



# RELATÓRIO SEMESTRAL DE ATIVIDADES 2016 SIMPLIFICADO

## OUVIDORIA ESPECIALIZADA NA EMATER-DF

Folha nº  
Processo nº 072-000.500/2015  
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: Orlando Paula Moreira Filho

Folha nº  
Processo nº 072-000.500/2015  
Rubrica \_\_\_\_\_ Mat:

Fotos: Assessoria de Comunicação – ASCOM e Assessoria de Ouvidoria Especializada - OUVID



## 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.

## 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 072.000.500/2015, 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.

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 072-000.500/2015  
Rubrica \_\_\_\_\_ Mat:



### 3. Demonstração de execução dos eixos prioritários de ação no período de janeiro à junho de 2016

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	OBSERVAÇÃO
01	<p>Formar equipe para prover o suporte administrativo nas atividades burocráticas e administrativas;</p> <p><b>Meta:</b> Formar equipe de agentes de Apoio em Ouvidorias nas unidades locais com nomeação por Instrução <b>Indicador:</b> nº de Adesões x 100 / Quantidade de escritórios <b>Objetivo:</b> suporte nas atividades administrativas <b>Prazo:</b> Anual</p>	<p>Alterado por orientação da Diretoria Executiva. Serão disponibilizados computadores e telefones para atendimento ao Cidadão.</p>
02	<p>Desenvolver trabalho de sensibilização e divulgação do serviço de Ouvidoria junto ao público interno por meio de Memorando e outras formas de divulgação, tais como visitas técnicas e reuniões;</p> <p><b>Meta:</b> Sensibilizar/divulgar o serviço de Ouvidoria para o público interno <b>Indicador:</b> Quantidade de empregados sensibilizados no ano x 100 / nº de empregados <b>Objetivo:</b> esclarecer e incentivar aqueles que lidam no dia a dia diretamente com o cidadão. <b>Prazo:</b> Anual</p>	<p>Internet – 100% Extranet – 100% Visitas Técnicas Campo – 29% Visitas Técnicas Central – 0% Circular – 100% Memorando – 10%</p>
03	<p>Executar em conjunto com a Assessoria de Comunicação – ASCOM e Gerência de Tecnologia da Informação - GETIN a atualização da página da Ouvidoria Especializada;</p> <p><b>Meta:</b> Atualizar site <b>Indicador:</b> Nº de atualizações x 100 / prazo(2) <b>Objetivo:</b> dar visibilidade <b>Prazo:</b> Semestral</p>	<p>50%</p>
04	<p>Produzir em conjunto com a ASCOM, material de divulgação, tipo cartazes, livretes e dentre outros folhetos e folder's sobre o funcionamento e importância do serviço de Ouvidoria Especializada na instituição;</p> <p><b>Meta:</b> Produção de 2 materiais por ano <b>Indicador:</b> Quantidade de Produção x 100 / 2 semestres <b>Objetivo:</b> divulgar a importância do serviço de Ouvidoria <b>Prazo:</b> Semestral</p>	<p>100%</p>

Folha nº  
Processo nº 072-000.500/2015  
Rubrica \_\_\_\_\_ Mat:

05	<p>Participar de reunião de dirigentes para monitoramento das ações visando resultados cada vez mais positivos;</p> <p><b>Meta:</b> Participar de, no mínimo, duas reuniões da Direção e Gerências. <b>Reuniões Gerências.</b> <b>Indicador:</b> Nº de reuniões x 100 / 2 <b>Objetivo:</b> Fazer parte das ações da empresa <b>Prazo:</b> Sempre que ocorrer o convite</p>	100%
06	<p>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;</p> <p><b>Meta:</b> 2 Capacitações/treinamentos para construção de competência dos componentes da Ouvidoria <b>Indicador:</b> Quantidade de capacitação x 100 / 2 <b>Objetivo:</b> Melhorar o processo de aprendizagem e formar competências <b>Prazo:</b> Anual</p>	100%
07	<p>Participar juntamente com a comissão, da elaboração e atualização permanente da Carta de Serviços da EMATER-DF;</p> <p><b>Meta:</b> Manter a excelência da Carta de Serviços com 2 atualizações anuais <b>Indicador:</b> Quantidade de atualização x 100 / 2 <b>Objetivo:</b> Atualização permanente da Carta <b>Prazo:</b> Semestral</p>	50%
08	<p>Realizar em conjunto com as Ouvidorias do Sistema Agricultura (Centrais de Abastecimento do Distrito Federal - Ceasa e Secretaria de Estado de Agricultura, Abastecimento e Desenvolvimento Rural do Distrito Federal – SEAGRI-DF), reuniões de interesse coletivos para troca de experiências;</p> <p><b>Meta:</b> 4 Reuniões de interesse coletivo <b>Indicador:</b> Quantidade de reuniões x 100 / 4 <b>Objetivo:</b> Troca de experiências <b>Prazo:</b> Trimestral</p>	50%

