



# RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES 2016

## 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

Elaborado por: Orlando Paula Moreira Filho/Maria de Fátima Pereira

Fotos: Ouvidoria-Geral do DF e Assessoria de Ouvidoria Especializada - OUVID

Folha nº  
Processo nº 072-000.500/2015  
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.

## 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 ao final do exercício de 2016 tiveram a seguinte execução, conforme segue:

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

### 3. Demonstração de execução dos eixos prioritários de ação ao longo do ano 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</p> <p><b>Indicador:</b> nº de Adesões x 100 / Quantidade de escritórios</p> <p><b>Objetivo:</b> suporte nas atividades administrativas</p> <p><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</p> <p><b>Indicador:</b> Quantidade de empregados sensibilizados no ano x 100 / nº de empregados</p> <p><b>Objetivo:</b> esclarecer e incentivar aqueles que lidam no dia a dia diretamente com o cidadão.</p> <p><b>Prazo:</b> Anual</p>	<p>Internet – 100%</p> <p>Extranet – 100%</p> <p>Visitas Técnicas Campo – 29%</p> <p>Visitas Técnicas Central – 0%</p> <p>Circular – 100%</p> <p>Memorando – 0%</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</p> <p><b>Indicador:</b> Nº de atualizações x 100 / prazo(2)</p> <p><b>Objetivo:</b> dar visibilidade</p> <p><b>Prazo:</b> Semestral</p>	<p>100%</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</p> <p><b>Indicador:</b> Quantidade de Produção x 100 / 2 semestres</p> <p><b>Objetivo:</b> divulgar a importância do serviço de Ouvidoria</p> <p><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>	100%
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>	75%

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

<b>09</b>	<p>Promover, juntamente com a Secretaria de Agricultura e a Ceasa-DF a <i>1ª Ação - Ouvidorias Integradas do Sistema Agricultura</i>;</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.
<b>10</b>	<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>	100% Relatórios divulgados na Internet.
<b>11</b>	<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>	100%
<b>12</b>	<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>	100%
<b>13</b>	<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>	100%

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

### 3.1 Atividades Extras

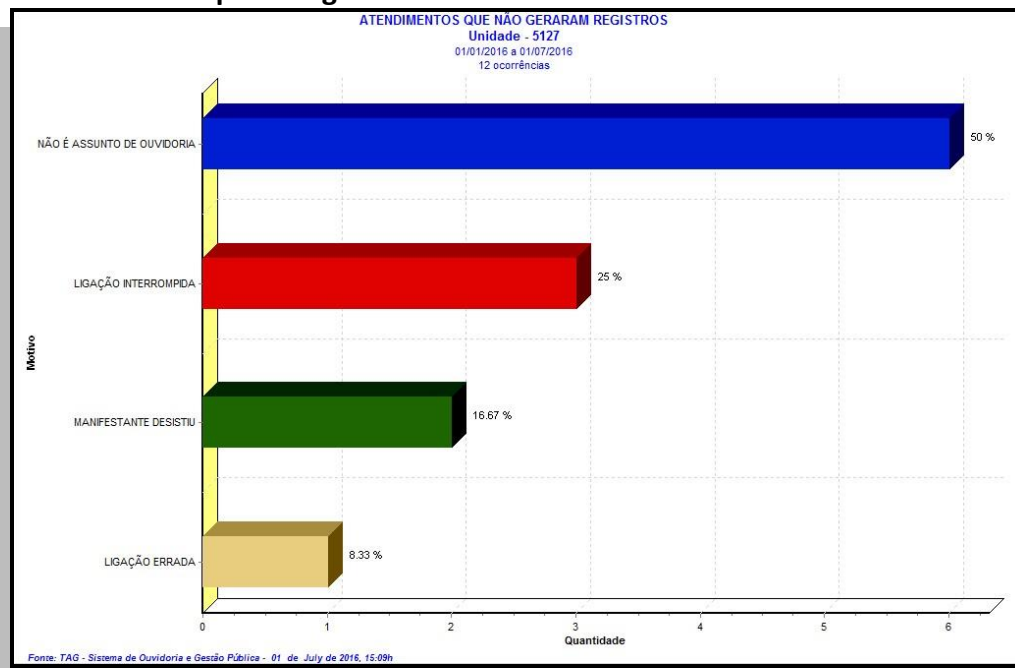
ITEM	ESPECIFICAÇÃO
01	Participação no Evento de Prestação de Contas do Deputado e Secretário do Trabalho, Desenvolvimento Social, Mulheres, Igualdade Racial e Direitos Humanos – SEDESTMIDH, Joe Carlo Viana Valle, no mês de junho.
02	Participação em Palestra promovida pelo GDF sobre Assédio Moral, no mês de junho.
03	Participação em reunião na Ceasa, no mês de agosto.
04	Participação em Seminário Interamericano de Transparência e Acesso à Informação, na ESAF, mês de setembro.
05	Participação na Semana de Ouvidoria e Acesso à Informação na ESAF, no mês de setembro.
06	Participação na II Reunião Geral de Ouvidorias, na ESAF, no mês de setembro
07	Exposição: Um mundo sem trabalho infantil, hall de entrada da Emater-DF, desde outubro.
08	Participação na solenidade por ocasião do aniversário da Ceasa, na CLDF, no mês de outubro.
09	Participação em Palestra sobre Qualidade do Trabalho, promovido pelo SEBRAE, em novembro.
10	Participação na homenagem por ocasião do Dia do Extensionista, na Casa do Cerrado, em dezembro.

