



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



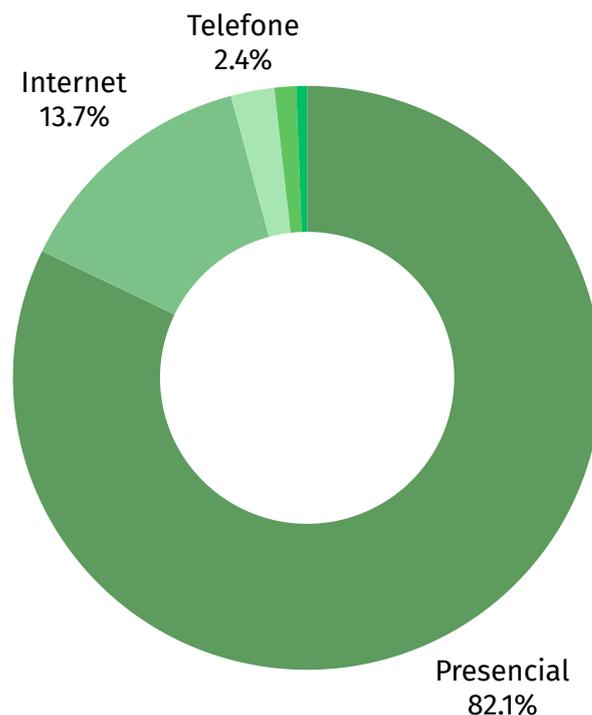
Foram registradas 146 reclamações, 43 pedidos de informação, 11 elogios, seis denúncias, três solicitações e duas sugestões no período.

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

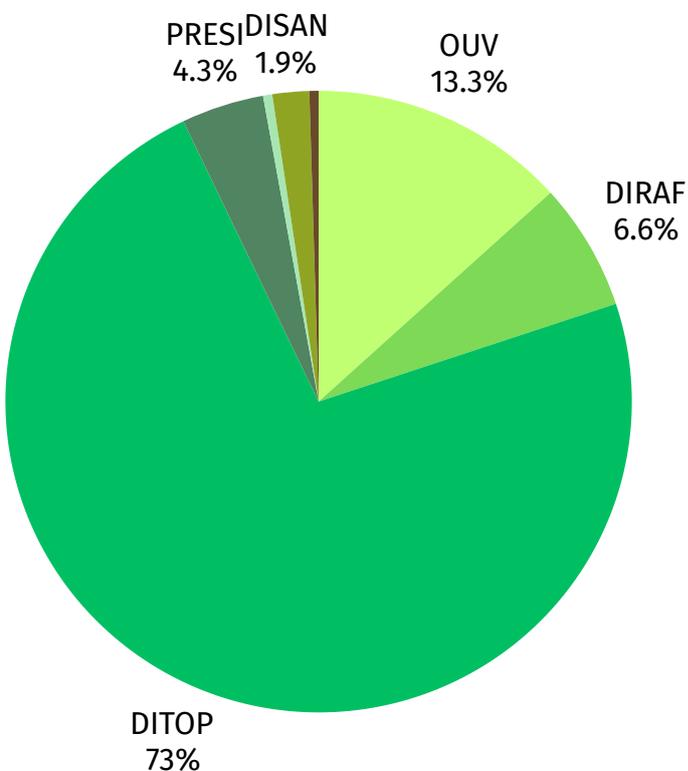
O prazo médio de emissão da resposta definitiva foi de 14 dias.

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.



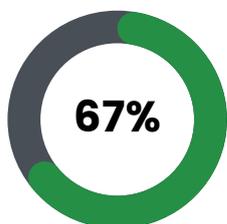
2.4. Distribuição por área



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



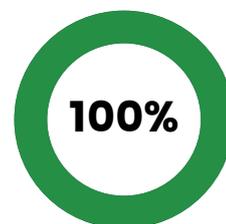
Satisfação com o Atendimento



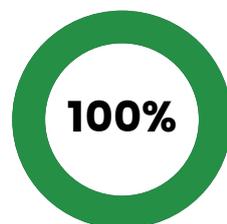
Satisfação com o Serviço de Ouvidoria



Satisfação com o Sistema



Satisfação com a Resposta



Recomendação

2.6. Assuntos mais recorrentes

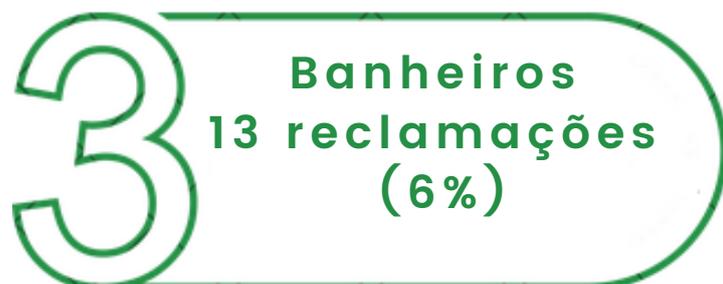


As reclamações sobre manutenção se subdividem em: telhado, forro, esgoto e rampas. As demandas que não dependiam de contratação específica foram prontamente atendidas.

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



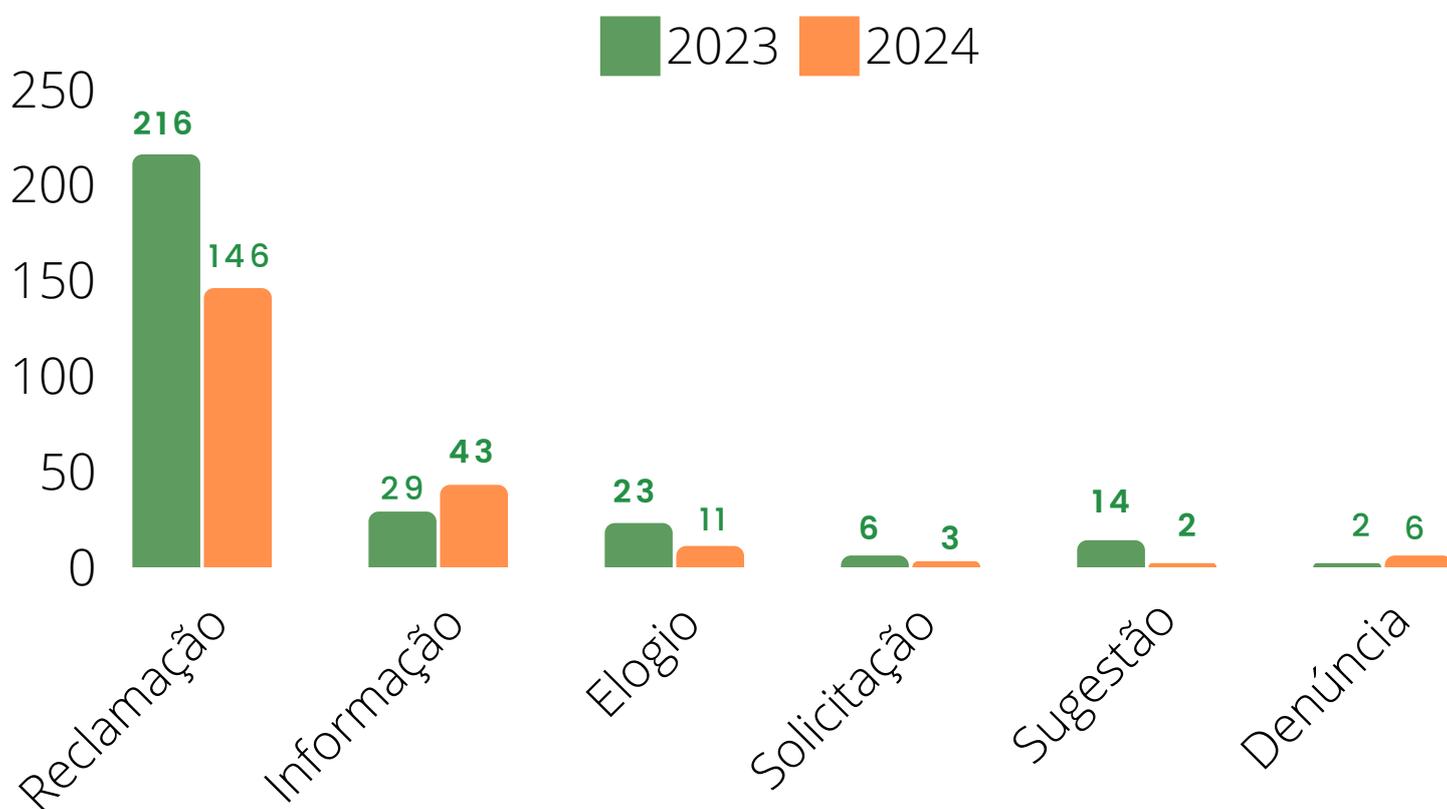
Os registros envolvendo os banheiros da CEASA-DF, apresentam relatos de falha na limpeza, conservação e manutenção. Além de quantidade insuficiente. Um projeto para ampliação dos banheiros está em andamento.



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.

