



RELATÓRIO DE GESTÃO
1º TRIMESTRE 2019

Brasília – DF
2019

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

Período de 01/01/2019 a 31/03/2019

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Aldemário Araújo Castro

Ouvidor-Geral: José dos Reis de Oliveira

Secretário de Estado: Dilson Resende de Almeida

Secretário de Estado Adjunto: 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 – 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.

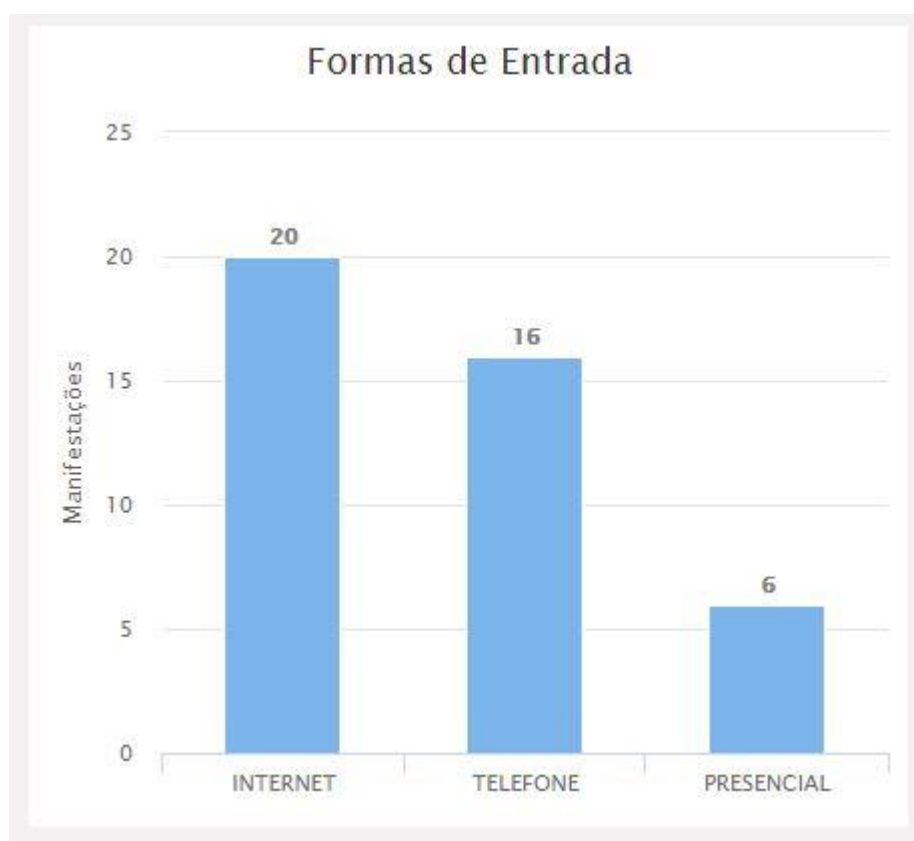
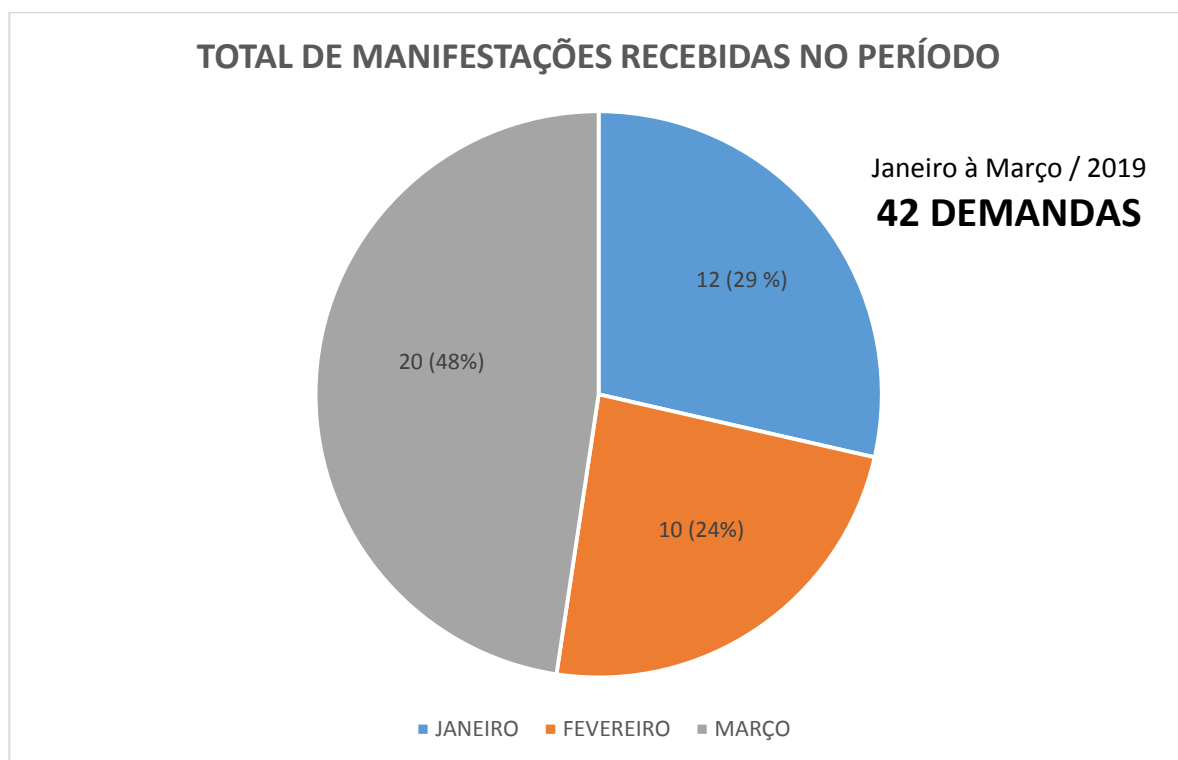
Horário de atendimento: Segunda à sexta – 07h às 21h.