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

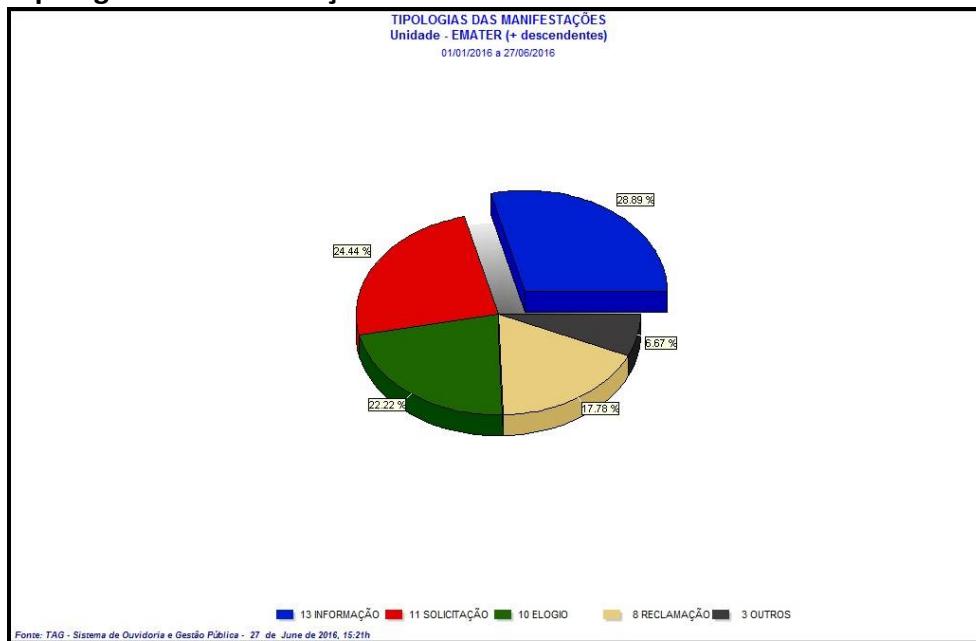


### 3.1.1 Dados estatísticos dos atendimentos no antigo Sistema TAG

#### Atendimentos que não geraram demandas



#### Tipologia das manifestações



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



### 3.1.2 Sobre o primeiro semestre de 2016

O Governo do Distrito Federal durante o primeiro semestre de 2016, utilizou o Sistema Informatizado denominado de TAG e a partir do dia 05 de Setembro de 2016 foi lançado no Salão Nobre do Buriti, com a presença do excelentíssimo Senhor Governador do Distrito Federal, Rodrigo Rollenberg, o novo Sistema denominado de OUV-DF.

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	Respondida
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.

