



RELATÓRIO DE GESTÃO
1º TRIMESTRE DE 2020

Brasília - DF

2020

Secretaria de Estado da Agricultura, Abastecimento e Desenvolvimento Rural do Distrito Federal – SEAGRI/DF

Período de 01/01/2020 a 31/03/2020

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Paulo Wanderson Moreira Martins

Ouvidor-Geral: José dos Reis de Oliveira

Secretário de Estado de Agricultura: Luciano Mendes da Silva

Secretário Executivo: Vilmar Ângelo Rodrigues

Chefe de Gabinete: João Marcelo Ferreira de Souza

Chefe da Ouvidoria da Secretaria de Agricultura, Abastecimento e Desenvolvimento Rural do Distrito Federal – SEAGRI/DF

Franklin Rocha Lopes

Equipe

Maristela Maria de Oliveira

Lucas Augusto Rodrigues

INTRODUÇÃO

Apresentação

A Ouvidoria é um espaço para você se relacionar com o Governo do Distrito Federal. Nós garantimos a sua participação para que possa nos auxiliar na melhoria dos serviços públicos prestados.

Papel das Ouvidorias

Cada órgão público do GDF (Administrações Regionais, Secretarias, Empresas Públicas, Autarquias e Fundações) conta com uma Ouvidoria Especializada que tem autonomia para cadastrar, analisar e tramitar as manifestações recebidas (reclamações, sugestões, elogios e informações) e acompanhar o andamento até a resposta final 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 Especializadas devem também atuar como Serviço de Informação ao Cidadão - E-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.

CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

Registre sua manifestação pela internet

Você pode registrar e acompanhar suas manifestações via internet no endereço eletrônico <http://www.ouv.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.
- Sábado, domingo e feriados das 8h às 18h;
- Ligação gratuita para telefone fixo e celular.

Atendimento presencial

Contamos com uma sala exclusiva na Secretaria de Agricultura, Abastecimento e Desenvolvimento Rural do Distrito Federal – SEAGRI/DF para atendê-los.

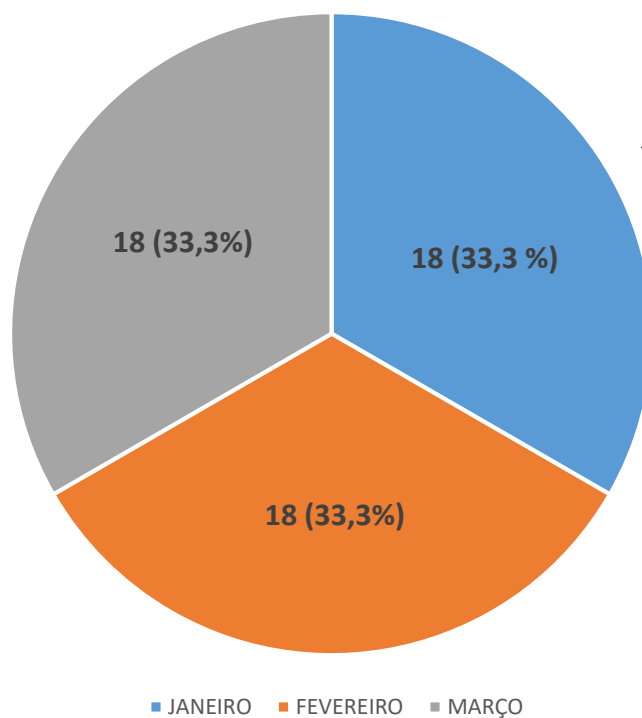
Horário de atendimento ao público:

Segunda à sexta – 09h às 12h e 14h às 17h.

