



Relatório de Ouvidoria 1º trimestre

Janeiro a março
de 2024



Acesso à
Informação



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;

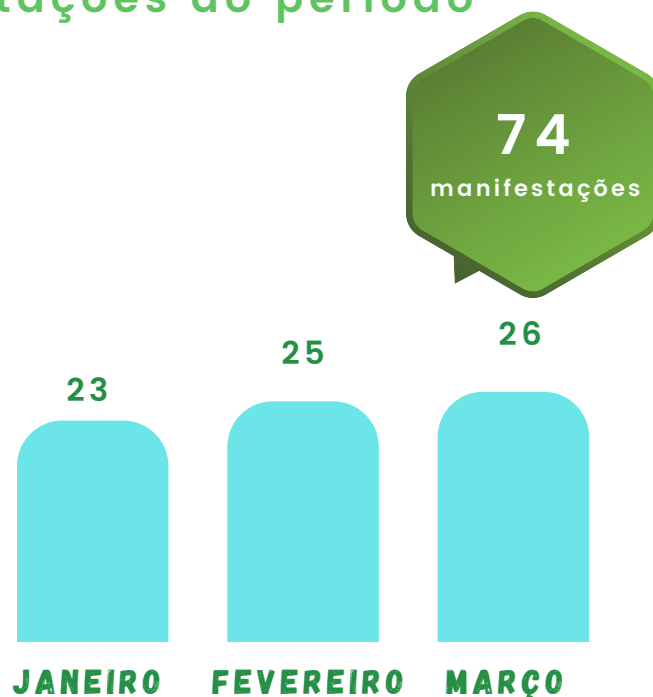
1.1. DESENVOLVIMENTO DOS TRABALHOS

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 janeiro, fevereiro e março totalizaram 74 registros. Nota-se um equilíbrio entre os meses analisados.



2.2. Tipologia

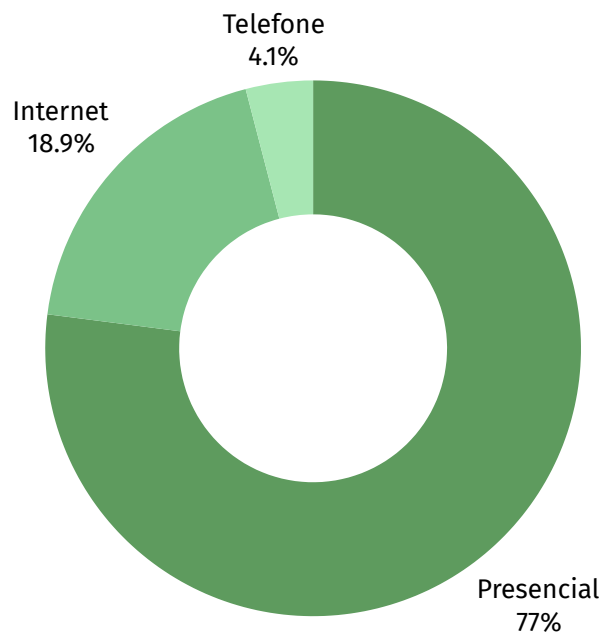


Foram registradas 64 reclamações, nove pedidos de informação e um elogio. Não houve registros de sugestões, solicitações e denúncias, no período.

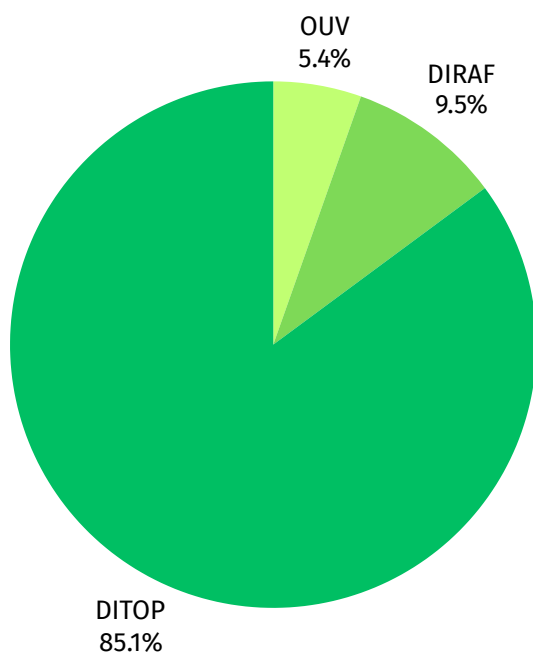
Ressalta-se que todas as manifestações registradas na Ouvidoria foram respondidas aos cidadãos no prazo estabelecido pela legislação. O prazo médio de emissão da resposta definitiva foi de 11 dias.

