



RELATÓRIO DE GESTÃO
4º TRIMESTRE DE 2020

Brasília - DF

2020

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

Período de 01/10/2020 a 31/12/2020

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Paulo Wanderson Moreira Martins

Ouvidor-Geral: José dos Reis de Oliveira

Secretário de Estado de Agricultura: Cândido Teles de Araújo

Secretário Executivo: Luciano Mendes da Silva

Chefe de Gabinete: Cláudia Betini Oliveira

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

Franklin Rocha Lopes

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

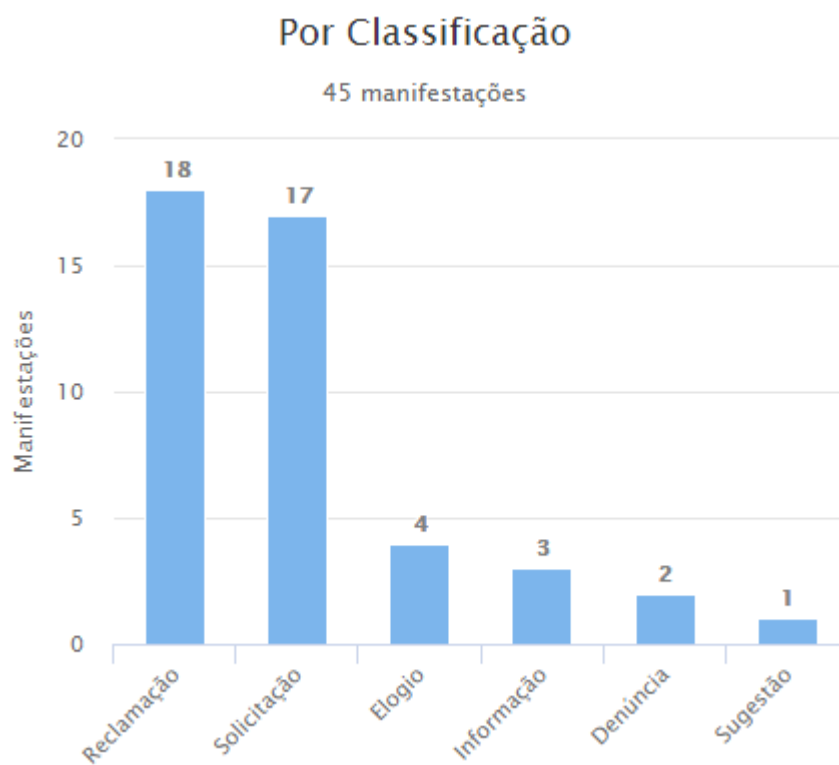
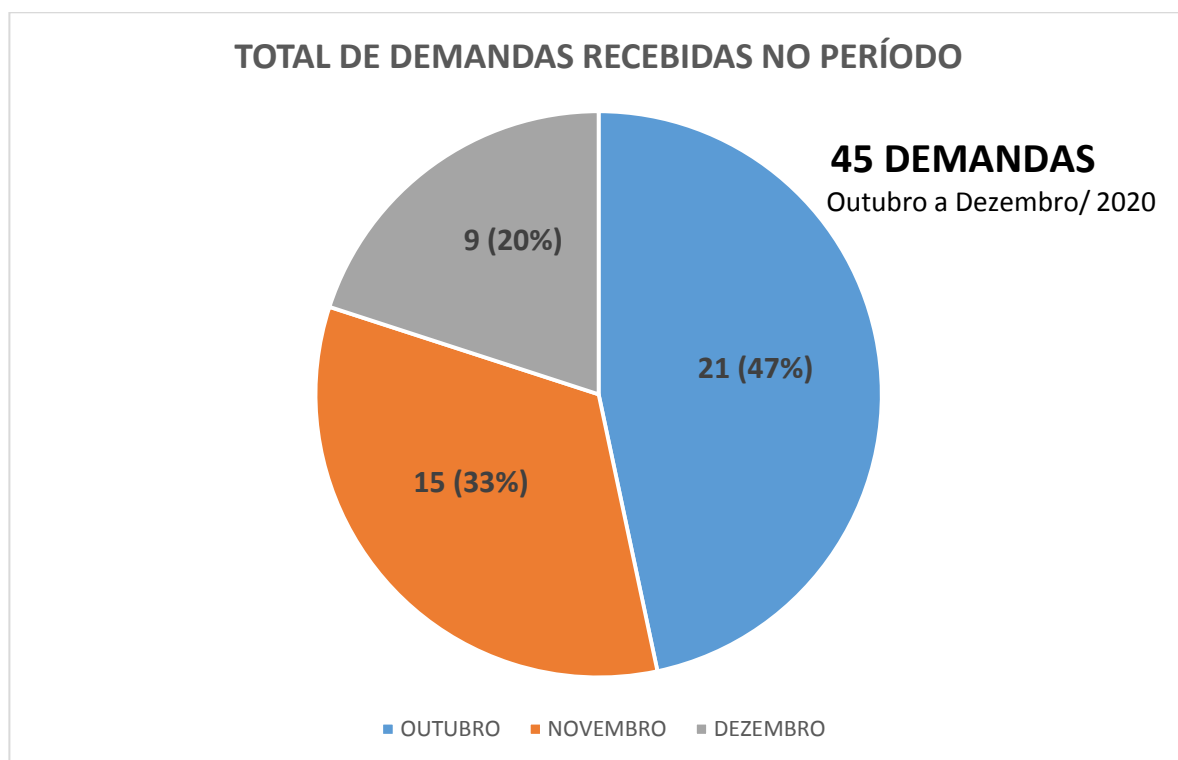
Contamos com uma sala exclusiva na Secretaria de Agricultura, Abastecimento e Desenvolvimento Rural do Distrito Federal – SEAGRI/DF para atendê-los.

Horário de atendimento ao público:

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

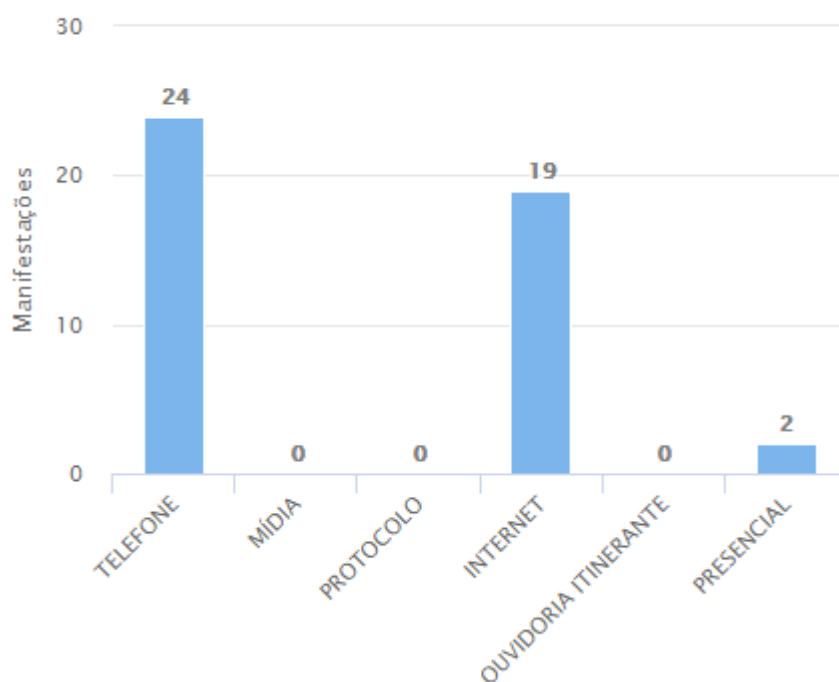
Obs.: Por força do Decreto nº 40.520/2020 e da atual situação de calamidade na saúde pública do Distrito Federal, os atendimentos presenciais estão suspensos. Entretanto, você cidadão pode usar os outros canais para registro de sua demanda.

DADOS ESTATÍSTICOS

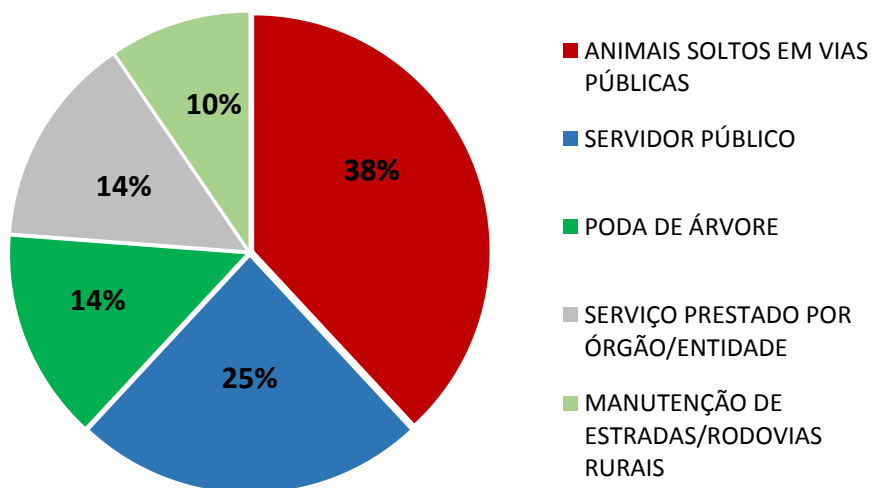


DADOS ESTATÍSTICOS

Formas de Entrada

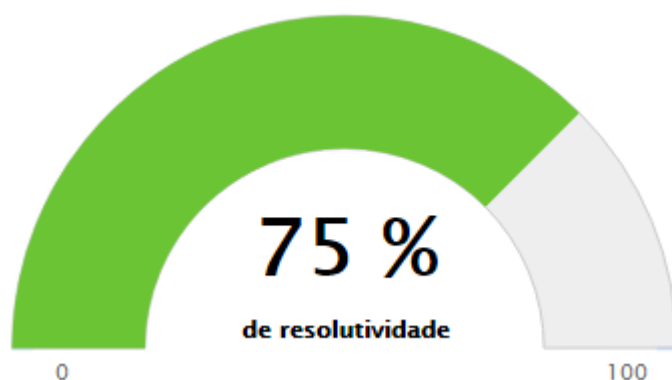


ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

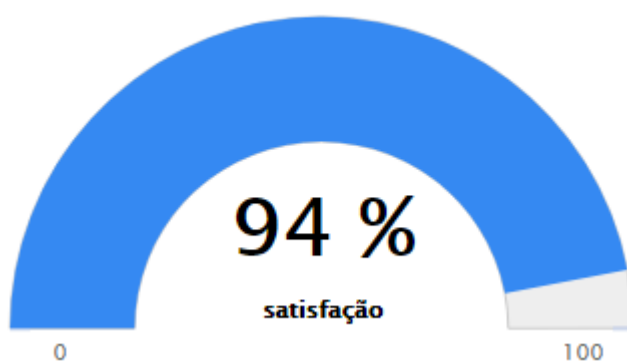


DADOS ESTATÍSTICOS

RESOLUTIVIDADE



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM SERVIÇO DE OUVIDORIA



SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO

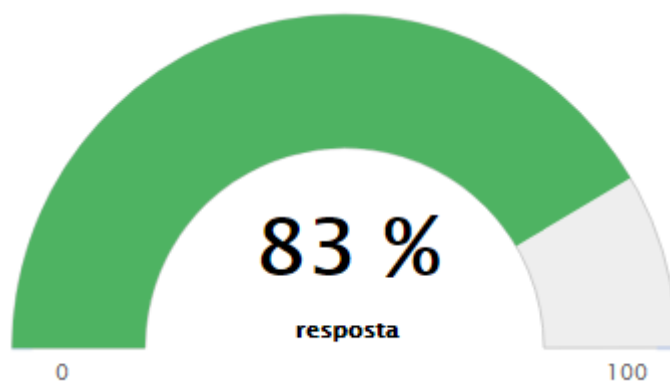


DADOS ESTATÍSTICOS

SATISFAÇÃO COM O SISTEMA



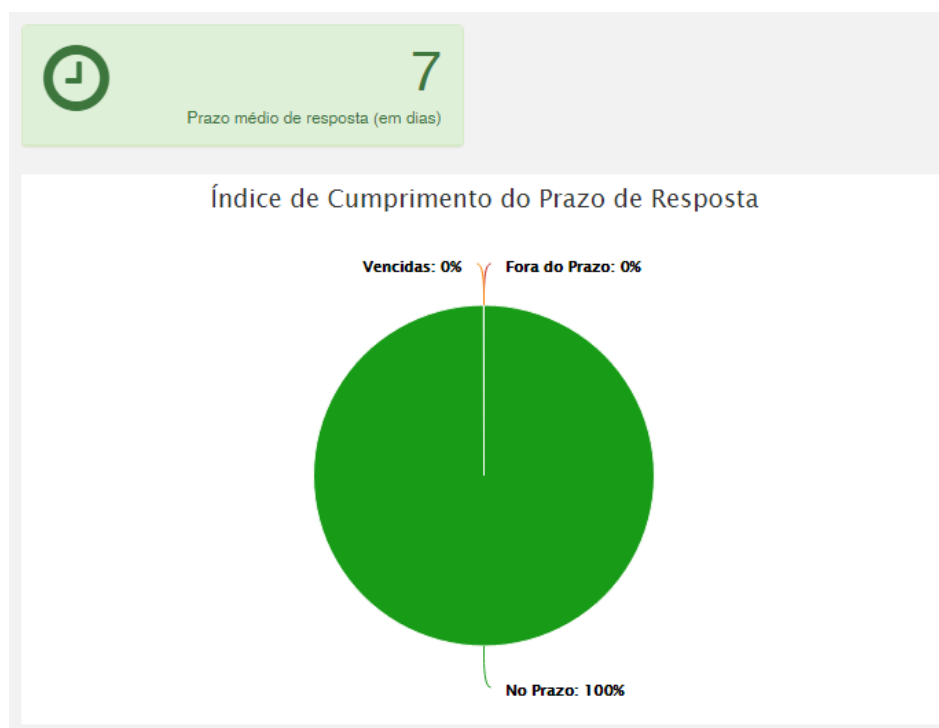
SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA



ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO



DADOS ESTATÍSTICOS



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



No período de outubro a dezembro de 2020 foram solicitados **28 (vinte e oito)** pedidos de informações e todos foram devidamente RESPONDIDOS dentro do prazo.

DADOS COMPARATIVOS

2018/2020	4º Trim/2018	4º Trim/2019	4º Trim/2020
Total de Demandas	32	42	45
Resolutividade	0%	57%	75%
Satisfação com Serviço de Ouvidoria	71%	100%	100%

2020	1º Trim/2020	2º Trim/2020	3º Trim/2020	4º Trim/2020
Total de Demandas	54	62	41	45
Resolutividade	100%	58%	58%	75%
Satisfação com Serviço de Ouvidoria	94%	82%	88%	100%

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

RANKING SECRETARIAS DE ESTADO DO DF 4º TRIMESTRE/2020

SECRETARIAS		
Posição	Órgão	Resolutividade ^ v
1º	SETRAB	98%
2º	SELDF	93%
3º	SEGOV	88%
4º	SSP	82%
5º	SEAGRI	75%
6º	SEAPE	62%
7º	SEJUS	57%
8º	SECEC	57%
9º	SODF	56%
10º	SEMOB	51%

Extraído do portal painel da Ouvidoria do Distrito Federal em 05 de janeiro de 2021, sujeito a alterações: < <http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard/rank-orgaos>>

EVENTOS REALIZADOS

O Atendimento no Campo foi um evento de iniciativa do Sistema Agricultura (SEAGRI, EMATER E CEASA) que contou com parcerias de outras instituições governamentais e também com o setor produtivo.

Ocorreu nos dias 01 e 02 de dezembro em Escolas Rurais. No primeiro dia o evento foi em Brazlândia, na escola classe Incra 06 e no dia 02 foi no Núcleo Rural Aguilhada em São Sebastião. Dentre os serviços ofertados destacamos: aferição de pressão e glicose, Carreta da Mulher, Orientação aos produtores, Ouvidoria Itinerante entre outros.

A Secretaria de Agricultura e a Ceasa levaram a Ouvidoria Itinerante para atender a comunidade.

Durante o evento foram registrados 08 (oito) manifestações.

REPERCUSSÃO – FOTOS E NOTÍCIAS





atendimentos
no campo

Brazlândia
Escola Classe Incra 6
1º de dezembro

Durante cinco dias, secretarias, empresas públicas e administrações regionais do Distrito Federal levarão saúde, serviços de segurança e orientação a comunidades rurais do DF.

DIA 1º É AQUI EM BRAZILÂNDIA. FIQUE LIGADO
DAS 8H ÀS 12H

ALGUNS DOS SERVIÇOS QUE ESTARÃO DISPONÍVEIS:
VACINAÇÃO COMPLETA DE ADULTOS E CRIANÇAS, DISPONIBILIZAÇÃO DE KITS DE HIGIENE DENTAL (BROCHA, PASTA DENTAL E CREME DENTAL), RASTREAMENTO DE MAMOGRAFIA (MULHERES ENTRE 50 E 69 ANOS), TESTE RÁPIDO DE HIV E HEPATITES B E C, ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL, BENEFÍCIOS DE TRANSFERÊNCIA DE RENDA, AFERIÇÃO DE GLICEMIA E DE PRESSÃO





atendimentos
no campo

SÃO SEBASTIÃO
Escola Classe Aguilhada
2 de dezembro

Durante cinco dias, secretarias, empresas públicas e administrações regionais do Distrito Federal levarão saúde, serviços de segurança e orientação a comunidades rurais do DF.

DIA 2º É AQUI EM SÃO SEBASTIÃO. FIQUE LIGADO
DAS 8H ÀS 12H

ALGUNS DOS SERVIÇOS QUE ESTARÃO DISPONÍVEIS:
VACINAÇÃO COMPLETA DE ADULTOS E CRIANÇAS, DISPONIBILIZAÇÃO DE KITS DE HIGIENE DENTAL (BROCHA, PASTA DENTAL E CREME DENTAL), RASTREAMENTO DE MAMOGRAFIA (MULHERES ENTRE 50 E 69 ANOS), TESTE RÁPIDO DE HIV E HEPATITES B E C, ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL, BENEFÍCIOS DE TRANSFERÊNCIA DE RENDA, AFERIÇÃO DE GLICEMIA E DE PRESSÃO



<http://www.emater.df.gov.br/caravana-de-servicos-publicos-chega-na-area-rural-do-distrito-federal/>