

PLANO DE AÇÃO ANUAL DE ATIVIDADES 2022

OUVIDORIA ESPECIALIZADA NA EMATER-DF

Brasília-DF, outubro 2021



Acesso à
Informação



Secretaria da Agricultura,
Abastecimento e
Desenvolvimento Rural do DF



GOVERNADOR

Ibaneis Rocha

CONTROLADOR-GERAL

Paulo Wanderson Moreira Martins

OUVIDORA-GERAL

Cecília Souza da Fonseca

PRESIDENTE EMATER-DF

Denise Andrade da Fonseca

DIRETORA-EXECUTIVA EMATER-DF

Loiselene Carvalho da Trindade Rocha

OUVIDOR EMATER-DF

Orlando Paula Moreira Filho

SUMÁRIO

Apresentação	01
Finalidade e Competências	02
Força de Trabalho	05
Diagnóstico	06
Estratégia de Ação	07
Ações Planejadas ao Longo do Ano	09
Quadro de Metas por Força de Legislação	11
Necessidade de Capacitação	12
Tratamento de Manifestações	14
Considerações Finais	20

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 2022 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 (Planejamento Anual) da Ouvidoria Especializada na EMATER-DF para o exercício de 2022.

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 e Competências

A finalidade e competências da Ouvidoria Especializada na EMATER-DF se encontram definidas no Regimento Interno da Empresa, conforme segue:

Art. 15. À Assessoria de Ouvidoria - OUVID, unidade orgânica subordinada à Presidência, compete:

- I- planejar, coordenar e executar as ações de ouvidoria, cartas de serviços e transparência no âmbito da EMATER-DF, observada a legislação específica;
- II- promover a participação do usuário de serviços públicos na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário, na forma da legislação;
- III- facilitar o acesso do cidadão ao serviço de ouvidoria, orientando-o acerca de seus direitos e deveres ou encaminhando-o aos órgãos competentes para tal orientação;

IV- receber, analisar e encaminhar às unidades competentes as manifestações, acompanhando seu tratamento e efetiva conclusão, e respondendo aos usuários nos prazos e formas previstos na legislação;

V- receber denúncias sobre práticas de corrupção, fraude, atos ilícitos e irregularidades que prejudiquem o patrimônio e a reputação da Empresa, incluindo as infrações ao Código de Conduta e Integridade da EMATER-DF, assegurando a proteção à identidade do(s) denunciante(s) por tempo indeterminado e o sigilo do processo de investigação e apuração de responsabilidade até a publicação da decisão administrativa definitiva;

VI- manter interlocução direta com os órgãos integrantes do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF, participando de atividades, prestando apoio, registrando manifestações no sistema e encaminhando dados consolidados e sistematizados do andamento e resultado das manifestações recebidas;

VII- manter atualizadas as informações e as estatísticas referentes às suas atividades;

VIII- elaborar, anualmente, relatório de gestão a ser encaminhado à autoridade competente e divulgado integralmente na internet, contemplando, no mínimo, o número de manifestações recebidas no ano anterior, os motivos das manifestações, a análise dos pontos recorrentes e as providências adotadas pela Empresa nas soluções apresentadas;

IX- auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios aplicáveis aos serviços públicos previstos na legislação;

X- promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e a Empresa, sem prejuízo de outras unidades competentes;

XI- propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços da Empresa.

Força de Trabalho

CARGO	NOME	CV RESUMIDO
síntese de formação profissional e experiência		
OUVIDOR TITULAR	Orlando Paula Moreira Filho	. Formado em Administração de Empresas pela União Educacional de Brasília, 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 em 11/08/2015, conforme processo nº 0072-000262/2015. Possui capacitações em Ouvidoria pela Escola de Governo do Distrito Federal, pela Controladoria Geral da União e Câmara dos Deputados Federal. Renovou no exercício de 2021 a ficha cadastral de Ouvidor, bem como o Termo de Compromisso para operação dos sistemas disponibilizados para os trabalhos de Ouvidoria e Termo de Responsabilidade do Exercício de Função do Cargo de Ouvidor, tudo em atenção à solicitação da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, conforme processo nº 00480-00000293/2021-94.
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 Pereira	. 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 sérios 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 **25 (vinte e cinco) Cartas de Serviços da Empresa**, perseguido no exercício de 2021, será contemplado em 2022

