

# PLANO DE AÇÃO ANUAL DE ATIVIDADES 2025

## OUVIDORIA ESPECIALIZADA NA EMATER-DF

Brasília-DF, outubro 2024



Acesso à  
Informação



**EMATER-DF**

Secretaria da Agricultura,  
Abastecimento e  
Desenvolvimento Rural do DF



**Governador:** Ibaneis Rocha

**Controlador-Geral:** Daniel Alves Lima

**Ouvidor-Geral:** Maria Fernanda Cortes de Oliveira

**Secretário de Estado de Agricultura:** Rafael Borges Bueno

**Presidente da Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural do DF:** Cleison Medas Duval

**Diretoria-Executiva:** Loiselene Trindade da Rocha

**Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação:** Denise Andrade da Fonseca - titular e Fábio Pinto de Matos - suplente

**Encarregado Setorial - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD - Fábio Pinto de Matos - titular e Orlando Paula Moreira Filho - suplente**

**Ouvidor:** Orlando Paula Moreira Filho

**Equipe de Ouvidoria:** Maria de Fátima Pereira (Relações Públicas) e João Alves Nogueira (Desenhista)

# Apresentação

O presente Plano de Ação ( Planejamento Anual) da Ouvidoria Seccional Emater-DF, para o exercício de 2025, objetiva proporcionar caminhos seguros para atingir as metas propostas.

O princípio norteador é a internalização do papel ativo desta Ouvidoria, 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.

Fortalecer o papel das Ouvidorias Públicas enquanto ferramenta de gestão, reforçando seu papel central na melhoria de serviços públicos, é uma constante, sempre perseguida pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal e a Seccional Emater-DF faz parte da Rede de Ouvidoria do governo do Distrito Federal, para que a nobre missão da Empresa, com a promoção do desenvolvimento econômico, social e ambiental, por meio da Assistência Técnica e Extensão Rural de excelência, em benefício da Sociedade, seja alcançada.

## Legislação Aplicada

Decreto nº 32.840, de 06 de abril de 2011;

Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015 ;e

Instrução Normativa nº 01/2017, da Controladoria Geral do

Distrito Federal, alterada pela Instrução Normativa nº 05/2020

# Força de Trabalho

CARGO	NOME	CV RESUMIDO
<b>síntese de formação profissional e experiência</b>		
<b>OUVIDOR TITULAR</b>	Orlando Paula Moreira Filho	<p>. 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.</p> <p>Possui capacitações em Ouvidoria pela Escola de Governo do Distrito Federal, pela Controladoria Geral da União e Câmara dos Deputados Federal.</p> <p>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.</p>
<b>OUVIDOR SUBSTITUTO</b>	Maria de Fátima Pereira	<p>. Pós Graduada no Curso de Especialização Lato Sensu em Assessoria de Comunicação Pública, pelo Instituto de Educação Superior de Brasília – IESB. Fevereiro - 2007;</p> <p>. Formada em Comunicação Social, com habilitação em Relações Públicas pelo UniCEUB – 1983.</p> <p>. Possui Capacitações em Ouvidoria pela Escola de Governo do Distrito Federal</p>
<b>DESENHISTA</b>	João Alves Pereira	<p>. Pertencente ao Quadro de Empregos Permanentes da EMATER-DF tem formação em desenho artístico; . Desenvolve atividades na área de desenho para publicidade de assuntos de interesse interno e externo ( Ouvidoria; Acesso à Informação e Cartas de Serviços).</p>

# Diagnóstico

A Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural do Distrito Federal é responsável pelo atendimento do público que vive no espaço rural do Distrito Federal em especial aos pequenos Produtores de base familiar.

Por meio de Convênio, também, pode atender aos que vivem na Região Integrada de Desenvolvimento Rural do Entorno atendendo agricultores e agricultoras de assentamentos de reforma agrária.

Geralmente produzem diversas culturas com pouca tecnologia e mão de obra familiar, contudo, mesmo com as adversidades, inclusive muitos sem acesso à internet, esses produtores respondem por grande parte dos alimentos dispostos no mercado interno.

Muitos deles, com pouca escolaridade, vivem em pequenos módulos de produção e utilizam mão de obra da própria família, produzindo frutas e verduras, inclusive, podendo manter agroindústrias.

