

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

Relatório de Ouvidoria 2º trimestre

Abril a junho de 2023



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

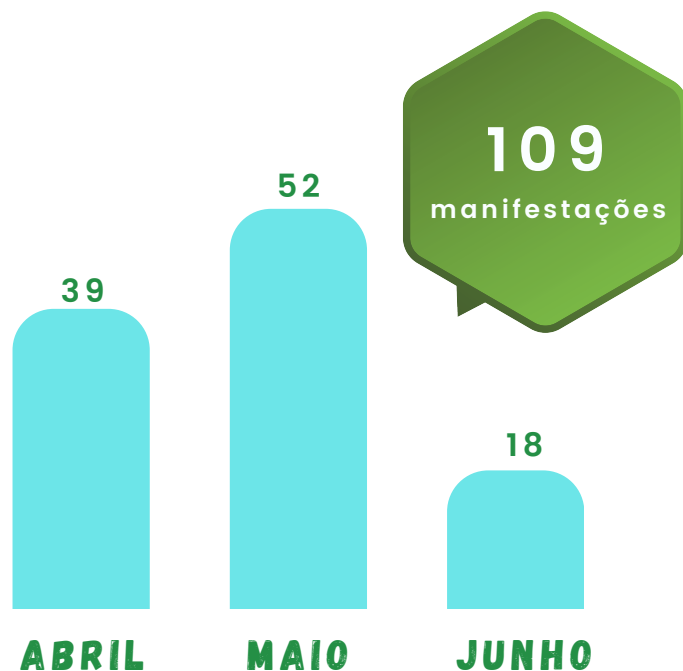
A Ouvidoria atua diariamente no sentido de recepcionar, tratar, apurar e responder às demandas dos cidadãos. As manifestações - reclamação, sugestão, solicitação, denúncia e elogio - são registradas no sistema OUV-DF, e os pedidos de acesso à informação são tramitados pelo sistema e-SIC pelo qual o demandante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

2. Diagnóstico

2.1. Número total de manifestações do período

As manifestações, registradas nos meses de abril, maio e junho totalizaram 109 registros. Nota-se um decréscimo de registros no mês de julho.

Entendemos que essa redução esteja ligada ao período de férias, o qual resulta em um menor fluxo de comercialização na CEASA-DF.



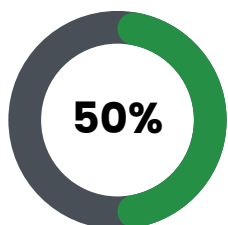
2.2. Tipologia



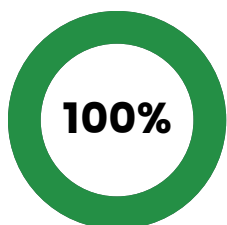
Foram registradas 82 reclamações, 13 elogios, seis sugestões, cinco pedidos de informação, duas solicitações e uma denúncia. Ressalta-se que todas as manifestações registradas na Ouvidoria foram respondidas aos cidadãos no prazo estabelecido pela legislação. O prazo médio de emissão da resposta definitiva foi de 11 dias.

2.3. Qualidade

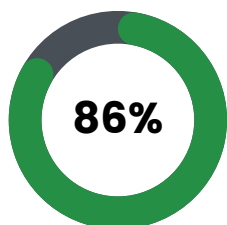
Os indicadores de qualidade são baseados na pesquisa de satisfação respondida espontaneamente pelo cidadão, após o recebimento da resposta definitiva. A CEASA-DF não recebeu avaliações no período. Diante disso, realizamos o levantamentos da pesquisa referente aos últimos 12 meses.



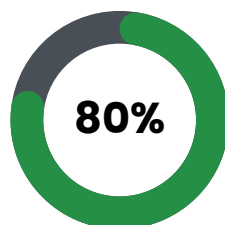
Índice de Resolutividade



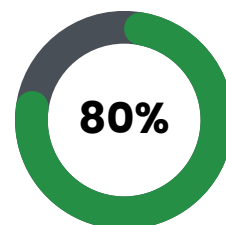
Satisfação com o Atendimento



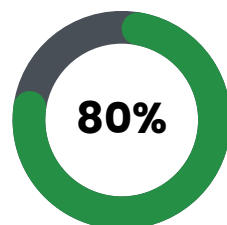
Satisfação com o Serviço de Ouvidoria



Satisfação com o Sistema

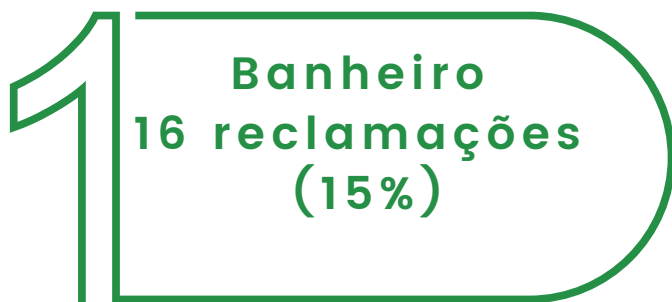


Satisfação com a Resposta



Recomendação

2.4. Assuntos mais recorrentes



As reclamações sobre banheiro incluem: horário de abertura, manutenção, limpeza e quantidade. Em atenção ao horário e à limpeza, a empresa terceirizada foi notificada; a manutenção foi acionada nas reclamações sobre reparos; e os manifestantes foram informados sobre o projeto de ampliação dos banheiros.

