



Folha nº
Processo nº 072-000.314/2017
Rubrica _____ Mat:

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES 2017

OUVIDORIA ESPECIALIZADA NA EMATER-DF

Instrução Normativa nº 01/2017 – CGDF
Lei 4.990, de 12/12/2012 (inciso III, art.32)



Folha nº
Processo nº 072-000.314/2017
Rubrica _____ Mat:

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

Rodrigo Marques Batista

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 072-000.314/2017	
Rubrica	Mat:

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.

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 072.000.385/2016, sendo o mesmo apresentado ao Presidente da Empresa com o referido plano que após aprovação foi encaminhado à Controladoria-Geral do Distrito Federal, para conhecimento e posterior acolhimento, se assim o ajuizasse.

Os referidos autos ainda não foram encaminhados formalmente à EMATER-DF, contudo fomos informados que o citado Plano foi devidamente acolhido.

Com a devida aprovação, os trabalhos foram iniciados dentro da normalidade programada, cujo percentual de serviços planejados se encontram na seguinte fase, conforme segue:

Folha nº
Processo nº 072-000.314/2017
Rubrica _____ Mat:

2.1. Demonstração de execução dos eixos prioritários de ação ao longo do ano de 2017

AÇÃO (NOME)	DESCRIÇÃO	META	INDICADOR	OBJETIVO ESTRATÉGICO DA OUVIDORIA GERAL	PRAZO EXECUÇÃO	SITUAÇÃO
Visitas Técnicas	Visitar às Gerências Locais	Visitar uma Gerência Local por ano para sensibilizar/divulgar a LAI	Quantidade de Gerências Locais x 100/nº de Gerências	Nivelar conhecimento dos empregados acerca dos serviços de ouvidoria referentes à Lei de Acesso à Informação.	Anual	Não executado tendo em vista orientações da PRESI
Ações de comunicação e divulgação da Ouvidoria	junto ao público interno por meio de Memorando e outras formas de divulgação, tais como visitas técnicas e reuniões; Projeto de integração Natal legal	Sensibilizar/divulgar o serviço de Ouvidoria para o público interno Apresentar o trabalho da ouvidoria por meio de exposição para os Empregados da Empresa; Divulgar a Lei de Acesso à Informação; Divulgar as Cartas de Serviços da EMATER-DF; Divulgar o Projeto de Dados Abertos; Ornamentar o jardim interno da EMATER-DF com tema natalino	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	Executado
Atualização da página da Ouvidoria Especializada	Solicitar à Assessoria de Comunicação – ASCOM e Gerência de Tecnologia da Informação - GETIN	Atualizar site	Nº de atualizações x 100 / prazo(2	Dar visibilidade	Semestral	Executada duas atualizações
Produção de material de divulgação	Produzir em conjunto com a ASCOM/GEMEC	Produção de 2 materiais por ano em gráfica ou impressão em copiadora de acordo com os recursos financeiros. Criação e arte Projeto de integração Natal legal	Quantidade de Produção x 100 / 2 semestres	divulgar a importância do serviço de Ouvidoria divulgar a importância do Projeto de Integração	Semestral Anual	Realizado Realizado
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 atualizações x 100 / 2	Atualização permanente da Carta	Semestral	Executado



Folha nº
Processo nº 072-000.314/2017
Rubrica _____ Mat:

QUADRO DE METAS POR FORÇA DE LEGISLAÇÃO		
ITEM	DESCRIÇÃO	NOTA
<i>Plano de Ação Anual</i>	<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> <i>(Atendido)</i>
<i>Relatórios</i>	<i>Exigência estendida aos órgãos integrantes do SIGO (inciso 9º, art. 9º da Lei nº 4.896/2012).</i>	<i>Mensais</i> <i>(Atendido)</i>
<i>Plano de Comunicação</i>	<i>Exigido a todos os órgãos integrantes do SIGO do Distrito Federal (art. 15, do Decreto nº 36.462/2015).</i>	<i>Um</i> <i>(Atendido)</i>

3. Atividades Extras

ITEM	ESPECIFICAÇÃO
01	Reunião com o comitê da Carta de Serviços da EMATER-DF no mês de Março
02	Participação em Palestra promovida pelo CIEE no mês de Abril
03	Participação no Evento Comemorativo do Aniversário da EMATER-DF
04	Participação no Evento Espaço de Valorização da Agricultura Familiar no mês de Maio
05	Reunião com o comitê da Carta de Serviços da EMATER-DF no mês de Maio
06	Participação em Palestra promovida pelo CIEE – Conflito entre gerações no mês de julho
07	Participação no Evento Brasília Cidadã no mês de Julho
08	Participação em Palestra promovida pelo CIEE sobre Práticas de gestão da mudança. Impacto nas atitudes e nos resultados percebidos para o cliente, no mês de agosto
09	Participação em Palestra promovida pelo CIEE sobre Dez mandamentos do estilo-Escrever melhor, no mês de outubro

Folha nº
Processo nº 072-000.314/2017
Rubrica _____ Mat:

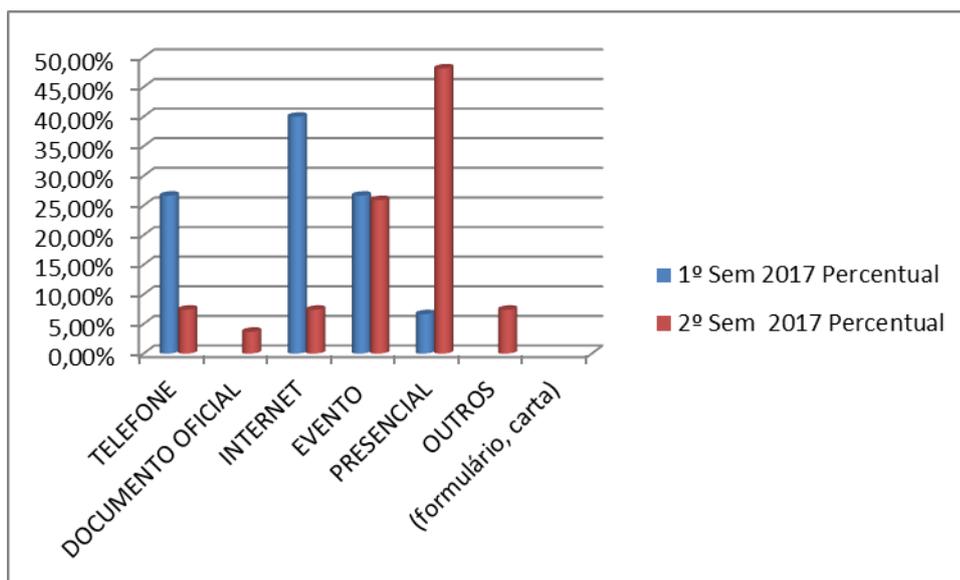
4. Sobre os Atendimentos no Primeiro e Segundo Semestre de 2017

Os dados das demandas relativos ao exercício de 2017 são os seguintes:

DEMONSTRATIVO POR TIPO DE ENTRADA SISTEMA OUVIDORIA

ANO ABERTURA	2017	2017	2017	2017	2017	2017	1º Sem 2017	1º Sem 2017
MÊS ABERTURA	1	2	3	4	5	6	Total	Total
TIPO ENTRADA	Manifest	Percentual						
TELEFONE	1	1	2				4	26,67%
DOCUMENTO OFICIAL								
INTERNET	1	1	1	1	1	1	6	40,00%
EVENTO					4		4	26,67%
PRESENCIAL						1	1	6,66%
OUTROS (formulário, carta)								
Total	2	2	3	1	5	2	15	100,00%

ANO ABERTURA	2017	2017	2017	2017	2017	2017	2º Sem 2017	2º Sem 2017
MÊS ABERTURA	7	8	9	10	11	12	Total	Total
TIPO ENTRADA	Manifest	Percentual						
TELEFONE				2			2	7,41%
DOCUMENTO OFICIAL		1					1	3,70%
INTERNET	1				1		2	7,41%
EVENTO						7	7	25,92%
PRESENCIAL		6	2	2	3		13	48,15%
OUTROS (formulário, carta)				2			2	7,41%
Total	1	5	2	5	4	7	27	100,00%



Desta maneira, de acordo com os dados apresentados fica demonstrado que os tipos de entrada que mais se destacaram durante o exercício de 2017 foram o presencial e a internet.

Folha nº
Processo nº 072-000.314/2017
Rubrica _____ Mat:

DEMONSTRATIVO POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO SISTEMA OUVIDORIA-OUV



ITEM	PROTOCOLO	ABERTURA	ASSUNTO	DESTINO	SITUAÇÃO
01	Su-010857	27/01/2017	Assistência técnica agrícola	COPER	Respondida
02	Su-012263	31/01/2017	Recursos Hídricos	COPER	Respondida
03	In-013347	02/02/2017	Acesso a documentos em órgão público	COPER	Respondida
04	Su-024834	24/02/2017	Expandir serviço de assistência técnica	COPER	Respondida
05	EL-025744	01/03/2017	Aos empregados do escritório do Paranoá	COPER	Respondida
06	So-026412	02/03/2017	Declaração de produção agrícola V. Bonita	COPER	Respondida
07	De-035611	/2017	De servidor desvinculado	DIREX	Respondida
08	Re-050926	21/04/2017	Falta de comprometimento de motoristas	COAFI	Respondida
09	Re-056631	04/05/2017	Falta de qualificação profissional	DIREX	Respondida
10	El-064958	23/05/2017	Serviço prestado por órgão - à empresa	COPER	Respondida
11	El-064983	23/05/2017	Aos empregados do escritório de Taquara	COPER	Respondida
12	El-064991	23/05/2017	À empresa pelos bons serviços	COPER	Respondida
13	Re-065009	23/05/2017	Falta de visita às propriedades	COPER	Respondida
14	El-070199	01/06/2017	Aos empregados no desempenho das atividades	COPER	Respondida
15	De-070638	02/06/2017	Pede inclusão de chácara	COPER	Respondida
16	De-087642	18/07/2017	Servidor Público	PRESI	Respondida
17	EL-095778	08/08/2017	Assistência técnica agrícola	DIREX	Respondida
18	Re-095331	08/08/2017	Emp. org. evento	DIREX	Respondida
19	Re-095332	08/08/2017	Emp. org. evento	Duplicada	Respondida
20	So-100566	17/08/2017	Site Governamental	Duplicada	Respondida
21	So-100567	17/08/2017	Site Governamental	GAB/DIREX	Respondida
22	El-102465	22/08/2017	Implementação de tecnologias p/atividades agrícolas e pecuárias	DIREX	Respondida
23	El-106731	30/08/2017	Assistência técnica agrícola	COPER	Respondida
24	El-112238	12/09/2017	Assistência técnica agrícola	COPER	Respondida
25	El-121300	29/09/2017	Assistência técnica agrícola	DIREX	Respondida
26	So-122494	04/10/2017	Serviço prestado	ASJUR	Respondida
27	El-127072	16/10/2017	Assistência técnica agrícola	DIREX	Respondida
28	El-127260	16/10/2017	Assistência técnica agrícola	COPER	Respondida
29	El-128766	18/10/2017	Assistência técnica agrícola	DIREX	Respondida
30	So-129657	19/10/2017	Direitos Humanos	COPER	Respondida
31	So-131269	24/10/2017	Direitos Humanos	GEDIN	Respondida
32	El-138759	09/11/2017	Fiscalização em Manutenção e conservação do imóvel	COGEM/ COAFI	Respondida
33	El-142337	20/11/2017	Assistência técnica agrícola	COPER	Respondida
34	El-143540	21/11/2017	Serviço prestado por órgão	COPER	Respondida
35	El-145735	27/11/2017	Assistência técnica agrícola	DIREX	Respondida
36	El-153265	15/12/2017	Assistência técnica agrícola	Ouvidoria	Respondida
37	El-153292	15/12/2017	Assistência técnica agrícola	Ouvidoria	Respondida
38	El-153298	15/12/2017	Assistência técnica agrícola	Ouvidoria	Respondida
39	El-153924	18/12/2017	Assistência técnica agrícola	Ouvidoria	Respondida
40	El-154669	20/12/2017	Assistência técnica agrícola	Ouvidoria	Respondida
31	El-154684	20/12/2017	Assistência técnica agrícola	Ouvidoria	Respondida
42	El-155071	20/12/2017	Atendimento da Rede de Ouvidorias	Ouvidoria	Respondida

Folha nº
Processo nº 072-000.314/2017
Rubrica _____ Mat:

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 27 (vinte e sete) solicitações todas respondidas), representando o percentual de 100% devidamente atendidas.

DEMONSTRATIVO DE SOLICITAÇÕES PELO SISTEMA DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

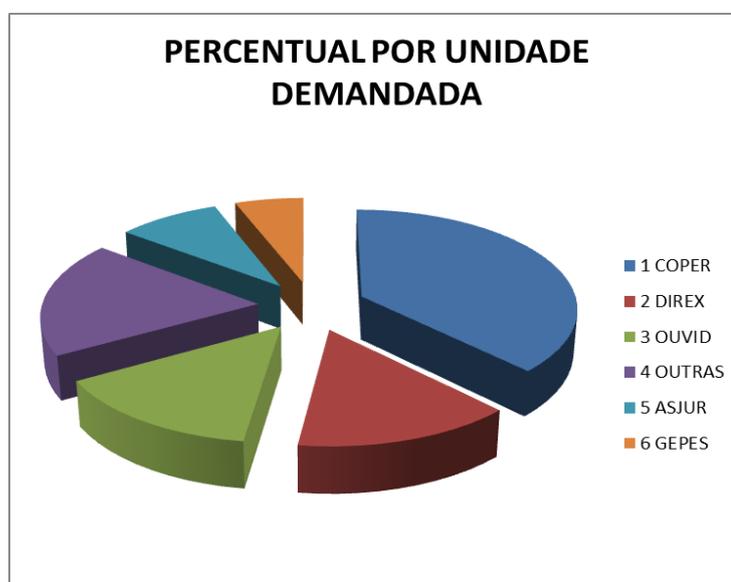
ITEM	PROTOCOLO	SETOR	ENTRADA	PRAZO	SITUAÇÃO	SOLICITANTE
01	00072000001201767	ASJUR	18/01/2017	07/02/2017	Respondido	Bárbara Ferreira de Campos
02	00072000002201710	GCONV	03/02/2017	27/02/2017	Respondido	Alexandre Gomes Carlos
03	00072000003201756	GETIN	01/03/2017	21/03/2017	Respondido	Alexandre Gomes Carlos
04	00072000004201709	DIREX	06/03/2017	27/03/2017	Respondido	Talysson Amarillo de Andrade Zebal
05	00072000005201745	GCONV	29/03/2017	18/04/2017	Respondido	Cainã Gualberto Leão
06	00072000006201790	GEDIN	06/04/2017	26/04/2017	Respondido	Jurandi Pinto de Sousa
07	00072000007201734	ASJUR	20/04/2017	15/05/2017	Respondido	Altamir Santos
08	00072000008201789	COAFI	28/04/2017	22/05/2017	Respondido	Wellington Hanna El Jaliss Dourado
09	00072000009201723	ASJUR	10/05/2017	31/05/2017	Respondido	Wellington Hanna El Jaliss Dourado
10	00072000010201758	ASJUR	14/05/2017	05/06/2017	Respondido	Altamir Santos
11	00072000011201701	ASJUR	15/05/2017	26/05/2017	Respondido	Altamir Santos
12	00072000012201747	OUV	03/06/2017	05/06/2017	Respondido	Julio Tetsuo Sato
13	00072000013201791	GEPRO	27/06/2017	17/07/2017	Respondido	Antonio Pereira Lima
14	00072000018201714	COPER	06/07/2017	31/07/2017	Respondido	Vicente Eduardo Soares de Almeida
15	00072000014201736	OUV	27/06/2017	17/07/2017	Respondido	Daniel Gomes de Oliveira
16	00072000015201781	COPER	28/06/2017	18/07/2017	Respondido	Indio Artiaga do Brasil Rabelo
17	00072000016201725	GEPEs	28/06/2017	18/07/2017	Respondido	Renata Barnabé Santiago
18	00072000017201770	COPER	06/07/2017	26/07/2017	Respondido	Wellington Hanna El Jaliss Dourado
19	00072000019201769	OUV	12/07/2017	01/08/2017	Respondido	Branca Borja
20	00072000020201793	COPER	19/07/2017	08/08/2017	Respondido	Penitenciária ASP Anísio Aparecido de Oliveira-Andradina ,SP
21	00072000021201738	GEPEs	21/08/2017	11/09/2017	Respondido	João Batista Ferreira Pontes
22	00072000022201782	GEPEs	21/08/2017	11/09/2017	Respondido	Suelene Pereira da Silva
23	00072000023201727	GEPEs	21/08/2017	11/09/2017	Respondido	Jesus Alves de Araújo
24	00072000024201771	COPER	06/09/2017	27/09/2017	Respondido	Penitenciária ASP Anísio Aparecido de Oliveira de Andradina
25	00072000025201716	COPER	22/09/2017	16/10/2017	Respondido	Luiz Henrique de Almeida
26	00072000026201761	COPER	16/10/2017	06/11/2017	Respondido	Penitenciária ASP Anísio Aparecido de Oliveira de Andradina
27	00072000027201713	COPER	6/11/2017	27/11/2017	Respondido	Ana Paula Silva Camelo

Folha nº
Processo nº 072-000.314/2017
Rubrica _____ Mat:



As cinco Unidades da Empresa mais demandadas foram a Coordenadoria de Operações, Diretoria Executiva, Assessoria de Ouvidoria, Assessoria Jurídica e Gerência de Pessoal, conforme demonstrativo abaixo:

ITEM	UNIDADE	QUANTIDADE	PERCENTUAL
01	COPER	26	37,68%
02	DIREX	10	14,49%
03	OUID	10	14,49%
04	OUTRAS	13	18,86%
05	ASJUR	6	8,69%
06	GEPES	4	5,79%
TOTOL GERAL		69	100%



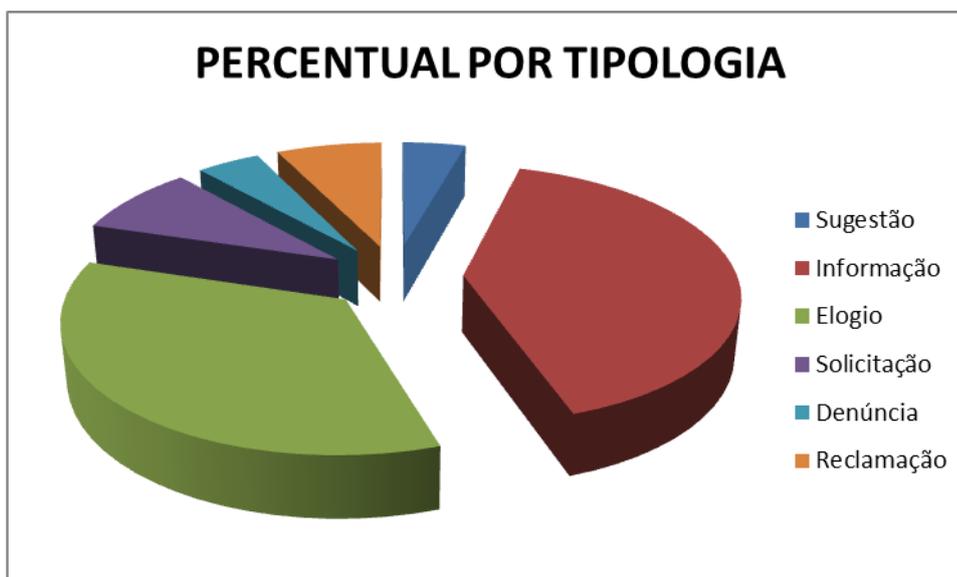
Folha nº
Processo nº 072-000.314/2017
Rubrica _____ Mat:

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

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. Abaixo estão relacionados os tópicos recebidos pela EMATER-DF e suas quantidades no ano de 2017 nos dois Sistemas existentes (OUV-DF/ e-SIC):

ITEM	TIPOLOGIA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
01	Sugestão	03	4,34%
02	Informação	28	40,57%
03	Elogio	24	34,78%
04	Solicitação	06	8,69%
05	Denúncia	03	4,36%
06	Reclamação	05	7,26%
TOTAL		69	100%





Ressalte-se que no segundo semestre de 2017, de maneira bastante expressiva, o maior índice foram **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.

Durante o ano de 2017 não foram realizadas visitas técnicas na empresa, que tem por finalidade cumprir as orientações recebidas da Ouvidoria Geral do Distrito Federal, para divulgar a carta de serviços da Emater e os mecanismos de Ouvidoria e Acesso à Informação nos moldes do estabelecido na legislação vigente. 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 e também ocorreram por meio de Evento.

O Evento denominado Natal Legal, lançado pela Ouvidoria Especializada na EMATER-DF, seguiu as Orientações recebidas da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, em especial do GT do Programa de Valorização e Sensibilização Ouvindo os Ouvidores, durante a Oficina de Aprendizagem Ouvidoria Amiga, ocorrida no dia 11/09/2017, no Anexo do Palácio do Buriti.

Desta maneira, foi elaborado o devido Projeto para divulgar os trabalhos de Ouvidoria e sensibilizar os Empregados da Empresa para manutenção da excelência no atendimento ao Cidadão, público alvo da Empresa, que ocorreu na Sede da EMATER-DF, cuja abertura oficial foi no dia 15 de dezembro de 2017, às 10 horas.

A iniciativa visou à implantação de diversas medidas para facilitar a vida do cidadão e aproximá-lo cada vez mais da EMATER-DF.

Folha nº Processo nº 072-000.314/2017 Rubrica _____ Mat:
--

O Projeto representou um marco na administração da EMATER-DF, abrindo espaço para os Produtores Rurais se informarem, sugerirem, cobrar serviços, criticar ou elogiar as ações da Empresa.

O Projeto foi desenvolvido nos meses de novembro de 2017 a janeiro de 2017 e em especial fica registrado os agradecimentos a Ouvidora da Secretaria de Educação do DF, Senhora Evelyne Maria Moura da Cunha, que além de orientar o desenvolvimento dos trabalhos participou da solenidade de abertura.

Ressalte-se que o referido Evento foi elogiado por diversos empregados, inclusive pela Coordenadora de Planejamento da Ouvidoria-Geral do DF, que assim se manifestou por e-mail:

Prezado Orlando,

Parabenizamos você e sua equipe pela bela iniciativa! E à Evelyne, também, que é a sua ouvidora amiga!

Vocês inovaram no formato da ação de sensibilização do projeto Ouvindo os Ouvidores, o que é motivo de muito orgulho para todos nós!

Continuem assim, reforçando o papel da ouvidoria e buscando realizar ações inovadoras.

Não achei a matéria no site de vocês. Favor enviar o link para publicarmos no Portal das Ouvidorias.

Grande abraço!

Cecília Souza da Fonseca
Coordenadora de Planejamento
Ouvidoria-Geral do DF
cecilia.fonseca@cg.df.gov.br
www.ouvidoria.df.gov.br
Telefone: (61) 2108-3375



Folha nº
Processo nº 072-000.314/2017
Rubrica _____ Mat:

4.1 Participação nas Ações da Ouvidoria Geral do Distrito Federal

ITEM	EVENTO	DATAS
01	Reunião de Ouvidores do Governo do Distrito Federal	07/02/2017
02	Oficina de Aprendizado - Cronograma Anual de Trabalho	15/02 e 17/02/2017
03	Pesquisa de Satisfação	02/03/2017
04	Participação no encontro: Projeto Ouvindo os Ouvidores no Jardim Botânico	07/03/2017
05	Participação em evento por ocasião do Dia do Ouvidor	23/03/2017
06	Oficina da Carta de Serviços	18/04 e 04/05/2017
07	Reunião na EGOV: Carta de Serviços	09/05/2017
08	Participação no encontro: Projeto Ouvindo os Ouvidores	09/06/2017
09	Curso: Oficina de Aprendizado em ouvidoria - Relatórios	27 e 28/06/2017
10	Lançamento Manual de Atendimento ao Cidadão	03/07/2017
11	Capacitação Aprendizagem em Ouvidoria – Gestão de Atendimento	04/07/2017
12	Visita na ouvidoria da Emater do Diretor de Acompanhamento de Ouvidorias das Áreas de Governo e de Infraestrutura da Ouvidoria Geral	04/08/2017
13	Reunião na EGOV sobre a LAI	24/08/2017
14	Oficina de Aprendizagem em ouvidoria – linguagem cidadã	31/08/2017
15	Oficina de Aprendizagem em ouvidoria – Ouvidoria Amiga – Anexo Buriti	11/09/2017
16	Curso: oficina de aprendizagem em ouvidoria – carta de serviços digital	27/09/2017
17	Participar do evento: Assinatura do Protocolo de Intenções para a criação da Rede de Ouvidorias Públicas do DF-Rede Ouvir DF	18/10/2017
18	Participar do evento: Assinatura do Protocolo de Intenções para a criação da Rede de Ouvidorias Públicas do DF-Rede Ouvir DF	20/10/2017
19	Curso: Oficinas de aprendizagem em ouvidoria: Sistema Eletrônico de Informações (SEI) em processos de trabalho da Ouvidorias	23/10/2017
20	Reunião sobre Carta de Serviços Digital	08/11/2017
21	Reunião na EGOV sobre SEI	13/11/2017
22	Participação no Lançamento dos Dados Abertos , Palácio Buriti	05/12/2017
23	Balanço SIGO 2017 na EGOV	06/12/2017

4. Carta de Serviços

Em atenção a Instrução nº 546/2016, foram realizadas reuniões com o comitê de acompanhamento da Carta de Serviços da EMATER-DF tanto na empresa quanto na Ouvidoria Geral do Distrito Federal, visando o aprimoramento da referida Carta.

A Comissão decidiu desmembrar as Cartas por grupos de assuntos, conforme sugestão da Ouvidoria Geral, para facilitar a pesquisa do Cidadão.

Desta maneira, por meio do Processo nº 072.000.207/2017, foi apresentada à Coordenadoria de Operações as alterações verificadas que após aprovação do desmembramento e análise de cada Gerência envolvida os autos foram encaminhados à Direção da Empresa que aprovou a iniciativa e determinou a sua publicação no site da EMATER-DF e no Portal Brasília do Governo do Distrito Federal.

Folha nº
Processo nº 072-000.314/2017
Rubrica: _____ Mat.: _____

Desta maneira as Cartas de Serviços estão separadas em 10 grupos com 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.

