

2023

Relatório de Ouvidoria 1º Trimestre

Janeiro a março de 2023



Acesso à
Informação



www.ouvidoria.df.gov.br



CEASA-DF

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

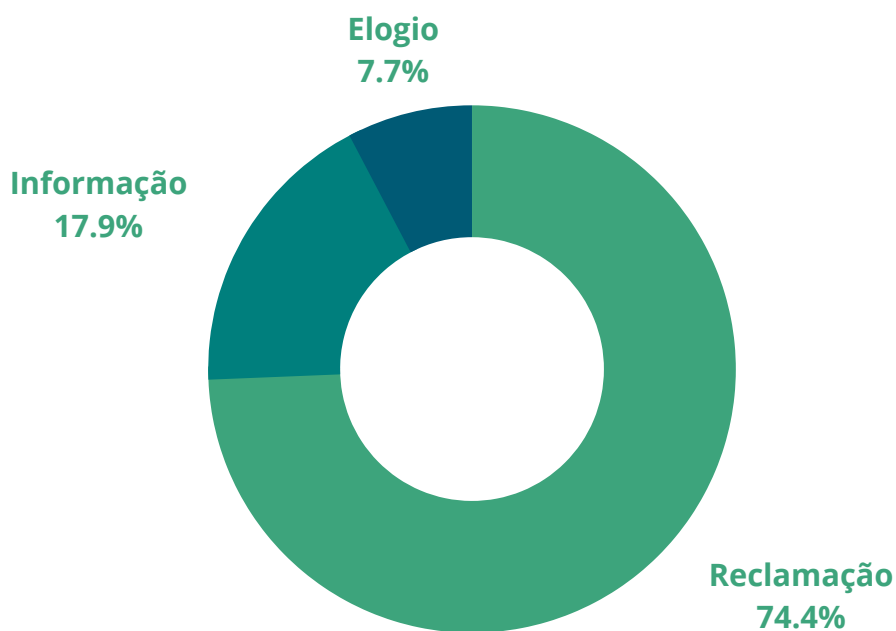
Item	Assunto	Sub assunto	Mês	Tipo	Avaliação	Sisema	Área
1	Recursos Humanos	Concurso	Janeiro	Informação	---	SIC	DIRAF
2	Feiras Agrícolas	Manutenção Telhado	Janeiro	Reclamação	---	OUV	DITOP
3	Feiras Agrícolas	Manutenção Telhado	Janeiro	Reclamação	---	OUV	DITOP
4	Feiras Agrícolas	Falta de energia	Janeiro	Reclamação	---	OUV	DITOP
5	Feiras Agrícolas	Manutenção Telhado	Janeiro	Reclamação	---	OUV	DITOP
6	Feiras Agrícolas	Atendimento Ouv	Janeiro	Elogio	---	OUV	OUV
7	Feiras Agrícolas	Limpeza	Janeiro	Reclamação	---	OUV	PRESI
8	Feiras Agrícolas	Manutenção Telhado	Janeiro	Reclamação	---	OUV	DITOP
9	Feiras Agrícolas	Manutenção Telhado	Janeiro	Reclamação	---	OUV	DITOP
10	Feiras Agrícolas	Manutenção Telhado	Janeiro	Solicitação	---	OUV	DITOP
11	Feiras Agrícolas	Manutenção Telhado	Janeiro	Reclamação	---	OUV	DITOP
12	Feiras Agrícolas	Atendimento Portaria	Janeiro	Reclamação	---	OUV	DITOP
13	Feiras Agrícolas	Manutenção piso	Janeiro	Reclamação	---	OUV	DITOP
14	Feiras Agrícolas	Limpeza	Janeiro	Reclamação	---	OUV	PRESI
15	Feiras Agrícolas	Manutenção piso	Janeiro	Sugestão	---	OUV	DITOP
16	Feiras Agrícolas	Acionamento luzes	Janeiro	Reclamação	---	OUV	DITOP
17	Feiras Agrícolas	Segurança	Janeiro	Reclamação	---	OUV	DITOP
18	Feiras Agrícolas	Limpeza	Janeiro	Elogio	---	OUV	PRESI
19	Feiras Agrícolas	Manutenção Telhado	Janeiro	Reclamação	---	OUV	DITOP
20	Feiras Agrícolas	Manutenção Telhado	Janeiro	Reclamação	---	OUV	DITOP
21	Feiras Agrícolas	Manutenção Telhado	Janeiro	Reclamação	---	OUV	DITOP
22	Feiras Agrícolas	Manutenção Telhado	Janeiro	Reclamação	---	OUV	DITOP
23	Feiras Agrícolas	Manutenção Telhado	Janeiro	Reclamação	---	OUV	DITOP
24	Feiras Agrícolas	Manutenção Telhado	Janeiro	Reclamação	---	OUV	DITOP
25	Feiras Agrícolas	Limpeza	Janeiro	Reclamação	---	OUV	PRESI
26	Feiras Agrícolas	Limpeza	Janeiro	Elogio	---	OUV	PRESI
27	Recursos Humanos	Cargos em comissão	Fevereiro	Informação	---	SIC	DIRAF
28	Feiras Agrícolas	Manutenção Bebedouro	Fevereiro	Reclamação	---	OUV	DITOP
29	Feiras Agrícolas	Manutenção piso	Fevereiro	Reclamação	---	OUV	DITOP

