

Folha nº
Processo nº 072-000.321/2017
Rubrica _____ Mat:

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE ATIVIDADES 2018 SIMPLIFICADO Março/2018

Instrução Normativa Nº 01/2017

OUVIDORIA ESPECIALIZADA NA EMATER-DF

Governador do Distrito Federal

Rodrigo Rollemberg

Vice-Governador do Distrito Federal

Renato Santana

Controlador-Geral do Distrito Federal

Henrique Moraes Ziller

Ouvidor-Geral do Distrito Federal

José dos Reis de Oliveira

Presidente da EMATER-DF

Roberto Guimarães Carneiro

Diretor-Executivo da EMATER-DF

Isabel Cristina da Cunha Lima

Ouvidor Especializado - EMATER-DF

Orlando Paula Moreira Filho

Equipe Técnica:

Técnico Especializado - Relações Públicas

Maria de Fátima Pereira

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

Folha nº
Processo nº 072-000.321/2017
Rubrica _____ Mat:

1. Apresentação

Folha nº
Processo nº 072-000.321/2017
Rubrica _____ Mat:

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.

Desta maneira, foi autuado o Processo nº 072.000.321/2017, apresentado ao Presidente da Empresa para aprovação do Plano e encaminhada cópia 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:

Folha nº
Processo nº 072-000.321/2017
Rubrica _____ Mat:

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 Executado
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 Realizado
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 Executado

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	<i>Exigido a todas as entidades do Executivo do Distrito Federal (art. 1º do Decreto nº 32.840/2011). Mês de Outubro</i> <i>Exigido a todos os órgãos e entidades integrantes do SIGO do Distrito Federal (art. 15, do Decreto nº 36.462/2015).</i>	Um Meta Atingida Processo nº 072.000.321/2017
Relatórios	<i>Exigência estendida aos órgãos integrantes do SIGO (inciso 9º, art. 9º da Lei nº 4.896/2012).</i>	Mensais Em Andamento
Plano de Comunicação	<i>Exigido a todos os órgãos integrantes do SIGO do Distrito Federal (art. 15, do Decreto nº 36.462/2015).</i>	Um Em Andamento

3.1 Atividades Extras e Outras Realizações

ITEM	ESPECIFICAÇÃO
01	Lançamento do Portal das Prioridades de Governo, ocorrido em 27/03/2018 - Buriti
02	Encerramento do Projeto de Natal Legal da Ouvidoria em 05/01/2018 – Sede Emater-DF
03	Visita à Gerência de Pessoal em 17/01/2018 - Sede Emater-DF
04	Reunião LAI com a Assessoria de Comunicação em 08/02/2018 - Sede Emater-DF

Folha nº
Processo nº 072-000.321/2017
Rubrica _____ Mat:

Folha nº
Processo nº 072-000.321/2017
Rubrica _____ Mat:

3.1.1 Sobre as ações até março 2018

Os dados das demandas relativos ao exercício de 2018 são os seguintes:

DEMONSTRATIVO POR TIPO DE ENTRADA SISTEMA OUVIDORIA

ANO ABERTURA	2018	2018	2018	2018
MÊS ABERTURA	1	2	3	Total
TIPO ENTRADA	Manifest	Manifest	Manifest	%
TELEFONE			01	8,33
DOCUMENTO OFICIAL				
INTERNET	02	01		25,00
EVENTO EXTERNO				
PRESENCIAL	03	03	02	66,67
FORMULÁRIO				
OUTROS				
TOTAL	05	04	03	100,00

DEMONSTRATIVO POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO SISTEMA OUVIDORIA

ITEM	Nº	ASSUNTO	DESTINO	SITUAÇÃO
01	So-002745	Assistência técnica agrícola	GEPEs	Respondida
02	Su-003109	Visitas técnicas EMATER	COPER	Respondida
03	EI-005205	Assistência técnica agrícola	COPER	Respondida
04	Su-007523	Atendimento na Rede de Ouvidorias do DF	OUVID	Respondida
05	EI-008091	Assistência técnica agrícola	COPER	Respondida
06	EI-015986	Assistência técnica agrícola	COPER	Respondida
07	EI-015998	Atendimento na Rede de Ouvidorias do DF	OUVID	Respondida
08	EI-022149	Assistência técnica agrícola	COPER	Respondida
09	Re-030164	Assistência técnica agrícola	COPER	Respondida
10	So-032936	Infraestrutura em órgão/entidade pública	GEDIN	Respondida
11	Re-044682	Visitas Técnicas	COPER	Respondida
12	So-021005	Agilidade em Processo	GABIN	Respondida

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 4990/2012.

