

2022

Relatório de Ouvidoria 2º Trimestre

Abril a Junho de 2022



Acesso à
Informação



www.ouvidoria.df.gov.br



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

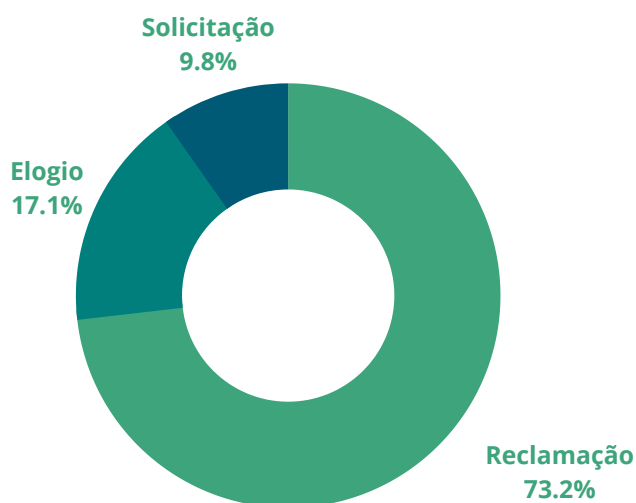
Item	Assunto	Sub Assunto	Mês	Tipo	Situação	Avaliação	Sistema	Área
1	Feiras Agrícolas	Fiscalização - obra	Abril	Reclamação	Respondida	---	OUV-DF	DITOP
2	Feiras Agrícolas	Manutenção - asfalto	Maio	Reclamação	Respondida	---	OUV-DF	DITOP
3	Feiras Agrícolas	Fiscalização - cigarro	Maio	Reclamação	Respondida	Resolvida	OUV-DF	DITOP
4	Feiras Agrícolas	Manutenção - tanque de retardo	Maio	Reclamação	Respondida	---	OUV-DF	DITOP
5	Feiras Agrícolas	Manutenção - Elogio	Maio	Elogio	Respondida	---	OUV-DF	DITOP
6	Feiras Agrícolas	Fiscalização - Contrato	Maio	Reclamação	Respondida	---	OUV-DF	DITOP
7	Feiras Agrícolas	Limpeza	Junho	Reclamação	Respondida	---	OUV-DF	DISAN
8	Feiras Agrícolas	Manutenção - Dedetização	Junho	Solicitação	Respondida	---	OUV-DF	DITOP
9	Feiras Agrícolas	Manutenção - sinalização horizontal	Junho	Reclamação	Respondida	---	OUV-DF	DITOP
10	Feiras Agrícolas	Estacionamento	Junho	Reclamação	Respondida	---	OUV-DF	DITOP
11	Feiras Agrícolas	Manutenção - Elogio	Junho	Elogio	Respondida	---	OUV-DF	DITOP
12	Feiras Agrícolas	Segurança - Elogio	Junho	Elogio	Respondida	---	OUV-DF	DITOP
13	Feiras Agrícolas	Brigadista	Junho	Reclamação	Respondida	---	OUV-DF	DITOP
14	Feiras Agrícolas	Fiscalização - carregadores	Junho	Reclamação	Respondida	---	OUV-DF	DITOP
15	Feiras Agrícolas	Limpeza	Junho	Reclamação	Respondida	---	OUV-DF	DISAN
16	Feiras Agrícolas	Fiscalização - cigarro	Junho	Solicitação	Respondida	Não Resolvida	OUV-DF	DITOP
17	Feiras Agrícolas	Estacionamento	Junho	Reclamação	Respondida	Não Resolvida	OUV-DF	DITOP
18	Feiras Agrícolas	Segurança	Junho	Reclamação	Respondida	Não Resolvida	OUV-DF	DITOP
19	Feiras Agrícolas	Fiscalização - ambulantes	Junho	Reclamação	Respondida	---	OUV-DF	DITOP
20	Feiras Agrícolas	Estacionamento	Junho	Reclamação	Respondida	---	OUV-DF	DITOP
21	Feiras Agrícolas	Fiscalização - mercado	Junho	Reclamação	Respondida	---	OUV-DF	DITOP
22	Feiras Agrícolas	Estacionamento	Junho	Reclamação	Respondida	---	OUV-DF	DITOP
23	Feiras Agrícolas	Fiscalização - ambulantes	Junho	Reclamação	Respondida	---	OUV-DF	DITOP
24	Feiras Agrícolas	Manutenção - Elogio	Junho	Elogio	Respondida	---	OUV-DF	DITOP
25	Feiras Agrícolas	Fiscalização - mercado	Junho	Reclamação	Respondida	---	OUV-DF	DITOP
26	Feiras Agrícolas	Estacionamento	Junho	Reclamação	Respondida	---	OUV-DF	DITOP
27	Feiras Agrícolas	Autorização - obra	Junho	Solicitação	Respondida	---	OUV-DF	DITOP
28	Feiras Agrícolas	Gestão - elogio	Junho	Elogio	Respondida	---	OUV-DF	PRESI
29	Feiras Agrícolas	Gestão - elogio	Junho	Elogio	Respondida	---	OUV-DF	PRESI

