



Folha nº
Processo nº 072-000.314/2017
Rubrica _____ Mat:

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE ATIVIDADES 2017 SIMPLIFICADO

Instrução Normativa Nº 01/2017 Setembro/2017

OUVIDORIA ESPECIALIZADA NA EMATER-DF

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

José Guilherme Tollstadius Leal

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: Maria de Fátima Pereira

Revisado por: Orlando Paula Moreira Filho

Fotos: Ouvidoria Geral do Distrito Federal, Assessoria de Ouvidoria e Assessoria de Comunicação da EMATER-DF

Folha nº
Processo nº 072-000.314/2017
Rubrica _____ Mat:



Folha nº
Processo nº 072-000.314/2017
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.

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.

Em atenção ao inciso VII, do art. 2º, da Instrução Normativa Nº 01/2017, de 05/05/2017, os Relatórios da Ouvidoria passam a ser trimestrais, conforme estipulado:

Art. 2º. Cabe às ouvidorias seccionais, além do disposto no artigo 9º da Lei nº 4.896/2012:

VII - **publicar trimestralmente** no sítio institucional do órgão ou entidade, os relatórios de ouvidoria; (destaque não do original).

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.

Folha nº
Processo nº 072-000.314/2017
Rubrica _____ Mat:

Desta maneira, foi autuado o Processo nº 072.000.385/2016, 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.

Os referidos autos ainda não foram encaminhados formalmente à EMATER-DF, contudo fomos informados que o citado Plano foi devidamente acolhido.

Com a devida aprovação, os trabalhos foram iniciados dentro da normalidade programada, cujo percentual de serviços planejados se encontram na seguinte fase, conforme segue:

3. Demonstração de execução dos eixos prioritários de ação ao longo do exercício de 2017

AÇÃO (NOME)	DESCRIÇÃO	META	INDICADOR	OBJETIVO ESTRATÉGICO DA OUVIDORIA GERAL	PRAZO EXECUÇÃO	SITUAÇÃO
Visitas Técnicas	Visitar às Gerências Locais	Visitar uma Gerência Local por ano para sensibilizar/divulgar a LAI.	Quantidade de Gerências Locais x 100/nº de Gerências.	Nivelar conhecimento dos empregados acerca dos serviços de ouvidoria referentes à Lei de Acesso à Informação.	Anual	Em fase de execução
Ações de comunicação e divulgação da Ouvidoria	junto ao público interno por meio de Memorando e outras formas de divulgação, tais como visitas técnicas e reuniões;	Sensibilizar/divulgar o serviço de Ouvidoria para o público interno	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	Em fase de execução
Atualização da página da Ouvidoria Especializada	Solicitar à ASCOM e Gerência de Tecnologia da Informação - GETIN	Atualizar site	Nº de atualizações x 100 / prazo(2)	Dar visibilidade	Semestral	Executada duas atualizações (Meta Atingida)
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	Realizado (Meta Atingida)
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	Executada a primeira atualização. A segunda atualização em fase de conclusão.

Folha nº
Processo nº 072-000.314/2017
Rubrica _____ Mat:

QUADRO DE METAS POR FORÇA DE LEGISLAÇÃO		
ITEM	DESCRIÇÃO	NOTA
<i>Plano de Ação Anual</i>	<i>Exigido a todas as entidades do Executivo do Distrito Federal (art. 1º do Decreto nº 32.840/2011). Mês de Outubro</i> <i>Exigido a todos os órgãos e entidades integrantes do SIGO do Distrito Federal (art. 15, do Decreto nº 36.462/2015).</i>	Um (Meta Atingida) Processo nº 072.000.321/2017
<i>Relatórios</i>	<i>Exigência estendida aos órgãos integrantes do SIGO (inciso 9º, art. 9º da Lei nº 4.896/2012).</i>	Mensais (Atendido pela Ouvidoria-Geral do DF)
<i>Plano de Comunicação</i>	<i>Exigido a todos os órgãos integrantes do SIGO do Distrito Federal (art. 15, do Decreto nº 36.462/2015).</i>	Um (Em fase de execução a revisão do Plano Trienal)

