

JANEIRO - JUNHO

**RELATÓRIO DE  
OUVIDORIA  
SEAGRI/DF  
2.º TRIMESTRE**

*2025*

**ELABORADO POR:**

Franklin Rocha Lopes  
Ouvidor da Secretaria de Agricultura

# QUEM SOMOS

## **GOVERNADOR**

Ibaneis Rocha

## **CONTROLADOR - GERAL**

Daniel Alves Lima

## **OUVIDORA - GERAL**

Daniela Ribeiro Pacheco

## **OUVIDOR(A)**

Franklin Rocha Lopes

## **SECRETÁRIO**

Rafael Borges Bueno

## **SECRETÁRIO EXECUTIVO**

Pedro Paulo Gama

## **Chefe de Gabinete**

Laura Angélica F. Frutuoso

## **EQUIPE**

Grazielle S. S. Freitas



# NOSSOS NÚMEROS 2.º TRIMESTRE

# 217

## REGISTROS NO 2º TRIMESTRE



138 - Internet - 63,6%



38 - Central 162 - 17,5%



31 - Presencial - 14,3%



10- Ouvidoria Itinerante 4,6%

## ANÁLISE DAS DEMANDAS

No segundo trimestre de 2025 tivemos 217 registro no sistema Participa-DF direcionados a nossa Ouvidoria.

Ao compararmos com os dados do mesmo período de 2024, o total de manifestações foi de 211, enquanto em 2025 esse número foi ligeiramente maior, um crescimento de 2,84%.

A Internet continuou sendo o meio mais utilizado, com 138 manifestações registradas diretamente pelo cidadão no Participa-DF.

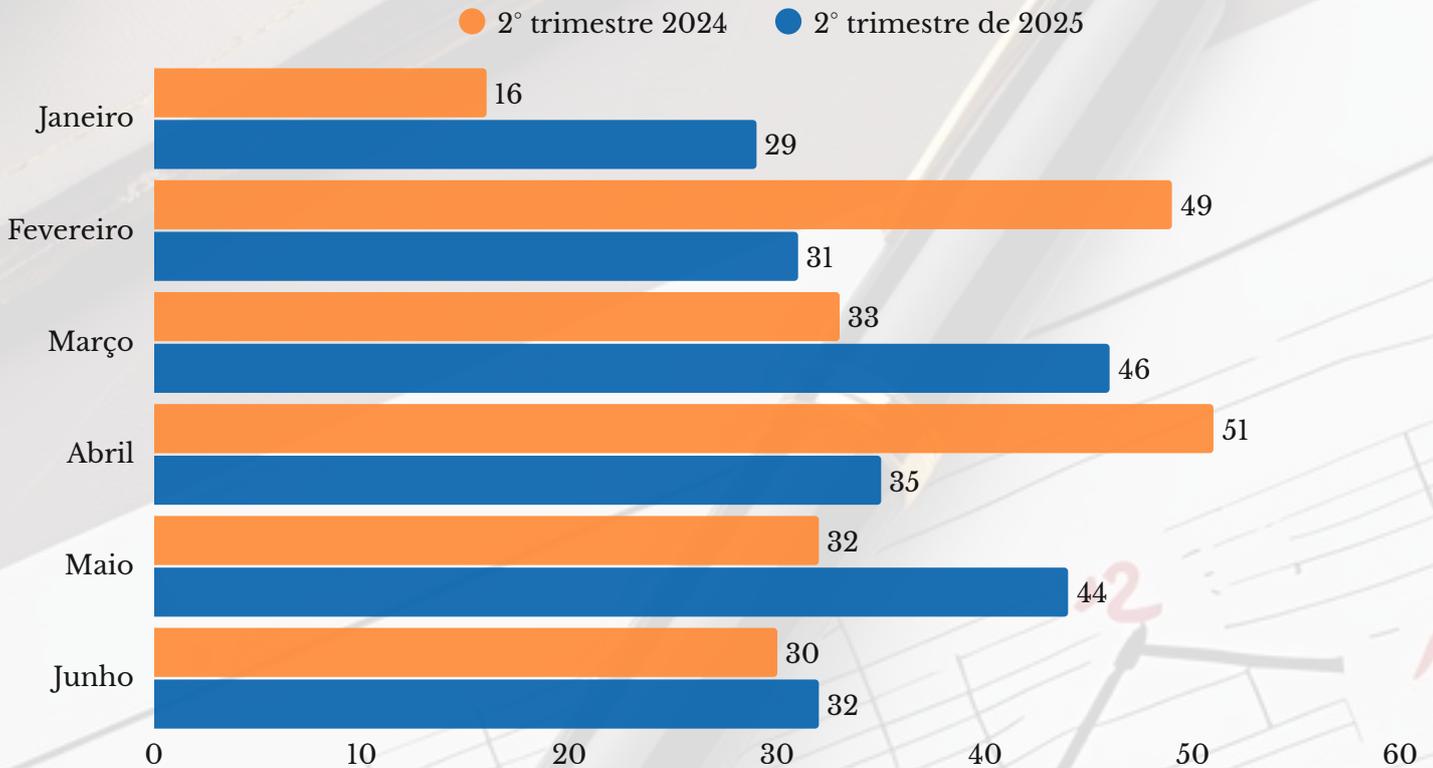
No mesmo período em 2024 tivemos 128 manifestações realizadas pela internet e tivemos um aumento de registro de 7,81% em 2025. Isso indica uma crescente preferência pelo uso de plataformas on-line.