No primeiro semestre deram entrada no referido Sistema 08 (oito) solicitações e no segundo semestre 06 (seis) e todas foram respondidas, desta maneira, o percentual de atendimento atingiu a margem de 100,00%.

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

### 3.1.3 Sobre o segundo semestre de 2016

Com o intuito de aprimorar o serviço de ouvidoria e com base em demanda do Conselho de Transparência e Controle Social do DF a Ouvidoria-Geral, a partir de 05/09, implantou o novo sistema, o OUV-DF. A ferramenta funciona em ambiente web e está sendo utilizada por todas as Ouvidorias do GDF.

Ao comando do art. 3º, do Decreto nº 36.462/2015, a Ouvidoria-Geral separa as demandas dos cidadãos nos seguintes tópicos: elogios, reclamações, denúncias, informações e sugestões. Ainda foi acrescentado as solicitações tendo que muitas manifestações se caracterizam como tais. Abaixo estão relacionados os tópicos recebidos pela EMATER-DF.

Desta maneira, no segundo semestre foram registradas as seguintes manifestações pelo novo Sistema:

#### SOLICITAÇÕES

ITEM	MANIFESTAÇÃO (SO)	ASSUNTO	FORMA DE ENTRADA	RESPONSÁVEL
01	005244	Solicita orientações da EMATER-DF sobre a regularização para a produção de tomate seco.	Ouvidoria Itinerante	COPER – Respondida
02	005257	solicita informações da EMATER-DF sobre os cursos de queijo.	Ouvidoria Itinerante	COPER - Respondida
03	006953	Solicita ampliação da equipe de empregados do gama	Ouvidoria	COPER
04	013352	Solicita informações da EMATER-DF sobre a existência de Produtor Rural que comercialize Leite de Cabra.	Telefone Ouvidoria	COPER - Respondida
05	014221	solicita atendimento veterinário pela EMATER-DF, tendo em vista acidente ocorrido com um cavalo em sua propriedade.	Telefone Ouvidoria	COPER - Respondida
06	025261	Solicita ajuda do Governo do Distrito Federal, a respeito de área rural ,localizada na Fazenda Laje da Jibóia ,divisa do Santo Antônio do Descoberto, (Atendimento técnico e Máquinário)	Telefone 162	COPER/NÃO COMPETE À EMATER-DF - Respondida
07	014859	Solicito da EMATER-DF informações sobre o andamento do processo administrativo nº 072.135/2016, pois existe uma demora em sua conclusão que tem prejudicado o fechamento contábil da propriedade rural.	Ouvidoria	ASJUR - Respondida
08	015529	Gostaria de uma visita da EMATER para mudas e consultoria sobre a terra do plantio e tudo que possa envolver esse ramo.	Sistema Internet	COPER - Respondida
09	020565	Sou Presidente da ASSPROSANTA - ASSOCIAÇÃO DOS PRODUTORES RURAIS DE SANTA MARIA - DF. Somos atendidos pela EMATER GAMA e por esse motivo solicitamos a reforma e ampliação do escritório da Emater no Gama,	Ofício	DIREX - Respondida

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

**INFORMAÇÕES**

ITEM	MANIFESTAÇÃO (IN)	ASSUNTO	FORMA DE ENTRADA	RESPONSÁVEL
01	026345	informa sobre o envio de Relatório e fotos implantação de Horta. Agradece apoio.	Ofício	COPER - Respondida

**DENÚNCIA**

ITEM	MANIFESTAÇÃO (DE)	ASSUNTO	FORMA DE ENTRADA	RESPONSÁVEL
01	019003	Os carros do presidente e diretor executivo da Emater foram descaracterizados, o que gerou certa desconfiança entre diversas pessoas. Gostaria de saber se existe base legal para fazer isso?	Sistema Internet	GABIN - Respondida

**SUGESTÕES**

ITEM	MANIFESTAÇÃO (SU)	ASSUNTO	FORMA DE ENTRADA	RESPONSÁVEL
01	039068	Sugestão sobre guia de feiras do DF.	Sistema Internet	COPER - Respondida
02	016995	Evento da EMATER-DF, referente ao Encontro de Mulheres Rurais – prioridade para os idosos.	Telefone Ouvidoria	COPER - Respondida

