



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

Relatório SEI-GDF n.º 4/2020 - CEASA-DF/PRESI/OUVIDORIA

Brasília-DF, 29 de abril de 2020

**RELATÓRIO TRIMESTRAL - OUVIDORIA DA CEASA-DF**  
**JANEIRO A MARÇO 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. 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 janeiro a março de 2020**

Os dados das demandas relativas ao 1º trimestre de 2020 são os seguintes:

<b>1º trimestre - 2020</b>							
<b>Item</b>	<b>Assunto</b>	<b>Mês</b>	<b>Tipo</b>	<b>Situação</b>	<b>Avaliação</b>	<b>Sistema</b>	<b>Área</b>
01	Segurança	Janeiro	Elogio	Respondida	--	OUV-DF	DITOP
02	Fiscalização de mercados	Janeiro	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF	DITOP
03	Segurança	Janeiro	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF	DITOP
04	Dados de produtor	Janeiro	Informação	Respondida	--	OUV-DF	DITOP
05	Funcionamento de Portaria	Janeiro	Reclamação	Respondida	Não resolvida	OUV-DF	DITOP

06	Funcionamento de Portaria	Janeiro	Sugestão	Respondida	--	OUV-DF	DITOP
07	Manutenção (banheiro)	Janeiro	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF	DITOP
08	Manutenção (goteira)	Janeiro	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF	DITOP
09	Manutenção (forro PVC)	Janeiro	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF	DITOP
10	Manutenção (goteira)	Janeiro	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF	DITOP
11	Corte de árvore	Janeiro	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF	DISAN
12	Patrimônio imobiliário	Janeiro	Informação	Respondida	--	e-SIC	DIRAF
13	Licitação	Fevereiro	Solicitação	Respondida	--	OUV-DF	DIRAF
14	Atendimento Presencial	Fevereiro	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF	DIRAF
15	Comércio Irregular	Fevereiro	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF	DITOP
16	Manutenção (goteira)	Fevereiro	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF	DITOP
17	Manutenção (goteira)	Fevereiro	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF	DITOP
18	Programa Ceasa nas Cidades	Fevereiro	Sugestão	Respondida	--	OUV-DF	DITOP
19	Agenda presidente	Fevereiro	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF	PRESI
20	Fiscalização de contrato	Fevereiro	Informação	Respondida	--	OUV-DF	DITOP
21	Resposta à Ofício	Fevereiro	Solicitação	Respondida	--	OUV-DF	PRESI
22	Brigadista	Fevereiro	Elogio	Respondida	--	OUV-DF	DITOP
23	Estacionamento	Março	Informação	Respondida	--	OUV-DF	DITOP
24	Limpeza (álcool em gel)	Março	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF	DISAN
25	Fiscalização (descarte de resíduos)	Março	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF	DITOP
26	Programa Ceasa nas Cidades	Março	Solicitação	Respondida	--	OUV-DF	DITOP
27	Estacionamento	Março	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF	DITOP
28	Manutenção (tomada)	Março	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF	DITOP

29	Manutenção (banheiro)	Março	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF	DITOP
30	Segurança	Março	Reclamação	Respondida	Resolvida	OUV-DF	DITOP

## 2.2. Total de manifestações

No 1º trimestre, a CEASA-DF registrou 29 manifestações, entre reclamações, elogios, solicitações, denúncias, informações e sugestões, conforme discriminado no quadro abaixo:

TOTAL								
Item	Mês	Reclamação	Elogio	Solicitação	Denúncia	Informação	Sugestão	Total
1	Janeiro	08	01	--	--	02	01	12
2	Fevereiro	05	01	02	--	01	01	10
3	Março	06	--	01	--	01	--	08
	<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>02</b>	<b>03</b>	<b>00</b>	<b>04</b>	<b>02</b>	<b>30</b>

Ao todo, foram registradas 30 manifestações durante os meses de janeiro, fevereiro e março de 2020. O principal tipo de manifestação foi Reclamação, com 19 registros, seguido por Informação com quatro registros e Solicitação com três registros.

No mesmo período do ano anterior foram registradas cinco manifestações.

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.

### 2.2.1. Janeiro

Em Janeiro/2020, foram recebidas 12 manifestações, sendo oito reclamações, dois pedidos de informação, um elogio e uma sugestão. O elogio foi repassado à equipe de vigilância e à empresa prestadora do serviço. Os pedidos de informações foram plenamente atendidos. A sugestão sobre o funcionamento da Portaria foi avaliada pelo setor responsável. As reclamações foram prontamente respondidas, sendo uma apresentada os motivos para impossibilidade de alteração no funcionamento da Portaria a época, que foi posteriormente avaliada pelo manifestante como "não resolvida".

### 2.2.2. Fevereiro

Em fevereiro de 2020, foram registradas 10 manifestações, sendo cinco reclamações, um elogio, duas solicitações, uma sugestão e um pedido de informação. O elogio foi repassado à equipe de brigadistas e à empresa prestadora do serviço. O pedido de informações foi plenamente atendido, com disponibilização de planilha com os dados dos contratos vigentes, conforme requerido. As solicitações foram plenamente atendidas. A sugestão sobre o programa Ceasa nas Cidades foi considerado inviável no momento. As reclamações foram prontamente respondidas.

