



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



**4º RELATÓRIO DE GESTÃO**  
**2024**



**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**

Maria Fernanda Cortes de Oliveira

**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 Sousa dos Santos Freitas

**Estagiário**

Hugo Sousa Oliveira Matos

**Brasília – DF**  
**01/01/2024 a 31/12/2024**



**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 31 de dezembro de 2024.

Este relatório tem como objetivo atender ao disposto na **Instrução Normativa nº 01, de 05/05/2017**, que regulamenta os procedimentos dos serviços de ouvidoria conforme a **Lei nº 4.896/2012** e o **Decreto nº 36.462/2015**. Esses dispositivos estabelecem instrumentos de responsabilização dos integrantes da rede de ouvidorias e áreas envolvidas. Em especial, cumpre o inciso VII, artigo 2º, cujo teor é o seguinte:

*“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 apresentados neste relatório foram extraídos dos sistemas **Participa-DF**, nos módulos **OUV-DF** (item 2) e **Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC** (item 3).

Reforçamos que as Ouvidorias são espaços institucionais de diálogo, funcionando como uma via de mão dupla que busca fortalecer o relacionamento entre os cidadãos e os órgãos do Governo do Distrito Federal (GDF). Por meio desse canal, é possível identificar problemas, propor soluções e promover uma gestão pública mais eficiente e participativa.

Cada órgão público do GDF, incluindo administrações regionais, secretarias de estado, empresas públicas, autarquias e fundações, conta com uma Ouvidoria Especializada. Essas ouvidorias possuem autonomia para registrar, analisar, tramitar e acompanhar manifestações dos cidadãos – sejam reclamações, denúncias, sugestões, elogios ou pedidos de informação – até a resposta final, que é encaminhada ao interessado.

No caso de denúncias, as Ouvidorias Especializadas têm a função de registrar, classificar e encaminhar os relatos à **Ouvidoria-Geral do Distrito Federal (OGDF)** para os devidos encaminhamentos.



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

Além disso, as Ouvidorias desempenham o papel de **Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)**, conforme disposto na **Lei nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012**, e no **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 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**

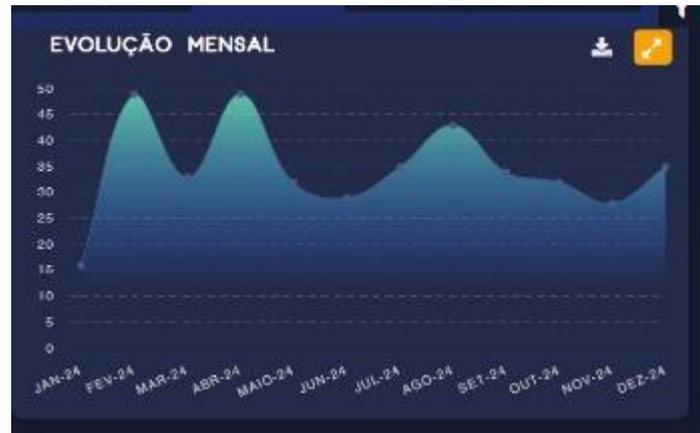
### **2.1. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS**

No período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024, foram encaminhadas 418 (quatrocentos e dezoito) manifestações, distribuídas mensalmente conforme abaixo:

<b>MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS</b>	<b>NO MÊS</b>
JANEIRO	16
FEVEREIRO	49
MARÇO	33
ABRIL	51
MAIO	32
JUNHO	30
JULHO	35
AGOSTO	43
SETEMBRO	34
OUTUBRO	32
NOVEMBRO	28
DEZEMBRO	35
<b>TOTAL</b>	<b>418</b>



**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	243
TELEFONE	80
PRESENCIAL	93
TOTAL . . .	416

## 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: (DIAS)



O prazo médio de resposta está em conformidade com a Portaria nº 42, de 20 de maio de 2019, publicada no Diário Oficial do Distrito Federal nº 94, em 21 de maio de 2019, página 3. Essa portaria, assinada pelo Secretário de Estado de Agricultura, regulamenta, no âmbito desta Pasta, o Decreto nº 39.723/2019 e estabelece as diretrizes correspondentes.:

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.
<b>Animais Soltos em Vias Públicas</b> A quantidade de manifestações corresponde à 20,2% do total de demandas recebidos até o dia 31 de dezembro de 2024.	62
<b>Servidor Público</b> Corresponde a 19,9% do total de demandas recebidas no período. Das 58 manifestações, 43 são elogios, 8 reclamações e 7 denúncias	58
<b>Manutenção em Estradas Rurais</b> A quantidade de manifestações corresponde à 14,7% do total de demandas recebidos até o dia 31 de dezembro de 2024.	43
<b>Agilidade de Processos</b> Corresponde a 9,2% do total de demandas recebidos no período.	27



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

Poda de Árvores	20
O que corresponde a 6,8% do total de demandas recebidas no período.	

