



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
CENTRAIS DE ABASTECIMENTO DO DISTRITO FEDERAL

Presidência

Ouvidoria

Relatório SEI-GDF n.º 4/2019 - CEASA-DF/PRESI/OUVIDORIA

Brasília-DF, 06 de novembro de 2019

**RELATÓRIO TRIMESTRAL - OUVIDORIA DA CEASA-DF**  
**JULHO A SETEMBRO DE 2019**

**1. APRESENTAÇÃO**

**1.1. 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 obtendo 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;

**2. DESENVOLVIMENTO DOS TRABALHOS**

A Ouvidoria atua diariamente no sentido de recepcionar, tratar, apurar e responder às demandas dos cidadãos. Além do sistema OUV-DF, ainda existe o sistema e-SIC pelo qual o demandante solicita à Ceasa-DF, informações e documentos em atenção à Lei nº 4990/2012.

**2.1. Manifestações de julho a setembro de 2019**

Os dados das demandas relativos ao período de julho a setembro de 2019 são os seguintes:

Item	Assunto	Tipo	Situação	Avaliação	Sistema
01	Construção de campo de futebol	Solicitação	Respondida	--	OUV-DF
02	Horário de limpeza na Pedra	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF
03	Atendimento Ceasa nas Cidades	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF
04	Pagamento de terceirizados	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF
05	Faixa de pedestres	Reclamação	Respondida	Resolvida	OUV-DF
06	Divulgação do Varejão	Solicitação	Respondida	Resolvida	OUV-DF

07	Serviço de brigadista	Solicitação	Respondida	Resolvida	OUV-DF
08	Estagiário	Elogio	Respondida	--	OUV-DF
09	Horário do estacionamento	Informação	Respondida	--	OUV-DF
10	Horário Varejão	Reclamação	Respondida	Não resolvida	OUV-DF
11	Funcionário	Denúncia	Respondida	Resolvida	OUV-DF
12	Funcionário	Denúncia	Respondida	Resolvida	OUV-DF
13	Funcionário	Denúncia	Respondida	--	OUV-DF
14	Atendimento	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF
15	Uso de vaga preferencial	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF
16	Momento Cívico	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF
17	Promoção pessoal	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF
18	Faturamento	Reclamação	Respondida	Resolvida	OUV-DF
19	Segurança	Reclamação	Respondida	Resolvida	OUV-DF
20	Limpeza	Reclamação	Respondida	Resolvida	OUV-DF
21	Estacionamento irregular	Reclamação	Respondida	Resolvida	OUV-DF
22	Dados de abastecimento	Informação	Respondida	--	e-SIC
23	Dados de abastecimento	Informação	Respondida	--	e-SIC
24	Dados de abastecimento	Informação	Respondida	--	e-SIC

Ressalte-se que todas as manifestações e solicitações de documentos que deram entrada na Ouvidoria foram respondidas aos cidadãos no prazo estabelecido pela legislação.

## 2.2. Índice de resolutividade

No terceiro trimestre de 2019 a Ceasa-DF atingiu 90% de resolutividade. O índice considera a avaliação dos manifestantes que classificam as respostas dadas pela Ceasa-DF como RESOLVIDA ou NÃO RESOLVIDA.

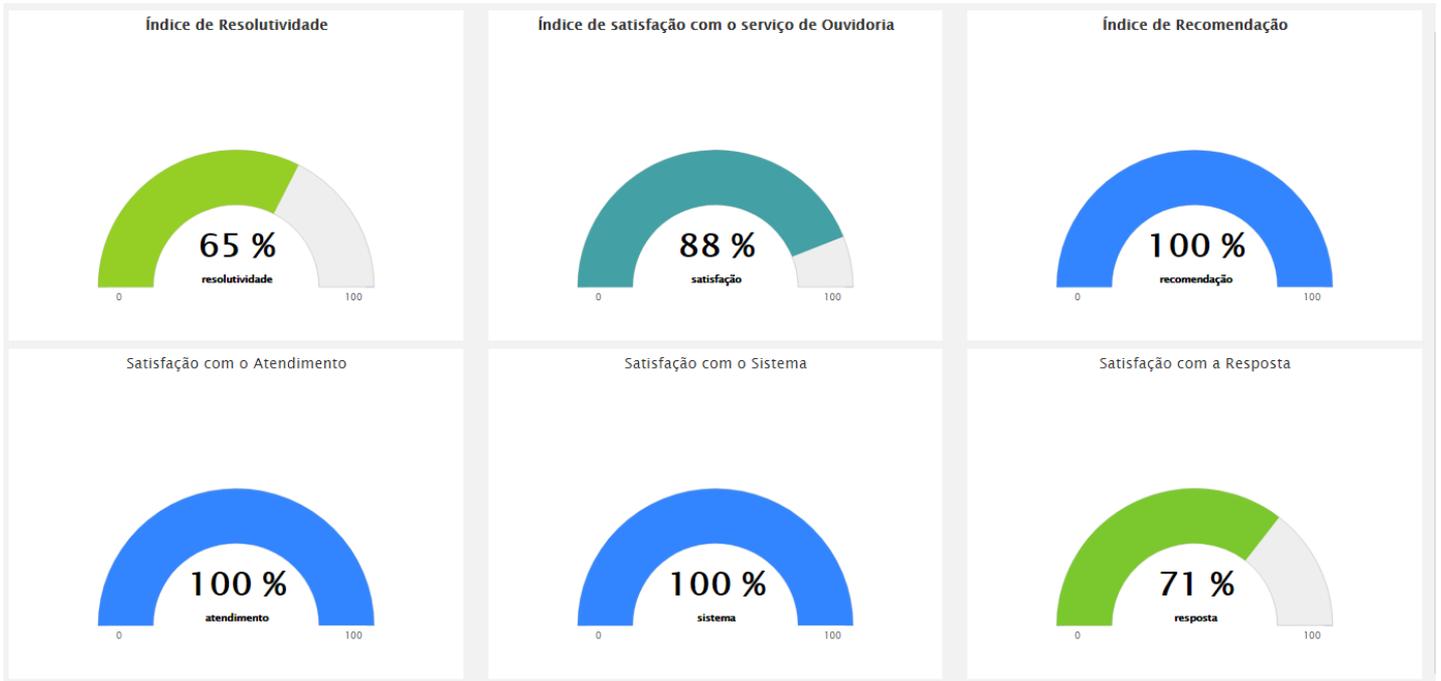
*Índice de resolutividade*  
*Período: julho a setembro de 2019*  
*Fonte: Porta de Indicadores CGDF*



### 2.3. Pesquisa de satisfação

A Ceasa-DF atingiu 100% de Recomendação, Satisfação com o Atendimento e Satisfação com o Sistema, no terceiro trimestre de 2019. O Índice de Resolutividade, de Satisfação com o serviço de ouvidoria e de Satisfação com a Resposta, ficaram em 65%, 88% e 71%, respectivamente.

Os dados registrados na Pesquisa de Satisfação abrangem o período de 2016 a 2019.



Atenciosamente,

**VANESKA FREIRE**

Ouvidora



Documento assinado eletronicamente por **VANESKA FREIRE MARQUES - Matr.0001054-5, Ouvidor(a)**, em 06/11/2019, às 09:44, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:  
[http://sei.df.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&verificador=30983647)  
 verificador= **30983647** código CRC= **21D9716E**.

"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