

2022

Relatório de Ouvidoria 4º Trimestre

Outubro a dezembro 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

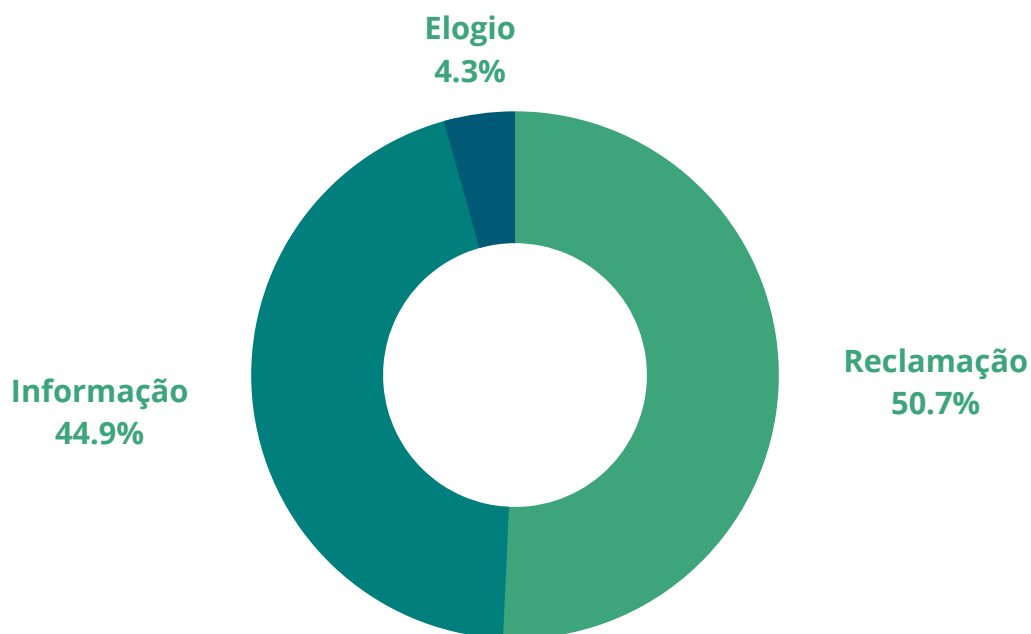
Item	Assunto	Sub Assunto	Mês	Tipo	Avaliação	Sistema	Área
1	Feiras agrícolas	Estacionamento	Outubro	Reclamação	---	Ouv	DITOP
2	Feiras agrícolas	Estacionamento	Outubro	Reclamação	---	Ouv	DITOP
3	Feiras agrícolas	Atendimento - estagiário	Outubro	Elogio	---	Ouv	DITOP
4	Feiras agrícolas	Limpeza	Outubro	Reclamação	---	Ouv	DITOP
5	Feiras agrícolas	Estacionamento	Outubro	Reclamação	---	Ouv	DITOP
6	Feiras agrícolas	Manutenção	Outubro	Elogio	---	Ouv	DITOP
7	Feiras agrícolas	Tabela de Preços	Outubro	Reclamação	---	Ouv	DITOP
8	Feiras agrícolas	Iluminação	Outubro	Reclamação	---	Ouv	DITOP
9	Faturamento	Tanque de retardo	Outubro	Reclamação	---	Ouv	DITOP
10	Feiras agrícolas	Telhado	Outubro	Reclamação	---	Ouv	DITOP
11	Feiras agrícolas	Ceasa	Outubro	Elogio	---	Ouv	PRESI
12	Feiras agrícolas	Manutenção - burados	Outubro	Reclamação	---	Ouv	DITOP
13	Feiras agrícolas	Faturamento	Outubro	Reclamação	---	Ouv	DIRAF
14	Feiras agrícolas	Bebedouro	Outubro	Reclamação	---	Ouv	DITOP
15	Feiras agrícolas	Fiscalização - mercado	Outubro	Reclamação	---	Ouv	DITOP
16	Feiras agrícolas	Limpeza	Outubro	Reclamação	---	Ouv	DISAN
17	Feiras agrícolas	Manutenção	Outubro	Reclamação	---	Ouv	DITOP
18	Feiras agrícolas	Fiscalização - mercado	Outubro	Reclamação	---	Ouv	DITOP
19	Feiras agrícolas	Horário comercialização	Outubro	Reclamação	---	Ouv	DITOP
20	Feiras agrícolas	Manutenção - banheiro	Outubro	Reclamação	---	Ouv	DITOP
21	Feiras agrícolas	Manutenção - telhado	Outubro	Reclamação	---	Ouv	DITOP
22	Feiras agrícolas	Manutenção - banheiro	Outubro	Reclamação	---	Ouv	DITOP
23	Feiras agrícolas	Limpeza	Outubro	Reclamação	---	Ouv	DISAN
24	Feiras agrícolas	Faturamento	Outubro	Reclamação	---	Ouv	DIRAF
25	Feiras agrícolas	Horário comercialização	Outubro	Reclamação	---	Ouv	DITOP
26	Feiras agrícolas	Estacionamento	Outubro	Reclamação	---	Ouv	DITOP
27	Feiras agrícolas	Manutenção - rampas	Outubro	Reclamação	---	Ouv	DITOP
28	Feiras agrícolas	Atendimento - banheiro	Novembro	Reclamação	---	Ouv	PRESI
29	Feiras agrícolas	Brigadistas	Novembro	Reclamação	---	Ouv	DITOP
30	Feiras agrícolas	Segurança	Novembro	Reclamação	---	Ouv	DITOP
31	Feiras agrícolas	Limpeza	Novembro	Reclamação	---	Ouv	PRESI
32	Feiras agrícolas	Manutenção - telhado	Novembro	Reclamação	---	Ouv	DITOP
33	Feiras agrícolas	Fiscalização - mercado	Novembro	Reclamação	---	Ouv	DITOP
34	Feiras agrícolas	Fiscalização - fumantes	Novembro	Reclamação	---	Ouv	DITOP