Em relação ao horário de comercialização, a Diretoria Técnica Operacional respondeu que o atual horário foi definido em acordo com as associações e que não há previsão de alteração.



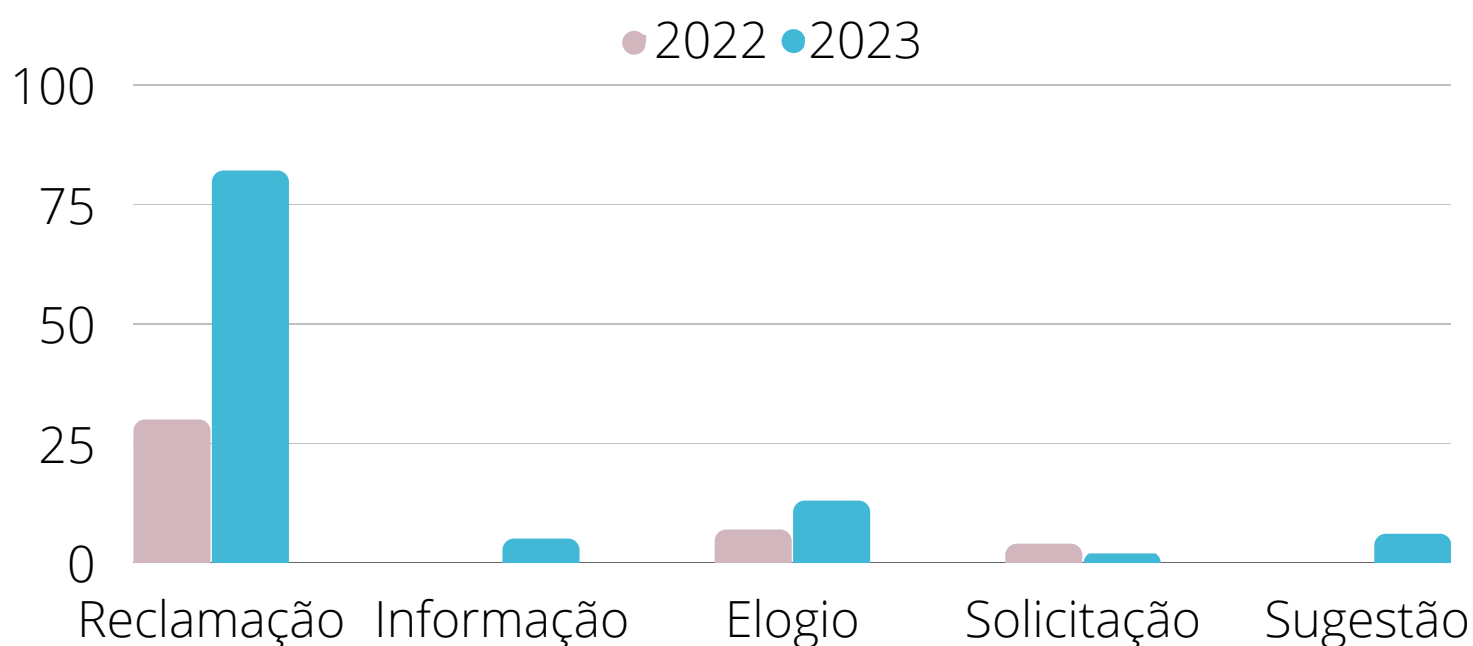
As demandas de manutenção se subdividem em: rampas, telhados, pintura, iluminação, dengue e asfalto. A Seção de Manutenção realizou os reparos possíveis e informou sobre a tramitação de processos para os demais casos.



4. Histórico

4.1. Comparação com o ano anterior

No mesmo período do ano anterior, foram registradas 41 (quarenta e uma) manifestações, sendo 30 reclamações, 7 elogios e 4 solicitações.



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.

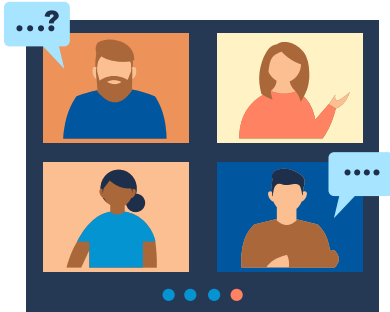
5.2. Prevenção ao assédio

Elaboração de Termo de Abertura de Projeto, 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