



Plano de Ação

2024-2025

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

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.

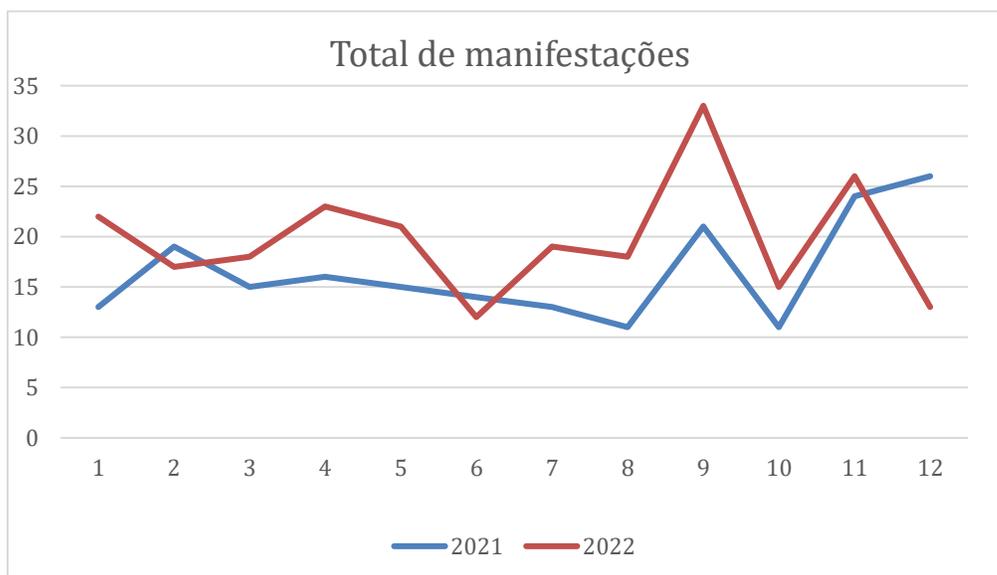
No Governo do Distrito Federal, o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF é composto pela Controladoria-Geral, Ouvidoria-Geral e Ouvidorias Especializadas. A Ouvidoria-Geral é uma unidade da Controladoria-Geral e coordena os trabalhos das Ouvidorias Especializadas.

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 intermédio do PARTICIPA qualquer pessoa, física ou jurídica, pode encaminhar pedidos de informação para órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal.

Diagnóstico

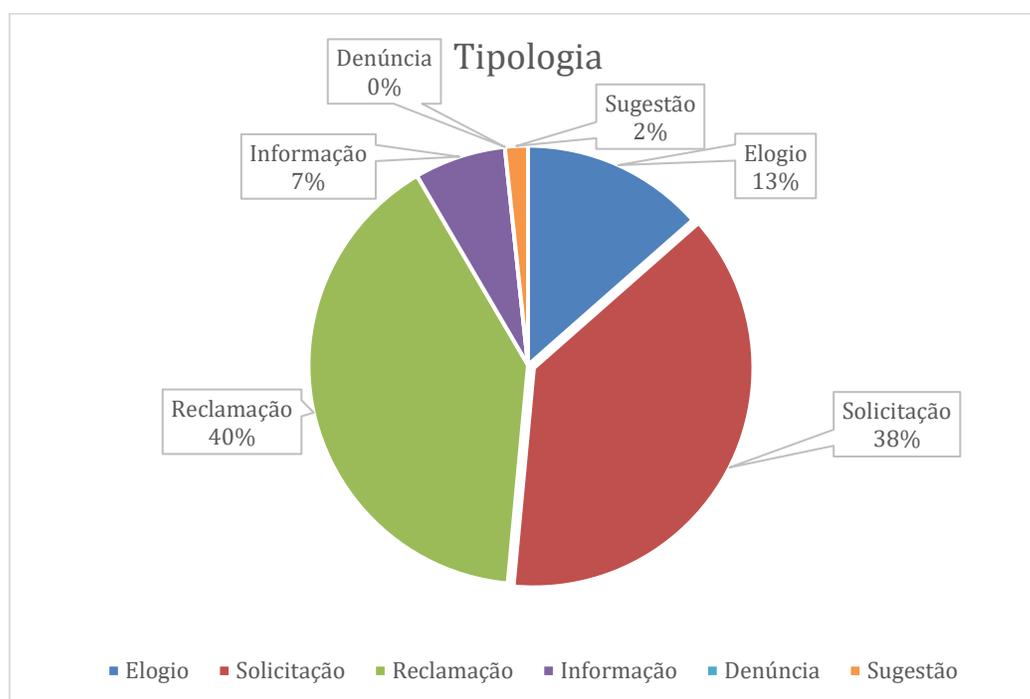
Destacamos que a quantidade de manifestações da SEAGRI/DF tem se mantido dentro da média dos anos anteriores visto que a Rede SIGO possui diversos canais de atendimento como a Central 162 e o site www.participa.df.gov.br onde o cidadão pode registrar suas demandas.

