



Empresa de Assistência
Técnica e Extensão Rural do
Distrito Federal

RELATÓRIO

Projeto de Integração - Natal Legal

DIVULGAÇÃO INTERNA DOS SERVIÇOS DE OUVIDORIA, ACESSO À INFORMAÇÃO E CARTAS DE SERVIÇOS DO SISTEMA AGRICULTURA – 2018

Atendimento:

Inciso IV do artigo 45, da Lei 4.990/2012 – Acesso à Informação

Artigo 9º da Lei 4.896, de 31 de julho de 2012 – Gestão de Ouvidoria

Artigo V do Decreto 36.419, de 25 de março de 2015 – Carta de Serviços

2ª Edição Ampliada

Desenvolvimento do Projeto

O Projeto de Integração - Natal Legal lançado pela Ouvidoria Especializada na EMATER-DF no exercício de 2018, que seguiu a Orientação recebida da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, no sentido de divulgar os trabalhos de Ouvidoria e sensibilizar os Empregados da Empresa para manutenção da excelência no atendimento ao Cidadão, público alvo da EMATER-DF, foi ampliado em conjunto com as Ouvidorias do Sistema Agricultura.

A iniciativa visou à implantação de diversas medidas para facilitar a vida do cidadão e aproximá-lo cada vez mais dos Órgãos e Entidades que fazem o seu atendimento, além de esclarecer aos Servidores, Empregados Públicos e demais

interessados sobre os serviços prestados pelas Ouvidorias.

O Projeto representou um marco na administração do Sistema Agricultura, abrindo espaço para os Produtores Rurais se informarem, sugerirem, cobrar serviços, criticar ou elogiar as ações desenvolvidas em seus benefícios.

O Projeto foi desenvolvido nos meses de **novembro de 2018 a janeiro de 2019**, cuja abertura ocorreu na EMATER-DF.

A iniciativa atingiu os seguintes objetivos:

- 1) Apresentar o trabalho da ouvidoria, por meio de exposição para os Empregados da Empresa e demais interessados;
- 2) Divulgar a Lei de Acesso à Informação;
- 3) Divulgar as Cartas de Serviços da EMATER-DF e do Sistema Agricultura;
- 4) Divulgar o Projeto de Dados Abertos;
- 5) Ornamentar o jardim interno da EMATER-DF com tema natalino;
- 6) Aproximar as Ouvidorias do Sistema Agricultura;
- 7) Incentivar os participantes para a manutenção da excelência no atendimento ao cidadão.

Aspectos positivos

- 1- Integração dos Empregados, Servidores e demais público interessado;
- 2- Divulgação dos trabalhos da Ouvidoria.

Problemas enfrentados:

- 1- Falta de recursos financeiros que foram superados com a colaboração maciça dos Empregados da EMATER-DF e demais Colaboradores e ainda, pelo Centro de Capacitação Tecnológica e Desenvolvimento Rural - CENTRER e Associação dos Servidores da EMATER-DF.

Receptividade da ação:

- 1- A participação dos Empregados lotados na EMATER CENTRAL foi unanime e contou com a presença de alguns representantes das Unidades Locais.

Ação desenvolvida:

1. Foram convidados todos os Empregados, Estagiários, Colaboradores e Terceirizados da Empresa para participar do Projeto, bem como o Diretor da Ouvidoria-Geral que faz o acompanhamento dos trabalhos na EMATER-DF, Ouvidoras da Secretaria de Agricultura e da CEASA/DF e ainda a Coordenadora do GT do Programa de Valorização e Sensibilização Ouvindo os Ouidores;
2. Até o encerramento do Evento em 07 de janeiro de 2019, os interessados preencheram o Cartão disponibilizado pela Ouvidoria, respondendo a pergunta: **Como posso ajudar o Cidadão (Produtor Rural e sua família) que é atendido pela EMATER-DF, a viver melhor?**
3. Os Cartões foram depositados na Urna da Ouvidoria, localizada no hall de entrada da EMATER-DF e posteriormente fixados no quadro mural de Natal;
4. Foram solicitados enfeites de Natal e matérias para uso na exposição dos serviços de Ouvidoria cuja adesão foi fundamental para utilização na ornamentação o que causou um excelente efeito, tanto ambiental quanto ornamental;
5. A principal árvore de natal foi montada próxima ao Hall de Entrada da Ouvidoria Especializada na EMATER-DF, na palmeira do jardim interno e outra na recepção da Empresa;
6. Foram encaminhados os convites para todas as Unidades do Sistema Agricultura, tanto por e-mail quando com divulgação pela Assessoria de Comunicação na extranet;
- 2- Foram parceiras no Projeto: a) Na EMATER-DF a Assessoria de Comunicação - ASCOM; a Gerência do Centro de Capacitação Tecnológica e Desenvolvimento Rural - CENTRER, a Gerência de Infraestrutura – GINFR; a Gerência de Metodologia e Comunicação Rural – GEMEC e a Associação dos Servidores da EMATER-DF; b) Na CEASA-DF a Assessoria de Comunicação e a própria Ouvidoria.