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

Vale salientar que o Cidadão Altamir dos Santos não se sentiu satisfeito com a resposta fornecida pela Empresa e entrou seis vezes com pedido de recursos dirigido à EMATER-DF e três vezes à Controladoria-Geral do Distrito Federal, que manteve o entendimento da EMATER-DF.

DEMONSTRATIVO DE SOLICITAÇÕES PELO SISTEMA DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

ITEM	PROTOCOLO	SETOR	ENTRADA	PRAZO	SITUAÇÃO	SOLICITANTE
01	00072000001201848	DIREX	11/01/2018	15/02/2018	Respondido	ALTAMIR SANTOS
02	00072000002201892	DIREX	11/01/2018	15/02/2018	Respondido	ALTAMIR SANTOS
03	00072000003201837	DIREX	11/01/2018	15/02/2018	Respondido	ALTAMIR SANTOS
04	00072000004201881	COPER	02/02/2018	26/02/2018	Respondido	INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÕES EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA - IBICT

RECURSOS APRESENTADOS

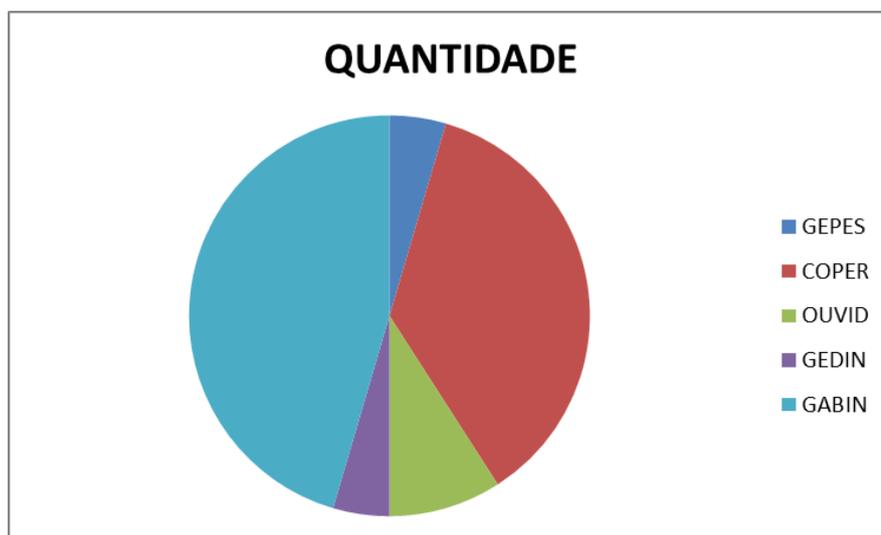
ITEM	PROTOCOLO	ÓRGÃO SUPERIOR	INSTÂNCIA DO RECURSO	DATA DE RECURSO	SITUAÇÃO	NOME DO SOLICITANTE
01	00072000001201848	EMATER	Primeira Instância	19/02/2018	Respondido	ALTAMIR SANTOS
02	00072000002201892	EMATER	Primeira Instância	20/02/2018	Respondido	ALTAMIR SANTOS
03	00072000003201837	EMATER	Primeira Instância	20/02/2018	Respondido	ALTAMIR SANTOS
04	00072000002201892	EMATER	Segunda Instância	23/02/2018	Respondido	ALTAMIR SANTOS
05	00072000001201848	EMATER	Segunda Instância	23/02/2018	Respondido	ALTAMIR SANTOS
06	00072000003201837	EMATER	Segunda Instância	23/02/2018	Respondido	ALTAMIR SANTOS
07	00072000002201892	Controladoria Geral do Distrito Federal - CGDF	STC	27/02/2018	Respondido	ALTAMIR SANTOS
08	00072000001201848	Controladoria Geral do Distrito Federal - CGDF	STC	27/02/2018	Respondido	ALTAMIR SANTOS
09	00072000003201837	Controladoria Geral do Distrito Federal - CGDF	STC	27/02/2018	Respondido	ALTAMIR SANTOS

Folha nº
Processo nº 072-000.321/2017
Rubrica _____ Mat:

Folha nº
Processo nº 072-000.321/2017
Rubrica _____ Mat:

Desta maneira, ocorreram 25 atendimentos no primeiro trimestre, sendo 22 na Sede da Empresa e 03 na Controladoria Geral do Distrito Federal - CGDF. As quatro Unidades da Empresa mais demandadas foram:

ITEM	UNIDADE	QUANTIDADE	PERCENTUAL
01	GEPES	01	4,54
02	COPER	08	36,37
03	OUVID	02	9,10
04	GEDIN	01	4,54
05	GABIN	10	45,45
TOTAL GERAL		22	100%

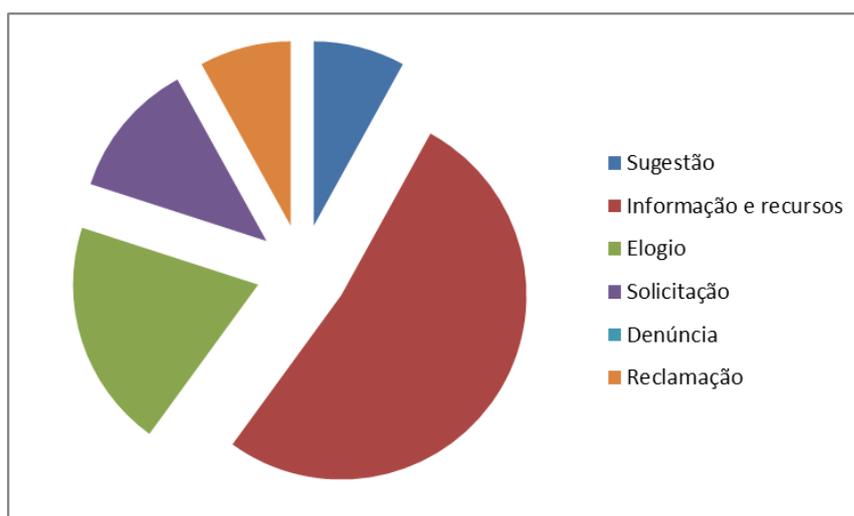


Ressalte-se que as manifestações e solicitações de documentos que deram entrada na ouvidoria foram todas respondidas aos cidadãos no prazo estabelecido pela legislação.

Folha nº
Processo nº 072-000.321/2017
Rubrica _____ Mat:**PRINCIPAIS ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA E PEDIDOS DE INFORMAÇÕES**

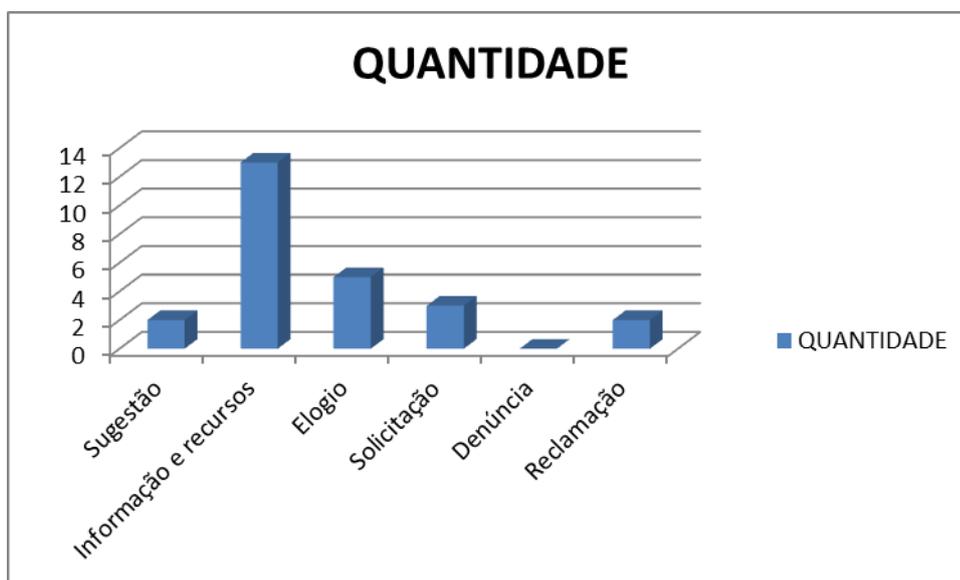
A ouvidoria separa a demanda dos cidadãos nos seguintes tópicos: elogios, reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e informações/recursos. Abaixo estão relacionados os tópicos recebidos pela EMATER-DF e suas quantidades no primeiro trimestre de 2018:

ITEM	TIPOLOGIA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
01	Sugestão	02	8,00%
02	Informação e recursos	13	52,00%
03	Elogio	05	20,00%
04	Solicitação	03	12,00%
05	Denúncia	00	0,00%
06	Reclamação	02	8,00%
TOTAL		25	100,00%

QUANTIDADE

Nota-se em atenção à Auditoria da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal que solicitou o retorno das visitas técnicas às Unidades Locais da EMATER-DF que até a presente data a Assessoria de Ouvidoria não recebeu a autorização da Direção da Empresa.

