



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE AGRICULTURA, ABASTECIMENTO E
DESENVOLVIMENTO RURAL DO DISTRITO FEDERAL



Ouvidoria

DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

participa.df.gov.br

4º RELATÓRIO DE GESTÃO

2023



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE AGRICULTURA, ABASTECIMENTO E
DESENVOLVIMENTO RURAL DO DISTRITO FEDERAL

Governador do Distrito Federal
Ibaneis Rocha

Vice-Governadora do Distrito Federal
Celina Leão

Controlador-Geral
Daniel Alves Lima

Ouvidora-Geral
Cecília Souza Fonseca

Secretário de Estado
Fernando Antônio Rodriguez

Secretário Executivo
Rafael Borges Bueno

Chefe de Gabinete
Fabio Gomes de Andrade

Ouvidor Seccional
Franklin Rocha Lopes

Brasília – DF
01/01/2023 a 31/12/2023



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE AGRICULTURA, ABASTECIMENTO E
DESENVOLVIMENTO RURAL DO DISTRITO FEDERAL

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Secretaria de Estado de Agricultura, Abastecimento e Desenvolvimento Rural do Distrito Federal apresenta seu relatório de gestão referente ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2023.

O presente relatório objetiva atender ao disposto na Instrução Normativa nº 01, de 05/05/2017, que regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria tratados na Lei nº 4.896/2012 e Decreto nº 36.462/2015, o qual estabelece instrumentos de responsabilização dos participantes da rede de ouvidorias e áreas envolvidas, mais especificamente ao inc. VII, art. 2º, cujo teor transcrevemos:

“ ...

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;

...”

Os dados do presente relatório foram extraídos dos sistemas OUV-DF (item 2) e Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC (item 3), que compõem o Participa-DF (www.participa.df.gov.br), bem como do Sistema Eletrônico de Informação – SEI-GDF (item 4 e 5).

Na oportunidade reiteramos que as Ouvidorias são espaços institucionais, via de mão dupla, que visam fomentar o relacionamento e encontrar soluções entre os problemas percebidos pelo cidadão e os órgãos do Governo do Distrito Federal e, desta maneira, possibilitar e garantir a participação de todos para que possamos encontrar a melhor gestão dos serviços públicos.

Cada órgão público do Governo de Distrito Federal (administrações regionais, secretarias de estado, empresas públicas, autarquias e fundações), conta com uma Ouvidoria Especializada que tem autonomia para cadastrar, analisar e tramitar as manifestações recebidas (reclamações, denúncias, sugestões, elogios e informações) e acompanhar o andamento até a resposta definitiva que será repassada ao cidadão.

Em caso de denúncia, as Ouvidorias Especializadas poderão cadastrar, triar e encaminhar o registro para a Ouvidoria-Geral do Distrito Federal – OGDF.

As Ouvidorias atuam também como Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC, nos termos da Lei nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012 e Decreto nº 34.276, de 11 de abril de 2013.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE AGRICULTURA, ABASTECIMENTO E
DESENVOLVIMENTO RURAL DO DISTRITO FEDERAL

1.1 CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

Registre sua manifestação pela internet

Você pode registrar e acompanhar suas manifestações via internet no endereço eletrônico <http://www.participa.df.gov.br>.

Ligue 162

Central de atendimento do GDF exclusiva e gratuita para assuntos de ouvidoria, como reclamações, sugestões, elogios, denúncias e informações de caráter geral sobre serviços da administração pública, tais como horários de funcionamento, números de telefone, endereços, entre outras.

- Horário de atendimento: Segunda à sexta – 07h às 21h;
- Sábados, domingos e feriados das 8h às 18h,
- Ligação gratuita para telefone fixo e celular.

Atendimento presencial

Na sala 21, térreo do edifício sede da Secretaria de Estado de Agricultura, estamos à disposição para o atendimento ao cidadão nos dias úteis, de segunda-feira a sexta-feira, das 9h às 12h e 13h às 16h.



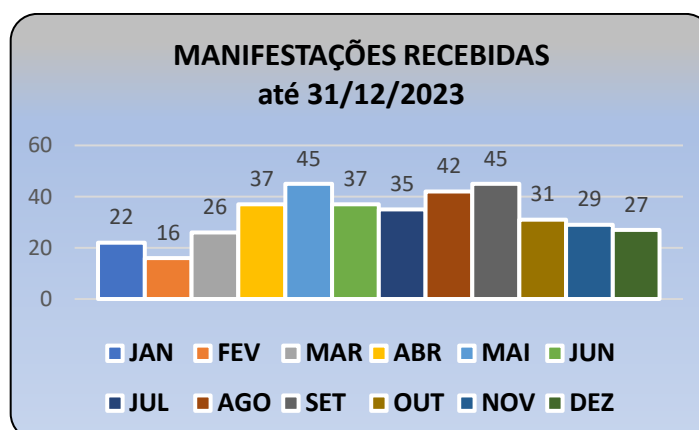
GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE AGRICULTURA, ABASTECIMENTO E
DESENVOLVIMENTO RURAL DO DISTRITO FEDERAL

2. SISTEMA DE OUVIDORIA DO DISTRITO FEDERAL – OUV-DF

2.1. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

No período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2023, foram recebidas 392 (trezentas e noventa e duas) manifestações, distribuídas mensalmente conforme demonstramos:

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS	NO MÊS	ACUMULADO
JANEIRO	22	22
FEVEREIRO	16	38
MARÇO	26	64
ABRIL	37	101
MAIO	45	146
JUNHO	37	183
JULHO	35	218
AGOSTO	42	260
SETEMBRO	45	305
OUTUBRO	31	336
NOVEMBRO	29	365
DEZEMBRO	27	392

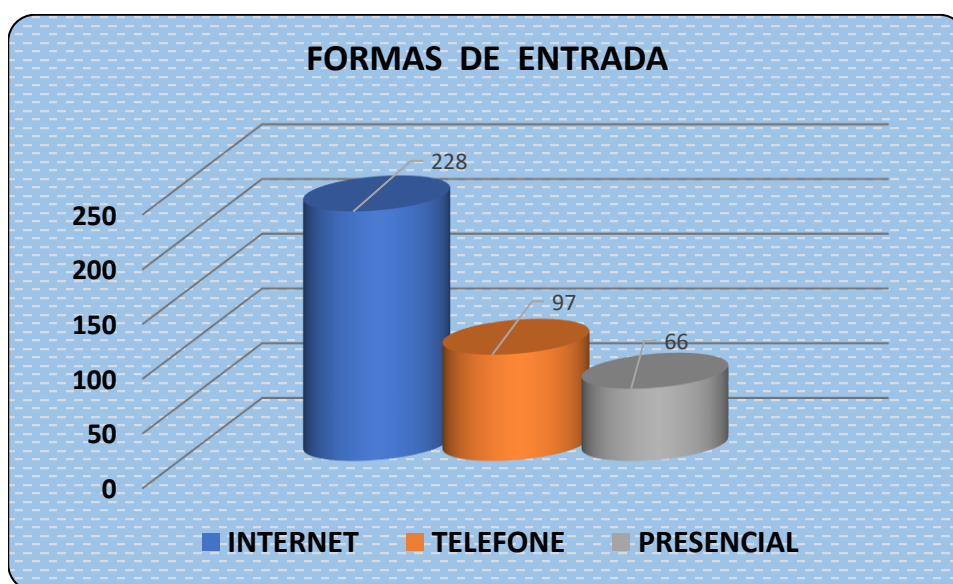




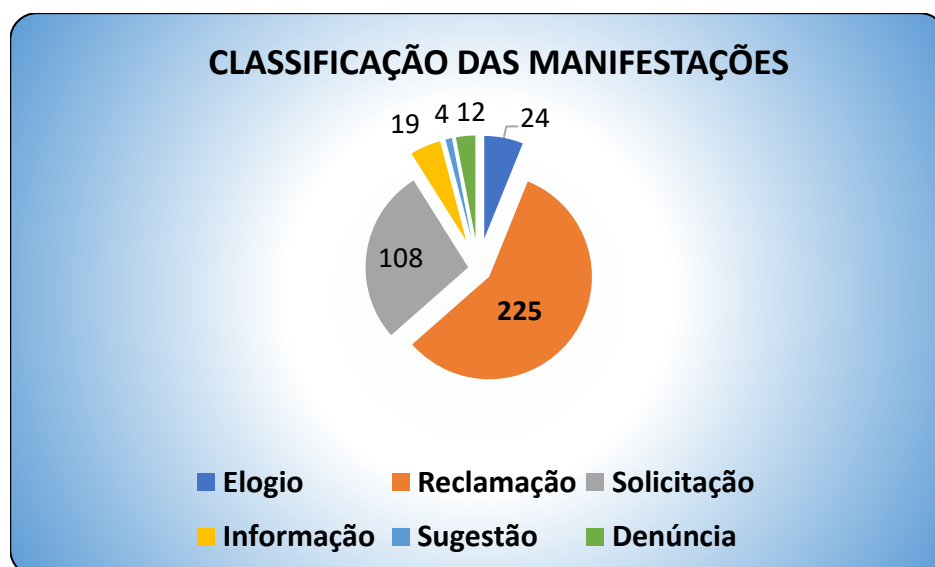
GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE AGRICULTURA, ABASTECIMENTO E
DESENVOLVIMENTO RURAL DO DISTRITO FEDERAL

2.2. MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ENTRADA

CANAIS DE ENTRADA	
INTERNET	228
TELEFONE	97
PRESENCIAL	66



2.3. MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO





GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE AGRICULTURA, ABASTECIMENTO E
DESENVOLVIMENTO RURAL DO DISTRITO FEDERAL

2.4. CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA



O prazo médio de resposta encontra-se em conformidade com a Portaria nº 42, de 20/05/2019, publicada no Diário Oficial do Distrito Federal nº 94, de 21/05/2019, pág. 3, onde o senhor Secretário de Estado de Agricultura, regulamentou, no âmbito desta Pasta, o Decreto nº 39.723/2019 e determinou:

Art. 1º Os diversos setores da Secretaria de Estado de Agricultura, Abastecimento e Desenvolvimento Rural do Distrito Federal - SEAGRI/DF e seus respectivos servidores deverão tratar com prioridade as demandas apresentadas pelos cidadãos, por intermédio do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO/DF.

§1º A prioridade prevista no caput deste artigo obriga a análise imediata de qualquer demanda relacionada ao SIGO/DF, visando consagrar a prioridade prevista no Decreto 39.723/2019.

§2º As Subsecretarias e todas suas unidades administrativas devem se organizar administrativamente para atender o disposto nesta Portaria e no Decreto 39.723/2019.

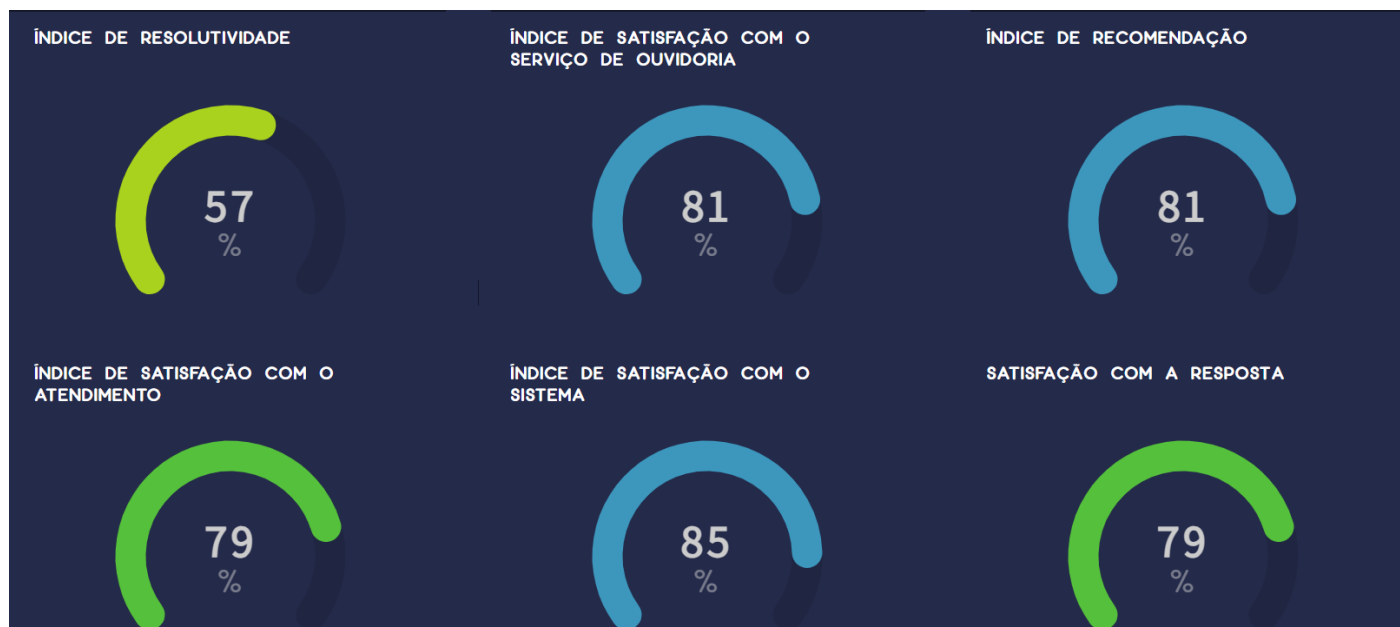
2.5. RANKING DE ASSUNTOS RECORRENTES

ASSUNTO	QUANT.
Animais soltos em vias públicas Recebemos 32 reclamações e 12 solicitações e 1 informação. A quantidade de manifestações corresponde à 11,73% do total de demandas recebidos até o dia 31 de dezembro de 2023.	46
Poda de árvore em área pública Recebemos 22 reclamações, 16 solicitações, o que corresponde a 9,69% do total de demandas recebidos até 31 de dezembro de 2023. No momento a Secretaria de Agricultura não está fazendo esse tipo de serviço por não possuir mão de obra e equipamentos adequados para o atendimento.	38
Regularização de áreas rurais do DF Recebemos 23 reclamações, 9 informações e 4 solicitações, o que corresponde a 9,18% do total de demandas recebidas no ano de 2023.	36
Servidor Público Recebemos 16 elogios, 23 reclamações e 12 denúncias, o que corresponde a 7,90% do total de demandas recebidas no ano de 2023.	31
Corte total de árvore - erradicação Recebemos 9 reclamações e 18 solicitações, o que corresponde a 6,88% do total de demandas recebidas no ano de 2023. No momento a Secretaria de Agricultura não está fazendo esse tipo de serviço por não possuir mão de obra e equipamentos adequados para o atendimento.	27



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE AGRICULTURA, ABASTECIMENTO E
DESENVOLVIMENTO RURAL DO DISTRITO FEDERAL

2.6. ÍNDICES DE RESOLUTIVIDADE E SATISFAÇÃO



Conforme demonstramos acima, no período de 1º de janeiro à 31 de dezembro de 2023 o índice de resolutividade desta SEAGRI-DF foi de 57%, o que proporcionou o 41º lugar entre as 94 seccionais de ouvidorias participantes do Painel Ouvidoria <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard/rank-orgaos> e o 9º lugar entre as 26 secretarias.

Não houve casos de demandas vencidas, bem como não foi identificado nenhum ponto ou falha que demande medida corretiva por parte do órgão.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE AGRICULTURA, ABASTECIMENTO E
DESENVOLVIMENTO RURAL DO DISTRITO FEDERAL

2.6.1. COMPARATIVO ENTRE AS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

ÍNDICE	ANO 2022	ANO 2023
Resolutividade	60%	57%
Satisfação com a Ouvidoria	90%	81%
Recomendação	89%	81%
Satisfação com o atendimento	92%	79%
Satisfação com o Sistema	100%	85%
Satisfação com a resposta	77%	79%
Prazo médio de resposta	5,6 dias	6,3 dias
Ranking geral	40º/89	41º/94
Ranking entre as Secretarias	10º/24	9º/26

2.7. COMPARATIVO DA SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

SITUAÇÃO	EXERCÍCIO DE 2022		EXERCÍCIO DE 2023	
	QUANT.	%	QUANT.	%
Respondida	190	80,1687	306	78,1%
Resolvida	28	11,8144	45	11,5%
Não Resolvida	19	8,0169	35	8,9%
TOTAL	237	100,00%	392	100%

Esclarecemos que o quantitativo referente ao item “Respondida”, refere-se, às manifestações em que o cidadão não participou da pesquisa de satisfação.

Esta Ouvidoria, após envio de resposta por meio do Sistema Participa-DF, faz ligação telefônica (pós-atendimento), objetivando informar o retorno da demanda, sanar eventual dúvida, bem como solicitar a participação na pesquisa de satisfação com os serviços prestados, o que, infelizmente, na maioria das vezes não é realizada pelo cidadão.

Os itens “Resolvida” e “Não Resolvida” retratam a participação do cidadão na pesquisa de satisfação.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE AGRICULTURA, ABASTECIMENTO E
DESENVOLVIMENTO RURAL DO DISTRITO FEDERAL

No período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2023 deste exercício foram avaliadas 86 (oitenta e seis) manifestações. Desta forma, o quantitativo de manifestações classificadas como “Resolvida” representa 52,32% e as “Não Resolvida” representam 40,69% do total avaliado.

Das 35 (quatorze) manifestações avaliadas como “Não Resolvida” 12 (doze) são relacionadas *Regularização das áreas rurais do DF*, 5 (cinco) referentes a *Corte total e poda de árvores*, 3 (três) sobre roçagem de mato, capim e 1 (uma) sobre *Manutenção em estradas rurais*.

Ressaltamos que apesar das justificativas e apresentação dos dispositivos legais nas respostas e contatos telefônicos, os cidadãos muitas vezes discordam e classificam a manifestação como “Não Resolvida”.

3. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC-DF

3.1. SOLICITAÇÕES RECEBIDAS

Foram recebidos **290 (duzentos e noventa)** pedidos no período de 1º de janeiro de 2023 a 31 de dezembro de 2023 no Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – E-SIC (PARTICIPA-DF), conforme demonstramos:

MÊS	QUANT.	TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA (dias)
JANEIRO	15	4
FEVEREIRO	22	4
MARÇO	22	4
ABRIL	52	6
MAIO	49	7
JUNHO	19	6
JULHO	30	5
AGOSTO	20	7
SETEMBRO	12	5
OUTUBRO	19	7
NOVEMBRO	18	7
DEZEMBRO	12	6
TOTAL ...	290	6

Importante ressaltar que o SIC não possui tipologias de classificação.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE AGRICULTURA, ABASTECIMENTO E
DESENVOLVIMENTO RURAL DO DISTRITO FEDERAL

4. SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÃO – SEI/GDF

4.1 ESTATÍSTICAS DA UNIDADE

ESPECIFICAÇÃO	QUANT.
Processos gerados no período	537
Processos com tramitação no período	764
Processos com andamento fechado na unidade	759
Processos com andamento aberto na unidade	5
Documentos diversos gerados no período	979
Documentos externos no período	1.065

Esclarecemos que informações a respeito de processos sigilosos, não ficam disponíveis para consulta ou dado estatístico, pois tramitam por meio de credencial exclusiva ao servidor responsável e não por unidade do SEI/DF.

5. PROJETOS – PLANO DE AÇÃO PARA O EXERCÍCIO DE 2023

5.1. AÇÃO PREVISTA

Planejado inicialmente para ocorrer no primeiro semestre de 2023, Processo nº 00070-00001718/2023-67, a Ação I - Bate Papo, entre esta Ouvidoria Seccional e a Ouvidoria-Geral do Distrito Federal com o Gabinete, Assessorias e Subsecretarias desta SEAGRI-DF, cujo objetivo é promover um momento de troca de informações visando conscientizar os gestores e servidores dos trabalhos desenvolvidos pela Ouvidoria Seccional e Ouvidoria-Geral, não foi executado até o presente momento tendo em vista as várias mudanças da gestão, estrutura da Secretaria de Agricultura e licenças/férias do Ouvidor titular. Entretanto, cabe destacar que o objetivo do referido projeto é proporcionar maior efetividade no atendimento e elaboração das respostas, de forma a divulgar os serviços e rotinas de competência desta Ouvidoria Seccional, de maneira a melhorar o relacionamento com as diversas unidades administrativas, diminuição na quantidade de reclamações e consequente melhoria nos índices desta SEAGRI/DF, construindo em conjuntos fluxos para melhor atendimento das demandas. Assim a Ouvidoria Seccional estipulará nova data para início do bate papo no exercício de 2024.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE AGRICULTURA, ABASTECIMENTO E
DESENVOLVIMENTO RURAL DO DISTRITO FEDERAL

5.2. ALCANCE DAS METAS NO EXERCÍCIO DE 2023

ÍNDICE	META OGDF	META SEAGRI-DF	ALCANCE SEAGRI-DF 2023
Índice de Resolutividade	42%	55%	57%
Índice de Satisfação com o Serviço de Ouvidoria	64%	75%	81%
Índice de Recomendação do Serviço de Ouvidoria	73%	78%	81%
Índice de Satisfação com a Resposta de Ouvidoria	48%	60%	79%

No ano de 2023, a Ouvidoria Seccional da SEAGRI/DF alcançou todas as metas estipuladas no plano de ação e metas da rede SIGO.

Neste mesmo ano, no que diz respeito à transparência, a Secretaria de Agricultura alcançou pelo 5º ano consecutivo 100% de transparência ativa.

6. OUTRAS AÇÕES RELEVANTES

- ✓ Participação na 1ª Reunião Geral do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal-SIGO-DF, realizada em 26/01/2023, às 14h30, no auditório da Direção-Geral da Polícia Civil do DF, objetivando apresentar as diretrizes para as ações de 2023 e as orientações de trabalho. Processo nº 00480-00000410/2023-81;
- ✓ Participação no Planejamento da Rede SIGO - 2023, ocorrido durante os dias 30 de janeiro a 10 de fevereiro de 2023, onde foram discutidos os componentes do plano de ação anual e os projetos propostos para 2023. O evento ocorreu na sala de treinamento do 13º andar do Anexo do Palácio do Buriti. Processo nº 00480-00000488/2023-04;



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE AGRICULTURA, ABASTECIMENTO E
DESENVOLVIMENTO RURAL DO DISTRITO FEDERAL

- ✓ Participação no Seminário Nacional de Ouvidoria, ocorrido em Fortaleza-CE, organizado pela Rede Nacional de Ouvidorias - RENOUV (CGU), nos dias 15 e 16 de março de 2023, onde a Ouvidoria-Geral do Distrito Federal foi convidada a apresentar no Painel "Ouvidoria e Inovação no Setor Público" no dia 15/03/2023, das 10h40 às 12h, e conduzir a "Oficina - Atuação das Ouvidorias na Governança de Serviços", realizada no dia 16/03/2023, das 9h30 às 11h40. Processo nº 00480-00000808/2023-18;
- ✓ Participação nas comemorações ao Dia da Ouvidoria, que ocorreu em 09/03/2023, a partir das 9h, no Auditório Cel. José Nilton Matos, do Museu do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal, no Complexo da Academia do Bombeiro Militar – CBMDF. Processo nº 00480-00001084/2023-20;
- ✓ Participação na celebração dos 10 anos da Lei de Acesso à Informação no Distrito Federal, ocorrida em 12 de abril de 2023, às 9h30, no auditório da FEPECS, promovida para CGDF, onde foi apresentada a metodologia de avaliação do novo Índice de Transparência do Governo do Distrito Federal, edição 2023. Processo nº 00480-00001968/2023-84;
- ✓ Designação do titular da Ouvidoria como Autoridade de Monitoramento, conforme Portaria nº 26 de 19 de abril de 2023;
- ✓ Atualização do site, em atendimento às recomendações da CGDF, Índice de Transparência Ativa – ITA/2023, processo Sei nº 00480-00001574/2023-26;
- ✓ Participação no evento: “Espaço Aberto – Transparência Pública: você faz parte” em 30 de maio de 2023, 00480-00002514/2023-21;
- ✓ Participação no Curso: Desenvolvendo projetos de ouvidoria 23 e 24 de maio de 2023;
- ✓ Participação na 2ª Reunião Geral do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal-SIGO-DF, realizada em 02/06/2023, às 14h30, no auditório da Escola de Governo do Distrito Federal - Processo nº 00480-00002679/2023-01;



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE AGRICULTURA, ABASTECIMENTO E
DESENVOLVIMENTO RURAL DO DISTRITO FEDERAL

- ✓ Participação no curso: Produzindo resultados de ouvidoria de 05 a 07 de junho de 2023;
- ✓ Participação na Palestra “Servidor Público 4.0” realizado no Auditório da Câmara Legislativa do Distrito Federal em 15 de junho de 2023;
- ✓ Reunião em 28 de junho de 2023, na CGDF para tratar de manifestações recorrentes e duplicadas, levadas a recursos até a última instância;
- ✓ Participação no curso “Novos Desafios do Controle”, da 7ª Semana de Controle da CGDF, realizado nos dias 28, 29 e 30 de junho de 2023, com carga horária de 12 horas e certificação;
- ✓ Participação na reunião do comitê interno de Governança da SEAGRI/DF em 05 de julho de 2023;
- ✓ Participação na homenagem da CLDF ao dia do Ouvidor – Entrega de Moção de Louvor Dep. Jorge Viana;
- ✓ Participação no Comitê Planejamento Estratégico da SEAGRI/DF;
- ✓ Participação na entrega do Prêmio ITA/2023, em que a SEAGRI/DF alcançou 100% do Índice de Transparência Ativa em 2023;
- ✓ Participação no Congresso Brasileiro de Ouvidores, realizado em Brasília pela Associação Brasileira de Ouvidores no mês de novembro de 2023.

Brasília-DF, 02 de janeiro de 2024.

FRANKLIN ROCHA LOPES
Ouvidor Seccional
SEAGRI-DF