Desta forma, de janeiro a dezembro de 2022 a Ouvidoria da SEAGRI/DF recebeu o total de 237 (duzentos e trinta e sete) manifestações por intermédio do sistema Participa-DF, ocorrendo um aumento em relação ao mesmo período do ano de 2021, em que foram recebidas um total de 198 (cento e noventa e oito) manifestações.

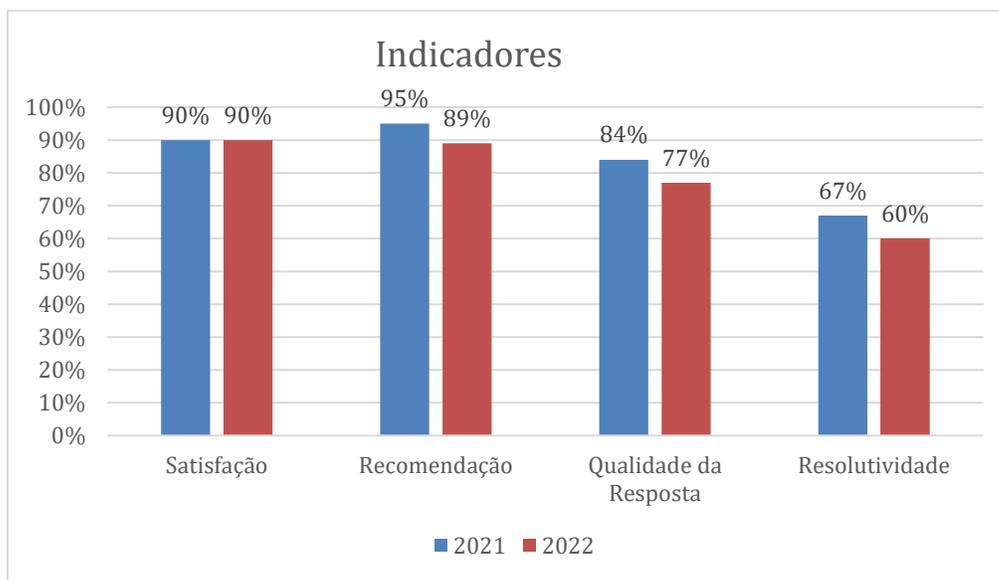


Podemos ver que no ano de 2023 a tipologia de maior número foi reclamação, total de 95 registradas. Logo em seguida temos solicitação de serviços, 90 registradas e em seguida elogios, total 32.

Em 2023 tivemos um aumento tanto de solicitações quanto de elogios comparados ao ano de 2022.



A maior tipologia foi Reclamação. Cabe destacar que, muitas reclamações na verdade são solicitações de serviço. Com a nova metodologia adotada pela Rede Sigo, um dos pontos em destaque e que será trabalhado na Ouvidoria da Secretaria de Agricultura será a correção de reclamações que ingressam no sistema mas, seria um pedido de serviço como apreensão de animais em vias públicas, animais em ambientes inadequados entre outros assuntos recorrentes nesta Especializada.



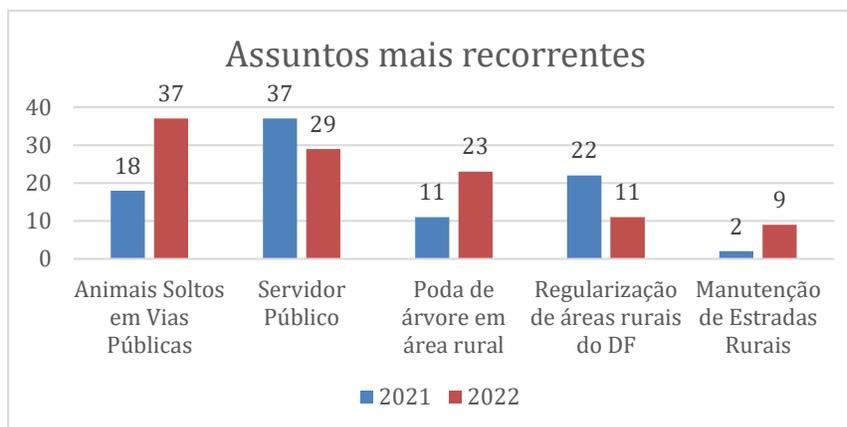
A Ouvidoria Geral do Distrito Federal estabeleceu as seguintes metas de indicadores para 2023: **73%** - Recomendação da Ouvidoria, **64%** Satisfação com o serviço de Ouvidoria, **48%** - Qualidade da Resposta e **42%** para resolutividade.

