



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



OUVIDORIA

RELATÓRIO DE GESTÃO

1º TRIMESTRE DE 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

Mariana Bulat

Ouvidor Seccional

Franklin Rocha Lopes

Ouvidor Substituto

Izaias da Silva Rocha

Estagiários

Gabriel de Lima Xavier

Evellyn Nicole Queiroz da Conceição

Brasília – DF
01/01/2023 a 31/03/2023



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 março 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 de 13h às 16h.



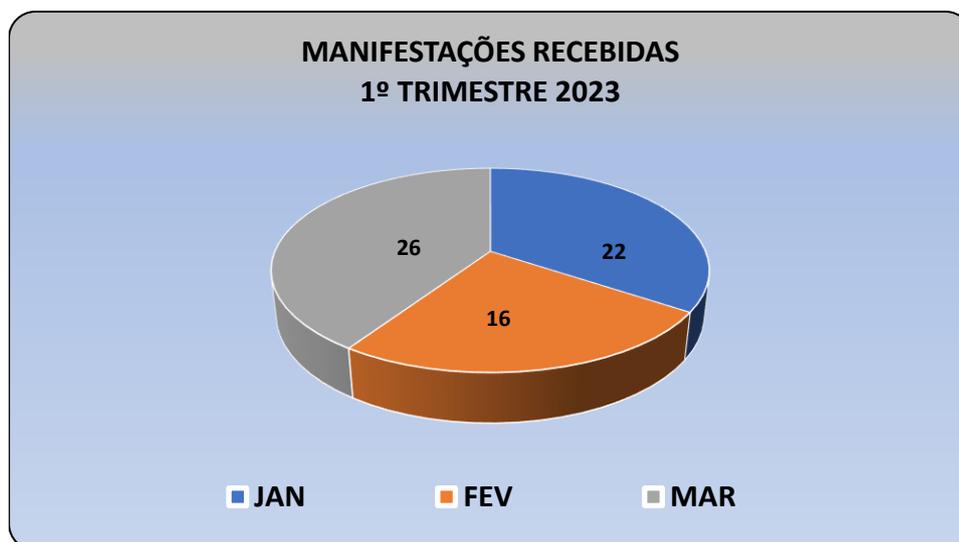
GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE AGRICULTURA, ABASTECIMENTO E
DESENVOLVIMENTO RURAL DO DISTRITO FEDERAL

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

2.1. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

No período de 1º de janeiro a 31 de março de 2023, foram encaminhadas 64 (sessenta e quatro) manifestações, distribuídas mensalmente conforme demonstramos:

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS	
JANEIRO	22
FEVEREIRO	16
MARÇO	26
TOTAL ...	64

