTAS FREQ.	OUVID	1. Perguntas Frequentes LAI - OUVID
00072-00003815/2018-71	SER. INF. CIDADÃO	OUVID	1. Perguntas Frequentes Órgão/Entidade - OUVID 1. Nomes da Autoridade de Monitoramento e do responsável SIC / Ouvidor - OUVID 2. Horário de Funcionamento / Endereço/ Telefone/E-mai - OUVID



Este é o Relatório Simplificado referente ao primeiro trimestre do ano de 2019 e que ora submetemos à Presidência da EMATER-DF, para conhecimento e posterior aprovação, se assim o ajuizar.

Brasília-DF, 29 de abril de 2019.

Maria de Fátima Pereira
Técnico Especializado – Relações Públicas

Orlando Paula Moreira Filho
Chefe



Produtor Rural, Você é o Cidadão atendido pela EMATER-DF, razão da
nossa existência!

A Ouvidoria na EMATER-DF, está aqui para atendê-lo!

Registre a sua Manifestação!