## 2.6 ATENDIMENTOS PRESENCIAIS

No período de 01/01/2024 a 31/12/2024 foram realizados **340 atendimentos** presenciais.

Cerca de 85% 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 demonstrado acima, no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024, o índice de resolutividade da SEAGRI-DF foi de **66%**, garantindo o **25º lugar** entre as **95 seccionais de ouvidorias** participantes do Painel Ouvidoria



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

(<http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard/rank-orgaos>) e o **4º lugar** entre as **26 Secretarias de Estado**.

Ressaltamos que **não houve casos de demandas vencidas e nenhum ponto ou falha foi identificado** que exigisse medidas corretivas por parte deste órgão.

Adicionalmente, destacamos os índices alcançados relacionados à Ouvidoria:

- **Recomendação e Satisfação com o Atendimento:** 97% para ambos os indicadores;
- **Satisfação com o Serviço de Ouvidoria:** 95%.

Para melhor entendimento, a **resolutividade** é um índice do órgão que reflete a avaliação do cidadão após o recebimento de uma resposta definitiva. A avaliação é realizada por meio da pesquisa de satisfação disponibilizada no sistema **PARTICIPA**, na qual o cidadão indica se a demanda foi atendida de forma satisfatória.

### 2.7.1. COMPARATIVO ENTRE AS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

ÍNDICE	ACUMULADO 2023	ACUMULADO 2024
Resolutividade	57%	<b>66%</b>
Satisfação com a Ouvidoria	81%	<b>95%</b>
Recomendação	81%	<b>97%</b>
Satisfação com o atendimento	79%	<b>97%</b>
Satisfação com o Sistema	85%	<b>93%</b>
Satisfação com a resposta	78%	<b>94%</b>
Prazo médio de resposta	6,3 dias	<b>6,3 dias</b>
Ranking geral	41º/94	<b>25/95</b>
Ranking entre as Secretarias	9º/26	<b>4º/26</b>



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

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

## 2.7. SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

SITUAÇÃO	ACUMULADO 2024	
	QUANT.	%
Respondida	347	83%
Resolvida	44	10,5%
Resolvida após Resposta complementar	3	0,71%
Não Resolvida	21	5,7%
TOTAL	418	100%

Esclarecemos que o quantitativo do item “Respondida” inclui também as manifestações em que o cidadão não participou da pesquisa de satisfação, bem como as manifestações anônimas, que não são passíveis de avaliação.

Após o envio da resposta por meio do Sistema Participa-DF, esta Ouvidoria realiza contato telefônico com o objetivo de informar o retorno da demanda, esclarecer eventuais dúvidas e incentivar a participação na pesquisa de satisfação com os serviços prestados. Contudo, infelizmente, na maioria das vezes, o cidadão não conclui a pesquisa.

Os itens “Resolvida” e “Não Resolvida” refletem exclusivamente a participação do cidadão na pesquisa de satisfação. No período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024, foram avaliadas 55 (cinquenta e cinco) manifestações. Destas, 60% foram classificadas como “Resolvida” e 38,18% como “Não Resolvida”.

Das 24 (vinte e quatro) manifestações avaliadas como “Não Resolvida”, 9 (nove) são relacionadas à manutenção de estradas rurais e 3 (três) à roçagem.

Ressaltamos que, apesar das justificativas apresentadas e da fundamentação com base nos dispositivos legais nas respostas e nos contatos telefônicos, os



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

cidadãos, por vezes, discordam da solução apresentada e classificam a manifestação como “Não Resolvida”.

## **2.8. TRÂMITES ENTRE OUVIDORIAS**

No período de 01/01/2024 a 31/12/2024 foram realizados 310 trâmites de demandas para outras Ouvidorias no sistema Participa/DF. Ainda, no mesmo período foram ofertadas 417 respostas definitivas e 199 respostas preliminares

## **3. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC-DF**

### **3.1. SOLICITAÇÕES RECEBIDAS**

Foram recebidos 258 (duzentos e cinquenta e oito) pedidos no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024 no Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – E-SIC (PARTICIPA-DF), conforme demonstramos

<b>MÊS</b>	<b>QUANT.</b>	<b>TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA (dias)</b>
JANEIRO	9	4
FEVEREIRO	10	6
MARÇO	16	5
ABRIL	29	4
MAIO	28	6
JUNHO	23	6
JULHO	25	3
AGOSTO	32	5
SETEMBRO	27	5
OUTUBRO	22	3
NOVEMBRO	22	4
DEZEMBRO	15	6
<b>TOTAL</b>	<b>258</b>	<b>5</b>



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

Importante ressaltar que o SIC não possui tipologias de classificação. No mesmo período do ano passado, tivemos 290 pedidos de informação.