Os referidos Produtores e Produtoras Rurais recebem, também orientações sobre Cidadania e Benefícios Sociais, inclusive contemplados nas Cartas de Serviços da Empresa.

A Emater-DF é bastante conceituada no espaço Rural do Distrito Federal e Entorno do Goiás e Minas Gerais, bem como pelos acadêmicos em formação na vasta área da agricultura e que adquirirem conhecimento complementar para o enriquecimento do aprendizado.

Tudo isso, conduz ao grande número de elogios registrados no Sistema de Ouvidoria.

Desta maneira, 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.

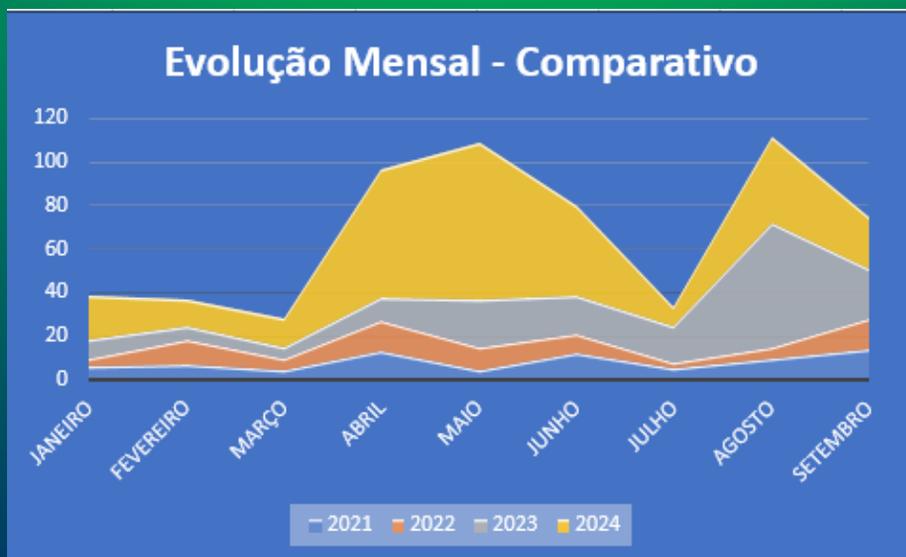
É de suma importância que a área técnica assumam a empatia com o manifestante e processe a sua resposta lembrando dos benefícios para o demandante. Nesse sentido, a linguagem utilizada deve ser a mais simples possível.

Isso permite o pleno entendimento por parte do manifestante e a Ouvidoria é o elo de ligação entre o demandante e a área técnica.

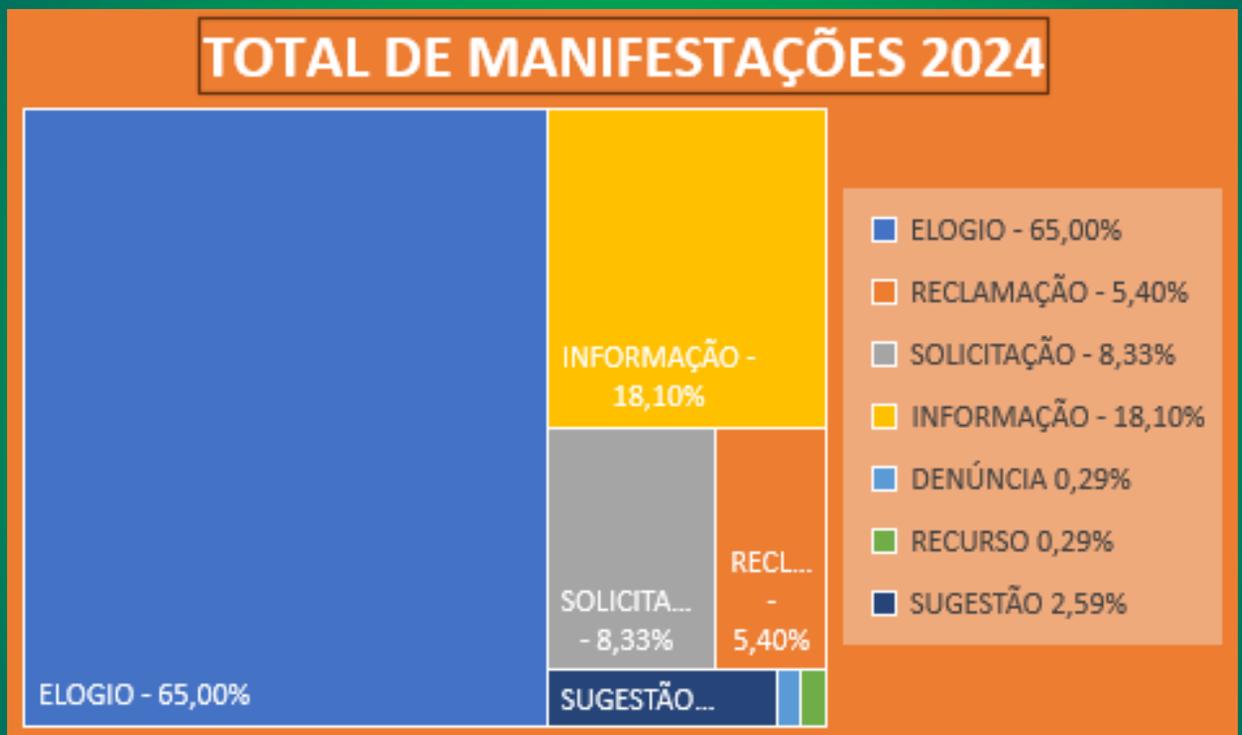
Para tanto, a comunicação necessita ser estabelecida entre as duas partes e este é um papel importante da Ouvidoria.

