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

1º RELATÓRIO DE GESTÃO

2025

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
Daniela Ribeiro Pacheco

Secretário de Estado
Rafael Borges Bueno

Secretário Executivo
Pedro Paulo Gama

Chefe de Gabinete
Fabio Gomes de Andrade

Ouvidor Seccional
Franklin Rocha Lopes

Equipe
Grazielle Souza dos Santos Freitas

Brasília – DF
01/01/2025 a 31/03/2025

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 31 de março de 2025.

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 – 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.

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

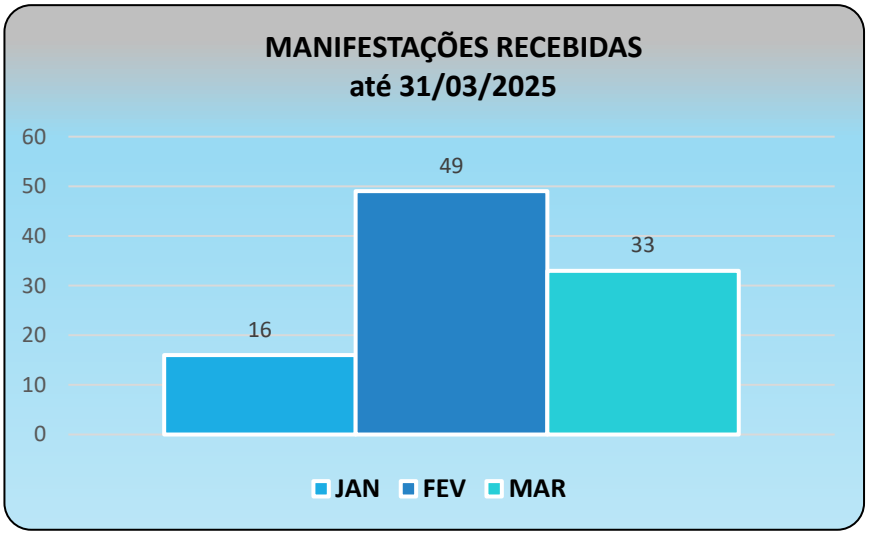
Na sala 21, térreo do edifício sede da Secretaria de Estado de Agricultura, estamos à disposição para o atendimento ao cidadão nos dias úteis, de segunda a sexta, das 8h às 12h e 13h às 17h.

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

2.1. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

No período de 1º de janeiro a 31 de março de 2025, foram encaminhadas 98 (noventa e oito) manifestações, distribuídas mensalmente conforme demonstramos:

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS	NO MÊS	ACUMULADO
JANEIRO	16	16
FEVEREIRO	49	65
MARÇO	33	98



2.2. MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ENTRADA

CANAIS DE ENTRADA	
INTERNET	66
TELEFONE	13
PRESENCIAL	19
TOTAL . . .	98

2.3. MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO

2.4. CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA: (DIAS)

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.
Falhas em procedimentos do órgão, entidade Recebemos 25 reclamações solicitações. A quantidade de manifestações corresponde à 25,51% do total de demandas recebidos até o dia 31 de março.	25
Manutenção em estradas, rodovias Recebemos 7 reclamações, 3 solicitações, o que corresponde a 10,20% do total de demandas recebidos até o mês de março.	10
Animais soltos em vias públicas Recebemos 9 reclamações, 1 solicitação, o que corresponde a 10,20% do total de demandas recebidas no período.	10
Servidor Público Recebemos 4 reclamações, 3 elogios e 2 denúncias, o que corresponde a 9,18**%** do total de demandas recebidos no período	9
Agilidade de Processos Foram 3 reclamações, 1 elogio, 1 informação, 2 solicitações que corresponde a 7,14% do total de demandas recebidas de 1º de janeiro a 31 de março de 2025.	7

2.6 ATENDIMENTOS PRESENCIAIS

No período de 01/01/2025 a 31/03/2025 foram realizados **70 atendimentos** presenciais.

Cerca de 90% dos atendimentos são referentes a pedido de **acesso externo** que antes era concedido pela extinta Subsecretaria de Regularização Fundiária – SRF, por meio da Sala do produtor.