2.3. Canal de atendimento

Dentre os canais utilizados para registro das manifestações, observa-se que 77% foram realizadas presencialmente, 19% via internet e 4% por telefone.



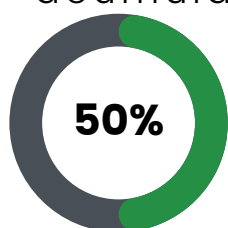
2.4. Distribuição por área



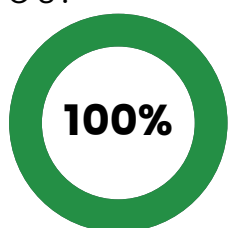
As manifestações foram encaminhadas às áreas competentes, para análise e elaboração de resposta ao cidadão. Nota-se que a área mais demandada foi a Diretoria Técnica Operacional, responsável por 85% das respostas enviadas, seguida pela Diretoria de Administração e Finanças com 9% das manifestações. Vale destacar que a própria Ouvidoria respondeu cerca de 5% dos registros, referentes a pedidos de informação disponível em site ou sem necessidade de tratamento.

2.5. Qualidade

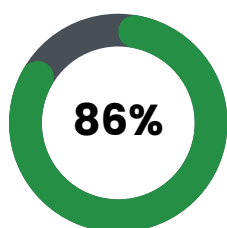
Os indicadores de qualidade são baseados na pesquisa de satisfação respondida espontaneamente pelo cidadão, após o recebimento da resposta definitiva. A CEASA-DF não recebeu avaliações no período. Diante disso, realizamos o levantamento da pesquisa com base nos índices acumulados.



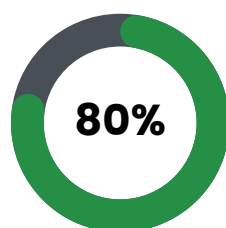
Índice de Resolutividade



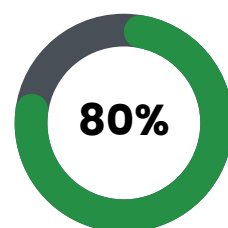
Satisfação com o Atendimento



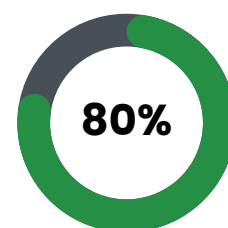
Satisfação com o Serviço de Ouvidoria



Satisfação com o Sistema



Satisfação com a Resposta



Recomendação

2.6. Assuntos mais recorrentes



Limpeza
18 reclamações
(24%)

As reclamações sobre limpeza incluem: a conservação das áreas comuns, lavagem dos estacionamento, frequência da limpeza e disponibilidade dos contêineres. Em atenção às demandas, a empresa responsável pela limpeza e gestão de resíduos foi acionada para reforçar as ações na CEASA.

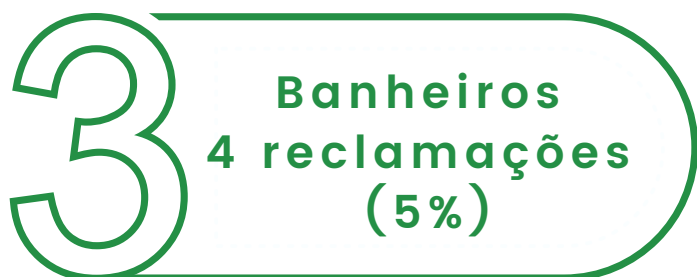


As manifestações sobre manutenção ocupam de forma recorrente a lista de principais demandas. Os registros, em sua maioria, referem-se a manutenção dos telhados e calhas, os quais apresentam goteiras e causam danos aos permissionários e produtores.



Manutenção
18 reclamações
(24%)

As demandas sobre banheiro inclui o seu estado de conservação, quantidade, tamanho e falta de acessibilidade. A Diretoria Operacional informou que adotou medidas para reativar os banheiros destinados à pessoas com deficiência e mobilidade reduzida, além de que esta em andamento o projeto de ampliação dos banheiros.

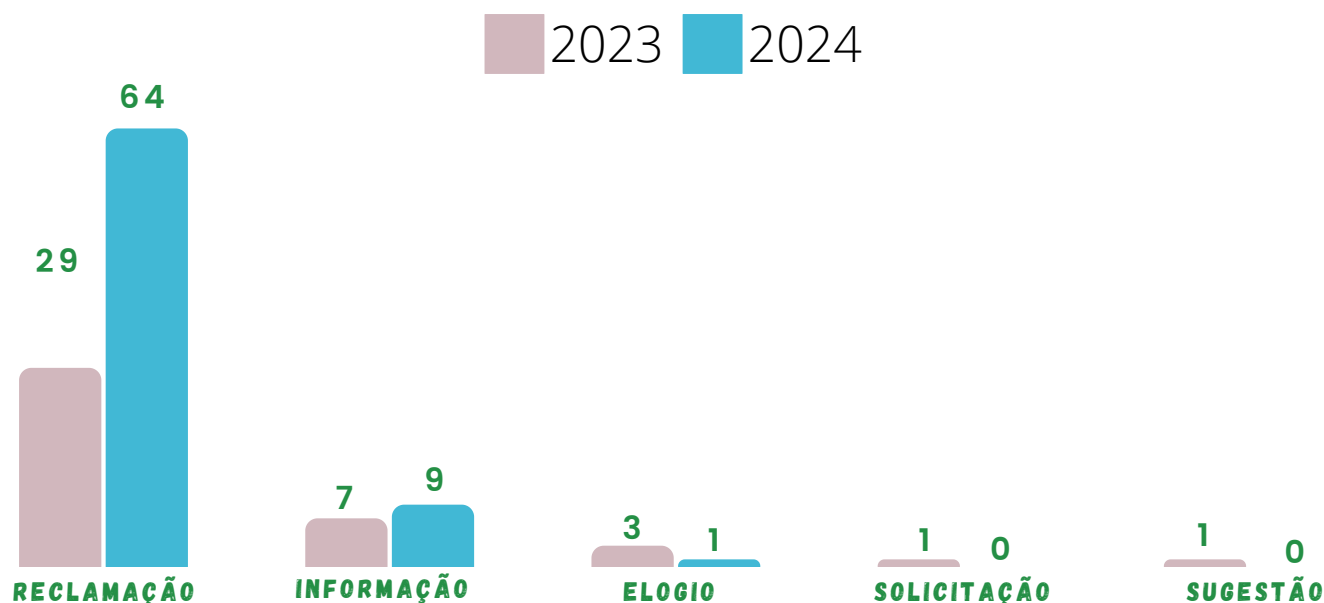


Banheiros
4 reclamações
(5%)

3. Histórico

3.1. Comparação com o ano anterior

No mesmo período do ano anterior, foram registradas 41 (quarenta e uma) manifestações, sendo 29 reclamações, sete pedidos de informação, três elogios, uma solicitações e uma sugestão.



4. Projetos

4.1. 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

4.2. Ouvidoria acessível

Elaboração de projeto, com o objetivo de tornar a Ouvidoria mais acessível. A ação prevê: mudança de sala, espaço para cadeirante, piso tátil e adesão a ferramentas para o atendimento a pessoas com deficiência visual e auditiva.