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

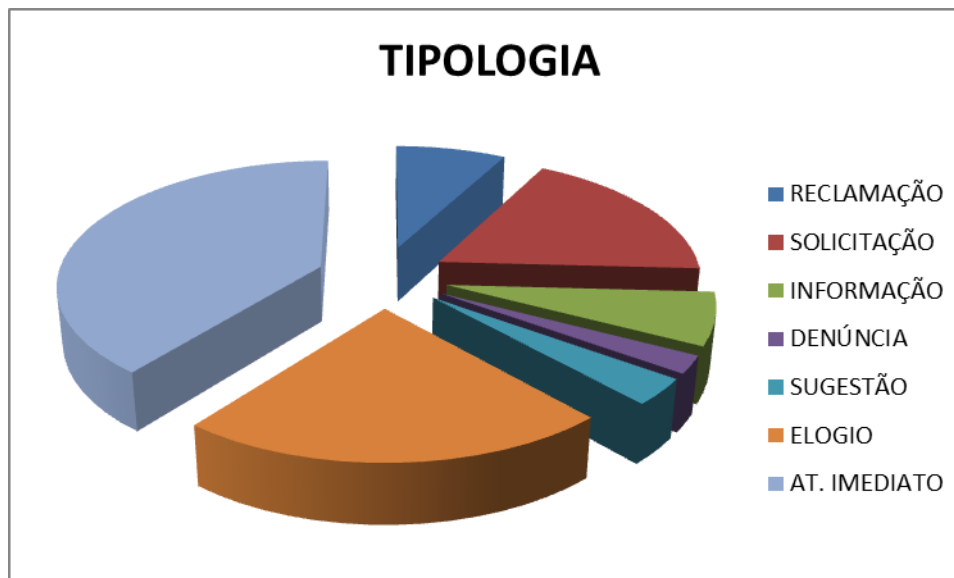
### ELOGIOS

ITEM	MANIFESTAÇÃO (EL)	ASSUNTO	FORMA DE ENTRADA	RESPONSÁVEL
01	005312	Elogio para os técnicos da EMATER Escritório do Gama	Ouvidoria Itinerante	COPER - Respondida
02	005336	Elogia a equipe de Técnicos e Administrativos da Gerência da EMATER-GAMA.	Ouvidoria Itinerante	COPER - Respondida
03	006989	Elogia a cooperativa multiflor que é atendida pela EMATER. Parabeniza o atendimento das seguintes pessoas: Miriam, Sr. Joko e o Ludilson.	Ouvidoria	COPER - Respondida
04	008464	Retornei para um novo atendimento para em primeiro lugar elogiar o atendimento da Ouvidoria neste evento e em especial pelos préstimos da EMATER-DF.	Ouvidoria Itinerante	OUVID - Respondida
05	009666	Toda vez que precisei da Emater ela esteve presente, pra mim foi ótimo.	Ouvidoria	COPER - Respondida
06	031875	Elogia a Gerencia de Apoio a Área Rural de Planaltina-DF	Telefone 162	COPER - Respondida
07	010593	Elogia a equipe de empregados da Emater-DF de Alexandre de Gusmão pelo excelente atendimento, principalmente a Edna e o Jesus.	Formulário	COPER - Respondida
08	026367	Vimos agradecer à EMATER-DF, por todo o apoio recebido para a realização da 2ª PecBrasília 2016,	Ofício	DIREX - Respondida
09	006977	Eu, Socorro, informo que a EMATER-DF é o único órgão do Governo que realmente funciona.	Ouvidoria	DIREX - Respondida

Ressalte-se que as manifestações que deram entrada na ouvidoria foram todas respondidas aos cidadãos.

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

#### 4. Resultado das Manifestações de Ouvidoria Cadastradas nos dois Sistemas (TAG e OUV-DF) por Tipologia



POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE
RECLAMAÇÃO	7
SOLICITAÇÃO	16
INFORMAÇÃO	6
DENÚNCIA	2
SUGESTÃO	3
ELOGIO	20
ATENDIMENTO IMEDIATO	35
TOTAL GERAL	89

Como pode ser depreendido, ao visualizar os dados do 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 com registro de Manifestações de rito simplificado. O novo Sistema ainda não contempla o registro para o atendimento imediato que era disponibilizado no Sistema TAG, contudo em atenção à legislação vigente a Ouvidoria Especializada na EMATER-DF já solicitou à Ouvidoria-Geral a sua inclusão no novo Sistema, pois existem situações de emergência que necessitam atendimento imediato.