O principal desafio a ser enfrentado pela Ouvidoria Especializada na EMATER-DF é a manutenção da excelência do atendimento, para que o cidadão e a cidadã tenham o acolhimento necessário 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.

Veja, no gráfico abaixo, o registro de manifestações, no módulo de Ouvidoria até setembro:



O Gráfico a seguir demonstra a grande quantidade de Manifestações de Elogios que a Empresa e seus técnicos receberam ao longo do exercício do ano de 2024, até o mês de setembro:



Para se ter uma ideia, seguem os percentuais de indicadores de Performance, conforme o quadro a seguir, onde se pode observar o alcance das metas estipuladas pela Ouvidoria-Geral do DF, bem como a projeção da Empresa para 2025:

## INDICADORES DE PERFORMANCE

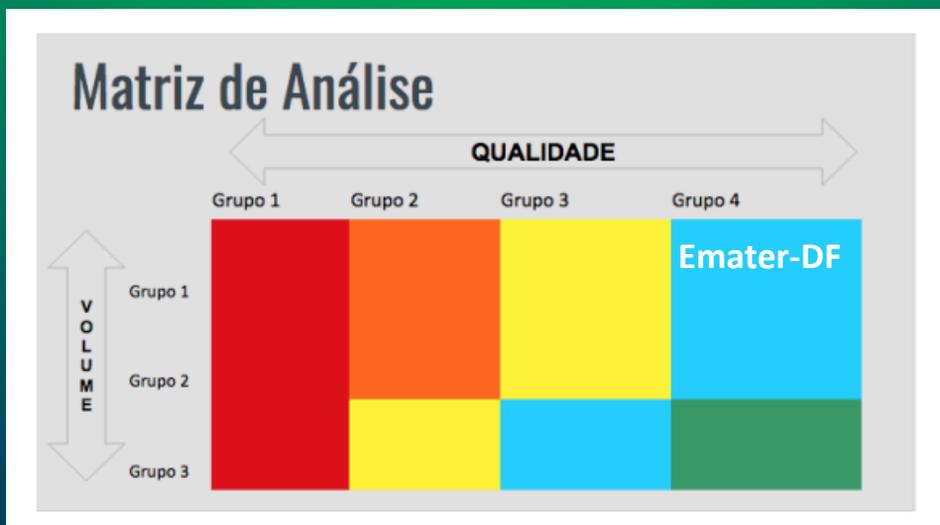
INDICADOR	ALCANCE 2022	ALCANCE 2023	ALCANCE 2024 Até Out.	PROJEÇÃO 2025
Recomendação de Ouvidoria	100%	92%	93%	93%
Satisfação com o serviço de Ouvidoria	86%	92%	93%	93%
Qualidade da Resposta	83%	92%	93%	93%
Resolutividade	82%	75%	60%	65%

O Gráfico a seguir demonstra os assuntos mais recorrentes ao longo do exercício do ano de 2024, até o mês de setembro:



## INDICADORES DE DESEMPENHO DA EMATER-DF

Assim, sendo a Seccional (Ouvidoria/Emater-DF) ao final dos exercícios 2022, 2023 e 2024 até o mês de setembro, obteve todos os percentuais acima do estabelecido na meta SIGO para os citados exercícios e portanto continua na faixa azul, Grupo 4 (Qualidade) conforme a Matriz de Análise abaixo:



Apesar do Assunto mais solicitado à Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural ter sido Assistência Técnica Agrícola, o índice de Resolutividade específico para esse item obteve um percentual excelente, atingindo 100%, até outubro 2024.

