



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

Relatório SEI-GDF n.º 7/2021 - CEASA-DF/PRESI/OUVIDORIA

Brasília-DF, 13 de outubro de 2021

RELATÓRIO TRIMESTRAL - OUVIDORIA DA CEASA-DF
JULHO A SETEMBRO 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 JULHO A SETEMBRO DE 2021

Os dados das demandas relativas ao 3º trimestre de 2021 são os seguintes:

3º Trimestre 2021								
Item	Assunto	Sub Assunto	Mês	Tipo	Situação	Avaliação	Sistema	Área
1	Feiras agrícolas	Faturamento	Julho	Reclamação	Respondida	---	OUV-DF	DIRAF
2	Feiras agrícolas	Fiscalização - Resíduos	Julho	Reclamação	Respondida	---	OUV-DF	DITOP
3	Feiras agrícolas	Manutenção - Bebedouros	Julho	Reclamação	Respondida	---	OUV-DF	DITOP
4	Feiras agrícolas	Iluminação	Julho	Reclamação	Respondida	---	OUV-DF	DITOP
5	Feiras agrícolas	Catação manual de resíduos	Julho	Reclamação	Respondida	---	OUV-DF	DISAN

6	Feiras agrícolas	Publicidade - Varejão	Julho	Reclamação	Respondida	---	OUV-DF	ASCOM
7	Feiras agrícolas	Estacionamento	Julho	Reclamação	Respondida	---	OUV-DF	DITOP
8	Feiras agrícolas	Segurança - Monitoramento Eletrônico	Julho	Reclamação	Respondida	Resolvida	OUV-DF	DITOP
9	Feiras agrícolas	Segurança	Julho	Reclamação	Respondida	Resolvida	OUV-DF	DITOP
10	Feiras agrícolas	Segurança – conflito	Julho	Reclamação	Respondida	---	OUV-DF	DITOP
11	Feiras agrícolas	Fiscalização - Coronavírus	Julho	Reclamação	Respondida	---	OUV-DF	DITOP
12	Feiras agrícolas	Manutenção – equipamentos de limpeza	Julho	Reclamação	Respondida	---	OUV-DF	DISAN
13	Serviço Prestado por Órgão-entidade	Banco de Alimentos	Agosto	Elogio	Respondida	---	OUV-DF	DISAN
14	Acesso a processo SEI	Estacionamento – Mercado do Peixe	Agosto	Informação	Respondida	---	e-SIC	PRESI
15	Feiras Agrícolas	Fiscalização - Obras	Agosto	Reclamação	Respondida	---	OUV-DF	DITOP
16	Feiras Agrícolas	Fiscalização - Obras	Agosto	Reclamação	Respondida	---	OUV-DF	DITOP
17	Feiras Agrícolas	Fiscalização - Obras	Agosto	Reclamação	Respondida	---	OUV-DF	DITOP
18	Feiras Agrícolas	Manutenção – fossa séptica	Agosto	Reclamação	Respondida	---	OUV-DF	DITOP
19	Feiras Agrícolas	Faixa de pedestres	Agosto	Reclamação	Respondida	---	OUV-DF	DITOP
20	Feiras Agrícolas	Fiscalização - SOM	Agosto	Reclamação	Respondida	---	OUV-DF	DITOP
21	Feiras Agrícolas	Estacionamento – Mercado do Peixe	Setembro	Reclamação	Respondida	Resolvida	OUV-DF	DITOP
22	Feiras Agrícolas	Fiscalização - Mercado	Setembro	Reclamação	Respondida	---	OUV-DF	DITOP
23	Feiras Agrícolas	Fiscalização - Obras	Setembro	Reclamação	Respondida	---	OUV-DF	DITOP
24	Feiras Agrícolas	Fiscalização - Obras	Setembro	Reclamação	Respondida	---	OUV-DF	DITOP

4. TIPO DE MANIFESTAÇÕES

No 3º trimestre, a Ceasa-DF registrou 24 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	Julho	12	--	--	--	--	--	12
2	Agosto	06	01	--	--	01	--	08
3	Setembro	04	--	--	--	--	--	04
	Total	22	01	--	--	01	--	24