Modelo da Capa da Carta de Serviços Simplificada



5.1. Carta de Serviços Digital

Carta de Serviços ao Cidadão é um instrumento de controle social que facilita a sua participação nas ações e programas do Governo do Distrito Federal. Nela você encontrará informações claras e acessíveis sobre os serviços prestados por cada órgão e entidade Distrital. Bem informado, o Cidadão e a Cidadã poderá avaliar os compromissos assumidos pelo Governo em relação aos serviços que presta. Após sua leitura o interessado poderá solicitar, questionar e colaborar. As informações ali contidas irão facilitar dia a dia dos que procuram os serviços da empresa.

Para os interessados em conhecer as demais Cartas de Serviços basta acessar o Portal do Governo de Brasília - <http://www.df.gov.br/category/servicos/>.

Folha nº
Processo nº 072-000.314/2017
Rubrica: _____ Mat.: _____

No próprio site o visitante pode colaborar com a pesquisa e colaborar com o aprimoramento das Cartas de Serviços ao Cidadão, para tanto basta acessar o link <https://goo.gl/7UdMD2>.

- Para registrar reclamação, sugestão, elogio ou informação sobre qualquer Carta de Serviços basta acessar o sistema de Ouvidoria Ouv-DF - www.ouv.df.gov.br.

Durante o mês de setembro/2017 a Ouvidoria Geral ministrou oficinas para elaboração das versões digitais das Cartas de Serviços ao Cidadão às equipes de ouvidorias e comissões do GDF. A Emater-DF a partir do mês de novembro, transformou todas suas cartas de serviços em formato digital, sendo que as 10 cartas existentes deram origem a 24 Cartas Digitais conforme seguem abaixo disponibilizadas para os interessados em conhecê-las, para a sua visualização, basta seguir o link.

Nesse particular, a Assessoria de Ouvidoria agradece a colaboração do Técnico Fabrício Portes Braga, lotado na Gerência de Tecnologia da Informação, que mesmo sem fazer parte da Comissão de implantação e monitoramento atuou na criação do hot site que possibilitou a disponibilização dos arquivos no formato html.



SERVIÇOS REMUNERADOS

[Serviços Pagos](#)



ADEQUAÇÃO AMBIENTAL E REGULARIZAÇÃO FUNDIÁRIA

[Assessoria Ambiental e Regularização Fundiária](#)

[Projetos de Conservação da Água e do Solo](#)

[Resíduos na Agricultura](#)

[Reflorestar](#)

Folha nº
Processo nº 072-000.314/2017
Rubrica _____ Mat:



CIDADANIA E BENEFÍCIOS SOCIAIS

[Projetos Sociais](#)

[Assessoramento Direto às Políticas Públicas](#)

[Declaração da Produção](#)

[Assessoramento Regularização Previdenciária.](#)



CRÉDITO RURAL

[Linhas de Crédito](#)



COMPRAS INSTITUCIONAIS

[Aquisição da Produção da Agricultura](#)

[Aquisição de Alimentos – Programa PAA-DF](#)

[Programa Nacional de Alimentos - PNAE](#)



GESTÃO, COMERCIALIZAÇÃO E MERCADO

[Comercialização de Alevinos](#)

[Custos da Produção](#)

[Assessoria Agroindústria](#)

[Assessoria e Adequação das Propriedades Rurais](#)

Folha nº
Processo nº 072-000.314/2017
Rubrica _____ Mat:



CURSOS E TREINAMENTOS

[Cursos e Treinamentos](#)



SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS DE PROTOCOLO, OUVIDORIA E ACESSO À INFORMAÇÃO

[Protocolo](#)

[Ouvidoria](#)

[Acesso à Informação](#)

[Canais de Atendimento](#)



INCENTIVO À LEITURA, PESQUISA E INFORMAÇÕES

[Biblioteca](#)



SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO E IMPRENSA

[Atendimento à Imprensa](#)

Folha nº
Processo nº 072-000.314/2017
Rubrica _____ Mat:

6 Galeria de Fotos

Ouvidoria no Evento Espaço de Valorização da Agricultura Familiar (AgroBrasília 2017)



Folha nº
Processo nº 072-000.314/2017
Rubrica _____ Mat:

Reunião Ouvidoria Geral do Distrito Federal

Reunião na GEAMB (Carta de Serviços)

