



**RELATÓRIO DE GESTÃO**  
**4º TRIMESTRE DE 2022**

*Brasília - DF*

*2022*

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

---

**Período de 01/10/2022 a 31/12/2022**

Governador: Ibaneis Rocha

Controlador-Geral: Daniel Alves Lima

Ouvidor-Geral: Cecília Souza Fonseca

Secretário de Estado de Agricultura: Candido Teles de Araujo

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

Ouvidora Substituta

Maristela Maria de Oliveira

Estagiários da Ouvidoria SEAGRI/DF

Gabriel de Lima Xavier

Evellyn Nicole Queiroz da Conceição

# 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.participa.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.

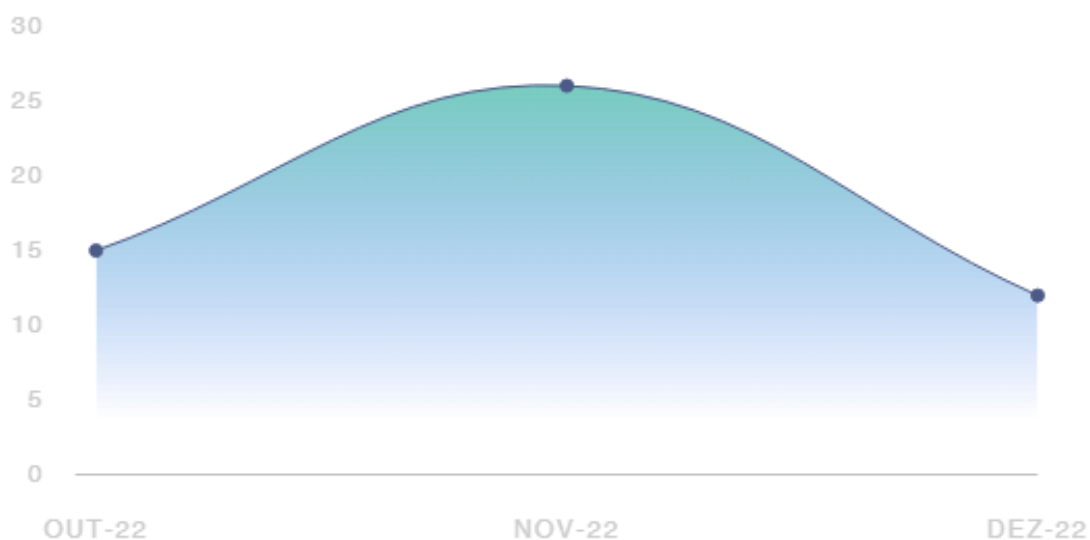
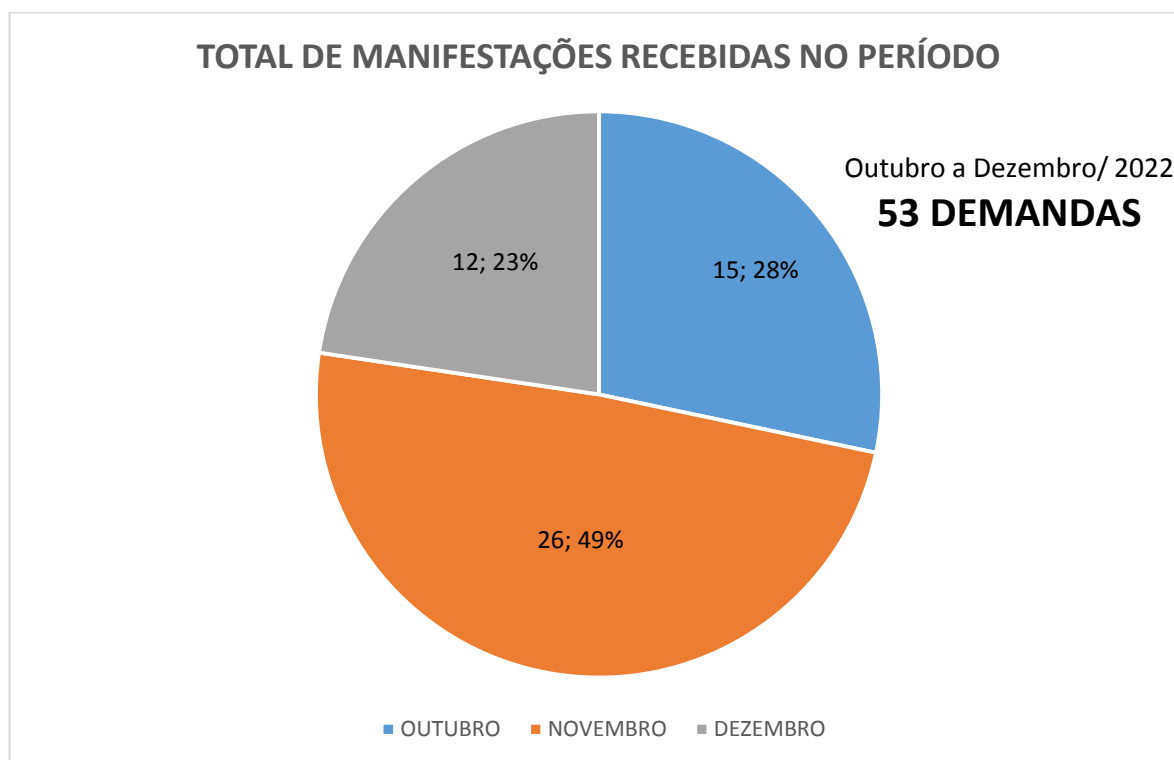
Horário de atendimento ao público:

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

## DADOS ESTATÍSTICOS

A Ouvidoria da Secretaria de Agricultura, no quarto trimestre recebeu um total de 53 demandas, conforme o gráfico abaixo.

Foram recebidas 15 no mês de outubro, 26 em novembro e 12 em dezembro.



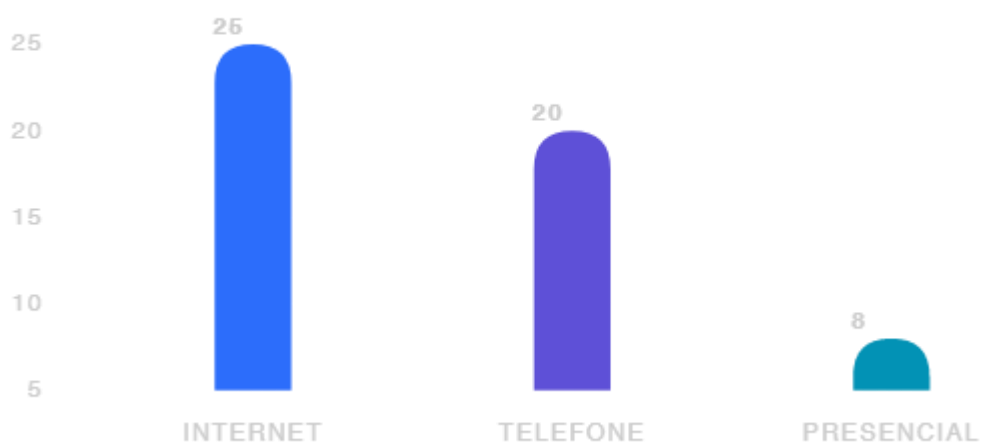
## DADOS ESTATÍSTICOS

---

Na classificação das manifestações, a tipologia mais demandada foi solicitação, logo em seguida reclamação e também elogio.



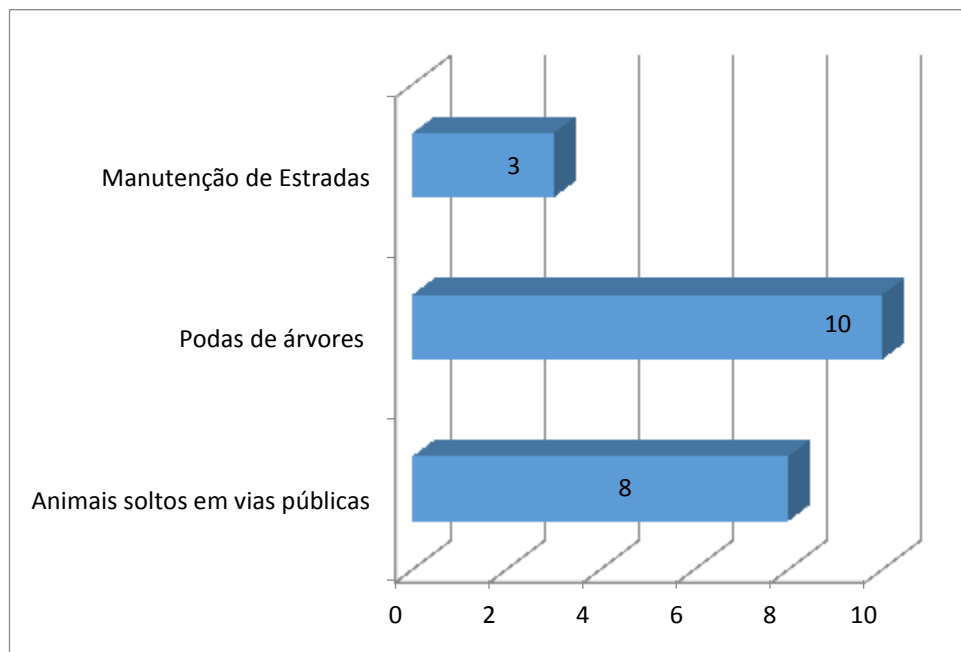
A forma de entrada mais utilizada pelos usuários é a internet, conforme visível no gráfico abaixo.



## DADOS ESTATÍSTICOS

---

Os assuntos mais demandados foram Manutenção de Estradas, Animais Soltos em Vias Públicas e Podas de Árvores.



## PODAS DE ÁRVORES

### CLASSIFICAÇÃO



Foram registradas 8 solicitações, 1 reclamação e 1 informação.

No momento a Secretaria de Agricultura não está fazendo esse tipo de serviço por não ter mão de obra e nem equipamentos adequados para atendimento.

A quantidade de manifestações corresponde à 18,86% do total de demandas recebidos no quarto trimestre.

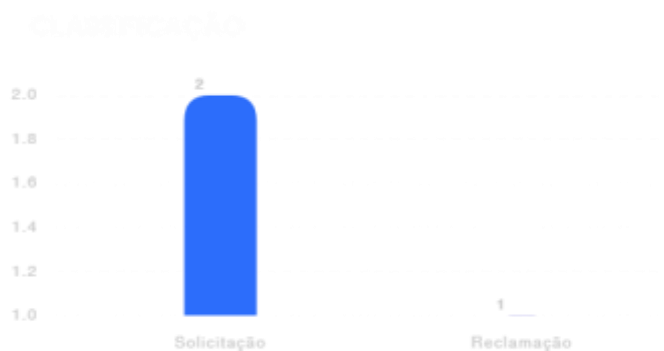
## ANIMAIS SOLTOS EM VIAS PÚBLICAS



Referente ao assunto animais soltos em vias públicas temos 6 reclamações e 2 solicitações.

A quantidade de manifestações corresponde à **15,09%** do total de demandas recebidos no quarto trimestre.

## MANUTENÇÃO DE ESTRADAS RURAIS



---

Referente ao assunto manutenção de estradas rurais do DF temos 2 solicitações, 1 reclamação.

A quantidade de manifestações corresponde à **5,66%** do total de demandas recebidos no terceiro trimestre.



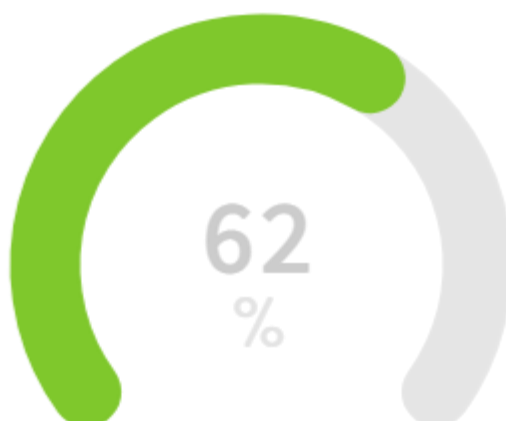
## DADOS ESTATÍSTICOS

---

### RESOLUTIVIDADE



### ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM SERVIÇO DE OUVIDORIA



### SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO



## SATISFAÇÃO COM O SISTEMA



## SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA



## ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO



## DADOS ESTATÍSTICOS

### PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA



6.3

DIAS

### ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA



■ No prazo ■ Fora do prazo  
■ Vencidas

2022	1º Trim/2022	2º Trim/2022	3º Trim/2022	4º Trim/2022
Total de Demandas	57	56	70	<b>53</b>
Resolutividade	50%	90%	82%	<b>57%</b>
Satisfação com Serviço de Ouvidoria	90%	92%	94%	<b>62 %</b>

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



No período de outubro a dezembro de 2022 foram solicitados **64 (sessenta e quatro)** pedidos de informações e todos foram devidamente RESPONDIDOS dentro do prazo.

## Considerações Finais

---

No quarto trimestre a Ouvidoria continuou o trabalho de visitas às áreas técnicas e também o projeto SEAGRI DE OLHO NA INTEGRIDADE, que é um projeto da desenvolvido com a Assessoria de Comunicação da Secretaria de Agricultura – ASCOM. Com o desenvolvimento de projetos alguns índices houve melhora e também na quantidade de manifestações registradas.

Houve a participação da Ouvidoria no XXV Congresso Brasileiro de Ouvidores realizado em Fortaleza, de 09 a 11 de novembro de 2022.

Das ações podemos destacar que houve o cumprimento de 100% dos prazos.

### **Ações Extraprojetos**

O ouvidor participou efetivamente das convocações da Ouvidoria Geral ocorridos no terceiro trimestre.

Recebeu a certificação em Ouvidoria da Escola de Governo.

Participação em reunião do Comitê Interno de Governança.

Congresso Brasileiro de Ouvidores em Fortaleza promovido pela Associação Brasileira de Ouvidores - ABO.

Participação no 1º Encontro Nacional dos Ouvidores de Saneamento promovido pela CAESB/DF.