3.1 Atividades Extras e Outras Realizações

ITEM	ESPECIFICAÇÃO
01	Reunião com o comitê da Carta de Serviços da EMATER-DF no mês de Março
02	Participação em Palestra promovida pelo CIEE no mês de Abril
03	Participação no Evento Comemorativo do Aniversário da EMATER-DF
04	Participação no Evento Espaço de Valorização da Agricultura Familiar no mês de maio.
05	Reunião com o comitê da Carta de Serviços da EMATER-DF no mês de maio
06	Participação em Palestra promovida pelo CIEE – Conflito entre gerações no mês de julho.
07	Participação no Evento Brasília Cidadã no mês de Julho
08	II workshop da Lei de Acesso à Informação – LAI na Escola de Governo, no mês de agosto.
09	Participação em Palestra Práticas de Gestão, promovida pelo CIEE no mês de agosto.

Folha nº
Processo nº 072-000.314/2017
Rubrica Mat:

3.1.1 Sobre as ações até setembro 2017

Os dados das demandas relativos ao exercício de 2017 são os seguintes:

DEMONSTRATIVO POR TIPO DE ENTRADA SISTEMA OUVIDORIA

ANO ABERTURA	2017	2017	2017	2017	2017	2017	2017	2017	2017	2017	2017
MÊS ABERTURA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Total	Total
TIPO ENTRADA	Manifest	Manifest	Manifest	Manifest	Manifest	Manifest	Manifest	Manifest	Manifest	Manifest	%
TELEFONE	1	1	2							4	16,67%
DOCUMENTO OFICIAL								1		1	4,17%
INTERNET	1	1	1	1	1	1	1			7	29,17%
EVENTO EXTERNO					4					4	16,67%
PRESENCIAL						1		6	1	8	33,33%
TOTAL	2	2	3	1	5	2	1	7	1	24	100,00%

DEMONSTRATIVO POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO SISTEMA OUVIDORIA

ITEM	Nº	ASSUNTO	SITUAÇÃO
01	010857	Sugestão - Ao serviço de Assistência Técnica - COPER	Respondida
02	012263	Sugestão - Educar os agricultores quanto ao uso da água - COPER	Respondida
03	013347	Informação - Acesso a documentos em órgão público - COPER	Respondida
04	024834	Sugestão - Expandir serviço de assistência técnica - COPER	Respondida
05	025744	Elogio – Aos empregados do escritório do Paranoá - COPER	Respondida
06	026412	Solicitação – Declaração de produção agrícola V.Bonita - COPER	Respondida
07	035611	Denúncia- De servidor desvinculado - DIREX	Respondida
08	050926	Reclamação- Falta de comprometimento de motoristas - COAFI	Respondida
09	056631	Reclamação- Falta de qualificação profissional - DIREX	Respondida
10	064958	Elogio- À empresa - COPER	Respondida
11	064983	Elogio -Aos empregados do escritório de Taquara - COPER	Respondida
12	064991	Elogio - À empresa pelos bons serviços - COPER	Respondida
13	065009	Reclamação- Falta de visita às propriedades - COPER	Respondida
14	070199	Elogio- Aos empregados no desempenho das atividades - COPER	Respondida
15	070638	Denúncia - Pede inclusão de chácara - COPER	Respondida
16	087642	Denúncia - Servidor público – Pede Sindicância – PRESI	Respondida
17	095331	Reclamação – Auditorio - DIREX	Respondido
18	095778	Elogio - Atendimento dado ao produtor , nota mil. – COPER	Respondida
19	100567	Solicitação - Site governamental – DIREX	Respondida
20	102465	Elogio – Parabeniza a EMATER-DF e elogia o atendimento dos Empregados Edson e Rogério. – COPER	Respondida
21	106731	Elogio – Atendimento prestado pela EMATER-DF e ao Empregado Zilçon Roberto Vinhal – COPER	Respondida
22	112238	Elogio - Assistência técnica agrícola – DIREX	Respondida
23	121300	Elogio para Edson e Cleison – COPER	Respondida
24	122494	Solicitação – Informação Processo - ASJUR	Respondida

