



**RELATÓRIO DE GESTÃO**  
**2º TRIMESTRE DE 2022**

*Brasília - DF*

*2022*

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

---

**Período de 01/04/2022 a 30/06/2022**

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.

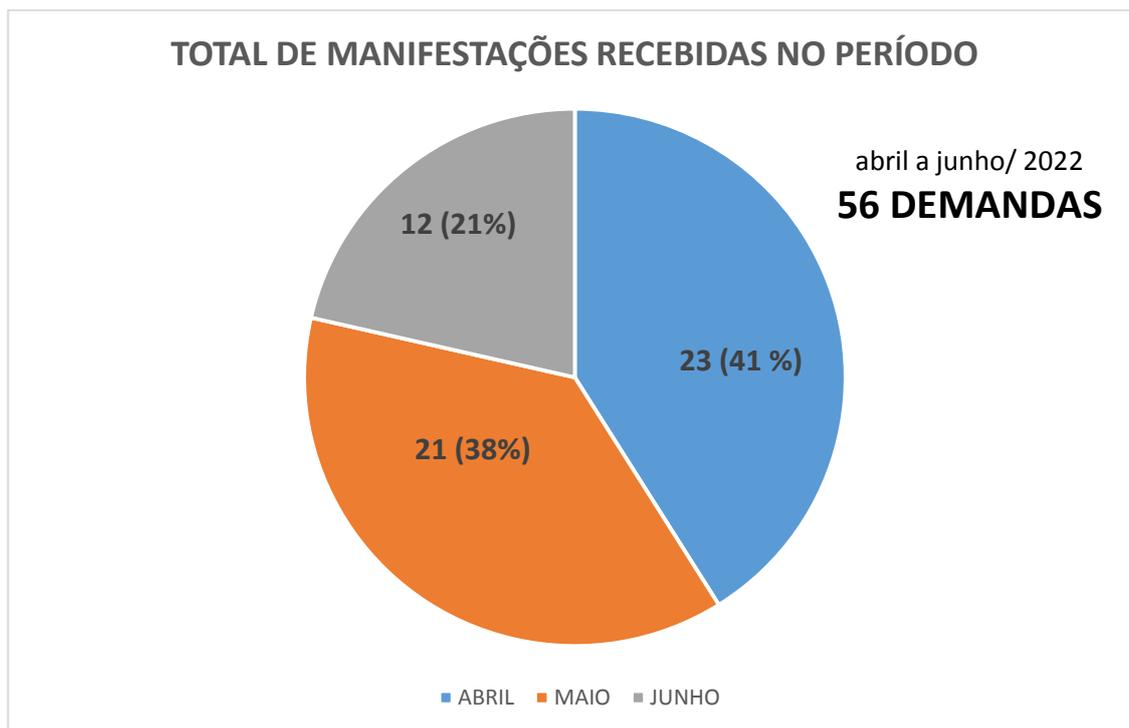
Horário de atendimento ao público:

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

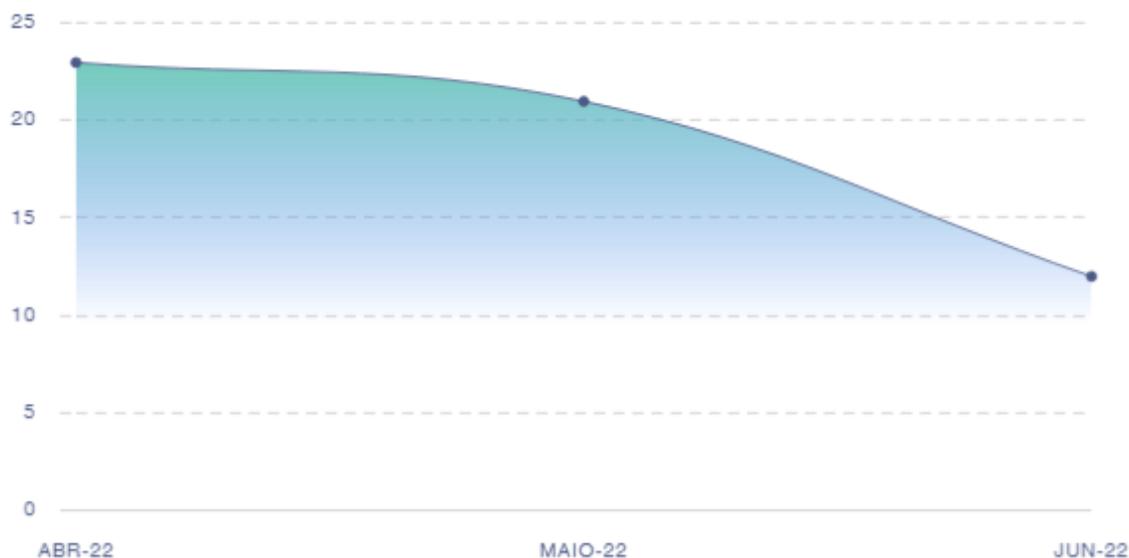
## DADOS ESTATÍSTICOS

A Ouvidoria da Secretaria de Agricultura, no segundo trimestre recebeu um total de 56 demandas, conforme o gráfico abaixo.

Foram recebidas 23 no mês de junho, 21 em maio e 12 em junho.



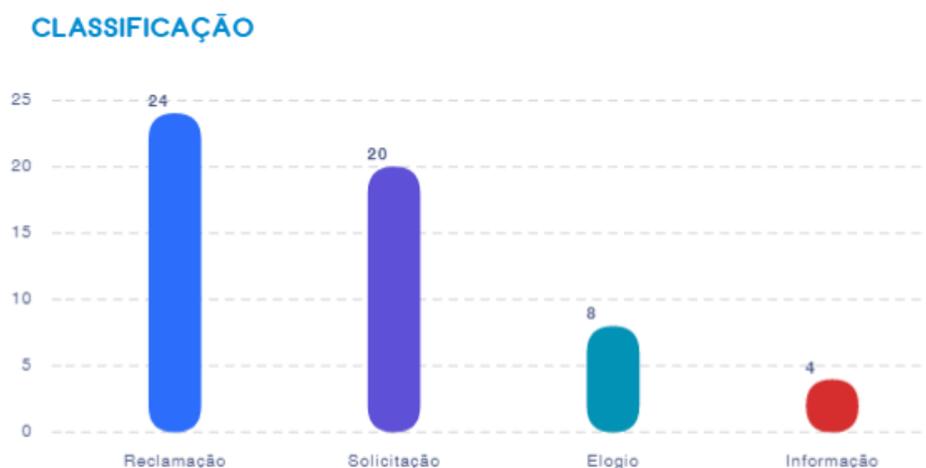
### EVOLUÇÃO MENSAL



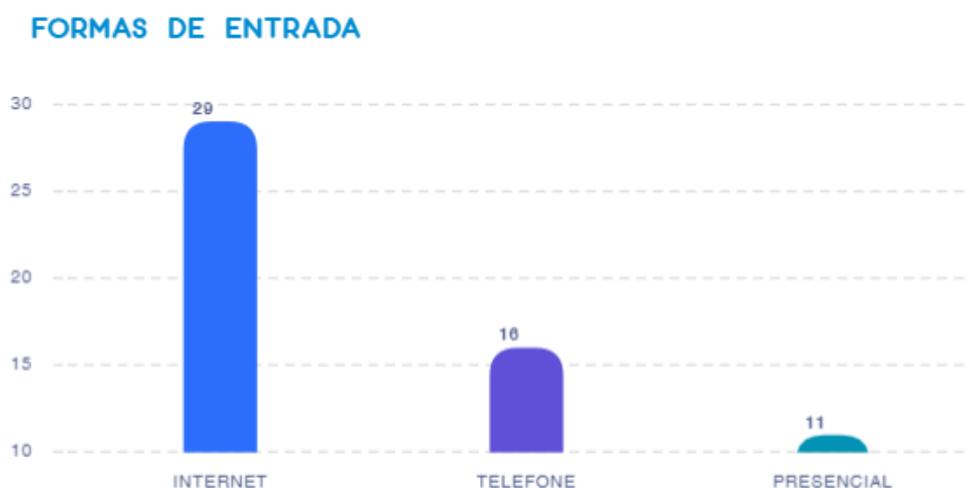
## DADOS ESTATÍSTICOS

---

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

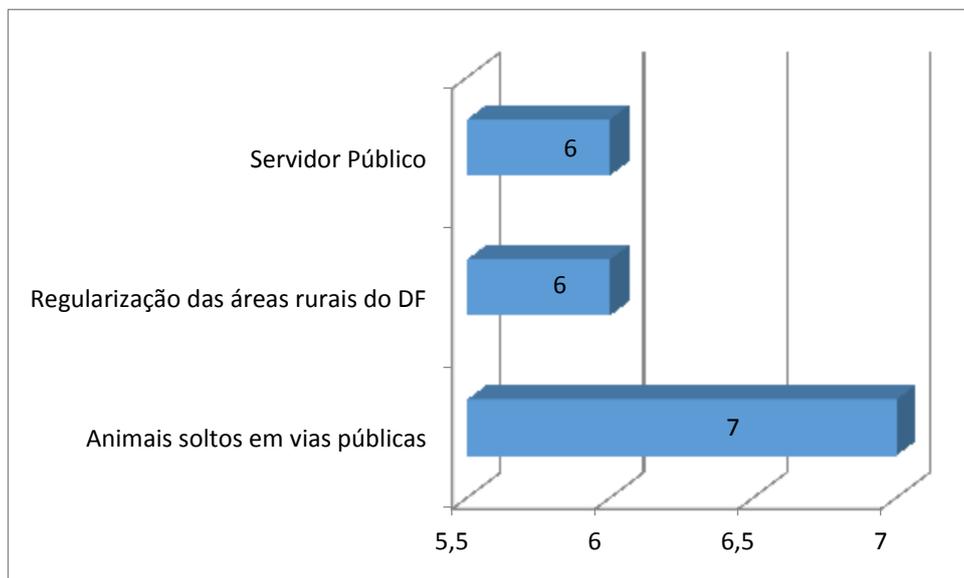


A forma de entrada mais utilizada pelos usuários é a internet, conforme visível no gráfico abaixo.



## 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

### CLASSIFICAÇÃO



— Elogio

Importante destacar que das 6 manifestações referentes ao assunto servidor público, 5 são elogios e apenas 1 reclamação.

A quantidade de manifestações corresponde à **10,71%** do total de demandas recebidos no segundo trimestre.

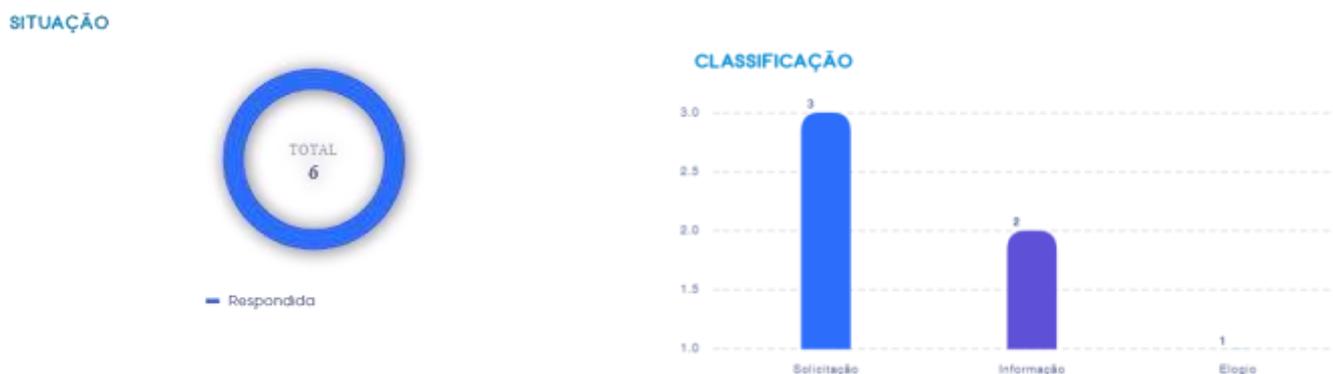
## ANIMAIS SOLTOS EM VIAS PÚBLICAS



Referente ao assunto animais soltos em vias públicas temos 4 solicitações e 3 reclamações.

A quantidade de manifestações corresponde à **12,5%** do total de demandas recebidos no primeiro trimestre.

## REGULARIZAÇÃO DAS ÁREAS RURAIS DO DF



Referente ao assunto regularização das áreas rurais do DF temos 3 solicitações, 2 reclamações e 1 elogio.

A quantidade de manifestações corresponde à **10,71%** do total de demandas recebidos no primeiro trimestre.

## DADOS ESTATÍSTICOS

---

### RESOLUTIVIDADE



### ÍNDICE DE SATISFAÇÃO COM SERVIÇO DE OUVIDORIA



### SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO



## SATISFAÇÃO COM O SISTEMA



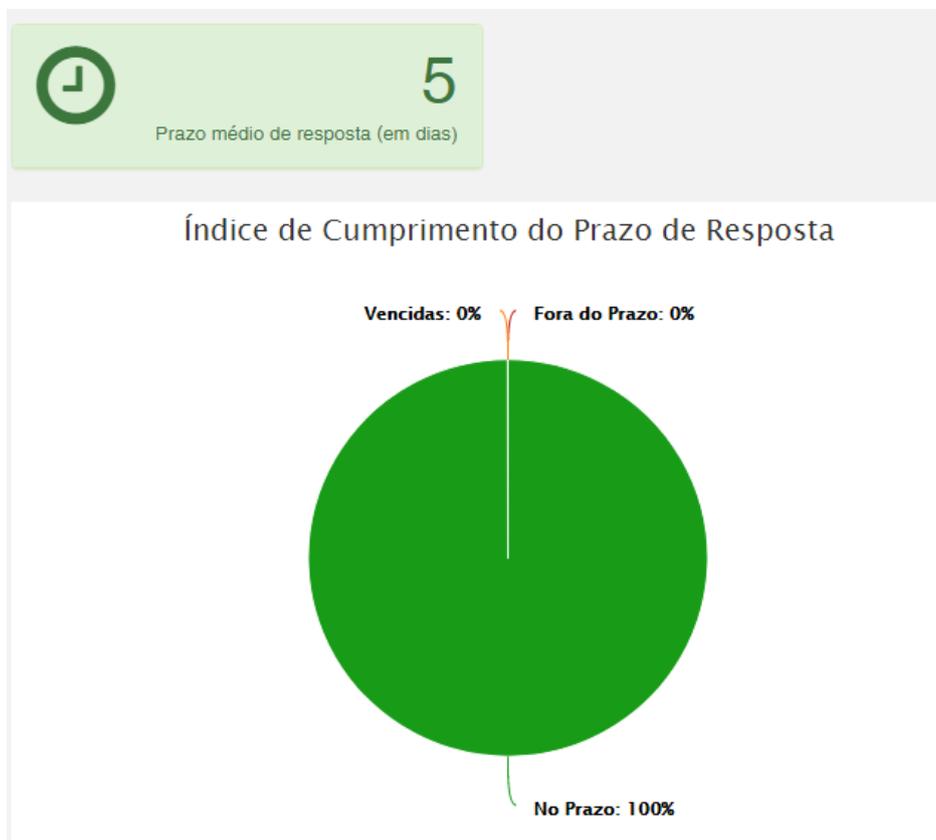
## SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA



## ÍNDICE DE RECOMENDAÇÃO



## DADOS ESTATÍSTICOS



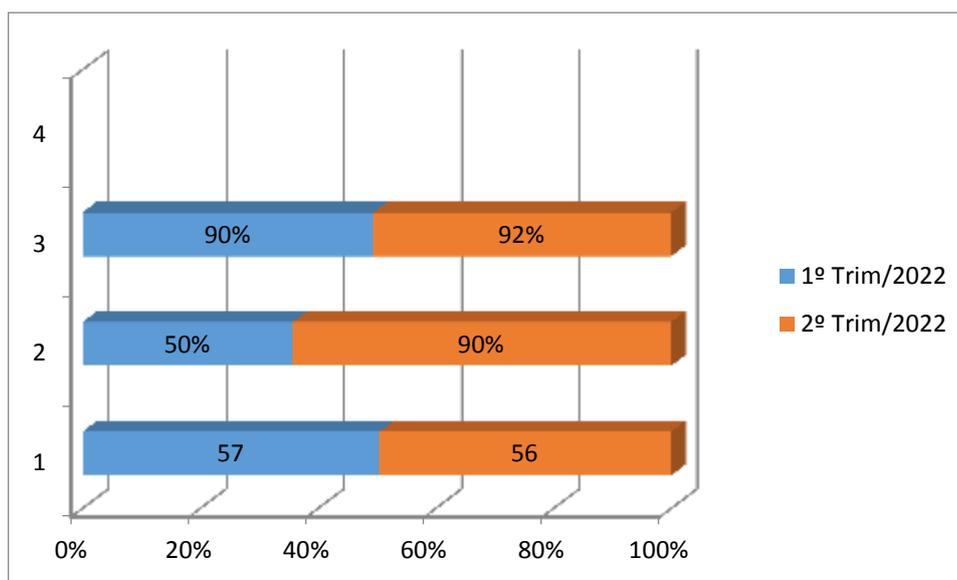
### TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELO SISTEMA ELETRÔNICO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – E-SIC



No período de janeiro a março de 2022 foram solicitados **34 (trinta e quatro)** pedidos de informações e todos foram devidamente RESPONDIDOS dentro do prazo.

## DADOS COMPARATIVOS

<b>2022</b>	<b>1º Trim/2022</b>	<b>2º Trim/2022</b>
Total de Demandas	<b>57</b>	<b>56</b>
Resolutividade	<b>50%</b>	<b>90%</b>
Satisfação com Serviço de Ouvidoria	<b>90%</b>	<b>92%</b>



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

## Considerações Finais

---

No segundo trimestre não houve o desenvolvimento de projetos pela Ouvidoria da Secretaria de Agricultura, do que consta no plano de ação, visto que o projeto está nas metas para o 2º Semestre de 2022 conforme o plano de ação atualizado.

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

Houve a atualização da carta de serviços e participação efetiva às convocações do órgão central da rede SIGO.

### **Ações Extraprojetos**

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

O Ouvidor seccional participou do curso “**Controle + Tecnologia + Inovação = a soma que nos leva a um serviço público melhor**”, da IV Semana de Controle da CGDF, organizado pela CGDF, concluído em 22 de junho de 2022, de 16 horas.

Participação em reunião do Comitê Interno de Governança.