



**RELATÓRIO DE GESTÃO**  
**2º TRIMESTRE DE 2021**

*Brasília - DF*

*2021*

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

---

**Período de 01/04/2021 a 31/06/2021**

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.

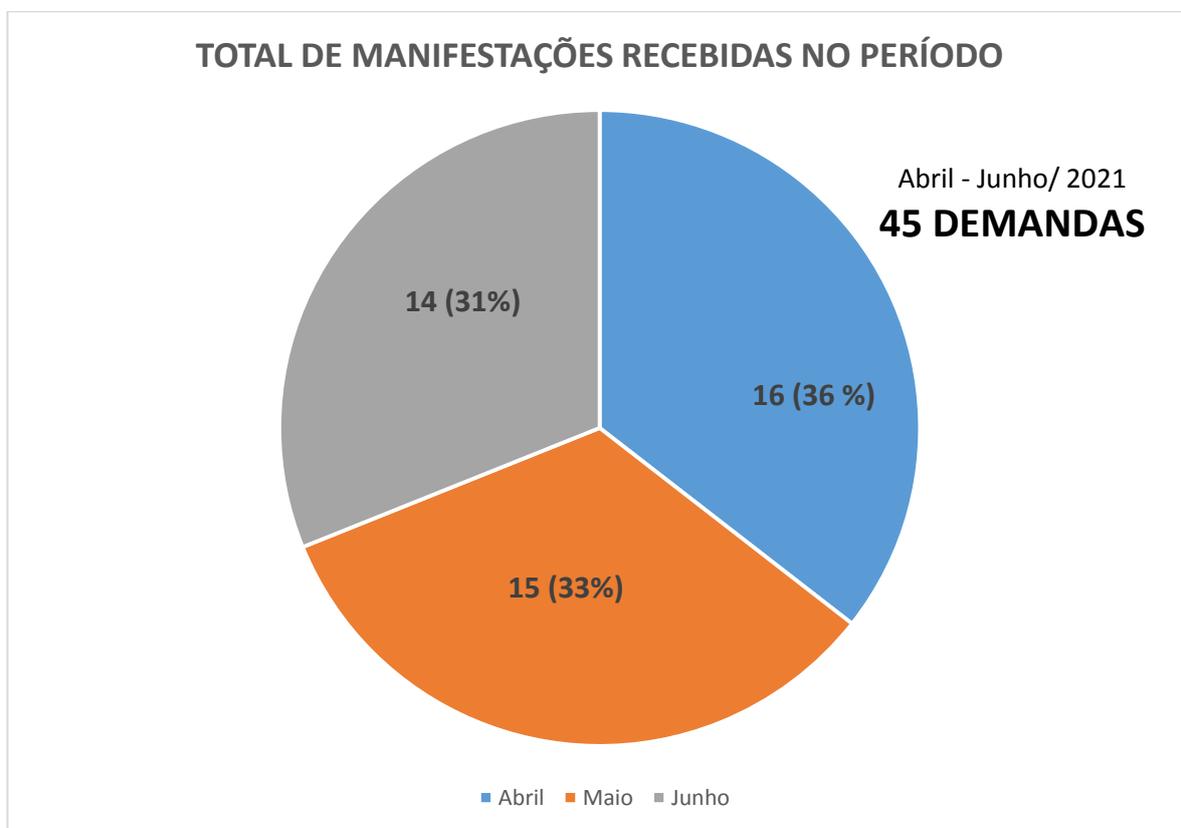
