



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Secretaria de Estado de Agricultura, Abastecimento e
Desenvolvimento Rural – SEAGRI/DF
Ouvidoria



OUVIDORIA

**SECRETARIA DE ESTADO DA AGRICULTURA,
ABASTECIMENTO E DESENVOLVIMENTO
RURAL DO DISTRITO FEDERAL – SEAGRI/DF**

PLANO DE AÇÃO ANUAL

2021

Brasília - DF

2021



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Secretaria de Estado de Agricultura, Abastecimento e
Desenvolvimento Rural – SEAGRI/DF
Ouvidoria

GOVERNADOR

Ibaneis Rocha

CONTROLADOR-GERAL

Paulo Wanderson Moreira Martins

OUVIDORA-GERAL

Cecília Souza da Fonseca

SECRETÁRIO DE ESTADO DA SEAGRI/DF

Candido Teles de Araújo

SECRETÁRIO EXECUTIVO DA SEAGRI/DF

Luciano Mendes da Silva

CHEFE DE GABINETE

Cláudia Betini

OUVIDOR DA SEAGRI/DF

Franklin Rocha Lopes

CONTATOS DA OUVIDORIA DA SEAGRI/DF

Telefones: (61) 3051-6341 / 98199-0559

E-mail: ouvidoria@seagri.df.gov.br

Endereço: Parque Estação Biológica, SAIN, Edifício Sede, Térreo, CEP: 70770-914

Asa Norte - Brasília/DF



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Secretaria de Estado de Agricultura, Abastecimento e
Desenvolvimento Rural – SEAGRI/DF
Ouvidoria

SUMÁRIO

<i>APRESENTAÇÃO.....</i>	<i>4</i>
<i>COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA.....</i>	<i>5</i>
<i>DIAGNÓSTICO.....</i>	<i>7</i>
<i>OBJETIVOS PARA 2021.....</i>	<i>9</i>
<i>AÇÕES PARA 2021.....</i>	<i>10</i>
<i>CRONOGRAMADA DE AÇÕES PARA 2021.....</i>	<i>11</i>



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Secretaria de Estado de Agricultura, Abastecimento e
Desenvolvimento Rural – SEAGRI/DF
Ouvidoria

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Secretaria de Estado de Agricultura, Abastecimento e Desenvolvimento Rural do Distrito Federal – SEAGRI/DF é uma Ouvidoria Especializada que trabalha para facilitar o contato entre os cidadãos e o Governo do Distrito Federal, atuando no âmbito das questões que envolvam sua área de competência.

No Governo do Distrito Federal, o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF é composto pela Controladoria-Geral, Ouvidoria-Geral e Ouvidorias Especializadas. A Ouvidoria-Geral é uma unidade da Controladoria-Geral e coordena os trabalhos das Ouvidorias Especializadas.

Como o papel da Ouvidoria é ser o canal de relacionamento direto entre governo e cidadão, a Ouvidoria da SEAGRI/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 informação para órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal.



COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA

A Ouvidoria da Secretaria de Estado de Agricultura, Abastecimento e Desenvolvimento Rural do Distrito Federal – SEAGRI/DF é uma unidade seccional, de controle e participação social responsável pelo registro, tratamento e resposta das reclamações, denúncias, elogios, sugestões, informações e solicitações de serviços, recebidas de forma difusa, relativas às políticas públicas empregadas, com vistas ao aprimoramento da gestão pública, tendo sua competência definida nos termos do artigo 9º, da Lei de nº 4896/2012, e o artigo 2º, da Instrução Normativa nº 01/2017, da Controladoria Geral do Distrito Federal, senão vejamos:

Art. 9º Compete às unidades seccionais:

- I – facilitar o acesso do cidadão ao serviço de ouvidoria;
- II – atender com cortesia e respeito a questão apresentada, afastando-se de qualquer discriminação ou prejulgamento;
- III – registrar as manifestações recebidas no sistema informatizado definido pelo órgão superior do SIGO/DF;
- IV – responder às manifestações recebidas;
- V – encaminhar as manifestações recebidas à área competente do órgão ou da entidade em que se encontra, acompanhando a sua apreciação;
- VI – participar de atividades que exijam ações conjugadas das unidades integrantes do SIGO/DF, com vistas ao aprimoramento do exercício das atividades que lhes são comuns;
- VII – prestar apoio ao órgão superior na implantação de funcionalidades necessárias ao exercício das atividades de ouvidoria;
- VIII – manter atualizadas as informações e as estatísticas referentes às suas atividades;
- IX – encaminhar ao órgão central dados consolidado e sistematizado do andamento e do resultado das manifestações recebidas.

