



**RELATÓRIO DE GESTÃO**  
**3º TRIMESTRE DE 2021**

*Brasília - DF*

*2021*

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

---

**Período de 01/07/2021 a 30/09/2021**

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.

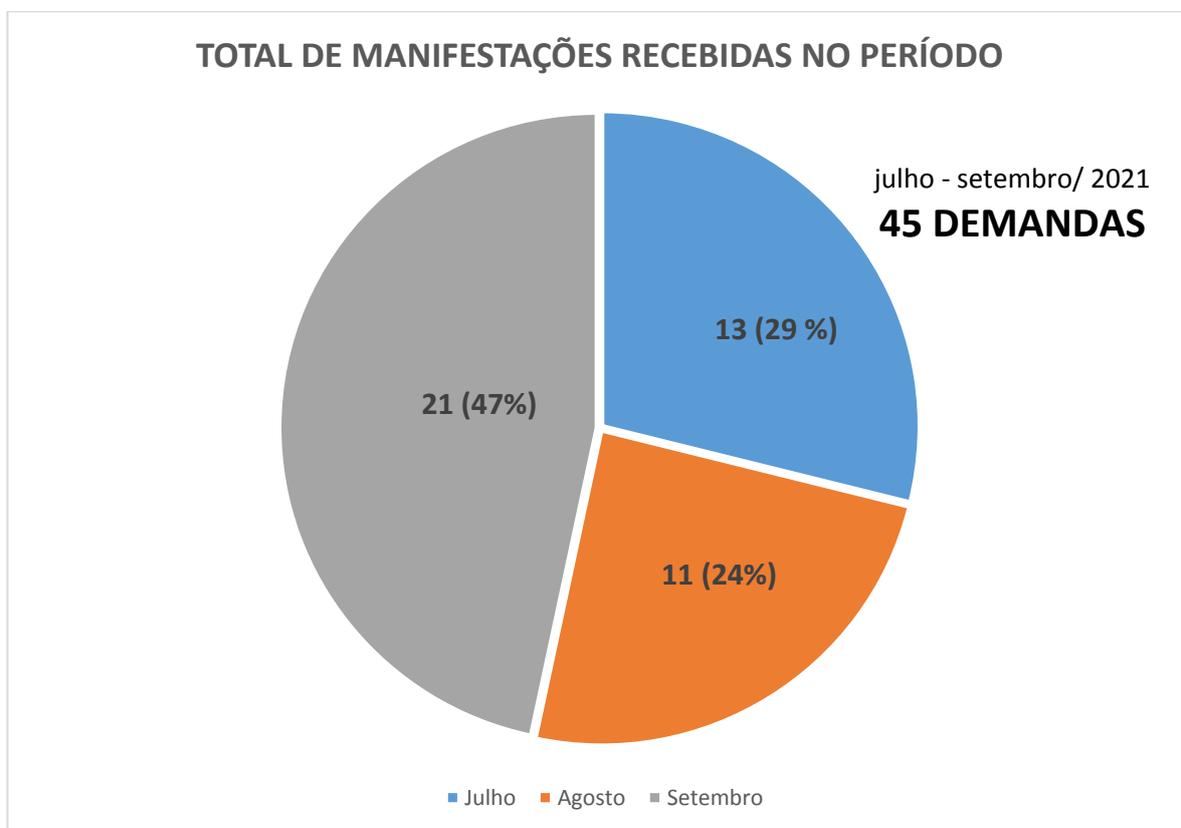
### **Atendimento presencial**

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:

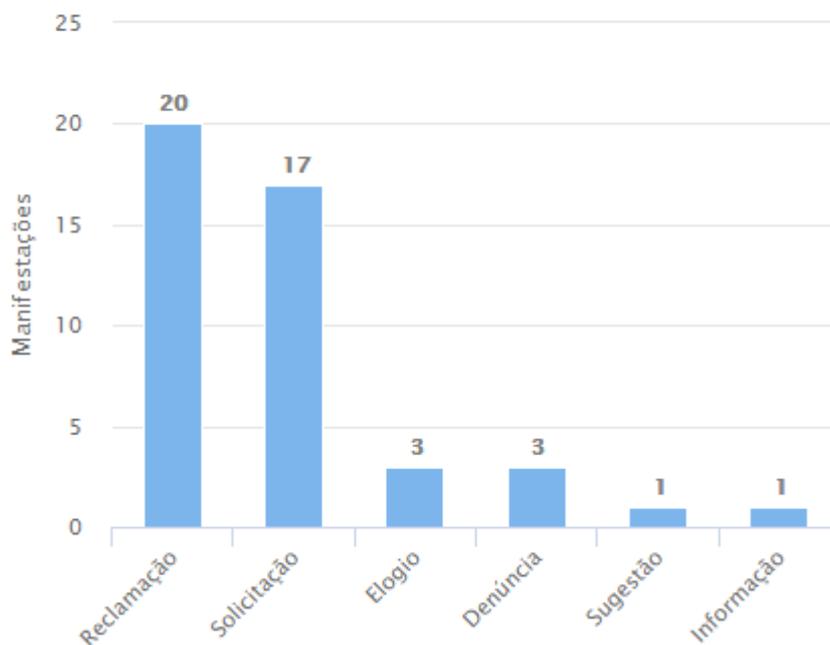
Segunda à sexta – 08h às 12h e 13h às 17h.

## DADOS ESTATÍSTICOS



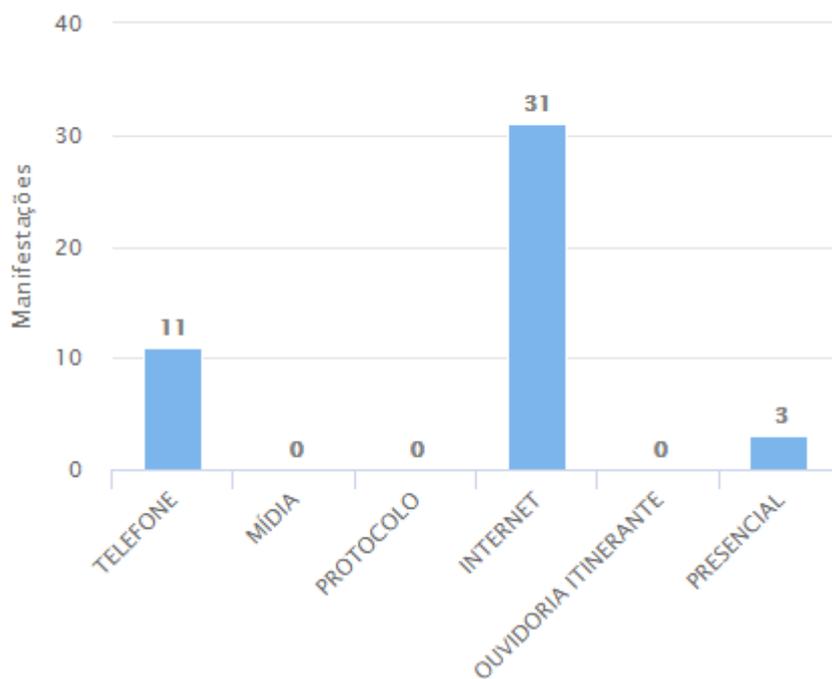
### Por Classificação

45 manifestações

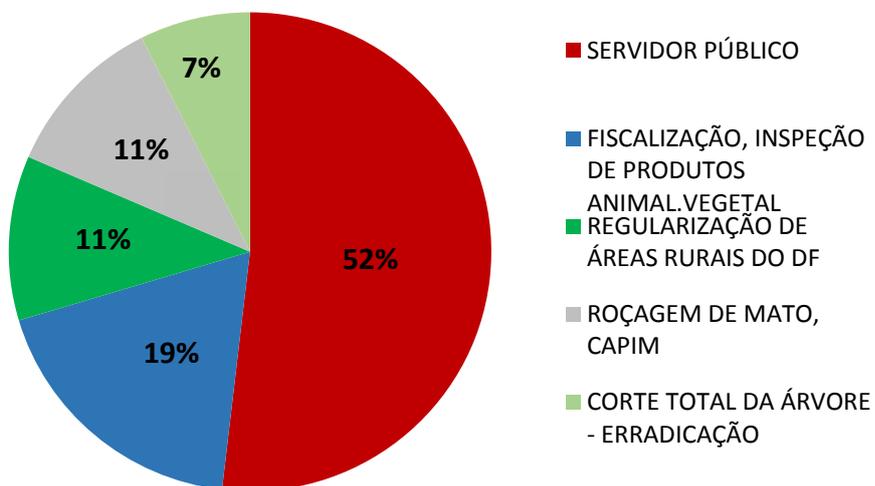


## DADOS ESTATÍSTICOS

### 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

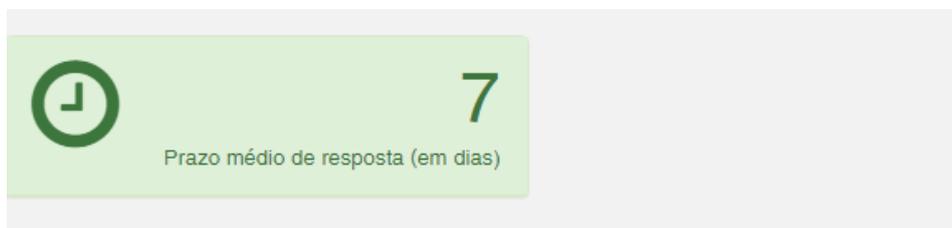


### ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO

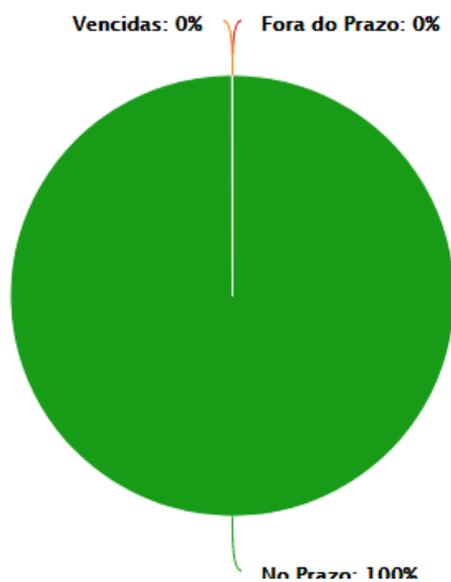


## DADOS ESTATÍSTICOS

---



### 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 julho a setembro de 2021 foram solicitados **37 (trinta e sete)** pedidos de informações e todos foram devidamente RESPONDIDOS dentro do prazo.

## DADOS COMPARATIVOS

---

<i>2020/2021</i>	<b>3º Trim/2020</b>	<b>3º Trim/2021</b>
Total de Demandas	41	<b>45</b>
Resolutividade	58%	<b>78%</b>
Satisfação com Serviço de Ouvidoria	88%	<b>98%</b>

<i>2021</i>	<b>1º Trim/2021</b>	<b>2º Trim/2021</b>	<b>3º Trim/2021</b>
Total de Demandas	47	45	<b>45</b>
Resolutividade	40%	55%	<b>78%</b>
Satisfação com Serviço de Ouvidoria	91%	67%	<b>98%</b>

<i>Prazo médio para resposta 2021</i>	<b>1º TRIM/2021</b>	<b>2º TRIM/2021</b>
	5 dias	7 dias
	<b>O prazo para resposta definitiva é de até 20 dias</b>	
	<b>3º TRIM/2020 – 7 dias</b>	