



RELATÓRIO DE GESTÃO
3º TRIMESTRE DE 2019

Brasília - DF

2019

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

Período de 01/07/2019 a 30/09/2019

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Aldemário Araújo Castro

Ouvidor-Geral: José dos Reis de Oliveira

Secretário de Estado: Dilson Resende de Almeida

Secretário Executivo: Luciano Mendes da Silva

Chefe de Gabinete: João Marcelo Ferreira de Souza

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

Franklin Rocha Lopes

Equipe

Maristela Maria de Oliveira

Eumar Barroso Damasceno

Artur Francisco Santana Roldão

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.

As Ouvidorias Especializadas devem também atuar como Serviço de Informação ao Cidadão – E-SIC em relação às áreas em que atuam.

CANAIS DE RELACIONAMENTO 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.

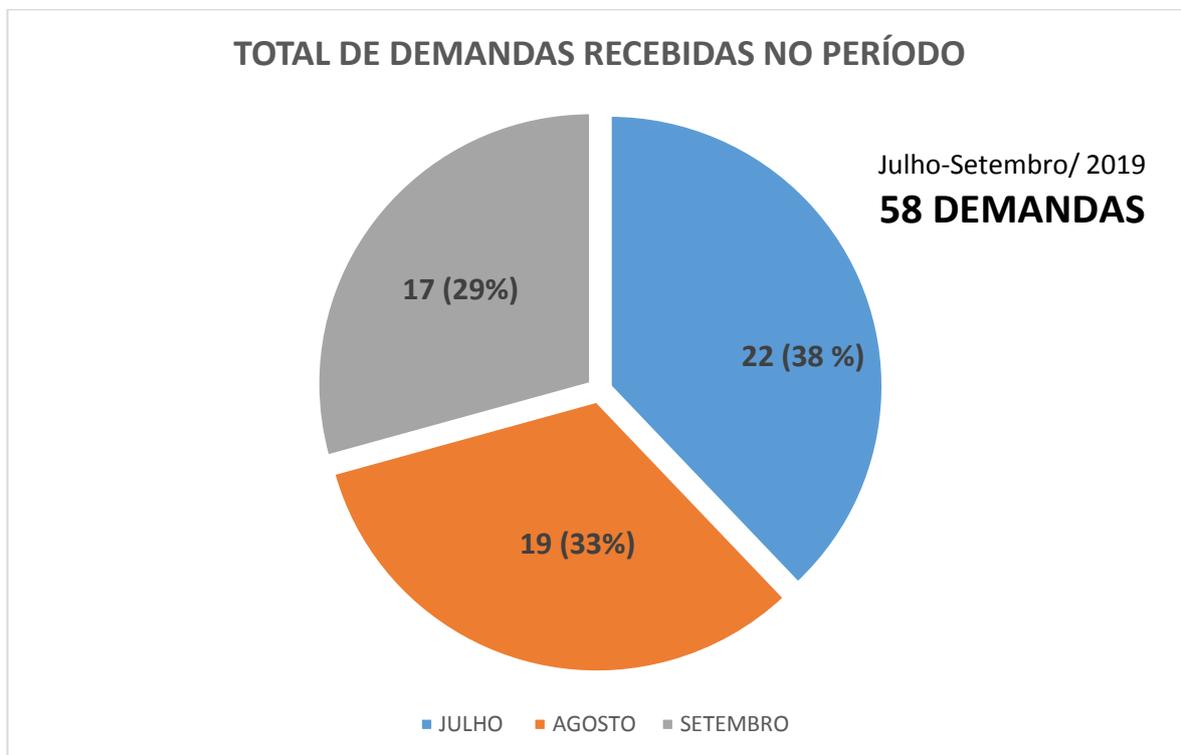
Horário de atendimento: Segunda à sexta – 07h às 21h.

Atendimento presencial

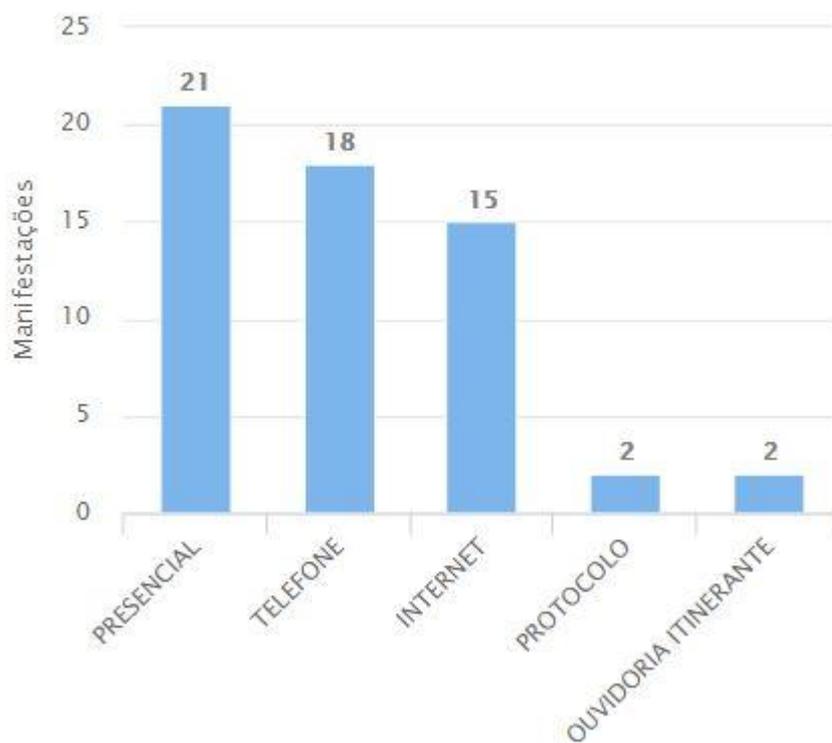
Contamos com uma sala exclusiva na Secretaria de Agricultura, Abastecimento e Desenvolvimento Rural do Distrito Federal – SEAGRI/DF para atendê-lo.

