



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

Relatório SEI-GDF n.º 1/2021 - CEASA-DF/PRESI/OUVIDORIA

Brasília-DF, 07 de janeiro de 2021

RELATÓRIO TRIMESTRAL - OUVIDORIA DA CEASA-DF
OUTUBRO A DEZEMBRO DE 2020

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. 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 2020

Os dados das demandas relativas ao 4º trimestre de 2020 são os seguintes:

3º trimestre - 2020							
Item	Assunto	Mês	Tipo	Situação	Avaliação	Sistema	Área

01	Ceasa nas Cidades	Outubro	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF	DITOP
02	Tráfego	Outubro	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF	DITOP
03	Ameaça	Novembro	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF	DITOP
04	Produção Orgânica	Novembro	Informação	Respondida	--	e-SIC	OUV
05	Cadastro - Pedra	Novembro	Informação	Respondida	--	OUV-DF	DITOP
06	Energia Elétrica	Novembro	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF	DITOP
07	Energia Elétrica	Novembro	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF	DITOP
08	Energia Elétrica	Novembro	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF	DITOP
09	Energia Elétrica	Novembro	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF	PRESI
10	Energia Elétrica	Novembro	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF	DITOP
11	Ponto de carga de veículos elétricos	Novembro	Reclamação	Respondida	Resolvida	OUV-DF	DITOP
12	Cadastro - Pedra	Dezembro	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF	DITOP
13	Desperdício de Alimentos	Dezembro	Reclamação	Respondida	Resolvida	OUV-DF	DISAN
14	Sinalização	Dezembro	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF	DITOP
15	Limpeza - Banheiros	Dezembro	Reclamação	Respondida	Resolvida	OUV-DF	DISAN
16	Cargos - Contabilidade	Dezembro	Informação	Respondida	--	e-SIC	DIRAF
17	Atendimento	Dezembro	Elogio	Respondida	--	OUV-DF	OUV
18	Fiscalização Coronavírus	Dezembro	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF	DITOP

19	Estacionamento Irregular	Dezembro	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF	DITOP
20	Fiscalização Coronavírus	Dezembro	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF	DITOP

4. TIPO DE MANIFESTAÇÕES

No 4º trimestre, a Ceasa-DF registrou 20 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	02	--	--	--	--	--	02
2	Novembro	07	--	--	--	02	--	09
3	Dezembro	07	01	--	--	01	--	09
	Total	16	01	--	--	03	--	20



Ao todo, foram registradas 20 manifestações durante os meses de outubro, novembro e dezembro de 2020. O principal tipo de manifestação foi Reclamação (16 registros), seguido por pedido do Informação (3 registros) e elogio (1 registro).

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 11 dias.

5. RESOLUTIVIDADE NO PERÍODO



5.1. Outubro

Em outubro/2020, foram recebidas duas manifestações de Reclamação. Todas as manifestações foram respondidas prontamente, não houve avaliação das respostas.

5.2. Novembro

Em novembro de 2020, foram registradas nove manifestações, sendo sete reclamações e dois pedidos de informação. Todas as manifestações foram respondidas prontamente, houve uma avaliação de resposta, classificada como resolvida.

5.3. Dezembro

No mês de dezembro de 2020, foram registradas nove manifestações, sendo sete reclamações, um elogio e um pedido de informação. O elogio foi repassado à Diretoria de Administração e Finanças.

6. ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Os assuntos mais demandados no trimestre foram: Energia Elétrica, Cadastro - Pedra, e fiscalização - Coronavírus.

Assuntos mais demandados		
Item	Assunto	Quantidade
1º	Energia Elétrica	05
2º	Cadastro - Pedra	02
3º	Fiscalização Coronavírus	02

Em relação às demandas sobre Energia Elétrica a CEASA-DF, por meio da Diretoria Técnica Operacional, reestabeleceu o fornecimento e informou que adotará medidas para minimizar os impactos em caso de novas interrupções. As demandas envolvendo o Cadastro - Pedra foram um pedido de informação sobre os requisitos para cadastro e uma reclamação pela baixa rotatividade da fila de espera. Quanto as demandas de 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.

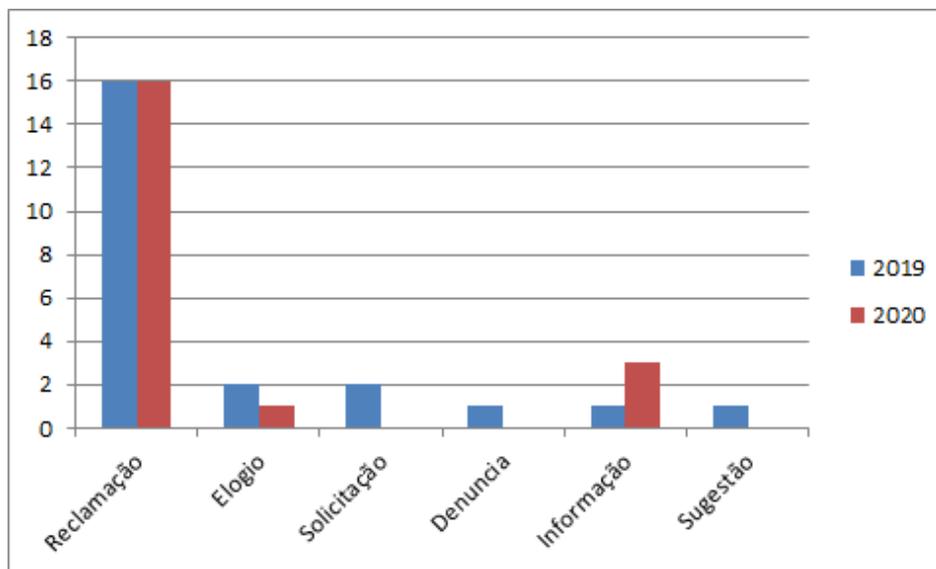
7. AÇÕES REALIZADAS

Ao logo do 4º trimestre de 2020, 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 vinte e três manifestações, sendo dezesseis reclamações, dois elogios, duas solicitações, uma denúncia, um pedido de informação e uma sugestão.



Atenciosamente,

VANESKA FREIRE

Ouidora



Documento assinado eletronicamente por **VANESKA FREIRE MARQUES - Matr.0001054-5, Ouidor(a)**, em 11/01/2021, às 11:31, 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_imprimir_web&acao_origem=arvore_visualizar&id_documento=61728011&infra_sistema=1...



acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0
verificador= **53752858** código CRC= **4A82F7C3**.

"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

00071-00000556/2020-79

Doc. SEI/GDF 53752858