Por outro lado, a Central 162 registrou uma queda nas manifestações, passando de 41 em 2024 para 38 em 2025.

As manifestações presenciais também diminuíram, de 41 (19,4%) em 2024 para 31 (14,3%) em 2025.

# COMPARATIVO MENSAL

## 2024 X 2025



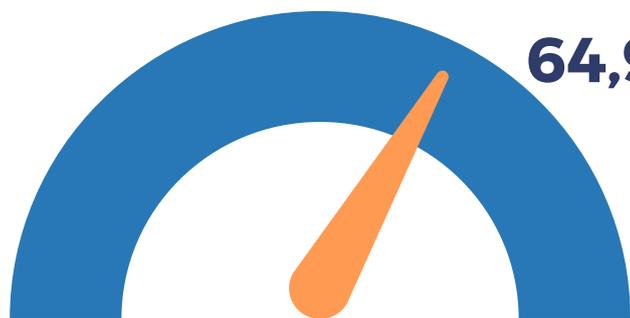
## ANÁLISE COMPARATIVO

No 2º trimestre de 2025 houve crescimento de 2,84% nas manifestações em relação a 2024, passando de 211 para 217 registros.

O período apresentou distribuição mais equilibrada, com aumentos em janeiro e março e reduções em fevereiro e abril.

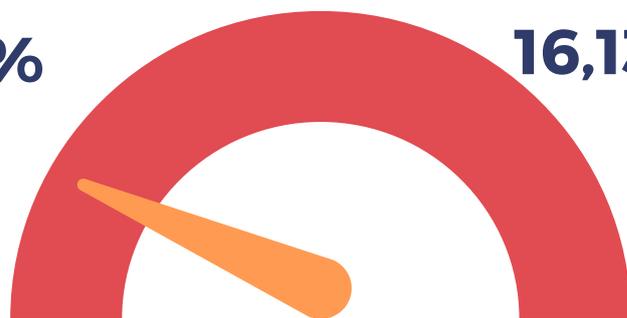
O cenário reforça a necessidade de monitoramento contínuo para antecipar demandas, identificar tendências e aprimorar a comunicação com o cidadão, evidenciando a efetividade e o compromisso da Ouvidoria com a melhoria do atendimento público.

# TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES



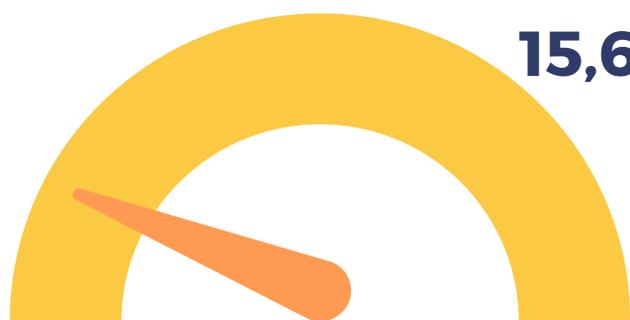
64,97%

Reclamação



16,13%

Solicitação



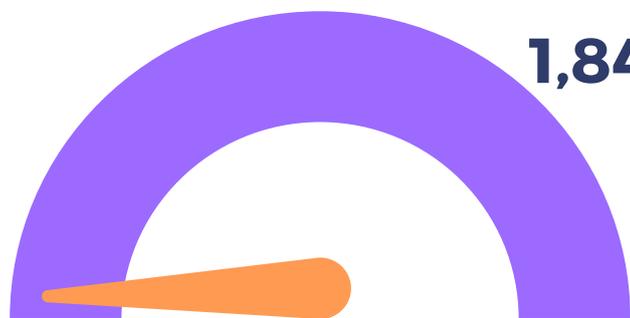
15,67%

Elogio



2,30%

Denúncia



1,84%

Informação



0%

Sugestão

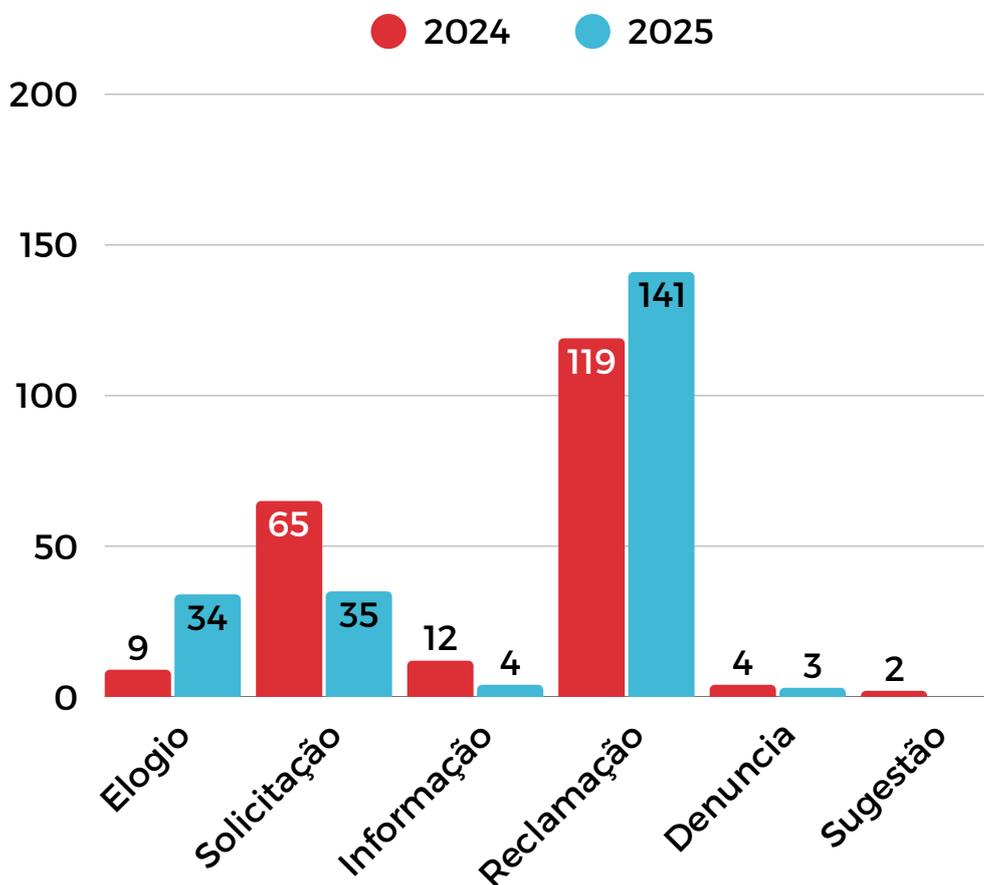
## ANÁLISE TIPOLOGIA

As solicitações apresentaram uma queda acentuada entre 2024 e 2025, passando de 65 para 35 registros, o que representa uma redução de aproximadamente 46,15%.

Essa diminuição pode indicar que os usuários estão preferindo utilizar o portal de serviços Administração Regional Digital 24h para realizar suas demandas de forma mais direta.

Dessa forma, a Ouvidoria possivelmente tem sido acionada como um canal de segunda instância, quando a solicitação inicial não é atendida no portal.