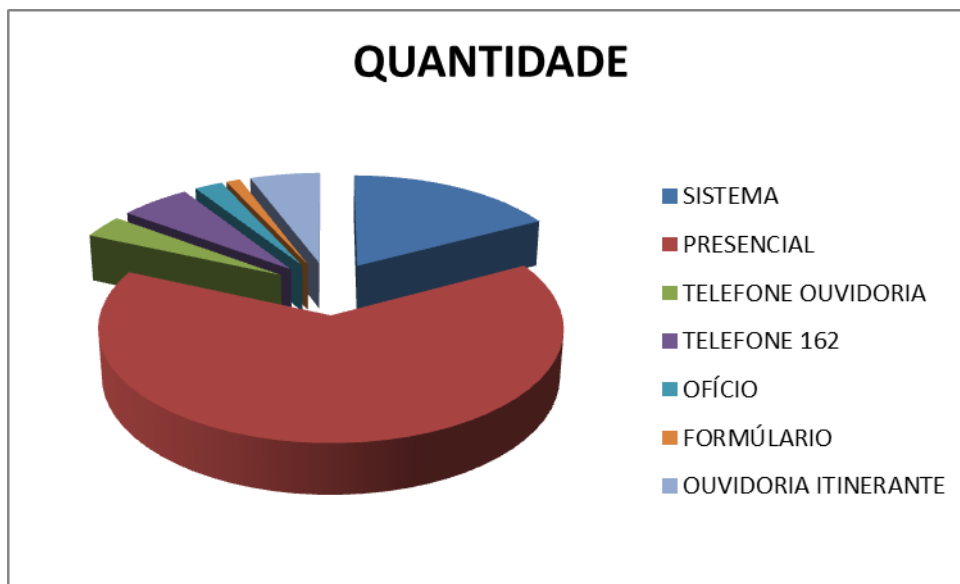
Folha nº  
Processo nº 072-000.500/2015  
Rubrica \_\_\_\_\_ Mat:

## 5. Estatística das Manifestações de Ouvidoria Cadastradas nos dois Sistemas (TAG e OUV-DF) por Canal de Entrada

### ESTATÍSTICA

#### 1- CANAL DE ENTRADA

CANAL	QUANTIDADE	PERCENTUAL
SISTEMA INTERNET	15	17%
PRESENCIAL/OUVIDORIA	57	64%
TELEFONE OUVIDORIA	03	03%
OUVIDORIA ITINERANTE	05	06%
TELEFONE 162	05	06%
OFÍCIO	03	03%
FORMULÁRIO	01	01%
TOTAL	89	100%



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

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.

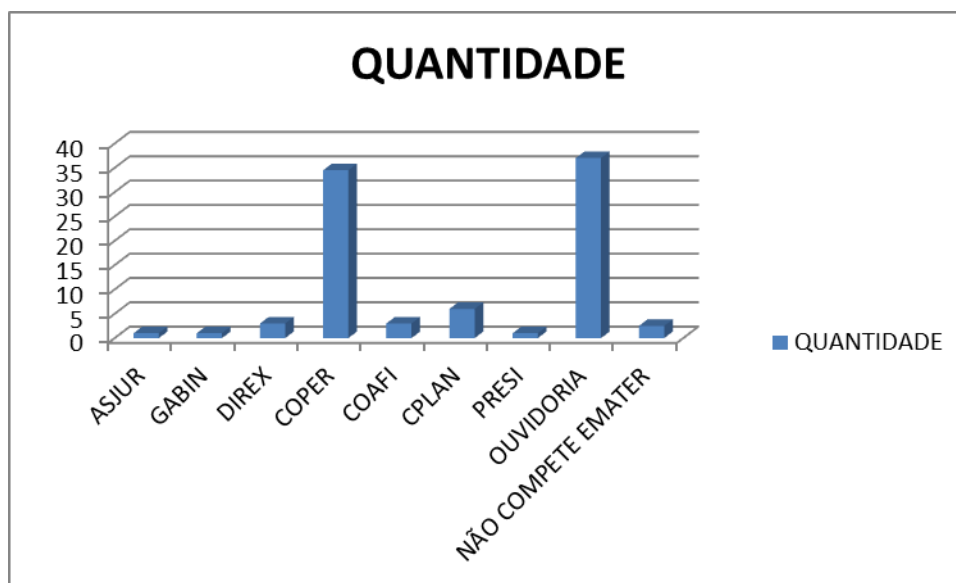
A solicitação de documentos à Empresa, pelo sistema e-Sic, também, **destacou-se** no primeiro semestre de 2016.

