



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

2022

Brasília - DF

2022



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 de Oliveira

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



SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	4
1. COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA	5
2. DIAGNÓSTICO	7
2.1. Visão Geral	7
2.2 DIMENSÃO VOLUME X QUALIDADE	8
3. VOLUME POR ASSUNTO.....	9
3.1. SERVIDOR PÚBLICO.....	10
.....	10
<u>3.2</u> REGULARIZAÇÃO FUNDIÁRIA	10
<u>3.3</u> ANIMAIS SOLTOS EM VIAS PÚBLICAS	11
4. PLANEJAMENTO	11
4.1. METAS REDE SIGO PARA 2022	11
4.2 METAS DA OUVIDORIA SEAGRI PARA 2022.....	11
4.3 AÇÕES.....	12
<u>4.4</u> CRONOGRAMA DAS AÇÕES PARA 2022	12
5. PROJETO	13
5.1 Bate papo com a Ouvidoria.....	13



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.



1. 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.



2. DIAGNÓSTICO

2.1. Visão Geral

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.ouv.df.gov.br onde o cidadão pode registrar suas demandas.

Desta forma, de janeiro a dezembro de 2021 a Ouvidoria da SEAGRI/DF recebeu o total de 198 (cento e noventa e oito) manifestações por intermédio do sistema OUV-DF, ocorrendo uma pequena redução em relação ao mesmo período do ano de 2020, em que foram recebidas um total de 202 (duzentas e duas) manifestações. Ao comparar com o mesmo período referente ao ano de 2019, em que recebemos o total de 199 (cento e noventa e nove) manifestações via sistema OUV-DF, observa-se a manutenção da média anual.

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.

No que se refere às manifestações recebidas pelo Sistema Eletrônico de Acesso à Informação ao Cidadão - E-SIC, de janeiro a dezembro de 2021 foram registrados 145 (cento quarenta e cinco) pedidos de informação.

Destacamos 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 dezembro de 2021 relacionado ao sistema 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:



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

INDICADOR	EM 2020	EM 2021	META SIGO 2021
Resolutividade	67%	73%	42%

INDICADOR	EM 2020	EM 2021	META SIGO 2021
Satisfação com o Serviço de Ouvidoria	88%	93%	69%

INDICADOR	EM 2020	EM 2021	META SIGO 2021
Recomendação do Serviço de Ouvidoria	88%	97%	75%

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

INDICADOR	EM 2020	EM 2021	META SIGO 2021
Satisfação com a Clareza das informações na Carta de Serviços	93%	95%	75%

2.2 DIMENSÃO VOLUME X QUALIDADE

Para melhor compreensão do gráfico na próxima página, 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

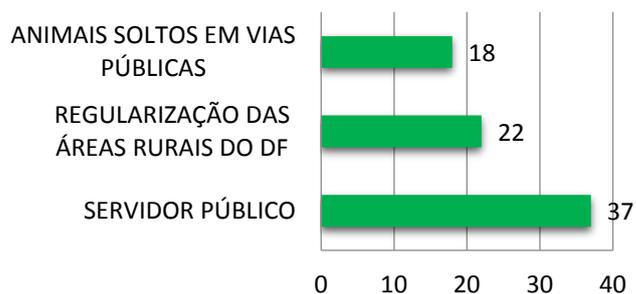


Sendo assim, a Ouvidoria Seccional da Agricultura se enquadra no grupo 1 no quesito dimensão volume e na dimensão qualidade se enquadra no grupo 4. No ano de 2021 foram recebidas um total de 198 (cento e noventa e oito) manifestações e, no que tange às metas estabelecidas pela rede SIGO, todos indicadores da SEAGRI/DF ficaram acima da meta.

3. VOLUME POR ASSUNTO

Os assuntos com maior volume no ano de 2021 foram os seguintes: Servidor Público, Regularização de Áreas Rurais e Animais Soltos em Vias Públicas.

