

OUVIDORIA

RELATÓRIO DE GESTÃO
Exercício 2021

Rua dos Funcionários, 1559 – Cabral – CEP 80035-050 – Curitiba-PR.

e-mail: ouvidoria@seab.pr.gov.br

Telefone (41) 3313-4713 – www.agricultura.pr.gov.br

Secretaria de Estado da Agricultura e do Abastecimento – SEAB.

Período: **01/01/2021 a 31/12/2021**

Data de elaboração do Relatório: **06/01/2022**

ADMINISTRAÇÃO DA SEAB

Secretário de Estado: Norberto Anacleto Ortigara

Diretor-Geral: Richardson de Souza

Diretor Técnico: Rubens E. Niederheitmann

Ouvidoria e Transparência: Cleusa Alves Amorim

INTRODUÇÃO

Apresentação

A Ouvidoria é um espaço para você se relacionar com a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

É responsável por receber, examinar e encaminhar denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações de informação e pedidos de simplificação referentes a procedimentos e ações de agentes públicos, órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual.

Objetivos

Receber as manifestações dos cidadãos a respeito da Secretaria de Estado da Agricultura e do Abastecimento e dar o retorno devido no prazo legal.

Valores

Transparência, eficiência, celeridade, humanização, sigilo, respeito ao cidadão e cortesia no seu atendimento.

Missão

Ser um canal de ligação aberto e direto da sociedade com a Secretaria de Estado da Agricultura e do Abastecimento, visando estimular a participação do povo na transparência e no aprimoramento dos serviços públicos.

Visão

Ser um órgão de referência na representação dos anseios da sociedade.

Rua dos Funcionários, 1559 – Cabral – CEP 80035-050 – Curitiba-PR.

e-mail: ouvidoria@seab.pr.gov.br

Telefone (41) 3313-4713 – www.agricultura.pr.gov.br

CANAIS DE RELACIONAMENTO DA OUVIDORIA

Registre sua manifestação pela internet

Você pode registrar e acompanhar suas manifestações via internet no endereço eletrônico <http://www.agricultura.pr.gov.br/Pagina/Fale-com-o-Ouvidor>

Atendimento presencial

Horário de atendimento: Segunda à sexta –08 h às 12 h / 13:30 h às 17:30 h.

Ligue (41) 3313-4713

Canal de atendimento 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 –08:30 h às 12 h / 13:30 h às 17:30 h.

PRAZOS OBSERVADOS

Pedido de Acesso à Informação

* A observância do prazo de resposta estabelecido no art. 18, §1º, I, II, e III, §2º e §3º do Decreto nº 10.285/2014 (se não puder ser prestada de imediato, a resposta deverá ser fornecida no prazo de vinte dias, contados a partir do recebimento do requerimento pelo órgão ou entidade responsável por analisá-lo, prorrogáveis por mais dez,(mediante justificativa e ciência do solicitante).

Outras Naturezas

* A observância do prazo de resposta estabelecido na Lei 13.460/2017 em seu artigo Art. 16: A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Rua dos Funcionários, 1559 – Cabral – CEP 80035-050 – Curitiba-PR.

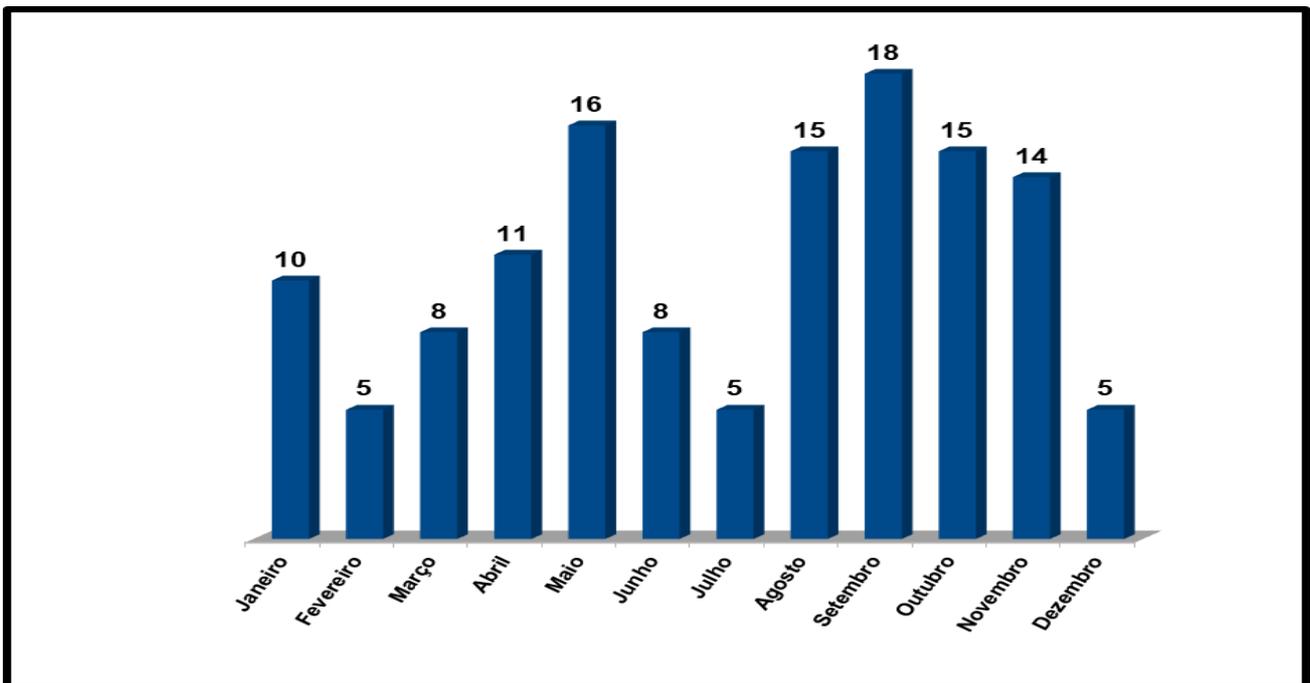
e-mail: ouvidoria@seab.pr.gov.br

Telefone (41) 3313-4713 – www.agricultura.pr.gov.br

DADOS ESTATÍSTICOS

1. Quantidade de manifestações recebidas:

- De janeiro a dezembro de 2021 a Seab – Secretaria de Estado da Agricultura e do Abastecimento recebeu **130** manifestações.



2. Status das manifestações acolhidas em 2021

Status	Manifestações
Encerrados	129
Em andamentos	1
Atribuídos	0
Retornados	0

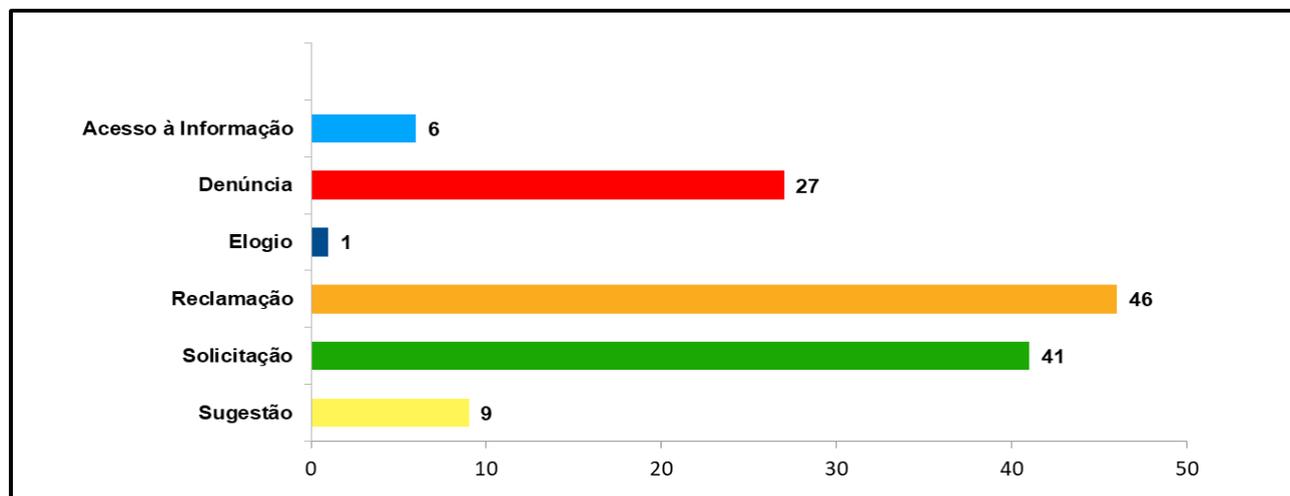
Rua dos Funcionários, 1559 – Cabral – CEP 80035-050 – Curitiba-PR.

