

**CENTRAIS DE ABASTECIMENTO
DO DISTRITO FEDERAL
CEASA-DF**

Relatório de Ouvidoria 2023

Consolidação Anual



Acesso à
Informação



CEASA-DF



GDF

1. Ouvidoria da CEASA-DF

A Ouvidoria da Ceasa-DF tem como principal objetivo contribuir para a construção de uma gestão, acima de tudo, eficiente, ágil e comprometida com o interesse social, garantindo o princípio da ética, da eficiência e da transparência nas relações do Estado com a sociedade.

Os dados das manifestações recebidas pela Ouvidoria possibilitam identificar necessidades sociais e proporcionam informações importantes para que o Governo possa promover o aperfeiçoamento dos serviços prestados e a racionalização dos gastos públicos.

O principal desafio a ser enfrentado pela Ouvidoria é a manutenção da excelência do atendimento, para que o cidadão se sinta acolhido e obtenha a resposta sempre no prazo estabelecido pela legislação vigente.

Em atenção ao inciso VII, do art. 2º, da Instrução Normativa Nº 01/2017, de 05/05/2017, os Relatórios da Ouvidoria passam a ser trimestrais, conforme estipulado: Art. 2º. Cabe às ouvidorias seccionais, além do disposto no artigo 9º da Lei nº 4.896/2012:

VII - publicar trimestralmente no sítio institucional do órgão ou entidade, os relatórios de ouvidoria;

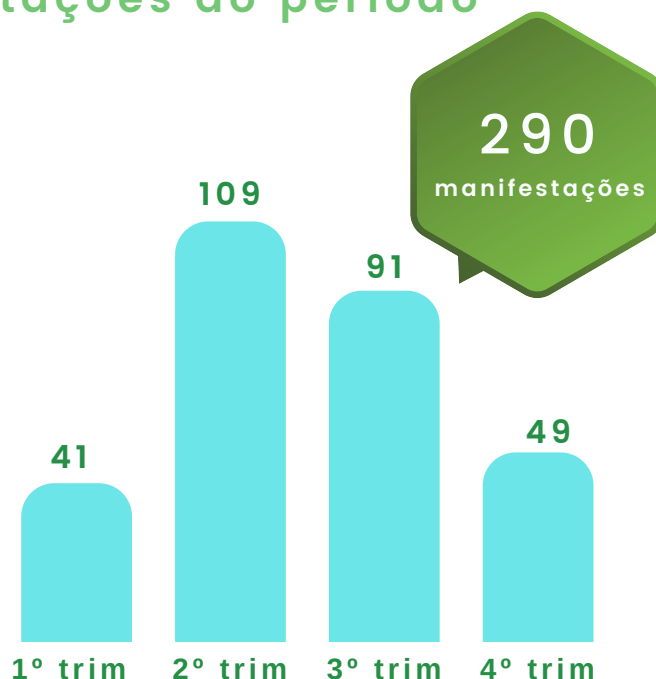
1.1. DESENVOLVIMENTO DOS TRABALHOS

A Ouvidoria atua diariamente no sentido de recepcionar, tratar, apurar e responder às demandas dos cidadãos. As manifestações - reclamação, sugestão, solicitação, denúncia e elogio - são registradas no sistema OUV-DF, e os pedidos de acesso à informação são tramitados pelo sistema e-SIC pelo qual o demandante solicita à Ceasa-DF, informações e documentos em atenção à Lei nº 4990/2012.

2. Diagnóstico

2.1. Número total de manifestações do período

Ao longo do ano de 2023 foram registradas 290 manifestações, Nota-se que os períodos mais demandados foram de abril a setembro. No primeiro e no último trimestre a quantidade de manifestações foi reduzida.



2.2. Tipologia

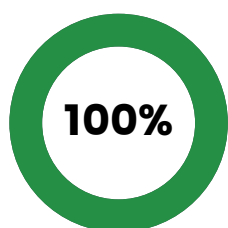


Foram registradas 216 reclamações, 29 pedidos de informação, 23 elogios, 14 sugestões, seis solicitações e duas denúncias.