Item	Assunto	Sub Assunto	Mês	Tipo	Situação	Avaliação	Sistema	Área
30	Feiras Agrícolas	Manutenção - forro	Junho	Reclamação	Respondida	---	OUV-DF	DITOP
31	Feiras Agrícolas	Manutenção - forro	Junho	Reclamação	Respondida	---	OUV-DF	DITOP
32	Feiras Agrícolas	Estacionamento	Junho	Reclamação	Respondida	Resolvida	OUV-DF	DITOP
33	Feiras Agrícolas	Servidores - elogio	Junho	Elogio	Respondida	---	OUV-DF	DITOP/DISAN
34	Feiras Agrícolas	Fiscalização - mercado	Junho	Reclamação	Respondida	Resolvida	OUV-DF	DITOP
35	Feiras Agrícolas	Manutenção	Junho	Reclamação	Respondida	---	OUV-DF	DITOP
36	Feiras Agrícolas	Manutenção - forro	Junho	Reclamação	Respondida	---	OUV-DF	DITOP
37	Feiras Agrícolas	Segurança - Elogio	Junho	Elogio	Respondida	---	OUV-DF	DITOP
38	Feiras Agrícolas	Manutenção - telhado	Junho	Reclamação	Respondida	---	OUV-DF	DITOP
39	Feiras Agrícolas	Estacionamento	Junho	Reclamação	Respondida	---	OUV-DF	DITOP
40	Feiras Agrícolas	Segurança	Junho	Reclamação	Respondida	---	OUV-DF	DITOP
41	Feiras Agrícolas	Faturamento	Junho	Reclamação	Respondida	---	OUV-DF	DITOP

2.2. Tipologia

As manifestações, registradas nos meses de abril, maio e junho, totalizaram 30 reclamações, 7 elogios e 4 solicitações. 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	Abril	1	---	---	---	---	---	1
2	Maio	4	---	1	---	---	---	5
3	Junho	25	7	3	---	---	---	35
Total		30	7	4	---	---	---	41



2.3. Qualidade

Os indicadores de qualidade são baseados na pesquisa de satisfação respondida espontaneamente pelo cidadão, após o recebimento da resposta definitiva.

2.3.1. Resolutividade

A CEASA-DF recebeu 6 avaliações no período, resultando na média de 50% de Resolutividade; e 100% nos índices de Satisfação com o Serviço de Ouvidoria, com o Atendimento, com o Sistema, com a Resposta e Recomendação,



2.4. Assuntos mais recorrentes

Item	Assunto	Quantidade	Percentual	Tipologia
1º	Estacionamento	7	17,1%	Reclamação
2º	Fiscalização - Mercado	3	7,3%	Reclamação
3º	Manutenção - forro	3	7,3%	Reclamação
4º	Manutenção - Elogio	3	7,3%	Elogio

Em relação aos registros acerca do Estacionamento, os manifestantes reclamam do estacionamento de veículos de passeio na área de mercado em dia de feiras. A Diretoria Técnica Operacional respondeu, em todos os casos, que esta em andamento o projeto de pintura viária e sinalização vertical do espaço, para que em seguida seja iniciada a orientação e fiscalização quanto ao local para estacionamento desses veículos.

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 a Manutenção - Forro, a Diretoria Operacional informou que as pequenas manutenções estão sendo realizadas pela própria equipe da CEASA e que esta em andamento processo para contratação de empresa para a realização do serviço de maior porte.

Os elogios aos serviços de manutenção foram plenamente divulgados entre os servidores da empresa.