Folha nº  
Processo nº 072-000.500/2015  
Rubrica \_\_\_\_\_ Mat:

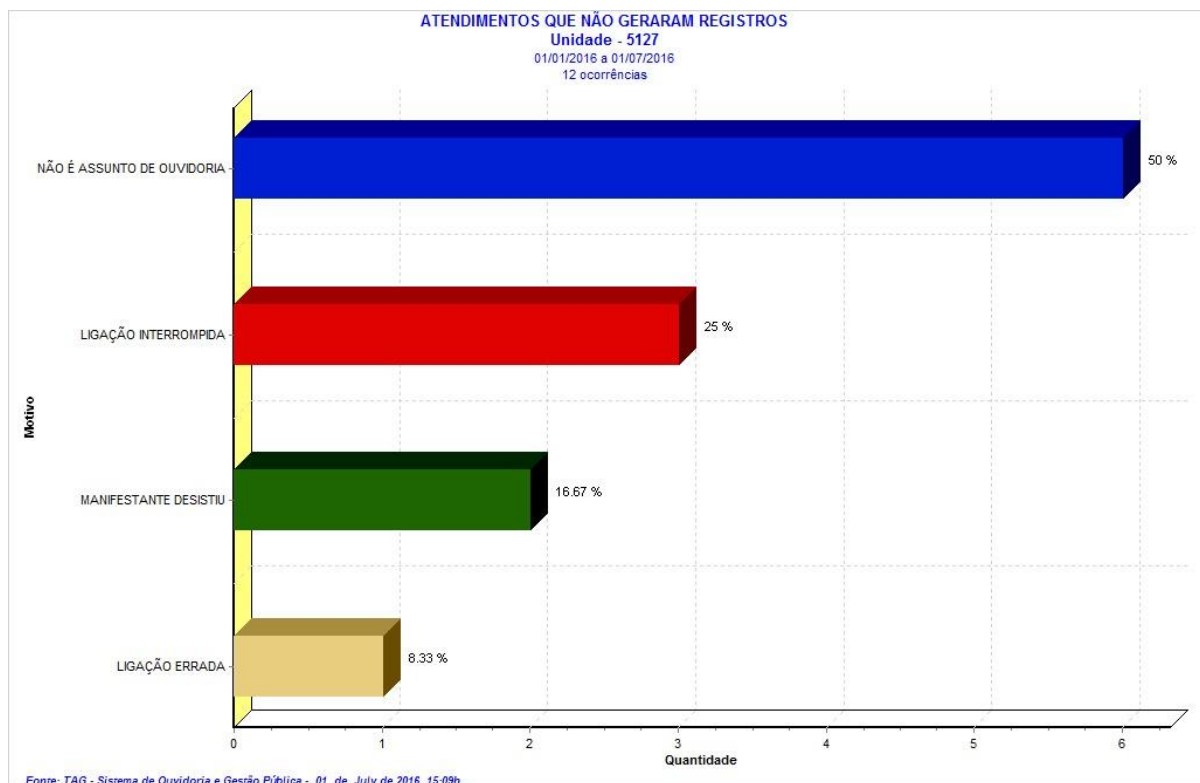
09	<p>Promover, juntamente com a Secretaria de Agricultura e a Ceasa-DF a 1ª Ação - Ouvidorias Integradas do Sistema Agricultura;</p> <p><b>Meta:</b> Fortalecimento do Sistema Agricultura <b>Indicador:</b> Quantidade de Ações x 100 / 1 <b>Objetivo:</b> Integrar as Ouvidorias, conhecer com mais proximidade as demandas/satisfação do cidadão <b>Prazo:</b> Anual - Prevista para ocorrer na primeira quinzena de maio de 2016, na Ceasa</p>	100% - O Local foi transferido para o EVAF, na Feira Agrobrasília.
10	<p>Fazer uso das manifestações como fonte para o diagnóstico e recomendações para o aprimoramento dos serviços públicos ofertados à sociedade permitindo a gestão da informação;</p> <p><b>Meta:</b> Gestão da Informação com emissão de Relatórios mensais <b>Indicador:</b> Quantidade de Relatórios x 100 / 12 <b>Objetivo:</b> Aprimoramento dos serviços <b>Prazo:</b> Mensal</p>	50%  Relatórios divulgados na Internet.
11	<p>Gerenciar o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria Especializada e apresentar relatórios à Direção da empresa e a Ouvidoria - Geral dos atendimentos e manifestações concluídas;</p> <p><b>Meta:</b> Gerenciar Ouvidoria Seccional com apresentação de Relatório Parcial (prévia) <b>Indicador:</b> Quantidade de Relatórios x 100 / 1 <b>Objetivo:</b> Apresentar relatórios à Direção para tomada de decisão <b>Prazo:</b> Anual</p>	Meta prevista para o encerramento do exercício. Relatório parcial em fase de elaboração.
12	<p>Elaborar o Plano Anual de Atividades para envio à Ouvidoria - Geral até o dia 31 de outubro de 2016;</p> <p><b>Meta:</b> Plano Anual <b>Indicador:</b> Quantidade de Plano Anual x 100 / 1 <b>Objetivo:</b> Apresentar panorama geral das ações <b>Prazo:</b> Anual</p>	Meta prevista para o mês de outubro.
13	<p>Elaborar o Relatório de Atividades para envio à Ouvidoria-Geral;</p> <p><b>Meta:</b> Elaboração do Relatório de Atividades Anual <b>Indicador:</b> Quantidade de Relatório x 100 / 1 <b>Objetivo:</b> Apresentar análise dos serviços com balanço anual com base no relatório parcial <b>Prazo:</b> Anual</p>	Relatório parcial em fase de elaboração.