Observação: as manifestações abaixo foram encerradas por duplicidade de Assunto

01	100566	Solicitação - Site governamental – Encerrada por duplicidade de Assunto	Respondida
02	095332	Reclamação – Auditório - Encerrada por duplicidade de Assunto	Respondido

Folha nº
Processo nº 072-000.314/2017
Rubrica _____ Mat:

Além do sistema OUV-DF, 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 21 (vinte e uma) solicitações e destas foram respondidas 20 (vinte), isto representa 95,23% devidamente atendidas e a ouvidoria está aguardando o recebimento da autorização por parte da autoridade de monitoramento para processar o atendimento, completando, desta maneira, o percentual de 100,00%.

DEMONSTRATIVO DE SOLICITAÇÕES PELO SISTEMA DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

ITEM	PROTOCOLO	SETOR	ENTRADA	PRAZO	SITUAÇÃO	SOLICITANTE
01	00072000001201767	ASJUR	18/01/2017	07/02/2017	Respondido	Bárbara Ferreira de Campos
02	00072000002201710	GCONV	03/02/2017	27/02/2017	Respondido	Alexandre Gomes Carlos
03	00072000003201756	GETIN	01/03/2017	21/03/2017	Respondido	Alexandre Gomes Carlos
04	00072000004201709	DIREX	06/03/2017	27/03/2017	Respondido	Talysson Amarilio de Andrade Zebral
05	00072000005201745	GCONV	29/03/2017	18/04/2017	Respondido	Cainã Gualberto Leão
06	00072000006201790	GEDIN	06/04/2017	26/04/2017	Respondido	Jurandi Pinto de Sousa
07	00072000007201734	ASJUR	20/04/2017	15/05/2017	Respondido	Altamir Santos
08	00072000008201789	COAFI	28/04/2017	22/05/2017	Respondido	Wellington Hanna El Jaliss Dourado
09	00072000009201723	ASJUR	10/05/2017	31/05/2017	Respondido	Wellington Hanna El Jaliss Dourado
10	00072000010201758	ASJUR	14/05/2017	05/06/2017	Respondido	Altamir Santos
11	00072000011201701	ASJUR	15/05/2017	26/05/2017	Respondido	Altamir Santos
12	00072000012201747	OUV	03/06/2017	05/06/2017	Respondido	Julio Tetsuo Sato
13	00072000013201791	GEPRO	27/06/2017	17/07/2017	Respondido	Antonio Pereira Lima
14	00072000018201714	COPER	06/07/2017	31/07/2017	Respondido	Vicente Eduardo Soares de Almeida
15	00072000014201736	OUV	27/06/2017	17/07/2017	Respondido	Daniel Gomes de Oliveira
16	00072000015201781	COPER	28/06/2017	18/07/2017	Respondido	Indio Artiaga do Brasil Rabelo
17	00072000016201725	GEPEs	28/06/2017	18/07/2017	Respondido	Renata Barnabé Santiago
18	00072000017201770	COPER	06/07/2017	26/07/2017	Respondido	Wellington Hanna El Jaliss Dourado
19	00072000019201769	OUV	12/07/2017	01/08/2017	Respondido	Branca Borja
20	00072000020201793	COPER	19/07/2017	08/08/2017	Aguardando	Penitenciária ASP Anísio Aparecido de Oliveira-Andradina ,SP
21	00072000018201714	COPER	06/07/2017	31/07/2017	Respondido	Vicente Eduardo Soares de Almeida
22	00072000022201782	GEPEs	21/08/2017	11/09/2017	Respondido	Suelene Pereira da Silva
23	00072000023201727	GEPEs	21/08/2017	11/09/2017	Respondido	Jesus Alves de Araújo
24	00072000024201771	DIREX	06/09/2017	27/09/2017	Respondido	Penitenciária ASP Anísio Aparecido de Oliveira-Andradina/SP
25	00072000025201716	DIREX	22/09/2017	16/10/2017	Análise	Penitenciária ASP Anísio Aparecido de Oliveira-Andradina/SP

