



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

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

Ouvidor Substituto
Izaias da Silva Rocha

Estagiários
Gabriel de Lima Xavier

Brasília – DF
01/01/2023 a 30/09/2023



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 30 de setembro 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.



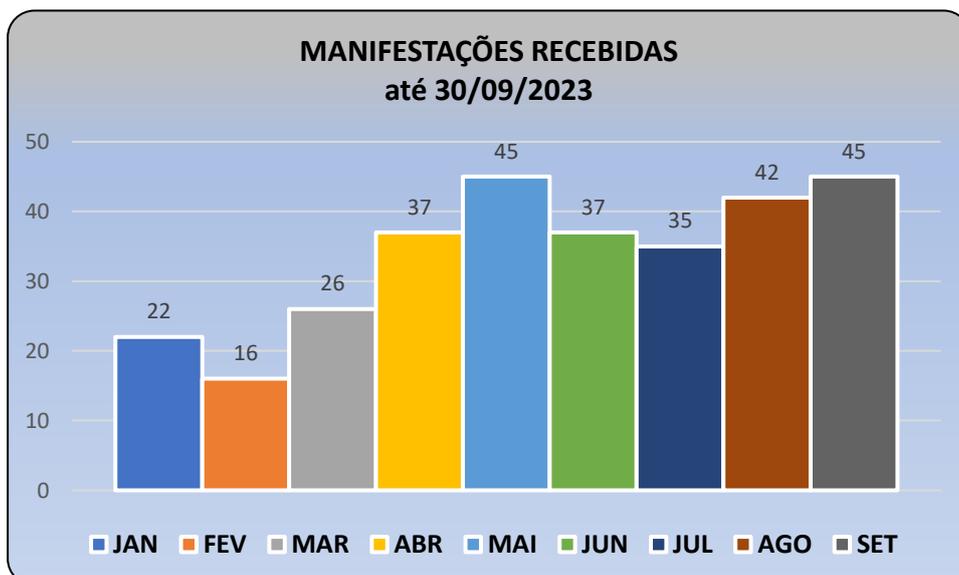
GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE AGRICULTURA, ABASTECIMENTO E
DESENVOLVIMENTO RURAL DO DISTRITO FEDERAL

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

2.1. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

No período de 1º de janeiro a 30 de setembro de 2023, foram encaminhadas 305 (sessenta e quatro) 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 |