No âmbito da SEAGRI/DF estabelecemos as seguintes metas:

- Índice de Resolutividade = meta 50%
- Índice de Satisfação com o serviço de Ouvidoria = meta 70%
- Índice de Recomendação do serviço de Ouvidoria = meta 75%
- Índice de Satisfação com a Resposta de Ouvidoria = meta 50%

Para 2023 teremos as seguintes metas:

- **Índice de Resolutividade = meta 55%**
- **Índice de Satisfação com o serviço de Ouvidoria = meta 75%**
- **Índice de Recomendação do serviço de Ouvidoria = meta 78%**
- **Índice de Satisfação com a Resposta de Ouvidoria = meta 60%**



Os assuntos mais recorrentes no ano de 2022 foram: Animais soltos em vias públicas, servidor público, poda de árvore em área rural, regularização de áreas rurais do DF e manutenção de estradas rurais.

No Distrito Federal é crescente a quantidade de animais soltos em vias públicas e com o conhecimento do sistema Participa, temos uma maior contribuição da sociedade na busca pela apreensão desses animais.

Sobre o assunto servidores públicos, em 2022 tivemos 29 manifestações e podemos destacar aqui que desse quantitativo, 24 são elogios. Não tivemos nenhuma denúncia no ano de 2022.

Referente ao assunto podas de árvore em área rural, apesar da legislação incumbir à SEAGRI/DF essa obrigação, ainda não há previsão para esse tipo de atendimento uma vez que a Secretaria não tem mão de obra qualificada, nem equipamentos e nem contratos para execução. O que há de concreto é que a Secretaria está em tratativas com outros órgãos para alteração do Decreto passando a execução desse serviço para outro órgão.

Regularização fundiária é um tema recorrente conforme consta no gráfico acima, porém teve uma diminuição após várias tratativas da Ouvidoria, Gabinete e da Subsecretaria responsável o que desencadeou na diminuição significativa de 50% das demandas.

O serviço de manutenção feito pela SEAGRI/DF devido os períodos chuvosos, o que contribuiu para o aumento via PARTICIPA/DF.

Para melhor compreensão do gráfico da matriz de análise, se faz necessário o entendimento sobre as dimensões conforme definido pela Ouvidoria Geral do Distrito Federal, Órgão Central do SIGO.

DIMENSÃO VOLUME

Grupo 1 - órgãos que recebem poucas manifestações (- de 20 por mês)

Grupo 2 - órgãos que recebem de 240 a 600 manifestações no ano (20-50)

