



Relatório de Ouvidoria 2º trimestre

Abril a junho
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;

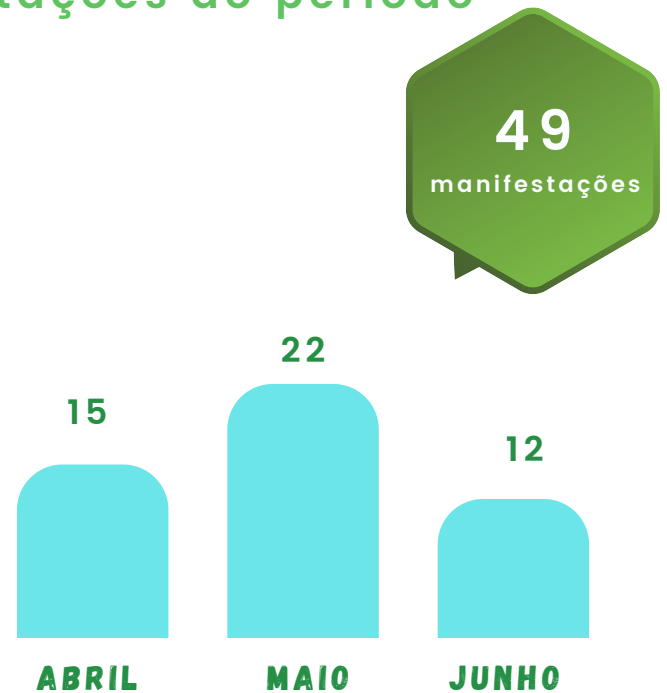
1.1. DESENVOLVIMENTO DOS TRABALHOS

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 abril, maio e junho totalizaram 49 registros. Nota-se um equilíbrio entre os meses analisados.



2.2. Tipologia



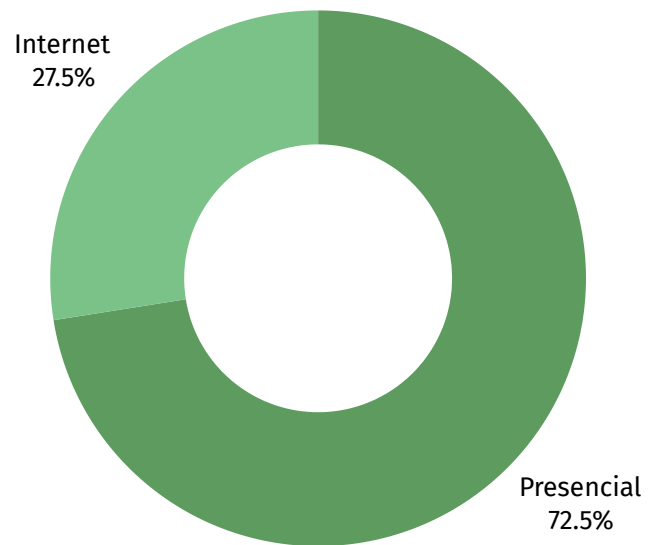
Foram registradas 27 reclamações, nove pedidos de informação, cinco elogios, três solicitações, três denúncias e duas sugestões no período.

Ressalta-se que sete manifestações não foram respondidas aos cidadãos no prazo estabelecido pela legislação, devido a falhas no sistema Participa.

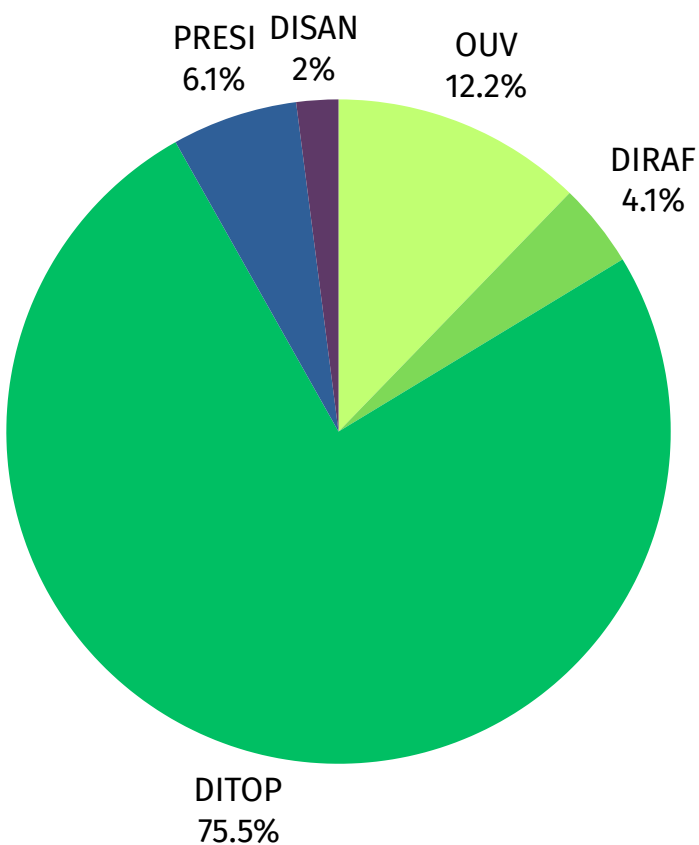
O prazo médio de emissão da resposta definitiva foi de 14 dias.

2.3. Canal de atendimento

Dentre os canais utilizados para registro das manifestações, observa-se que 72,5% foram realizadas presencialmente e 27,5% via internet.



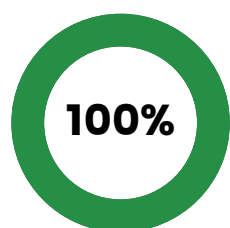
2.4. Distribuição por área



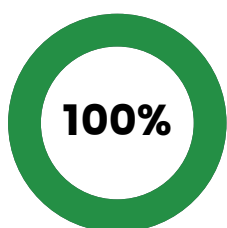
As manifestações foram encaminhadas às áreas competentes, para análise e elaboração de resposta ao cidadão. Nota-se que a área mais demandada foi a Diretoria Técnica Operacional, responsável por 75,5% das respostas enviadas, seguida pela Ouvidoria (12%) e a Diretoria de Administração e Finanças (4%). Vale destacar que a própria Ouvidoria responde diretamente os 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 recebeu apenas uma avaliação no período, a qual avaliou positivamente todos os itens questionados.



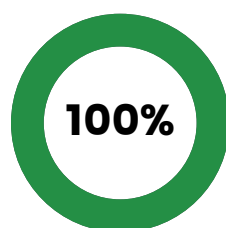
Índice de Resolutividade



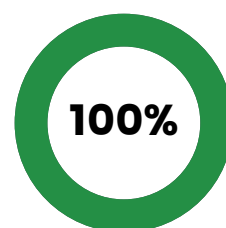
Satisfação com o Atendimento



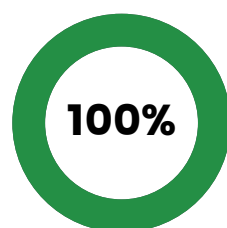
Satisfação com o Serviço de Ouvidoria



Satisfação com o Sistema

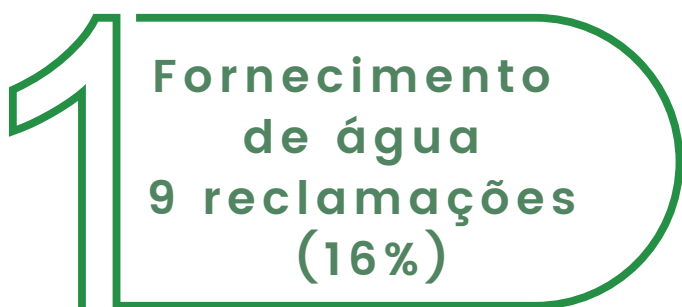


Satisfação com a Resposta



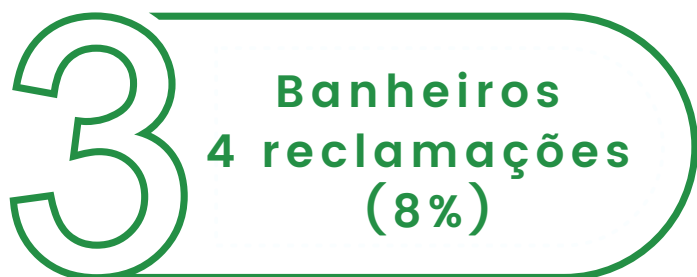
Recomendação

2.6. Assuntos mais recorrentes



As reclamações sobre o fornecimento de água foram registradas no mês de maio. No período foram realizadas obras nas caixas d'água e substituição de bombas.

As manifestações sobre estacionamento incluem excesso de veículos de passeio na área de mercado, estacionamento indevido e falta de sinalização.