2.7. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Conforme demonstramos acima, no período de 1º de janeiro à 31 de março de 20254 o índice de resolutividade desta SEAGRI-DF foi de 69%, o que proporcionou o 20º lugar entre as 94 seccionais de ouvidorias participantes do Painel Ouvidoria http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard/rank-orgaos e o 4º lugar entre as 25 Secretarias de Estado.

Não houve casos de demandas vencidas, bem como não foi identificado nenhum ponto ou falha que demande medida corretiva por parte do órgão.

Destacamos que os índices Recomendação e Satisfação com o atendimento, diz respeito à Ouvidoria e foi alcançado com 100%. O índice Satisfação com o Serviço de Ouvidoria alcançamos 100%.

Para melhor compreensão, a RESOLUTIVIDADE é um índice do órgão. Após recebimento de uma resposta definitiva o cidadão avalia se o órgão atendeu ou não sua demanda de forma satisfatória.

As avaliações são feitas pelo cidadão ao responder a pesquisa de satisfação após resposta definitiva no sistema PARTICIPA.

2.7.1. COMPARATIVO ENTRE AS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

ÍNDICE	ACUMULADO 2023	ACUMULADO 2024	ACUMULADO 2025
Resolutividade	68%	**50%**	**69 %**
Satisfação com a Ouvidoria	83%	**93%**	**100%**
Recomendação	90%	**100%**	**100%**
Satisfação com o atendimento	80%	**100%**	**100%**
Satisfação com o Sistema	90%	**89%**	**100%**
Satisfação com a resposta	80%	**89%**	**100%**
Prazo médio de resposta	6 dias	**7,1 dias**	**8,4 dias**
Ranking geral	25º/94	**44º/94**	**20º/94**
Ranking entre as Secretarias	6º/26	**9º/26**	**4º/25**

Os dados acima são referentes ao mesmo período do ano de 2023/2024

2.7. SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

SITUAÇÃO	ACUMULADO 2024	
	QUANT.	%
Respondida	82	83,67%
Resolvida	8	8,16%
Não Resolvida	8	8,16%
TOTAL	98	100%

Esclarecemos que o quantitativo referente ao item “Respondida”, refere-se, também, às manifestações em que o cidadão não participou da pesquisa de satisfação incluídas as anônimas que não são avaliadas.

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.

No período de 1º de janeiro a 30 de março deste exercício foram avaliadas 16 (dezesseis) manifestações. Desta forma, o quantitativo de manifestações classificadas como “Resolvida” representa 50% e as “Não Resolvida” representam 50% do total avaliado.

Das 8 (oito) manifestações avaliadas como “Não Resolvida” 6 (seis) são relacionadas *manutenção de 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”.

2.8. TRÂMITES ENTRE OUVIDORIAS

No período de 01/01/2024 a 30/03/2024 foram realizados 90 trâmites de demandas para outras Ouvidorias no sistema Participa. Ainda, no mesmo período foram ofertadas 94 respostas definitivas e 42 respostas preliminares.

