



# Relatório de Ouvidoria 2024

Anual - consolidado



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;

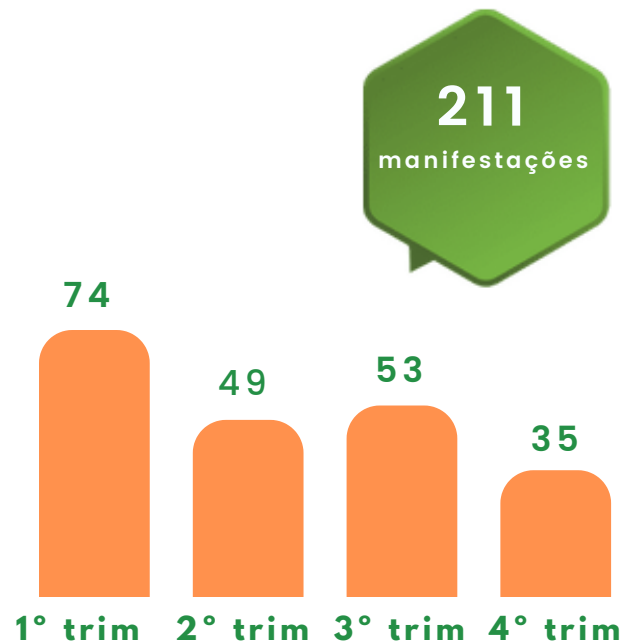
## 1.1. DESENVOLVIMENTO DOS TRABALHOS

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

Ao longo do ano de 2024, foram registradas 211 manifestações. Nota-se que o período mais demandado foi de janeiro a março. No segundo e no quarto trimestre a quantidade de manifestações foi reduzida.



### 2.2. Tipologia



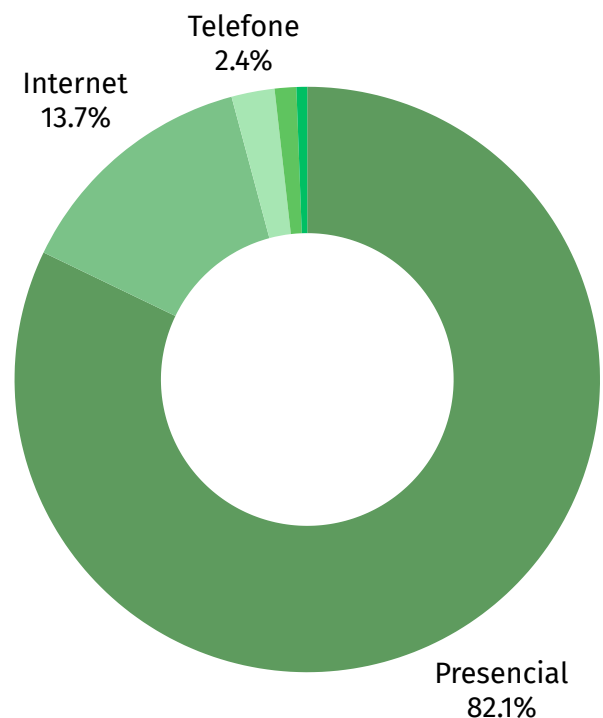
Foram registradas 146 reclamações, 43 pedidos de informação, 11 elogios, seis denúncias, três solicitações e duas sugestões no período.

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

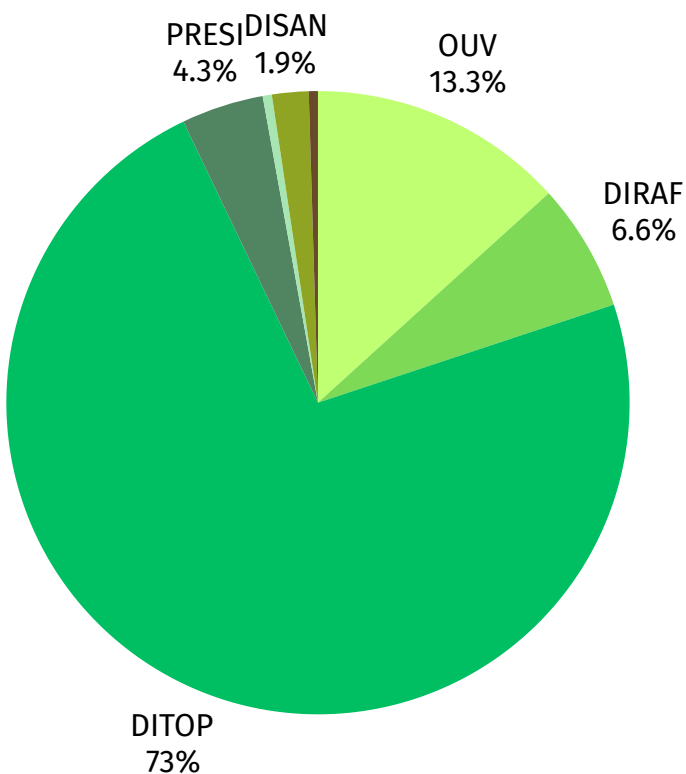
O prazo médio de emissão da resposta definitiva foi de 14 dias.

## 2.3. Canal de atendimento

Dentre os canais utilizados para registro das manifestações, observa-se que 82% foram realizadas presencialmente, 13% via internet e cerca de 2% por telefone.



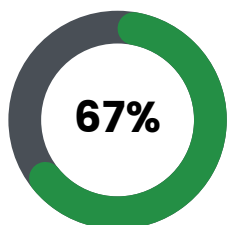
## 2.4. Distribuição por área



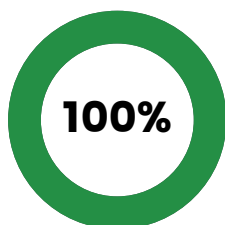
As manifestações foram encaminhadas às áreas competentes, para análise e elaboração de resposta ao cidadão. Nota-se que a área mais demandada foi a Diretoria Técnica Operacional, responsável por 73% das respostas enviadas, seguida pela Ouvidoria (13%) e a Diretoria de Administração e Finanças (6%). Vale destacar que a própria Ouvidoria responde diretamente os pedidos de informação disponível em site ou sem necessidade de tratamento.

## 2.5. Qualidade

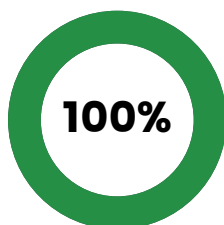
Os indicadores de qualidade são baseados na pesquisa de satisfação respondida espontaneamente pelo cidadão, após o recebimento da resposta definitiva. O índice apresentado baseia-se nos valores acumulados durante os 12 meses de 2024.



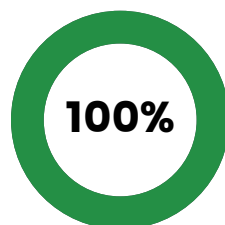
Índice de Resolutividade



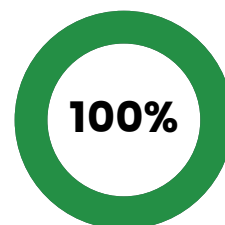
Satisfação com o Atendimento



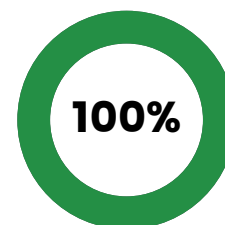
Satisfação com o Serviço de Ouvidoria



Satisfação com o Sistema

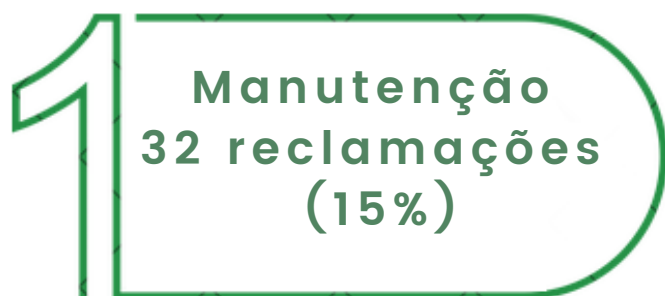


Satisfação com a Resposta



Recomendação

## 2.6. Assuntos mais recorrentes

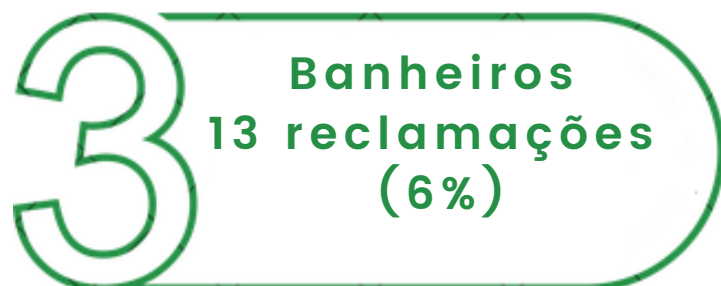


As reclamações sobre manutenção se subdividem em: telhado, forro, esgoto e rampas. As demandas que não dependiam de contratação específica foram prontamente atendidas.

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



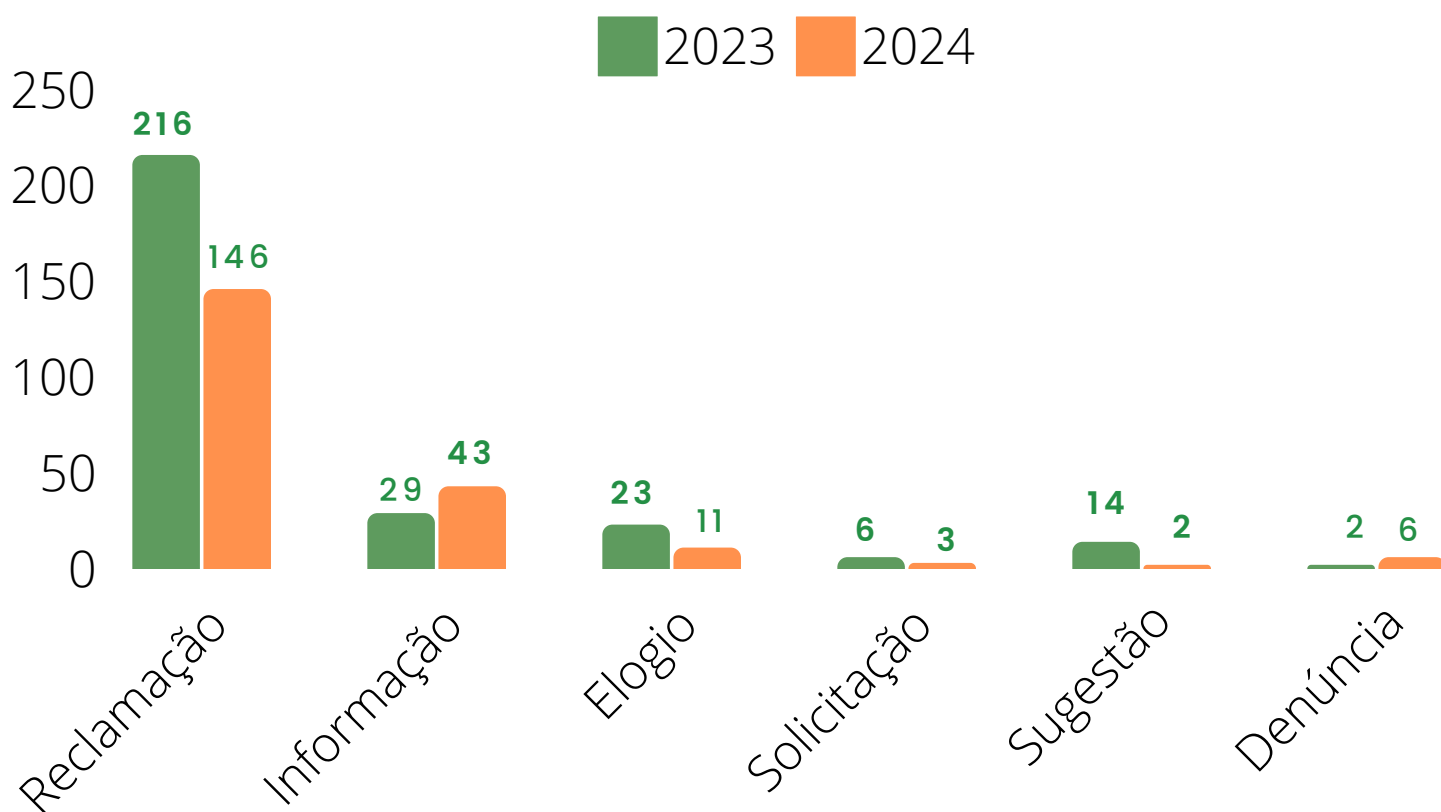
Os registros envolvendo os banheiros da CEASA-DF, apresentam relatos de falha na limpeza, conservação e manutenção. Além de quantidade insuficiente. Um projeto para ampliação dos banheiros esta em andamento.



# 3. Histórico

## 3.1. Comparação com o ano anterior

No mesmo período do ano anterior, foram registradas 49 (quarenta e nove) manifestações, sendo 43 reclamações e seis pedidos de informação.



# 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.

