



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
CENTRAIS DE ABASTECIMENTO DO DISTRITO FEDERAL
Presidência
Ouvidoria

Relatório SEI-GDF n.º 1/2022 - CEASA-DF/PRESI/OUVIDORIA

Brasília-DF, 18 de janeiro de 2022

RELATÓRIO TRIMESTRAL - OUVIDORIA DA CEASA-DF
OUTUBRO A DEZEMBRO 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 OUTUBRO A DEZEMBRO DE 2021

Os dados das demandas relativas ao 4º trimestre de 2021 são os seguintes:

4º Trimestre 2021								
Item	Assunto	Sub Assunto	Mês	Tipo	Situação	Avaliação	Sistema	Área
1	Feiras agrícolas	Fiscalização - Obras	Outubro	Reclamação	Respondida	---	OUV-DF	DITOP
2	Feiras agrícolas	Banco de Alimentos	Outubro	Reclamação	Respondida	---	OUV-DF	DISAN
3	Fiscalização de Contratos	Fiscalização de Contratos	Outubro	Reclamação	Respondida	---	OUV-DF	PRESI
4	Feiras agrícolas	Limpeza	Novembro	Reclamação	Respondida	---	OUV-DF	DISAN
5	Falha no procedimento do	Fiscalização - Cigarro	Novembro	Reclamação	Respondida	---	OUV-DF	DITOP

	órgão, entidade pública							
6	Falha no procedimento do órgão, entidade pública	Fiscalização - Cigarro	Novembro	Reclamação	Respondida	---	OUV-DF	DITOP
7	Feiras agrícolas	Fiscalização - Ambulantes	Novembro	Reclamação	Respondida	---	OUV-DF	DITOP
8	Feiras agrícolas	Manutenção - Telhado B-8	Dezembro	Reclamação	Respondida	Não resolvida	OUV-DF	DITOP
9	Feiras agrícolas	Manutenção - Telhado B-8	Dezembro	Reclamação	Respondida	---	OUV-DF	DITOP
10	Feiras agrícolas	Manutenção - Telhado B-8	Dezembro	Reclamação	Respondida	---	OUV-DF	DITOP
11	Feiras agrícolas	Manutenção - Telhado B-8	Dezembro	Reclamação	Respondida	---	OUV-DF	DITOP
12	Feiras agrícolas	Manutenção - Telhado B-8	Dezembro	Reclamação	Respondida	---	OUV-DF	DITOP
13	Feiras agrícolas	Informação sobre BOX	Dezembro	Reclamação	Respondida	---	OUV-DF	OUV

4. TIPO DE MANIFESTAÇÕES

No 4º trimestre, a Ceasa-DF registrou 13 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	Outubro	03	--	--	--	--	--	03
2	Novembro	04	--	--	--	--	--	04
3	Dezembro	06	--	--	--	--	--	06
	Total	13	--	--	--	--	--	13

Todas as manifestações registradas nos meses de outubro, novembro e dezembro foram Reclamações. 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 15 dias.

5. RESOLUTIVIDADE NO PERÍODO

SITUAÇÃO



5.1. Outubro

Em outubro de 2021, foram recebidas três Reclamações. Todas as manifestações foram prontamente respondidas. Não houve avaliação das respostas.

5.2. Novembro

Em novembro de 2021, foram registradas quatro Reclamações. Todas as manifestações foram respondidas prontamente, não houve avaliação das respostas.

5.3. Dezembro

No mês de dezembro de 2021, foram registradas seis Reclamações. Todas as manifestações foram respondidas prontamente, uma Reclamação sobre manutenção do telhado do B-8 foi avaliada como "não resolvida".

6. ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Os assuntos mais demandados no trimestre foram: **Manutenção - Telhado B-8 e Fiscalização - Cigarro.**

Assuntos mais demandados		
Item	Assunto	Quantidade
1º	Manutenção - Telhado B-8	05
2º	Fiscalização - Cigarro	02

Em relação às demandas sobre Manutenção - Telhado B-8, por meio da Diretoria Técnica Operacional, os manifestantes foram informados que já está em andamento os procedimentos para aquisição do material necessário para os reparos no telhado.

Nas manifestações sobre Fiscalização - Cigarro, a Diretoria Técnica Operacional se comprometeu a intensificar a fiscalização e a Assessoria de Comunicação irá realizar campanha de conscientização sobre a proibição de fumar nas dependências da CEASA-DF.

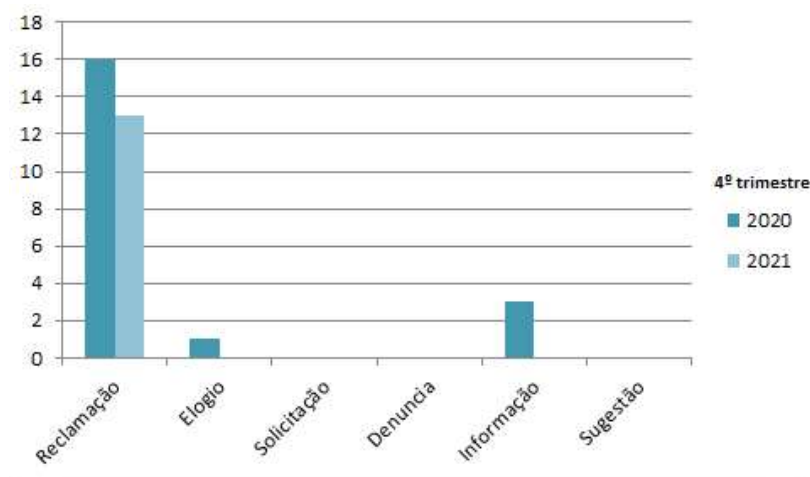
7. AÇÕES REALIZADAS

Ao longo do 4º trimestre de 2021, a interação da Ouvidoria com as áreas demandadas foi mantida, sem intercorrências. Foram realizados contatos com as unidades 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 20 (vinte) manifestações, sendo dezesseis reclamações, um elogio e três pedidos de informações.



Atenciosamente,

VANESKA FREIRE

Ouvidora



Documento assinado eletronicamente por **VANESKA FREIRE MARQUES - Matr. 0001054-5, Ouvidor(a)**, em 24/01/2022, às 11:38, 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= **78168429** código CRC= **F6A6A893**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"

SIA Trecho 10, Lote 05, Pavilhão B-3/Administração - Bairro Setor de Indústria e Abastecimento - CEP 71200-100 - DF