As Unidades da Empresa que foram mais demandadas no exercício de 2016 foram a Coordenadoria de Operações e a Ouvidoria, conforme quadro demonstrativo abaixo:

#### 1- UNIDADE RESPONSÁVEL PELA RESPOSTA

LOCAL	QUANTIDADE	PERCENTUAL
ASJUR	01	01%
GABIN	01	01%
DIREX	03	03%
COPER	34,5	39%
COAFI	03	03%
CPLAN	06	07%
PRESI	01	01%
OUVIDORIA	37	42%
NÃO COMPETE EMATER	2,5	03%
TOTAL	89	100%

Observação: Não foram computados os Pedidos da Lei de Acesso à Informação – LAI, tendo em vista se tratar de outro Sistema Informatizado.



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



Vale ressaltar que a Empresa recebeu 02 (duas) Manifestações com a tipologia de Denúncia, contudo, uma delas 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 o objetivo 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

Por orientação da Diretoria da Empresa, as visitas técnicas às Unidades Locais foram suspensas devido à necessidade de economia de combustível e outros ajustes.

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



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

ITEM	EVENTO	DATAS
01	Reunião de Ouvidores do Governo do Distrito Federal.	28/01; 30/03;
02	Participação no evento em comemoração ao dia do Ouvidor.	15/3
03	Participação em Palestra sobre as atividades de Ouvidoria.	05/4
04	Reunião Revisão da Carta de Serviços.	05/05; 25/05; 29/06
05	Participação no Lançamento do Guia da Transparência Ativa.	01/03
06	Capacitação do Ouvidor com certificação em Ouvidoria.	16 a 19/05
07	Treinamento novo Sistema de Ouvidoria.	15/06 e 31/08
08	Participação no Lançamento do Sistema Ouv-DF.	05/09
09	Reunião para tratar do Evento Virada do Cerrado.	06/09
10	Participação em evento da Ouvidoria Geral, Virada do Cerrado, na Ceasa.	10/9
11	Reunião de Avaliação do Evento Virada do Cerrado.	20/9
12	Participação em reuniões da Ouvidoria Geral sobre Planejamento Integrado do SIGO/DF, na EGOV.	19 e 21/10 e 16 e 17/11
13	Capacitação do Ouvidor-Substituto com certificação em Ouvidoria.	21 a 25/11
14	Participação em reunião sobre divulgação do Índice de Transparência Ativa, no salão nobre do Palácio do Buriti.	07/12
15	Participação em apresentação do Balanço da Ouvidoria Geral, na OAB.	06/12

### 5.2 Participação nas Ações de outras Ouvidorias

ITEM	EVENTO	DATAS
01	Reuniões Técnicas com a SEAGRI-DF e CEASA-DF.	31/03 e 1º/04
02	Ouvidoria Integrada.	10 14/05

### 5.3 Participação nas Reuniões de Diretoria e Gerenciais

ITEM	EVENTO	DATAS
01	Reunião de Gerentes	26/02; 15/03 e 24/06
02	Reunião de Diretoria	26/09
03	Reunião Diretor Executivo e Produtor Rural	20/10

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

## 6 Plano de Comunicação

Em atenção às orientações da Ouvidoria-Geral do GDF, foi elaborado o Plano de Comunicação da Ouvidoria Especializada na EMATER-DF.

