



BALANÇO ANUAL 2022

Brasília - DF

2022

Secretaria de Estado da Agricultura, Abastecimento e Desenvolvimento Rural do Distrito Federal – SEAGRI/DF

Período de 01/01/2022 a 31/12/2022

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Daniel Alves Lima

Ouvidor-Geral: Cecília Souza da Fonseca

Secretário de Estado de Agricultura: Candido Teles de Araujo

Secretário Executivo: Luciano Mendes da Silva

Chefe de Gabinete: Cláudia Betini de Oliveira

Chefe da Ouvidoria da Secretaria de Agricultura, Abastecimento e Desenvolvimento Rural do Distrito Federal – SEAGRI/DF

Franklin Rocha Lopes

Ouvidora Substituta

Maristela Maria de Oliveira

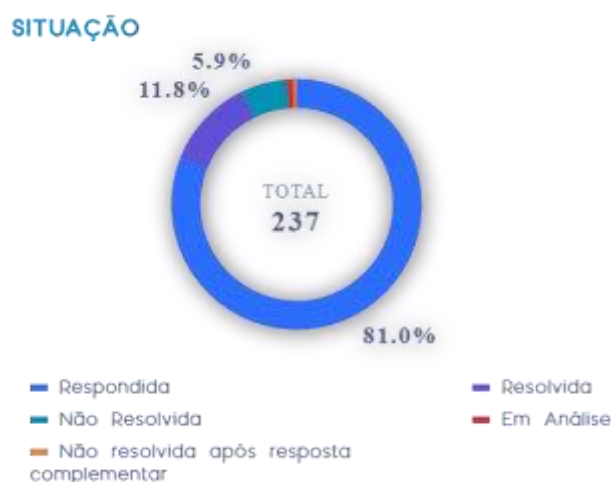
Estagiários

Gabriel de Lima Xavier

Evellyn Nicole

Total de Manifestações em 2022: 237 demandas

No ano de 2022 a Ouvidoria da Secretaria de Agricultura recebeu **237** demandas de Ouvidorias.



Comparado ao ano de 2021, em que foram recebidas 197 demandas, tivemos um aumento de mais de 20%.

A constante divulgação da Ouvidoria além do desenvolvimento de projetos colaborou significativamente para o aumento das demandas.

Prazo Médio para resposta em 2022

PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA



5.6

DIAS

Como podemos ver, o prazo médio de resposta no ano de 2022 foi de 5,6 dias. Comparado ao ano de 2021, onde o prazo médio foi de 7 dias, tivemos uma diminuição de quase 2 dias no prazo médio. Importante destacar que a resposta de acordo com a legislação é de até 20 dias.

Destacamos que o prazo médio no decorrer do ano nunca chegou há oito dias. Quanto ao cumprimento, todas as respostas foram encaminhadas dentro do prazo.



ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA

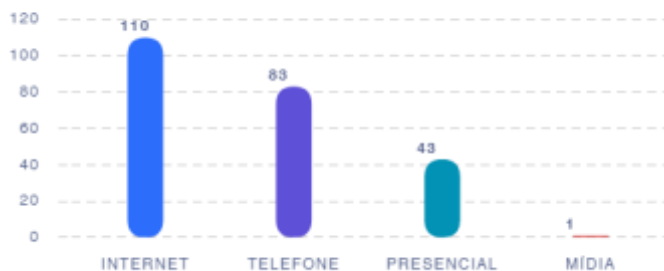


- No prazo
- Fora do prazo
- Vencidas

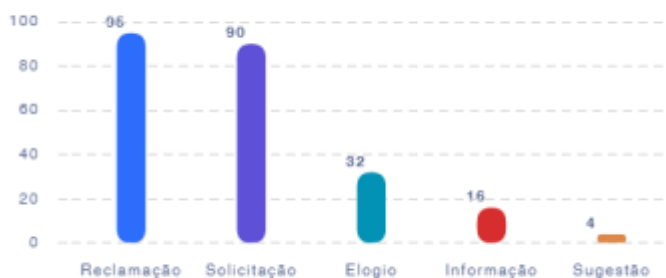
Dentre as formas de entrada, a Internet foi a mais utilizada pelo cidadão do Distrito Federal.