Item	Assunto	Sub assunto	Mês	Tipo	Avaliação	Sistema	Área
30	Feiras Agrícolas	Manutenção asfalto	Fevereiro	Reclamação	---	OUV	DITOP
31	Cargos	Cargos em comissão	Fevereiro	Reclamação	---	SIC	DIRAF
32	Feiras Agrícolas	Estacionamento	Fevereiro	Reclamação	---	OUV	DITOP
33	Feiras Agrícolas	Fiscalização Ambulantes	Fevereiro	Reclamação	---	OUV	DITOP
34	Feiras Agrícolas	Manutenção Telhado	Fevereiro	Reclamação	---	OUV	DITOP
35	Feiras Agrícolas	Manutenção Iluminação	Fevereiro	Reclamação	---	OUV	DITOP
36	Ouvidoria	Dados pessoais	Março	Informação	---	SIC	OUV
37	Fiscalização	Estacionamento	Março	Informação	---	SIC	DITOP
38	Recursos Humanos	Cargos vagos	Março	Informação	---	SIC	OUV
39	Ouvidoria	Cargos em comissão	Março	Informação	---	SIC	DIRAF
40	Serviços e sistemas	Imigrantes	Março	Informação	---	SIC	OUV
41	Feiras Agrícolas	Manutenção Telhado	Março	Reclamação	---	OUV	DITOP

2.2. Tipologia

As manifestações, registradas nos meses de janeiro, fevereiro e março totalizaram 41 manifestações, sendo 29 reclamações, 7 pedidos de informação, elogios, 1 solicitação e 1 sugestão. 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 12 dias.

Item	Mês	Reclamação	Elogio	Solicitação	Denúncia	Informação	Sugestão	Total
1	Janeiro	20	3	1	---	1	1	27
2	Fevereiro	8	---	---	---	1	---	10
3	Março	1	---	---	---	5	---	32
Total		29	3	1	---	7	1	41

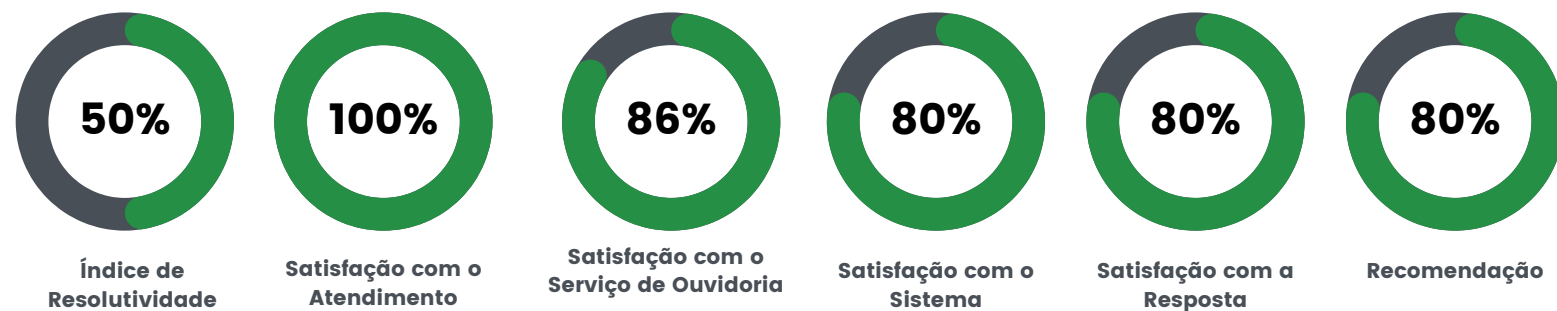


2.3. Qualidade

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

2.3.1. Resolutividade

A CEASA-DF não recebeu avaliações no período. Entretanto os índices acumulados nos últimos 12 meses 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,



2.4. Assuntos mais recorrentes

Item	Assunto	Quantidade	Percentual	Tipologia
1º	Manutenção - Telhado	14	34%	Reclamação
2º	Limpeza	4	10%	Reclamação
3º	Manutenção - Piso	3	7%	Reclamação

Em atenção às reclamações sobre a manutenção de telhado, a Diretoria Operacional informou sobre a realização dos reparos e ressaltou que por vezes os danos são causados por terceirizados dos permissionários que realizam instalação/manutenção de ar condicionados nos boxes.

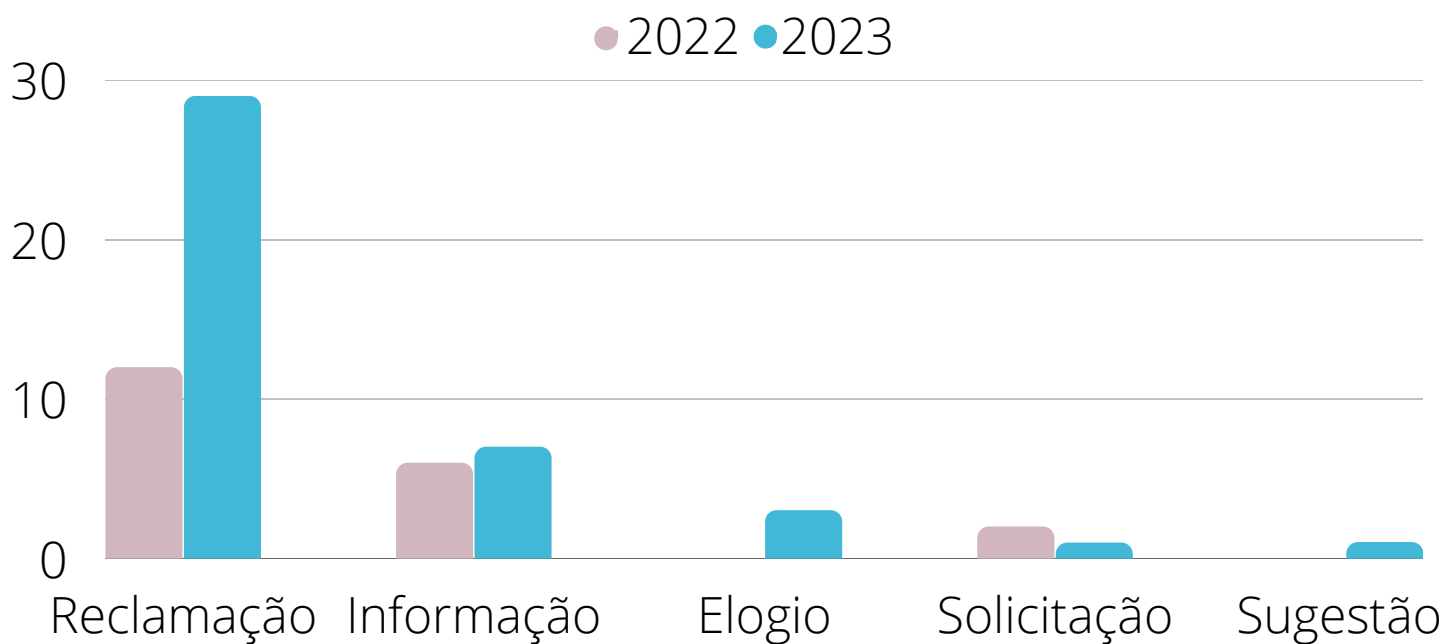
Nas manifestações sobre Limpeza, as demandas trataram do recolhimento de lixo dos contêineres, limpeza dos banheiros e descarte de lixo externo na Ceasa, a comissão de Fiscalização do Contrato de Limpeza e Resíduos Sólidos, notificou a empresa responsável visando aperfeiçoar as atividades.

Em relação aos registros acerca da manutenção em piso, a Diretoria Operacional procedeu com os reparos necessários.

4. Histórico

4.1. Comparação com o ano anterior

No mesmo período do ano anterior, foram registradas 20 (vinte) manifestações, sendo 12 reclamações, 6 pedidos de informação e 2 solicitações.



Atenciosamente,

VANESKA FREIRE

Ouvidora da CEASA-DF