Ressalta-se que todas as manifestações registradas na Ouvidoria foram respondidas aos cidadãos no prazo estabelecido pela legislação. O prazo médio de emissão da resposta definitiva foi de 11 dias.

2.3. Qualidade

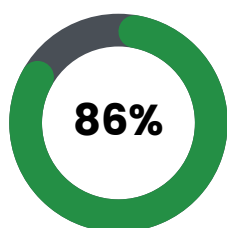
Os indicadores de qualidade são baseados na pesquisa de satisfação respondida espontaneamente pelo cidadão, após o recebimento da resposta definitiva. A CEASA-DF recebeu apenas uma avaliação acerca da Resolutividade. A pesquisa de satisfação não foi respondida. Diante disso, realizamos o levantamentos da pesquisa com base nos índices acumulados.



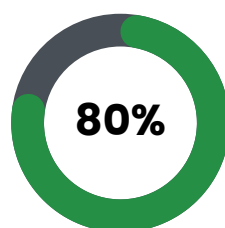
Índice de Resolutividade



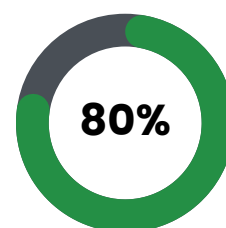
Satisfação com o Atendimento



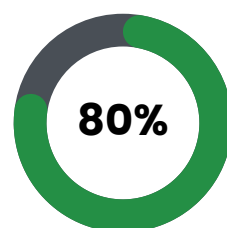
Satisfação com o Serviço de Ouvidoria



Satisfação com o Sistema

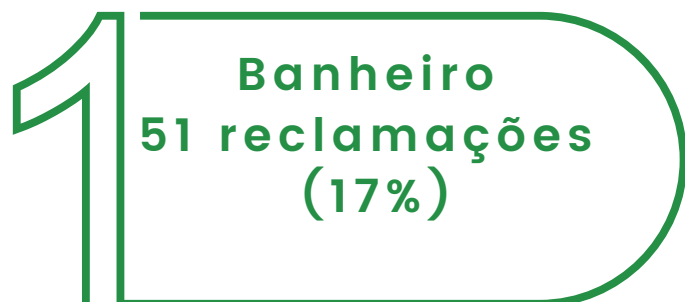


Satisfação com a Resposta



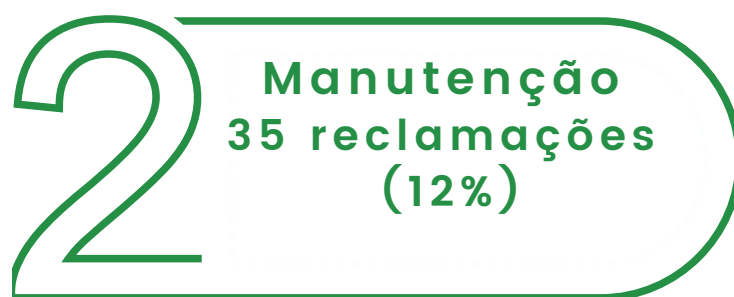
Recomendação

2.4. Assuntos mais recorrentes



As reclamações sobre banheiro incluem: quantidade de banheiros, manutenção e limpeza do no local. Em atenção às demandas a manutenção foi acionada para realizar reparos. Os manifestantes foram informados sobre a realização das obras e a previsão de conclusão.

As demandas de manutenção estiveram entre as principais reclamações de janeiro a setembro, entretanto, não houve registro deste assunto no último trimestre de 2023.