Já nas classificações das manifestações, destacamos que em 2022 não houve nenhuma denúncia.

FORMAS DE ENTRADA

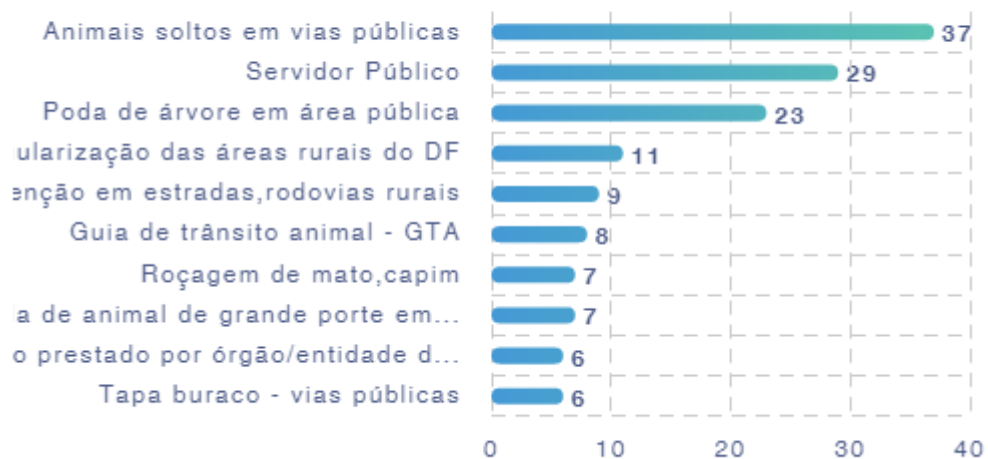


CLASSIFICAÇÃO



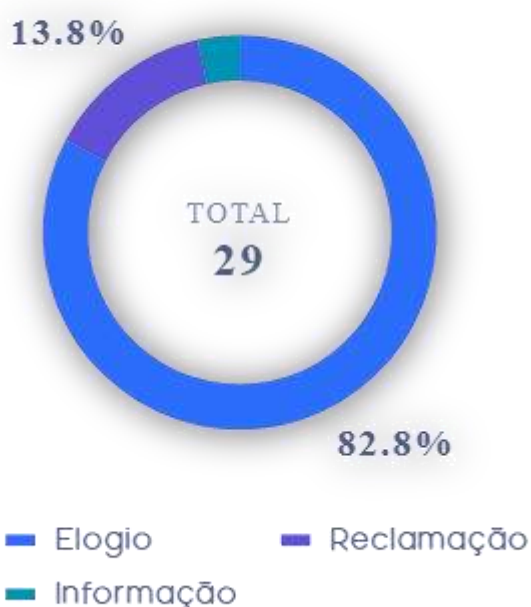
Assuntos mais registrados em 2022

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



Dentre os assuntos mais demandados em 2022 cabe destacar que o assunto **Servidor Público** teve 29 demandas sendo 24 delas de elogios e apenas 4 reclamações e 1 informação.

