



**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.

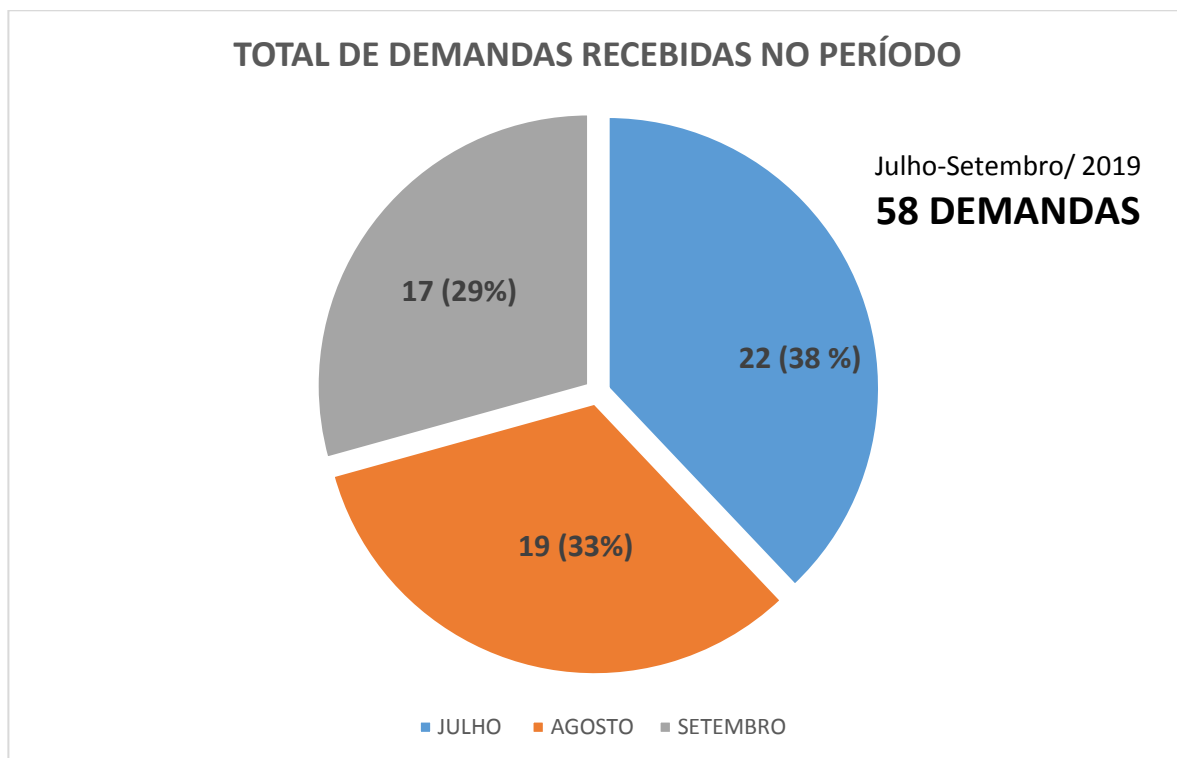
### **Atendimento presencial**

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

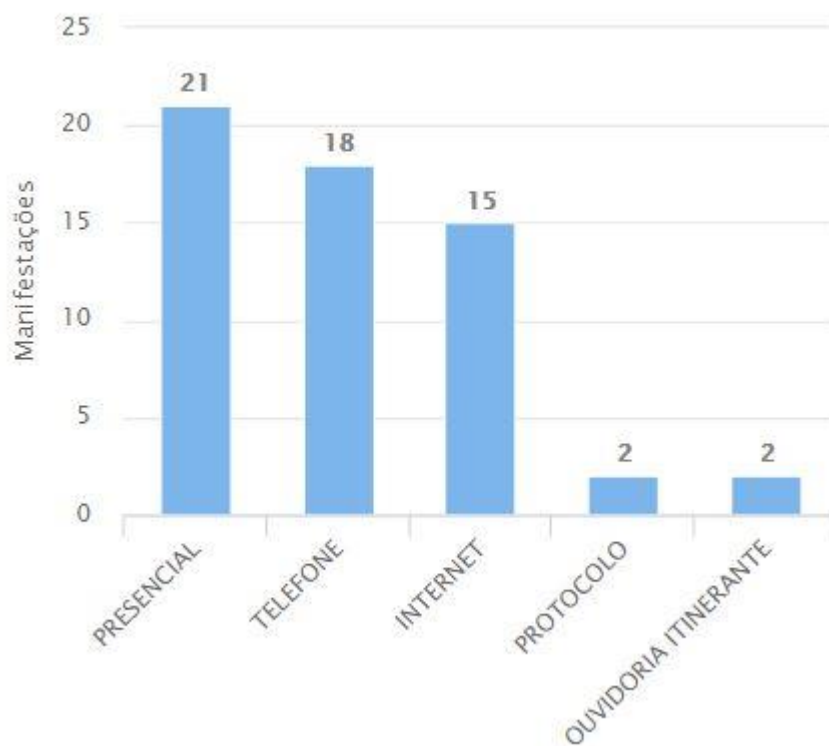
Horário de atendimento: Segunda à sexta – 09h às 12h / 14h às 17h.

## DADOS ESTATÍSTICOS

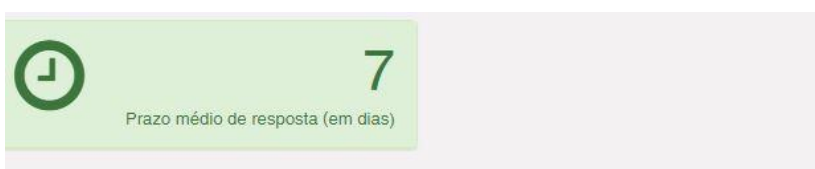
---



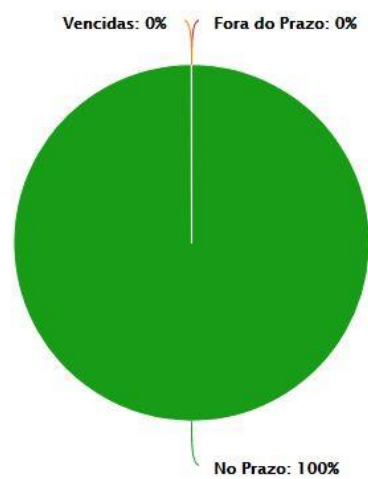
### Formas de Entrada



## DADOS ESTATÍSTICOS

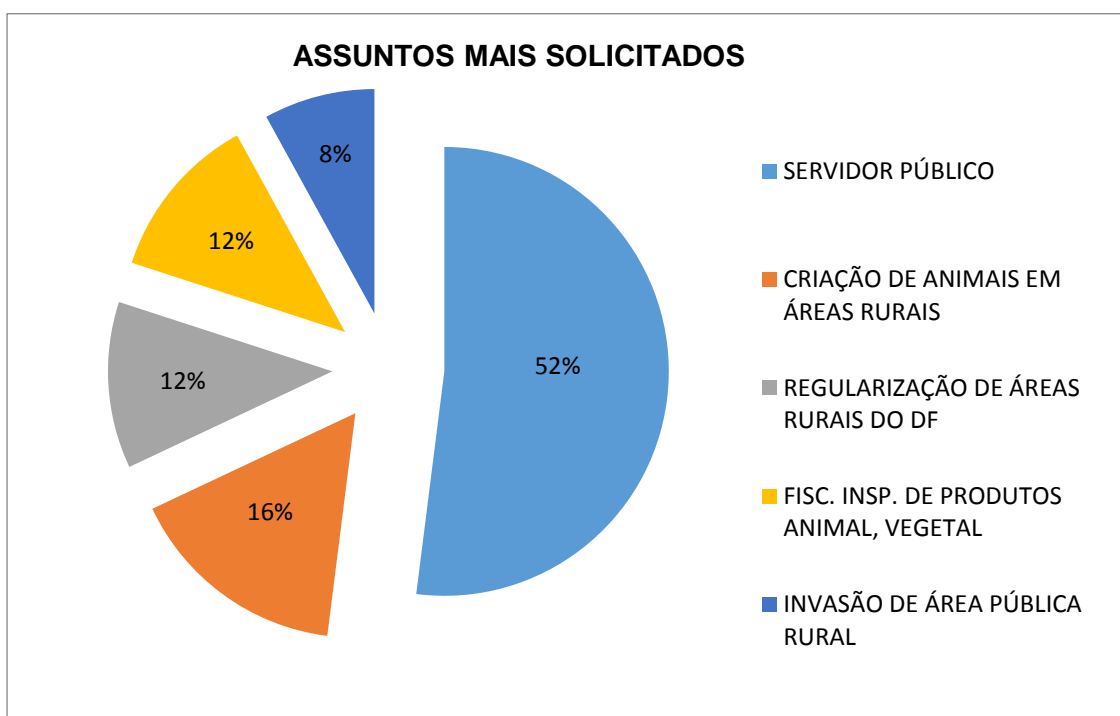


### Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta



## 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

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

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

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