

2022

Relatório de Ouvidoria 3º Trimestre

Julho a setembro 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

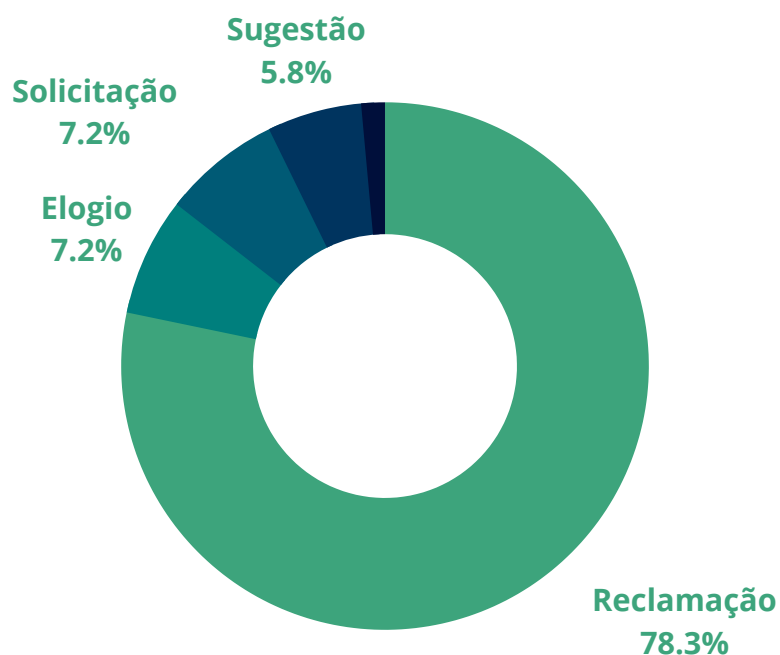
Item	Assunto	Sub Assunto	Mês	Tipo	Avaliação	Sistema	Área
1	Feiras agrícolas	Manutenção - forro	Julho	Reclamação	---	Ouv	DITOP
2	Feiras agrícolas	Manutenção - calçada	Julho	Reclamação	---	Ouv	DITOP
3	Feiras agrícolas	Fiscalização - ambulantes	Julho	Reclamação	---	Ouv	DITOP
4	Feiras agrícolas	Segurança	Julho	Sugestão	---	Ouv	DITOP
5	Feiras agrícolas	Manutenção - forro	Julho	Reclamação	---	Ouv	DITOP
6	Feiras agrícolas	Manutenção - forro	Julho	Reclamação	---	Ouv	DITOP
7	Feiras agrícolas	Manutenção - forro	Julho	Reclamação	---	Ouv	DITOP
8	Feiras agrícolas	Desmembramento de box	Julho	Solicitação	---	Ouv	DIRAF
9	Faturamento	Reajuste	Julho	Informação	---	e-SIC	DIRAF
10	Feiras agrícolas	Limpeza	Julho	Reclamação	---	Ouv	DISAN
11	Feiras agrícolas	Desmembramento de box	Julho	Sugestão	---	Ouv	DIRAF
12	Feiras agrícolas	Limpeza	Julho	Elogio	---	Ouv	DISAN
13	Feiras agrícolas	Paisagismo	Julho	Sugestão	---	Ouv	DISAN
14	Feiras agrícolas	Segurança	Julho	Reclamação	---	Ouv	DITOP
15	Feiras agrícolas	Manutenção - telhado	Julho	Reclamação	---	Ouv	DITOP
16	Feiras agrícolas	Catação manual	Julho	Reclamação	---	Ouv	DISAN
17	Feiras agrícolas	Estacionamento	Julho	Reclamação	---	Ouv	DITOP
18	Feiras agrícolas	Estacionamento	Julho	Reclamação	---	Ouv	DITOP
19	Feiras agrícolas	Limpeza	Julho	Reclamação	---	Ouv	DISAN
20	Feiras agrícolas	Manutenção - forro	Julho	Reclamação	---	Ouv	DITOP
21	Feiras agrícolas	Limpeza	Julho	Reclamação	---	Ouv	DISAN
22	Feiras agrícolas	Limpeza	Julho	Reclamação	---	Ouv	DISAN
23	Feiras agrícolas	Segurança	Julho	Sugestão	---	Ouv	DITOP
24	Feiras agrícolas	Fornecimento de água	Julho	Reclamação	---	Ouv	DITOP
25	Feiras agrícolas	Fornecimento de energia	Julho	Reclamação	---	Ouv	DITOP
26	Feiras agrícolas	Reajuste	Julho	Reclamação	---	Ouv	DIRAF
27	Feiras agrícolas	Manutenção - elogio	Julho	Elogio	---	Ouv	DITOP
28	Feiras agrícolas	Limpeza	Julho	Reclamação	---	Ouv	DISAN
29	Feiras agrícolas	Manutenção - forro	Julho	Reclamação	---	Ouv	DITOP
30	Feiras agrícolas	Limpeza	Julho	Reclamação	---	Ouv	DISAN
31	Feiras agrícolas	Manutenção - telhado	Julho	Reclamação	---	Ouv	DITOP
32	Feiras agrícolas	Segurança	Julho	Elogio	---	Ouv	DITOP
33	Feiras agrícolas	Manutenção - telhado	Julho	Reclamação	---	Ouv	DITOP
34	Feiras agrícolas	Manutenção - calçada	Julho	Reclamação	---	Ouv	DITOP

Item	Assunto	Sub Assunto	Mês	Tipo	Avaliação	Sistema	Área
35	Feiras agrícolas	Fiscalização - mercado	Agosto	Reclamação	---	Ouv	DITOP
36	Feiras agrícolas	Faixa de pedestres	Agosto	Reclamação	---	Ouv	DITOP
37	Feiras agrícolas	Entrega de boletos	Agosto	Reclamação	---	Ouv	DITOP
38	Feiras agrícolas	Iluminação	Agosto	Solicitação	Resolvida	Ouv	DITOP
39	Feiras agrícolas	Segurança	Agosto	Reclamação	---	Ouv	DITOP
40	Feiras agrícolas	Estacionamento	Agosto	Solicitação	---	Ouv	DITOP
41	Feiras agrícolas	Segurança	Agosto	Reclamação	---	Ouv	DITOP
42	Feiras agrícolas	Limpeza	Agosto	Reclamação	---	Ouv	DISAN
43	Feiras agrícolas	Trafêgo	Agosto	Reclamação	---	Ouv	DITOP
44	Feiras agrícolas	Estacionamento	Agosto	Sugestão	---	Ouv	DITOP
45	Feiras agrícolas	Limpeza	Agosto	Reclamação	---	Ouv	DISAN
46	Feiras agrícolas	Segurança	Agosto	Reclamação	---	Ouv	DITOP
47	Feiras agrícolas	Manutenção - telhado	Setembro	Reclamação	---	Ouv	DITOP
48	Feiras agrícolas	Segurança	Setembro	Reclamação	---	Ouv	DITOP
49	Feiras agrícolas	Limpeza	Setembro	Reclamação	---	Ouv	DISAN
50	Feiras agrícolas	Segurança	Setembro	Reclamação	---	Ouv	DITOP
51	Feiras agrícolas	Segurança	Setembro	Reclamação	---	Ouv	DITOP
52	Feiras agrícolas	Faixa de pedestres	Setembro	Reclamação	---	Ouv	DITOP
53	Feiras agrícolas	Faixa de pedestres	Setembro	Solicitação	---	Ouv	DITOP
54	Feiras agrícolas	Faixa de pedestres	Setembro	Reclamação	---	Ouv	DITOP
55	Feiras agrícolas	Bebedouro	Setembro	Reclamação	---	Ouv	DITOP
56	Feiras agrícolas	Limpeza	Setembro	Reclamação	---	Ouv	DISAN
57	Feiras agrícolas	Reajuste	Setembro	Reclamação	---	Ouv	DIRAF
58	Feiras agrícolas	Fiscalização - ambulantes	Setembro	Reclamação	---	Ouv	DITOP
59	Feiras agrícolas	Terceirização	Setembro	Reclamação	---	Ouv	DISAN
60	Feiras agrícolas	Estacionamento	Setembro	Reclamação	Não resolvida	Ouv	DITOP
61	Feiras agrícolas	Segurança	Setembro	Solicitação	---	Ouv	DITOP
62	Feiras agrícolas	Segurança	Setembro	Reclamação	---	Ouv	DITOP
63	Feiras agrícolas	Manutenção - elogio	Setembro	Elogio	---	Ouv	DITOP
64	Feiras agrícolas	Lanchonetes	Setembro	Sugestão	---	Ouv	DITOP
65	Feiras agrícolas	Sistema de som	Setembro	Reclamação	---	Ouv	DITOP
66	Feiras agrícolas	Andamento obra	Setembro	Reclamação	---	Ouv	DITOP
67	Feiras agrícolas	Estacionamento	Setembro	Reclamação	Resolvida	Ouv	DITOP
68	Feiras agrícolas	Manutenção - telhado	Setembro	Reclamação	---	Ouv	DITOP
69	Feiras agrícolas	Limpeza	Setembro	Elogio	---	Ouv	DISAN
70	Feiras agrícolas	Reajuste	Setembro	Reclamação	---	Ouv	DIRAF
71	Feiras agrícolas	Estacionamento	Setembro	Reclamação	---	Ouv	DITOP
72	Feiras agrícolas	Danos à veículo	Setembro	Reclamação	---	Ouv	OUV

2.2. Tipologia

As manifestações, registradas nos meses de julho, agosto e setembro, totalizaram 54 reclamações, 7 sugestões, 5 elogios, 4 solicitações e 1 pedido 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 13 dias.

Item	Mês	Reclamação	Elogio	Solicitação	Denúncia	Informação	Sugestão	Total
1	Julho	25	3	1	---	1	4	34
2	Agosto	8	---	2	---	---	2	12
3	Setembro	21	2	2	---	---	1	26
Total		54	5	5	---	1	7	72



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 três avaliações no período, resultando na média de 67% 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	Limpeza	10	13,8%	Reclamação
2º	Segurança	8	11,11%	Reclamação
3º	Estacionamento	7	9,7%	Reclamação

Nas manifestações sobre Limpeza, a Diretoria de Segurança Alimentar e Nutricional deu explicação sobre algumas intercorrências que afetaram os serviços de limpeza, como interrupção no fornecimento de água, e nos demais casos, a empresa responsável foi notificada visando aperfeiçoar as atividades.

Em atenção às reclamações sobre a Segurança, a Diretoria Operacional informou sobre o processo para manutenção do sistema de câmeras, o contato dos vigilantes e as medidas adotadas para melhorar os serviços prestados.

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.

3. Projetos

3.1. Ações realizadas

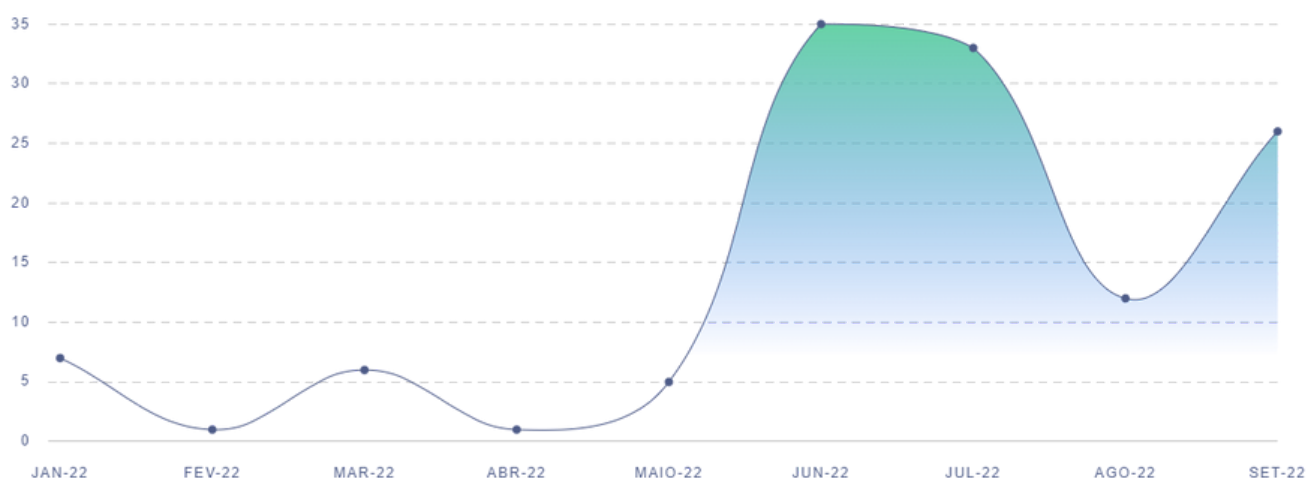
Ao longo do 3º trimestre de 2022, a interação da Ouvidoria com as áreas demandadas foi mantida, sem intercorrências. Foram realizados contatos com as unidades com o objetivo de alinhar o melhor posicionamento frente às manifestações.

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 deu continuidade ao 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.

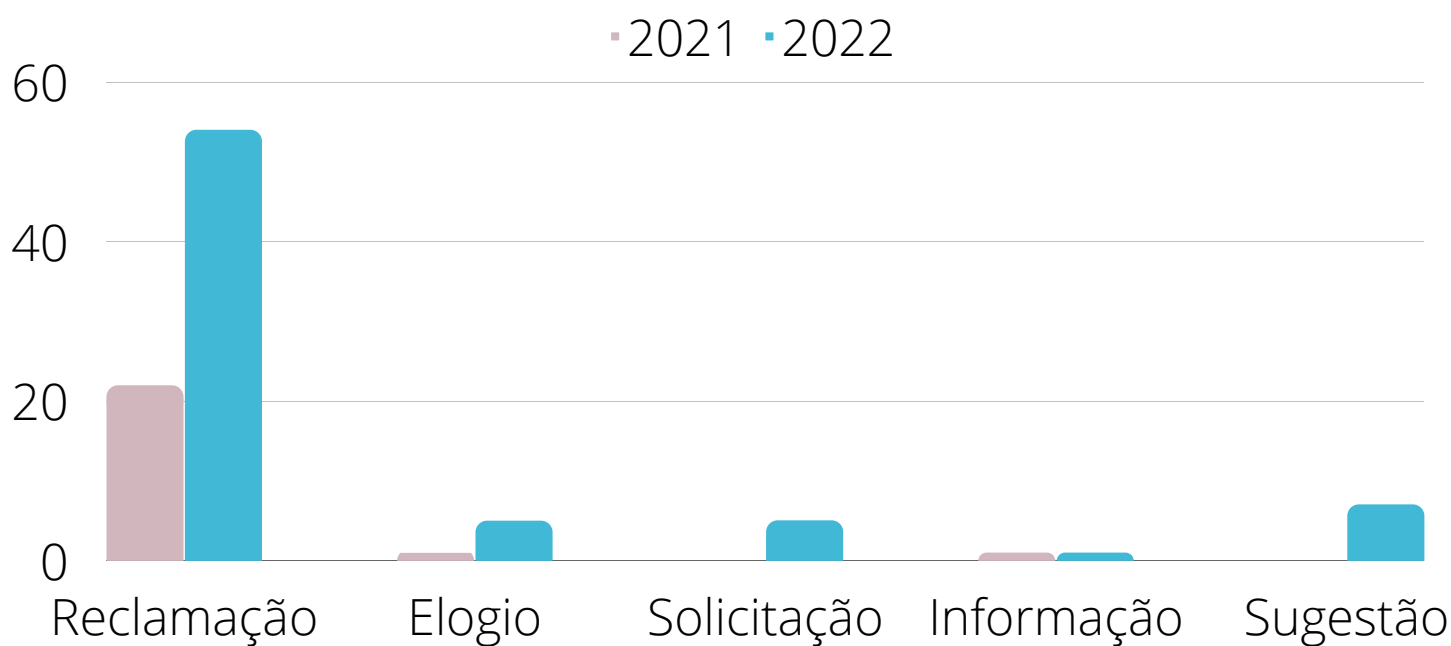
EVOLUÇÃO MENSAL



4. Histórico

4.1. Comparação com o ano anterior

No mesmo período do ano anterior, foram registradas 24 (vinte e quatro) manifestações, sendo 22 reclamações, um elogio e um pedido de informação.



Atenciosamente,

MARIA DO CARMO

Ouvidora substituta da CEASA-DF