e-mail: ouvidoria@seab.pr.gov.br

Telefone (41) 3313-4713 – www.agricultura.pr.gov.br

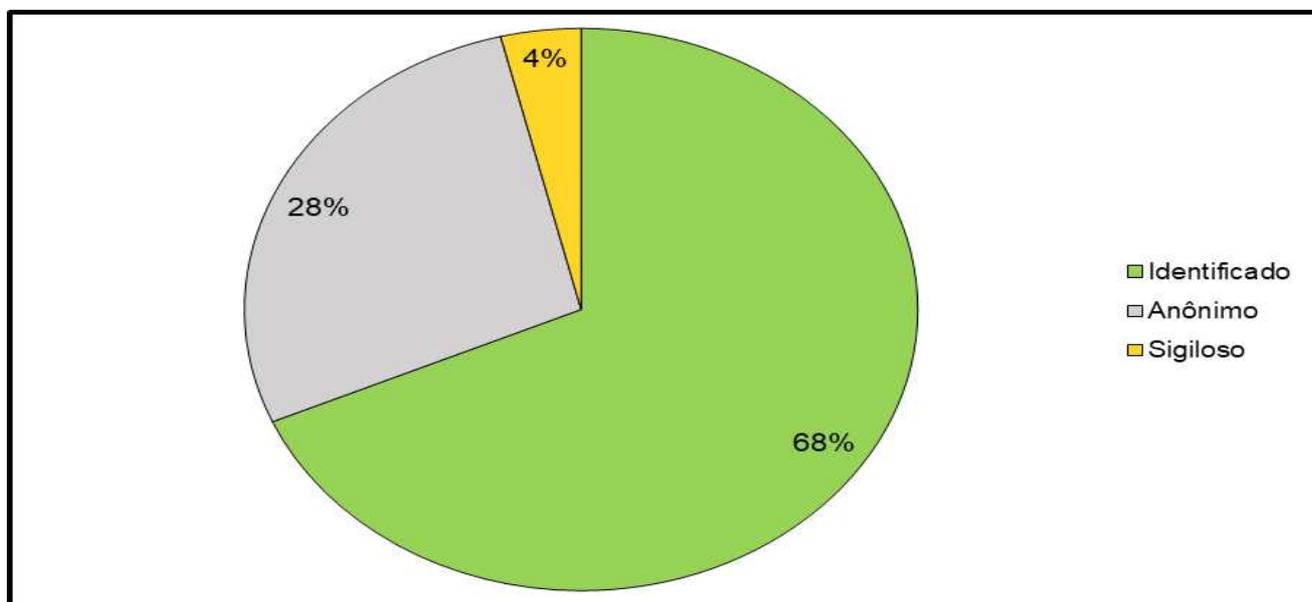
3. Natureza das manifestações:

Os canais mais acessados foram recebidos pela web através do Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias-SIGO.