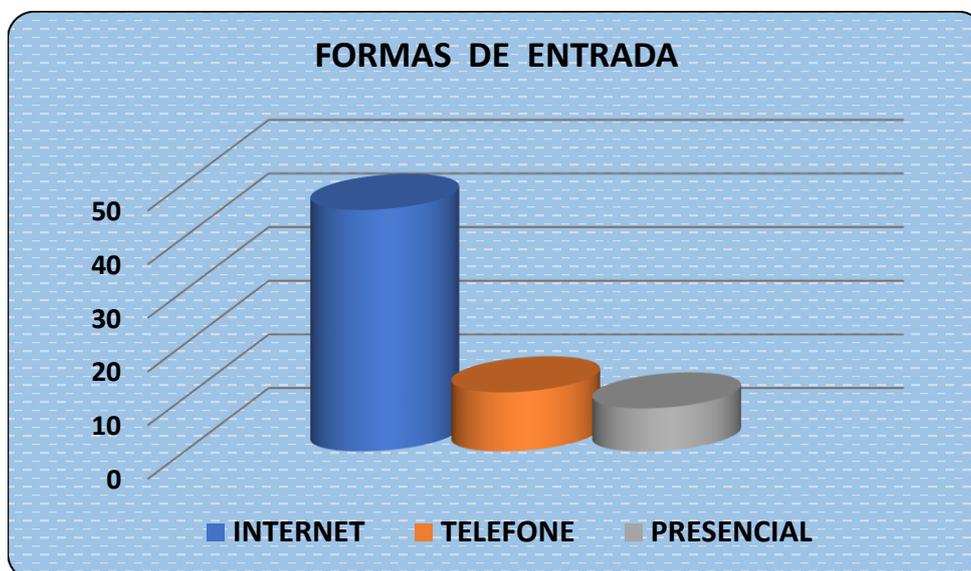




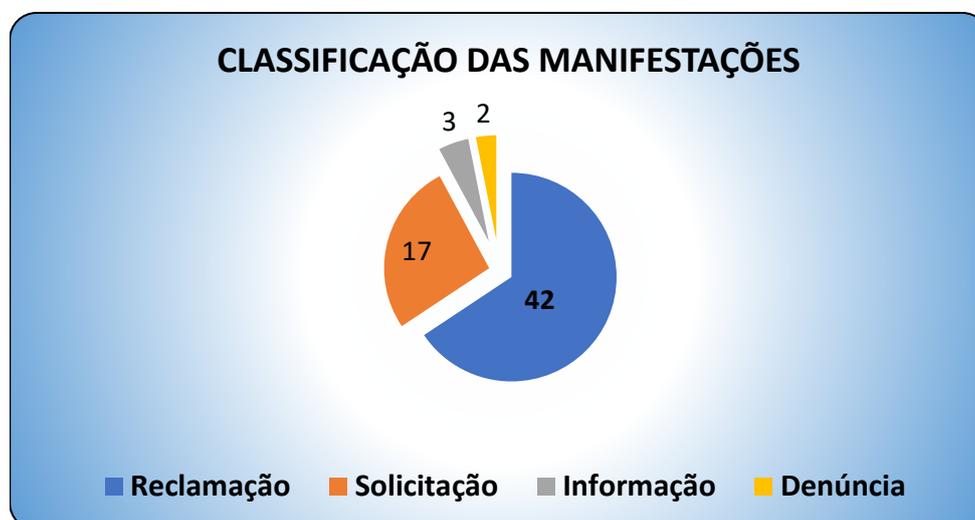
GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE AGRICULTURA, ABASTECIMENTO E
DESENVOLVIMENTO RURAL DO DISTRITO FEDERAL

2.2. MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ENTRADA

CANAIS DE ENTRADA	
INTERNET	45
TELEFONE	11
PRESENCIAL	8
TOTAL . . .	64



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.
Corte total da árvore – erradicação / Poda de árvore Recebemos 8 solicitações e 3 reclamações. 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. A quantidade de manifestações corresponde à 17,1875% do total de demandas recebidos no primeiro trimestre	11
Manutenção em estradas, rodovias Recebemos 1 solicitação e 6 reclamações, que corresponde a 10,9375% do total de demandas recebidos no primeiro trimestre.	7
Regularização das áreas rurais do DF Recebemos 6 reclamações e 1 informação, o que corresponde a 10,9375% do total de demandas recebidos no primeiro trimestre.	7
Animais soltos em vias públicas Recebemos 5 reclamações e 1 solicitação e 1 informação, o que corresponde a 10,9375% do total de demandas recebidos no primeiro trimestre.	7
Roçagem de mato, capim Recebemos 3 solicitações e 1 reclamação, o que corresponde a 6,25% do total de manifestações recebidas neste primeiro trimestre.	4



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, neste trimestre o índice de resolutividade desta SEAGRI-DF foi de 69%, o que ocasionou o 21º lugar entre as 90 seccionais de ouvidorias registradas no Painel Ouvidoria <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard/rank-orgaos> e o 6º lugar entre as 25 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	2º TRIM. 2022	3º TRIM. 2022	4º TRIM. 2022	1º TRIM. 2023
Resolutividade	90%	71%	33%	69%
Satisfação com a Ouvidoria	92%	94%	62%	81%
Recomendação	100%	92%	33%	89%
Satisfação com o atendimento	100%	100%	0%	78%
Satisfação com o Sistema	100%	100%	100%	89%
Satisfação com a resposta	75%	83%	67%	78%
Prazo médio de resposta	5,5 dias	5,2 dias	6,5 dias	6,1 dias
Ranking geral	11º/89	20º/89	64º/88	21º/90