### 2.2.3. Março

No mês de março de 2020, foram registradas 08 manifestações, sendo seis reclamações, uma solicitação e um pedido de informação. A solicitação acerca do programa Ceasa nas Cidades foi avaliada como inviável no momento, pelo setor competente. O pedido de informação foi atendido integralmente. As reclamações foram prontamente respondidas, sendo uma avaliada pelo manifestante como "resolvida".

### 2.3. Assuntos mais demandados

Os assuntos mais demandados no trimestre foram: manutenção, segurança, programa Ceasa nas Cidades e Funcionamento da Portaria.

Assuntos mais demandados		
Item	Assunto	Quantidade
1º	Manutenção	08
2º	Segurança	03
3º	Programa Ceasa nas Cidades	02
	Funcionamento Portaria	02

Em relação às demandas sobre “manutenção” a CEASA-DF, por meio da Diretoria Técnica Operacional, realizou todos os reparos apontados nas manifestações. As demandas envolvendo “segurança” foram tratadas pelo executor do contrato de vigilância, juntamente com a empresa responsável pelo serviço. As demandas acerca do “programa Ceasa nas Cidades” e “funcionamento da Portaria” foram avaliadas pelo setor responsável, que concluiu não ser possível a alteração solicitada no momento.

### 2.4. Ações realizadas

Ao logo dos três primeiros meses de 2020, a interação da Ouvidoria com as áreas demandas foi intensificada, visando reduzir o prazo médio das respostas e aumentar a sua qualidade. Foram realizadas reuniões com o objetivo de alinhar o melhor posicionamento frente às manifestações.

## 3. ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE E ÍNDICE DE SATISFAÇÃO

Considerando apenas os números de janeiro a março de 2020, a Ceasa-DF atingiu 50% de resolatividade. 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 100% de satisfação com o atendimento, 66% de satisfação com o serviço, 50% com a resposta e com o sistema. O índice de recomendação foi de 50%.

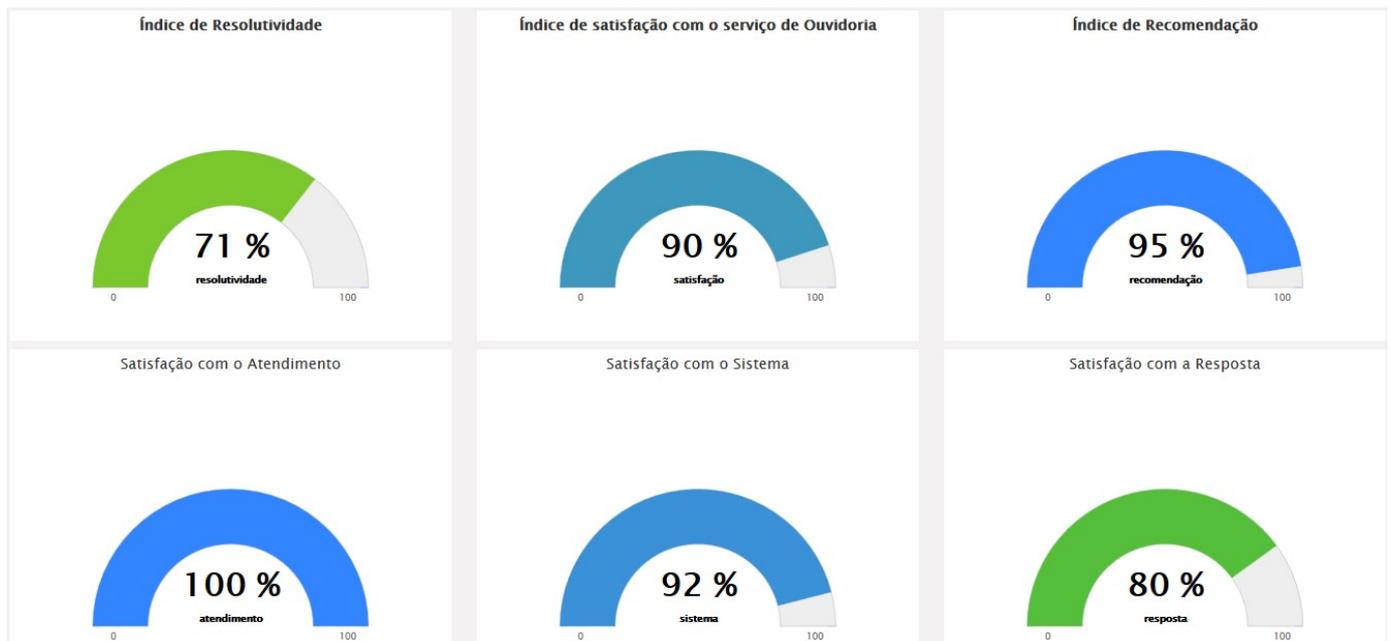


## 4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO – PERÍODO INTEGRAL

A Ceasa-DF atingiu 100% Satisfação com o Atendimento, 95% de índice de recomendação, 92% de satisfação com o

sistema e 90% com o serviço de Ouvidoria. O índice de resolutividade foi de 71% e o de satisfação com a resposta foi de 80%.

Os dados registrados na Pesquisa de Satisfação abrangem o período de 2016 a março de 2020.



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?

Atenciosamente,

**VANESKA FREIRE**

Ouidora



Documento assinado eletronicamente por **VANESKA FREIRE MARQUES - Matr.0001054-5, Ouidor(a)**, em 29/04/2020, às 15:24, 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](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) verificador= **39367734** código CRC= **73DFB049**.

"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