Folha nº  
 Processo nº 072-000.500/2015  
 Rubrica \_\_\_\_\_ Mat:

### 3.1 Atividades Extras

ITEM	ESPECIFICAÇÃO
01	Participação no Lançamento do Guia da Transparência Ativa no mês de março
02	Participação no Evento em comemoração ao dia do Ouvidor no mês de março
03	Participação em Palestra sobre as atividades de Ouvidoria no mês de abril.
04	Participação no Evento de Prestação de Contas do Deputado e Secretário do Trabalho, Desenvolvimento Social, Mulheres, Igualdade Racial e Direitos Humanos – SEDESTMIDH, Joe Carlo Viana Valle, no mês de junho.
05	Participação em Palestra promovida pelo GDF sobre Assédio Moral no mês de junho.

#### 3.1.1 Dados estatísticos dos atendimentos que não geraram demandas



Folha nº  
Processo nº 072-000.500/2015  
Rubrica \_\_\_\_\_ Mat:

### 3.1.2 Sobre o primeiro semestre de 2016

Os dados das demandas relativos ao primeiro semestre de 2016 são os seguintes:

ITEM	Nº	ASSUNTO	SITUAÇÃO
01	36.22.78	Informação - Sobre ART - Externa	Respondida
02	37.86.99	Informação – Sobre Agroindústria - Externa	Respondida
03	38.66.23	Sugestão – Sobre Cadastro Produtor - Externa	Respondida
04	38.84.48	Reclamação – Sobre Gerência de Vargem Bonita. - Externa	Respondida
05	39.23.39	Reclamação – Manutenção Veículo - Interna	Respondida
06	39.80.56	Reclamação – Falta de entrega de documento - Externa	Respondida
07	39.94.83	Reclamação – Banheiro deficiente – Externa	Respondida
08	40.08.70	Reclamação – Política de remanejamento - interna	Respondida
09	40.10.06	Solicitação – Entrega de EPI - Interno	Respondida
10	40.39.27	Denúncia – Falta de Pagamento Plano Saúde. Interna	Respondida
11	41.14.93	Elogio – para Emater Planaltina - - Externa	Respondida
12	41.31.99	Solicitação – Atendimento em Planaltina de Goiás – Externa	Respondida
13	41.64.33	Elogio – para EMATER-DF – Externa	Respondida
14	41.64.53	Elogio – para Emater Planaltina – Externa	Respondida
15	41.64.63	Elogio – para Emater – Externa	Respondida
16	41.64.70	Elogio – para Emater Rio Preto – Externa	Respondida
17	41.64.79	Elogio – para Marconi e outros – Externa	Respondida
18	41.76.13	Reclamação – sobre término contrato vigilantes - Externa	Respondida
19	41.89.17	Elogio – Grupo de Agroindústria e Artesanato Emater – Externa	Respondida
20	41.99.57	Solicitação/Elogio – Emater Cristalina – Externa	Respondida
21	42.00.34	Elogio – para Emater Cristalina - Externa	Respondida
22	42.06.90	Elogio – para Emater Cristalina – Externa	Respondida
23	42.12.73	Elogio – para Emater Gama – Externa	Respondida
24	42.14.54	Informação – Andamento Projeto - Externa	Respondida
25	42.14.80	Informação – Orientações Direito Consumidor – Externa	Respondida
26	42.27.81	Informação – Sobre Estágio estudantes – Externa	Respondida
27	42.53.84	Solicitação – Sobre veículos – Interna	Aguardando
28	42.80.05	Reclamação – sobre passe livre estudantil – Externa	Não é da Emater
29	42.88.20	Solicitação – sobre capacitação – Interna	Respondida
30	42.88.32	Solicitação – sobre palestra – Interna	Respondida
31	42.90.42	Solicitação – sobre Seminário RIDE - Interna	Aguardando
32	42.88.46	Solicitação – Sobre capacitação arquivo e informática – Interna	Respondida
33	Diversas	Outras com atendimento imediato	Respondida