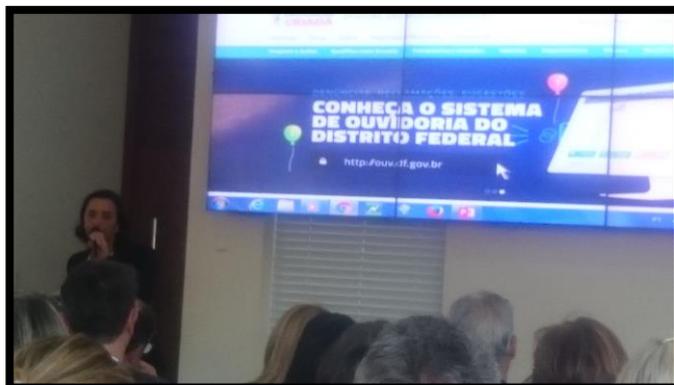


Folha nº
Processo nº 072-000.314/2017
Rubrica _____ Mat:



**Evento em Comemoração
39 Anos da EMATER-DF**





Folha nº
Processo nº 072-000.314/2017
Rubrica _____ Mat:

Lançamento do Programa Brasília Cidadã





Folha nº
Processo nº 0072-000.314/2017
Rubrica _____ Mat:

Lançamento do Programa Brasília Cidadã



Equipe de Ouvidores do Governo do Distrito Federal

Com o Excelentíssimo Senhor Governador do DF.

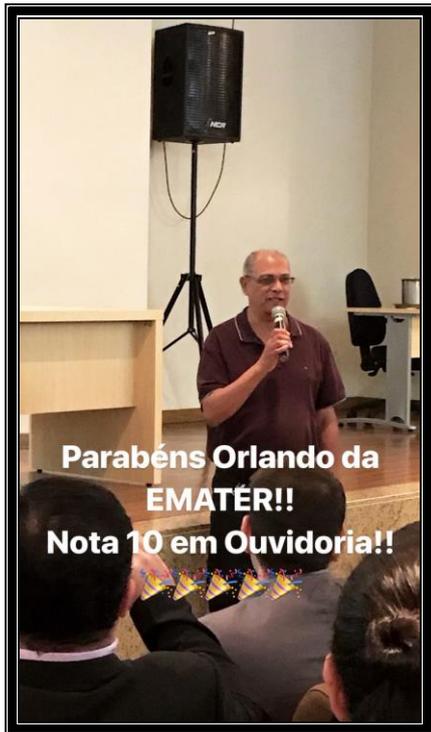
Folha nº
Processo nº 072-000.314/2017
Rubrica _____ Mat:



Projeto de Integração - Natal Legal



Folha nº
Processo nº 072-000.314/2017
Rubrica _____ Mat:



**EMATER-DF 1º LUGAR RANKING
RESOLUTIVIDADE**



Folha nº
Processo nº 072-000.314/2017
Rubrica _____ Mat:

Resolutividade 2017

Ranking de resolutividade		
Instituição	Resolutividade	Classificação
EMATER	100%	Excelente! Acima de 90%

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 na gestão da presente Diretoria, 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.

Destaque-se que a EMATER-DF, recebeu a classificação de excelência no Ranking de Resolutividade exercício de 2017, conforme divulgado pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.

Este é o Relatório Anual/2017 que ora submetemos à Presidência da EMATER-DF, para conhecimento e posterior aprovação, se assim o ajuizar.

Brasília-DF, 08 de fevereiro de 2018.

Maria de Fátima Pereira
Técnico Especializado – Relações Públicas

Orlando Paula Moreira Filho
Ouvidor - Chefe

Acolho o Relatório apresentado pela Assessoria de Ouvidoria da Empresa. Encaminhe-se à Assessoria de Comunicação para a devida publicação no site da EMATER-DF.

Brasília-DF, de de 2018

ROBERTO GUIMARÃES CARNEIRO
Presidente

Folha nº
Processo nº 072-000.314/2017
Rubrica _____ Mat:



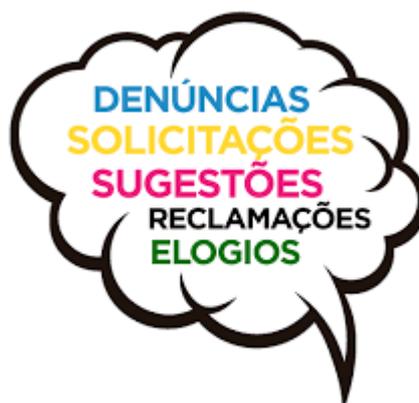
produtor Rural, você é o Cidadão atendido pela EMATER-DF.

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

Folha nº
Processo nº 072-000.314/2017
Rubrica _____ Mat:

Relatório Anual da EMATER-DF.

Exercício de 2017



Controladoria
Geral



GOVERNO DE
BRASÍLIA