3. Projetos

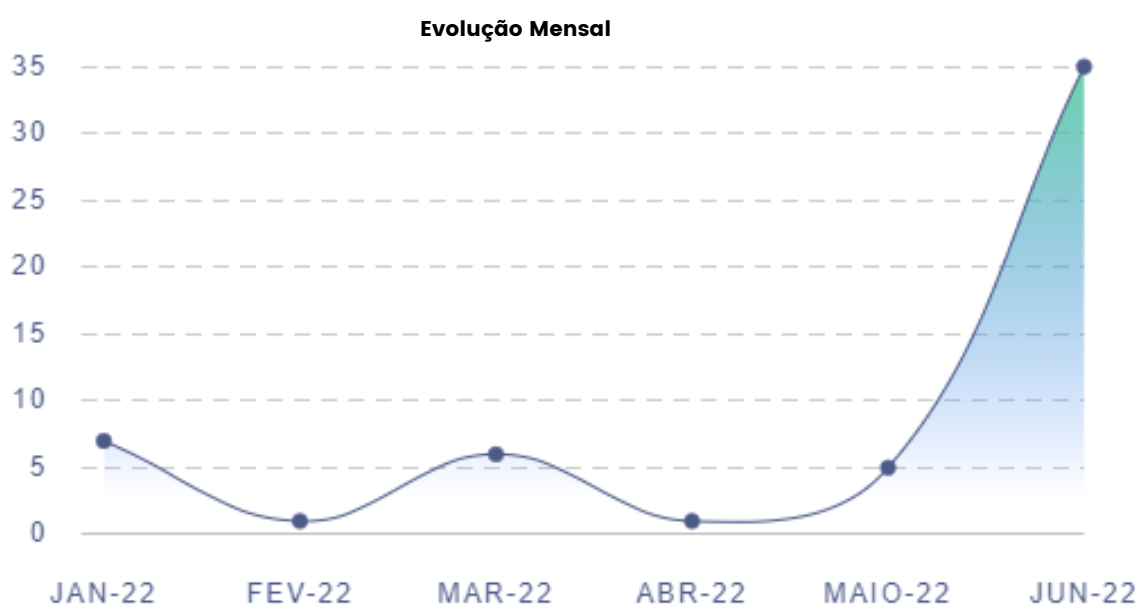
3.1. Ações realizadas

Ao longo do 2º 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.

Além disso, a Ouvidoria iniciou o projeto "Ouvidoria em Ação", previsto no Plano de Ação em Ouvidoria 2022 da CEASA-DF, cujo objetivo principal é divulgar os serviços prestados e os canais de atendimento do setor para os permissionários, produtores, varejistas e consumidores.

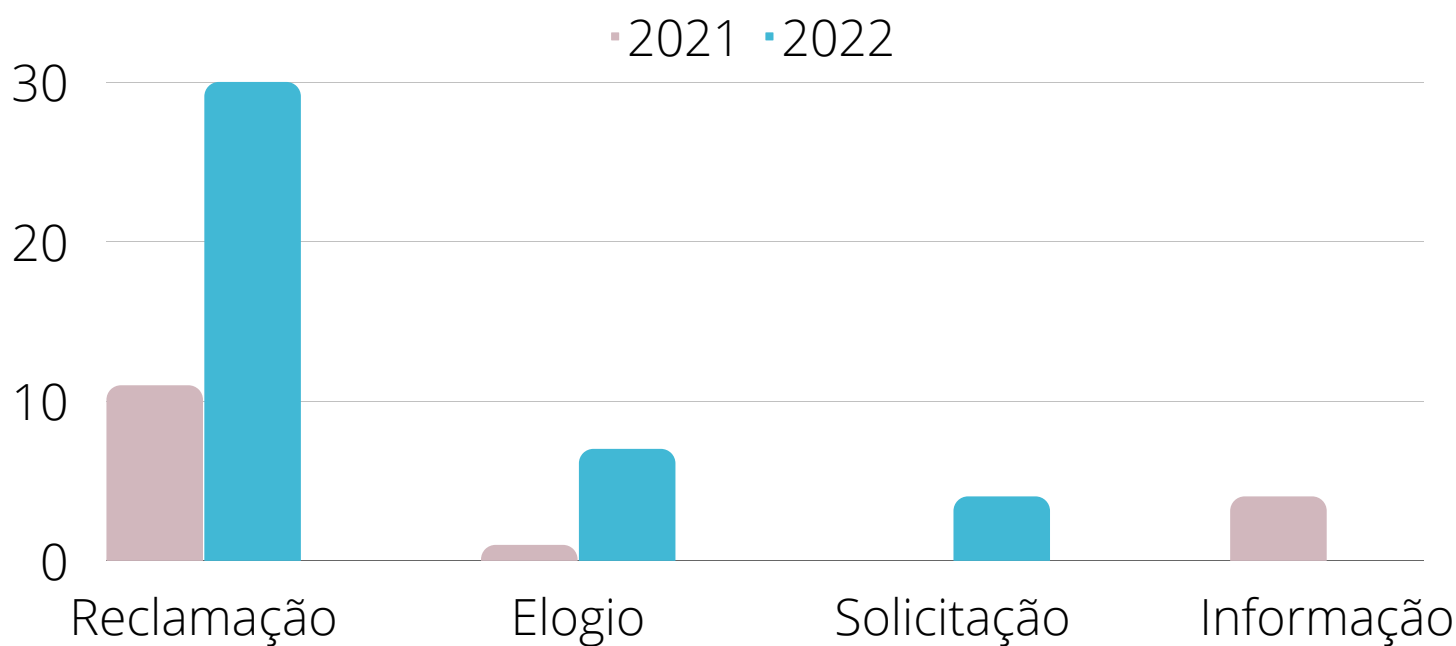
O projeto iniciado em 01 de junho de 2022 já apresenta expressivo aumento no número de manifestações registradas.



4. Histórico

4.1. Comparação com o ano anterior

No mesmo período do ano anterior, foram registradas 16 (dezesesseis) manifestações, sendo onze reclamações, um elogio e quatro pedidos de informações.



Atenciosamente,

VANESKA FREIRE

Ouvidora da CEASA-DF