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 4990/2012.

Deram entrada no referido Sistema 08 (oito) solicitações e destas foram respondidas 07 (sete), isto representa 87,5% devidamente atendidas e a ouvidoria está aguardando o recebimento da demanda para processar o atendimento, completando, desta maneira, o percentual de 100,00%.



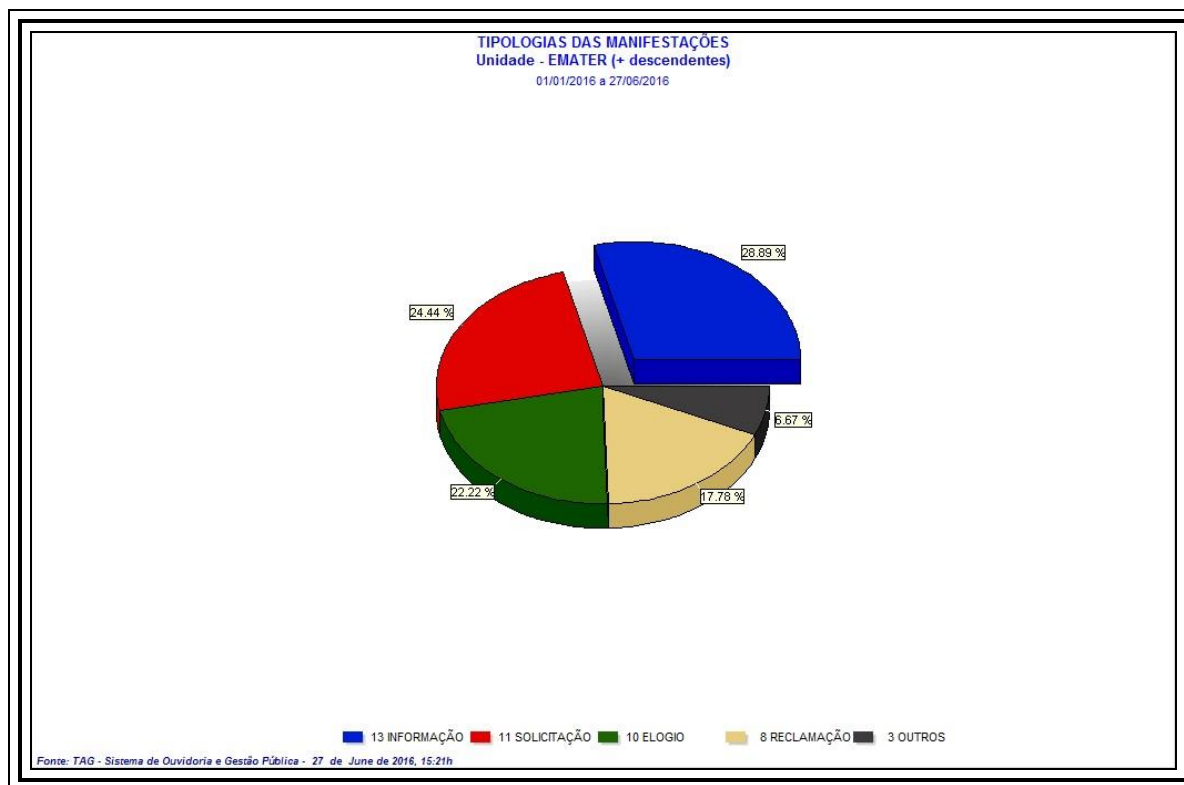
Folha nº  
Processo nº 072-000.500/2015  
Rubrica \_\_\_\_\_ Mat:

Ressalte-se que as manifestações que deram entrada na ouvidoria encontram-se na maioria respondidas para os cidadãos, exceto as que deram entrada recentemente e que se encontram, 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. Resultado das Manifestações Cadastradas no Sistema



Folha nº  
Processo nº 072-000.500/2015  
Rubrica \_\_\_\_\_ Mat:

A seguir estão relatados os quantitativos das demandas dos cidadãos por grupo de assuntos pertinentes à EMATER-DF.