#### **4. SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÃO – SEI/GDF**

##### **4.1 ESTATÍSTICAS DA UNIDADE (01/01/2024 a 30/09/2024)**

<b>ESPECIFICAÇÃO</b>	<b>QUANT.</b>
Processos gerados no período	500
Processos com tramitação no período	704
Processos com andamento fechado na unidade	699
Processos com andamento aberto na unidade	5
Documentos diversos gerados no período	814

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 2024**

##### **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, aprimoramento e melhorias dos fluxos de trabalhos internos. Assim a Ouvidoria Seccional estipulará um calendário para início do bate papo com previsão para o segundo semestre de 2024.

Ainda assim, fizemos a primeira reunião na Subsecretaria de Desenvolvimento Rural no mês de maio. Levamos as informações sobre as



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

manutenções de estradas e relatamos a importância do atendimento das demandas.

Reforçamos sobre os índices e sobre os números que compõe as avaliações da SEAGRI/DF.

O primeiro bate papo foi um sucesso.

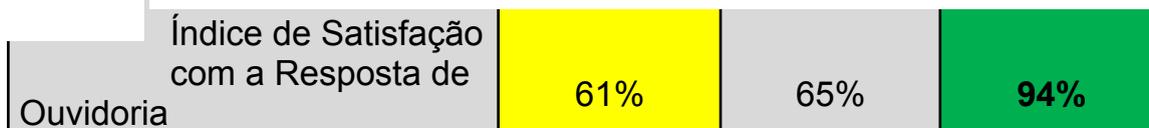


## 5.2. ALCANCE DAS METAS NO EXERCÍCIO DE 2024/2025

ÍNDICE	META OGDF	META SEAGRI-DF	ALCANCE SEAGRI-DF EM 2024
Índice de Resolutividade	42%	59%	66%
Índice de Satisfação com o Serviço de Ouvidoria	73%	77%	95%
Índice de Recomendação do Serviço de Ouvidoria	78%	80%	97%



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



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 referente aos índices da Ouvidoria. Quanto à resolutividade, estamos monitorando.

## 6. OUTRAS AÇÕES RELEVANTES

- ✓ Participação na 1ª Reunião Geral do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal-SIGO-DF, realizada em 06 de fevereiro de 2024, às 14h, no auditório da Escola de Governo. Processo nº 00480-00000356/2024-55;
- ✓ Participação de Reunião do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal-SIGO-DF, realizada em 29 de fevereiro de 2024, às 14h30, de forma virtual pelo TEAMS, sobre validação de CPF no sistema PARTICIPA Processo nº 00480-00000803/2024-76;
- ✓ Visita à Ouvidoria da Secretaria de Educação em 13 de março de 2024 para troca de ideias sobre aprimoramento de serviços e conhecer a estrutura física adequada à inclusão social;
- ✓ Participação nas comemorações ao Dia da Ouvidoria, que ocorreu em 25/03/2024, a partir das 13h30, no Teatro da Companhia de Saneamento Ambiental do Distrito Federal - CAESB. Processo nº 00480-00001161/2024-22;
- ✓ Atualização do site, em atendimento às recomendações da CGDF, Índice de Transparência Ativa – ITA/2024, processo Sei nº 00480-00001344/2024-48;
- ✓ Participação na reunião do comitê interno de Governança da SEAGRI/DF em 07 de março de 2024;
- ✓ Participação na 2ª Reunião do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal-SIGO-DF, realizada em 25/04/2024;



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

- ✓ Encontro das Autoridades de Monitoramento em 08/05/2024;
- ✓ Atualização da Carta de Serviços;
- ✓ Elaboração de Projeto, junto com Ascom da Carta de serviços 2024;
- ✓ Elaboração do Projeto IPÊ para participação no concurso;
- ✓ Participação das reuniões do Conselho Fiscal do (Parque Granja do Torto) PGT;
- ✓ Reunião Técnica para tratar da Ouvidoria do PGT;
- ✓ Participação na 3ª Reunião do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal-SIGO-DF, realizada em 25/04/2024;
- ✓ Participação no Comitê Planejamento Estratégico da SEAGRI/DF;
- ✓ Bate papo com Ouvidoria na Subsecretaria de Desenvolvimento Rural, maio de 2024.

Brasília-DF, 31 de janeiro de 2025

Grazielle Souza dos Santos Freitas  
Ouvidora Substituta  
SEAGRI-DF