2.7. COMPARATIVO DA SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

SITUAÇÃO	2º TRIMESTRE 2022		3º TRIMESTRE 2022		4º TRIMESTRE 2022		1º TRIMESTRE 2023	
	QUANT.	%	QUANT.	QUANT.	QUANT.	%	QUANT.	%
Respondida	46	82,1%	56	80%	42	77,8%	48	75%
Resolvida	9	16,1%	10	14,3%	4	7,4%	11	17,2%
Não Resolvida	1	1,8%	4	5,7%	8	14,8%	5	7,8%
TOTAL	56	100,00%	70	100,00%	54	100,00%	64	100%

Esclarecemos que o quantitativo referente ao item “Respondida”, refere-se, também, 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 o pós atendimento por meio de ligação telefônica ou mensagem de whatsapp, objetivando informar o retorno da demanda, verificar possível dúvida, bem como solicitar a participação na pesquisa de satisfação dos 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

Neste primeiro trimestre foram avaliadas 16 (dezesseis) manifestações. Desta forma, o quantitativo de manifestação classificadas como “Resolvida” representam 17% (dezessete por cento) e as “Não Resolvida” representam 8% (oito por cento) do total.

Das 5 (cinco) manifestações avaliadas como “Não Resolvida” 2 (duas) são reclamações quanto a *Manutenção em estradas, rodovias rurais*; 2 (duas) sobre *Regularização das áreas rurais do DF* e 1 (uma) sobre *Corte total da árvore - erradicação*. Apesar das justificativas e dispositivos legais apresentados nas respostas, os cidadãos discordam e, por vezes, classificam a manifestação como “Não Resolvida”.

3. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC-DF

3.1. SOLICITAÇÕES RECEBIDAS

Foram recebidas 59 (cinquenta e nove) manifestações no período de 1º de janeiro a 31 de março de 2023 no Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC, conforme demonstramos:

SOLICITAÇÕES RECEBIDAS	
JANEIRO	15
FEVEREIRO	22
MARÇO	22
TOTAL . . .	59

Importante ressaltar que o e-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	108
Processos com tramitação no período	171
Processos com andamento fechado na unidade	160
Processos com andamento aberto na unidade	11
Documentos diversos gerados no período	185

Esclarecemos que informações a respeito de processos sigilosos, não ficam disponíveis para este tipo de acesso, pois tramitam por meio de matrícula do servidor responsável e não por unidade do SEI/DF.

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

5.1. AÇÃO PREVISTA

Está planejado para ocorrer em 20 de junho de 2023, terça-feira, às 14h00, no auditório desta SEAGRI-DF, 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. O objetivo é promover um momento de troca de informações visando conscientizar os gestores e servidores dos trabalhos desenvolvidos pela Ouvidoria Seccional e Ouvidoria-Geral, proporcionando 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.



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

Posteriormente, será dada continuidade ao Projeto, com a realização da Ação II, que consiste em um Bate-Papo mensal nas instalações das subsecretarias mais demandas por manifestações de ouvidoria, conforme cronograma a seguir:

DATA	HORÁRIO	UNIDADE
08/08/2023	14h	Subsecretaria de Regularização Fundiária - SRF
12/09/2023	14h	Subsecretaria de Desenvolvimento Rural - SDR
10/10/2023	14h	Subsecretaria de Administração Geral - SUAG
07/11/2023	14h	Subsecretaria de Defesa Agropecuária - SDA

5.2. ALCANCE DAS METAS NO EXERCÍCIO DE 2023

ÍNDICE	META OGDF	META SEAGRI-DF	ALCANCE SEAGRI-DF NO 1º TRIM. 2023
Índice de Resolutividade	42%	55%	69%
Índice de Satisfação com o serviço de Ouvidoria	64%	75%	81%
Índice de Recomendação do serviço de Ouvidoria	73%	78%	89%
Índice de Satisfação com a Resposta de Ouvidoria	48%	60%	78%



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

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;
- ✓ 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.

Brasília-DF, 31 de março de 2023

FRANKLIN ROCHA LOPES
Ouvidor Seccional
SEAGRI-DF