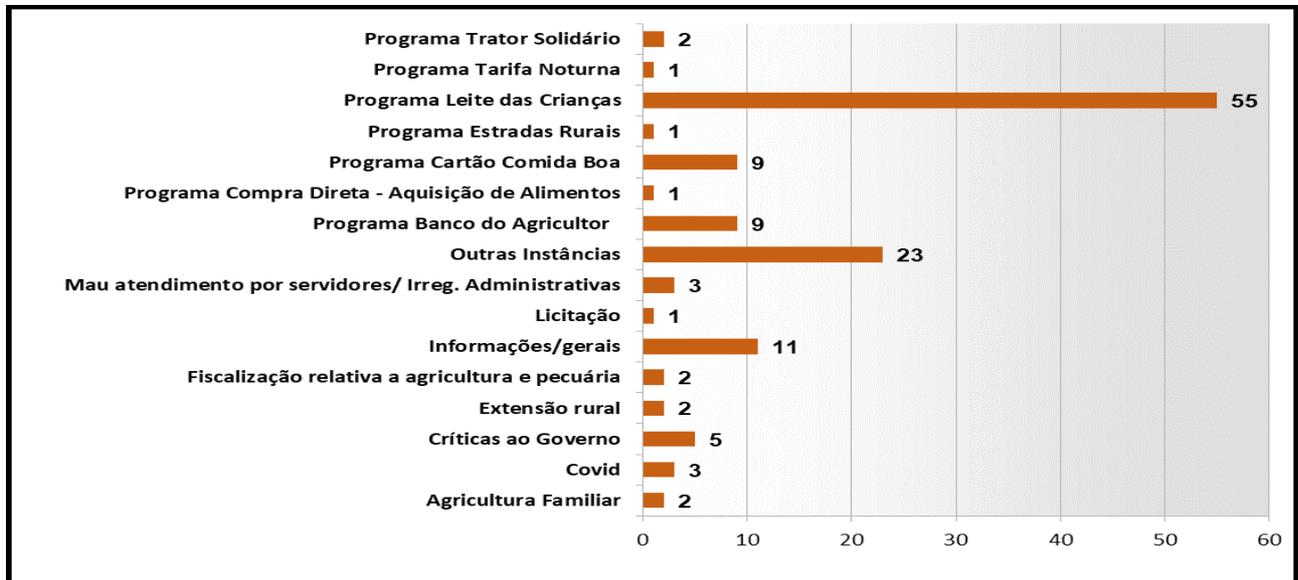


4. Manifestações por tipo de identificação

Do total de demandas recebidas 68% foram protocoladas com identificação do manifestante, 28% das manifestações foram anônimas e apenas 4% das manifestações foram registradas como Sigiloso.

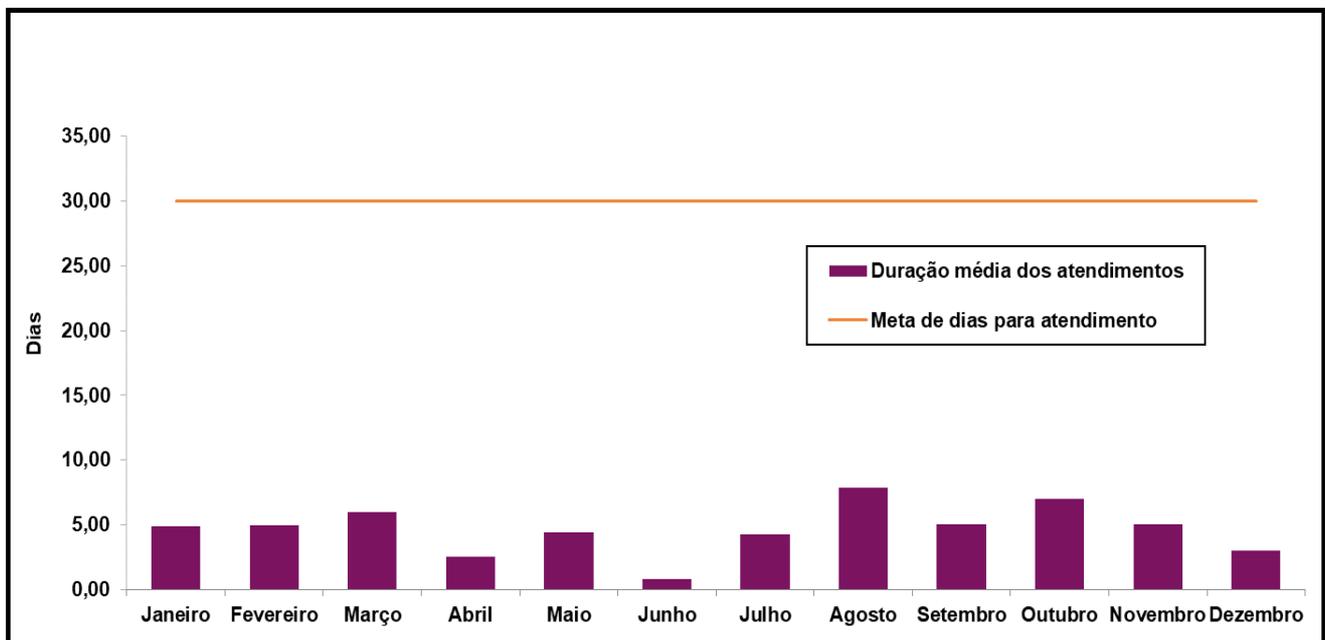


5. Manifestações recebidas por assunto



6. Prazo de respostas às manifestações

Respostas conclusivas: 130



Rua dos Funcionários, 1559 – Cabral – CEP 80035-050 – Curitiba-PR.

e-mail: ouvidoria@seab.pr.gov.br

Telefone (41) 3313-4713 – www.agricultura.pr.gov.br

7. Pesquisa de Satisfação dos Usuários

