



RELATÓRIO DE GESTÃO
4º TRIMESTRE DE 2021

Brasília - DF

2021

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

Período de 01/10/2021 a 31/12/2021

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.

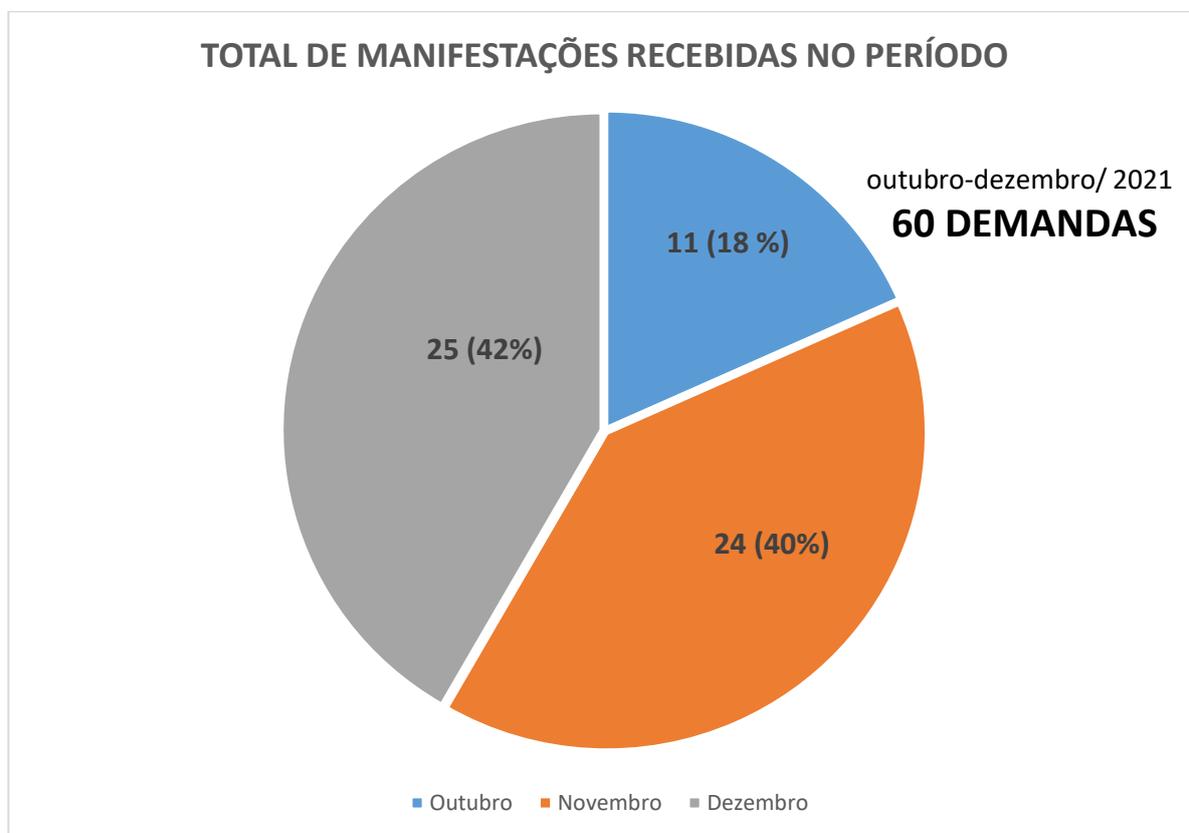
Atendimento presencial

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

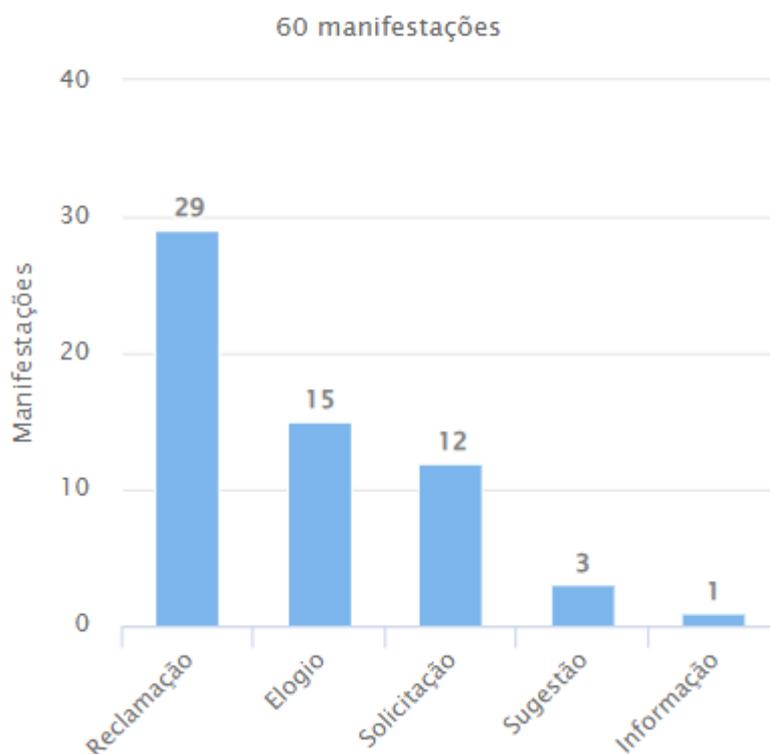
Horário de atendimento ao público:

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

DADOS ESTATÍSTICOS

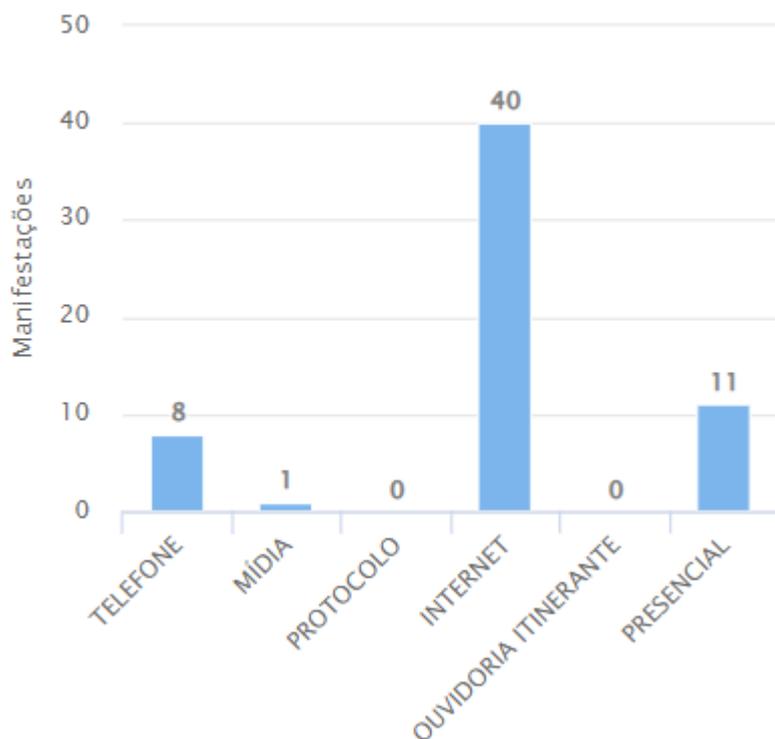


Por Classificação

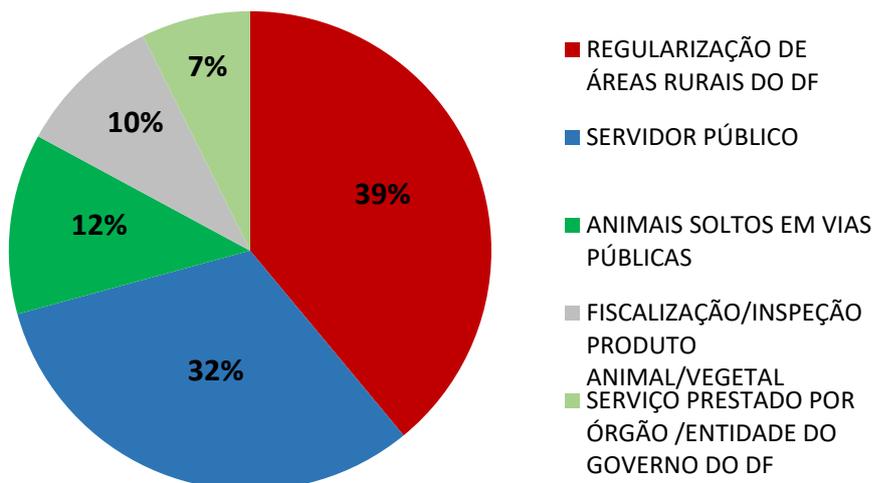


DADOS ESTATÍSTICOS

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



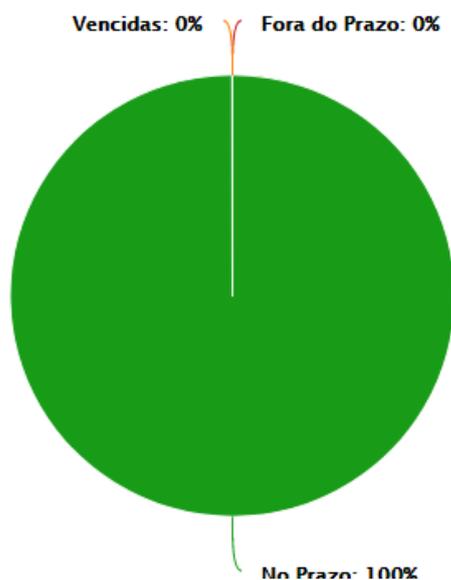
ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO



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 outubro a dezembro de 2021 foram solicitados 29 (**vinte e nove**) pedidos de informações e todos foram devidamente RESPONDIDOS dentro do prazo.

DADOS COMPARATIVOS

<i>2020/2021</i>	4º Trim/2020	4º Trim/2021
Total de Demandas	45	60
Resolutividade	75%	70%
Satisfação com Serviço de Ouvidoria	100%	100%

2021	1º Trim/2021	2º Trim/2021	3º Trim/2021	4º Trim/2021
Total de Demandas	47	45	45	60
Resolutividade	40%	55%	78%	70%
Satisfação com Serviço de Ouvidoria	91%	67%	98%	100%

<i>Prazo médio para resposta 2021</i>	1º TRIM/2021	2º TRIM/2021
	5 dias	7 dias
	O prazo para resposta definitiva é de até 20 dias	
	3º TRIM/2021 7 dias	4º TRIM/2021 7 dias