



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
EMPRESA DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA E EXTENSÃO RURAL DO DISTRITO FEDERAL
Assessoria de Ouvidoria

Plano de Ação n.º 001/ 2020-2021





*** 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 2021 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 para o exercício de 2021 (Planejamento Anual) da Ouvidoria Especializada na EMATER-DF.

Esta Ouvidoria 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.



*** FINALIDADE / 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 - OUVID, 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 *****

FORÇA DE TRABALHO - OUVIDORIA

CARGO	NOME	CURRICULUM RESUMIDO (síntese de formação profissional e experiência)
Ouvidor Titular	Orlando Paula Moreira Filho	. 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. Possui capacitações em Ouvidoria pela Escola de Governo do Distrito Federal, pela CGU e Câmara Legislativa Federal.
Ouvidor Substituto	Maria de Fátima Pereira	. Pós Graduada no Curso de Especialização Lato Sensu em Assessoria de Comunicação Pública, pelo Instituto de Educação Superior de Brasília – IESB. Fevereiro - 2007; . Formada em Comunicação Social, com habilitação em Relações Públicas pelo UniCEUB – 1983. . Possui Capacitações em Ouvidoria pela Escola de Governo do Distrito Federal
Desenhista	João Alves Nogueira	. Pertencente ao Quadro de Empregos Permanentes da EMATER-DF tem formação em desenho artístico.



***** 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 à falta de recursos orçamentários e financeiro a mesma foi desativada causando alguns 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 24 (vinte e quatro) Cartas de Serviços da Empresa, perseguido no exercício de 2020, será contemplado em 2021, inclusive verificando-se a necessidade de novas Cartas de Serviços. A atualização dos Dados Abertos, em atenção ao Decreto nº 38.354, de 24 de julho de 2017, continuará a ser perseguido no

exercício de 2021, 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 ação:

Quadro Estratégia de Ação

ITEM	DIAGNÓSTICO	AÇÃO
01	Atendimento ao cidadão, conforme preconiza a legislação vigente quanto ao prazo estabelecido para atendimento da demanda de Ouvidoria.	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.
05	Atendimento ao cidadão, conforme preconiza a legislação vigente quanto ao prazo estabelecido para atendimento da demanda de Acesso à Informação.	Envio ao setor competente para atendimento da Manifestação.
06	Revisão das Cartas de Serviços sempre que necessário	Acompanhamento por meio do Comitê da Carta de Serviços
07	Elaboração de Novas Cartas de Serviços	Acompanhamento por meio do Comitê da Carta de Serviços
08	Atualização dos Dados Abertos	Acompanhamento junto à Autoridade de Monitoramento da LAI.



*** AÇÕES PLANEJADAS AO LONGO DO ANO ***

São 11 (onze) as ações que serão executadas no exercício de 2020 e estão divididas conforme planejamento apresentado no quadro demonstrativo a seguir:

AÇÕES PLANEJADAS PARA 2021

Ação (nome)	Descrição	Meta	Indicador	Objetivo Estratégico da Ouvidoria	Prazo Execução
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	Mensal

				para os empregados	
Ações de comunicação e divulgação da Ouvidoria	Público interno: visitas, reuniões, processos e emails	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
Atualização da página da Ouvidoria Especializada	Parceria com ASCOM / GETIN	Atualizar site	Nº de atualizações x 100 / prazo(2)	Dar visibilidade	Semestral
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
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
Divulgação de materiais técnicos	Parceria com a Autoridade de Monitoramento da LAI e ASCOM	Divulgação	Nº de atualizações x 100 / prazo(2)	divulgação de publicações de interesse da Ouvidoria e LAI para distribuição	Semestral
Dados Abertos	Parceria com a Autoridade de Monitoramento da LAI, ASCOM e GETIN	Atualizar site	Nº de atualizações x 100 / prazo(2)	Divulgar dados da Empresa	Semestral
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
Evento Anual	Parceria com as Ouvidoria do Sistema Agricultura e outras	Sensibilizar/divulgar o serviço da Ouvidoria, LAI, Cartas de Serviços e outros	Quantidade de empregados sensibilizados no ano x 100 / nº de empregados	Exposição para Divulgar os serviços de ouvidoria, LAI, Carta de Serviços e Dados Abertos para os empregados; Palestra temática; Confraternização	Anual
Elogios	fixar no quadro mural da Ouvidoria os elogios recebidos	Divulgar os elogios recebidos para Empresa, Empregados e demais colaboradores	Quantidade de elogios no ano x 100 / 12 meses	Exposição no quadro mural	Mensal
Decretos, Leis e outros	fixar no quadro mural da Ouvidoria os assuntos de cunho geral	Divulgar Legislação	Quantidade de publicações no ano x 100 / 12 meses	Exposição no quadro mural	Mensal