CLASSIFICAÇÃO



Desempenho da Ouvidoria

Resolutividade



Índice de satisfação com serviço de Ouvidoria



Índice de satisfação com o atendimento



Índice de recomendação do serviço de Ouvidoria



CARTA DE SERVIÇOS

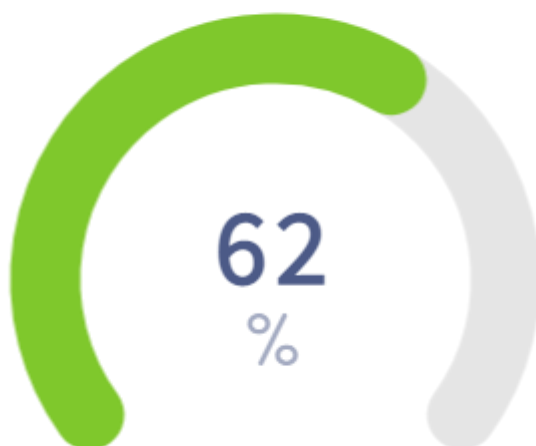
No ano de 2022, houve atualização constante da Carta de Serviços da Secretaria de Agricultura.

Nas pesquisas de satisfação, temos os índices abaixo referente à avaliação do cidadão:

CLAREZA DAS INFORMAÇÕES



CONHECIMENTO DA CARTA



Total de manifestações recebidas no E-SIC em 2022



No ano de 2022 foram solicitados **202 (duzentos e dois)** pedidos de informações e todos foram devidamente RESPONDIDOS dentro do prazo.

Em 2021 tivemos 145 pedidos, isso representa um aumento de aproximadamente **39,31% em 2022** comparado ao ano de 2021.

DADOS COMPARATIVOS – MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DOS ÚLTIMOS 4 ANOS

2019-2022	2019	2020	2021	2022
Total de Demandas	200	202	197	237
Resolutividade	86%	68%	70%	65%
Satisfação com Serviço de Ouvidoria	95%	88%	93%	92%

Prazo médio de resposta (em dias)	2019	2020	2021	2022
	8 dias	7 dias	7 dias	5,6 dias

Índice de Transparência Ativa - 2022

A Secretaria de Agricultura, pelo quarto ano consecutivo, conseguiu alcançar 100% da transparência ativa. Desta forma, em dezembro de 2022, recebeu um certificado da Controladoria Geral do Distrito Federal pelos resultados alcançados.



Premiações Recebidas 2019-2022

A Secretaria de Agricultura atingiu 100% de Transparência Ativa nos últimos quatro anos e recebeu as premiações.

Devido o período eleitoral, em 2022 houve o recebimento do certificado de reconhecimento.

No ano de 2019 recebeu o prêmio De Melhor Desempenho.



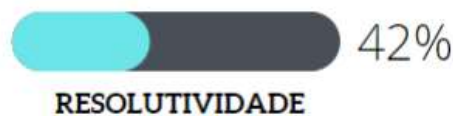
Plano de Ação - 2022

A Ouvidoria Geral do Distrito Federal, órgão central do Sistema Integrado de Ouvidorias – SIGO/DF estabeleceu os seguintes índices de performance para 2022.

INDICADORES DE PERFORMANCE DO SIGO/DF (Metas para 2022)



INDICADOR DE PERFORMANCE EM SERVIÇOS



No plano de ação da SEAGRI/DF estabelecemos como meta os seguintes índices:

- Índice de Resolutividade = meta 50% **resultado em 2022 - 65%**
- Índice de Satisfação com o serviço de Ouvidoria = meta 70% **resultado em 2022 - 90%**
- Índice de Recomendação do serviço de Ouvidoria = meta 75% **resultado em 2022 – 89%**
- Índice de Satisfação com a Resposta de Ouvidoria = meta 50% **resultado em 2022 – 77%**

