



RELATÓRIO DE GESTÃO
4º TRIMESTRE DE 2019

Brasília - DF

2019

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

Período de 01/10/2019 a 31/12/2019

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

Eumar Barroso Damasceno

Artur Francisco Santana Roldão

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.

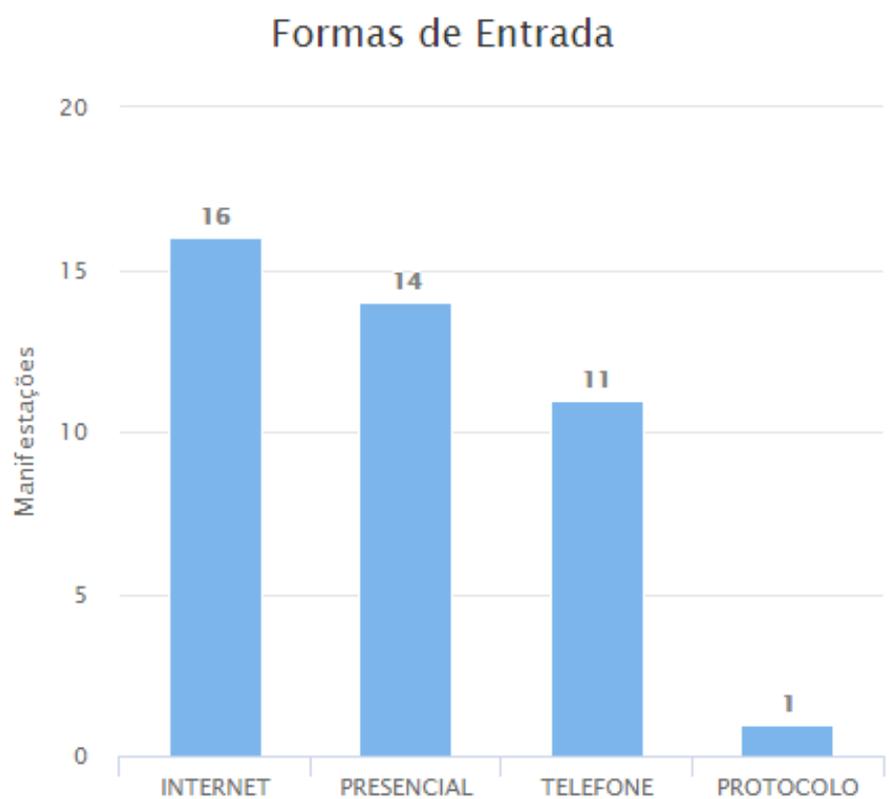
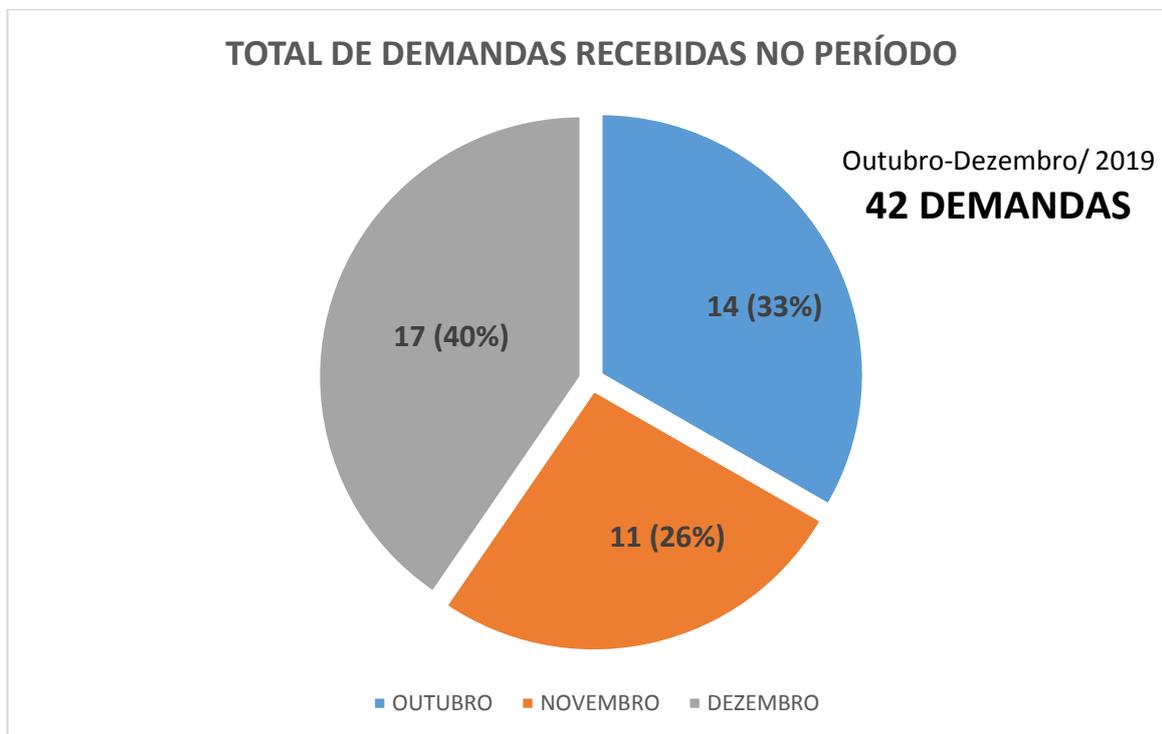
Horário de atendimento: Segunda à sexta – 07h às 21h.

