



## PLANO DE AÇÃO 2018

# OUVIDORIA ESPECIALIZADA NA EMATER-DF

Brasília-DF, outubro 2017

Folha nº  
Processo nº 072-000.321/2017  
Rubrica: \_\_\_\_\_ Mat.: 551-7



## SUMÁRIO

Apresentação

Finalidade e Competências

Força de Trabalho

Diagnóstico

Estratégia

Necessidade de Capacitação

Cronograma de eventos

Folha nº  
Processo nº 072-000.321/2017  
Rubrica: \_\_\_\_\_ Mat.: 551-7

## Apresentação

Conforme determinação contida no Decreto nº 32.840, de 06 de abril de 2011 e demais orientações recebidas da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal para o desenvolvimento dos trabalhos previstos para o exercício de 2018 e em atenção ao Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015 e Instrução Normativa nº 01/2017, da Controladoria Geral do Distrito Federal, apresentamos o Plano de Ação da Ouvidoria da EMATER-DF para 2018.

A Ouvidoria da EMATER-DF tem se empenhado não só em atender as manifestações do cidadão, mas em auxiliar os gestores da empresa para que aprimorem sua atuação. Nosso princípio norteador é a internalização do papel ativo da Ouvidoria Seccional na Emater-DF, entendendo-a tanto como espaço aberto às manifestações cidadãs, como promotora de mudanças na gestão da empresa, contribuindo dessa forma, para o crescimento e o aperfeiçoamento dos serviços de ouvidoria.

Com a implementação das ações deste Plano, esperamos avançar no próximo ano em qualidade e no reconhecimento do papel desta Ouvidoria.

Folha nº  
Processo nº 072-000.321/2017  
Rubrica: \_\_\_\_\_ Mat.: 551-7

Folha nº  
Processo nº 072-000.321/2017  
Rubrica: \_\_\_\_\_ Mat.: 551-7

## Finalidade e competências

A finalidade e competências da Ouvidoria Especializada na EMATER-DF se encontram definidas no Regimento Interno da Empresa, conforme segue:

**Art. 11. À Assessoria de Ouvidoria - OUID,** unidade orgânica subordinada à Presidência, compete:

I- propiciar ao cidadão o acesso a todos os órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta do Governo do Distrito Federal, em especial à Emater-DF, em busca de solução para suas demandas;

II- divulgar o trabalho da Ouvidoria, como um instrumento de aprimoramento da democracia e defesa do cidadão;

III- colaborar com as autoridades e a comunidade em assuntos de interesse público, sempre que estiver presente a defesa da cidadania;

IV- identificar e avaliar o grau de satisfação dos beneficiários em relação aos serviços prestados;

V- esclarecer aos cidadãos sobre seus direitos e deveres;

VI- fornecer informações gerais sobre as formas de atendimento e funcionamento das unidades da Empresa;

VII- receber críticas, reclamações e sugestões referentes aos serviços prestados pelo Estado e, em especial pela Emater-DF e encaminhar soluções;

VIII- resguardar o sigilo das informações;

IX- apurar a procedência das reclamações e denúncias apresentadas;

X- responder aos interessados no menor prazo possível, com clareza e objetividade;

XI- buscar informações e conhecimentos que resultem no melhor gerenciamento das unidades orgânicas, permitindo à Presidência o redirecionamento das ações da Empresa;

XII- sugerir à Presidência medidas de aperfeiçoamento relacionadas aos serviços públicos por ela prestados no âmbito de sua competência.

## Força de Trabalho

Folha nº  
Processo nº 072-000.321/2017  
Rubrica: \_\_\_\_\_ Mat.: 551-7

CARGO	NOME	CV RESUMIDO
		<b>síntese de formação profissional e experiência</b>
<b>OUVIDOR TITULAR</b>	Orlando Paula Moreira Filho	<ul style="list-style-type: none"><li>Formado em Administração de Empresas pela União Educacional de Brasília, com habilitação em Comércio Exterior, pertence ao Quadro de Empregos Permanentes da EMATER-DF desde 04 de março de 1980. Ao longo da vida profissional assumiu diversos cargos na empresa, sendo os mais recentes como chefe de gabinete e assessor especial da presidência. Na iniciativa privada foi diretor administrativo da Fundação Rural do Distrito Federal. Nomeado como Ouvidor da empresa em 03/08/2015, assinou Termo de Responsabilidade do Exercício de Função do Cargo de Ouvidor na Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.</li><li>Possui Certificação em Ouvidoria pela Escola de Governo do Distrito Federal</li></ul>
<b>OUVIDOR SUBSTITUTO</b>	Maria de Fátima Pereira	<ul style="list-style-type: none"><li>Pós Graduada no Curso de Especialização Lato Sensu em Assessoria de Comunicação Pública, pelo Instituto de Educação Superior de Brasília – IESB. Fevereiro - 2007;</li><li>Formada em Comunicação Social, com habilitação em Relações Públicas pelo UniCEUB – 1983.</li><li>Possui Certificação em Ouvidoria pela Escola de Governo do Distrito Federal</li></ul>

Folha nº  
Processo nº 072-000.321/2017  
Rubrica: \_\_\_\_\_ Mat.: 551-7

## Diagnóstico

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, seja por meio do **Sistema de Ouvidoria**, seja pelo **Sistema de Atendimento da Lei de Acesso à Informação**.

