



RELATÓRIO DE ATIVIDADES

2015

OUVIDORIA ESPECIALIZADA NA EMATER-DF



Folha nº
Processo nº 072-000.214/2015
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

Argileu Martins Da Silva

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

Extensionista Rural-Economista Doméstica

Marilzete Oliveira Almeida

Elaborado por: Maria de Fátima Pereira

Revisado por: Orlando Paula Moreira Filho

Fotos: Assessoria de Comunicação da EMATER-DF – ASCOM

Folha nº

Processo nº 072-000.214/2015

Rubrica _____ Mat:

1. Apresentação

A Ouvidoria pública é uma instituição que auxilia o cidadão em suas relações com o Estado que possibilita a legitimação democrática do poder público por meio da participação popular na gestão.

Funciona como legítimo canal de comunicação entre administração pública e cidadão, e não se limita à recepção de manifestações, mas, participa diretamente no auxílio da promoção de políticas públicas, garantindo ao cidadão espaço para que possa se manifestar a fim de elogiar, sugerir, reclamar ou denunciar, de forma substancial, para o aprimoramento do serviço prestado pelo Governo do Distrito Federal.

A Ouvidoria pública é espaço de controle social na estrutura da administração pública que permite que o cidadão participe diretamente do controle de qualidade dos serviços prestados pelo órgão, favorecendo uma gestão flexível e voltada para a satisfação das necessidades do cidadão.

A Ouvidoria da 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 da 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.

1.1. Competência da Assessoria de Ouvidoria da Emater-DF:

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;

Folha nº
Processo nº 072-000.214/2015
Rubrica _____ Mat:

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 - encaminhar à Corregedoria Geral do Distrito Federal, imediatamente após o recebimento, todas as denúncias de natureza sigilosa;

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

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

2. Força de Trabalho da Ouvidoria

Conforme Instrução da Presidência da EMATER-DF Nº 310, de 03 de agosto de 2015, editada com base no Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015, atualmente a Ouvidoria da Emater-DF conta com 3 empregados efetivos do quadro permanente da empresa, conforme segue:

Matrícula	Nome	Cargo/Função
0081-7	ORLANDO PAULA MOREIRA FILHO	Chefe
0551-7	MARIA DE FÁTIMA PEREIRA	Técnico Especializado
0541-x	MARILZETE OLIVEIRA DE ALMEIDA	Extensionista Rural NM

Folha nº
Processo nº 072-000.214/2015
Rubrica _____ Mat:

As atividades foram conduzidas pelos seguintes ouvidores:

ITEM	RESPONSÁVEL	MATRÍCULA	INSTRUMENTO
01	José Nilton Campelo Lacerda	545-2	Processo nº 072.000273/2015. Nomeado pela Instrução nº 80/2015
02	Orlando Paula Moreira Filho	081-7	Processo nº072.000.269/2015. Nomeado pela Instrução nº 285/2015

3. Desenvolvimento dos trabalhos

Em atenção ao Decreto nº 32840, de 06/04/2011, 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, por meio do Processo nº 072.000.273/2015, foi apresentado ao presidente da Empresa o referido plano que após aprovação foi encaminhado à Secretaria de Estado da Controladoria-Geral do Distrito Federal, para conhecimento e posterior acolhimento, se assim o ajuizasse.

Com a devida aprovação, os trabalhos foram desenvolvidos dentro da normalidade programada, cujo percentual de serviços planejados e não executados foram de pequena relevância, conforme segue:

Folha nº
Processo nº 072-000.214/2015
Rubrica _____ Mat:

ESTATÍSTICA DE EXECUÇÃO DOS EIXOS PRIORITÁRIOS DE AÇÃO

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	PERCENTUAL	DESVIO
01	Formação de equipe: suporte administrativo para atividades burocráticas e administrativas;	100%	-
02	Desenvolver trabalho de sensibilização e divulgação do serviço de Ouvidoria junto ao público interno por meio de Memorando e outras formas de divulgação;	100%	-
03	Executar em conjunto com a ASCOM/GETIN a atualização do site da Ouvidoria	0%	A Ouvidoria não possui site
04	Produzir em conjunto com a ASCOM, material de divulgação, tipo folder sobre o funcionamento e importância do serviço de Ouvidoria na instituição;	0%	Sem dotação orçamentária para a contratação de Empresa Especializada
05	Participar de reunião de dirigentes para monitoramento das ações visando resultados cada vez mais positivos;	100%	-
06	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;	100%	-
07	Participar juntamente com a comissão, da elaboração da Carta de Serviços da Emater-DF;	100%	-
08	Realizar em conjunto com as Ouvidorias das Vinculadas (Ceasa e SEAGRI), reuniões de interesse coletivos para troca de experiências;	100%	-
09	Promover, juntamente com a Secretaria de Agricultura e a Ceasa a	0%	Impossibilitado devido ações

	<i>1ª Ação - OUVIDORIAS INTEGRADAS DO SISTEMA AGRICULTURA</i>		do Governo para fundir a SEAGRI -DF
10	Gestão da informação: uso das manifestações como fonte para o diagnóstico e recomendações para o aprimoramento dos serviços públicos ofertados à sociedade;	100%	-
11	Gerenciar o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria e apresentar relatórios à Direção da empresa e a Ouvidoria Geral dos atendimentos e manifestações concluídas.	100%	-
Percentual de Execução			72,73%
Percentual de Não Execução			27,27%
Total Geral			100,00%

3.1 Atividades Extras

ITEM	ESPECIFICAÇÃO
01	Participação no Seminário da EMATER-DF
02	Ministrar a Capacitação de Empregados no Auditório da Unidade Brasília
04	Colheita de Assinaturas no Projeto Anticorrupção do Ministério Público
05	Reuniões na Secretaria de Estado de Agricultura, Abast. e Des. Rural do DF
06	Reuniões na CEASA-DF

Folha nº
 Processo nº 072-000.214/2015
 Rubrica _____ Mat:

4. Dados estatísticos das manifestações de ouvidoria em 2015 – Sistema TAG

4.1 Demandadas 2015

DESDOBRAMENTO POR MEIO DE ENTRADA

TOTAL	29	100%
INTERNET	17	58.62%
TELEFONE	7	24.14%
PRESENCIAL	2	6.90%
E-MAIL	2	6.90%
DENÚNCIA/0800	1	3.45%

DESDOBRAMENTO POR PRAZO DE RESPOSTA

TOTAL	29	100%
1 DIA	1	3.45%
2 DIAS	1	3.45%
3 DIAS	1	3.45%
4 DIAS	7	24.14%
5 DIAS	1	3.45%
6 A 10 DIAS	9	31.03%
11 A 15 DIAS	4	13.79%
16 A 20 DIAS	1	3.45%
21 A 30 DIAS	2	6.90%
ACIMA DE 30 DIAS	2	6.90%
PENDENTES	0	0.00%

DESDOBRAMENTO POR TIPO DE MANIFESTANTE

TOTAL	29	100%
PESSOA FÍSICA	23	79.31%
SERVIDOR PÚBLICO	3	10.34%
ANÔNIMO	2	6.90%
PESSOA JURÍDICA	1	3.45%

Folha nº
Processo nº 072-000.214/2015
Rubrica _____ Mat:

Além do sistema TAG, ainda existe o sistema e-SIC pelo qual o demandante solicita à EMATER-DF, informações e documentos em atenção à Lei nº 4990.

