



RELATÓRIO DE GESTÃO
2º TRIMESTRE DE 2019

Brasília - DF

2019

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

Período de 01/04/2019 a 30/06/2019

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Aldemário Araújo Castro

Ouvidor-Geral: José dos Reis de Oliveira

Secretário de Estado: Dilson Resende de Almeida

Secretário Executivo: Luciano Mendes da Silva

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

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.

As Ouvidorias Especializadas devem também atuar como Serviço de Informação ao Cidadão – E-SIC em relação às áreas em que atuam.

CANAIS DE RELACIONAMENTO 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.

Atendimento presencial

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

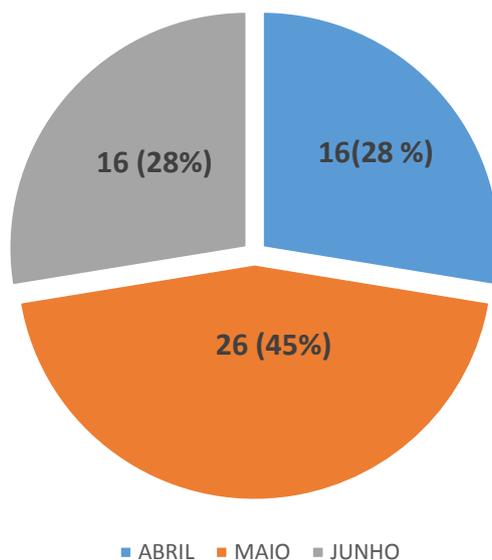
Horário de atendimento: Segunda à sexta – 09h às 12h / 14h às 17h.

DADOS ESTATÍSTICOS

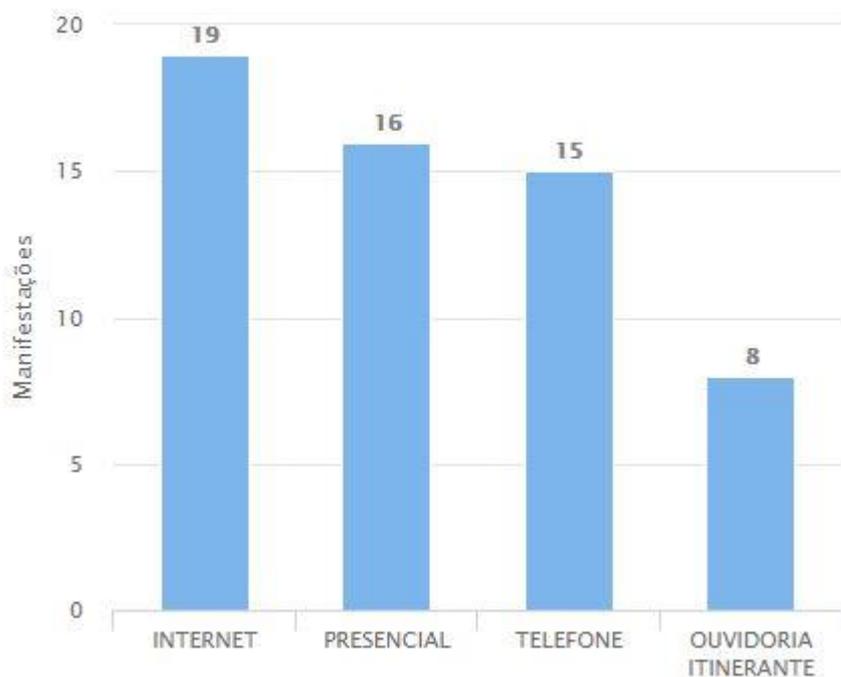
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO PERÍODO

Abril - Junho/ 2019

58 DEMANDAS



Formas de Entrada



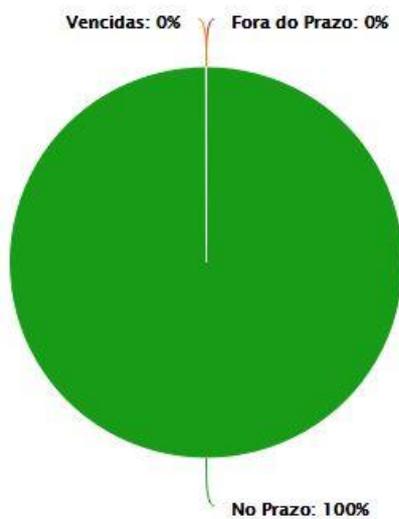
DADOS ESTATÍSTICOS



8

Prazo médio de resposta (em dias)