Art. 2º Cabe às ouvidorias seccionais, além do disposto no artigo 9º da Lei nº 4.896/2012:

- I - participar de forma ativa do planejamento estratégico do Sistema de Gestão de Ouvidorias SIGO-DF;
- II - elaborar Plano de Ação Anual, que deverá ser concluído até novembro do ano anterior àquele de execução, levando em conta as orientações do órgão central e do planejamento estratégico da instituição em que atua;
- III - monitorar a qualidade das respostas apresentadas pelas áreas finalísticas cuidando para o uso correto da linguagem;
- IV - promover a gestão dos conflitos instalados entre o cidadão e os órgãos, entidades ou agentes do Poder Executivo distrital;



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Secretaria de Estado de Agricultura, Abastecimento e
Desenvolvimento Rural – SEAGRI/DF
Ouvidoria

V - analisar as manifestações recebidas considerando os resultados da pesquisa de satisfação produzida pelo Sistema Informatizado, com vistas a aperfeiçoar as respostas às novas demandas;

VI - atender às recomendações técnicas emanadas da Ouvidoria-Geral do DF que indiquem melhorias no processo de trabalho;

VII - publicar trimestralmente no sítio institucional do órgão ou entidade, os relatórios de ouvidoria;

VIII - manter atualizado o conteúdo da página interna das ouvidorias localizada no sítio institucional da sua respectiva instituição, conforme orientações do órgão central;

IX - promover articulação, em caráter permanente, com instâncias e mecanismos de participação social, em especial, conselhos e comissões de políticas públicas, conferências nacionais, mesas de diálogo, fóruns, audiências, consultas públicas e ambientes virtuais de participação social;

X - propor a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões dos responsáveis pela inadequada prestação do serviço público;

XI - zelar pelo cumprimento e atualização constante da Carta de Serviços do órgão ou entidade interagindo com as áreas de Comunicação e Planejamento sempre que se fizer necessário;

XII - contribuir com a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos;

XIII - executar e gerir projetos e programas junto à sociedade civil organizada visando à participação popular no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos;

XIV - propor ações que resultem em melhoria do serviço prestado ao público pelos órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal.

XV - publicar até 31 de janeiro de cada ano, relatório anual consolidado, apontando falhas e sugerindo melhorias na prestação de serviços públicos, constando no mínimo, além do disposto no art. 21 da Lei nº 6.519/2020, o total de manifestações por suas classificações e os comparativos das metas estabelecidas pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal com os resultados dos indicadores obtidos.

Parágrafo único. A publicação de que trata o inciso VII dar-se-á até o último dia do mês subsequente ao fechamento do trimestre.



DIAGNÓSTICO

Em 2020 fomos surpreendidos pela pandemia global da COVID-19, inesperada e inimaginada por todo o mundo. É notório que vários setores econômicos foram atingidos inclusive o Agricultura e Pecuária do Distrito Federal.

Diante do cenário, os números de demandas Ouvidoria da SEAGRI/DF não pararam visto que a Rede SIGO possui diversos canais de atendimento como a Central 162 e o site www.ouv.df.gov.br em que o cidadão pode registrar suas demandas.

Desta forma, de janeiro a agosto de 2021 a Ouvidoria da SEAGRI/DF recebeu o total de 116 (cento e dezesseis) manifestações por intermédio do sistema OUV-DF, ocorrendo uma pequena redução em relação ao mesmo período do ano passado, em que foram recebidas um total de 135 (cento e trinta e cinco) manifestações.

Ao comparar com o mesmo período referente ao ano de 2019, em que recebemos o total de 140 (cento e quarenta) manifestações via sistema OUV-DF, temos uma redução comparado ao corrente ano. O aprimoramento no atendimento e a aproximação da Ouvidoria junto às áreas técnicas com a finalidade de aprimorar as respostas de forma qualitativa foi primordial para essa redução.

Houve muitas dificuldades por conta da pandemia da COVID-19, mas, foi o momento de reinvenção da Ouvidoria da SEAGRI/DF pois, aumentou o contato direto com o cidadão e também com as áreas técnicas, incluindo um número de celular para atendimento via virtual, o que facilitou bastante.

Ressalta-se, ainda, que a SEAGRI/DF tem buscado o fortalecimento da Transparência Ativa, levando aos cidadãos informações sobre o funcionamento da Secretaria, suas ações, programas, despesas, contratos, dentre outros. Importante destacar que, o objetivo é o aprimoramento do site oficial do órgão, juntamente com a Assessoria de Comunicação, com a finalidade de facilitar a navegação pelos cidadãos, permitindo uma rápida localização e obtenção das informações desejadas. Essa ação, além de facilitar o acesso, também tende a reduzir as demandas nos canais de transparência passiva.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Secretaria de Estado de Agricultura, Abastecimento e
Desenvolvimento Rural – SEAGRI/DF
Ouvidoria

No que se refere às manifestações recebidas pelo Sistema Eletrônico de Acesso à Informação ao Cidadão - E-SIC, de janeiro a agosto de 2021 foram registrados 102 (cento e dois) pedidos de informação. Já no mesmo período de 2020 foram registrados 67 (sessenta e sete) pedidos de informação. Houve um aumento significativo no período de comparação.