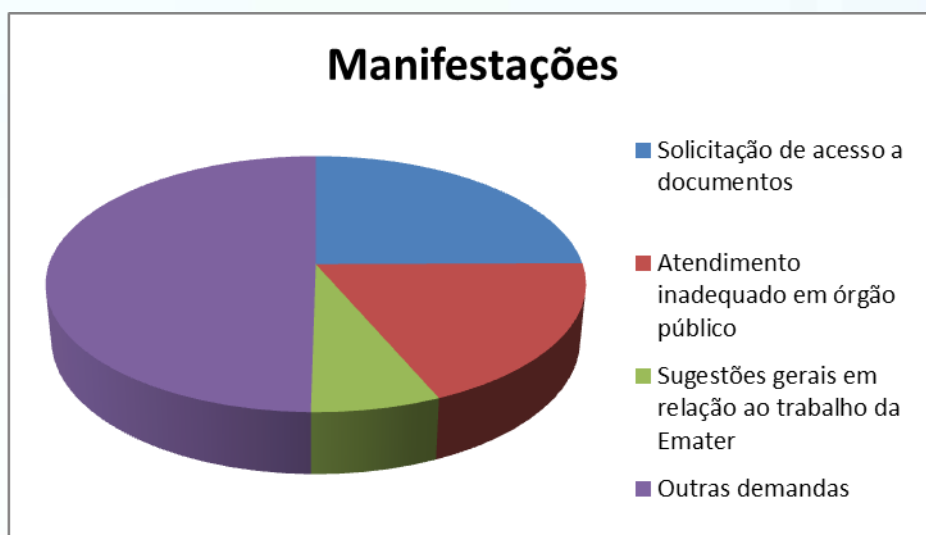
Deram entrada no referido Sistema 29 solicitações e todas foram respondidas, isto representa 100% devidamente atendido, contudo, alguns demandantes não se sentiram satisfeitos e entraram com recursos e tendo em vista que a Empresa não possuía mais informações complementares a serem fornecidas inviabilizou a entrega de novos documentos que satisfizessem os solicitantes.

Ressalte-se que no final do exercício as manifestações que deram entrada na ouvidoria encontram-se todas respondidas para os cidadãos, exceto a que deu entrada no dia 24 de dezembro que se encontra ainda dentro do prazo para elaboração da resposta.

PRINCIPAIS ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

A ouvidoria separa a demanda dos cidadãos nos seguintes tópicos: elogios, reclamações, denúncias ou dúvidas (solicitações). Abaixo é relacionado os tópicos recebidos pela EMATER-DF

4.2 Resultado das Manifestações



Folha nº
Processo nº 072-000.214/2015
Rubrica _____ Mat:

Posteriormente são relatados os quantitativos das demandas dos cidadãos por grupo de assuntos.

OPÇÕES DESDOBRAMENTO POR ASSUNTO

TOTAL	29	100%
☐ SUGESTÕES GERAIS EM RELAÇÃO AO TRABALHO DA EMATER	4	13.79%
☐ ACESSO A SOFTWARE LIVRE DESENVOLVIDO PELO ESTADO	3	10.34%
☐ ATENDIMENTO INADEQUADO EM ÓRGÃO PÚBLICO	3	10.34%
☐ PRESERVAÇÃO DA FAUNA E FLORA	2	6.90%
☐ FALHA EM PROCEDIMENTO DO ÓRGÃO	2	6.90%
☐ DEGRADAÇÃO DE RECURSOS HÍDRICOS	1	3.45%
☐ COBRANÇA INDEVIDA DE SERVIÇO	1	3.45%
☐ RECLAMAÇÃO DE AÇÕES DE GOVERNO	1	3.45%
☐ PRESENÇA DE ANIMAIS EM COMÉRCIO DE ALIMENTOS	1	3.45%
☐ SUGESTÃO DE OBRAS DE SANEAMENTO	1	3.45%
☐ VERBA PARA PESQUISA/ PROJETO/ CONVÊNIO / EVENTO	1	3.45%
☐ RECLAMAÇÃO DE PRAZO DE ENTREGA/ DOCUMENTOS	1	3.45%
☐ SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES DIVERSAS DA PMDF	1	3.45%
☐ INCENTIVO AO TURISMO RURAL	1	3.45%
☐ ACESSO AO ÍNDICE DE PRODUÇÃO AGRÍCOLA	1	3.45%
☐ APOIO AO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL	1	3.45%
☐ DIFICULDADE DE ACESSO AO PROGRAMA E PROJETO	1	3.45%
☐ ABUSO DE AUTORIDADE PRATICADO POR SERVIDOR PÚBLICO	1	3.45%
☐ FALTA DE HIGIENE E DE LIMPEZA EM ÓRGÃO PÚBLICO	1	3.45%
☐ INSTALAÇÕES INADEQUADAS AO FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO	1	3.45%

Folha nº
Processo nº 072-000.214/2015
Rubrica _____ Mat:

4.3 Participação nas Ações da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal

ITEM	EVENTO	MÊS
01	Reunião de Ouvidores do Governo do Distrito Federal - TCDF	Dezembro
02	Reunião Elaboração da Carta de Serviços	Vários
03	Capacitação do Ouvidor	Setembro
04	Reunião de Ouvidores na SEAGRI com Ouvidoria Geral e Ceasa	Julho

4.4 Participação nas Ações de outras Ouvidorias

ITEM	EVENTO	DATAS
01	Lançamento da Carta de Ouvidoria do Hospital da UnB	16/11/2015
02	Reuniões Técnicas com a SEAGRI-DF e CEASA-DF	
03	Capacitação em Práticas de Atendimento ao Cidadão em Ouvidorias para dois integrantes Ministrada pela ESAF- Escola de Administração Superior	21, 22 e 23/10/2015
04	1º Fórum Distrital de Saúde: A Ouvidoria como instrumento de transformação da atenção à saúde	16/11/2015

4.5 Atendimentos não registrados nos sistemas

A Ouvidoria Especializada na EMATER-DF, ainda, atendeu diversas pessoas tanto do público interno quanto externo que não manifestaram a intenção de efetuar registro nos Sistemas disponibilizados, cujas ações foram realizadas a partir do mês de agosto conforme segue para efeito de estatísticas:

ITEM	ASSUNTO	QUANTIDADE	PÚBLICO
01	Relacionamento no Trabalho	06	Interno
02	Limpeza e Higienização da Empresa	03	Interno
03	Limpeza e Higienização da Empresa	01	Externo
04	Informações sobre as atividades da Empresa	09	Externo
05	Consultas sobre as atividades de Ouvidoria	12	Interno
06	Consulta sobre as atividades de Ouvidoria	01	Externo
07	Política de movimentação e Ascensão de Empregados	04	Interno
08	Assuntos Diversos	13	Interno
TOTAL GERAL DE ATENDIMENTOS.....			49

Folha nº
Processo nº 072-000.214/2015
Rubrica _____ Mat:

4.6 Controle Documental

ITEM	DOCUMENTO	QUANTIDADE	OBSERVAÇÃO
01	E-mails Enviados	249	Não foram relacionados os e-mails institucionais da Equipe Técnica.
02	E-mails Recebidos	871	Não foram relacionados os e-mails institucionais da Equipe Técnica.
03	Documentos Emitidos	169	Memorandos, Cartas, Despachos etc
04	Documentos Recebidos	68	Memorandos, Cartas, Ofícios, Despachos etc
TOTAL GERAL		1.357	-

Como pode ser observada a maior demanda se refere às atividades que são desenvolvidas nas unidades locais da empresa, principalmente sobre as Informações das atividades da Empresa.

Outro ponto a ser considerado é no que se refere à higienização e utilização de materiais de limpeza.

Diversas reclamações pelos empregados se referem ao uso de cera no chão de ardósia o que provocou a queda de diversas pessoas.

Outro ponto fundamental é a falta de papel higiênico e toalha de papel para enxugar as mãos.

Muitas reclamações informaram sobre a necessidade da Empresa estabelecer a política interna para a movimentação de empregados e a falta de política para que o empregado consiga estabelecer metas de ascensão para ocupar cargos de chefia.

Folha nº
Processo nº 072-000.214/2015
Rubrica _____ Mat:

4.7 – Galeria de fotos



Local: Espaço de Valorização da Agricultura Familiar do DF e RIDE



Folha nº
Processo nº 072-000.214/2015
Rubrica _____ Mat:



Capacitação: Práticas de Atendimento ao Cidadão em Ouvidoria

Local: Escola de Administração Fazendária

Folha nº
Processo nº 072-000.214/2015
Rubrica _____ Mat:

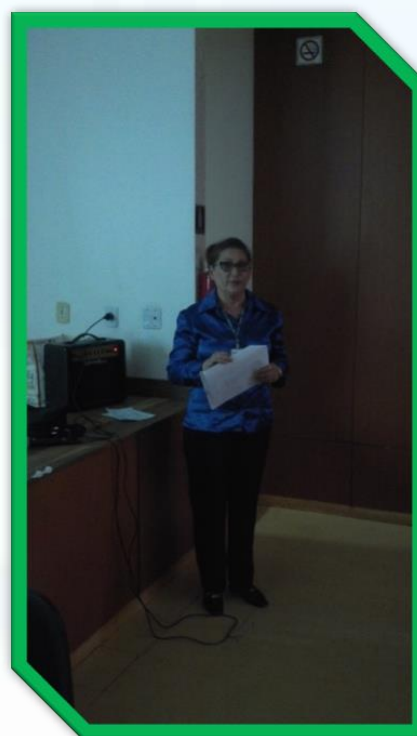


Capacitação ministrada pela Ouvidoria Especializada na EMATER-DF



Local: Centro de Capacitação e Comercialização da SEAGRI-DF

Folha nº
Processo nº 072-000.214/2015
Rubrica _____ Mat:



Folha nº
Processo nº 072-000.214/2015
Rubrica _____ Mat:

TREINAMENTO OUVIDORIAS ESPECIALIZADAS



GOVERNO DE
BRASÍLIA



Ouvidoria-Geral
Controladoria-Geral do DF

Como funcionam as Ouvidorias Especializadas



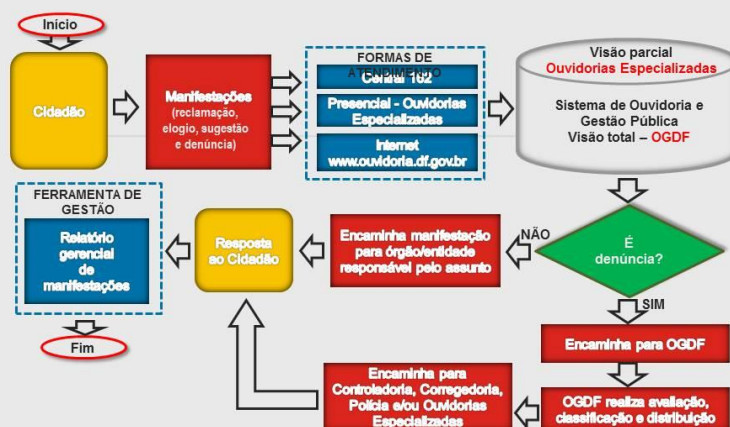
GOVERNO DE
BRASÍLIA

Área de atuação	Onde ficam	Atendimento	Acompanhamento	Recomendações
É uma Ouvidoria que atua em sua área específica de trabalho	Cada secretaria, administração regional e demais instituições do GDF conta com uma Ouvidoria Especializada	Tem autonomia para cadastrar, analisar e tramitar as manifestações do cidadão	Também acompanham o andamento das manifestações registradas em outros canais até a resposta final que será repassada ao cidadão	Indicam melhorias nos serviços públicos prestados por meio da análise das demandas do cidadão

Como são tratadas as manifestações



GOVERNO DE
BRASÍLIA



Folha nº
Processo nº 072-000.214/2015
Rubrica _____ Mat:



Reuniões entre as Ouvidoria-Geral e Especializadas do Sistema Agricultura



Folha nº
Processo nº 072-000.214/2015
Rubrica _____ Mat:

Este é o Relatório que ora submetemos à Presidência da EMATER-DF, para conhecimento e posterior aprovação, se assim o ajuizar, com posterior remessa à Secretaria de Estado de Transparência e Controle do Distrito Federal em atendimento ao Decreto nº 32.840, de 06/04/2011.

Brasília-DF, 26 de janeiro de 2016.

Maria de Fátima Pereira
Matrícula nº 5517
Técnico Especializado – Relações Públicas

Orlando Paula Moreira Filho
Matrícula nº 081-7
Chefe



Governo do Distrito Federal - GDF
Secretaria de Estado da Agricultura, Abastecimento e Desenvolvimento Rural –
SEAGRI DF
Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural – EMATER-DF



Folha nº
Processo nº 072-000.214/2015
Rubrica _____ Mat:

ANEXOS – RELATÓRIOS DOS SISTEMAS TAG E e-SIC

Folha nº
Processo nº 072-000.214/2015
Rubrica _____ Mat: