



RELATÓRIO DE GESTÃO
3º TRIMESTRE DE 2022

Brasília - DF

2022

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

Período de 01/07/2022 a 30/09/2022

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.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.

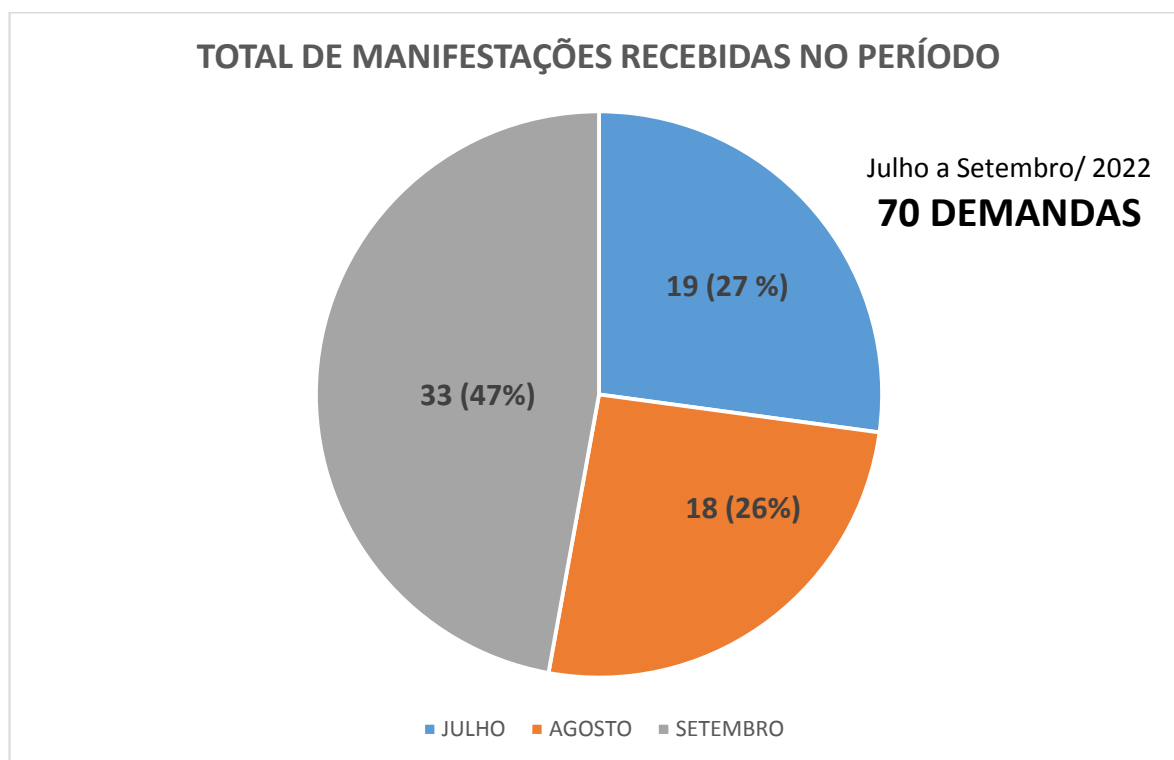
Horário de atendimento ao público:

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

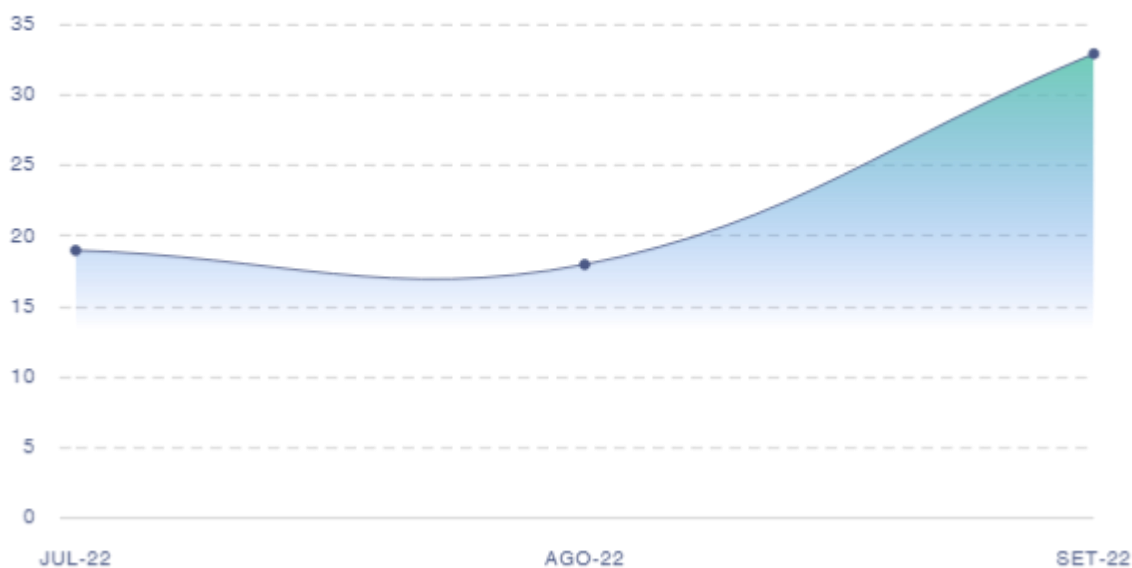
DADOS ESTATÍSTICOS

A Ouvidoria da Secretaria de Agricultura, no segundo trimestre recebeu um total de 70 demandas, conforme o gráfico abaixo.

Foram recebidas 19 no mês de julho, 18 em agosto e 33 em setembro.

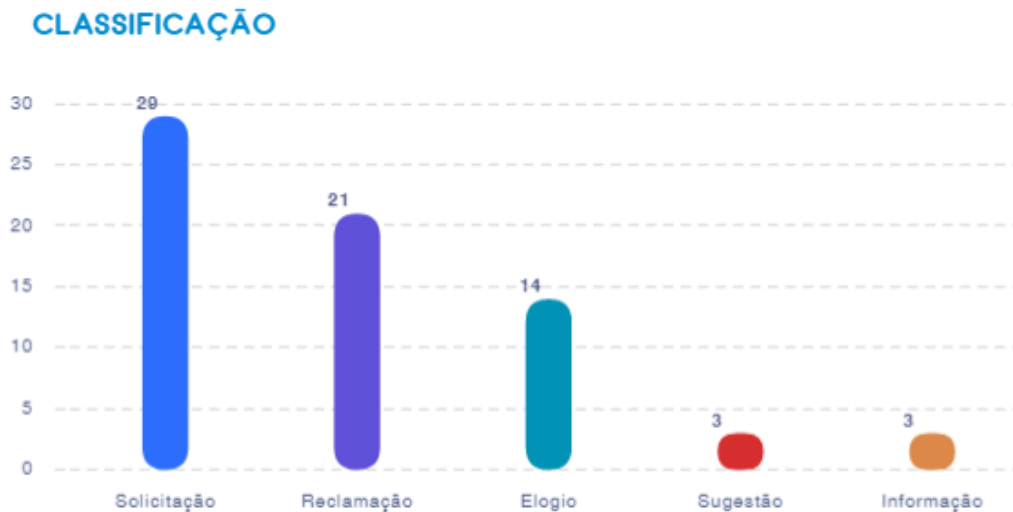


EVOLUÇÃO MENSAL

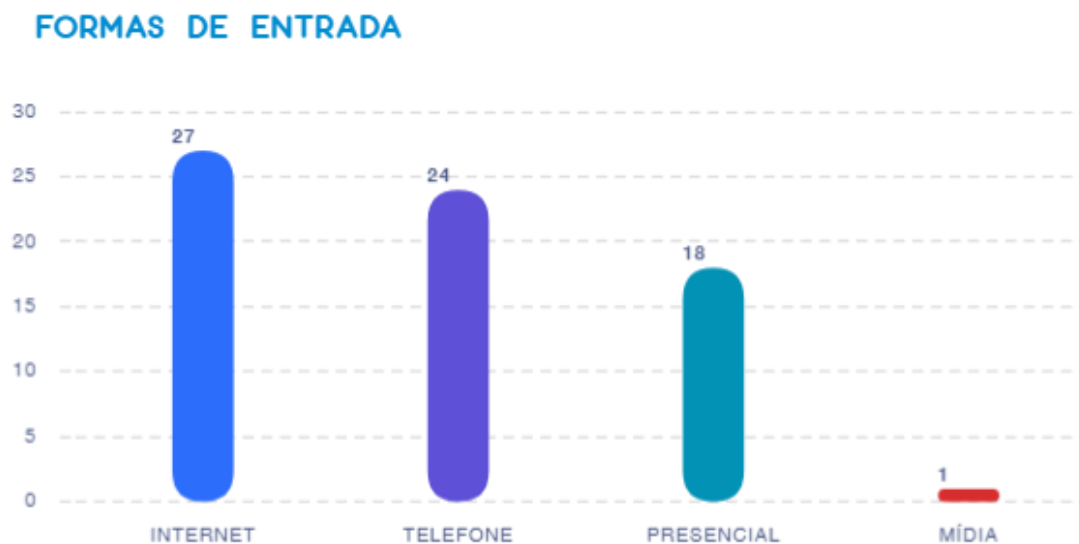


DADOS ESTATÍSTICOS

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

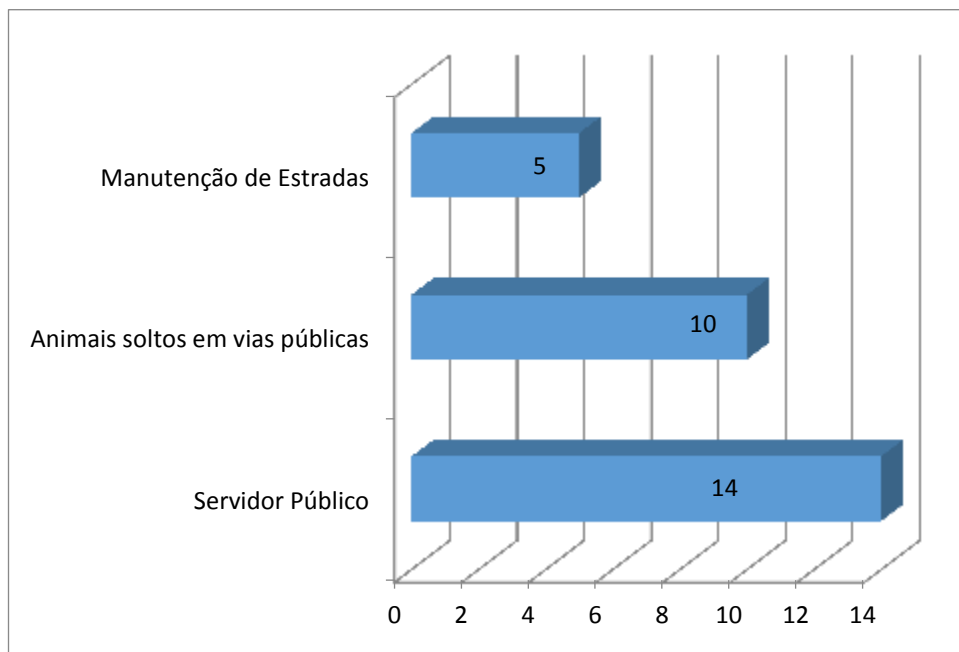


A forma de entrada mais utilizada pelos usuários é a internet, conforme visível no gráfico abaixo.

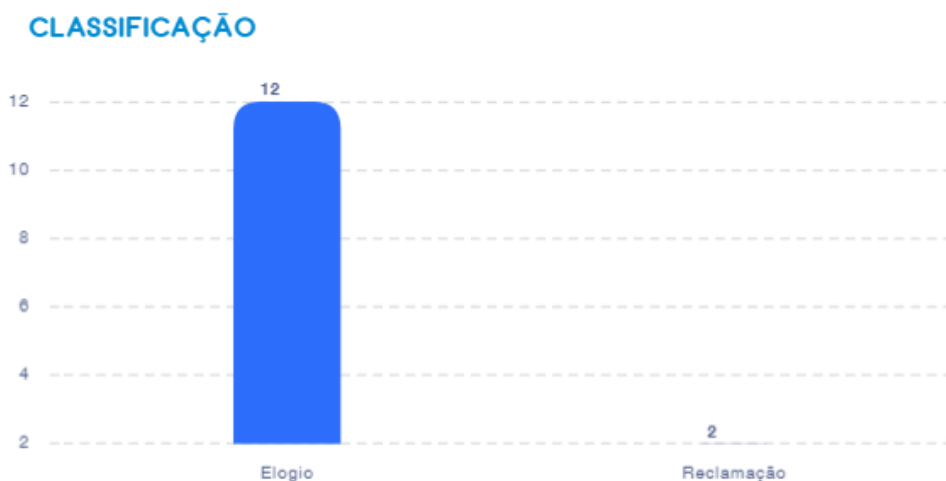


DADOS ESTATÍSTICOS

Os assuntos mais demandados foram Servidor Público, Regularização das Áreas rurais do DF e Animais Soltos em Vias Públicas e Podas de Árvores.



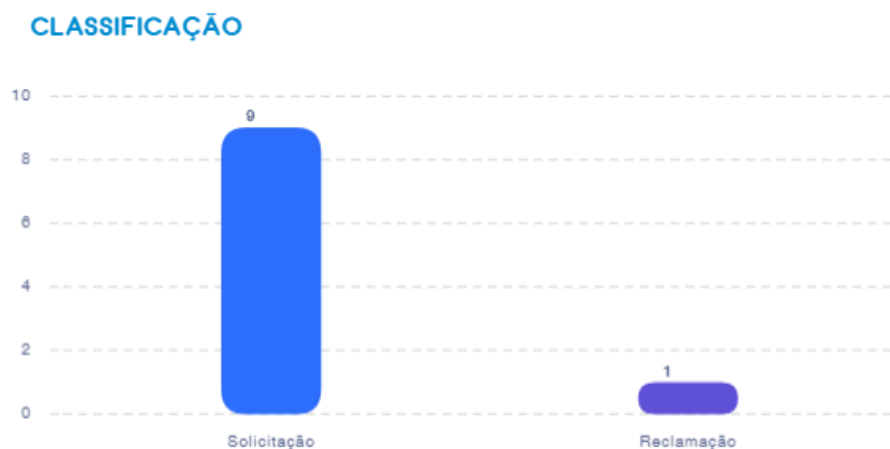
SERVIDOR PÚBLICO



Importante destacar que das 12 manifestações referentes ao assunto servidor público, 12 são elogios e apenas 2 reclamação.

A quantidade de manifestações corresponde à **20%** do total de demandas recebidos no terceiro trimestre.

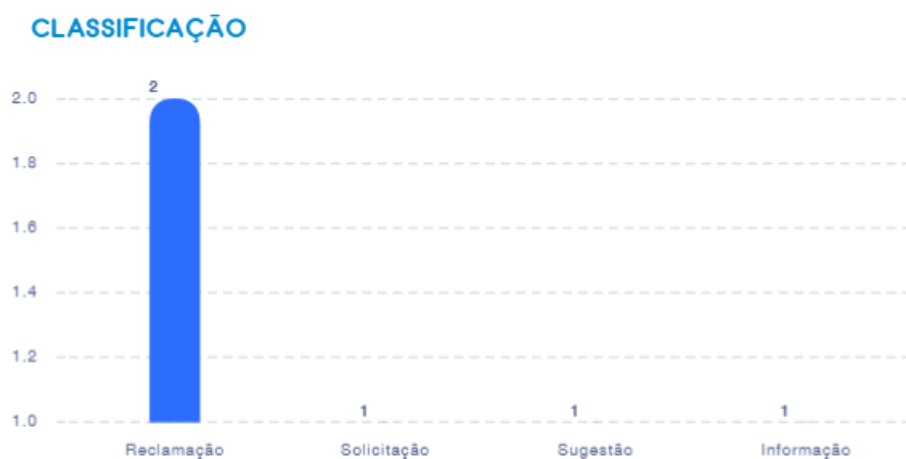
ANIMAIS SOLTOS EM VIAS PÚBLICAS



Referente ao assunto animais soltos em vias públicas temos 9 solicitações e 1 reclamação.

A quantidade de manifestações corresponde à **14,28%** do total de demandas recebidos no terceiro trimestre.

MANUTENÇÃO DE ESTRADAS RURAIS



Referente ao assunto manutenção de estradas rurais do DF temos 2 reclamações, 1 solicitação, 1 sugestão e 1 pedido de informação.

A quantidade de manifestações corresponde à **7,14%** 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



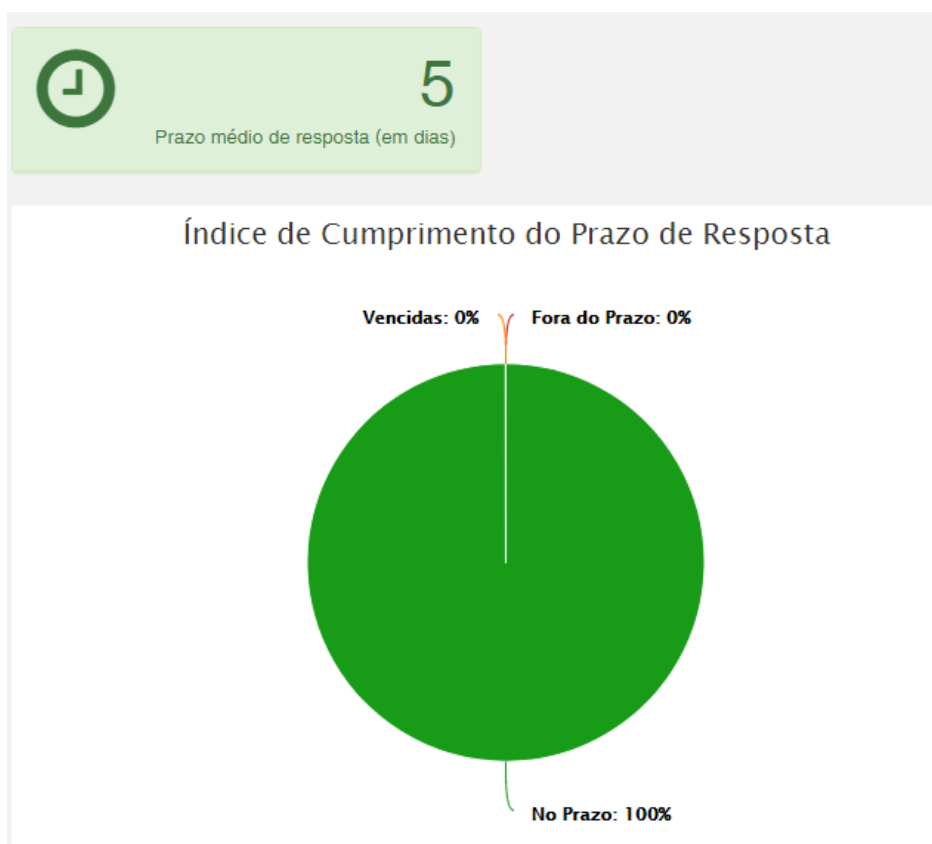
SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA



ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO



DADOS ESTATÍSTICOS



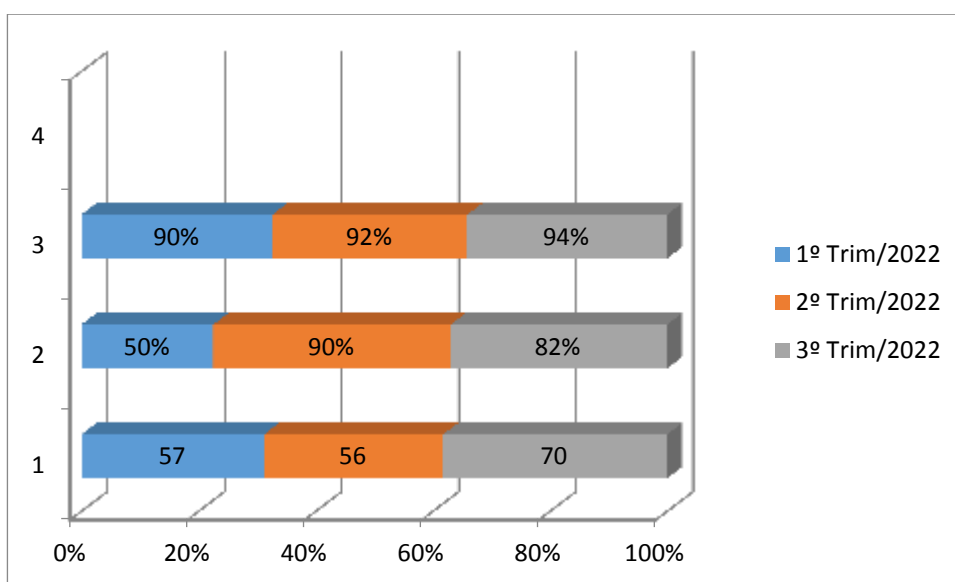
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELO SISTEMA ELETRÔNICO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – E-SIC



No período de julho a setembro de 2022 foram solicitados **70 (setenta)** pedidos de informações e todos foram devidamente RESPONDIDOS dentro do prazo.

DADOS COMPARATIVOS

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



	1º TRIM/2022	2º TRIM/2022	3º TRIM/2022
<i>Prazo médio para resposta</i>	5 dias	5 dias	5dias

Considerações Finais

No terceiro trimestre a Ouvidoria começou um trabalho de visitas às áreas técnicas e também o projeto SEAGRI DE OLHO NA INTEGRIDADE, que é um projeto 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.

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.

O Ouvidor seccional de vários cursos na Escola de Governo para obter a Certificação em Ouvidoria.

Participação em reunião do Comitê Interno de Governança.