### **Atendimento presencial**

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

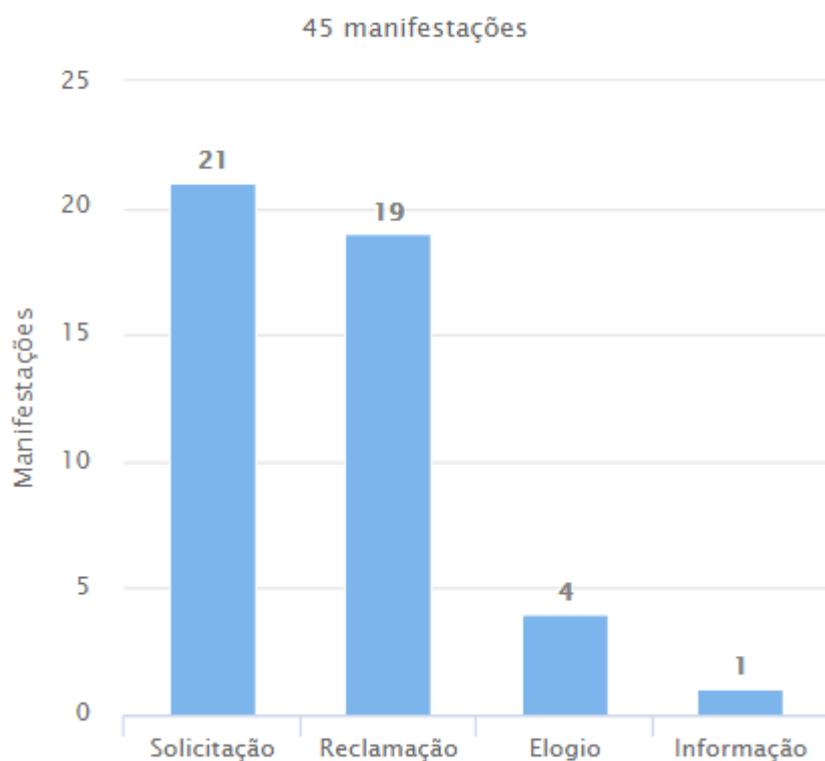
Horário de atendimento ao público:

Segunda à sexta – 09h às 12h e 14h às 16h.

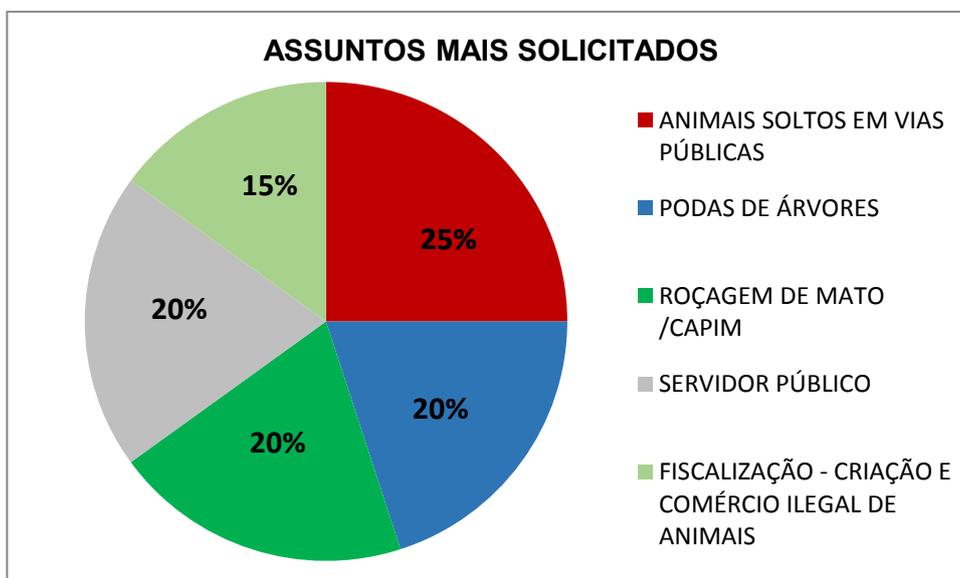
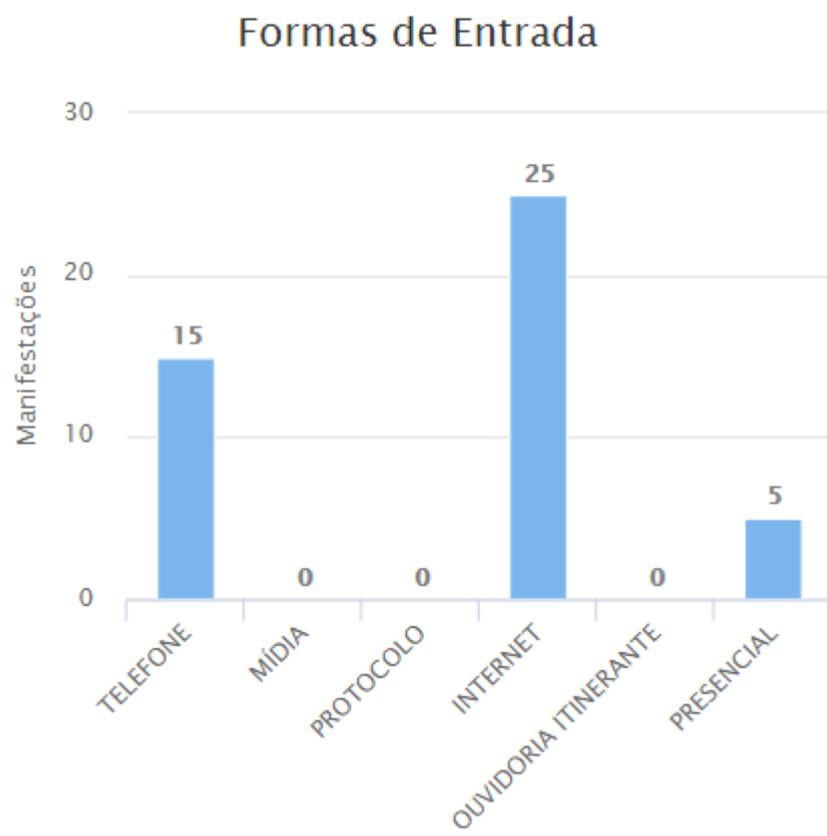
## DADOS ESTATÍSTICOS



