



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

Relatório SEI-GDF n.º 2/2022 - CEASA-DF/PRESI/OUVIDORIA

Brasília-DF, 19 de janeiro de 2022

RELATÓRIO GESTÃO ANUAL CONSOLIDADO - 2021
OUVIDORIA DA CEASA-DF

1. OUVIDORIA DA CEASA-DF

A Ouvidoria da Ceasa-DF tem como principal objetivo contribuir para a construção de uma gestão eficaz, 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 disposto na Lei nº 6.519/2020, a Ouvidoria elaborara o presente Relatório de Gestão anual consolidado.

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. NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

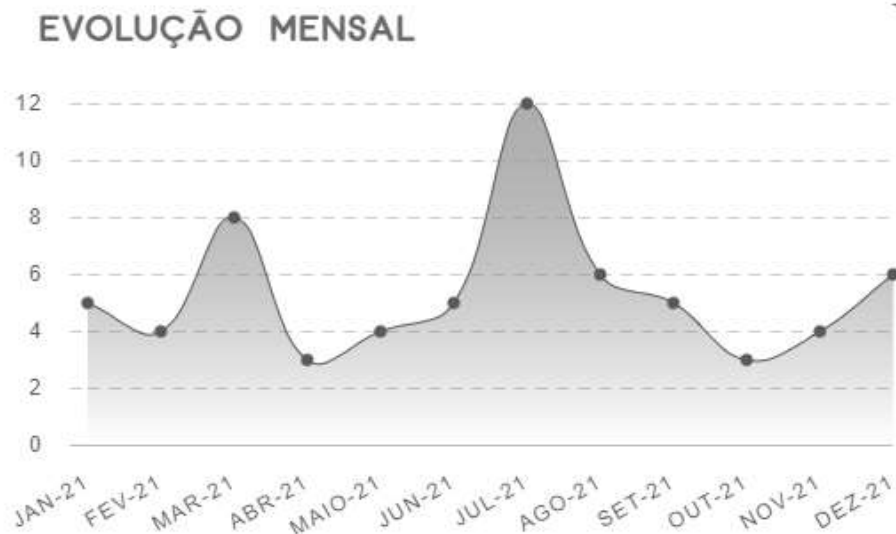
Ao longo do ano de 2021, a Ouvidoria da CEASA-DF recebeu 65 manifestações, via sistema OUV-DF. Sendo, 59 reclamações; três elogios, duas denúncias e um pedidos de informação.



Ressalta-se, ainda, que foram registrados outros nove pedidos de informação via Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC).

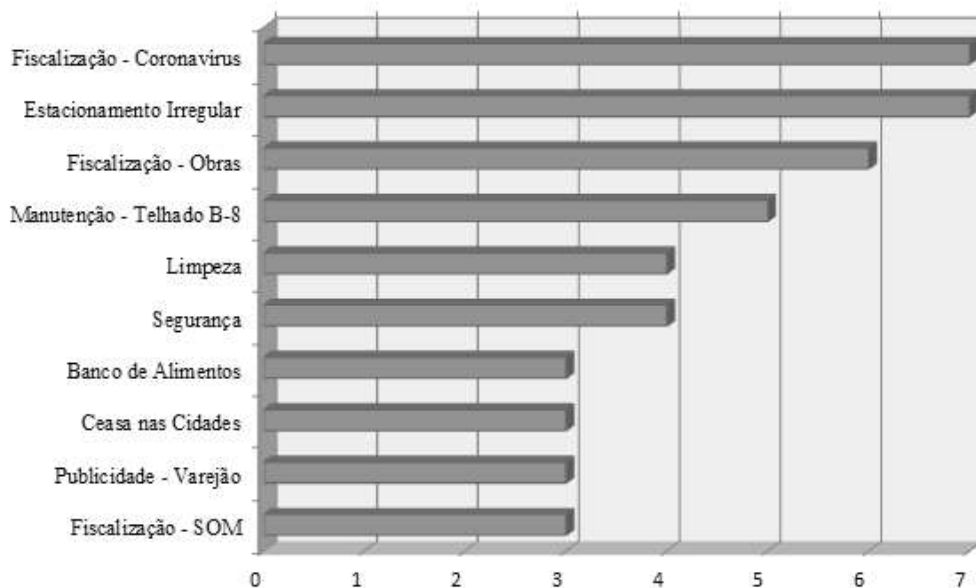
4. EVOLUÇÃO MENSAL

O fluxo de manifestações sofreu variações durante o ano, tendo o seu pico em julho com 12 registros.



5. MOTIVO DAS MANIFESTAÇÕES

Os assuntos mais demandados, em 2021, foram: Fiscalização acerca do Coronavírus; Estacionamento Irregular; Fiscalização de Obra; Manutenção do Telhado do B-8; Limpeza e Segurança.



6. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

As manifestações sobre "Fiscalização/Coronavírus" se mantém como assunto mais demandados desde 2020, apesar do empenho da equipe técnica operacional, a fiscalização do cumprimento das medida se torna complexa, tendo em vista o grande fluxo de pessoas na empresa. O "estacionamento irregular" foi o segundo assunto mais demandado, seguido por "fiscalização de obras", todas as demandas foram prontamente atendidas pelo setor de Infraestrutura.

7. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

Em relação às demandas sobre Fiscalização/Coronavírus, a CEASA-DF, por meio da Diretoria Técnica Operacional, realizou diligências para apurar as reclamações e intensificou a fiscalização junto aos empresários e produtores. O objetivo foi verificar o cumprimento das normas sanitárias instituídas, como o uso de máscara e o fornecimento de álcool em gel. Além disso, a Ceasa-DF promoveu campanhas de conscientização a cerca dos cuidados pessoais e coletivos a serem adotados pelos usuários da estatal.

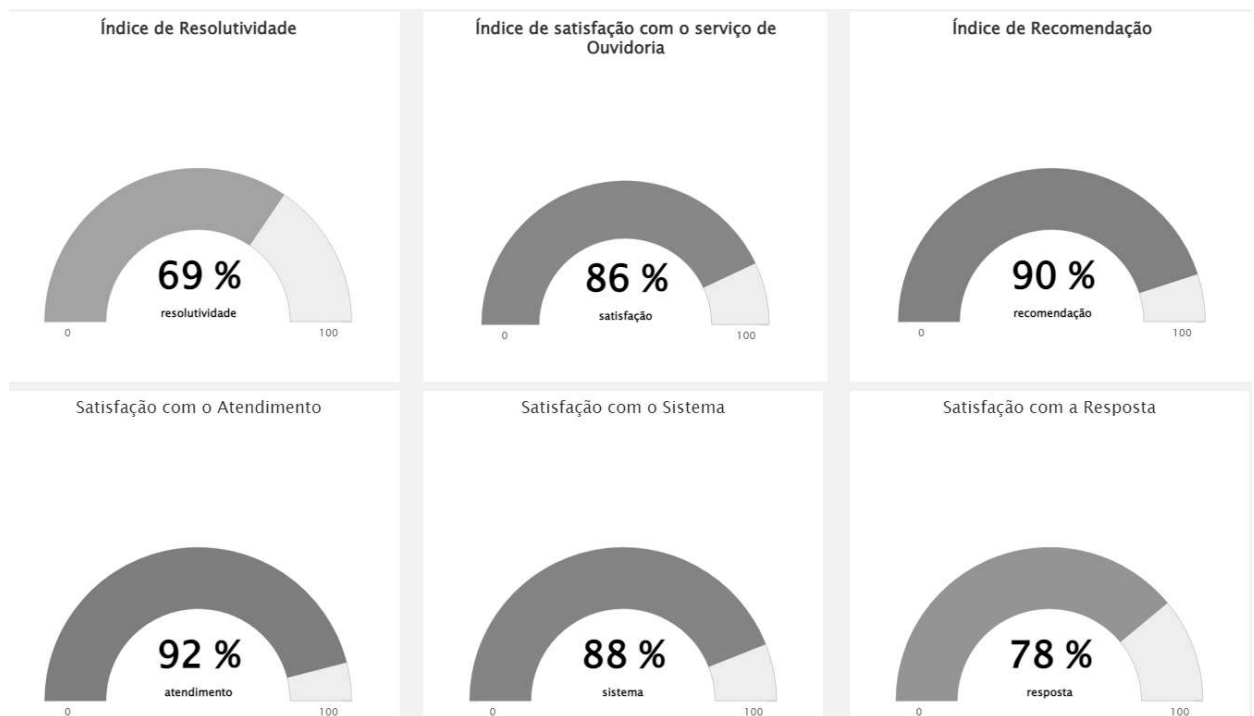
Em relação às demandas de "estacionamento irregular" foram realizadas intervenções pontuais, além do aumento da fiscalização. As demandas acerca de "fiscalização de obra" foram prontamente atendidas, com diligências por parte do setor de Infraestrutura da CEASA-DF.