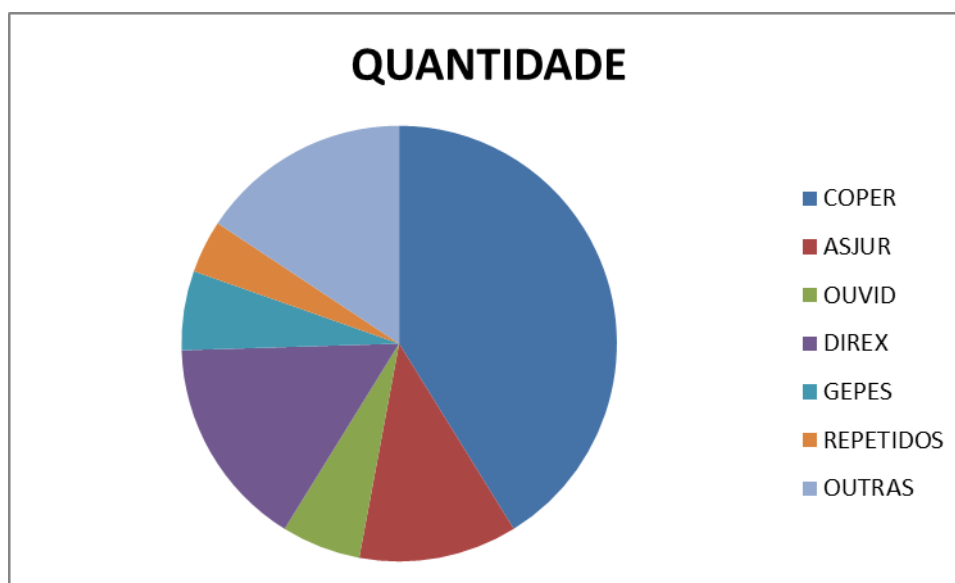
Folha nº
Processo nº 072-000.314/2017
Rubrica _____ Mat:



Folha nº
Processo nº 072-000.314/2017
Rubrica _____ Mat:

As quatro Unidades da Empresa mais demandadas foram:

ITEM	UNIDADE	QUANTIDADE	PERCENTUAL
01	COPER	21	41,20%
02	ASJUR	06	11,74%
03	OUVID	03	5,88%
04	DIREX	08	15,69%
05	GEPES	03	5,88%
06	REPETIDOS	02	3,92%
07	OUTRAS	08	15,69%
TOTOL GERAL		51	100%

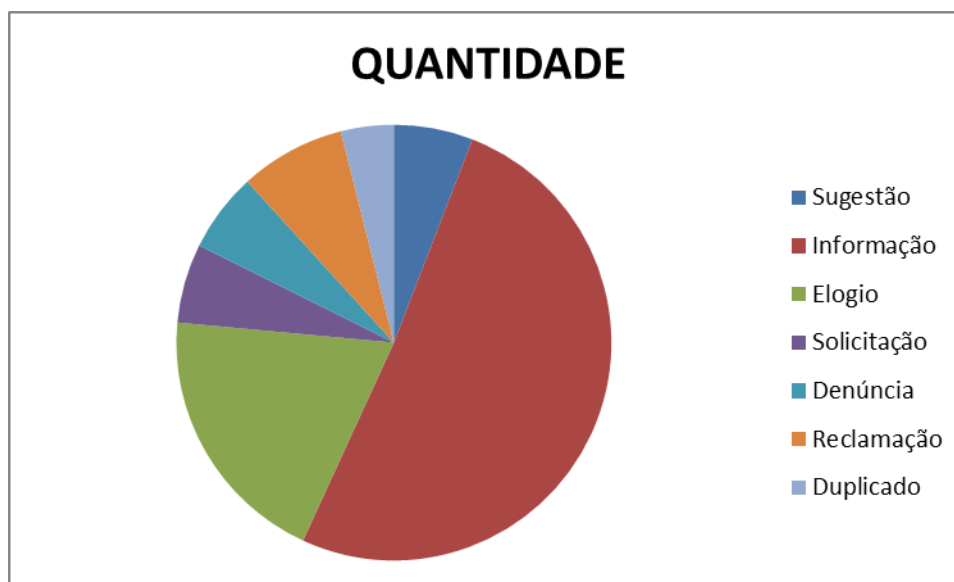


Ressalte-se que as manifestações e solicitações de documentos que deram entrada na ouvidoria foram todas respondidas aos cidadãos no prazo estabelecido pela legislação.