Grupo 3 - órgãos que recebem mais de 600 manifestações por ano

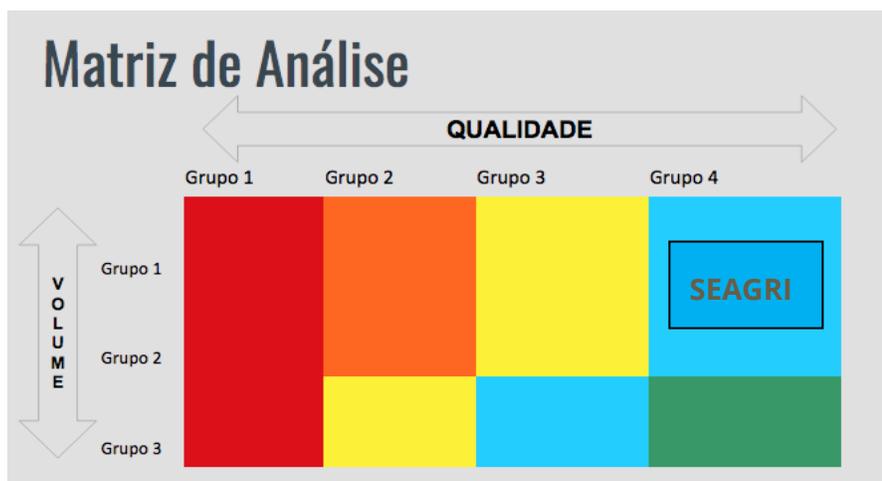
DIMENSÃO QUALIDADE

Grupo 1 - 03 ou 04 indicadores abaixo da meta SIGO ou indicador em 0%

Grupo 2 - Satisfação ou Recomendação abaixo da meta SIGO

Grupo 3 - Qualidade da resposta ou resolutividade abaixo da meta SIGO

Grupo 4 - Todos os indicadores acima ou igual a meta SIGO



Sendo assim, a Ouvidoria Seccional da Agricultura se enquadra no grupo 1 no quesito dimensão volume e na dimensão qualidade se enquadra no grupo 4. No ano de 2022 foram recebidas um total de 237 (duzentas e trinta e sete) manifestações e, no que tange às metas estabelecidas pela rede SIGO, todos indicadores da SEAGRI/DF ficaram acima da meta.

Reflexão sobre tudo o que identificamos por meio do Diagnóstico

Houve, no ano de 2022, o desenvolvimento do projeto “*Seagri de Olho na Integridade*” que faz parte das ações de Governança no âmbito da Secretaria de Agricultura. Conseguimos identificar um aumento de quase 20% na quantidade de registros em relação ao ano de 2021.

Outro destaque foi na quantidade de manifestações referente ao assunto *Servidor Público*, das 29 recebidas, 24 são elogios direcionados aos servidores pelos serviços prestados, o que mostra o reconhecimento do cidadão aos servidores da Secretaria de Agricultura.

Alguns serviços precisam melhorar, para isso a Secretaria de Agricultura no ano de 2022 realizou concurso para reforçar o quadro de pessoal o que, conseqüentemente vai melhorar a celeridade nos processos de regularização e com isso, almeja-se uma diminuição de reclamações sobre o tema Regularização das Áreas Rurais.

Muitos acontecimentos impactaram na melhoria do serviço de Ouvidoria, podemos destacar a participação no XXV Congresso Brasileiro de Ouvidores em que uma nova visão e novas ferramentas poderão melhorar ainda mais o serviço prestado, o atendimento ao cidadão.

Com essas ferramentas e o uso dos dados, a partir de análises poderemos subsidiar a gestão para tomada de decisões e melhorias, corrigindo erros do passado e abrindo novos horizontes.

Projetos

BATE PAPO COM A OUVIDORIA

1. *Objetivo:* Organizar um bate papo com as áreas que tenham os assuntos mais demandados de forma a ter mais efetividade no atendimento e nas respostas e também divulgar os serviços da Ouvidoria para melhor compreensão dos servidores.
2. *Justificativa:* Melhorias dos índices de desempenho da SEAGRI/DF
3. *Detalhamento da ação:* o bate papo poderá ocorrer tanto na área técnica quanto no auditório da SEAGRI DF, com palestra.
4. *Recursos:* Não haverá custo financeiro, será usado recurso humana da Ouvidoria e tecnológicos da SEAGRI/DF para apresentação.

5. *Aferição de Resultados*: Trimestral
6. *Comunicação dos resultados*: Relatórios trimestrais.
7. *Previsão de implementação*: 2º trimestre de 2024.
8. *Objetivo de Desenvolvimento Sustentável – ODS*: 10. Redução das Desigualdades ;
16. Paz, Justiça e Instituições Eficazes.
9. *Cronograma*: o cronograma do projeto será entregue no TAP – Termo de Abertura de Projeto.
10. *Benefícios/Resultados Esperados*: melhoria nos índices, aumento na quantidade de elogios e diminuição do número de reclamações.
11. *Peças de Comunicação*: será desenvolvido pela ASCOM juntamente com a OUVIDORIA, de acordo com o manual de comunicação do SIGO.
12. *Riscos*: Não se aplica.
13. *Grandes Entregas/Metas*: serão produzidos relatórios além de sugestões de melhorias para as áreas técnicas.
14. Equipe do Projeto/ Responsáveis: Franklin Rocha Lopes, Izaias da Silva Rocha.

Conclusão

E aqui iniciamos mais um ciclo, com foco em alcançar muitas realizações no âmbito da Ouvidoria.

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



Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Daniel Alves Lima

Ouvidor-Geral: Maria Fernanda Cortes de Oliveira

Secretário de Estado de Agricultura: Rafael Borges Bueno

Secretário Executivo: Pedro Paulo Barbosa Gama

Chefe de Gabinete: Fábio Gomes de Andrade

Ouvidor da Secretaria de Agricultura: Franklin Rocha Lopes

Equipe da Ouvidoria da SEAGRI/DF

Graziele dos Santos de Souza Freitas

Hugo Sousa – Estagiário