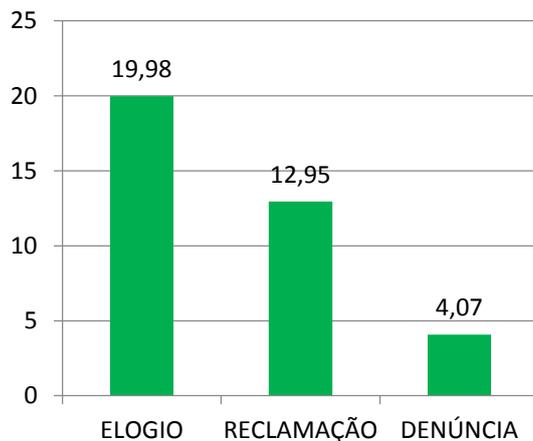
Assuntos mais demandados





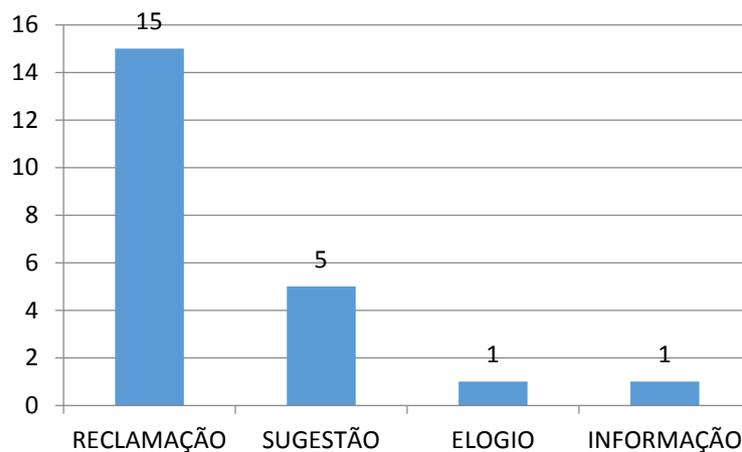
3.1. SERVIDOR PÚBLICO

Do assunto Servidor público, temos um total de 37 manifestações sendo: 54% foram elogios, 35% Reclamação e 11% Denúncia. Importante destacar que mais de 50% das demandas são elogios aos servidores da Secretaria de agricultura.



3.2 REGULARIZAÇÃO FUNDIÁRIA

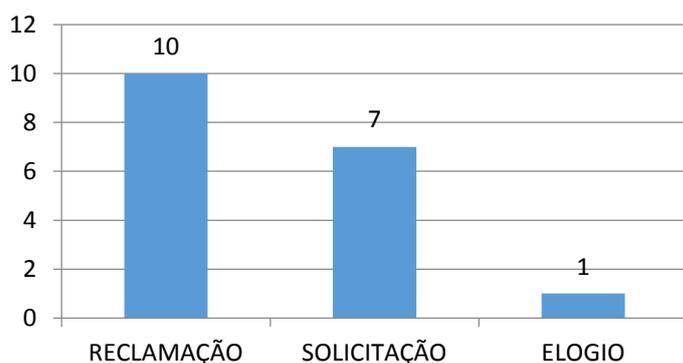
Do assunto Regularização Fundiária, tivemos um total de 22 manifestações, sendo 68% de reclamações, 23% de sugestões, 5% elogio e 5% informação.





3.3 ANIMAIS SOLTOS EM VIAS PÚBLICAS

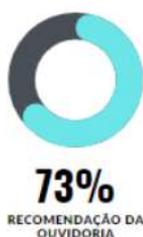
Do assunto Animais Soltos em Vias Públicas, tivemos um total de 18 demandas sendo 10 reclamações, 7 solicitações e 1 elogio.



4. PLANEJAMENTO

4.1. METAS REDE SIGO PARA 2022

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



INDICADOR DE PERFORMANCE EM SERVIÇOS



4.2 METAS DA OUVIDORIA SEAGRI PARA 2022

Melhorar os Índices de satisfação/percepção do cidadão:

- 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%**



4.3 AÇÕES

- Cumprir 100% o Prazo de Resposta às manifestações recebidas;
- Publicar os Relatórios Trimestrais até o dia 15 do mês subsequente ao encerramento do trimestre;
- Monitorar e atualizar periodicamente a Carta de Serviços;
- 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.
- Participação no Congresso Nacional de Ouvidores promovido pela ABO/Nacional.

CRONOGRAMA DAS AÇÕES PARA 2022

AÇÃO	PERIODICIDADE
Acompanhar indicadores de desempenho quanto à satisfação do usuário	Trimestral
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	Semanal
Participar das capacitações em Ouvidoria oferecida pela OGDF/CGDF	Mensal



5. PROJETOS

5.1 SEAGRI focada na Integridade

Objetivo: Divulgar a política de integridade e os canais de Ouvidoria por intermédio de vídeos que serão publicados nas redes sociais.

Justificativa: Melhorias dos índices de desempenho da SEAGRI/DF e divulgação interna e externa da Ouvidoria

Detalhamento da ação: Os vídeos também tem caráter educativo, o projeto é uma parceria da Ascom e Ouvidoria da Seagri/DF

Recursos: Não haverá custo financeiro, será usado recurso humana da Ouvidoria e tecnológicos da SEAGRI/DF para apresentação.

Medição: Trimestral

Comunicação dos resultados: Relatórios trimestrais.

Previsão de implementação: 1º e 2º semestre de 2022.

5.2 Bate papo com a Ouvidoria

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 servidos da Ouvidoria para melhor compreensão dos servidores.

Justificativa: Melhorias dos índices de desempenho da SEAGRI/DF

Detalhamento da ação: o bate papo poderá ocorrer tanto na área técnica quanto no auditório da SEAGRI DF, com palestra.

Recursos: Não haverá custo financeiro, será usado recurso humana da Ouvidoria e tecnológicos da SEAGRI/DF para apresentação.

Medição: Trimestral

Comunicação dos resultados: Relatórios trimestrais.

Previsão de implementação: 2º semestre de 2022.

Considerações finais

O presente plano de ação foi atualizado em novembro de 2022.