7. Foram realizadas duas reuniões para o planejamento; e elaborado o cronograma e planilha de controle para as atividades;
8. A abertura contou com a participação de Representantes da Ouvidoria da Secretaria de Educação e CEASA-DF;

Informações adicionais:

- 1- O Evento foi muito elogiado tanto pela Direção da EMATER-DF, quanto por seus Empregados. 05 (cinco) pessoas fizeram os registros no Sistema de Ouvidoria, conforme anexo e 21 (vinte e uma) pessoas responderam a pergunta Como posso ajudar o Cidadão (produtor rural e sua família) que é atendido pela EMATER-DF, a viver melhor;

Fotos:



Reunião CEASA/DF



Reunião EMATER-DF



Fotos do Evento





Modelo do Banner/Cartaz



162

OUVIDORIA

www.ouvidoria.df.gov.br

PROJETO DE DIVULGAÇÃO INTERNA DOS SERVIÇOS DE OUVIDORIA, ACESSO À INFORMAÇÃO E CARTAS DE SERVIÇOS DO SISTEMA AGRICULTURA.

Vamos ser felizes no trabalho!



EMATER-DF

Secretaria de Agricultura
Abastecimento e
Desenvolvimento Rural



Modelo do Convite

PROJETO DE DIVULGAÇÃO INTERNA DOS SERVIÇOS DE OUVIDORIA, ACESSO À INFORMAÇÃO E
CARTAS DE SERVIÇOS DO SISTEMA AGRICULTURA

Convite

A Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação e a Assessoria de Ouvidoria, convidam para o Evento Natal Legal referente ao Projeto de Divulgação Interna dos Serviços de Ouvidoria, Acesso à Informação e Cartas de Serviços do Sistema Agricultura.

A abertura do citado Evento será no dia 29 de novembro/2018, às 10 horas, no auditório do Edifício Sede da EMATER-DF

A sua participação é muito importante!

Compareça!



EMATER-DF

Secretaria de Agricultura
Abastecimento e
Desenvolvimento Rural



Modelo do Cartão de Boas Festas



Da Ouvidoria



Da EMATER-DF

Elogios Recebidos pelo WhatsApp:





Elogios Recebidos pelo OUV-DF:



GOVERNO DE
BRASÍLIA

OUV-DF - Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal

Protocolo: EI-182043/2018

Abertura: 04/12/2018 09:15:56

Assunto: Atendimento na Rede de Ouvidorias do DF

Localização Atual: Central 162 - Controle de Qualidade

Local do Fato: parque estação biológica - Edifício Sede EMATER DF

Região Administrativa: RA I Plano Piloto

Relato:

O Evento da Ouvidoria EMATER-DF, realizado no dia 29/11/2018, foi excelente. É uma Assessoria muito importante e espero que no exercício de 2019 possamos usufruir dos préstimos e dos trabalhos desenvolvidos com maestria nessa Empresa - EMATER-DF. Os Produtores Rurais têm oportunidade de fazer suas solicitações e serem atendidos com presteza. Parabéns Ouvidoria!

Servidores envolvidos:

Histórico

Situação: Recebida

Data: 04/12/2018

Unidade: EMATER - Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural



GOVERNO DE
BRASÍLIA

OUV-DF - Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal

Protocolo: EI-182066/2018

Abertura: 04/12/2018 09:29:00

Assunto: Atendimento na Rede de Ouvidorias do DF

Localização Atual: Central 162 - Controle de Qualidade

Local do Fato: parque estação biológica - Edifício sede EMATER-DF

Região Administrativa: RA I Plano Piloto

Relato:

Quero elogiar o excelente serviço realizado pela Ouvidoria do GDF. Na EMATER-DF são sempre muito simpáticos, acessíveis, prestativos e dão andamento as demandas.