Folha nº
Processo nº 072-000.314/2017
Rubrica _____ Mat:**PRINCIPAIS ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA E PEDIDOS DE INFORMAÇÕES**

A ouvidoria separa a demanda dos cidadãos nos seguintes tópicos: elogios, reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e informações. Abaixo estão relacionados os tópicos recebidos pela EMATER-DF e suas quantidades no primeiro semestre de 2017:

ITEM	TIPOLOGIA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
01	Sugestão	03	5,89%
02	Informação	26	50,98%
03	Elogio	10	19,61%
04	Solicitação	03	5,88%
05	Denúncia	03	5,88%
06	Reclamação	04	7,84%
07	Duplicado	02	3,92%
TOTAL		51	100%

**AUDITORIA DA OUVIDORIA-GERAL DO DISTRITO FEDERAL**

A Ouvidoria Especializada na EMATER-DF foi auditada pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, que recebeu a visita do Diretor de Acompanhamento de Ouvidorias das

Áreas Social e Econômica, Senhor Rodrigo Vidal da Costa, Matrícula 0.269.083-7, no dia 04 de agosto de 2017, às 14h30min.

O Relatório de Auditoria foi satisfatório apresentando os principais aspectos na Deliberação da Visita:

Foram levantadas as manifestações da EMATER-DF e registramos que na presente data consta apenas uma manifestação marcada como resolvida e em 2017 recebidas 15 manifestações. Pontua-se 40% das manifestações dessa Ouvidoria são elogios ao órgão.

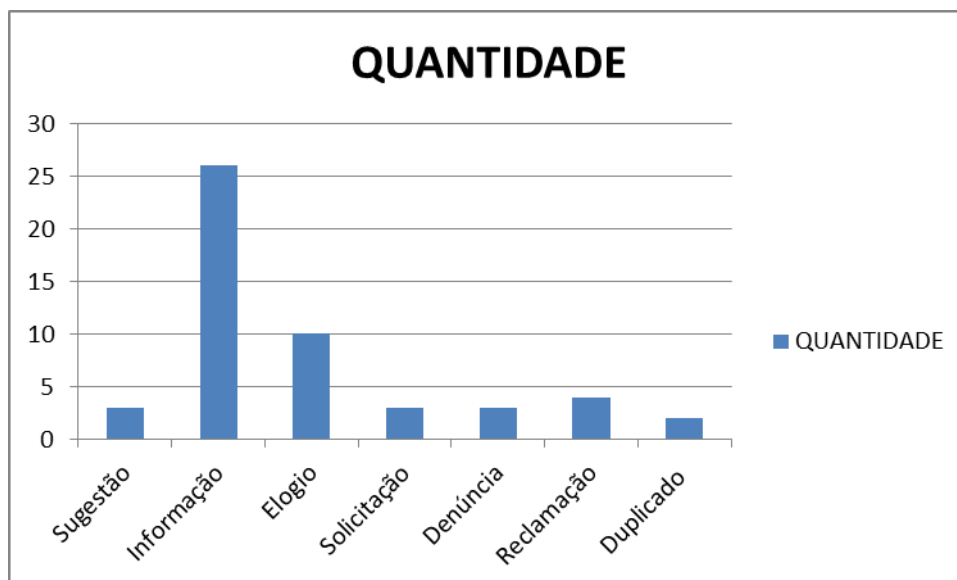
Em relação a qualidade das respostas, constatasse uma boa qualidade e respostas resolutivas.

Orientamos a necessidade de fazer uma busca ativa do público alvo da EMATER-DF junto aos Escritórios pela dificuldade do acesso na Ouvidoria (sede do órgão) visando-se aumentar o número de manifestações que julgamos haver uma demanda reprimida destes.

Por fim, relatamos que a EMATER-DF cumpre o prazo legal das respostas, tendo apenas 04 manifestações respondidas fora do prazo quando do início da utilização do novo Sistema em 2016.

Desta maneira a Auditoria solicita o retorno das visitas técnicas às Unidades Locais da EMATER-DF.

4. Manifestações e Pedido de Informações Cadastradas no Sistema



Folha nº
Processo nº 072-000.314/2017
Rubrica _____ Mat:



Folha nº
Processo nº 072-000.314/2017
Rubrica _____ Mat:

Como pode ser depreendido ao visualizar o quadro a cima o maior índice se refere aos **pedidos de informações** que teve destaque no primeiro semestre de 2017.

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 continuam perseguindo as Políticas Públicas voltadas para os que vivem no espaço rural, traduzindo na satisfação dos assistidos pela Empresa, tendo em vista a sua manutenção nos dois últimos anos.

No primeiro semestre não foram realizadas visitas técnicas a diversas Unidades da Empresa, com a finalidade de cumprir as orientações recebidas da Ouvidoria Geral do Distrito Federal, para divulgar a carta de serviços da Empresa e os mecanismos de Ouvidoria e Acesso à Informação nos moldes do estabelecido na legislação vigente e estamos aguardando o comando da direção da Empresa para a continuidade dos serviços, contudo, com a colaboração da Assessoria de Comunicação da EMATER-DF, as divulgações estão sendo realizadas por meio virtual.

4.1 Participação nas Ações da Ouvidoria Geral do Distrito Federal

ITEM	EVENTO	DATAS
01	Reunião de Ouvidores do Governo do Distrito Federal	07/02/2017
02	Oficina de Aprendizado - Cronograma Anual de Trabalho	15/02 e 17/02/2017
03	Pesquisa de Satisfação	02/03/2017
04	Participação no encontro: Projeto Ouvindo os Ouvidores no Jardim Botânico	07/03/2017
05	Participação em evento por ocasião do Dia do Ouvidor	23/03/2017
06	Oficina da Carta de Serviços	18/04 e 04/05/2017
07	Reunião na EGOV: Carta de Serviços	09/05/2017
08	Participação no encontro: Projeto Ouvindo os Ouvidores	09/06/2017
09	Curso: Oficina de Aprendizado em ouvidoria - Relatórios	27 e 28//06/2017
10	Lançamento Manual de Atendimento ao Cidadão	03/07/2017
11	Capacitação Aprendizagem em Ouvidoria – Gestão de Atendimento	04/07/2017
12	Projeto Ouvidoria Amiga, realizado no 13º andar do Anexo ao Palácio do Buriti.	11/09/2017
13	Oficina Carta de Serviços Versão Digital, na Escola de Governo.	27/09/2017

5. Carta de Serviços

Folha nº
Processo nº 072-000.314/2017
Rubrica _____ Mat:

Em atenção a Instrução nº 546/2016, foram realizadas reuniões com o comitê de acompanhamento da Carta de Serviços da EMATER-DF tanto na empresa quanto na Ouvidoria Geral do Distrito Federal, visando o aprimoramento da referida Carta.

A Comissão decidiu desmembrar as Cartas por grupos de assuntos, conforme sugestão da Ouvidoria Geral, para facilitar a pesquisa do Cidadão.

Desta maneira, por meio do Processo nº 072.000.207/2017, foi apresentada à Coordenadoria de Operações as alterações verificadas que após aprovação do desmembramento e análise de cada Gerência envolvida os autos foram encaminhados à Direção da Empresa que aprovou a iniciativa e determinou a sua publicação no site da EMATER-DF e no Portal Brasília do Governo do Distrito Federal.

Nas Cartas Simplificadas constam os seguintes assuntos:

Cidadania e Benefícios Sociais; Adequação Ambiental e Regularização Fundiária; Gestão, Comercialização e Mercado; Compras Institucionais; Crédito Rural; Cursos e Treinamentos; Serviços Remunerados; Serviços Administrativos, Ouvidoria e Acesso à Informação; Atendimento à Imprensa; e Incentivo à Leitura, Pesquisa e Informação.

Em 27 de setembro, na Escola de Governo do Distrito Federal, a Ouvidoria-Geral do DF realizou a Oficina para a Carta de Serviços Digital que será perseguida para o próximo trimestre.