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta

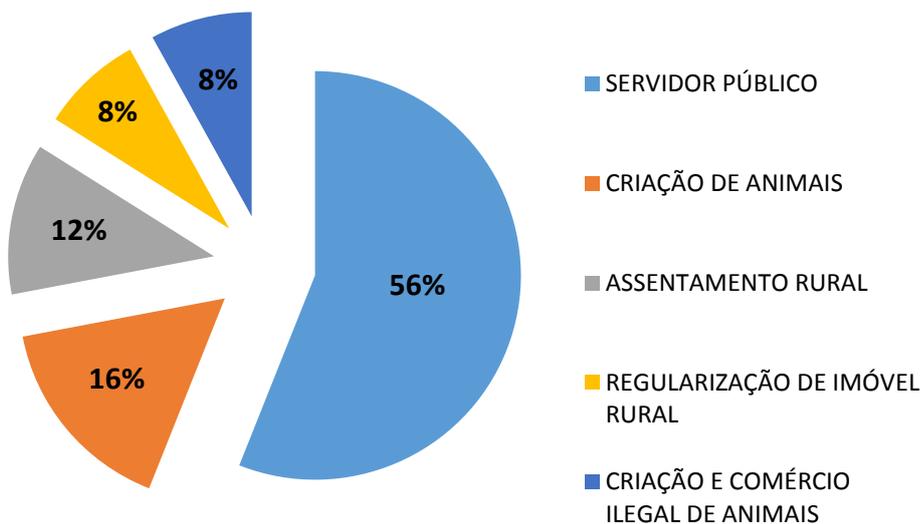


DADOS ESTATÍSTICOS

Resolutividade



ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



DADOS ESTATÍSTICOS

Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



Total de manifestações recebidas pelo Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – E-SIC

No período de abril a junho de 2019 foram solicitados 17 (dezesete) pedidos de informações e todos foram devidamente RESPONDIDOS dentro do prazo.

Ouvidoria Itinerante

- AGROBRASÍLIA (14 a 18 de maio)

A AgroBrasília é uma Feira Internacional de Negócios que teve apoio do Sistema Agricultura – Secretaria de Agricultura, Emater/DF e CEASA/DF.

Mais especificamente é uma feira de tecnologias e negócios voltada ao empreendedorismo rural.

O Local do evento, denominado Parque Ivaldo Cenci, possui área de 500 mil m² e fica localizado na BR 251, altura do km 05, sentido Brasília – Unaí –MG. O evento recebeu neste ano cerca de 120 mil visitantes.

A Feira ocorreu entre os dias 14 e 18 de maio e contou com a presença de vários órgãos do Distrito Federal entre eles a Secretaria de Agricultura.

O sucesso da Feira tem aumentado em cada edição e, neste ano, contou com a presença da Ouvidoria da Secretaria de Agricultura através da Ouvidoria Itinerante com objetivo de atender à comunidade e registrar suas demandas.

Foram registrados no OUV/DF um total de 19 manifestações.



- ARRAIAL DO TRABALHO (27 e 28 de junho)

O Arraial do Trabalho foi um evento de iniciativa da Secretaria de Trabalho do Distrito federal que contou com parcerias de varias instituições governamentais e também com o setor produtivo. O evento aconteceu nos dias 27 e 28 de junho no Setor Comercial Sul.

A Secretaria de Agricultura esteve presente com a Diretoria de Inspeção de Produtos de Origem Animal e Vegetal – DIPOVA, Diretoria de Sanidade Agropecuária e Fiscalização – DISAF e a presença da Ouvidoria Seccional através da Ouvidoria Itinerante com objetivo de atender à comunidade e registrar suas demandas.

Foram registrados no OUV/DF um total de 8 (oito) manifestações.



DADOS ESTATÍSTICOS

Dados Comparativos

2019 (1º e 2º trimestres)	1º TRIMESTRE/2019	2º TRIMESTRE/2019
Total de Demandas	42	58
Resolutividade	63%	95%
Satisfação com Serviço de Ouvidoria	87%	97%

Comparativo 2018 x 2019	2º TRIMESTRE/2018	2º TRIMESTRE/2019
Total de Demandas	50	58
Resolutividade	38%	95%
Satisfação com Serviço de Ouvidoria	86%	97%

<i>Prazo médio para resposta</i>	1º TRIM/2018	2º TRIM/2018
	11	17
	1º TRIM/2019	2º TRIM/2019
	12	8