

2022

Relatório de Ouvidoria 1º Trimestre

Janeiro a Março de 2022



Acesso à
Informação



CEASA-DF

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;

1.1. 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.

2. Diagnóstico

2.1. Número total de manifestações do período

Item	Assunto	Sub Assunto	Mês	Tipo	Situação	Avaliação	Sistema	Área
1	Feiras agrícolas	Dados financeiros	Janeiro	Informação	Respondida	---	e-SIC	DIRAF
2	Feiras agrícolas	Dados financeiros	Janeiro	Informação	Respondida	---	e-SIC	DIRAF
3	Feiras agrícolas	Dados financeiros	Janeiro	Informação	Respondida	---	e-SIC	DIRAF
4	Feiras agrícolas	Dados financeiros	Janeiro	Informação	Respondida	---	e-SIC	DIRAF
5	Feiras agrícolas	Manutenção - telhado	Janeiro	Reclamação	Respondida	---	OUV-DF	DITOP
6	Feiras agrícolas	Segurança	Janeiro	Reclamação	Respondida	---	OUV-DF	DITOP
7	Feiras agrícolas	Limpeza	Janeiro	Reclamação	Respondida	---	OUV-DF	DITOP
8	Feiras agrícolas	Tráfego	Janeiro	Reclamação	Respondida	---	OUV-DF	DITOP
9	Feiras agrícolas	Permissão de Uso	Janeiro	Solicitação	Respondida	---	OUV-DF	DITOP
10	Feiras agrícolas	Manutenção - tampa de bueiro	Janeiro	Reclamação	Respondida	---	OUV-DF	DITOP
11	Feiras agrícolas	Desistência	Janeiro	Solicitação	Respondida	---	OUV-DF	DITOP
12	Feiras agrícolas	Aplicação de decreto	Fevereiro	Informação	Respondida	---	e-SIC	PRESI
13	Feiras agrícolas	Fiscalização - Mercado	Fevereiro	Reclamação	Respondida	---	OUV-DF	DITOP
14	Feiras agrícolas	Dados estatísticos	Fevereiro	Informação	Respondida	---	e-SIC	DITOP
15	Feiras agrícolas	Fiscalização - Mercado	Março	Reclamação	Respondida	---	OUV-DF	DITOP
16	Feiras agrícolas	Manutenção - banheiro	Março	Reclamação	Respondida	---	OUV-DF	DITOP
17	Feiras agrícolas	Carregadores	Março	Reclamação	Respondida	---	OUV-DF	DITOP
18	Feiras agrícolas	Caixa eletrônico	Março	Reclamação	Respondida	---	OUV-DF	DITOP
19	Feiras agrícolas	Estacionamento	Março	Reclamação	Respondida	---	OUV-DF	DITOP
20	Feiras agrícolas	Tráfego	Março	Reclamação	Respondida	---	OUV-DF	DITOP

2.2. Tipologia

As manifestações, registradas nos meses de janeiro, fevereiro e março, totalizaram 12 reclamações, 2 solicitações e 6 pedidos de informação. 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 10 dias.

Item	Mês	Reclamação	Elogio	Solicitação	Denúncia	Informação	Sugestão	Total
1	Janeiro	5	---	2	---	4	---	11
2	Fevereiro	1	---	---	---	2	---	3
3	Março	6	---	---	---	---	---	6
Total		12	---	2	---	6	---	20

2.3. Qualidade

Os indicadores de qualidade são baseados na pesquisa de satisfação respondida espontaneamente pelo cidadão, após o recebimento da resposta definitiva. Entretanto, no 1º trimestre de 2022, não houve registro de avaliações.

2.4. Assuntos mais recorrentes

Item	Assunto	Quantidade	Percentual	Tipologia
1º	Dados financeiros	4	20%	Informação
2º	Fiscalização - Mercado	2	10%	Reclamação
3º	Tráfego	2	10%	Reclamação

Em relação aos pedidos de informação acerca de dados financeiros, ressalta-se que todos os pedidos foram atendidos pela Diretoria de Administração e Finanças;

Nas manifestações sobre Fiscalização - Mercado, a Diretoria Técnica Operacional realizou diligências e orientou os produtores acerca dos pontos constantes em cada manifestação;

Em atenção às reclamações sobre o tráfego no interior da Ceasa, a Diretoria Operacional informou sobre as melhorias previstas, como reforça na sinalização horizontal.

3. Projetos

3.1. Ações realizadas

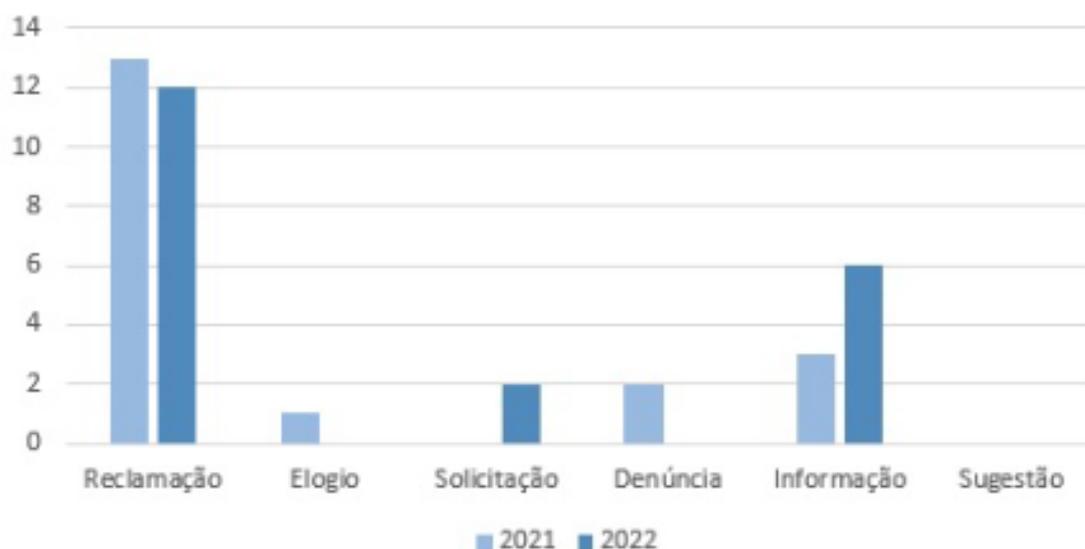
Ao longo do 1º trimestre de 2022, a interação da Ouvidoria com as áreas demandadas foi mantida sem intercorrências. Foram realizados contatos com as unidades, com o objetivo de alinhar o melhor posicionamento frente às manifestações.

Os canais de atendimento da Ouvidoria são divulgados via sistema de som, cartazes e folders disponibilizados na área de atendimento ao público no Mezanino da CEASA-DF.

4. Histórico

4.1. Comparação com o ano anterior

No mesmo período do ano anterior, foram registradas 19 (dezenove) manifestações, sendo dezesseis reclamações, um elogio e três pedidos de informações.



Atenciosamente,

VANESKA FREIRE
Ouvidora da CEASA-DF