TIPO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Solicitação de acesso a documentos	8	10,81%
Informação com apuração	5	6,76%
Informação com <b>atendimento imediato</b>	8	10,81%
Outra - Sugestão	1	1,35%
Reclamação com apuração	6	8,11%
Reclamação com <b>atendimento imediato</b>	2	2,70%
Outra - Manifestação equivocada	1	1,35%
Solicitação com apuração	7	9,46%
Solicitação com <b>atendimento imediato</b>	4	5,41%
Outra - Denúncia	1	1,35%
Elogio	10	13,51%
Outras demandas com <b>atendimento imediato</b>	21	28,38%
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>74</b>	<b>100,00%</b>

Como pode ser depreendido ao visualizar o quadro a cima o maior índice se refere às **demandas com atendimento imediato** que traduz a capacidade da Ouvidoria Especializada na EMATER-DF em atender ao Cidadão de forma imediata sem a necessidade de abertura de Manifestações.

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 estão perseguindo as Políticas Públicas voltadas para os que vivem no espaço rural, traduzindo na satisfação dos assistidos pela Empresa.

A solicitação de documentos à Empresa, pelo sistema e-Sic, também, **destacou-se** no primeiro semestre de 2016.

Folha nº  
Processo nº 072-000.500/2015  
Rubrica \_\_\_\_\_ Mat:

Vale ressaltar que a Empresa recebeu 01 (uma) Manifestação com a tipologia de Denúncia, contudo, a mesma não se referia diretamente à EMATER-DF, o que foi devidamente esclarecido ao demandante.

Foram realizadas visitas técnicas a diversas Unidades da Empresa, com a finalidade de cumprir o estabelecido no Plano Anual de Atividades, bem como as orientações recebidas da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, com a finalidade de divulgar a carta de serviços da Empresa e as dos demais órgãos e entidades do GDF e os serviços de ouvidoria, bem como a Lei de Acesso à Informação.

O roteiro das visitas ficou assim estabelecido:

ITEM	ASSUNTO	RESPONSÁVEL
01	Apresentação da Equipe pelo (a) Gerente	Gerente
02	Apresentação da Equipe de Ouvidoria	Orlando/Fátima
03	Ambientação	Todos
04	Apresentação dos Serviços de Ouvidoria – TAG	Fátima
05	Apresentação dos Serviços de Ouvidoria – Lei da Transparência ( Sistema e-SIC )	Orlando
06	Entrega da Carta de Serviços	Orlando
07	Divulgação da necessidade de escolher um Empregado para ser o contato da Ouvidoria na Gerência	Orlando
08	Entrega de Formulários	Fátima
09	Assuntos Gerais com registro fotográfico da visita	Todos

#### 4.1 Participação nas Ações da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal

ITEM	EVENTO	DATAS
1	Reunião de Ouvidores do Governo do Distrito Federal	28/01; 30/03;
2	Reunião Revisão da Carta de Serviços	05/05; 25/05; 29/06
3	Capacitação do Ouvidor com certificação	16 a 19/05
4	Treinamento novo Sistema de Ouvidoria	15/06

#### 4.2 Participação nas Ações de outras Ouvidorias

ITEM	EVENTO	DATAS
1	Reuniões Técnicas com a SEAGRI-DF e CEASA-DF	31/03 e 19/04
2	Ouvidoria Integrada	10 a 14/05

Folha nº  
Processo nº 072-000.500/2015  
Rubrica \_\_\_\_\_ Mat:

### 4.3 Galeria de fotos

#### Visitas Técnicas para Divulgação da Carta de Serviços, Trabalhos da Ouvidoria e Lei de Acesso à Informação.



#### Certificação em Ouvidoria



Folha nº  
Processo nº 072-000.500/2015  
Rubrica \_\_\_\_\_ Mat:

## Palestra Assédio Moral - EGOV



**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.**

O Site da EMATER-DF será auditado e por solicitação do Diretor Executivo, esta Ouvidoria realizou o Check List anexado no presente processo, que deverá ser encaminhado ao Controle Interno da Empresa, para o acompanhamento da atualização dos dados, conforme consta no processo nº 072.000.251/2016.

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

Brasília-DF, 30 de junho de 2016.

Maria de Fátima Pereira  
Técnico Especializado – Relações Públicas

Orlando Paula Moreira Filho  
Chefe