Isso significa que os Manifestantes foram atendidos em suas solicitações.

Vale salientar que os elogios não são avaliados nesse quesito, nem, tampouco, as informações.

Assim sendo, para o exercício de 2025, todos os esforços serão mantidos para a permanência da Resolutividade e para tanto, caso seja necessário, será feito o pós atendimento na expectativa que o Manifestante registre a pesquisa de satisfação.

## **PROJETOS E AÇÕES DE OUVIDORIA 2025**

As ações que serão executadas no exercício de 2025 contemplam uma justificativa específica e que foram planejadas para o fortalecimento dos serviços prestados à sociedade.

Estão divididas conforme apresentação no quadro demonstrativo apresentados a seguir:

Ação (nome)	Procedimentos Básicos e Responsáveis Execução	Justificativa	Indicador (Percentual)	Objetivo Estratégico da Ouvidoria – Metas	Prazo execução (Cronograma)
<b>Visitas Técnicas</b>	Visitar Unidades da Empresa/Ouvidoria	Sensibilizar/divulgar os serviços afetos à Ouvidoria.	10%	Divulgar os serviços de ouvidoria, LAI, Carta de Serviços e Dados Abertos para os empregados	Junho a Outubro
<b>Ações de comunicação e divulgação da Ouvidoria Interna</b>	Elaborar circulares, posts e e-mails/Ouvidoria-Diretoria e ASCOM.	Dar Visibilidade à Ouvidoria - Sensibilizar/divulgar o serviço da Ouvidoria para empregados do quadro permanente, Assessores, Estagiários e outros.	100%	Esclarecer e incentivar aqueles que lidam no dia a dia diretamente com o cidadão	Janeiro a Dezembro
<b>Atualização da página da Ouvidoria Especializada</b>	Estabelecer Parceria com ASCOM / GETIN	Dar Visibilidade à Ouvidoria - Atualizar Banner no site.	100%	Transparência de ações	Janeiro a Dezembro
<b>Produção de material de divulgação</b>	Produzir em conjunto com a ASCOM Cartaz e/ou Folder.	Dar Visibilidade à Ouvidoria - Produzir 2 peças por ano, visando aumentar o alcance da marca da Ouvidoria e LAI, conquistando e fidelizando o Público interno e externo.	100%	divulgar a importância do serviço de Ouvidoria e Lei de Acesso à Informação.	Junho e Setembro

<b>Melhoria Carta de Serviços da Emater-DF</b>	<p>Atualizar as Cartas de Serviços em conjunto com o Comitê, para melhoria das informações com linguagem cidadã.</p> <p>Ouvidoria/Comitê/ Unidades da Emp.</p>	<p>Manter a excelência da Carta de Serviços com 2 atualizações anuais, visando manter o cidadão bem informado sobre os serviços da Empresa.</p>	100%	Atualização permanente da Carta	Fevereiro e Setembro
<b>Edição de materiais técnicos para exposição</b>	<p>Elaborar em Parceria com a Autoridade de Monitoramento da LAI e ASCOM</p>	<p>Dar Visibilidade à Ouvidoria - Editar dois folder's Informativos para público interno, visando manter os empregados e colaboradores bem informados.</p>	100%	Divulgação de publicações de interesse da Ouvidoria e LAI para distribuição	Janeiro a Dezembro
<b>Dados Abertos</b>	<p>Estabelecer Parceria com a Autoridade de Monitoramento da LAI, ASCOM e GETIN</p>	<p>Atualizar as informações no site da Empresa em conformidade com o Plano de Dados Abertos.</p>	100%	Divulgar dados da Empresa	Abril/Jun/ out/jan

