



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

3º RELATÓRIO DE GESTÃO

2024



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

Maria Fernanda Cortes de Oliveira

Secretário de Estado

Rafael Borges Bueno

Secretário Executivo

Pedro Paulo Gama

Chefe de Gabinete

Fabio Gomes de Andrade

Ouvidor Seccional

Franklin Rocha Lopes

Equipe

Grazielle Sousa dos Santos Freitas

Estagiário

Hugo Sousa Oliveira Matos

Brasília – DF
01/01/2024 a 30/09/2024



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 30 de setembro de 2024.

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 Participa-DF nos módulos OUV-DF (item 2) e Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC (item 3).

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 – 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 a sexta, 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 30 de setembro de 2024, foram encaminhadas 323 (trezentas e vinte e três) manifestações, distribuídas mensalmente conforme demonstramos:

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS	NO MÊS
JANEIRO	16
FEVEREIRO	49
MARÇO	33
ABRIL	51
MAIO	32
JUNHO	30
JULHO	35
AGOSTO	43
SETEMBRO	34
TOTAL	323

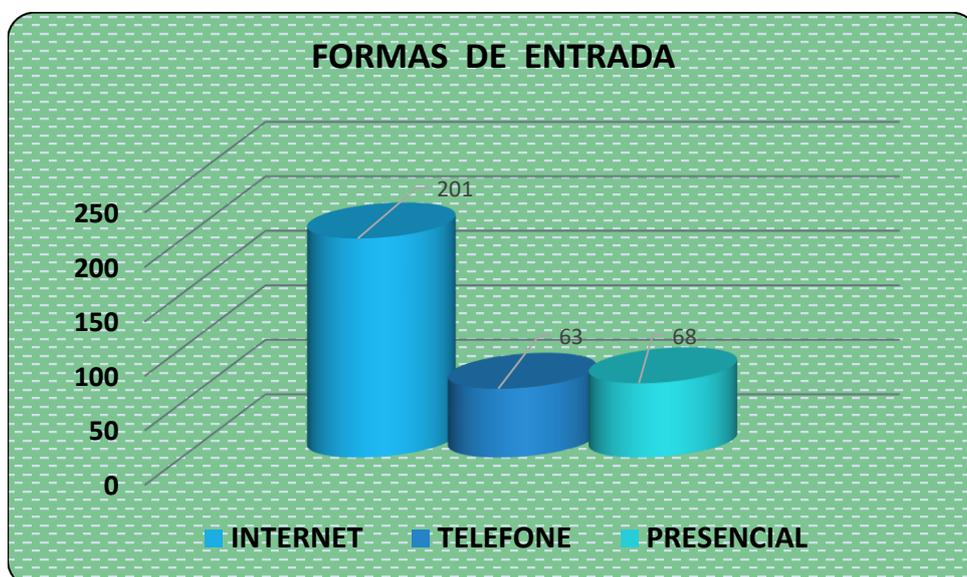




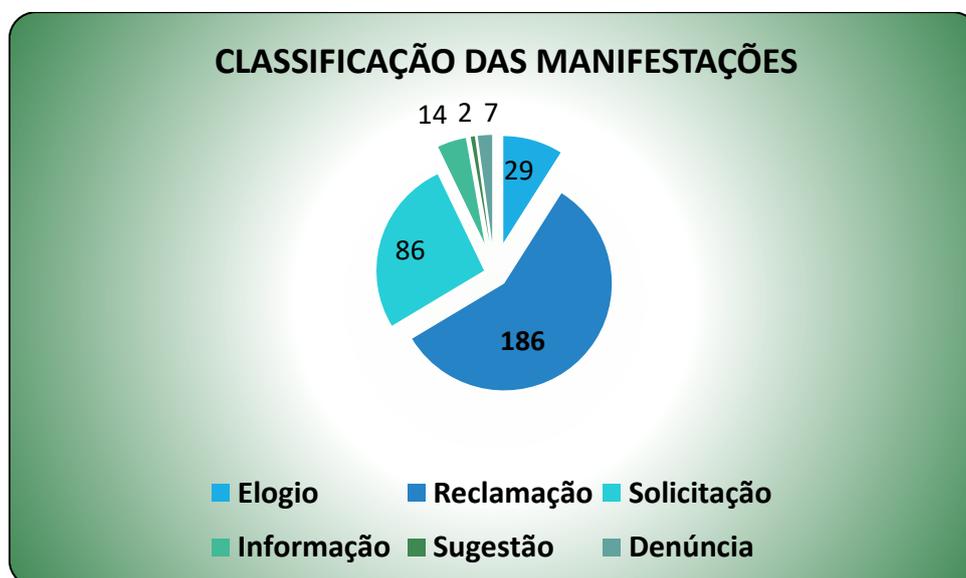
GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE AGRICULTURA, ABASTECIMENTO E
DESENVOLVIMENTO RURAL DO DISTRITO FEDERAL

2.2. MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ENTRADA

CANAIS DE ENTRADA	
INTERNET	128
TELEFONE	41
PRESENCIAL	41
TOTAL . . .	210



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: (DIAS)



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.
Manutenção de Estradas Rurais A quantidade de manifestações corresponde à 21,98% do total de demandas recebidos até o dia 30 de setembro de 2024.	71
Animais Soltos em vias públicas A quantidade de manifestações corresponde à 13,62% do total de demandas recebidos até o dia 30 de setembro de 2024.	44
Servidor Público Corresponde a 9,28% do total de demandas recebidas no período. Das 30 manifestações, 22 são elogios, 6 reclamações e 2 denúncias	30
Agilidade de Processos Corresponde a 6,81% do total de demandas recebidos no período.	22
Poda de Árvores O que corresponde a 4,95% do total de demandas recebidos no período. 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.	16



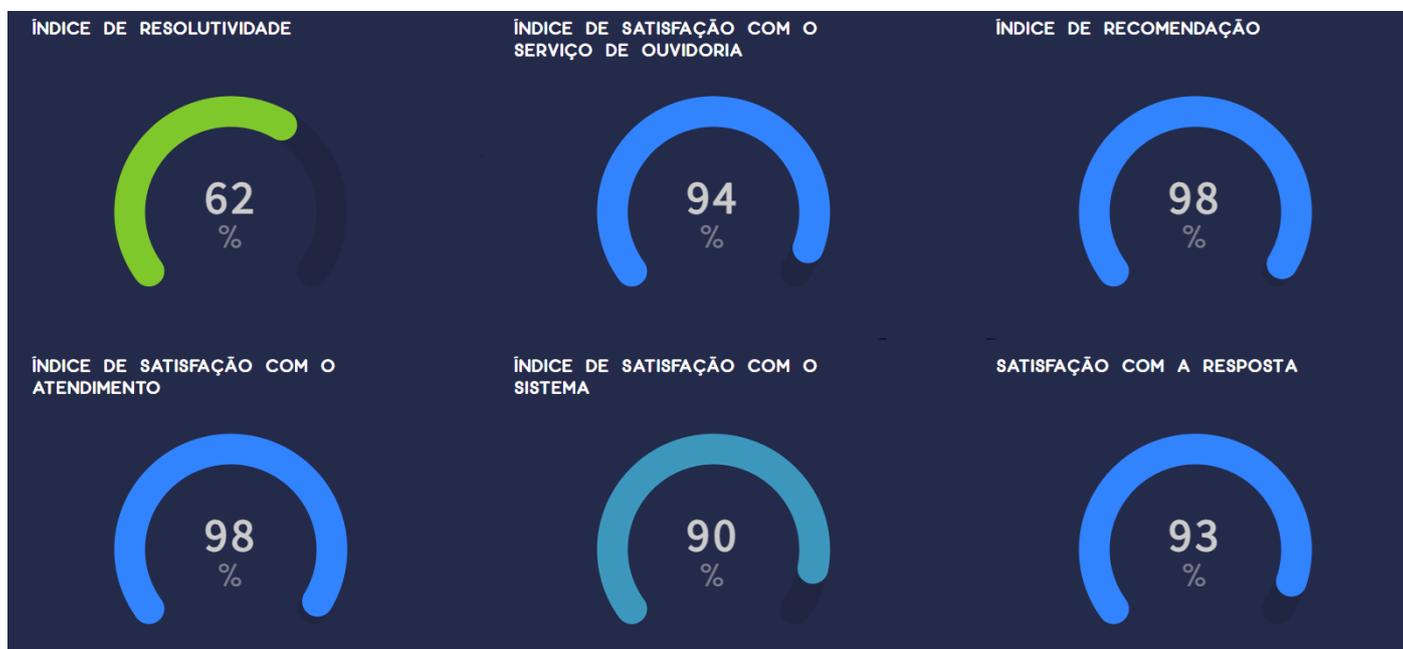
GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE AGRICULTURA, ABASTECIMENTO E
DESENVOLVIMENTO RURAL DO DISTRITO FEDERAL

2.6 ATENDIMENTOS PRESENCIAIS

No período de 01/01/2024 a 30/09/2024 foram realizados **305 atendimentos** presenciais.

Cerca de 85% dos atendimentos são referentes a pedido de **acesso externo** que antes era concedido pela extinta Subsecretaria de Regularização Fundiária – SRF, por meio da Sala do produtor.

2.7. PESQUISA DE SATISFAÇÃO



Conforme demonstramos acima, no período de 1º de janeiro à 30 de setembro de 2024 o índice de resolutividade desta SEAGRI-DF foi de 62%, o que proporcionou o 33º lugar entre as 95 seccionais de ouvidorias participantes do Painel Ouvidoria <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard/rank-orgaos> e o 6º lugar entre as 26 Secretarias de Estado.

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

Destacamos que os índices Recomendação e Satisfação com o atendimento, diz respeito à Ouvidoria e foi alcançado com 98% para ambos indicadores. O índice Satisfação com o Serviço de Ouvidoria alcançamos 94%.



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

Para melhor compreensão, a RESOLUTIVIDADE é um índice do órgão. Após recebimento de uma resposta definitiva o cidadão avalia se o órgão atendeu ou não sua demanda de forma satisfatória.

As avaliações são feitas pelo cidadão ao responder a pesquisa de satisfação após resposta definitiva no sistema PARTICIPA.

2.7.1. COMPARATIVO ENTRE AS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

ÍNDICE	ACUMULADO 2023	ACUMULADO 2024
Resolutividade	69%	62%
Satisfação com a Ouvidoria	81%	94%
Recomendação	81%	98%
Satisfação com o atendimento	78%	98%
Satisfação com o Sistema	86%	90%
Satisfação com a resposta	78%	93%
Prazo médio de resposta	6 dias	6,6 dias
Ranking geral	28º/94	33/95
Ranking entre as Secretarias	6º/26	6º/26

Os dados acima são referentes ao mesmo período do ano de 2023

2.7. SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

SITUAÇÃO	ACUMULADO 2024	
	QUANT.	%
Respondida	268	83%
Resolvida	31	9,6%
Resolvida após Resposta complementar	3	0,92%
Não Resolvida	21	6,5%
TOTAL	323	100%



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

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

Esta Ouvidoria, após envio de resposta por meio do Sistema Participa-DF, faz ligação telefônica, 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.

No período de 1º de janeiro a 30 de setembro deste exercício foram avaliadas 55 (cinquenta e cinco) manifestações. Desta forma, o quantitativo de manifestações classificadas como “Resolvida” representa 60% e as “Não Resolvida” representam 38,18% do total avaliado.

Das 21 (vinte e uma) manifestações avaliadas como “Não Resolvida” 9 (nove) são relacionadas *manutenção de estradas rurais*, 3 (três) sobre roçagem.

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”.

2.8. TRÂMITES ENTRE OUVIDORIAS

No período de 01/01/2024 a 30/09/2024 foram realizados 264 trâmites de demandas para outras Ouvidorias no sistema Participa/DF. Ainda, no mesmo período foram ofertadas 322 respostas definitivas e 160 respostas preliminares.



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

3. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC-DF

3.1. SOLICITAÇÕES RECEBIDAS

Foram recebidos **199 (cento e noventa e nove)** pedidos no período de 1º de janeiro a 30 de setembro de 2024 no Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – E-SIC (PARTICIPA-DF), conforme demonstramos:

MÊS	QUANT.	TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA (dias)
JANEIRO	9	4
FEVEREIRO	10	6
MARÇO	16	5
ABRIL	29	4
MAIO	28	6
JUNHO	23	6
JULHO	25	3
AGOSTO	32	5
SETEMBRO	27	5
TOTAL	199	5

Importante ressaltar que o SIC não possui tipologias de classificação. No mesmo período do ano passado, tivemos 241 pedidos de informação.