8. PRAZO DE RESPOSTA

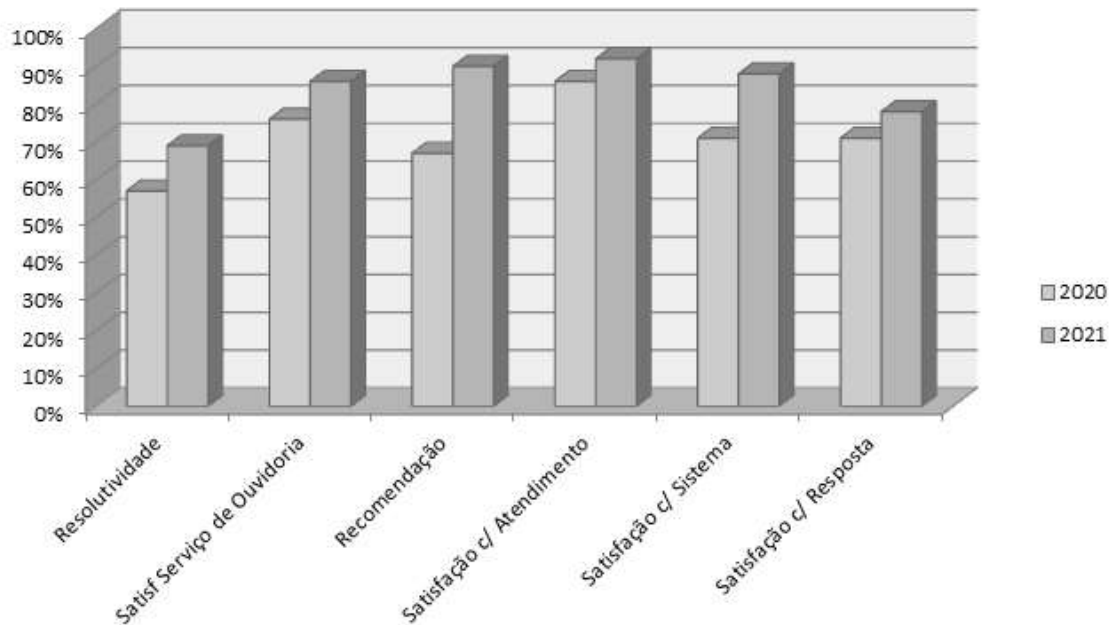
A legislação vigente estipula o prazo de 20 dias para o encaminhamento da Resposta Definitiva ao manifestante. Entretanto, devido à postura de priorização das demandas de Ouvidoria, a CEASA-DF, o tempo médio de resposta foi de 10 dias.

9. RESULTADOS OBTIDOS

A Ceasa-DF atingiu 69% no índice de Resolutividade; 86% de satisfação com o Serviço de Ouvidoria; 90% de Recomendação; 92% de satisfação com o Atendimento; 88% com o Sistema; e 78% com a Resposta.



Vale ressaltar que, a CEASA-DF melhorou em todos os índices avaliados na pesquisa de satisfação, em comparação com o ano anterior, conforme gráfico abaixo, o que retrata o comprometimento de todas as áreas da empresa com o cidadão:

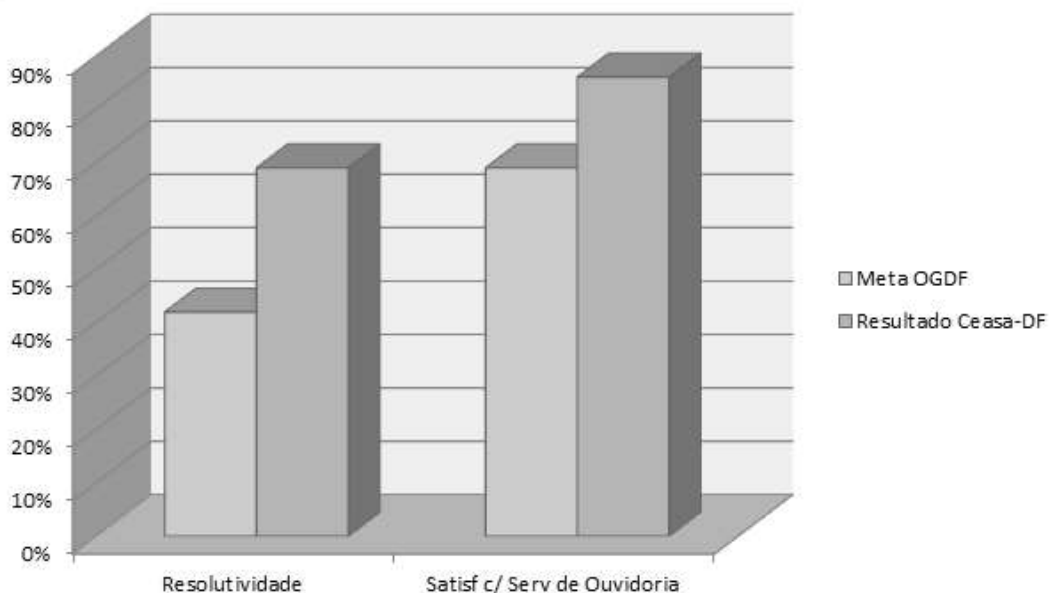


A pesquisa de satisfação é respondida pelo manifestante, via sistema OUV-DF, de forma voluntária. Os índices são gerados a partir dos seguintes questionamentos:

- 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?

10. COMPARATIVO COM AS METAS DA OUVIDORIA-GERAL DO DF

A Ceasa-DF superou as metas estabelecidas pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal (OGDF) para 2021. Em relação ao índice de Resolutividade, a meta da OGDF era de 42% e a Ceasa-DF atingiu 69%; e no quesito Satisfação com o Serviço de Ouvidoria, a meta foi de 69% e a Ceasa-DF ficou com 86%.



Atenciosamente,

VANESKA FREIRE

Ouvidora



Documento assinado eletronicamente por **VANESKA FREIRE MARQUES - Matr. 0001054-5, Ouvidor(a)**, em 24/01/2022, às 11:37, 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=0verificador=78224363 código CRC= **7732D5D3**.

"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

00071-00000299/2021-56

Doc. SEI/GDF 78224363