



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
CENTRAIS DE ABASTECIMENTO DO DISTRITO FEDERAL

Presidência

Ouvidoria

Relatório SEI-GDF n.º 1/2020 - CEASA-DF/PRESI/OUVIDORIA

Brasília-DF, 27 de janeiro de 2020

RELATÓRIO TRIMESTRAL - OUVIDORIA DA CEASA-DF  
OUTUBRO A DEZEMBRO 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 outubro a dezembro de 2019

Os dados das demandas relativos ao período de outubro a dezembro de 2019 são os seguintes:

OUTUBRO						
Item	Assunto	Tipo	Situação	Avaliação	Sistema	Área
01	Serviço Prestado – Ditop	Elogio	Respondida	--	OUV-DF	DITOP
02	Segurança, vigilância	Elogio	Respondida	--	OUV-DF	DITOP
03	Funcionário	Denúncia	Respondida	--	OUV-DF	PRESI
04	Feira Agrícola – Mudança de local de lanchonete	Reclamação	Respondida	Não Resolvida	OUV-DF	DITOP
05	Manutenção predial - goteira	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF	DITOP
06	Participação em aula	Solicitação	Respondida	--	e-SIC	DITOP

Em Outubro/2019 foram recebidas seis manifestações, sendo dois elogios, uma denúncia, duas reclamações e uma solicitação. Os elogios foram repassados aos funcionários do setor citado, assim como à equipe de vigilância e à empresa prestadora do serviço. A denúncia foi respondida conforme rito específico, resguardado o sigilo legal. As reclamações foram prontamente respondidas, sendo uma apresentada os motivos legais das posturas adotadas e impossibilidade de atender ao pleito, que foi posteriormente avaliada pelo manifestante como “não resolvida”. A outra reclamação teve seu objeto atendido e a falha indicada foi prontamente corrigida pelo setor de Engenharia e Infraestrutura. A solicitação para participação em aula sobre distribuição agroalimentar foi atendida pela equipe técnica-operacional da empresa.

NOVEMBRO						
Item	Assunto	Tipo	Situação	Avaliação	Sistema	Área

01	Funcionário	Reclamação	Respondida	Resolvida	OUV-DF	DITOP
02	Licitação Pública	Informação	Respondida	--	OUV-DF	DIRAF
03	Feira Agrícola – Mudança de local de lanchonete	Sugestão	Respondida	--	OUV-DF	DITOP

No mês de novembro/2019 houve três registros, sendo uma reclamação sobre o atendimento de um funcionário, que foi respondida e classificada pelo manifestante como “Resolvida”; um pedido de informação que foi atendido e incluído orientação de como acessar os editais publicados pela empresa; e uma sugestão que foi encaminhada para análise da área técnica.

DEZEMBRO						
Item	Assunto	Tipo	Situação	Avaliação	Sistema	Área
01	Veículo em local irregular	Reclamação	Respondida	Resolvida	OUV-DF	DITOP
02	Veículo em local irregular	Reclamação	Respondida	Resolvida	OUV-DF	DITOP
03	Veículo em local irregular	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF	DITOP
04	Veículo em local irregular	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF	DITOP
05	Veículo em local irregular	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF	DITOP
06	Veículo em local irregular	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF	DITOP
07	Veículo em local irregular	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF	DITOP
08	Veículo em local irregular	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF	DITOP
09	Veículo em local irregular	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF	DITOP
10	Veículo em local irregular	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF	DITOP
11	Veículo em local irregular	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF	DITOP
12	Feira agrícola - Pedintes	Reclamação	Respondida	Resolvida	OUV-DF	DITOP
13	Feira agrícola – Entidades pedinte	Reclamação	Respondida	Resolvida	OUV-DF	DISAN
14	Feira agrícola – Efetivo	Solicitação	Respondida	--	OUV-DF	DITOP

Em dezembro/2019, quatorze manifestações foram registradas, sendo onze reclamações sobre estacionamento em local irregular, todas devidamente respondidas, tendo duas delas sido avaliadas como “Resolvidas”, as demais não foram avaliadas pelos manifestantes. Outras duas reclamações foram feitas a respeito do pedido de doações feitas por entidades sócio assistenciais diretamente aos produtores e empresários, as demandas foram classificadas como “Resolvidas”. Além disso, foi registrada uma solicitação de aumento de efetivo na Gerência Operacional aos sábados, a demanda foi encaminhada para análise da Diretoria Técnica-Operacional.

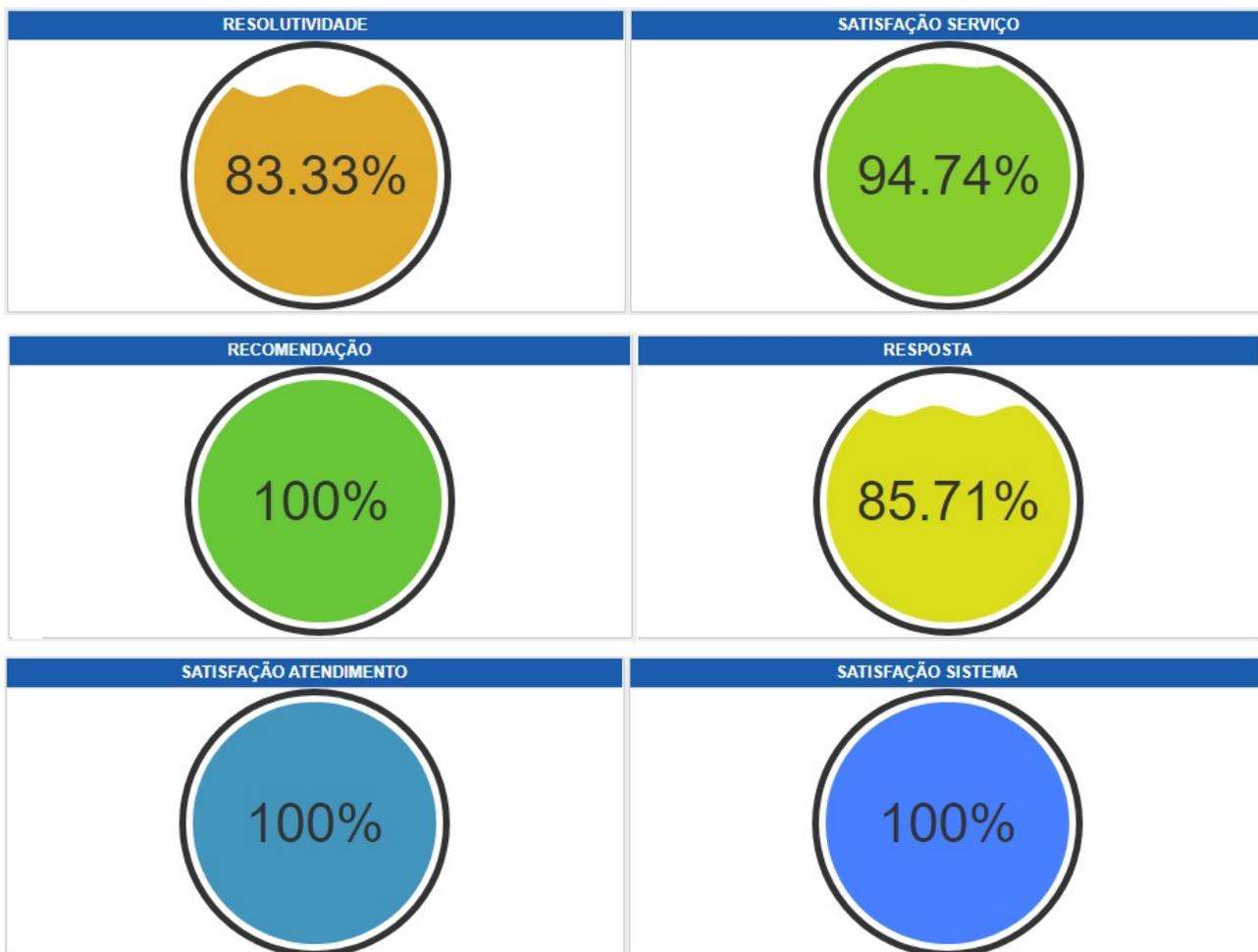
Ao todo, foram registradas vinte e três manifestações durante o 4º trimestre de 2019. O principal tipo de manifestação foi Reclamação, com dezesseis registros, seguido pelo Elogio e Solicitação, com dois registros cada.

Tipos de manifestação	
Tipo	Quantidade
Reclamação	16
Elogio	02
Solicitação	02
Denúncia	01
Informação	01
Sugestão	01
<b>Total</b>	<b>23</b>

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 12 dias.

## 2.2. Índice de resolutividade e índice de satisfação

No quarto trimestre de 2019 a Ceasa-DF atingiu 83% de resolutividade. O índice considera a avaliação dos manifestantes que classificam as respostas dadas pela Ceasa-DF como RESOLVIDA ou NÃO RESOLVIDA. Durante pesquisa de satisfação, a Ceasa-DF obteve 94,74% de satisfação com o serviço e 85,71% com a resposta. Nos itens de recomendação, satisfação com o atendimento e com o sistema, a Ceasa-DF atingiu 100%.



## 3. PESQUISA DE SATISFAÇÃO – PERÍODO INTEGRAL

A Ceasa-DF atingiu 100% de Recomendação, Satisfação com o Atendimento e Satisfação com o Sistema, no quarto trimestre de 2019. O Índice de Resolutividade, de Satisfação com o serviço de ouvidoria e de Satisfação com a Resposta, ficaram em 73%, 94% e 85%, respectivamente.

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

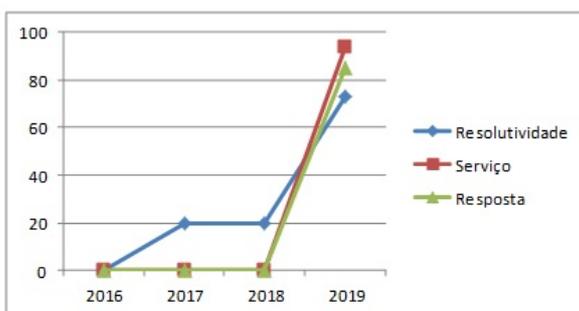


A pesquisa de satisfação é respondida pelo manifestante, via sistema OUV-DF, de forma voluntária. Os índices são gerados a partir dos seguintes questionamentos:

- A sua manifestação foi resolvida?
- Você ficou satisfeito com o atendimento prestado por esta ouvidoria?
- Você ficou satisfeito com o sistema informatizado de ouvidoria?
- Você ficou satisfeito com a resposta recebida?
- Você recomendaria o serviço de ouvidoria deste órgão?

### 3.1. Evolução dos Índices

Em 2019 houve uma evolução notável nos índices de Resolutividade e Satisfação com os Serviços Prestados pela Ouvidoria e com a Resposta. Os índices de Recomendação, Satisfação com o Atendimento e com o Sistema, não foram computados nos anos anteriores, em 2019 a média destes itens é de 100%.



Atenciosamente,

**VANESKA FREIRE**

Ouidora



Documento assinado eletronicamente por **VANESKA FREIRE MARQUES - Matr.0001054-5, Ouidor(a)**, em 27/01/2020, às 10:22, 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=34578164](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&verificador=34578164) código CRC= 352ACEBE.

"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

---

00071-00000124/2020-68

Doc. SEI/GDF 34578164