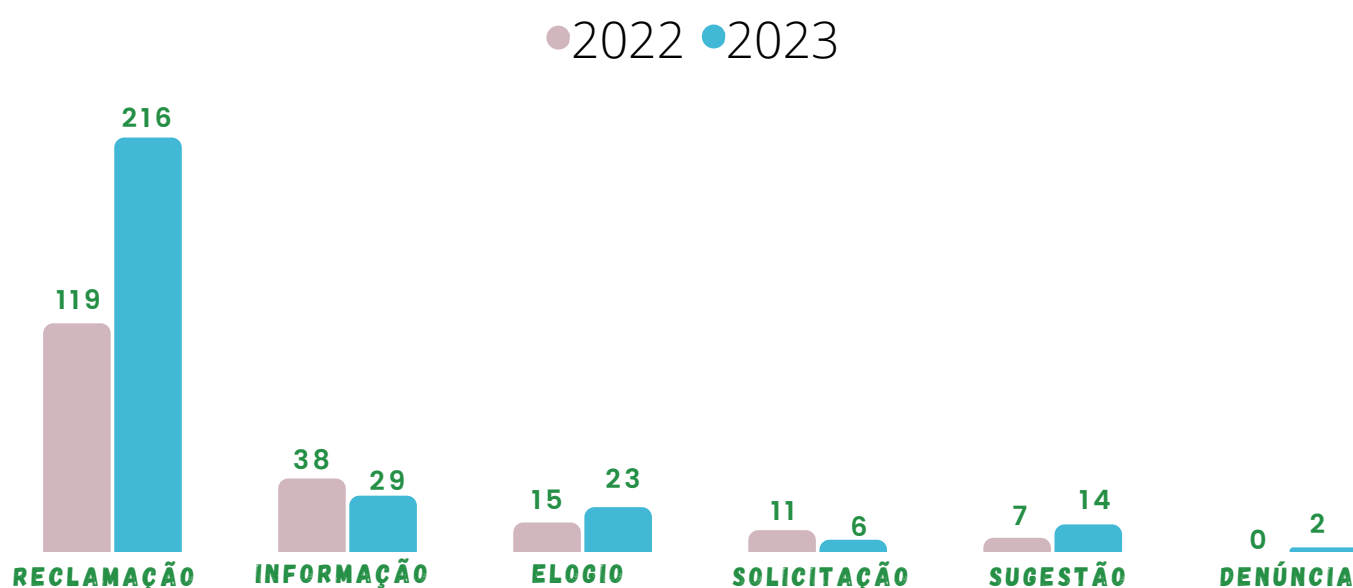


Apesar de estar entre os três assuntos mais demandados apenas no primeiro trimestre, as demandas acerca de limpeza e conservação, somadas ao longo do ano representam 5% das manifestações.

4. Histórico

4.1. Comparação com o ano anterior

No mesmo período do ano anterior, foram registradas 190 (cento e noventa) manifestações, sendo 119 reclamações, 38 pedidos de informação, 15 elogios, 11 solicitações e sete sugestões.



5. Projetos

5.1. Bate papo com a ouvidoria



Projeto prevê o diálogo da Ouvidoria com os gestores da empresa, com a apresentação dos dados apurados pelo setor, com o objetivo de sanar problemas recorrentes. Realizado trimestralmente, com a apresentação do Relatório Trimestral à Diretoria Colegiada

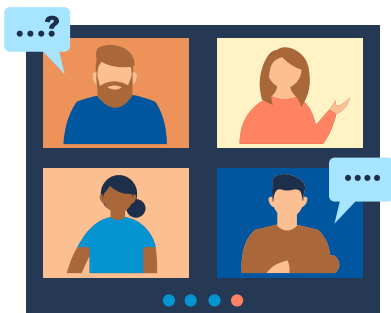
5.2. Prevenção ao assédio

Realização de palestra, em parceria com a Seção de Desenvolvimento de Pessoas e a Secretaria da Mulher, acerca da prevenção de assédio no ambiente de trabalho.



6. Ações extraprojetos

6.1. GT RENUOV - "Ouvidorias na governança corporativa de estatais "



O Grupo de Trabalho "Ouvidorias na governança corporativa de estatais", coordenado pela Petrobrás, busca unificar os procedimentos de transparência e apuração de denúncia.

6.2. Comissão de revisão das atividades fins (Agência Reguladora)

Comissão de análise da viabilidade jurídica, econômica e administrativa de adequação das atividades fins e da natureza institucional da CEASA-DF.



6.3. Comissão de Plano de Saúde



Comissão de análise da viabilidade econômica e administrativa de contratação de plano de saúde para os funcionários da CEASA-DF.

Atenciosamente,
VANESKA FREIRE
Ouvidora da CEASA-DF