



Relatório de Ouvidoria 3º trimestre

Julho a setembro
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;

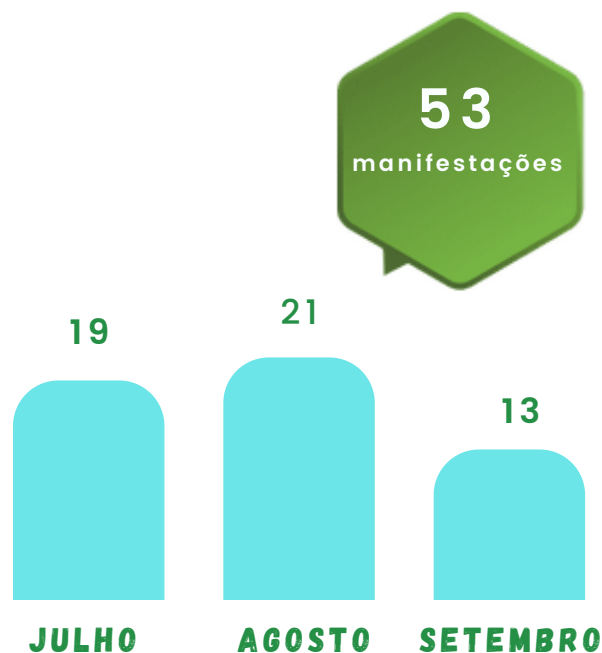
1.1. DESENVOLVIMENTO DOS TRABALHOS

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 julho, agosto e setembro totalizaram 53 registros. Nota-se uma leve redução nas demandas no mês de setembro.



2.2. Tipologia



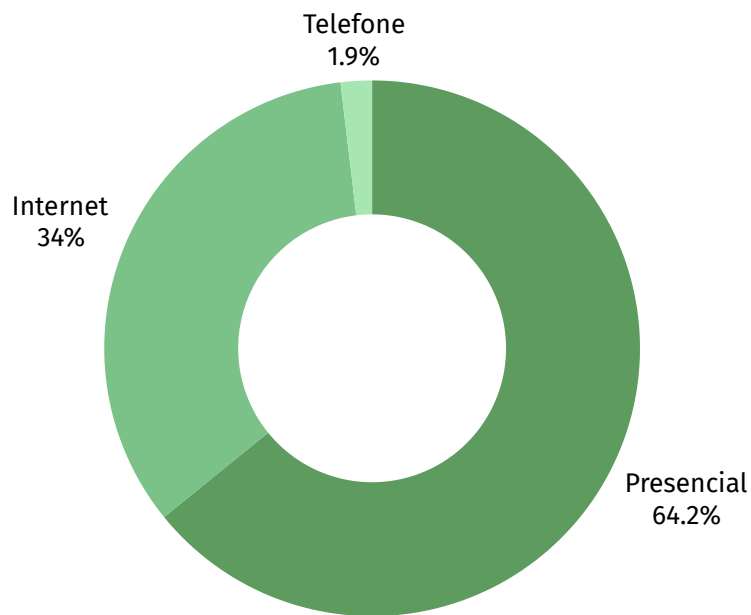
Foram registradas 34 reclamações, 17 pedidos de informação, um elogio e uma denúncia no período.

Ressalta-se que todas as manifestações foram respondidas aos cidadãos no prazo legal.

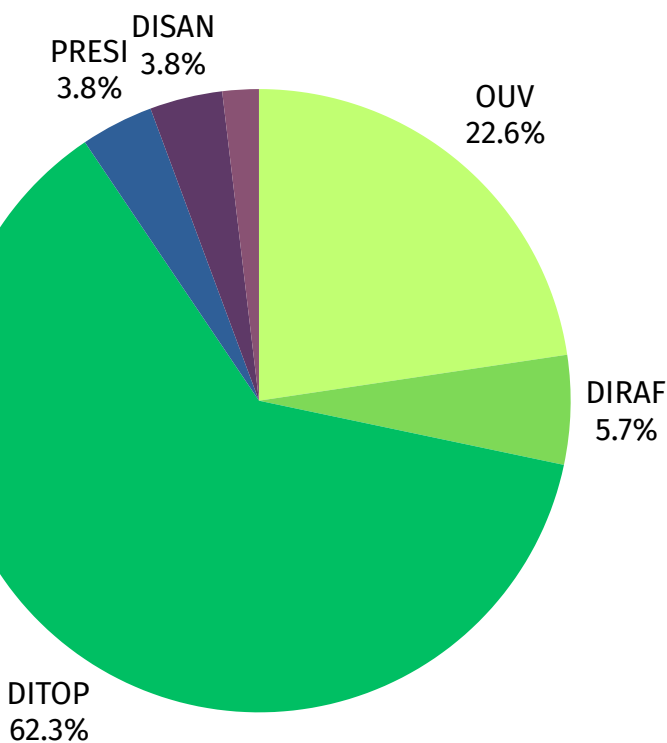
O prazo médio de emissão da resposta definitiva foi de 18 dias.

2.3. Canal de atendimento

Dentre os canais utilizados para registro das manifestações, observa-se que 64% foram realizadas presencialmente, 34% via internet e cerca de 2% por telefone.



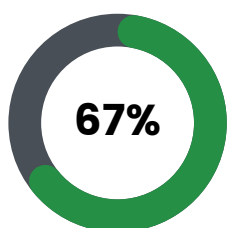
2.4. Distribuição por área



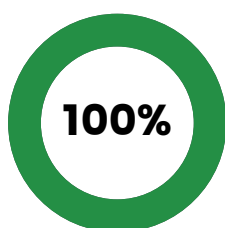
As manifestações foram encaminhadas às áreas competentes, para análise e elaboração de resposta ao cidadão. Nota-se que a área mais demandada foi a Diretoria Técnica Operacional, responsável por 62% das respostas enviadas, seguida pela Ouvidoria (22%) e a Diretoria de Administração e Finanças (5%). Vale destacar que a própria Ouvidoria responde diretamente os pedidos de informação disponível em site ou sem necessidade de tratamento.

2.5. Qualidade

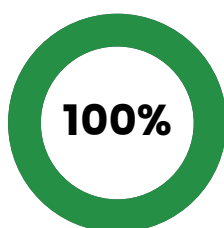
Os indicadores de qualidade são baseados na pesquisa de satisfação respondida espontaneamente pelo cidadão, após o recebimento da resposta definitiva. A CEASA-DF, não recebeu avaliações no período, assim, o índice apresentado baseia-se nos valores acumulados nos últimos 12 meses.



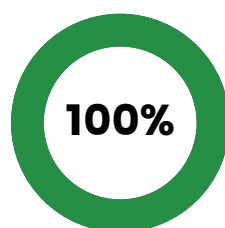
Índice de Resolutividade



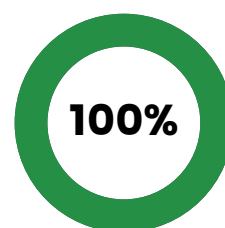
Satisfação com o Atendimento



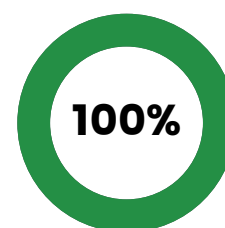
Satisfação com o Serviço de Ouvidoria



Satisfação com o Sistema

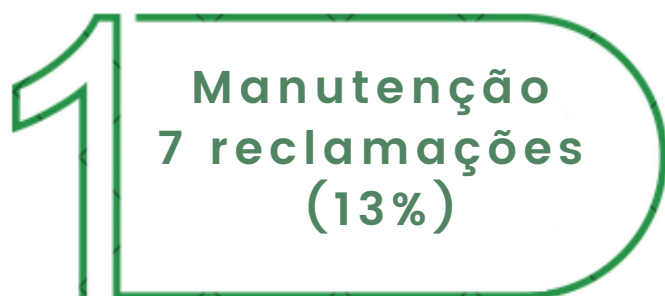


Satisfação com a Resposta



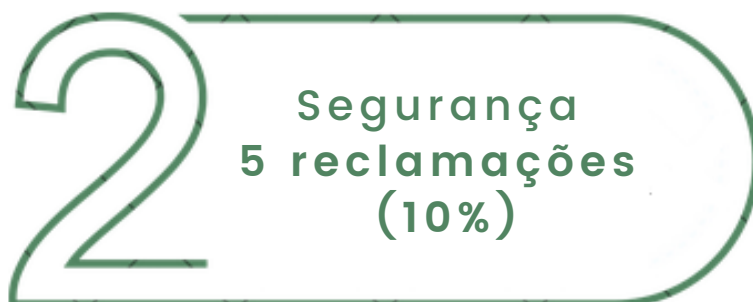
Recomendação

2.6. Assuntos mais recorrentes

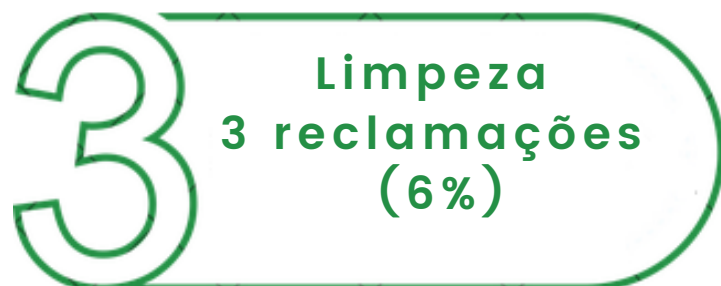


As reclamações sobre manutenção se subdividem em: telhado, forro, esgoto e rampas. As demandas que não dependiam de contratação específica foram prontamente atendidas.

As manifestações sobre segurança incluem a eficiência da equipe de vigilância e as falhas no sistema de vídeo monitoramento.



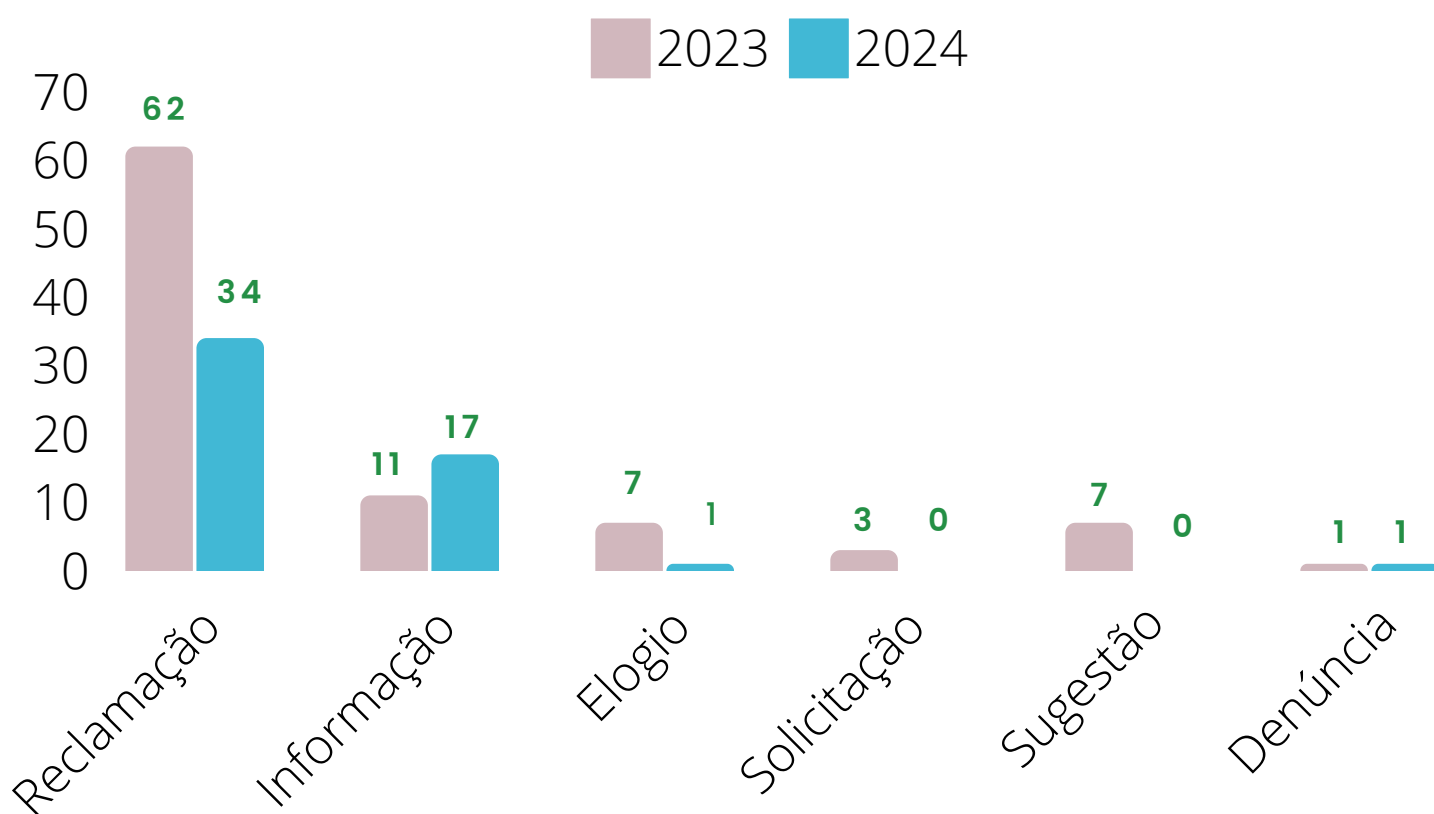
As demandas sobre limpeza relatam falhas na conservação e lavagem de pavilhões e estacionamentos. A empresa responsável foi acionada e procedeu com a intensificação do serviço.



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.