Plantões da Ouvidoria	Parceria com os escritórios Locais	Acolher demanda do público fim. O atendimento será realizado pelo Escritório, por formulário e inserido em processo específico. Sempre que possível a Ouvidoria se fará presente em eventos da Empresa.	10%	Ampliar o volume de registro de Manifestações com a finalidade de identificar os anseios do público fim.	Janeiro a Dezembro
Plantões da Ouvidoria no WhatsApp	1- WhatsApp da Emater-DF 2- WhatsApp Rede Sigo	Acompanhar Orientações e demandas de trabalhos.	100%	Facilitar a Comunicação e Reduzir os gastos WhatsApp se tornou a principal forma de comunicação, superando outras formas, como e-mail e telefone.	Janeiro a Dezembro
Evento Anual	Parceria com as Ouvidoria do Sistema Agricultura e outras	Sensibilizar/divulgar o serviço da Ouvidoria, LAI, Cartas de Serviços e outros.	100%	Palestra temática; Confraternização	Setembro
Elogios	fixar no quadro mural da Ouvidoria os elogios recebidos e divulgação.  Ouvidoria/Direção	Divulgar os elogios recebidos para Empresa, Empregados e demais colaboradores.	100%	Exposição no quadro mural	Trimestral
Divulgação de Decretos, Leis e outros	fixar no quadro mural da Ouvidoria os assuntos de cunho geral/Ouvidoria	Divulgar Legislação e outros.	100%	Exposição no quadro mural	Janeiro a Dezembro
Registro de Pesquisa de Satisfação	Acompanhar a realização ou não da pesquisa de Satisfação do Cidadão no sistema OUV-DF/Ouvidoria	Melhorar os índices de satisfação.	5% relativa ao ano anterior	Contatos com os manifestantes, pelos meios de comunicações disponíveis.	Diário
Aprimorar o trabalho da Ouvidoria	Cumprir 100% o Prazo de Resposta às manifestações recebidas/Ouvidoria	Sensibilizar Chefias para cumprimento dos prazos com edição de quatro circulares ou outro tipo de documento.	100%	Editar circulares ou outro tipo de documento.	Janeiro/maio/Ago sto/ Novembro

<b>Capacitações</b>	Realizar inscrições nos cursos oferecidos pela Ouvidoria-Geral do DF, desde que autorizadas pela EGOV-DF/Ouvidoria	Participar dos cursos autorizados, com a finalidade de manter o banco de talentos atualizado.	100%	Participar das Capacitações da Ouvidoria-Geral-DF, visando o aprimoramento dos conhecimentos.	Calendário da Ouvidoria-Geral DF
<b>Reuniões da Ouvidoria-Geral</b>	Participar das Reuniões/Ouvidoria	Compor o quadro de participantes das reuniões da Ouvidoria-Geral.	100%	Atualização de informações	Calendário da Ouvidoria-Geral DF
<b>Maximizar os Registros de Manifestações para garantir a participação social</b>	Melhorar os Índices de satisfação/percepção do cidadão/Ouvidoria	Incentivar o Registro de Manifestações anuais, para medir a satisfação dos cidadãos e cidadãs.	5% relativa ao ano anterior	Participação Social	Janeiro a Dezembro
<b>Exposição de Trabalhos</b>	Expor impressos técnicos/Ouvidoria	Divulgar os serviços de ouvidoria, LAI, Carta de Serviços e Dados Abertos.	100%	Incentivar a Participação Social	Janeiro a Dezembro
<b>Adesivar veículos</b>	Melhorar os Índices de satisfação/percepção do cidadão/Ouvidoria e GELOG ( Transporte)	Dar Visibilidade à Ouvidoria fixando adesivo Como Estou Dirigindo, na frota de Veículos da Empresa.	100%	Incentivar a Participação Social.	Junho

**Observações:** 1-Cronograma sujeito a alterações; 2- Recursos humanos da Rede SIGO; 3- Recursos Financeiros - Não haverá gastos exceto os já previstos para a Manutenção da Empresa.