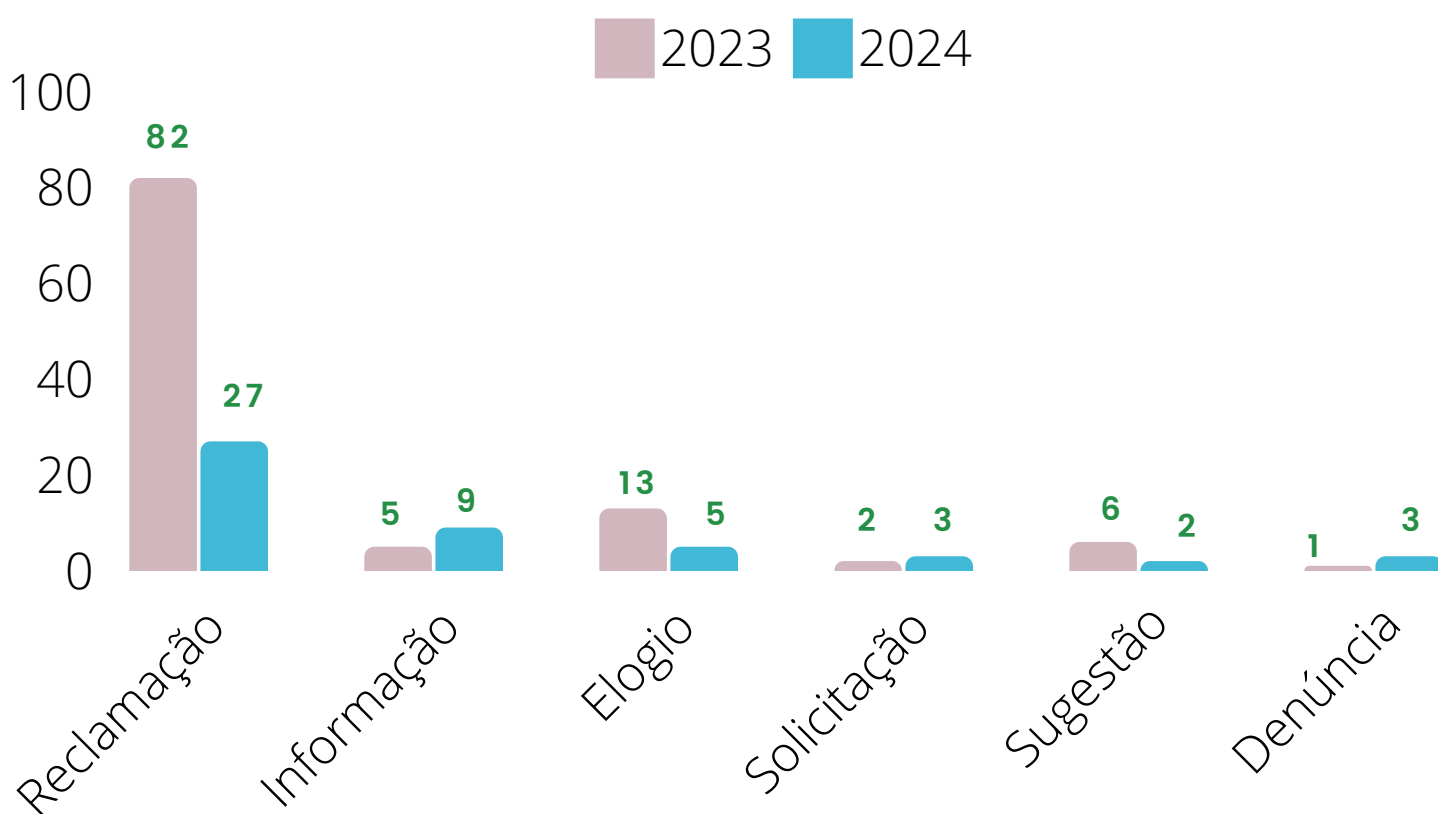


As demandas sobre banheiro inclui o seu estado de conservação, quantidade, tamanho e falta de acessibilidade. A Diretoria Operacional informou que esta em andamento o projeto de ampliação dos banheiros.

3. Histórico

3.1. Comparação com o ano anterior

No mesmo período do ano anterior, foram registradas 109 (cento e nove) manifestações, sendo 82 reclamações, treze elogios, seis sugestões, cinco pedidos de informação, duas solicitações e uma denúncia.



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.