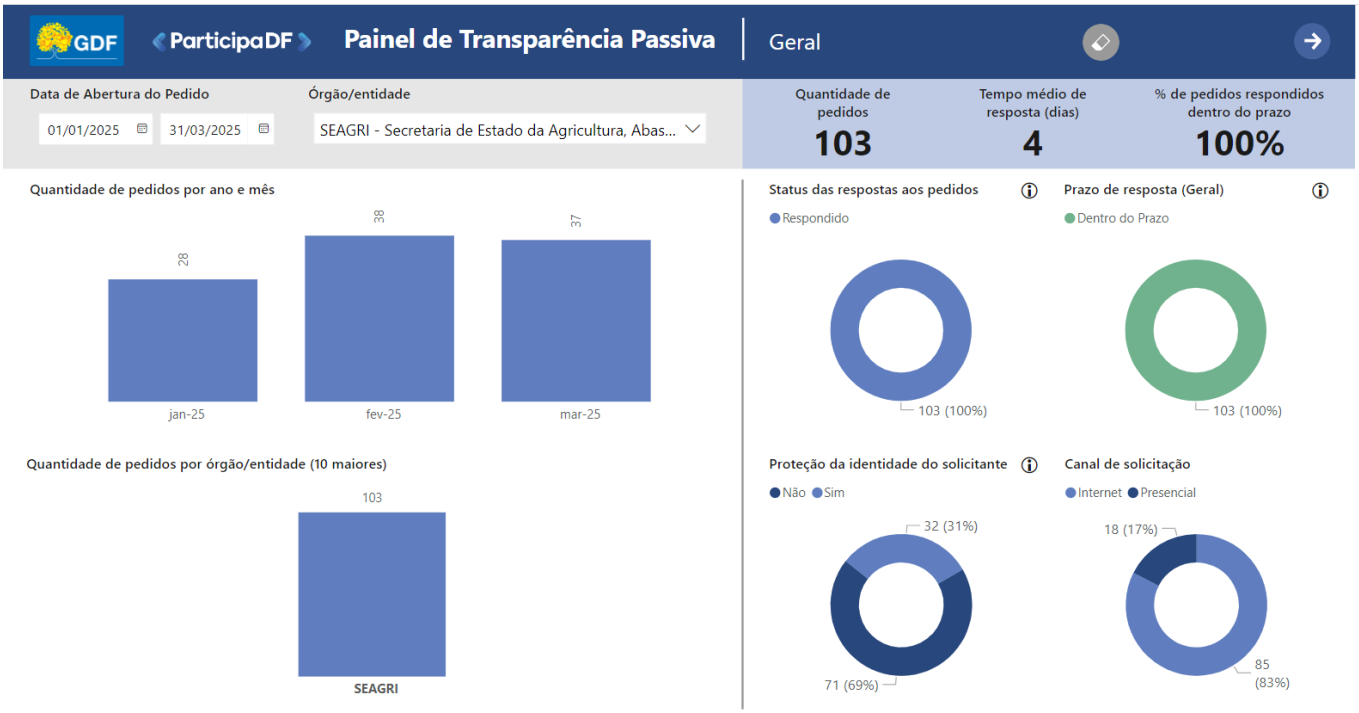
3. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC-DF

3.1. SOLICITAÇÕES RECEBIDAS

Foram recebidos **103 (cento e três)** pedidos no período de 1º de janeiro a 31 de março de 2025 no Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – E-SIC (PARTICIPA-DF), conforme demonstramos:

MÊS	QUANT.	TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA (dias)
JANEIRO	28	4
FEVEREIRO	38	3
MARÇO	37	4
TOTAL . . .	**105**	**4**

Importante ressaltar que o SIC não possui tipologias de classificação.



4. SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÃO – SEI/GDF

4.1 ESTATÍSTICAS DA UNIDADE (01/01/2025 a 31/03/2025)

ESPECIFICAÇÃO	QUANT.
Processos gerados no período	103
Processos com tramitação no período	155
Processos com andamento fechado na unidade	145
Processos com andamento aberto na unidade	10
Documentos diversos gerados no período	163

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 2025

5.1. AÇÃO PREVISTA

- **Ouvidoria Itinerante na AgroBrasília** – a ser realizada entre os dias **21 e 24 de maio de 2025**.
- **Café com a Ouvidoria – Secretaria de Saúde** – programado para o mês de **junho de 2025**.
- **Café com a Ouvidoria Geral** – com realização prevista para **julho de 2025**.

5.2. ALCANCE DAS METAS NO EXERCÍCIO DE 2024/2025

ÍNDICE	META OGDF	META SEAGRI-DF	ALCANCE SEAGRI-DF ATÉ 31.03
Índice de Resolutividade	42%	59%	**69%**
Índice de Satisfação com o Serviço de Ouvidoria	73%	77%	**100%**
Índice de Recomendação do Serviço de Ouvidoria	78%	80%	**100%**
Índice de Satisfação com a Resposta de Ouvidoria	61%	65%	**100%**

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 representado pela Ouvidora Substituta
- ✓ Participação nas comemorações ao Dia da Ouvidoria,
- ✓ Atualização do site, em atendimento às recomendações da CGDF, Indice de Transparência Ativa – ITA/2025
- ✓ Participação na reunião do comitê interno de Governança da SEAGRI

Brasília-DF, 10 de abril de 2025

FRANKLIN ROCHA LOPES
Ouvidor Seccional
SEAGRI-DF