# Quadro de Metas por Força de Legislação

METAS		
ASSUNTO	DESCRIÇÃO	NOTA
<b>Plano de Ação Anual</b>	<p>Exigido a todas as entidades do Executivo do Distrito Federal (art. 1º do Decreto nº 32.840/2011). Mês de Outubro</p> <p>Exigido a todos os órgãos e entidades integrantes do SIGO do Distrito Federal (art. 15, do Decreto nº 36.462/2015).</p>	<p>ANUAL</p> <p>Um</p>
<b>Relatório Ouvidoria</b>	Exigência estendida aos órgãos integrantes do SIGO (inciso VII, art.2º da IN Nº 01, de 05/05/2017).	<p>Trimestral</p> <p>Quatro</p>
<b>Projetos de Ouvidoria</b>	<p>Exigido a todos os órgãos integrantes do SIGO do Distrito Federal (art. 15, do Decreto nº 36.462/2015).</p> <p>A proposta deverá ser apresentada à Ouvidoria-Geral para análise quando estiver em estágio inicial de planejamento.</p>	<p>ANUAL</p> <p>Três</p>
<b>Relatório LAI e Anual Ouvidoria</b>	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. ( elaboração em Dezembro 2025 e publicação em Janeiro 2026)	<p>ANUAL</p> <p>Um</p> <p>Parceria com a Autoridade de Monitoramento da LAI</p>

# Capacitações 2025

A Ouvidoria Especializada na EMATER-DF em atendimento à legislação vigente envidará esforços para:

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 dos cursos e capacitações ministrados pela Escola de Governo do DF, tendo em vista que as Empresas Públicas já podem participar dos treinamentos;

6- Participar das Capacitações oferecidas pela Secretaria de Estado de Economia, responsável pelo Sistema SEI-DF 4.0 e suas atualizações.

# 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](http://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.

Em ato contínuo, envio à Ouvidoria Especializada na Emater-DF para averiguação a qual providenciará o envio de resposta preliminar ao Manifestante.

Desta maneira seguirá o rito de 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.

Será enviado o Relatório da Apuração para Ouvidoria-Geral do DF para processar a resposta definitiva ao Manifestante, quando não delegar 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.

Dessa forma, após seguir os trâmites de admissibilidade, para ter a certeza que o assunto é de competência da Emater-DF, a Manifestação seguirá à área técnica para responder.

Além disso, a base de conhecimento da Empresa é repassada para Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal visando o encaminhamento à Central 156 o que vem a facilitar a solução imediata de muitos assuntos demandados.

Para a padronização da resposta foi estabelecida pela Ouvidoria-Geral do DF um modelo. 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;

Veja o que a conceituada Jornalista esclarece sobre o tema:

**“Quando for escrever um texto, você precisa incorporar um estado empático.**

**É necessário estabelecer empatia com a pessoa que vai ler - Essa é uma condição básica para um bom exercício profissional da linguagem simples.”** **Angélica Lúcio**

**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 o que já é possível, também, no Sistema Participa DF, no módulo de Ouvidoria.

**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.

A resposta complementar é realizada para repassar 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 podem ser: 1- para Empregados (as) da Emater-DF; 2- para Terceirizados, Estagiários e demais colaboradores; 3- para Empresa; e 4- 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.

Os elogios terão a fixação no quadro mural da Ouvidoria, para divulgação e valorização dos elogiados.

## Considerações Finais

Este Plano de Ação Anual de Atividades para o exercício 2025, poderá ser revisado por orientação da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal ou em atenção às recomendações do Tribunal de Contas do Distrito Federal.

Após aprovação, se assim o ajuizar, o presente Plano de Ação (Planejamento Anual de Atividades 2025) 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.

Caso o presente Plano venha a sofrer alterações, deverão ser submetidas à Presidência da Empresa, para aprovação.

A estratégia de comunicação dos resultados alcançados no Plano de Ação 2025 da Seccional Emater-DF, será com a disponibilização por meio dos Relatórios de Ouvidoria a serem apresentados à Diretoria da Empresa para, se assim o ajuizar, tomar as providências a serem elencadas.

Os Relatórios afetos a este Plano de Ação, serão devidamente publicados no site da Emater-DF, no banner de Ouvidoria, com a finalidade de divulgar as ações efetivamente realizadas e os seus resultados, para garantir além do conhecimento dos dirigentes da Empresa, dos Cidadãos e Cidadãs que utilizam os seus serviços e ainda toda a sociedade interessada no tema.

Serão desenvolvidos três grandes projetos, que seguem no anexo único.

Desta maneira, segue o presente Plano de Ação, sob a supervisão da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, 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, sempre visando o aperfeiçoamento da gestão da ouvidoria, seccional Emater-DF, e por fim à condução das ações necessárias à melhoria dos serviços públicos.