A implantação dos **Dados Abertos** em atenção ao Decreto nº 38.354, de 24 de julho de 2017, continuará a ser perseguido no exercício de 2022, 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.	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 17 (dezessete) as ações que serão executadas no exercício de 2022 e estão divididas conforme planejamento apresentado no quadro demonstrativo a seguir:

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 para os empregados	Anual
Ações de comunicação e divulgação da Ouvidoria	Público interno: visitas, reuniões, processos, posts e e-mails	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 Banner no site	Atingir 100%	Transparência de ações	Mensal
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.	Atingir 100%	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	Atingir 100%	Atualização permanente da Carta	Semestral
Edição de materiais técnicos para exposição	Elaboração em Parceria com a Autoridade de Monitoramento da LAI e ASCOM	Editar dois folder's Informativos para público interno	Atingir 100%	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 informações no site trimestralmente	Atingir 100%	Divulgar dados da Empresa	Trimestral

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 registrados x 100 / 30 dias	Exposição no quadro mural	Mensal
Divulgação de Decretos, Leis e outros	fixar no quadro mural da Ouvidoria os assuntos de cunho geral	Divulgar Legislação E outros	Atingir 100%	Exposição no quadro mural	Mensal
Registro de Pesquisa de Satisfação	Acompanhar a realização ou não da pesquisa de Satisfação do Cidadão no sistema OUV-DF;	Melhorar os índices de satisfação	Quantidade de Manifestações respondidas de pesquisa de satisfação x 100/365 dias	Contatos com os manifestantes, pelos meios de comunicações disponíveis.	Diário
Aprimorar o trabalho da Ouvidoria	Cumprir 100% o Prazo de Resposta às manifestações recebidas;	Sensibilizar Chefias para cumprimento dos prazos com edição de quatro circulares anuais	Quantidade de Circulares editadas x 100/Nº de Circulares previstas	Editar circulares.	Semestral
Capacitações	Realizar inscrições nos cursos oferecidos pela Ouvidoria-Geral do DF, desde que autorizadas pela EGOV-DF	Participar 100% dos cursos autorizados	Nº de Cursos Realizados x 100/Nº Cursos autorizados	Participar das Capacitações da Ouvidoria-Geral-DF, visando o aprimoramento dos conhecimentos.	Anual
Reuniões da Ouvidoria-Geral	Participar das Reuniões	Compor o quadro de participantes das reuniões em 100%	Nº de participações Reuniões x 100/Quantidade de reuniões	Atualização de informações	Anual
Maximizar os Registros de Manifestações para garantir a participação social	Melhorar os Índices de satisfação/percepção do cidadão	Incentivar o Registro de Manifestações anuais até 100, para medir a satisfação dos cidadãos e cidadãs	5% relativa ao ano anterior	Participação Social	Anual

Atualização da página de Acesso à Informação (Banner)	Parceria com ASCOM e diversas unidades	Atualizar Banner no site	Atingir 100%	Transparência Ativa	Mensal
---	--	--------------------------	--------------	---------------------	--------

Quadro de Metas por Força de Legislação

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).	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

OBSERVAÇÃO: Os indicadores podem ser revistos a qualquer época.

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 Pró-Gestão 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."

Vale salientar que no exercício de 2021, algumas capacitações foram autorizadas pela Escola de Governo do Distrito Federal.

Desta maneira, continuarão a ser perseguidas as capacitações em 2022.

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 DF.
- 6- Participar das Capacitações oferecidas pela Secretaria de Estado de Economia, responsável pelo Sistema SEI-DF

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:

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;

Envio à Ouvidoria Especializada na Emater-DF para averiguação;

Envio de resposta preliminar ao Manifestante;

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;

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 concluso, 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 o 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 Nº 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 2022) 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.

O presente Plano , poderá sofrer alterações e deverão ser submetidas à Presidência da Empresa, para aprovação.

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, 29 de outubro de 2021.

Orlando Paula Moreira Filho
Ouvidor