4. Manifestações e Pedido de Informações Cadastradas no Sistema



Folha nº
Processo nº 072-000.321/2017
Rubrica _____ Mat:

Como pode ser depreendido ao visualizar o quadro a cima o maior índice se refere aos **pedidos de informações/recursos** que teve destaque no primeiro trimestre de 2018.

Folha nº
Processo nº 072-000.321/2017
Rubrica _____ Mat:

Em **segundo lugar**, de maneira bastante expressiva, se destacam **os elogios** dirigidos à Empresa e seus técnicos 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, tendo em vista a sua manutenção nos dois últimos anos.

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 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 foi realizada a visita técnica à Gerência de Pessoal da Empresa.

4.1 Participação nas Ações da Ouvidoria Geral do Distrito Federal

ITEM	EVENTO	DATAS
01	1ª Reunião de Trabalho OGDF-SIGO/DF 2018	07/02/2018
02	Dia do Ouvidor 2018 - Novos Desafios das Ouvidorias Públicas	28/03/2018
03	Preparação para Lançamento do Portal das Prioridades de Governo	27/03/2018
04	Programa de Valorização e Sensibilização-Ouvindo os Ouvidores Ambientação dos novos ouvidores	10/04/2018

5. Carta de Serviços

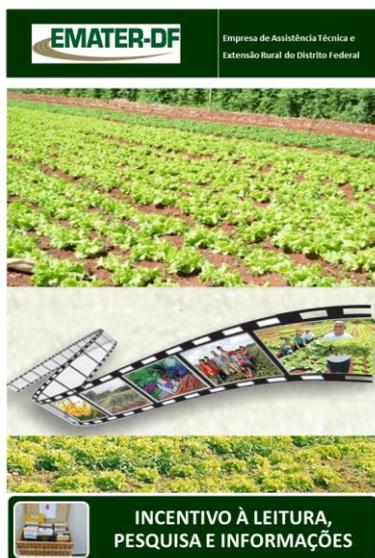
Folha nº
Processo nº 072-000.321/2017
Rubrica _____ Mat:

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), cuja oficina para promover as adequações está agendada pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal para o período de 23/24/07/2018.

Modelos das Cartas de Serviços





Folha nº
Processo nº 072-000.321/2017
Rubrica _____ Mat:

Ressalte-se, na oportunidade, que ao longo da implantação do Sistema de Ouvidoria na EMATER-DF, os registros de elogio à Empresa só foram realizados neste Governo e continuaram por todo o primeiro trimestre de 2018, o que traduz a grande satisfação dos que vivem no espaço rural do Distrito Federal e RIDE que reconhecem o valoroso serviço prestado aos Produtores e Trabalhadores Rurais, bem como suas famílias.

Este é o Relatório Simplificado referente aos três primeiros trimestres do ano de 2017 e que ora submetemos à Presidência da EMATER-DF, para conhecimento e posterior aprovação, se assim o ajuizar.

Brasília-DF, 30 de abril de 2018.

Maria de Fátima Pereira
Técnico Especializado – Relações Públicas

Orlando Paula Moreira Filho
Chefe

Acolho o Relatório apresentado pela Assessoria de Ouvidoria da Empresa.

Pelo presente dou por atendida as exigências da Lei de Acesso à Informação e demais normas vigentes.

Encaminhe-se à Assessoria de Comunicação para a devida publicação na Internet.

Brasília-DF, 04 de maio de 2018

ISABEL CRISTINA DA CUNHA LIMA
Diretora Executiva e Autoridade de Monitoramento da LAI

Folha nº
Processo nº 072-000.321/2017
Rubrica _____ Mat:



*Produtor Rural, Você é o Cidadão atendido pela EMATER-DF.
A Ouvidoria na EMATER-DF, está aqui para atendê-lo!*