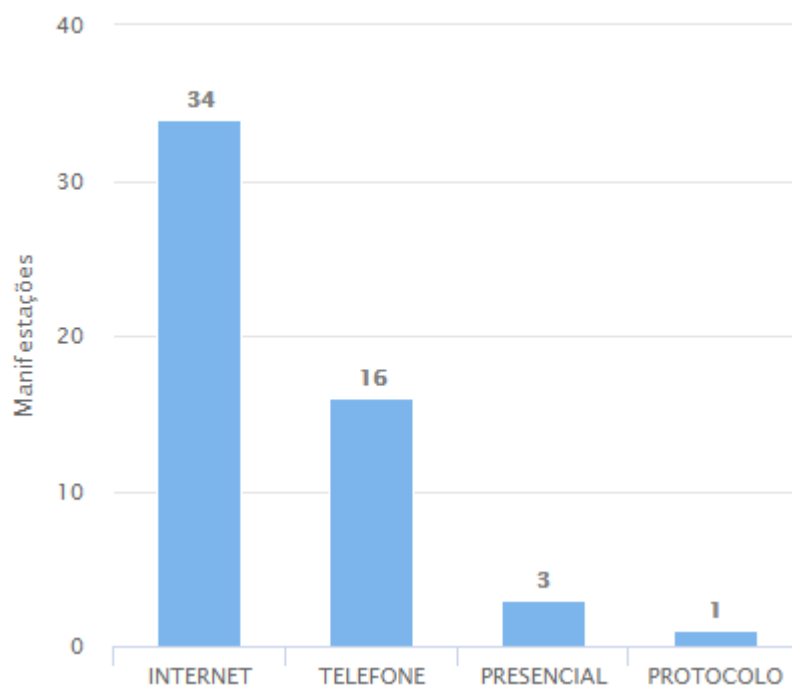
Obs.: Por força do Decreto nº 40.520/2020 e da atual situação de calamidade na saúde pública do Distrito Federal, os atendimentos presenciais estão suspensos. Entretanto, você cidadão pode usar os outros canais para registro de sua demanda.

DADOS ESTATÍSTICOS

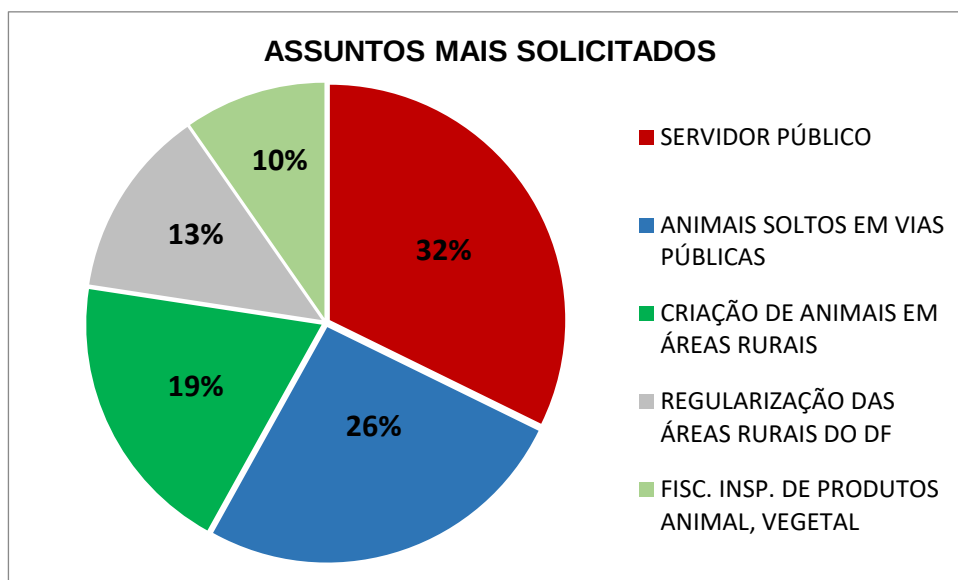
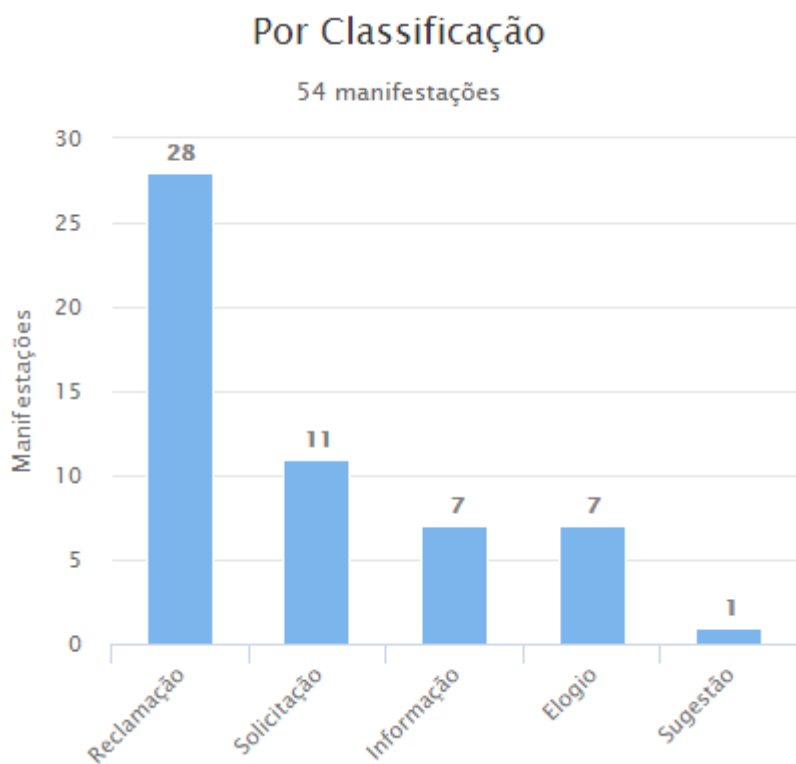
TOTAL DE DEMANDAS RECEBIDAS NO PERÍODO



