



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
CENTRAIS DE ABASTECIMENTO DO DISTRITO FEDERAL

Presidência
Ouvidoria

Relatório SEI-GDF n.º 4/2021 - CEASA-DF/PRESI/OUVIDORIA

Brasília-DF, 13 de abril de 2021

RELATÓRIO TRIMESTRAL - OUVIDORIA DA CEASA-DF
JANEIRO A MARÇO DE 2021

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;

2. 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.

3. MANIFESTAÇÕES DE JANEIRO A MARÇO DE 2021

Os dados das demandas relativas ao 1º trimestre de 2021 são os seguintes:

3º trimestre - 2020							
Item	Assunto	Mês	Tipo	Situação	Avaliação	Sistema	Área
01	Limpeza - Banheiros	Janeiro	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF	DISAN
02	Energia Elétrica	Janeiro	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF	DITOP

03	Energia Elétrica	Janeiro	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF	DITOP
04	Publicidade - Varejão	Janeiro	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF	ASCOM
05	Ceasa nas Cidades	Janeiro	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF	DITOP
06	Manutenção	Fevereiro	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF	DITOP
07	Trabalho Infantil	Fevereiro	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF	DITOP
08	Servidor Público - Estac. Irregular	Fevereiro	Denúncia	Respondida	--	OUV-DF	PRESI
09	Servidor Público - Estac. Irregular	Fevereiro	Denúncia	Respondida	--	OUV-DF	PRESI
10	Contratos	Fevereiro	Informação	Respondida	--	e-SIC	DIRAF
11	Fiscalização - Coronavírus	Março	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF	DITOP
12	Funcionamento Órgão Público	Março	Informação	Respondida	--	OUV-DF	DITOP
13	Fiscalização - Coronavírus	Março	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF	DITOP
14	Banco de Alimentos	Março	Elogio	Respondida	--	OUV-DF	DISAN
15	Fiscalização - Carro de Som	Março	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF	DITOP
16	Fiscalização - Coronavírus	Março	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF	DITOP
17	Fiscalização - Carro de Som	Março	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF	DITOP
18	Estacionamento Irregular	Março	Reclamação	Respondida	Resolvida	OUV-DF	DITOP
19	Plano de Cargos e Salários	Março	Informação	Respondida	--	e-SIC	DIRAF

4. TIPO DE MANIFESTAÇÕES

No 1º trimestre, a Ceasa-DF registrou 19 manifestações, entre reclamações, elogios, solicitações, denúncias, informações e sugestões, conforme detalhamento no quadro abaixo:

TOTAL								
Item	Mês	Reclamação	Elogio	Solicitação	Denúncia	Informação	Sugestão	Total
1	Janeiro	05	--	--	--	--	--	05
2	Fevereiro	02	--	--	02	01	--	05
3	Março	06	01	--	--	02	--	09
	Total	13	01	--	02	03	--	19



Ao todo, foram registradas 19 manifestações durante os meses de janeiro, fevereiro e março de 2021. O principal tipo de manifestação foi Reclamação (13 registros), seguido por pedido de Informação

(3 registro), Denúncia (2 registros) e Elogio (1 registro). Vale ressaltar que, o gráfico acima é extraído no sistema OUV-DF e, por este motivo, não inclui os pedidos de informação demandados via e-SIC.

Ressalte-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 7 dias.

5. RESOLUTIVIDADE NO PERÍODO



5.1. Janeiro

Em janeiro/2021, foram recebidas cinco Reclamações. Todas as manifestações foram respondidas prontamente, não houve avaliação das respostas.

5.2. Fevereiro

Em fevereiro de 2021, foram registradas cinco manifestações, sendo duas Reclamações, duas Denúncias e um pedido de Informação. Todas as manifestações foram respondidas prontamente, não houve avaliação das respostas.

5.3. Março

No mês de março de 2021, foram registradas nove manifestações, sendo seis reclamações, dois pedidos de Informação e um elogio. O elogio foi repassado à Diretoria de Segurança Alimentar e Nutricional. Houve uma avaliação de resposta, classificada como resolvida.

6. ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Os assuntos mais demandados no trimestre foram: Fiscalização - Coronavírus, Estacionamento Irregular, Energia Elétrica e Fiscalização - Carro de Som.

Assuntos mais demandados		
Item	Assunto	Quantidade
1º	Fiscalização - Coronavírus	03
2º	Estacionamento Irregular	03
3º	Energia Elétrica	02
3º	Fiscalização - Carro de Som	02

Em relação às demandas sobre Fiscalização - Coronavírus, a CEASA-DF, por meio da Diretoria Técnica Operacional, reforçou a divulgação das medidas de prevenção e a fiscalização do uso de máscara, além de notificar produtores e permissionários. Nos casos de Estacionamento Irregular, constatou-se que duas denúncias sobre o tema eram improcedentes. Quanto a falta de Energia Elétrica a CEASA-DF, por meio da Diretoria Técnica Operacional, restabeleceu o fornecimento e informou que adotará medidas para minimizar os impactos em caso de novas interrupções.

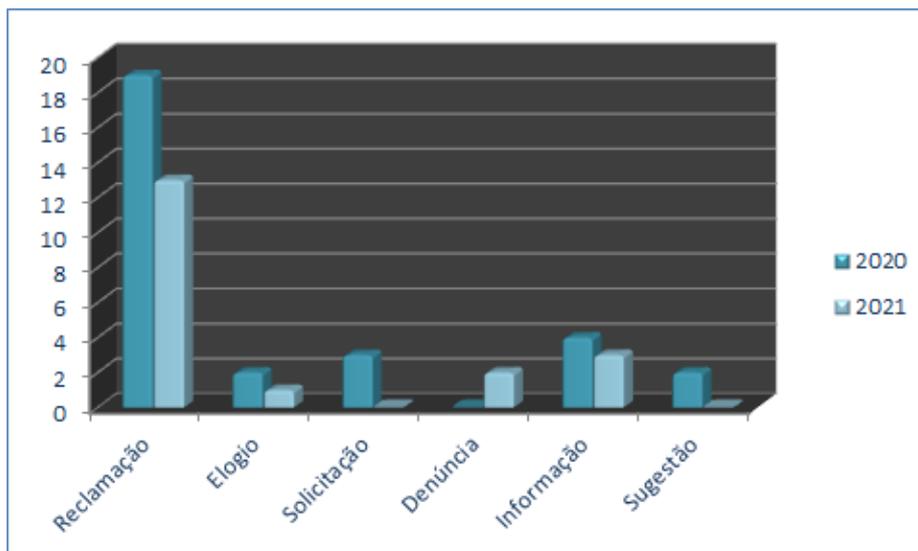
7. AÇÕES REALIZADAS

Ao logo do 1º trimestre de 2021, a interação da Ouvidoria com as áreas demandas foi mantida, sem intercorrências. Foram realizados contatos com as áreas demandadas com o objetivo de alinhar o melhor posicionamento frente às manifestações.

Os canais de atendimento da Ouvidoria são divulgados via sistema de som, cartazes e folders disponibilizados na área de atendimento ao público no Mezanino.

8. COMPARAÇÃO COM O ANO ANTERIOR

No mesmo período do ano anterior foram registradas trinta manifestações, sendo dezenove reclamações, dois elogios, três solicitações, quatro pedido de informação e duas sugestões.



Atenciosamente,

VANESKA FREIRE

Ouvidora



Documento assinado eletronicamente por **VANESKA FREIRE MARQUES - Matr.0001054-5, Ouvidor(a)**, em 13/04/2021, às 13:34, 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
 verificador= **59809976** código CRC= **60724654**.

"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