# COMPARATIVO TIPOLOGIA 2024 X 2025



## ANÁLISE COMPARATIVO

A análise dos dados da Ouvidoria indica uma evolução positiva na percepção do serviço. O número de elogios cresceu de **9 para 34**, refletindo um impressionante aumento de **276%**, o que demonstra uma maior satisfação e reconhecimento por parte dos usuários.

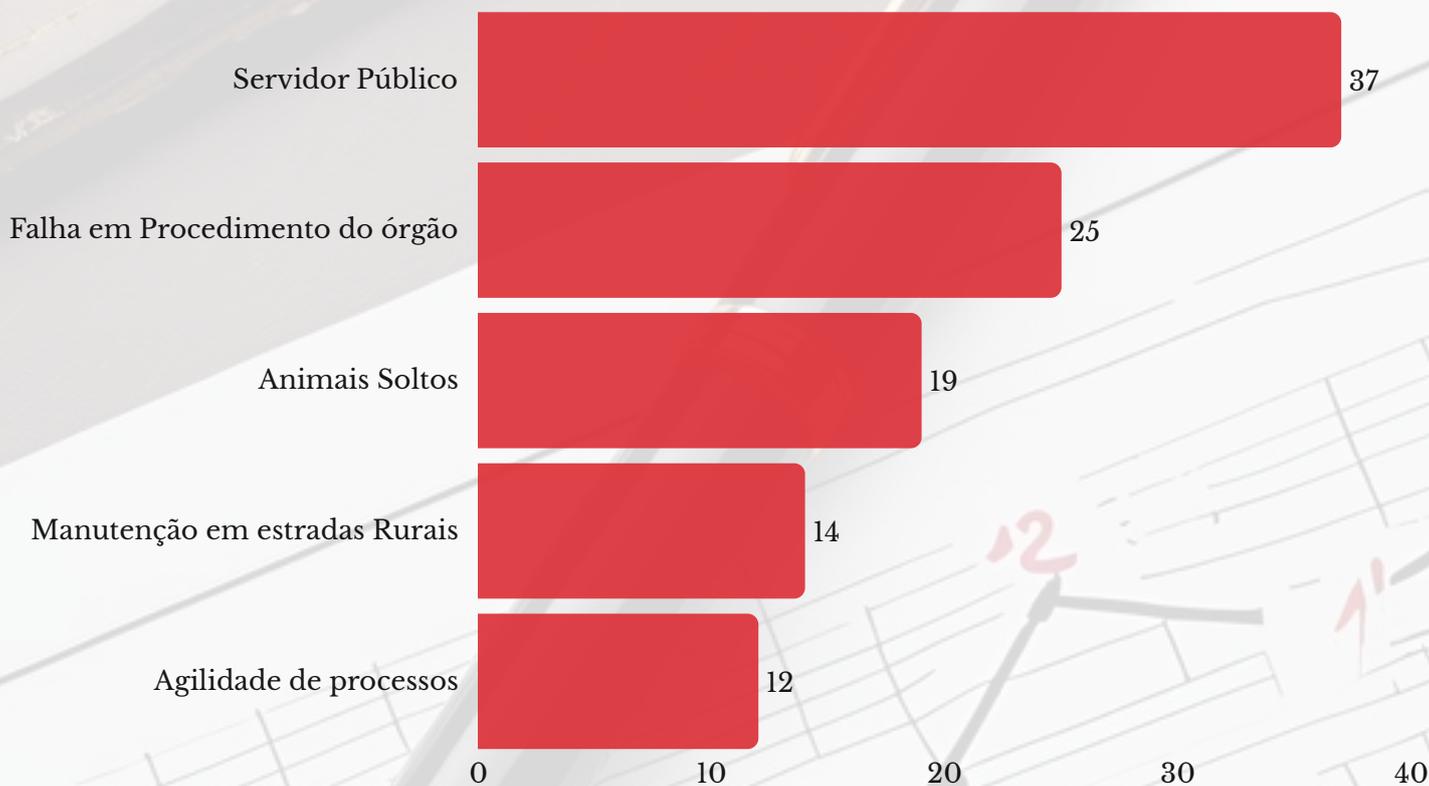
As denúncias também apresentaram uma leve queda, passando de **4 para 3**, o que representa uma diminuição de **25%**, indicando uma possível melhora na qualidade do serviço.