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.

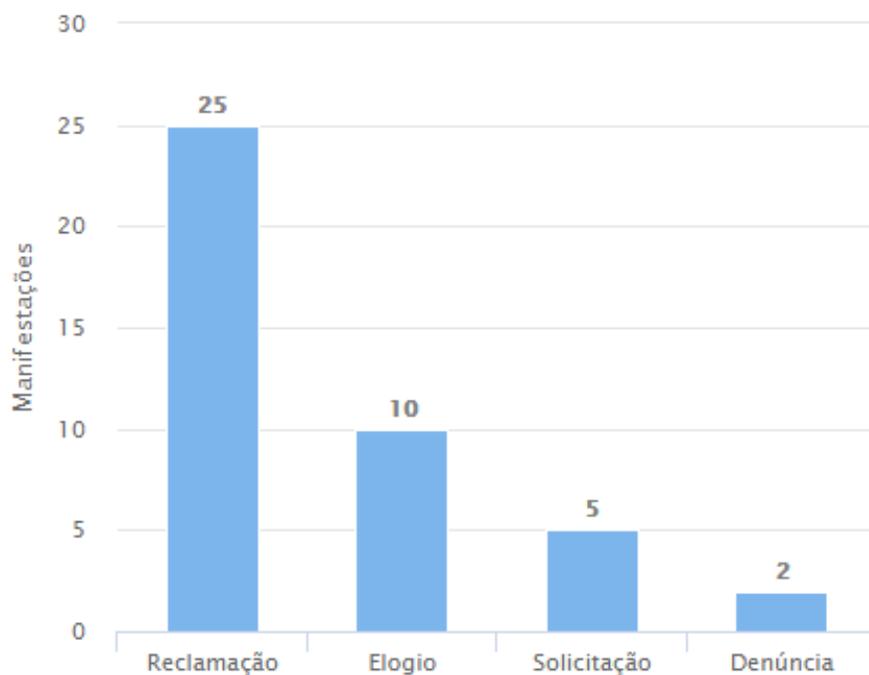
DADOS ESTATÍSTICOS



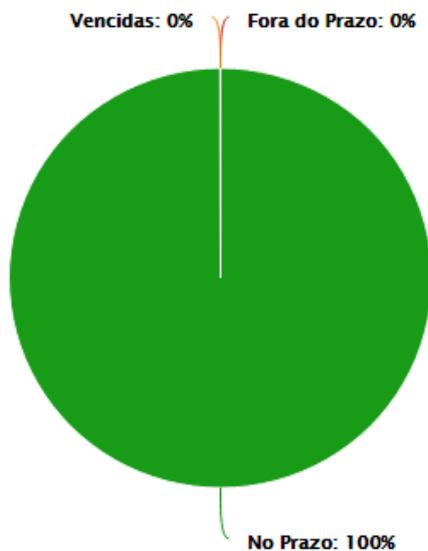
DADOS ESTATÍSTICOS

Por Classificação

42 manifestações



Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta

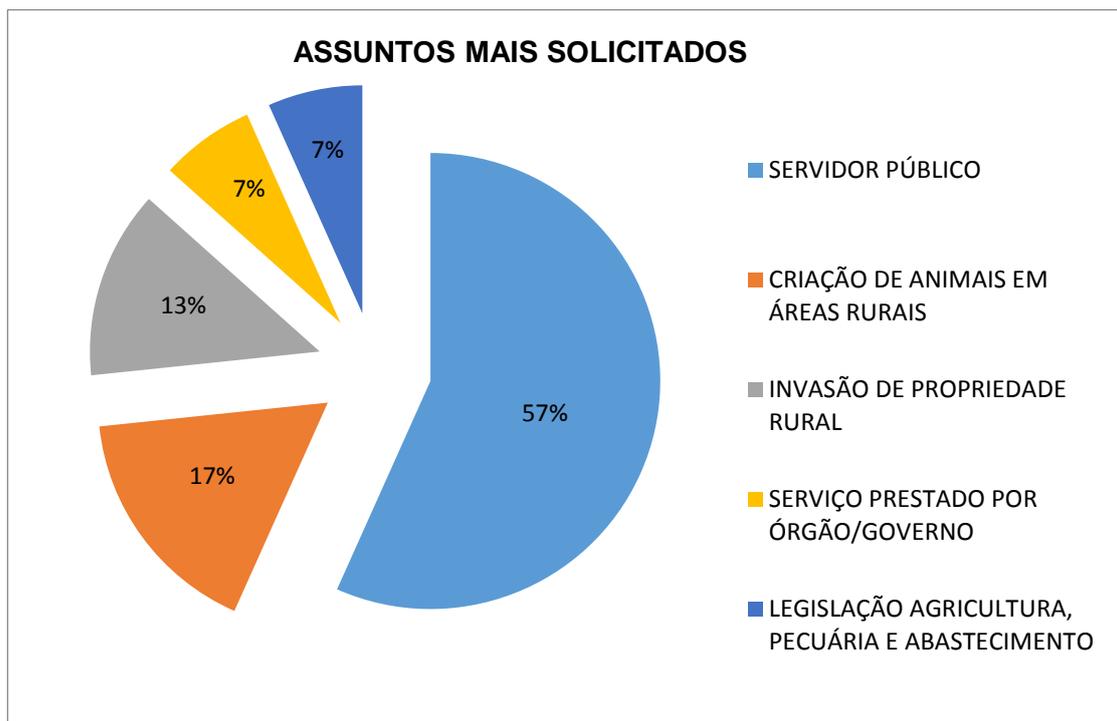


DADOS ESTATÍSTICOS

Resolutividade



ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



DADOS ESTATÍSTICOS

Índice de satisfação com serviço de Ouvidoria



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

No período de outubro a dezembro de 2019 foram solicitados **19 (dezenove)** pedidos de informações e todos foram devidamente RESPONDIDOS dentro do prazo.

Evento: Certificação em Ouvidoria Pública SIGO/DF

Data: 28/11/2019

Em 2019 com objetivo de qualificar os servidores e demais colaboradores da rede de ouvidorias do Distrito Federal, a Ouvidoria-Geral realizou mais uma vez o Programa de Formação em Ouvidoria em parceria com a Escola de Governo.

Ao final de cada ano é emitida a “Certificação em Ouvidoria Pública SIGO/DF” para aqueles que cumpriram com 100% dos cursos oferecidos.

A entrega dos certificados aconteceu dia 28/11 no Balanço SIGO/DF -2019, no auditório da Polícia Civil do Distrito Federal. O Diretor-Executivo da Escola de Governo, Alex Costa, juntamente com Ouvidor-Geral, entregaram os certificados aos 29 servidores, entre eles, o Ouvidor Franklin Rocha Lopes, da Secretaria de Agricultura.

