



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

Relatório SEI-GDF n.º 6/2021 - CEASA-DF/PRESI/OUVIDORIA

Brasília-DF, 21 de julho de 2021

RELATÓRIO TRIMESTRAL - OUVIDORIA DA CEASA-DF
ABRIL A JUNHO 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 ABRIL A JUNHO DE 2021

Os dados das demandas relativas ao 2º trimestre de 2021 são os seguintes:

2º trimestre - 2021							
Item	Assunto	Mês	Tipo	Situação	Avaliação	Sistema	Área
01	Limpeza	Abril	Reclamação	Respondida	Não Resolvida	OUV-DF	DISAN
02	Ceasa nas Cidades	Abril	Informação	Respondida	--	e-SIC	DITOP

03	e-Social	Abril	Informação	Respondida	--	e-SIC	DIRAF
04	Vigilância	Abril	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF	DITOP
05	Ceasa nas Cidades	Abril	Elogio	Respondida	--	OUV-DF	DITOP
06	Licitação	Maio	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF	DITOP
07	Licitação	Maio	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF	DITOP
08	Fiscalização - Coronavírus	Maio	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF	DITOP
09	Limpeza	Maio	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF	DISAN
10	Origem de Produção	Maio	Informação	Respondida	--	e-SIC	DITOP
11	Estacionamento Irregular	Junho	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF	DITOP
12	Governança	Junho	Informação	Respondida	--	e-SIC	PRESI
13	Divulgação	Junho	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF	ASCOM
14	Catação Manual	Junho	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF	DISAN
15	Fiscalização - Coronavírus	Junho	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF	DITOP
16	Fiscalização - Coronavírus	Junho	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF	DITOP

4. TIPO DE MANIFESTAÇÕES

No 2º trimestre, a Ceasa-DF registrou 16 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	Abril	02	01	--	--	02	--	05
2	Maio	04	--	--	--	01	--	05
3	Junho	05	--	--	--	01	--	06
	Total	11	01	--	--	04	--	16



Ao todo, foram registradas 16 manifestações durante os meses de abril, maio e junho de 2021. O principal tipo de manifestação foi Reclamação (11 registros), seguido por pedido de Informação (4 registros) e Elogio (1 registro). Vale ressaltar que, o gráfico acima é extraído no sistema OUV-DF e, por este motivo, não inclui os pedidos de informação demandados via e-SIC.

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 7 dias.

5. RESOLUTIVIDADE NO PERÍODO



5.1. Abril

Em abril/2021, foram recebidas duas Reclamações, dois pedidos de informação e um elogio. Todas as manifestações foram respondidas prontamente. Uma resposta - que tratava de limpeza - foi avaliada como "não resolvida".

5.2. Maio

Em Maio de 2021, foram registradas cinco manifestações, sendo quatro Reclamações e um pedido de Informação. Todas as manifestações foram respondidas prontamente, não houve avaliação das respostas.

5.3. Junho

No mês de junho de 2021, foram registradas seis manifestações, sendo cinco reclamações e um pedido de Informação. Todas as manifestações foram respondidas prontamente, não houve avaliação das respostas.

6. ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Os assuntos mais demandados no trimestre foram: **Fiscalização - Coronavírus, Ceasa nas Cidades, Licitação e Limpeza.**

Assuntos mais demandados		
Item	Assunto	Quantidade

1º	Fiscalização - Coronavírus	03
2º	Ceasa nas Cidades	02
3º	Licitação	02
3º	Limpeza	02

Em relação às demandas sobre 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, além de notificar produtores e permissionários. Nas manifestações sobre o programa "Ceasa nas Cidades", o pedido de informação foi concedido e o elogio foi transmitido aos funcionários envolvidos. Sobre a demanda de licitação, a dúvida foi esclarecida pela Diretoria de Administração e Finanças. Em relação as demandas de Limpeza, o fiscal do contrato repassou as reclamações à empresa terceirizada, que apontou as dificuldade de manutenção da limpeza durante o horário da feira, ainda assim, uma dessas manifestações foi classificada como "não resolvida".

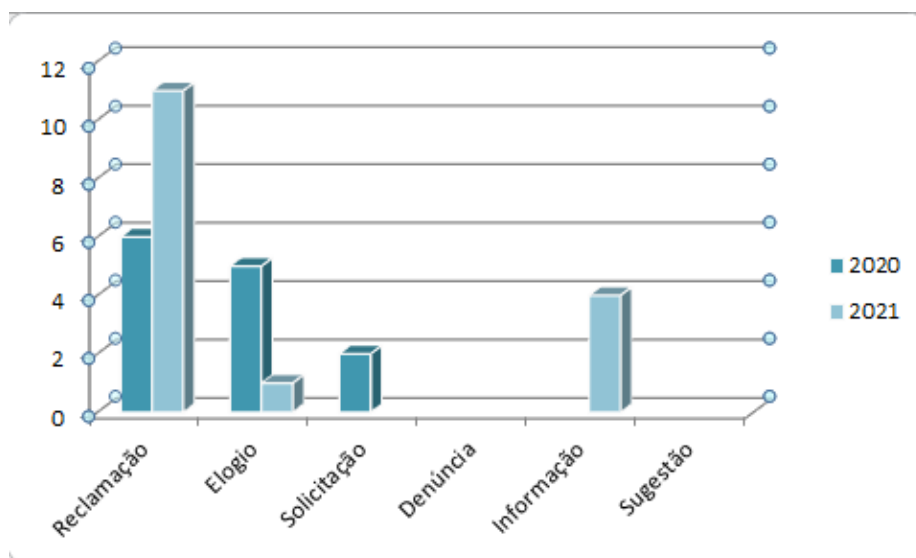
7. AÇÕES REALIZADAS

Ao logo do 2º trimestre de 2021, 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 treze manifestações, sendo seis reclamações, cinco elogios e duas solicitações.



Atenciosamente,

VANESKA FREIRE

Ouvidora



Documento assinado eletronicamente por **VANESKA FREIRE MARQUES - Matr.0001054-5, Ouvidor(a)**, em 21/07/2021, às 20:03, 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?](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)
[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= **66329961** código CRC= **90D72B71**.

"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 66329961