***** QUADRO DE METAS - PREVISÃO EM LEI *****

METAS

ASSUNTO	DESCRIÇÃO	NOTA
PLANO DE AÇÃO ANUAL	Exigido a todas as entidades do Executivo do Distrito Federal (art. 1º do Decreto nº 32.840/2011). Mês de Outubro Exigido a todos os órgãos e entidades integrantes do SIGO do Distrito Federal (art. 15, do Decreto nº 36.462/2015). Instrução Normativa nº 01/2017, da Controladoria Geral do Distrito Federal	ANUAL (Um)
RELATÓRIO OUVIDORIA	Exigência estendida aos órgãos integrantes do SIGO (inciso VII, art.2º da IN Nº 01, de 05/05/2017).	TRIMESTRAL (Quatro)
PLANO DE COMUNICAÇÃO E EVENTO	Exigido a todos os órgãos integrantes do SIGO do Distrito Federal (art. 15, do Decreto nº 36.462/2015).	ANUAL (Um)
RELATÓRIO LAI	Exigência do inciso III do Art. 32, da Lei 4.990/2012 – cujo relatório estatístico contendo a quantidade de pedidos de informação recebidos, atendidos e indeferidos, bem como informações genéricas sobre os solicitantes estarão contemplados no Relatório de Ouvidoria.	ANUAL (Um) Parceria com a Autoridade de Monitoramento da LAI



***** NECESSIDADES DE CAPACITAÇÃO *****

Tendo em vista o posicionamento da Escola de Governo do Distrito Federal no sentido que as Empresas Públicas não podem realizar capacitações naquela escola, será perseguida a possibilidade de pagar as inscrições para as capacitações da Ouvidoria, tendo em vista que a EMATER-DF não contribui para o Fundo Pró-Gestão e a Escola de Governo assim se pronunciou: "Contudo, informamos que a Escola de Governo pode realizar cursos para a EMATER DF, desde que sejam sem a utilização de recurso do Fundo PróGestão e está a disposição para pensar em novas soluções de capacitação para os servidores dessa Empresa, juntamente com a Controladoria-Geral do Distrito Federal, responsável pela formação dos servidores que atuam nas ouvidorias do Governo do Distrito Federal."

Desta maneira, a Ouvidoria Especializada na EMATER-DF em atendimento à legislação vigente procurará: 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;

5- Participar como ouvinte nos cursos ministrados pela Escola de Governo do Distrito Federal, sempre que convidado e autorizado pela presidência da empresa.



*** TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES ***

RECEPÇÃO - Foco na tempestividade e suficiência das informações

A Ouvidoria especializada na EMATER-DF atua como unidade integrante do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF, coordenada pela Ouvidoria-Geral do DF, cujos apontamentos apresentados abaixo estão sendo processados em consonância com as orientações do coordenador do referido sistema.

A Ouvidoria recebe as demandas presencialmente (urna, formulário e pessoalmente), por meio do telefone 162 e da internet pelo Sistema OUV-DF e também pedidos de informações pelo Sistema e-SIC, constantes no site www.ouvidoria.df.gov.br. As demandas são encaminhadas às áreas competentes para análise e resposta, conservando-se o seu sigilo dentro dos parâmetros normativos.

Esta etapa é de suma relevância, pois o principal foco do cidadão é receber o posicionamento do Estado sobre o relato apresentado. Para elaborar a resposta de ouvidoria, normalmente é necessário obter informações da área técnica que executa o serviço ou atividade. Portanto, esta etapa é desmembrada em quatro, que são:

- 1- Análise da demanda;
- 2- Encaminhamento para área técnica;
- 3- Formulação da resposta preliminar; e
- 4- Formulação da resposta definitiva.

