

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

CENTRAIS DE ABASTECIMENTO DO DISTRITO FEDERAL

Presidência

Ouvidoria



Plano de Ação

2023

CENTRAIS DE ABASTECIMENTO DO DISTRITO FEDERAL-
CEASA/DF

Apresentação:

A Centrais de Abastecimento do Distrito Federal (Ceasa-DF) é uma empresa da economia mista integrante do complexo administrativo do GDF, que tem como objetivo incrementar a produtividade no setor de distribuição de produtos hortigranjeiros, empregando novas tecnologias nos processos de reunião, manipulação, comercialização e comunicação, beneficiando produtores, distribuidores e consumidores.



Funções Básicas:

- Reduzir custos de comercialização de produtos hortigranjeiros no atacado;
- Melhorar as condições de abastecimento, propiciando maior concorrência e preços mais justos;
- Facilitar o escoamento da produção agrícola;
- Garantir informações de mercado confiáveis;
- Formar um banco de dados que permita o planejamento da produção agrícola;
- Interagir com o Ministério da Agricultura e do Abastecimento na formação de normas de classificação e padronização de hortaliças e frutas;

Ouvidoria CEASA/DF

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.

A Ouvidoria da Ceasa-DF tem como principal desafio a ser enfrentado 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.

Atualmente contamos com estrutura física adequada para atendimento de Ouvidoria, com sala própria e exclusiva, localizada na feira, aonde ocorre o maior fluxo de pessoas e ainda conta com a segurança do ambiente para manifestação do cidadão.

Temos um trabalho ativo e permanente no sistema de Ouvidoria itinerante, onde buscamos pelo menos 15 dias do mês realizar a interação com o cidadão.

Trabalhamos efetivamente com a divulgação da Ouvidoria com a utilização de material impresso, faixas e cartazes.

Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"

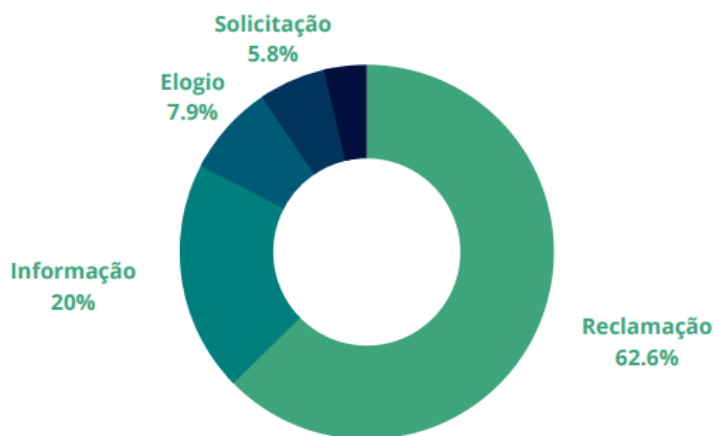
SIA Trecho 10, Lote 05, Pavilhão B-3/Administração - Bairro Setor de Indústria e Abastecimento - CEP 71200-100 - DF

(61) 3363-1256

Diagnóstico

As manifestações, registradas durante o ano de 2022, totalizaram 202 (duzentos e duas) manifestações, sendo 131 reclamações, 38 pedidos de informação, 15 elogios, 11 solicitações e 7 sugestões. 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.

Item	Mês	Reclamação	Elogio	Solicitação	Denúncia	Informação	Sugestão	Total
1	Janeiro	5	---	2	---	4	---	11
2	Fevereiro	1	---	---	---	2	---	3
3	Março	6	---	---	---	---	---	6
4	Abril	1	---	---	---	---	---	1
5	Maio	4	---	1	---	---	---	5
6	Junho	13	7	3	---	---	---	23
7	Julho	25	3	1	---	1	4	34
8	Agosto	8	---	2	---	---	2	12
9	Setembro	21	2	2	---	---	1	26
10	Outubro	24	3	---	---	---	---	27
11	Novembro	10	---	---	---	---	---	10
12	Dezembro	1	---	---	---	31	---	32
Total		119	15	11	---	38	7	190



Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"

SIA Trecho 10, Lote 05, Pavilhão B-3/Administração - Bairro Setor de Indústria e Abastecimento - CEP 71200-100 - DF

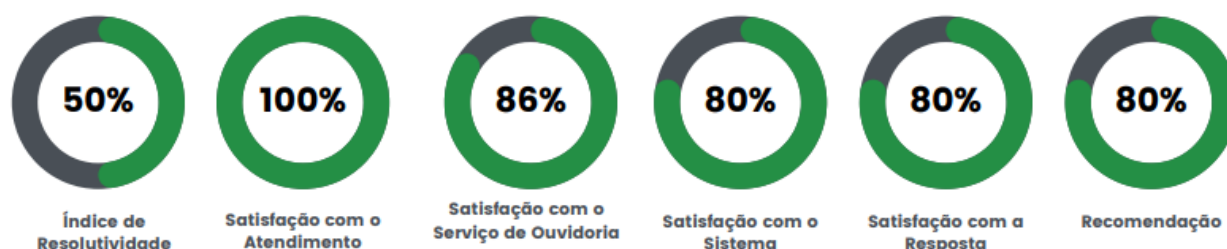
(61) 3363-1256

Qualidade

Os indicadores de qualidade são baseados na pesquisa de satisfação respondida espontaneamente pelo cidadão, após o recebimento da resposta definitiva.

Resolutividade

Os índices acumulados nas avaliações durante o ano de 2022 resultam na média de 50% de Resolutividade; 100% de satisfação com o atendimento; 86% de Satisfação com o Serviço de Ouvidoria; e 80% com o Sistema, com a Resposta e Recomendação,



Assuntos mais recorrentes

Item	Assunto	Quantidade	Percentual	Tipologia
1º	Manutenção	27	14%	Reclamação
2º	Fiscalização	19	10%	Reclamação
3º	Estacionamento	18	9%	Reclamação
4º	Limpeza	18	9%	Reclamação

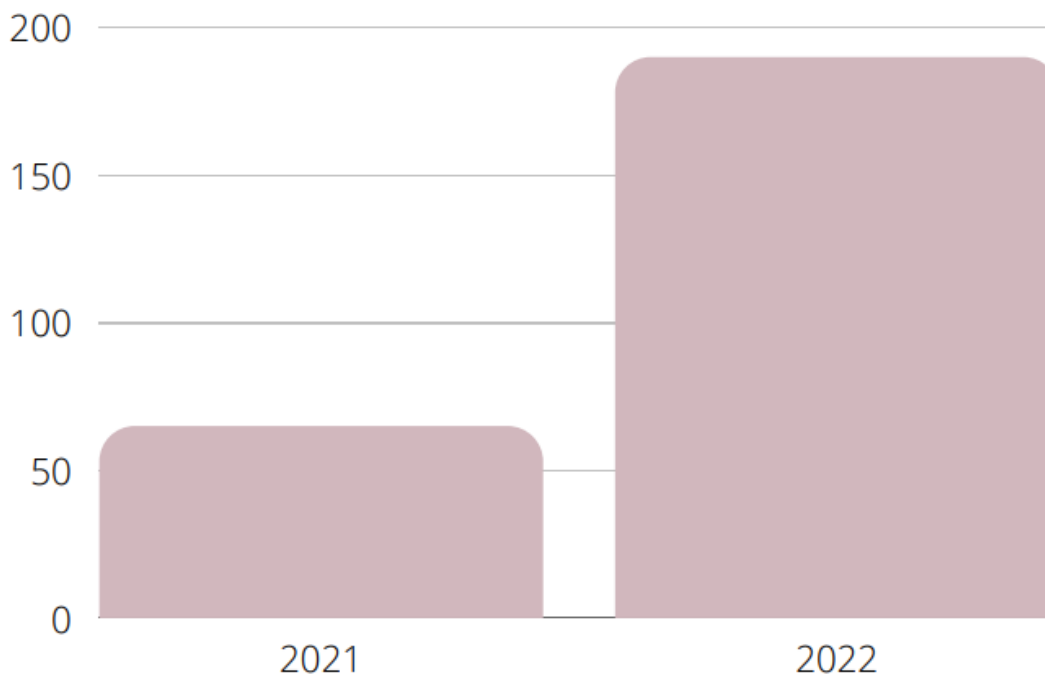
Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"

SIA Trecho 10, Lote 05, Pavilhão B-3/Administração - Bairro Setor de Indústria e Abastecimento - CEP 71200-100 - DF

(61) 3363-1256

Comparação com o ano anterior

No ano de 2021, foram registradas 65 (sessenta e cinco) manifestações, sendo 59 reclamações, três elogios, duas denúncias e um pedido de informação..



Reflexão Sobre Tudo o que identificamos por Meio do Diagnóstico

1 – Identificação dos pontos positivos e negativos:

1-1 Ponto Positivo- Utilização frequente da Ouvidoria Itinerante, onde conseguimos maior engajamento do cidadão em registrar suas manifestações.

1-2 Ponto Negativo- Respostas dos setores demandados não concretos ou conclusivos, dificuldade da lida com o público interno aonde enxerga o trabalho da Ouvidoria como sendo

Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"

SIA Trecho 10, Lote 05, Pavilhão B-3/Administração - Bairro Setor de Indústria e Abastecimento - CEP 71200-100 - DF

(61) 3363-1256

negativo a posição da área demandada, falta de credibilidade por parte do cidadão na Ouvidoria, pois alegam não conseguirem respostas efetivas ou satisfatórias.

- 2 Selecionar ideias para o futuro-
 - 2-1 Maior divulgação da Ouvidoria dentro da CEASA-DF,
 - 2-2 maior interação com as áreas demandada,
 - 2-3 curso de multiplicador em Ouvidoria para os Servidores,
 - 2.4 Diminuir o questionário impresso para melhorar a dinâmica da Ouvidoria Itinerante dentro na CEASA/DF haja visto que questionários logos intimidam o cidadão a responder na Ouvidoria Itinerante.
- 3 - Corrigir erros do passado- Aumentar a credibilidade da Ouvidoria
- 4 - Utilizados para melhorar os fluxo nos órgãos
- 5 - Essenciais para análises de processos no momento da tomada de decisão: respostas das áreas demandadas/ações.
- 6 - Transformar dado bruto em melhoria de serviços: Ouvidoria sugerir ações haja visto está em interação continua com os cidadãos

Projeto

Com base no diagnóstico, é possível a ouvidoria propor projetos para auxiliar o órgão em seus fluxos?

1. Nome- Formação de Multiplicadores em Ouvidoria/Criação de Grupos de Trabalho Permanente para Discursão e Tratativas de Assuntos Relacionados a Ouvidoria
2. Justificativa- Aumentar a interação e o envolvimento dos servidores da CEASA que são demandados por esta Ouvidoria nas solicitações, reclamações, sugestões e elogios registrados pelos cidadãos, permissionários, produtores rurais e demais públicos.
3. Objetivo- aumentar o nível de receptividade, entendimento e envolvimento das áreas demandas e assim maximizar os resultados das respostas oferecidas aos cidadãos.

Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"

SIA Trecho 10, Lote 05, Pavilhão B-3/Administração - Bairro Setor de Indústria e Abastecimento - CEP 71200-100 - DF

(61) 3363-1256

4. Benefícios/Resultados Esperados: melhoria da relação junto as áreas demandadas, aumentar as contribuições de sugestões e soluções dos problemas apresentados a equipe de trabalho, e aumento da qualidade das respostas ofertadas aos cidadãos e assim aumento da satisfação do resultado final das manifestações;
5. Aferição de Resultados: respostas e ações ofertadas pelas áreas demandadas
6. Peças de Comunicação: intranet, formação de grupo interno de whatsapp destinado exclusivamente a compartilhar experiência e soluções a problemáticas, material personalizado e confecção de cartilhas explicativa inclusive as novas expectativas da Ouvidoria Geral.
7. Riscos- não conseguir envolver os servidores ao projeto haja visto demandar tempo para participação do processo;
8. Objetivo de Desenvolvimento Sustentável – ODS 16 – Paz, justiça e instituições eficazes: promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, proporcionar o acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis.
9. Grandes Entregas/Metas –Fortalecer o relacionamento com as áreas internas demandas, aumentar o trabalho da Ouvidoria Itinerante em 30% em relação a 2021, aumentar envolvimento e o acompanhamento do resultado das respostas das áreas demandas a real entrega de resultado;
10. Capacitação da equipe Ouvidoria CEASA/DF: capacitação/ formação de multiplicadores em Ouvidoria para criação de grupo de trabalho com membros componentes de todas as Diretorias, diminuir os registro de reclamações recorrentes
11. Recursos: serão necessários recursos do contrato gráfico desta CEASA/DF com instituição já licitada para as requisições de confecção de material como apostilas e qualquer outro material impresso.
12. Cronograma: início abril de 2023 final julho de 2023 (para avaliação de resultados)
13. Equipe do Projeto/ Responsáveis: Equipe da Ouvidoria e Indicação de Servidores de cada área da CEASA/DF para a interação e construção do projeto.

Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"

SIA Trecho 10, Lote 05, Pavilhão B-3/Administração - Bairro Setor de Indústria e Abastecimento - CEP 71200-100 - DF

(61) 3363-1256