



# Relatório de Ouvidoria 1º trimestre

Janeiro a março  
de 2025



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 janeiro, fevereiro e março totalizaram 27 registros. Nota-se uma redução nas demandas nos meses de fevereiro e março.



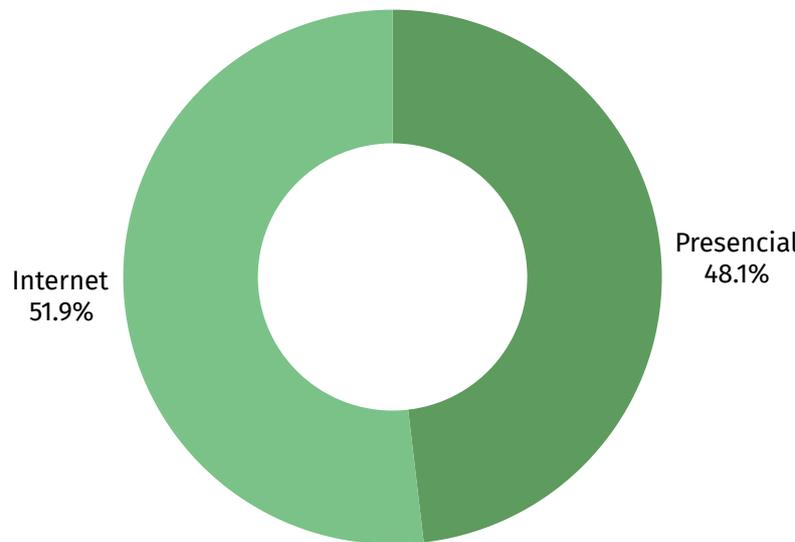
### 2.2. Tipologia



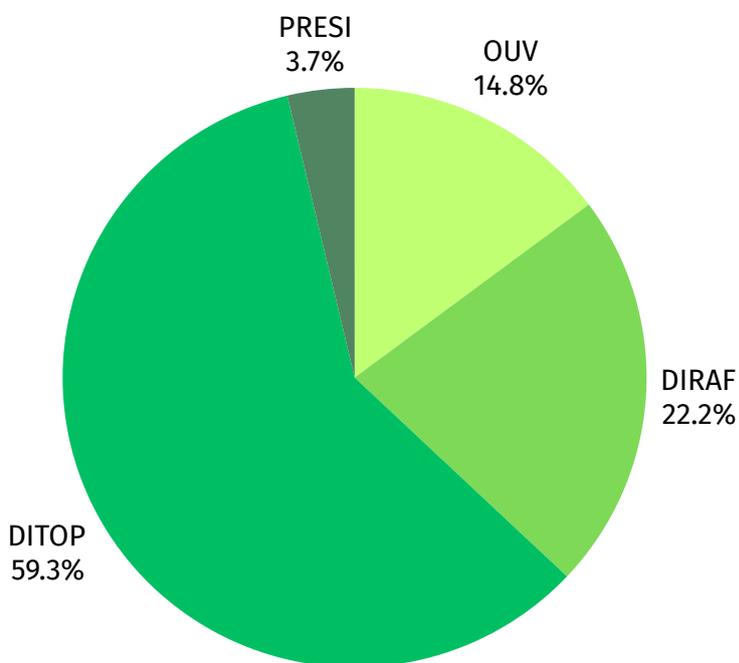
Foram registradas 13 reclamações, 12 pedidos de informação, uma sugestão e uma denúncia no período. Ressalta-se que todas as manifestações foram respondidas aos cidadãos no prazo legal. O prazo médio de emissão da resposta definitiva foi de 15 dias.

## 2.3. Canal de atendimento

Dentre os canais utilizados para registro das manifestações, observa-se que 52% foram realizadas via internet e 48% presencialmente.



## 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 - DITOP, responsável por 59% das respostas enviadas, seguida pela Diretoria de Administração e Finanças - DIRAF (22%) e a Ouvidoria (14%). 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. Tendo em vista que não houve avaliação no trimestre, os dados abaixo representam o valor acumulado dos últimos 12 meses.



Índice de Resolutividade



Satisfação com o Atendimento



Satisfação com o Serviço de Ouvidoria



Satisfação com o Sistema



Satisfação com a Resposta



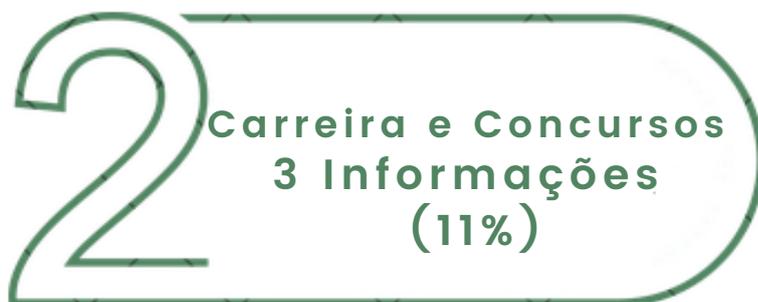
Recomendação

## 2.6. Assuntos mais recorrentes



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

Os pedidos de informação sobre Carreira e Concursos abordaram questões sobre quantidade de cargos, benefícios e previsão para concurso.

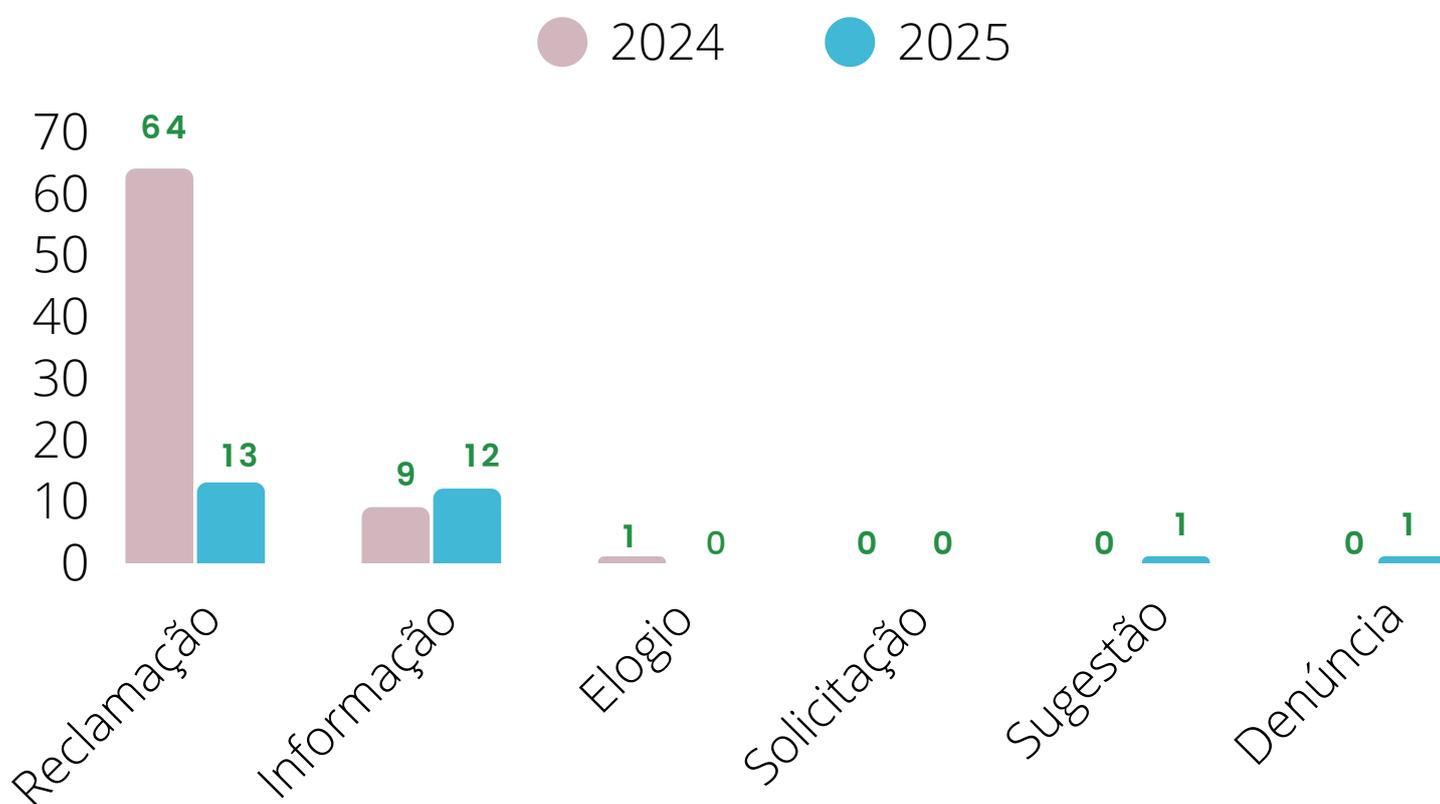


Os registros envolvendo os banheiros da CEASA-DF, apresentam relatos de falha na limpeza, conservação e manutenção. Além de quantidade insuficiente. Um projeto para ampliação dos banheiros esta em andamento.

# 3. Histórico

## 3.1. Comparação com o ano anterior

No mesmo período do ano anterior, foram registradas 74 (setenta e quatro) manifestações, sendo 64 reclamações, nove pedidos de informação e um elogio.



# 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

Manutenção e ampliação da acessibilidade na Ouvidoria, com o objetivo de melhorar o atendimento a pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida, além de manter o Selo de Acessibilidade conquistado em 2024.