Modelos das 10 Cartas de Serviços





6. Galeria de Fotos

Ouvidoria no Evento Espaço de Valorização da Agricultura Familiar (AgroBrasília 2017)



Folha nº
Processo nº 072-000.314/2017
Rubrica _____ Mat:



Reunião Ouvidoria- Geral do Distrito Federal

**Reunião na GEAMB
(Carta de Serviços)**



**Evento em Comemoração
aos
39 Anos da EMATER-DF**

Folha nº
Processo nº 072-000.314/2017
Rubrica _____ Mat:

Folha nº
Processo nº 072-000.314/2017
Rubrica _____ Mat:

Lançamento do Programa Brasília Cidadã





**Lançamento do Programa
Brasília Cidadã**



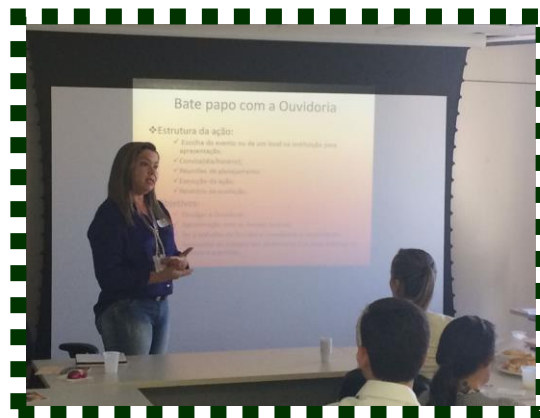
**Equipe de Ouvidores do Governo do Distrito Federal
Com o Excelentíssimo Senhor Governador do DF.**

Folha nº
Processo nº 072-000.314/2017
Rubrica _____ Mat:

Folha nº
Processo nº 072-000.314/2017
Rubrica _____ Mat:

Bate Papo com a Ouvidoria

Café com a Ouvidoria



Oficina Carta de Serviços Digital

Governo de Brasília no WHATSAPP



O GOVERNO DE BRASÍLIA ESTÁ NO WHATSAPP

OLÁ, VOCÊ PODE RECEBER AS NOTÍCIAS DO GOVERNO DE BRASÍLIA DIRETO NO SEU CELULAR! FIQUE POR DENTRO DAS INFORMAÇÕES DE UTILIDADE PÚBLICA.

BASTA SEGUIR AS INSTRUÇÕES ABAIXO:

- 1º Baixe o app Whatsapp no seu celular
- 2º Salve o nosso contato (61) 9 9552-9871
- 3º Envie uma mensagem com o seu nome e a palavra chave: **SERVIDORES GDF**
- 4º Pronto! Agora você está conectado!

GOVERNO DE BRASÍLIA



Premiação recebida pela Ouvidoria-Geral do DF e Seccionais – Concurso Inovação

Folha nº
Processo nº 072-000.314/2017
Rubrica _____ Mat:

Folha nº
Processo nº 072-000.314/2017
Rubrica _____ Mat:



*Produtor Rural, Você é o Cidadão atendido pela EMATER-DF.
A Ouvidoria na EMATER-DF, está aqui para atendê-lo!*

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 o que traduz a grande satisfação dos que vivem no espaço rural do Distrito Federal e RIDE que reconhecem o valioso serviço prestado aos Produtores e Trabalhadores Rurais, bem como suas famílias.

Este é o Relatório Simplificado referente aos três primeiros trimestres do ano de 2017 e que ora submetemos à Presidência da EMATER-DF, para conhecimento e posterior aprovação, se assim o ajuizar.

Brasília-DF, 09 de outubro de 2017.

Maria de Fátima Pereira
Técnico Especializado – Relações Públicas

Orlando Paula Moreira Filho
Chefe



Folha nº
Processo nº 072-000.314/2017
Rubrica _____ Mat:

Acolho o Relatório apresentado pela Assessoria de Ouvidoria da Empresa.
Encaminhe-se à Assessoria de Comunicação para a devida publicação na Internet.

Brasília-DF, de outubro de 2017

JOSÉ GUILHERME TOLLSTADIUS LEAL
Presidente