CLASSIFICAÇÃO

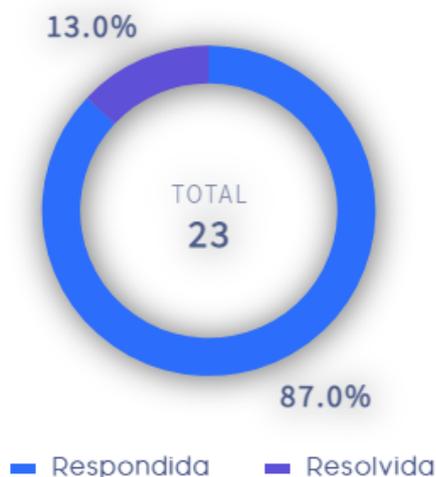


Ao todo, foram registradas 24 manifestações durante os meses de julho, agosto e setembro de 2021. O principal tipo de manifestação foi Reclamação (22 registros), seguido por pedido de Informação (1 registro) e Elogio (1 registro). Vale ressaltar que, o gráfico acima é extraído no sistema OUV-DF e, por 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 12 dias.

5. RESOLUTIVIDADE NO PERÍODO

SITUAÇÃO

5.1. **Julho**

Em julho de 2021, foram recebidas doze Reclamações. Todas as manifestações foram prontamente respondidas. Duas reclamações sobre Segurança foram avaliadas como "resolvidas".

5.2. **Agosto**

Em agosto de 2021, foram registradas oito manifestações, sendo seis Reclamações, um pedido de Informação e um Elogio. Todas as manifestações foram respondidas prontamente, não houve avaliação das respostas.

5.3. **Setembro**

No mês de setembro de 2021, foram registradas quatro Reclamações. Todas as manifestações foram respondidas prontamente, uma Reclamação sobre estacionamento foi avaliada como "resolvida".

6. **ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS**

Os assuntos mais demandados no trimestre foram: **Fiscalização - Obras, Estacionamento e Segurança.**

Assuntos mais demandados		
Item	Assunto	Quantidade
1º	Fiscalização - Obras	05
2º	Estacionamento	03
3º	Segurança	03

Em relação às demandas sobre Fiscalização - Obras, a CEASA-DF, por meio da Diretoria Técnica Operacional, vistoriou a obra realizada no pavilhão B7-1, identificou a demolição de uma escada de uso comum e solicitou ao permissionário responsável pela obra a sua reconstrução, a qual foi providenciada no dia 10 de outubro de 2021;

Nas manifestações sobre Estacionamento, foi identificada uma situação de conflito causada pela restrição de acesso ao estacionamento do Mercado do Peixe. Assim, a CEASA-DF, por meio da Diretoria Técnica Operacional, se

comprometeu a avaliar se a área cedida ao permissionário inclui ou não o estacionamento, comprometendo-se a desobstruí-lo se for o caso;

Em relação as demandas de segurança, foram feitas abordagens pela equipe de vigilância da CEASA-DF, além de encaminhamento sobre a manutenção do sistema de monitoramento eletrônico da empresa.

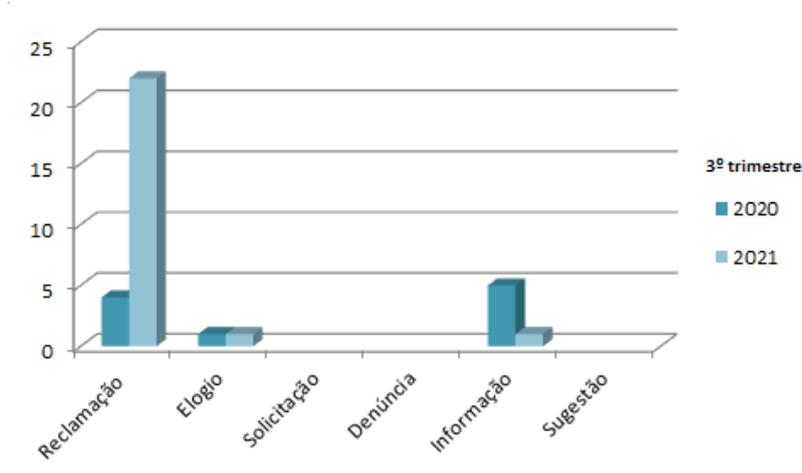
7. AÇÕES REALIZADAS

Ao logo do 3º trimestre de 2021, a interação da Ouvidoria com as áreas demandadas foi mantida, sem intercorrências. Foram realizados contatos com as unidades 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 13/10/2021, às 11:22, 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](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&verificador=71856136)
 verificador= **71856136** código CRC= **9B7731D4**.

"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