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



DADOS ESTATÍSTICOS



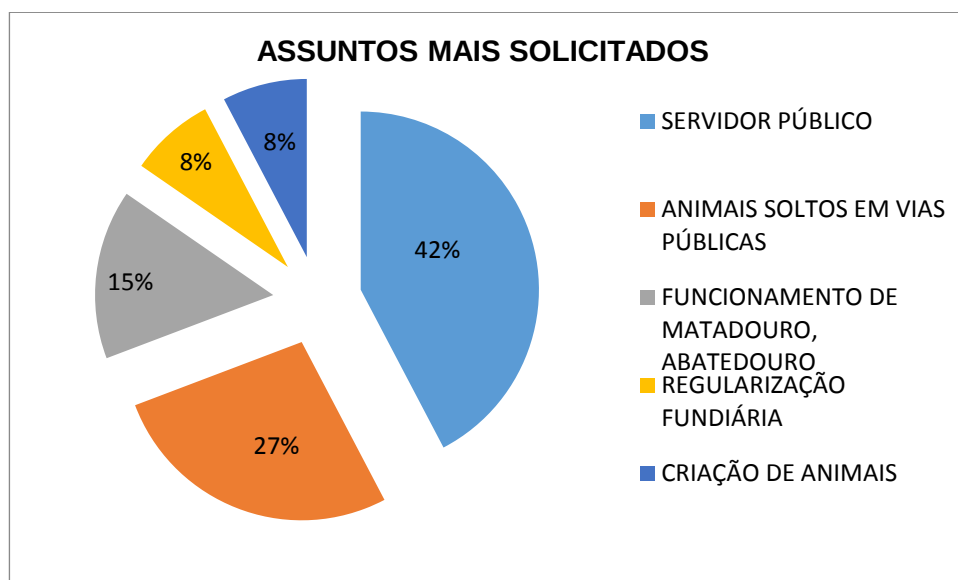
14

Prazo médio de resposta (em dias)

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



DADOS ESTATÍSTICOS



Resolutividade



DADOS ESTATÍSTICOS

Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



Total de manifestações recebidas pela Serviço de Informação ao Cidadão

No período de Janeiro à Março de 2019 foram solicitados 17 (dezesete) pedidos de informações e todos foram devidamente RESPONDIDOS dentro do prazo.

DADOS ESTATÍSTICOS

Dados Comparativos

	1º TRIMESTRE 2018	1º TRIMESTRE 2019
TOTAL DE DEMANDAS	73	42
RESOLUTIVIDADE	32%	62%
Satisfação com Serviço de Ouvidoria	72%	87%