As denúncias recebem um tratamento diferenciado, seguindo o seguinte roteiro:

1. Análise da admissibilidade pela Ouvidoria-Geral do DF, devendo constar o nome do servidor a quem se refere; nome da Entidade; nome do setor de lotação; data do fato; horário do fato; subassunto e tipo de vínculo do Empregado denunciado;
2. Envio à Ouvidoria Especializada na Emater-DF para averiguação;
3. Envio de resposta preliminar ao Manifestante;
4. Apuração dos fatos após conhecimento da Presidência, com envio ao Controle Interno para análise de mérito, com rito da Portaria nº 341/2019, abaixo especificada;
5. Envio de Relatório da Apuração para Ouvidoria-Geral do DF para processar a resposta definitiva ao Manifestante, quando não delega competência à Ouvidoria Especializada na Emater-DF;

Portaria nº 341/2019

Art. 1º As manifestações recebidas pelas unidades de Ouvidoria dos órgãos e entidades do Poder Executivo distrital, tipificadas como denúncia e cujo relato remeta a qualquer tipo de ilicitude supostamente praticada por agentes públicos do Governo do Distrito Federal serão necessariamente remetidas, via sistema informatizado de ouvidoria, às Unidades de Correição ou de Controle Interno para fins de análise do mérito.

Art. 2º O resultado da análise, conforme disposto no artigo anterior, deverá ser informado à Unidade de Ouvidoria em forma de relatório de apuração, servindo de base para a formulação de resposta definitiva ao cidadão por meio do sistema informatizado de ouvidoria.

Art. 3º O resultado de processo apuratório, tal como Procedimento de Investigação Preliminar, Sindicância Investigativa ou Processo Administrativo Disciplinar, quando conclusivo, deverá ser comunicado à unidade de Ouvidoria para fins de formulação de resposta complementar ao cidadão por meio do sistema informatizado de ouvidoria.

ANÁLISE DA DEMANDA - Foco no assunto e nas possibilidades de resposta.

É função da Ouvidoria observar o prazo de resposta e analisar as demandas com antecedência. tudo isso para não deixar manifestações paradas na caixa de entrada do Sistema de Ouvidoria - OUV-DF, por mais de dois dias consecutivos. Desta maneira são observados os

seguintes passos: 1ª passo: Se verifica se o assunto do relato é realmente de competência da da Emater-DF. Caso se tenha dúvida sobre a instituição responsável pelo assunto, são consultadas as Cartas de Serviços. Se o assunto não for de competência da desta ouvidoria, é tramitado, via sistema, para o Controle de Qualidade da Ouvidoria-Geral do DF, indicando o responsável. 2º passo: Verifica-se se há outra manifestação respondida recentemente sobre o mesmo assunto da que está sendo analisada. Para facilitar e auxiliar na agilidade da resposta. É registrado no banco de informações sobre os assuntos mais demandados e disponibilizado no Banner de Acesso à Informação, com parceria com a da Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação. Dessa forma, seguirá à área técnica para responder, apenas com validação, principalmente se for um conteúdo que possa ser alterado em curto espaço de tempo. Além disso, a base de conhecimento da Empresa é repassada para Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal para disponibilização na Central 156. Existe a resposta padrão, estabelecida pela Ouvidoria-Geral do DF, contudo, sempre é respeitada as especificidades do relato da área técnica que deve fazer uso da linguagem cidadã, facilitando o entendimento do Manifestante.

ENCAMINHAMENTO PARA ÁREA TÉCNICA - Foco na articulação e no relacionamento interpessoal

Em primeiro momento, curiosamente, esta etapa tem o foco na relação interpessoal mais do que no conteúdo. Isso ocorre porque uma das maiores dificuldades das ouvidorias é receber o conteúdo para elaborar a resposta do cidadão dentro do prazo legal. Para que os servidores responsáveis por elaborar essas informações possam compartilhar da mesma preocupação, é fundamental que os servidores da ouvidoria estabeleçam vínculos com aqueles dos quais dependem. Esse vínculo será estabelecido na medida em que haja um convívio frequente que não seja apenas quando se precisar de resposta. É criado o hábito de visitar as áreas técnicas para conversas gerais com intuito de construir uma relação sólida e de confiança. Isso ajuda no momento em que precisar procurá-los para lembrar sobre o prazo de resposta. O encaminhamento para a área técnica, na Emater-DF, é feito por meio do Sistema Eletrônico de Informações - SEI, obedecendo as tramitações de sigiloso ou restrito em circunstâncias especiais de acordo com cada caso.

FORMULAÇÃO DA RESPOSTA PRELIMINAR - Foco na tempestividade e suficiência das informações

Nos primeiros 10 dias, o objetivo é dar uma posição prévia sobre o andamento da manifestação, com a informação que a resposta final será processada posteriormente, tão logo retorne da área técnica e observado o prazo limite para o repasse da informações.