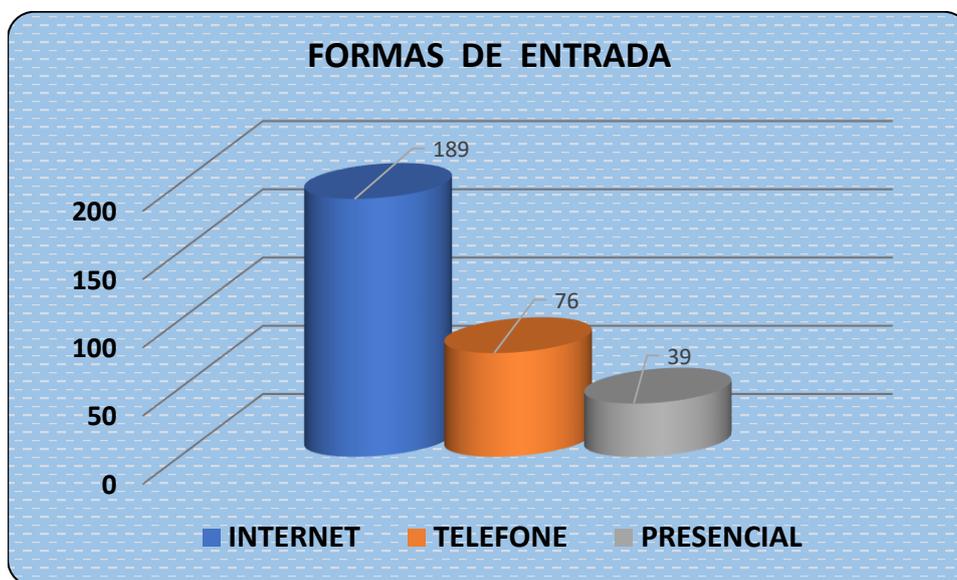




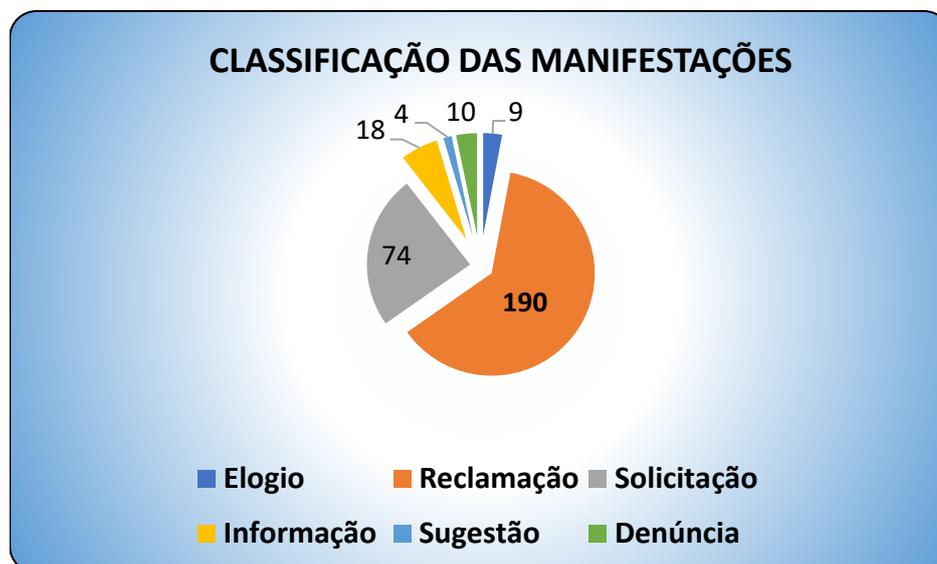
GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE AGRICULTURA, ABASTECIMENTO E
DESENVOLVIMENTO RURAL DO DISTRITO FEDERAL

2.2. MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ENTRADA

| CANAIS DE ENTRADA | |
|--------------------------|-----|
| INTERNET | 189 |
| TELEFONE | 76 |
| PRESENCIAL | 39 |
| TOTAL . . . | 183 |



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. |
|--|--------|
| Regularização das áreas rurais do DF Recebemos 23 reclamações e 3 solicitações e 9 informações. A quantidade de manifestações corresponde à 11,47% do total de demandas recebidos até o dia 30 de setembro. | 35 |
| Animais soltos em vias públicas Recebemos 27 reclamações, 6 solicitações e 1 informação, o que corresponde a 11,14% do total de demandas recebidos até o mês de setembro. 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 | 34 |
| Poda de árvore em área pública Recebemos 15 reclamações, 16 solicitações, o que corresponde a 10,16% do total de demandas recebidas 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. | 31 |
| Corte total de árvore - erradicação Recebemos 6 reclamações, 14 solicitações, o que corresponde a 6,55% do total de demandas recebidos no período. | 20 |
| Servidor Público Recebemos 8 denúncias, 4 reclamações e 5 elogios, o que corresponde a 5,57% do total de demandas recebidas de 1º de janeiro a 30 de setembro de 2023. | 17 |



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 30 de setembro de 2023 o índice de resolutividade desta SEAGRI-DF foi de 55%, o que proporcionou o 42º 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 | EXERCÍCIO DE 2022 | ACUMULADO 2023 |
|------------------------------|-------------------|----------------|
| Resolutividade | 60% | 55% |
| Satisfação com a Ouvidoria | 90% | 79% |
| Recomendação | 89% | 79% |
| Satisfação com o atendimento | 92% | 76% |
| Satisfação com o Sistema | 100% | 83% |
| Satisfação com a resposta | 77% | 76% |
| Prazo médio de resposta | 5,6 dias | 6,5 dias |
| Ranking geral | 40º/89 | 46º/94 |
| Ranking entre as Secretarias | 10º/24 | 9º/26 |

2.7. COMPARATIVO DA SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

| SITUAÇÃO | EXERCÍCIO DE 2022 | | ACUMULADO 2023 | |
|---------------|-------------------|---------|----------------|--------|
| | QUANT. | % | QUANT. | % |
| Respondida | 190 | 80,1687 | 237 | 77,70% |
| Resolvida | 28 | 11,8144 | 38 | 12,45% |
| Não Resolvida | 19 | 8,0169 | 30 | 9,83% |
| TOTAL | 237 | 100,00% | 305 | 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 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.



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

No período de 1º de janeiro a 30 de setembro deste exercício foram avaliadas 68 (sessenta e oito) manifestações. Desta forma, o quantitativo de manifestações classificadas como “Resolvida” representa 55,88% e as “Não Resolvida” representam 44,11% do total avaliado.

Das 30 (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*, 5 (cinco) 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 **241 (duzentos e quarenta e um)** pedidos no período de 1º de janeiro a 30 de setembro 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 |
| TOTAL . . . | 241 | 5,33 |

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 | 410 |
| Processos com tramitação no período | 598 |
| Processos com andamento fechado na unidade | 580 |
| Processos com andamento aberto na unidade | 18 |
| Documentos diversos gerados no período | 752 |

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, 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 licença 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 conseqüente melhoria nos índices desta SEAGRI/DF. Assim a Ouvidoria Seccional estipulará nova data para início do bate papo.



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 ATÉ 30.06 |
|--|-----------|----------------|-----------------------------|
| Índice de Resolutividade | 42% | 55% | 55% |
| Índice de Satisfação com o Serviço de Ouvidoria | 64% | 75% | 79% |
| Índice de Recomendação do Serviço de Ouvidoria | 73% | 78% | 79% |
| Índice de Satisfação com a Resposta de Ouvidoria | 48% | 60% | 76% |

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.

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 - RENUOV (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.

Brasília-DF, 10 de outubro de 2023

FRANKLIN ROCHA LOPES
Ouvidor Seccional
SEAGRI-DF