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 (01/01/2024 a 30/09/2024)

ESPECIFICAÇÃO	QUANT.
Processos gerados no período	383
Processos com tramitação no período	548
Processos com andamento fechado na unidade	535
Processos com andamento aberto na unidade	14
Documentos diversos gerados no período	432

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 2024

5.1. AÇÃO PREVISTA

Planejado inicialmente para ocorrer no primeiro semestre, 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, aprimoramento e melhorias dos fluxos de trabalhos internos. Assim a Ouvidoria Seccional estipulará um calendário para início do bate papo com previsão para o segundo semestre de 2024.

Ainda assim, fizemos a primeira reunião na Subsecretaria de Desenvolvimento Rural no mês de maio. Levamos as informações sobre as manutenções de estradas e relatamos a importância do atendimento das demandas.

Reforçamos sobre os índices e sobre os números que compõe as avaliações da SEAGRI/DF.

O primeiro bate papo foi um sucesso.



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



5.2. ALCANCE DAS METAS NO EXERCÍCIO DE 2024/2025

ÍNDICE	META OGDF	META SEAGRI-DF	ALCANCE SEAGRI-DF ATÉ 30.09
Índice de Resolutividade	42%	59%	62%
Índice de Satisfação com o Serviço de Ouvidoria	73%	77%	94%
Índice de Recomendação do Serviço de Ouvidoria	78%	80%	98%
Índice de Satisfação com a Resposta de Ouvidoria	61%	65%	93%



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

Até o presente o momento a Ouvidoria Seccional da SEAGRI/DF alcançou todas as metas estipuladas no plano de ação e metas da rede SIGO referente aos índices da Ouvidoria. Quanto à resolutividade, estamos monitorando.

6. OUTRAS AÇÕES RELEVANTES

- ✓ Participação na 1ª Reunião Geral do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal-SIGO-DF, realizada em 06 de fevereiro de 2024, às 14h, no auditório da Escola de Governo. Processo nº 00480-00000356/2024-55;
- ✓ Participação de Reunião do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal-SIGO-DF, realizada em 29 de fevereiro de 2024, às 14h30, de forma virtual pelo TEAMS, sobre validação de CPF no sistema PARTICIPA Processo nº 00480-00000803/2024-76;
- ✓ Visita à Ouvidoria da Secretaria de Educação em 13 de março de 2024 para troca de ideias sobre aprimoramento de serviços e conhecer a estrutura física adequada à inclusão social;
- ✓ Participação nas comemorações ao Dia da Ouvidoria, que ocorreu em 25/03/2024, a partir das 13h30, no Teatro da Companhia de Saneamento Ambiental do Distrito Federal - CAESB. Processo nº 00480-00001161/2024-22;
- ✓ Atualização do site, em atendimento às recomendações da CGDF, Índice de Transparência Ativa – ITA/2024, processo Sei nº 00480-00001344/2024-48;
- ✓ Participação na reunião do comitê interno de Governança da SEAGRI/DF em 07 de março de 2024;
- ✓ Participação na 2ª Reunião do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal-SIGO-DF, realizada em 25/04/2024;
- ✓ Encontro das Autoridades de Monitoramento em 08/05/2024;
- ✓ Atualização da Carta de Serviços;



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

- ✓ Elaboração de Projeto, junto com Ascom da Carta de serviços 2024;
- ✓ Elaboração do Projeto IPÊ para participação no concurso;
- ✓ Participação das reuniões do Conselho Fiscal do (Parque Granja do Torto) PGT;
- ✓ Reunião Técnica para tratar da Ouvidoria do PGT;
- ✓ Participação na 3ª Reunião do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal-SIGO-DF, realizada em 25/04/2024;
- ✓ Participação no Comitê Planejamento Estratégico da SEAGRI/DF;
- ✓ Bate papo com Ouvidoria na Subsecretaria de Desenvolvimento Rural, maio de 2024.

Brasília-DF, 10 de outubro de 2024

FRANKLIN ROCHA LOPES
Ouvidor Seccional
SEAGRI-DF