Fonte: <<http://www.ouvidoria.df.gov.br/5718-2/>>



Evento: Prêmio OGDF de Melhor Desempenho 2019

Data: 28/11/2019

A Ouvidoria-Geral do Distrito Federal apresentou no dia 28 de novembro de 2019 o balanço do Sistema de Gestão de Ouvidorias do DF (SIGO/DF) e logo em seguida houve a divulgação do resultado do Prêmio OGDF Melhor Desempenho 2019, na percepção do cidadão.

Para reconhecer o trabalho de cada ouvidoria, foram criadas três categorias com base na média mensal de manifestações recebidas.

As ouvidorias que passaram na primeira etapa foram selecionadas com base em vários critérios. Entre eles, a participação dos eventos oficiais da Ouvidoria-Geral do DF, na divulgação da Carta de Serviços ao Cidadão e na divulgação de informações no site do órgão.

Para a segunda etapa foram selecionadas as três ouvidorias de cada categoria que tiveram melhor índice de resolutividade, mais satisfação, mais recomendação, mais cumprimento de prazos avaliados pelo cidadão e registrados no OUVDF.

Venceram neste ano os seguintes órgãos:

Na **CATEGORIA 1**: ouvidorias que receberam em média, de 10 a 39 manifestações por mês, **as vencedoras foram**:

- A Ouvidoria da Empresa de Assistência e Extensão Rural do Distrito Federal – EMATER, representada pelo ouvidor **ORLANDO PAULA MOREIRA FILHO**;
- A Ouvidoria da Região Administrativa da Candangolândia – RA XIX, representada pelo ouvidor **AMPHRISIO ROMEIRO FILHO**.
- A Ouvidoria da Secretaria de Estado da Agricultura, Abastecimento e Desenvolvimento Rural do DF – SEAGRI – representada pelo ouvidor **FRANKLIN ROCHA LOPES**.



Evento: Índice de Transparência Ativa – ITA 2019

Data: 05/12/2019

A Ouvidoria da Secretaria de Agricultura do Distrito Federal (Seagri/DF), na figura de seu ouvidor, Franklin Rocha Lopes e da secretária executiva em exercício, Cristyanne Barbosa Taques, receberam no dia 05 de dezembro de 2019, a premiação por 100% de transparência ativa, das mãos do Secretário de Estado Controlador Geral do Distrito Federal, Aldemario Araújo Castro.

O prêmio é uma forma de reconhecimento do exímio trabalho desenvolvido pela Seagri-DF na transparência de informações à população de todo o Distrito Federal, tendo em vista a necessidade de uma maior transparência da gestão, buscando uma maior integridade e o combate ativo à corrupção. Com isso, a população pode acompanhar com maior facilidade os atos realizados pela Secretaria e suas diversas áreas. A Seagri-DF busca sempre estreitar a relação com o cidadão, e graças ao sistema de acesso à informação, tem tratado todas as demandas com prioridade e zelo.

A secretária executiva em exercício, Cristyanne Barbosa Taques, comentou sobre a importância e a sensação de conseguir a premiação. “Este prêmio deixou a gente muito feliz. Foi o empenho de toda a Secretaria, teve gente que correu atrás para que isso acontecesse. A transparência aqui na Seagri-DF é rotina. A gente está integrado e empenhado a ser transparente, a mostrar os nossos índices para o cidadão, e para o nosso agricultor que é o nosso público-alvo. Este prêmio vem fechar com chave de ouro o trabalho de todos aqui da Secretaria de Agricultura”, comentou.



DADOS COMPARATIVOS

2019 (3º e 4º trimestres)	3º TRIMESTRE/2019	4º TRIMESTRE/2019
Total de Demandas	58	42
Resolutividade	100%	57%
Satisfação com Serviço de Ouvidoria	97%	100%

Comparativo 2018 x 2019	4º TRIMESTRE/2018	4º TRIMESTRE/2019
Total de Demandas	32	42
Resolutividade	0 %	57%
Satisfação com Serviço de Ouvidoria	71%	100%

<i>Prazo médio para resposta</i>	3º TRIM/2018	4º TRIM/2018
	20 dias	26 dias
	3º TRIM/2019	4º TRIM/2019
	7 dias	5 dias