Apesar do aumento nos elogios e da redução nas denúncias, as reclamações permaneceram altas, totalizando **141** em 2025. Isso evidencia a necessidade de continuar trabalhando em melhorias para o atendimento.

Em resumo, o cenário atual reflete um avanço significativo na satisfação dos usuários, com um foco contínuo em atender suas necessidades e aprimorar a qualidade do serviço prestado.

# ASSUNTOS + DEMANDADOS

● Assuntos + demandados



## ANÁLISE ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Ao comparar os dados do segundo trimestre de 2024 com os de 2025, observa-se uma alteração significativa no perfil dos assuntos mais demandados.

Em 2024, o tema Manutenção de Estradas Rurais liderou o ranking, com 34 registros, seguido por Animais Soltos, com 30 manifestações.

No entanto, em 2025, o panorama mudou. O tema Servidor Público passou a ocupar a primeira posição, registrando 37 manifestações — sendo 25 delas elogios —, o que representa um crescimento expressivo de 400% em relação ao ano anterior. Por outro lado, Manutenção de Estradas Rurais apresentou queda acentuada, passando para 14 registros, o que corresponde a uma redução de aproximadamente 58,82%.

# INDICADORES

Satisfação com atendimento



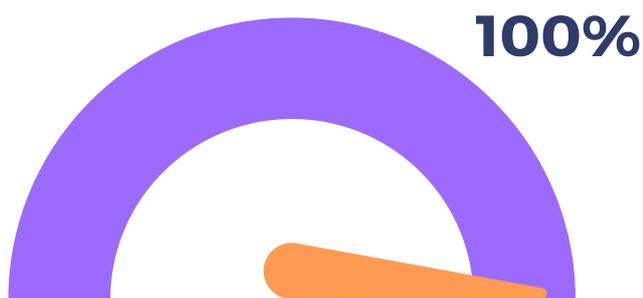
Satisfação com a ouvidoria



Qualidade da resposta



Satisfação com o sistema



Recomendação



Resolutividade

## ANÁLISE DOS INDICADORES

Ao analisar os nossos indicadores percebemos que estamos superando as metas que foram indicadas em nosso Plano de ação bianual (2024 e 2025). Todos indicadores já foram alcançados e iremos nos dedicar em realizar o pós atendimento para conseguir elevar o índice de resolutividade.

# PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

194

Total de pedidos

5

Tempo médio de resposta (dias)

100%

% resposta no prazo

## ANÁLISE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

No segundo trimestre de 2025, a Ouvidoria recebeu **194** pedidos de acesso à informação, todos respondidos dentro do prazo legal. O prazo médio de resposta foi de **5 dias**.

Em comparação com o mesmo período de 2024, quando foram registrados **115** pedidos e o prazo médio foi de **6 dias**, observou-se um aumento expressivo de **68,70%** no número de solicitações. Apesar desse crescimento, houve redução no tempo médio de resposta, de **6 para 5 dias**. Esse resultado mostra o empenho das áreas técnicas da Secretaria de Agricultura em atender o cidadão de forma mais rápida, seguindo o **princípio da eficiência**.

A expectativa é de que esse desempenho seja mantido e aprimorado, garantindo cada vez mais qualidade e celeridade no serviço de informação ao cidadão.

# OUTRAS AÇÕES DA OUVIDORIA

## PARTICIPAÇÃO EM CAPACITAÇÕES



- Curso Formação em governança de serviços do GDF, na EGOV, de 08/04/2025 até 26/06/2025
- Curso - EAD - Governança de Serviços - Construindo resultados a partir da Ouvidoria, na EGOV, concluído em 26/06/25
- Curso Da legislação ao atendimento de ouvidoria, na EGOV, concluído em 30/05/2025

## PARTICIPAÇÃO EM REUNIÕES



- 1º Reunião Geral da Rede SIGO, na EGOV, dia 08/04/25
- Reuniões mensais do Comitê Interno de Governança

## PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS



- Ouvidoria Day - Auditório da Caesb, dia 12/03/2025
- 4º Encontro de Autoridades de Monitoramento da LAI do Governo do Distrito Federal (GDF) - 2025 em 12/05/2025

## PARTICIPAÇÃO EM COMISSÕES, COMITÊS, GRUPOS DE TRABALHO



- Grupo de Trabalho Implantação do Programa de Integridade
- Grupo de Trabalho - Carta de Serviços
- Comitê Interno de Governança - CIG

# OUTRAS AÇÕES DA OUVIDORIA



Participação na Edição 54, do GDF+Perto do Cidadão, no dia 28/06/2025, que ocorreu na RA ARAPOANGA.