Horário de atendimento: Segunda à sexta – 09h às 12h / 14h às 17h.

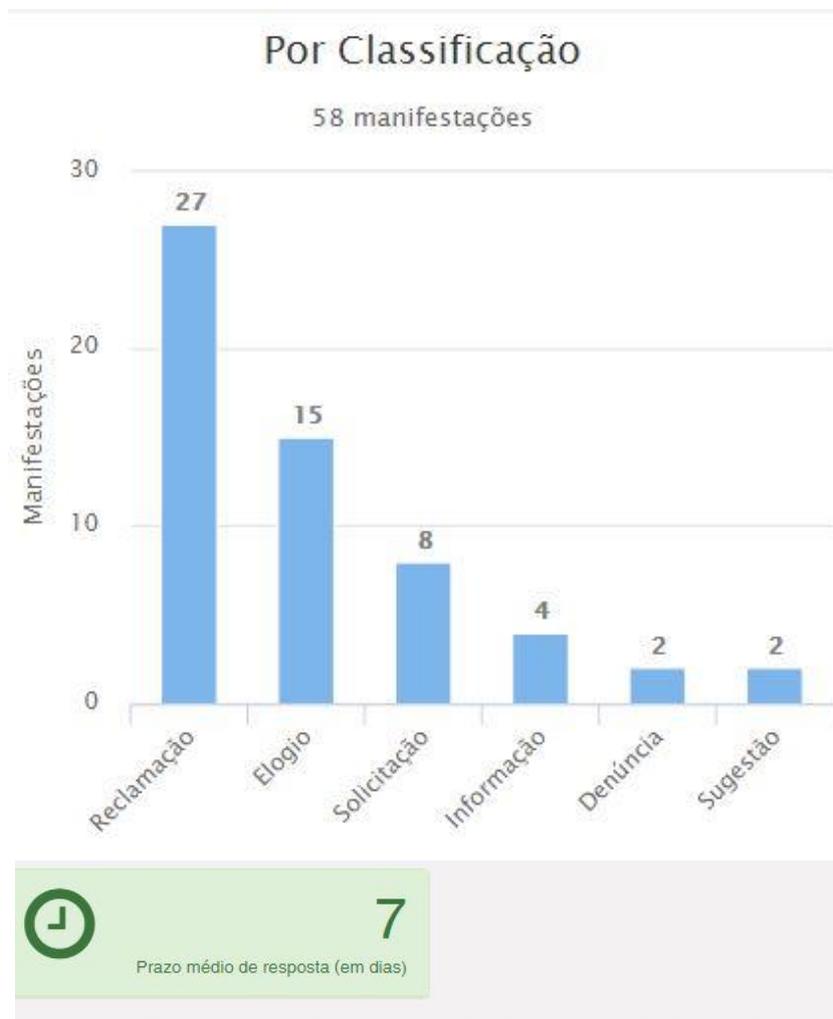
DADOS ESTATÍSTICOS



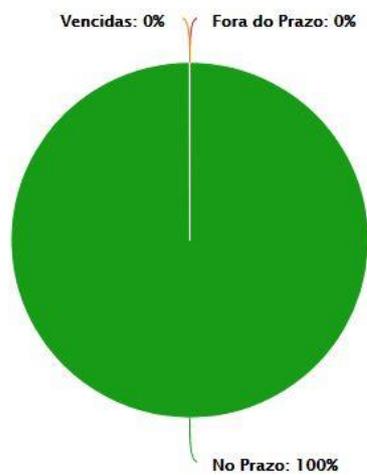
Formas de Entrada



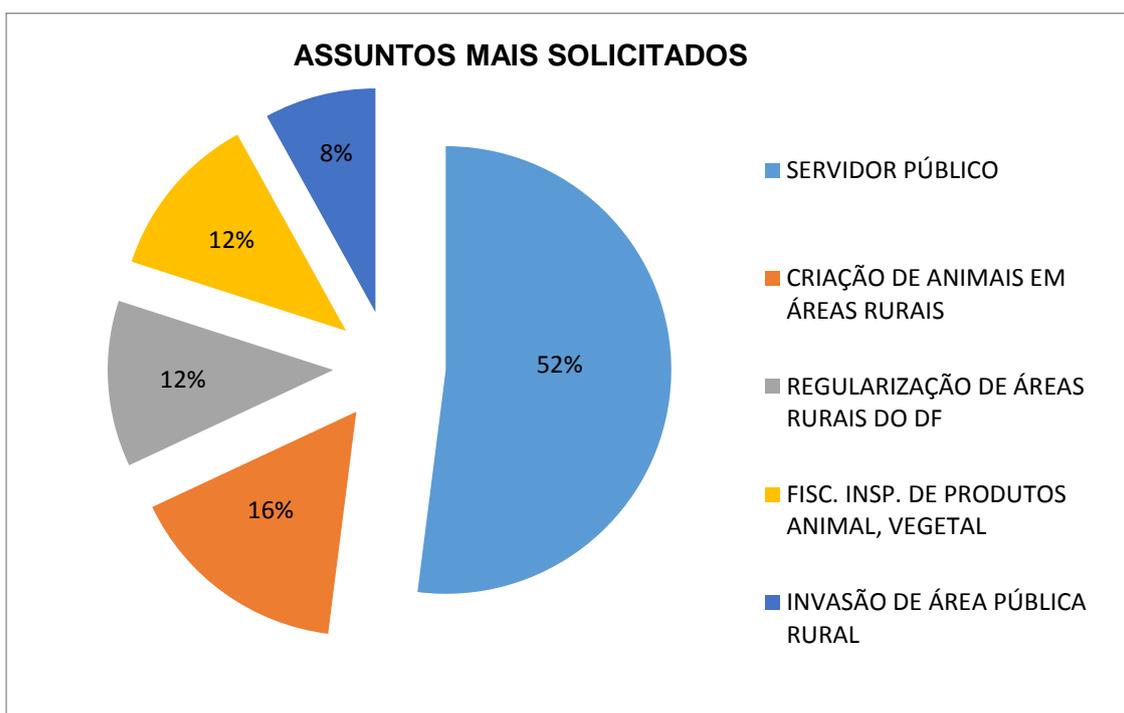
DADOS ESTATÍSTICOS



Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



DADOS ESTATÍSTICOS



DADOS ESTATÍSTICOS

Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



Total de manifestações recebidas pelo Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – E-SIC

No período de julho a setembro de 2019 foram solicitados 13 (trezes) pedidos de informações e todos foram devidamente RESPONDIDOS dentro do prazo.

Evento: Projeto de Divulgação dos Serviços de Ouvidoria, Acesso à Informação e Cartas de Serviços do Sistema Agricultura-DF

Data: 22/08/2019

O Projeto de divulgação dos Serviços de Ouvidoria, Acesso à Informação e Cartas de Serviços do Sistema Agricultura do Distrito Federal, lançado pelas Ouvidorias Especializadas do Sistema Agricultura (Secretaria de Agricultura, EMATER-DF e CEASA-DF), seguiu a orientação recebida da Ouvidoria-Geral do Distrito Federal, no sentido de divulgar os trabalhos de Ouvidoria e sensibilizar os Servidores e Empregados do referido Sistema, visando à manutenção da excelência no atendimento ao Cidadão e ao público alvo do seguimento agricultura.

A iniciativa objetivou, ainda, à implantação de diversas medidas para facilitar a vida do cidadão e aproximá-lo cada vez mais dos Órgãos e Entidades que fazem o seu atendimento, além de esclarecer aos Servidores, Empregados Públicos e demais interessados. Contribuiu com o Projeto a Ouvidoria Especializada da Secretaria de Saúde, que se destacou como anfitriã, contribuindo valorosamente para o sucesso obtido.

O Projeto representou um marco na administração do Sistema Agricultura, abrindo espaço para os Produtores Rurais se informarem, sugerirem, cobrar serviços, criticar ou elogiar as ações desenvolvidas em seus benefícios. O Projeto foi desenvolvido nos meses de agosto de 2019 a setembro de 2019, com a abertura da Exposição na EMATER-DF, e as demais atividades no auditório da Secretaria de Saúde do DF.

Ao todo estiveram presentes aproximadamente 150 (cento e cinquenta) pessoas entre servidores, empregados, autoridades e expositores.





DADOS ESTATÍSTICOS

Dados Comparativos

2019 (1º e 2º trimestres)	2º TRIMESTRE/2019	3º TRIMESTRE/2019
Total de Demandas	58	58
Resolutividade	95%	100%
Satisfação com Serviço de Ouvidoria	97%	97%

Comparativo 2018 x 2019	3º TRIMESTRE/2018	3º TRIMESTRE/2019
Total de Demandas	34	58
Resolutividade	0 %	100%
Satisfação com Serviço de Ouvidoria	0%	97%

<i>Prazo médio para resposta</i>	2º TRIM/2018	3º TRIM/2018
	17dias	20 dias
	2º TRIM/2019	3º TRIM/2019
	8 dias	7 dias