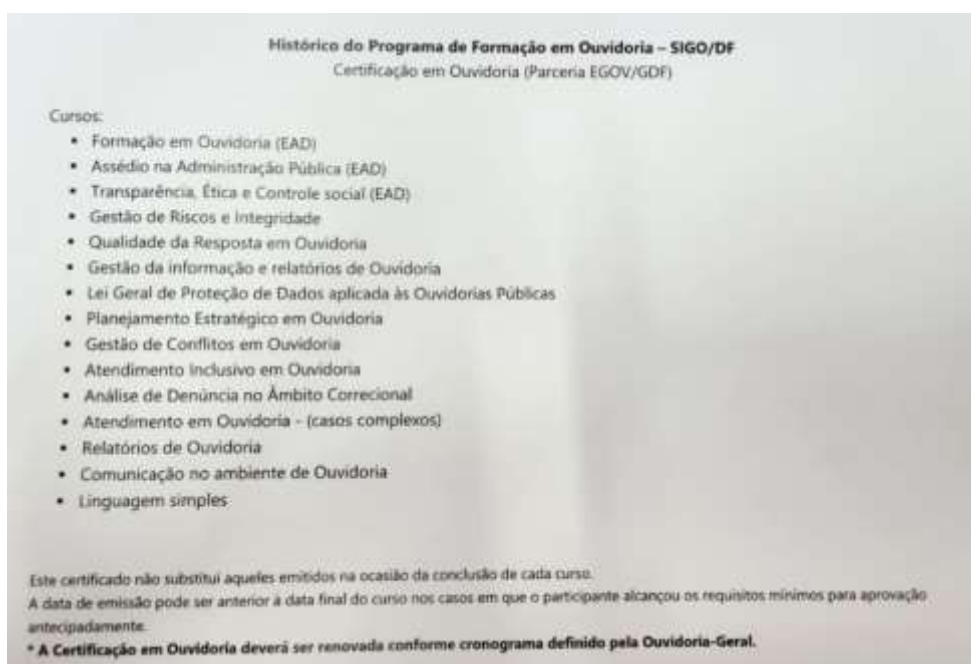
Concluimos então que a Ouvidoria da Secretaria de Agricultura superou todas as metas dos indicadores de desempenho constante nos Plano de Ação e também nos estabelecidos pela Ouvidoria Geral para o ano de 2022.

Capacitação em 2022

A Ouvidoria Geral do Distrito Federal desenvolveu um plano de capacitação e de atualização para todos os Ouvidores do Distrito Federal.

Com isso, atingidos 100% é recebido uma Certificação em Ouvidoria Ciclo 2021/2022 cumprindo as metas estabelecidas no Plano de Ação.

Destacamos que houve também o recebimento da certificação no ciclo 2019/2020 e também a certificação da Controladoria Geral da União / Ouvidoria Geral da União.



Congresso Brasileiro de Ouvidores 2022

Em novembro de 2022, entre os dias 09 e 11 realizou-se o Congresso Brasileiro de Ouvidores organizado pela Associação Brasileira de Ouvidores – ABO Nacional realizado na Câmara Legislativa de Fortaleza - CE.

A participação no referido Congresso enriqueceu a Ouvidoria da Secretaria de Agricultura com novos conhecimentos e ferramentas que poderão ser aplicadas nos próximos anos.

O evento contou com a participação de mais de 300 profissionais de ouvidoria de todo o Brasil.



Considerações Finais

Chegamos ao fim de mais um ciclo, com muitas realizações no âmbito da Ouvidoria.

Houve maior aproximação da Ouvidoria junto às áreas técnicas e isso se mostrou efetivo. Conseguimos diminuir o tempo de resposta ao cidadão, chegando ao menor tempo nos últimos quatro anos, **(5,6 dias)**.

Não houve nenhuma resposta fora do prazo nos últimos quatro anos.

Outro destaque é sobre o Assunto Servidor Público que, no ano de 2022, do quantitativo de manifestações recebidas **82,8 %** foram elogios.

A capacitação constante do Ouvidor é de fundamental importância para o órgão visto que a cada novo conhecimento, novos horizontes são abertos e novas ferramentas e projetos poderão ser desenvolvidos.

“O sucesso nasce do querer, da determinação e persistência em se chegar a um objetivo. Mesmo não atingindo o alvo, quem busca e vence obstáculos, no mínimo fará coisas admiráveis” – José de Alencar