As principais peças estão destacadas como segue, sendo que apenas o banner não foi confeccionado por dificuldades orçamentárias:



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



**Vamos ser felizes no trabalho!**



Ouvidoria Especializada na EMATER-DF



Acesso à Informação



**HOJE A  
OUVIDORIA  
DA EMATER-DF  
ESTÁ AQUI !**



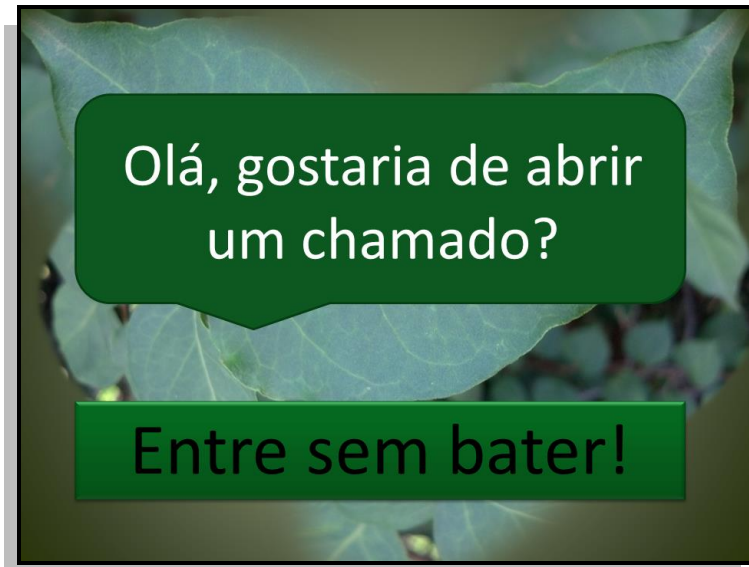
Acesso à Informação



Secretaria de Agricultura



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



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

**7 Galeria de fotos**

## Certificação em Ouvidoria



**Escola de Governo do Distrito Federal**

## Palestra Assédio Moral - EGOV



**Escola de Governo do Distrito Federal**

Folha nº  
Processo nº 072.000.500/2015  
Rubrica \_\_\_\_\_ Mat:

## II Reunião Geral de Ouvidoria

### Semana de Ouvidoria e Acesso à Informação **ESAF**



**Escola de Administração Fazendária - ESAF**

## Reunião de Apresentação - Balanço OGDF 2016 - **OAB**



**Ordem dos Advogados do Brasil do Distrito Federal – OAB/DF**

Folha nº  
Processo nº 072.000.500/2015  
Rubrica \_\_\_\_\_ Mat:

## Primeira Exposição da Ouvidoria



Um Mundo sem Trabalho Infantil

Hall de entrada do Edifício Sede da EMATER-DF

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



Unidades Locais da EMATER-DF

### 8 Anotações Relevantes

Parabenizamos a Ouvidoria-Geral do Distrito Federal pelos desafios enfrentados no exercício de 2016, buscando sempre a capacitação dos Ouvidores e equipe e implantando o novo Sistema corporativo que veio aos anseios de todas as Ouvidorias Especializadas do complexo administrativo do Distrito Federal.

Folha nº  
Processo nº 072.000.500/2015  
Rubrica \_\_\_\_\_ Mat:



Ressalte-se, na oportunidade, que ao longo da implantação do Sistema Integrado 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 foi auditado duas vezes e por solicitação do Diretor Executivo, esta Ouvidoria realizou o Checklist anexado no presente processo, que foi 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 que ora submetemos à Presidência da EMATER-DF, para conhecimento e posterior aprovação, se assim o ajuizar.

**Caso o mesmo seja aprovado os autos devem seguir à Controladoria-Geral do Distrito Federal com vistas à Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, até o dia 30 de janeiro, ao comando do inciso II, do artigo 1º, do Decreto número 32.840, de 06/04/2011.**

Brasília-DF, 17 de janeiro de 2017.

Maria de Fátima Pereira  
Técnico Especializado – Relações Públicas

Orlando Paula Moreira Filho  
Chefe da Assessoria de Ouvidoria

Folha nº  
Processo nº 072.000.500/2015  
Rubrica \_\_\_\_\_ Mat: