



**RELATÓRIO DE GESTÃO**  
**1º TRIMESTRE DE 2022**

*Brasília - DF*

*2022*

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

---

**Período de 01/01/2022 a 31/03/2022**

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Paulo Wanderson Moreira Martins

Ouvidor-Geral: Cecília Souza Fonseca

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.

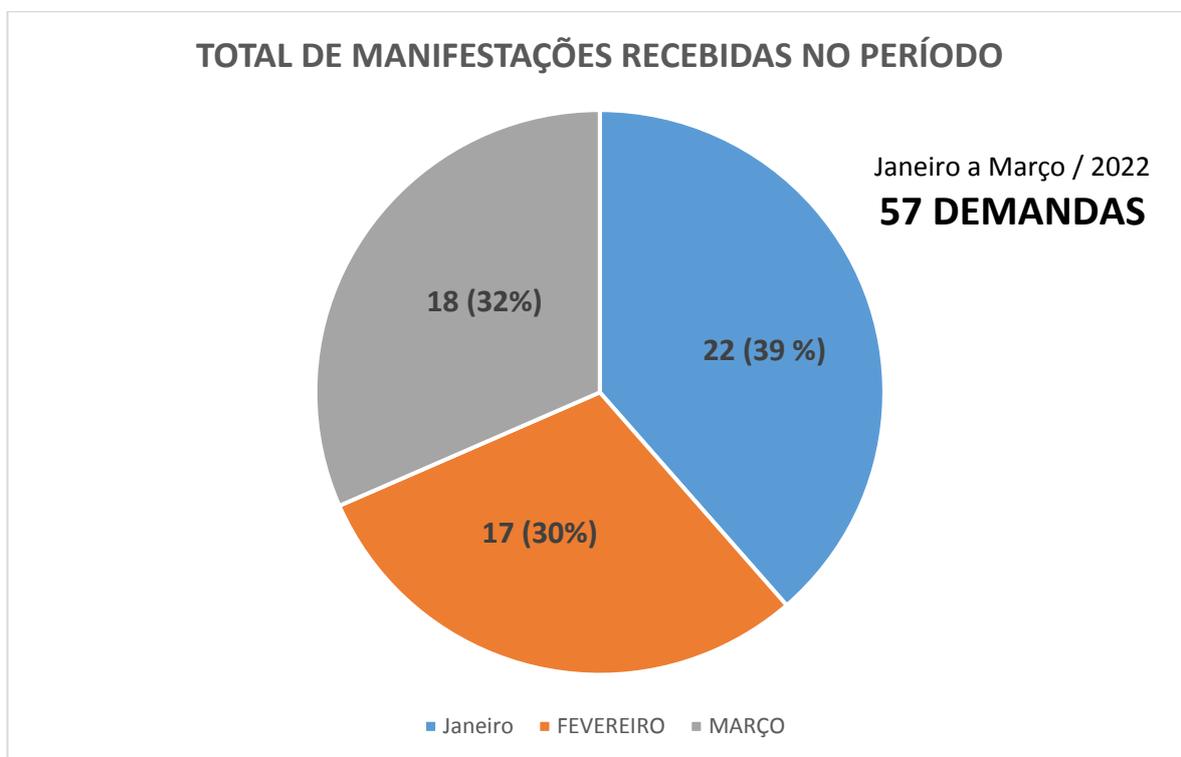
### **Atendimento presencial**

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:

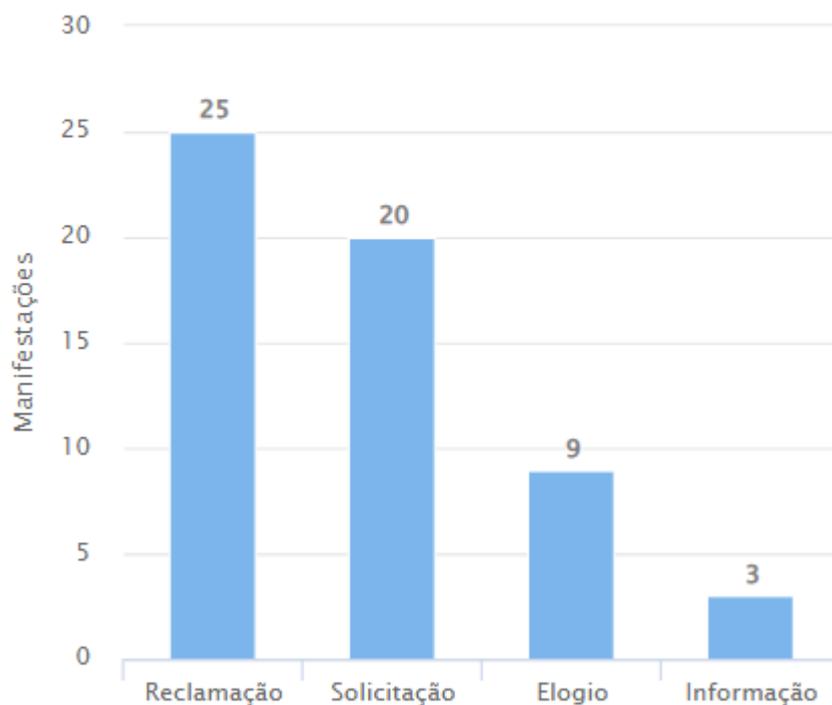
Segunda a sexta – 09h às 12h e 13h às 16h.

## DADOS ESTATÍSTICOS

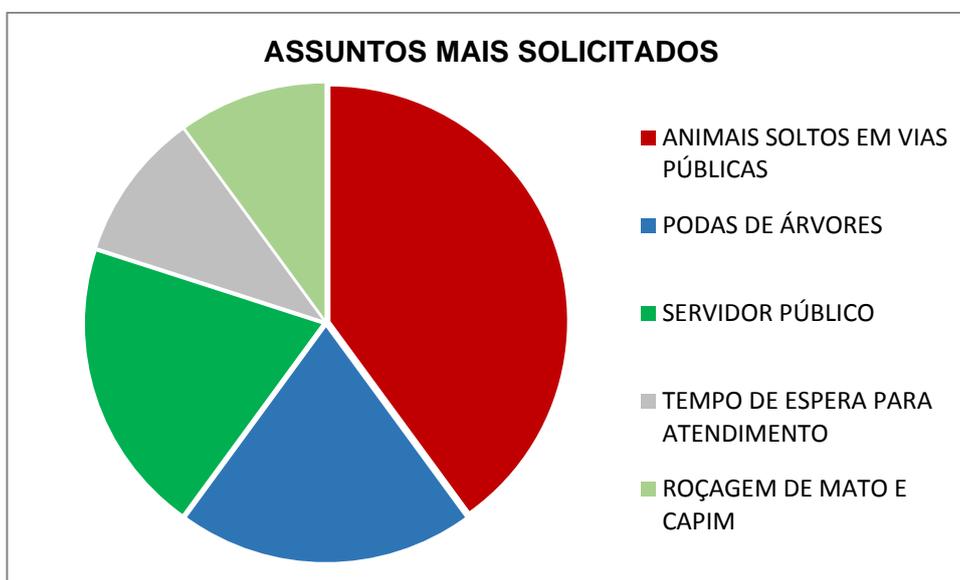
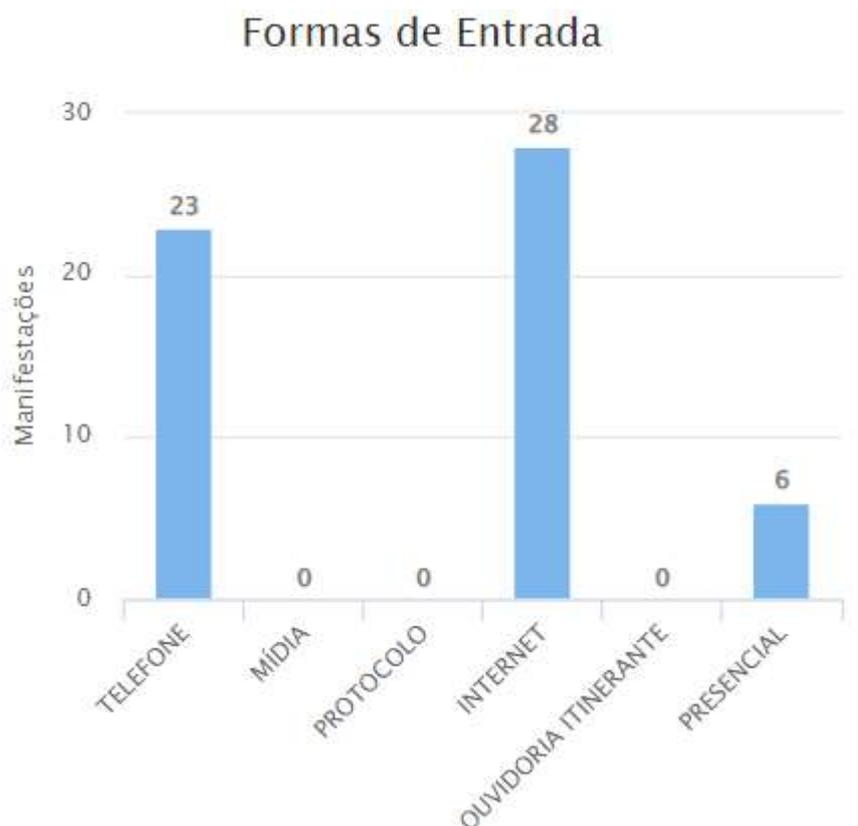


### Por Classificação

57 manifestações



## DADOS ESTATÍSTICOS



## DADOS ESTATÍSTICOS

---

### RESOLUTIVIDADE



### ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM SERVIÇO DE OUVIDORIA



### SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO



## DADOS ESTATÍSTICOS

---

### SATISFAÇÃO COM O SISTEMA



### SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA

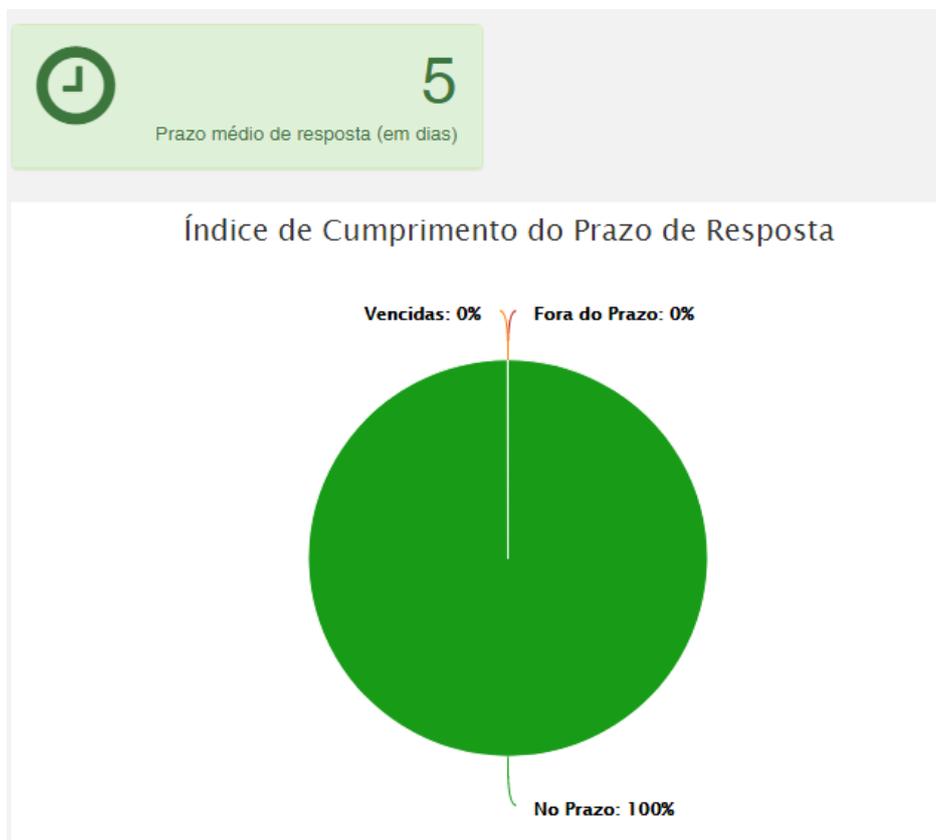


### ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO



## DADOS ESTATÍSTICOS

---



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



No período de janeiro a março de 2022 foram solicitados **33 (trinta e três)** pedidos de informações e todos foram devidamente RESPONDIDOS dentro do prazo.

## DADOS COMPARATIVOS

---

| <b>2021/2022</b>                    | <b>1º Trim/2021</b> | <b>1º Trim/2022</b> |
|-------------------------------------|---------------------|---------------------|
| Total de Demandas                   | <b>47</b>           | <b>57</b>           |
| Resolutividade                      | <b>40%</b>          | <b>50%</b>          |
| Satisfação com Serviço de Ouvidoria | <b>91%</b>          | <b>90%</b>          |

|   | <b>1º TRIM/2021</b> | <b>1º TRIM/2022</b> |
|---|---------------------|---------------------|
| <b><i>Prazo médio para resposta</i></b> | 5 dias              | <b>5 dias</b>       |
|   |                     |                     |
|   |                     |                     |