Importante destacar que a Ouvidoria tem buscado responder todas as manifestações dentro do prazo legal, tendo obtido um prazo médio de resposta de 7 (sete) dias nos meses de janeiro a agosto de 2021 com relação ao Ouv/DF. Não houve nenhuma manifestação respondida fora do prazo, tanto no OUV/DF quanto no E-SIC.

Analisando os Indicadores de Desempenho, a SEAGRI/DF alcançou todas as metas estabelecidas pelo Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF, referente ao ano de 2021, conforme segue:

INDICADOR	EM 2020	ATÉ AGOSTO DE 2021	META SIGO 2021
Resolutividade	67%	61%	42%

INDICADOR	EM 2020	ATÉ AGOSTO DE 2021	META SIGO 2021
Satisfação com o Serviço de Ouvidoria	88%	88%	69%

INDICADOR	EM 2020	ATÉ AGOSTO DE 2021	META SIGO 2021
Recomendação do Serviço de Ouvidoria	88%	95%	75%

INDICADOR	EM 2020	ATÉ AGOSTO DE 2021	META SIGO 2021
Cumprimento do Prazo de Resposta da Ouvidoria	100%	100%	93%

INDICADOR	EM 2020	ATÉ AGOSTO DE 2021	META SIGO 2021
Satisfação com a Clareza das informações na Carta de Serviços	93%	91%	75%



OBJETIVOS PARA 2021

Melhorar os Índices de satisfação/percepção do cidadão:

- Índice de Resolutividade = atingir **65%**
- Índice de Satisfação com o serviço de Ouvidoria = atingir **80%**
- Índice de Recomendação do serviço de Ouvidoria = atingir **80%**
- Índice de Satisfação com o Atendimento = atingir **80%**
- Índice de Satisfação com o Sistema de Ouvidoria = atingir **80%**
- Índice de Satisfação com a Resposta de Ouvidoria = atingir **65%**

Aprimorar o trabalho da Ouvidoria:

- Cumprir 100% o Prazo de Resposta às manifestações recebidas;
- Publicar os Relatórios Trimestrais até o dia 10 do mês subsequente ao encerramento do trimestre;
- Monitorar e atualizar periodicamente a Carta de Serviços;
- Acompanhar e manter atualizada as informações publicadas no site da SEAGRI, no que se refere ao serviço de Ouvidoria;
- Participar dos cursos de capacitação, oficinas e eventos criados pela Ouvidoria-Geral do DF, bem como a outros cursos que possam agregar no serviço da Ouvidoria.
- Promover ações para dar mais visibilidade à importância do papel da Ouvidoria.
- Implantar o Programa de Integridade na SEAGRI/DF sob coordenação da Ouvidoria.



ACÕES PARA 2021

- Acompanhar a realização ou não da pesquisa de Satisfação do Cidadão no sistema OUV-DF;
- Encaminhar, a cada 3 (três) meses, por meio de Memorando, solicitação de informações quanto às alterações realizadas aos serviços da Secretaria, para atualização da Carta de Serviços da SEAGRI/DF;
- Entrar em contato direto com o cidadão para incentivar sua participação na Pesquisa de Satisfação do sistema OUV-DF;
- Enviar Circular aos servidores da SEAGRI/DF enfatizando sobre o tratamento prioritário das demandas de Ouvidoria e da importância de atendimento aos prazos de resposta;
- Monitorar a priorização das manifestações de Ouvidoria pelos servidores das áreas técnicas;
- Publicar Posts nas Redes Sociais da SEAGRI/DF informando sobre os serviços de Ouvidoria;
- Realizar inscrições nos cursos oferecidos pela Ouvidoria-Geral do DF, atendendo 100% das convocações;
- Sensibilizar os servidores sobre a importância em se buscar a excelência do Serviço Público e aproximá-los da Ouvidoria, para melhorar o atendimento ao cidadão e o conhecimento sobre as atividades da Ouvidoria.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Secretaria de Estado de Agricultura, Abastecimento e
Desenvolvimento Rural – SEAGRI/DF
Ouvidoria

CRONOGRAMA DAS AÇÕES PARA 2021

AÇÃO	PERIODICIDADE
Acompanhar indicadores de desempenho quanto à satisfação do usuário	Contínua
Atualizar informações de Ouvidoria no site da SEAGRI/DF	Mensal
Contatar o cidadão para incentivar à realização da Pesquisa de Satisfação	Semanal
Contatar o cidadão que classificar como Não Resolvida sua demanda no sistema OUV-DF	Semanal
Elaborar Relatórios Trimestrais de Ouvidoria	Trimestral
Monitorar a priorização das manifestações de Ouvidoria	Contínua
Monitorar e atualizar a Carta de Serviços da SEAGRI/DF	Trimestral
Monitorar os prazos de resposta ao cidadão	Contínua
Participar das capacitações em Ouvidoria oferecida pela OGDF/CGDF	Contínua