Tivemos 04 Registros de manifestações e fiversas orientações e esclarecimentos.



# OUTRAS AÇÕES DA OUVIDORIA



Organizamos um Café com a Ouvidoria e foi realizado com participação da Ouvidoria da Secretaria de Saúde - SES, no dia 11/06/2025.

O encontro foi muito produtivo. Foram discutidos vários pontos de serviços prestados pelos órgãos para melhorar os trâmites das manifestações.

Durante o encontro do “Café com Ouvidoria”, foram debatidos temas relevantes, com destaque para a criação de suínos, apreensão de animais soltos e questões envolvendo animais de pequeno porte. Também foi abordado sobre o transporte e a comercialização de produtos de origem animal, como queijos, linguiças artesanais, mel e leite, especialmente nas feiras locais. A discussão evidenciou a necessidade de atenção à legalidade da origem, inspeção sanitária e transporte adequado desses produtos.

A iniciativa “Café com Ouvidoria” demonstrou ser uma ferramenta eficaz para promover a integração e capacitação das ouvidorias da SEAGRI/DF e SES/DF. A troca de experiências e o alinhamento de competências fortalecem a atuação conjunta e contribuem diretamente para a melhoria da qualidade dos serviços prestados ao cidadão. A proposta é manter os encontros de forma contínua, consolidando uma cultura de colaboração entre as instituições e melhorar o fluxo das tramitações.



# OUTRAS AÇÕES DA OUVIDORIA



## Ouvidoria Itinerante AGROBRASÍLIA 2025

Nos dias 22 e 23 de maio a Ouvidoria da SEAGRI/DF esteve na Agrobrasília.

A AgroBrasília é uma das principais feiras agropecuárias do país, reunindo milhares de produtores, técnicos, gestores e representantes de entidades públicas e privadas. Em 2025, o evento consolidou-se como uma oportunidade estratégica para ampliar o diálogo entre o Governo do Distrito Federal e a população rural.

A participação da Ouvidoria da SEAGRI-DF na AgroBrasília 2025 com o Projeto Ouvidoria Itinerante foi extremamente positiva. A iniciativa fortaleceu os vínculos com a população rural, promoveu a cultura de participação cidadã e contribuiu para a construção de uma gestão pública mais transparente, eficiente e responsiva. Houve o lançamento do totem Participe Aqui.

A ação também serviu como piloto para futuras edições em outros eventos do setor agropecuário no DF e no entorno.



# CONSIDERAÇÕES FINAIS

O relatório do 2º trimestre de 2025 apresentou os dados da Ouvidoria da Secretaria de Agricultura, assuntos mais demandados, atendimentos realizados, indicadores, metas alcançadas do plano de ação, participações em eventos, capacitações realizadas, assim como os projetos desenvolvidos, dentre outros.

A Ouvidoria da SEAGRI/DF mostrou resultados positivos no segundo trimestre de 2025. Foram registradas 217 manifestações, com aumento em relação ao mesmo período de 2024. A internet foi o principal canal usado pelos cidadãos, mostrando que os meios digitais estão sendo cada vez mais utilizados.

Os elogios cresceram bastante, o que indica que mais pessoas estão satisfeitas com os serviços prestados. Ao mesmo tempo, houve redução nas solicitações, o que pode indicar que os cidadãos estão conseguindo resolver suas demandas mais facilmente pelos canais diretos da Secretaria.

Os pedidos de acesso à informação também aumentaram (194 no total), e todos foram respondidos no prazo legal, com média de 5 dias para resposta. Isso demonstra agilidade e compromisso com a transparência.

A participação da Ouvidoria em eventos e ações externas, como a AgroBrasília e o GDF+Perto do Cidadão, ajudou a aproximar a Secretaria da população, principalmente do meio rural.

Por fim, recomenda-se buscar melhorias na estrutura da sala da Ouvidoria, fortalecer a parceria com as áreas técnicas e continuar investindo na capacitação da equipe. Isso vai ajudar a manter a qualidade no atendimento e melhorar ainda mais a resposta ao cidadão.