**Brasília-DF, 31 de outubro de 2024**

**Orlando Paula Moreira Filho**  
Ouvidor

# Síntese dos Projetos

## 1. Nomes:

- Projeto Café Rural para a Divulgação e Aprimoramento de Serviços;
- Projeto Café de Natal com a Ouvidoria.

## 2. Justificativa:

Sensibilizar os integrantes da Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural do Distrito Federal – EMATER-DF para à manutenção da excelência no atendimento ao Cidadão e a Cidadã.

## 3. Objetivo:

Tem a finalidade de divulgar os serviços da Ouvidoria; Acesso à Informação ( Dados Abertos, Transparência Ativa e Passiva); e Cartas de Serviços.

## 4. Benefícios/Resultados Esperados

A iniciativa garantirá medidas para facilitar a vida do cidadão e aproximá-lo cada vez mais dos Órgãos e Entidades que fazem o seu atendimento, além de permitir a manutenção da excelência nos serviços de Ouvidoria.

## 5. Aferição de Resultados

- Quantidade de visitantes à Exposição Cartas de Serviços e pesquisa junto aos participantes.

## 6. Peças de Comunicação

Serão elaboradas em parceria com a Assessoria de Comunicação, tais como folhetos e banners.

## 7. Riscos

Falta de recursos Orçamentários.

## 8. Objetivo de Desenvolvimento Sustentável – ODS

Através das Cartas de Serviços, serão perseguidos as relações econômicas, sociais e ambientais positivas entre as áreas urbanas, periurbanas e rurais.

Também, serão enfocados o uso de Energia limpa e acessível para os Produtores Rurais de base familiar e demais grupos atendidos pela Empresa.

Tudo isso para proporcionar uma agricultura sustentável e alcançar a segurança alimentar, gerando saúde e bem-estar não apenas para os que vivem no espaço rural, bem como para o público urbano.

## 9. Grandes Entregas/Metas

O Projeto que contempla a Exposição dos Serviços de Ouvidoria, Acesso à Informação e Cartas de Serviços do 2022, representa um importante marco na administração pois abre espaço, não apenas para os Empregados da Empresa, mas, também, para os Produtores Rurais se informarem, sugerirem, cobrar serviços, criticar ou elogiar as ações desenvolvidas pela Emater-DF, tendo em vista que a Exposição é aberta ao público em geral.

## 10. Recursos

Os recursos serão alocados pela Emater-DF, na rubrica de manutenção e caso não sejam conseguidos serão solicitados por patrocínio.

## 11. Cronograma

A definir

## 12. Equipe do Projeto/ Responsáveis

Ouvidoria; Assessoria de Comunicação e Gerência de Logística.

## 1.Nome:

Projeto Elogio: Virtudes do Empregado da Emater-DF

## 2. Justificativa:

Valorizar os Empregados e sensibilizar os integrantes da Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural do Distrito Federal – EMATER-DF para à manutenção da excelência no atendimento ao Cidadão e a Cidadã e por fim obter a melhoria do serviço público.

## 3. Objetivo:

Tem a finalidade de valorizar os Empregados elogiados.

## 4. Benefícios/Resultados Esperados

A iniciativa garantirá a melhoria dos serviços públicos prestados aos que vivem, principalmente, no espaço rural.

## 5. Aferição de Resultados

- Aumento dos registros de elogios e grau de felicidade dos elogiados

## 6. Peças de Comunicação

Serão elaboradas em parceria com a Assessoria de Comunicação, tais como folhetos e banners.

## 7. Riscos

Falta de recursos Orçamentários.

## 8. Objetivo de Desenvolvimento Sustentável – ODS

Tudo isso para proporcionar uma agricultura sustentável e alcançar a segurança alimentar, gerando saúde e bem-estar não apenas para os que vivem no espaço rural, bem como para o público urbano.

## 9. Grandes Entregas/Metas

O Projeto que contempla a premiação dos três Empregados mais elogiados, no exercício anterior.

## 10. Recursos

Os recursos serão alocados pela Emater-DF, na rubrica de manutenção e caso não sejam conseguidos serão solicitados por patrocínio.

## 11. Cronograma

A definir

## 12. Equipe do Projeto/ Responsáveis

Ouvidoria; Comitê de Integridade, Conformidade e Gestão de Riscos, Assessoria de Comunicação e Gerência de Logística.