Formas de Entrada



DADOS ESTATÍSTICOS

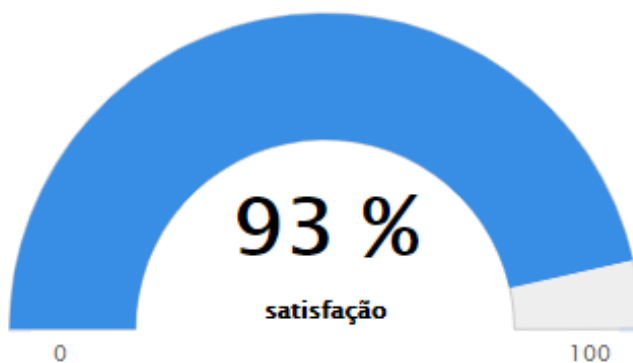


DADOS ESTATÍSTICOS

RESOLUTIVIDADE



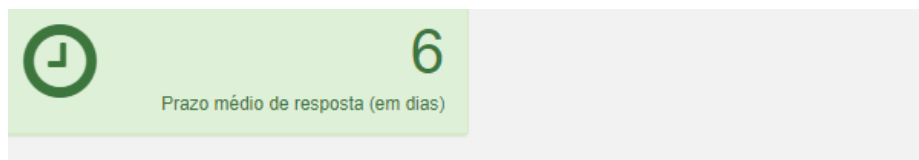
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM SERVIÇO DE OUVIDORIA



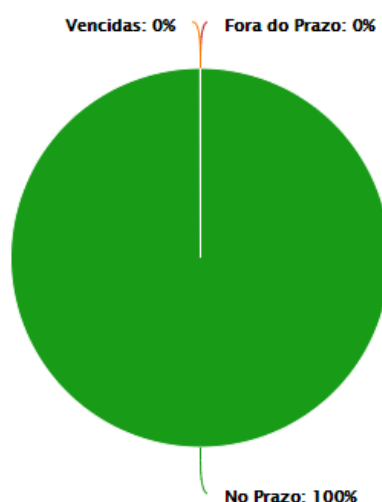
ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO



DADOS ESTATÍSTICOS



Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELO SISTEMA ELETRÔNICO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – E-SIC

No período de janeiro a março de 2020 foram solicitados **13 (treze)** pedidos de informações e todos foram devidamente RESPONDIDOS dentro do prazo.

DADOS COMPARATIVOS

<i>2018/2020</i>	1º Trim/2018	1º Trim/2019	1º Trim/2020
Total de Demandas	73	42	54
Resolutividade	32%	70%	100%
Satisfação com Serviço de Ouvidoria	72%	87%	93%

No primeiro trimestre de **2020** houve um aumento de **42.85%** comparando com mesmo período do ano de **2019** e **212.5%** comparando com o ano de **2018**.

<i>Prazo médio para resposta</i>	1º TRIM/2018	1º TRIM/2019
	11 dias	12 dias
	1º TRIM/20	
	6 dias	