



PLANO ANUAL DE ATIVIDADES

OUVIDORIA ESPECIALIZADA

EMATER-DF

2016

Folha nº
Processo nº 072-000.500/2015
Rubrica: _____ Mat.: 81-7

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

Extensionista Rural-Economista Doméstica

Marilzete Oliveira Almeida

Elaborado por: Maria de Fátima Pereira

Revisado por: Orlando Paula Moreira Filho

Fotos: Assessoria de Comunicação da EMATER-DF – ASCOM

Folha nº
Processo nº 072-000.500/2015
Rubrica: _____ Mat.: 81-7

PLANO DE ATIVIDADES ANUAL – EXERCÍCIO DE 2016

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria é um espaço para a organização da comunicação entre o cidadão e o Governo, que garante a participação popular, a transparência e auxilia na eficiência da prestação dos serviços públicos.

A Ouvidoria-Geral do Distrito Federal é uma Subsecretaria da Controladoria-Geral do Distrito Federal responsável pela coordenação dos trabalhos das Ouvidorias Especializadas – localizadas em cada órgão ou entidade do Governo do Distrito Federal - GDF, que atuam em sua área específica de trabalho, com autonomia para cadastrar, analisar e tramitar as manifestações recebidas: elogios, reclamações, sugestões e informações, como é o caso da Assessoria de Ouvidoria existente na Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural do Distrito Federal – EMATER-DF.

A Ouvidoria Pública é um espaço que funciona como uma ponte entre a população e as instituições. Nesse sentido ela busca manter a excelência no auxílio ao cidadão em suas relações com o Estado, possibilitando a legitimação democrática do poder público por meio da participação popular na gestão. É um serviço aberto ao cidadão para escutar as reivindicações, as denúncias, as sugestões e também os elogios referentes aos diversos serviços disponíveis à população.

No Governo do Distrito Federal, a Controladoria-Geral do Distrito Federal é o órgão superior do Sistema de Gestão de Ouvidoria no DF-SIGO/DF. Por sua vez, a Ouvidoria-Geral do DF é a unidade Central e a Ouvidoria da Emater-DF é unidade seccional de ouvidoria.

Funciona como legítimo canal de comunicação entre a administração pública e o cidadão, e não se limita à recepção de manifestações. Ao contrário, participa diretamente no auxílio da promoção de políticas públicas, garantindo ao cidadão espaço para que possa se manifestar a fim de elogiar, sugerir, reclamar ou denunciar, de forma substancial, o serviço prestado pelo Governo do Distrito Federal.

Desta maneira, a Ouvidoria Pública é espaço de controle social na estrutura da administração pública, permitindo ao cidadão participar diretamente do controle de qualidade dos serviços prestados pelo órgão, o que favorece uma gestão flexível e voltada para a satisfação das necessidades do cidadão.

A efetiva instalação da Ouvidoria Especializada na Emater-DF se deu em 15 de abril de 2008, com a posse do primeiro Ouvidor. A Ouvidoria 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.

A seguir serão apresentadas as ações programadas para o exercício de 2016, resultado de reflexões da equipe da Ouvidoria Especializada, e sobretudo, produto do aperfeiçoamento dos relevantes serviços disponibilizados para a sociedade.

Folha nº
Processo nº 072-000.500/2015
Rubrica: _____ Mat.: 81-7

2. FINALIDADE

Garantir a participação popular na prestação de serviços públicos e contribuir para desenvolver a cultura de cidadania e também aprimorar os serviços públicos prestados pelo Poder Executivo.

3. COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA ESPECIALIZADA NA EMATER-DF:

- I - propiciar ao cidadão o acesso a todos os órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta do Governo do Distrito Federal, em especial à Emater-DF, em busca de solução para suas demandas;
- II - divulgar o trabalho da Ouvidoria, como um instrumento de aprimoramento da democracia e defesa do cidadão;
- III - colaborar com as autoridades e a comunidade em assuntos de interesse público, sempre que estiver presente a defesa da cidadania;
- IV - identificar e avaliar o grau de satisfação dos beneficiários em relação aos serviços prestados;
- V - esclarecer aos cidadãos sobre seus direitos e deveres;
- VI - fornecer informações gerais sobre as formas de atendimento e funcionamento das unidades da Empresa;
- VII - receber críticas, reclamações e sugestões referentes aos serviços prestados pelo Estado e, em especial pela Emater-DF e encaminhar soluções;
- VIII - resguardar o sigilo das informações;

- IX - apurar a procedência das reclamações e denúncias apresentadas;
- X - responder aos interessados no menor prazo possível, com clareza e objetividade;
- XI - encaminhar à Corregedoria Geral do Distrito Federal, imediatamente após o recebimento, todas as denúncias de natureza sigilosa;
- XII - buscar informações e conhecimentos que resultem no melhor gerenciamento das unidades orgânicas, permitindo à Presidência o redirecionamento das ações da Empresa;
- XIII - sugerir à Presidência medidas de aperfeiçoamento relacionadas aos serviços públicos por ela prestados no âmbito de sua competência.

4. FORÇA DE TRABALHO DA OUVIDORIA

Conforme Instrução da Presidência da EMATER-DF Nº 310, de 03 de agosto de 2015, editada com base no Decreto nº 36.462, de 23 de abril de 2015, atualmente a Ouvidoria da Emater-DF conta com 3 empregados efetivos do quadro permanente da empresa, conforme segue:

Matrícula	Nome	Cargo/Função
0081-7	ORLANDO PAULA MOREIRA FILHO	Chefe
0551-7	MARIA DE FÁTIMA PEREIRA	Téc. Especializado
0541-x	MARILZETE OLIVEIRA DE ALMEIDA	Ex. Rural NM

Folha nº
Processo nº 072-000.500/2015
Rubrica: _____ Mat.: 81-7

5. COMPROMISSOS DA OUVIDORIA ESPECIALIZADA NA EMATER-DF

Como o papel das Ouvidorias do complexo administrativo do Governo do Distrito Federal é ser o canal de relacionamento direto entre Governo e cidadão, a Ouvidoria Especializada na EMATER-DF atua, também, como Serviço de Informação ao Cidadão – SIC – em relação aos assuntos de sua competência. Por meio do SIC qualquer pessoa, física ou jurídica, pode encaminhar pedidos de acesso à informação, para órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal, através do Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão e-SIC. O Sistema permite também o acompanhamento dos prazos pelo número de protocolo gerado e receber a resposta da solicitação por –email, entrar com recursos, apresentar reclamações para os casos de demora na resposta e consultar as respostas recebidas.

Para os casos de elogio, reclamação, denúncia, sugestão e informação o cidadão pode utilizar outra ferramenta, ou seja, o Sistema de Ouvidorias e Gestão Pública – TAG. Ele permite o registro e acompanhamento da manifestação de ouvidoria a qualquer hora.

Com isso, a Emater-DF quer estabelecer um diálogo com o usuário de seus serviços e se compromete em processar as respostas nos prazos estabelecidos na legislação vigente.

EIXOS PRIORITÁRIOS DE AÇÃO:

1. Formar equipe para prover o suporte administrativo nas atividades burocráticas e administrativas;

Meta: Formar equipe de agentes de Apoio em Ouvidorias nas unidades locais com nomeação por Instrução

Indicador: nº de Adesões x 100 / Quantidade de escritórios

Objetivo: suporte nas atividades administrativas

Prazo: Anual

2. 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;

Meta: Sensibilizar/divulgar o serviço de Ouvidoria para o público interno

Indicador: Quantidade de empregados sensibilizados no ano x 100 / nº de empregados

Objetivo: esclarecer e incentivar aqueles que lidam no dia a dia diretamente com o cidadão.

Prazo: Anual

3. Executar em conjunto com a Assessoria de Comunicação –ASCOM e Gerência de Tecnologia da Informação - GETIN a atualização da página da Ouvidoria Especializada;

Meta: Atualizar site

Indicador: Nº de atualizações x 100 / prazo(2)

Objetivo: dar visibilidade

Prazo: Semestral

Folha nº
Processo nº 072-000.500/2015
Rubrica: _____ Mat.: 81-7

4. Produzir em conjunto com a ASCOM, material de divulgação, tipo cartazes, livretos e dentre outros folhetos e folder's sobre o funcionamento e importância do serviço de Ouvidoria Especializada na instituição;

Meta: Produção de 2 materiais por ano

Indicador: Quantidade de Produção x 100 / 2 semestres

Objetivo: divulgar a importância do serviço de Ouvidoria

Prazo: Semestral

5. Participar de reunião de dirigentes para monitoramento das ações visando resultados cada vez mais positivos;

Meta: Participar de, no mínimo, duas reuniões da Direção e Gerências

Indicador: Nº de reuniões x 100 / 2

Objetivo: Fazer parte das ações da empresa

Prazo: Sempre que ocorrer o convite

6. 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;

Meta: 2 Capacitações/treinamentos para construção de competência dos componentes da Ouvidoria

Indicador: Quantidade de capacitação x 100 / 2

Objetivo: Melhorar o processo de aprendizagem e formar competências

Prazo: Anual

7. Participar juntamente com a comissão, da elaboração e atualização permanente da Carta de Serviços da Emater-DF;

Meta: Manter a excelência da Carta de Serviços com 2 atualizações anuais

Indicador: Quantidade de atualização x 100 / 2

Objetivo: Atualização permanente da Carta

Prazo: Semestral

Folha nº
Processo nº 072-000.500/2015
Rubrica: _____ Mat.: 81-7

8. 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;

Meta: 4 Reuniões de interesse coletivo

Indicador: Quantidade de reuniões x 100 / 4

Objetivo: Troca de experiências

Prazo: Trimestral

9. Promover, juntamente com a Secretaria de Agricultura e a Ceasa-DF a 1ª Ação - *Ouvidorias Integradas do Sistema Agricultura*;

Meta: Fortalecimento do Sistema Agricultura

Indicador: Quantidade de Ações x 100 / 1

Objetivo: Integrar as Ouvidorias, conhecer com mais proximidade as demandas/satisfação do cidadão

Prazo: Anual - Prevista para ocorrer na primeira quinzena de maio de 2016, na Ceasa

10. 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;

Meta: Gestão da Informação com emissão de Relatórios mensais

Indicador: Quantidade de Relatórios x 100 / 12

Objetivo: Aprimoramento dos serviços

Prazo: Mensal

11. Gerenciar o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria Especializada e apresentar relatórios à Direção da empresa e a Ouvidoria - Geral dos atendimentos e manifestações concluídas;

Folha nº
Processo nº 072-000.500/2015
Rubrica: _____ Mat.: 81-7

Meta: Gerenciar Ouvidoria Seccional com apresentação de Relatório Parcial (prévia)

Indicador: Quantidade de Relatórios x 100 / 1

Objetivo: Apresentar relatórios à Direção para tomada de decisão

Prazo: Anual

12. Elaborar o Plano Anual de Atividades para envio à Ouvidoria - Geral até o dia 31 de outubro de 2016;

Meta: Plano Anual

Indicador: Quantidade de Plano Anual x 100 / 1

Objetivo: Apresentar panorama geral das ações

Prazo: Anual

13. Elaborar o Relatório de Atividades para envio à Ouvidoria-Geral;

Meta: Elaboração do Relatório de Atividades Anual

Indicador: Quantidade de Relatório x 100 / 1

Objetivo: Apresentar análise dos serviços com balanço anual com base no relatório parcial

Prazo: Anual

6. RESULTADOS ESPERADOS

No entendimento da Ouvidoria-Geral, órgão que acompanha e supervisiona as ouvidorias públicas no GDF, a Ouvidoria Especializada tem por propósito buscar soluções para as questões suscitadas com as manifestações; oferecer informações gerenciais e sugestões ao dirigente do órgão, visando o aprimoramento da prestação do serviço.

Folha nº
Processo nº 072-000.500/2015
Rubrica: _____ Mat.: 81-7

Na EMATER-DF não deverá ser diferente, pois sua atuação se pautará como porta-voz do cidadão, sempre buscando respostas para as suas demandas. Espera-se também, que a qualidade dos serviços prestados pela instituição melhore, cada vez mais com a atuação da Ouvidoria Especializada, tendo em vista que esta atuará para auxiliar a Administração em pontos a serem aprimorados, e com isso contribuir para a satisfação dos cidadãos.

Trabalhando para construir um serviço melhor!



Folha nº
Processo nº 072-000.500/2015
Rubrica: _____ Mat.: 81-7