FORMULAÇÃO DA RESPOSTA DEFINITIVA - Foco na tempestividade e suficiência das informações

A resposta definitiva é o ápice do atendimento. Ao ler o posicionamento do Estado, o cidadão poderá ficar satisfeito ou sentir um grande desconforto. Por isso, sempre é prezada por uma linguagem clara, direta e compreensível para qualquer pessoa e quando necessária é adequada à linguagem cidadã;

ANEXOS À RESPOSTA - Foco na possibilidade de anexação de documento

Nos casos de Pedido de Informação, conforme Lei nº 4.990/2012, o Sistema permite anexar a íntegra da resposta da área responsável, demonstrando assim a hierarquia das instâncias recursais previstas nos artigos 19, 20, 21 e 22 da referida lei. Nos casos de manifestações do Sistema de Ouvidoria, não existe, ainda, a possibilidade de ser anexado o documento que motivou a resposta definitiva.

FORMULAÇÃO DA RESPOSTA COMPLEMENTAR - Foco na efetividade da demanda solicitada

A resposta complementar só é possível no Sistema de Ouvidoria, sendo a oportunidade de esclarecer e informar ao cidadão o que realmente foi feito, ainda que o prazo de realização ultrapasse o de resposta definitiva.

Normalmente a resposta complementar é realizada para complementar informações relativas aos registros de denúncias, reclamações, sugestões e solicitações, conforme segue:

1- PARA DENÚNCIAS

Após conclusão do processo administrativo, quando ocorrer a sua instauração, deve ser encaminhada resposta complementar com o despacho final, anexando inclusive a íntegra desse documento, para ciência do Manifestante.

2- PARA RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E SOLICITAÇÕES

Quando na resposta definitiva houver previsão de realizar o serviço em data futura, conforme prazos apresentados na Carta de Serviços, a resposta complementar é encaminhada quando a ação for efetivada.

REGISTRO DE ELOGIOS - Foco nos registros nos assentamentos funcionais com comunicados aos empregados elogiados

Os Elogios são classificados da seguinte maneira:

1- Elogio para Empregados (as) da Emater-DF;

- 2- Elogios para Terceirizados, Estagiários e demais colaboradores;
- 3- Elogio para Empresa;
- 4- Elogio para Unidade Administrativa da Emater-DF.

Por regulamentação estabelecida na IN N° 01, de 05 de maio de 2017, da Controladoria-Geral do DF, o arquivamento da documentação para o registro no dossiê do Empregado elogiado cabe à Gerência de Pessoal e encaminhado pela Ouvidoria.

O Processo administrativo é o meio formal de divulgação, que pós autuação é encaminhado à chefia mediata para conhecimento e posterior encaminhamento à chefia imediata de lotação do empregado, com vistas ao elogiado.

Para o próximo exercício, existe a previsão de retorno de fixação dos elogios, no quadro mural da Ouvidoria, para divulgação e valorização dos elogiados.



*** CONSIDERAÇÕES FINAIS ***

Após aprovação, se assim o ajuizar, o presente Plano de Ação (Planejamento Anual de Atividades 2020) da Ouvidoria Especializada na EMATER-DF, deverá ser encaminhado à Assessoria de Comunicação – ASCOM, para a divulgação no site da Empresa, no banner da Ouvidoria. Por fim, para atender as recomendações da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, cópia deste Relatório está sendo disponibilizado para o e-mail ouvicom@cg.df.gov.br Desta maneira, segue o presente Plano de Ação, para que essa Presidência declare o pleno atendimento ao art. 1º, do Decreto nº 32.840/2011 ao Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015 e Instrução Normativa nº 01/2017, da Controladoria Geral do Distrito Federal.

Brasília-DF, 30 de setembro de 2020.

Orlando Paula Moreira Filho
Assessoria de Ouvidoria
Chefe

EMATER-DF Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural do Distrito Federal

PLANO DE AÇÃO 2021

162
OUVIDORIA
www.ouvidoria.df.gov.br

Setembro/2020



**Sucessão
Familiar
Rural**

ALÉM DOS
LAÇOS
FAMILIARES,
EXISTE O
COMPROMISSO
COM A TERRA,
QUE É FRUTO DE
TRABALHO
DIGNO.



Família Rural, a Ouvidoria na Emater-DF está a sua disposição!

Registre a sua Manifestação!

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"

Parque Estação Biológica, Ed. Sede EMATER-DF - Bairro Asa Norte - CEP 70770-915 - DF

(61) 3311-9375