### Por Classificação



## DADOS ESTATÍSTICOS



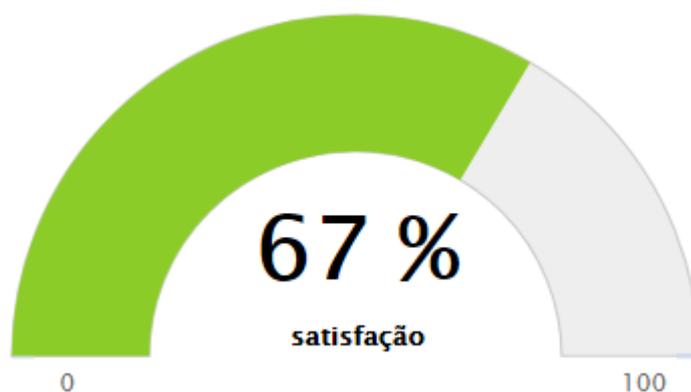
## DADOS ESTATÍSTICOS

---

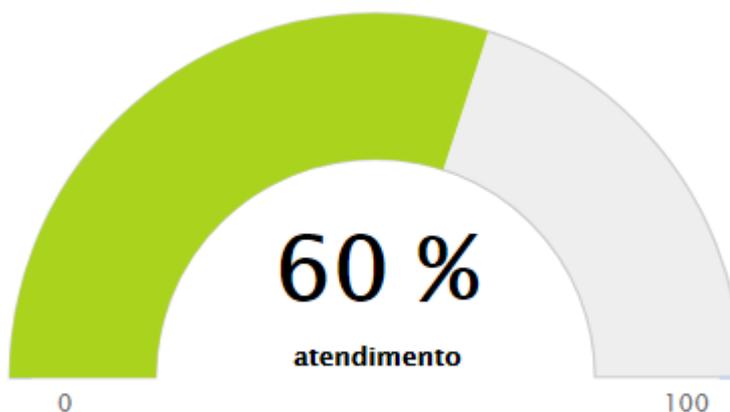
### RESOLUTIVIDADE



### ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM SERVIÇO DE OUVIDORIA



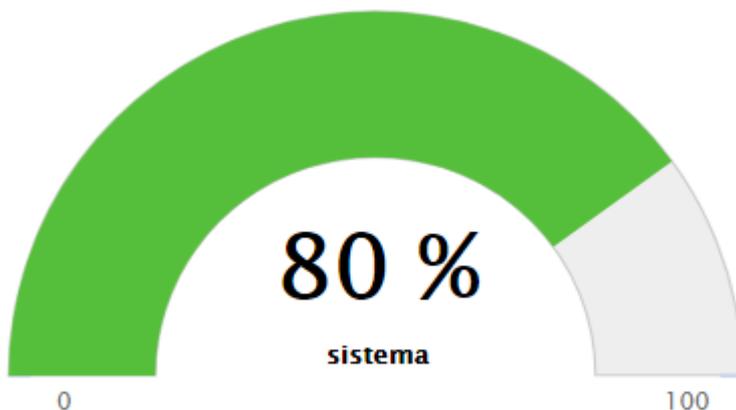
### SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO



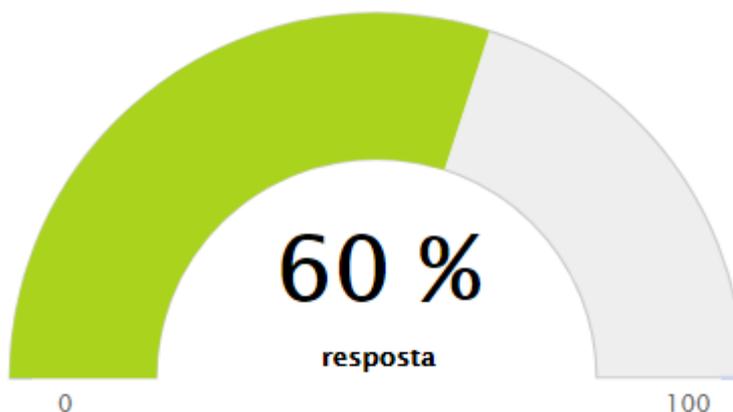
## DADOS ESTATÍSTICOS

---

### SATISFAÇÃO COM O SISTEMA



### SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA



### ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO

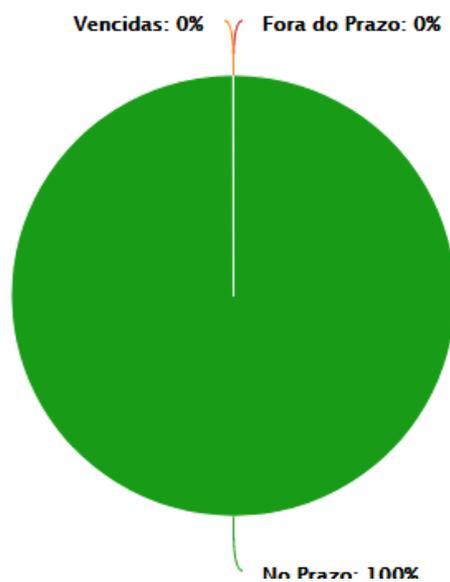


## DADOS ESTATÍSTICOS

---



### Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



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



No período de abril a junho de 2021 foram solicitados **42 (quarenta e dois)** pedidos de informações e todos foram devidamente RESPONDIDOS dentro do prazo.

## DADOS COMPARATIVOS

---

<b>2020/2021</b>	<b>2º Trim/2020</b>	<b>2º Trim/2021</b>
Total de Demandas	62	<b>45</b>
Resolutividade	65%	<b>55%</b>
Satisfação com Serviço de Ouvidoria	81%	<b>67%</b>

<b>2021</b>	<b>1º Trim/2021</b>	<b>2º Trim/2021</b>
Total de Demandas	47	45
Resolutividade	40%	55%
Satisfação com Serviço de Ouvidoria	91%	67%

<b><i>Prazo médio para resposta 2021</i></b>	<b>1º TRIM/2021</b>	<b>2º TRIM/2021</b>
	5 dias	<b>7 dias</b>
	<b>O prazo para resposta definitiva é de até 20 dias</b>	
	<b>2º TRIM/2020 – 7 dias</b>	