Servidores envolvidos:

Histórico

Situação: Recebida

Data: 04/12/2018

Unidade: EMATER - Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural



GOVERNO DE
BRASÍLIA

OUV-DF - Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal

Protocolo: EI-182133/2018

Abertura: 04/12/2018 10:00:50

Assunto: Atendimento na Rede de Ouvidorias do DF

Localização Atual: Central 162 - Controle de Qualidade

Local do Fato: Parque Estação Biológica - Edifício Sede da EMATER-DF

Região Administrativa: RA I Plano Piloto

Relato:

À EMATER-DF, Evento realizado pela Ouvidoria de extrema qualidade, focado na valorização dos servidores, através da interação positiva e benfazeja. Foi um belíssimo momento. Muito bem organizado e objetivos totalmente alcançados em alto nível. Parabéns pela realização a todos que idealizaram este grande evento.

Servidores envolvidos:

Histórico

Situação: Recebida

Data: 04/12/2018

Unidade: EMATER - Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural



GOVERNO DE
BRASÍLIA

OUV-DF - Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal

Protocolo: EI-003179/2019

Abertura: 08/01/2019 02:10:00

Assunto: Atendimento na Rede de Ouvidorias do DF

Localização Atual: Central 162 - Controle de Qualidade

Local do Fato: Parque Estação Biológica Edifício Sede da EMATER-DF

Região Administrativa: RA I Plano Piloto

Relato:

O Evento da Ouvidoria da EMATER-DF foi maravilhoso. Trouxe alegria e um ambiente criativo.

Servidores envolvidos:

Histórico

Situação: Recebida

Data: 08/01/2019

Unidade: EMATER - Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural



GOVERNO DE
BRASÍLIA

OUV-DF - Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal

Protocolo: EI-002181/2019

Abertura: 07/01/2019 11:00:56

Assunto: Atendimento na Rede de Ouvidorias do DF

Localização Atual: EMATER - Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural

Local do Fato: Parque Estação Biológica Edifício Sede da EMATER-DF

Região Administrativa: RA I Plano Piloto

Relato:

EVENTO OUVIDORIA DA EMATER-DF. Achei um Evento muito criativo, trouxe harmonia no ambiente de serviço; Houve interatividade.

Servidores envolvidos:

Tramites

Exemplos da Ficha Motivacional:

EMATER-DF
Secretaria do Estado de Agricultura, Abastecimento e Desenvolvimento Rural do DF
GOV. DO D.F. BRASILIA

Como posso ajudar o Cidadão (Produtor Rural e sua família) que é atendido pela EMATER-DF, a viver melhor?

Resposta:
Apoiar e colaborar
na execução dos projetos

Nome: Michele Unidade: GRANJA **OUVIDORIA**

EMATER-DF
Secretaria do Estado de Agricultura, Abastecimento e Desenvolvimento Rural do DF
GOV. DO D.F. BRASILIA

Como posso ajudar o Cidadão (Produtor Rural e sua família) que é atendido pela EMATER-DF, a viver melhor?

Resposta:
DANDO APOIO NAS NECESSIDADES
AGRICOLAS

Nome: ANA LIDIA Unidade: MASSA AZEITE **OUVIDORIA**

EMATER-DF
Secretaria do Estado de Agricultura, Abastecimento e Desenvolvimento Rural do DF
GOV. DO D.F. BRASILIA

Como posso ajudar o Cidadão (Produtor Rural e sua família) que é atendido pela EMATER-DF, a viver melhor?

Resposta:
Investindo o nos politicos
publicos de credito expmanto

Nome: bragos Unidade: ASUR **OUVIDORIA**

EMATER-DF
Secretaria do Estado de Agricultura, Abastecimento e Desenvolvimento Rural do DF
GOV. DO D.F. BRASILIA

Como posso ajudar o Cidadão (Produtor Rural e sua família) que é atendido pela EMATER-DF, a viver melhor?

Resposta:
Apoiar a sua atividade e
servicos 111

Nome: SUMAR Unidade: ASUR **OUVIDORIA**

Conclusão:

É o Relatório, que segue para conhecimento da Presidência e após aprovação encaminhamento à Assessoria de Comunicação para a divulgação no site da Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural do Distrito Federal – EMATER-DF, no banner da Ouvidoria.

Para atender as recomendações da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, cópia deste Relatório está sendo disponibilizado para o e-mail ouvicom@cq.df.gov.br

Desta maneira, segue o presente Relatório, cuja Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação do exercício de 2018 deu pleno atendimento ao inciso IV do artigo 45, da Lei 4.990/2012 – Acesso à Informação e ainda ao artigo 9º da Lei 4.896, de 31 de julho de 2012 – Gestão de Ouvidoria e artigo V do Decreto 36.419, de 25 de março de 2015 – Carta de Serviços.

Brasília- DF, 10 de janeiro de 2019

Orlando Paula Moreira Filho
Assessoria de Ouvidoria
Chefe



**Controladoria
Geral**