Será perseguida à contratação de um estagiário para compor os recursos humanos da Ouvidoria. Isso proporcionará além da capacitação do estudante, bons resultados no atendimento, inclusive auxiliando nos momentos em que os Ouvidores titular e suplente não estiverem presente por força das ações desenvolvidas externamente.

Outro grande desafio a ser perseguido é o retorno de uma impressora colorida, pois devido a falta de recursos orçamentários e financeiro a mesma foi desativada causando sérios transtornos para a impressão artesanal de cartazes, folders, carta de serviços e outros artigos afetos aos trabalhos da Ouvidoria.

A execução do Plano de Comunicação, também, deve ser inserida nas ações de planejamento, para que se consiga a dotação orçamentária suficiente para a confecção da arte e impressão dos materiais gráficos.

O aperfeiçoamento constante das **10 (dez) Cartas de Serviços da Empresa**, perseguido no exercício de 2017, será contemplado em 2018.

A implantação dos **Dados Abertos** em atenção ao Decreto nº 38.354, de 24 de julho de 2017, continuará a ser perseguido no exercício de 2018, observados os padrões mínimos de qualidade, de forma a facilitar o entendimento e a reutilização das informações.

## Estratégia de Ação

Para atingir os objetivos destacados no diagnóstico serão tomadas as seguintes providências como estratégia de ações:

ITEM	DIAGNÓSTICO	AÇÃO
01	Atendimento ao cidadão, conforme preconiza a legislação vigente quanto ao prazo estabelecido para atendimento da demanda.	Envio ao setor competente para atendimento da demanda
02	Contratação de um estagiário para compor os recursos humanos da Ouvidoria.	Solicitação à Diretoria
03	Instalação de uma impressora colorida	Solicitação à Diretoria
04	Execução do Plano de Comunicação	Acompanhamento junto ao Comitê de Publicações.

Folha nº  
Processo nº 072-000.321/2017  
Rubrica: \_\_\_\_\_ Mat.: 551-7

## Ações planejadas ao longo do ano:

Ação (nome)	Descrição	Meta	Indicador	Objetivo Estratégico da Ouvidoria Geral	Prazo execução
<b>Visitas Técnicas</b>	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
<b>Ações de comunicação e divulgação da Ouvidoria</b>	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
<b>Atualização da página da Ouvidoria Especializada</b>	Parceria com ASCOM / GETIN	Atualizar site	Nº de atualizações x 100 / prazo(2)	Dar visibilidade	Semestral
<b>Produção de material de divulgação</b>	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
<b>Carta de Serviços da Emater-DF</b>	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
<b>Divulgação de materiais técnicos</b>	Parceria com a ASCOM	Divulgação		Solicitar à ASCOM espaço no mural da empresa, para divulgação de publicações de interesse da Ouvidoria	Anual
<b>Dados Abertos</b>	Parceria com a ASCOM e GETIN	Atualizar site	Nº de atualizações x 100 / prazo(2)	Divulgar dados da Empresa	Semestral
<b>Plantões da Ouvidoria</b>	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

### 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>	<i>Um</i>
Relatórios	<i>Exigência estendida aos órgãos integrantes do SIGO (inciso VII, art.29º da IN Nº 01, de 05/05/2017).</i>	<i>Trimestral</i>
Plano de Comunicação	<i>Exigido a todos os órgãos integrantes do SIGO do Distrito Federal (art. 15, do Decreto nº 36.462/2015).</i>	<i>Um</i>

## Necessidades de Capacitação

1. Participar de capacitação no Curso Oficial de Ouvidoria ministrado pela Associação Brasileira de Ouvidores e outros cursos de Ouvidoria através de palestras e treinamentos em conjunto com outros órgãos do serviço público federal;
2. Participar dos cursos e treinamentos oferecidos pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal;
3. Participar dos cursos oferecidos pela CGU.
4. Participar de cursos e palestras promovidas pelo CIEE relacionadas com os trabalhos de ouvidoria.

## Cronograma de eventos

Participação na grande feira de negócios agropecuários do Cerrado, AgroBrasília 2018, voltada aos empreendedores rurais de diversos portes, que apresenta inovações tecnológicas para os diferentes segmentos do agronegócio brasileiro, no espaço de Valorização da Agricultura Familiar – EVAF 2018, previsto para ocorrer no mês de maio.

Participar, quando convidado, dos grandes eventos promovidos pela empresa ao longo do ano, tais como Festa do Pimentão, FestFlor e outros.

**Brasília-DF, 02 de outubro de 2017.**

**Maria de Fátima Pereira**  
Ouvidora Substituta

**Orlando Paula Moreira Filho**  
Ouvidor Titular