Item	Assunto	Sub Assunto	Mês	Tipo	Avaliação	Sistema	Área
35	Feiras agrícolas	Estacionamento	Novembro	Reclamação	---	Ouv	DITOP
36	Feiras agrícolas	Limpeza	Novembro	Reclamação	---	Ouv	DITOP
37	Feiras agrícolas	Acidente	Novembro	Reclamação	---	Ouv	DITOP
38	Feiras agrícolas	Bicicletário	Dezembro	Reclamação	---	Ouv	DITOP
39	E-SIC	Controle Social	Dezembro	Informação	---	e-SIC	OUV
40	E-SIC	Auditoria	Dezembro	Informação	---	e-SIC	OUV
41	E-SIC	Cadastro	Dezembro	Informação	---	e-SIC	OUV
42	E-SIC	Assistência ao estudante	Dezembro	Informação	---	e-SIC	OUV
43	E-SIC	Assistência ao estudante	Dezembro	Informação	---	e-SIC	OUV
44	E-SIC	Outros em Pesquisa	Dezembro	Informação	---	e-SIC	OUV
45	E-SIC	Planejamento e Gestão	Dezembro	Informação	---	e-SIC	OUV
46	E-SIC	Cadastro	Dezembro	Informação	---	e-SIC	OUV
47	E-SIC	Ouvidoria	Dezembro	Informação	---	e-SIC	OUV
48	E-SIC	Cadastro	Dezembro	Informação	---	e-SIC	OUV
49	E-SIC	Certidões e Declarações	Dezembro	Informação	---	e-SIC	OUV
50	E-SIC	Serviços Públicos	Dezembro	Informação	---	e-SIC	OUV
51	E-SIC	Processos Administrativos	Dezembro	Informação	---	e-SIC	OUV
52	E-SIC	Telecomunicações	Dezembro	Informação	---	e-SIC	OUV
53	E-SIC	Normas e Fiscalização	Dezembro	Informação	---	e-SIC	OUV
54	E-SIC	Águas	Dezembro	Informação	---	e-SIC	OUV
55	E-SIC	Fiscalização do estado	Dezembro	Informação	---	e-SIC	OUV
56	E-SIC	Saúde da mulher	Dezembro	Informação	---	e-SIC	OUV
57	E-SIC	Agente Público	Dezembro	Informação	---	e-SIC	OUV
58	E-SIC	Agente Público	Dezembro	Informação	---	e-SIC	OUV
59	E-SIC	Agente Público	Dezembro	Informação	---	e-SIC	OUV
60	E-SIC	Habitação	Dezembro	Informação	---	e-SIC	OUV
61	E-SIC	Cadastro	Dezembro	Informação	---	e-SIC	OUV
62	E-SIC	Agente Público	Dezembro	Informação	---	e-SIC	OUV
63	E-SIC	Ciência e tecnologia	Dezembro	Informação	---	e-SIC	OUV
64	E-SIC	Transporte rodoviário	Dezembro	Informação	---	e-SIC	OUV
65	E-SIC	Auxílio	Dezembro	Informação	---	e-SIC	OUV
66	E-SIC	Cadastro	Dezembro	Informação	---	e-SIC	OUV
67	E-SIC	Transparência ativa	Dezembro	Informação	---	e-SIC	OUV
68	E-SIC	Sangue e hemoderivados	Dezembro	Informação	---	e-SIC	OUV
69	E-SIC	Auditoria	Dezembro	Informação	---	e-SIC	OUV

2.2. Tipologia

As manifestações, registradas nos meses de outubro, novembro e dezembro, totalizaram 69 manifestações, sendo 35 reclamações, 31 pedidos de informação e 3 elogios. 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	Outubro	24	3	---	---	---	---	27
2	Novembro	10	---	---	---	---	---	10
3	Dezembro	1	---	---	---	31	---	32
Total		35	3	---	---	31	---	69

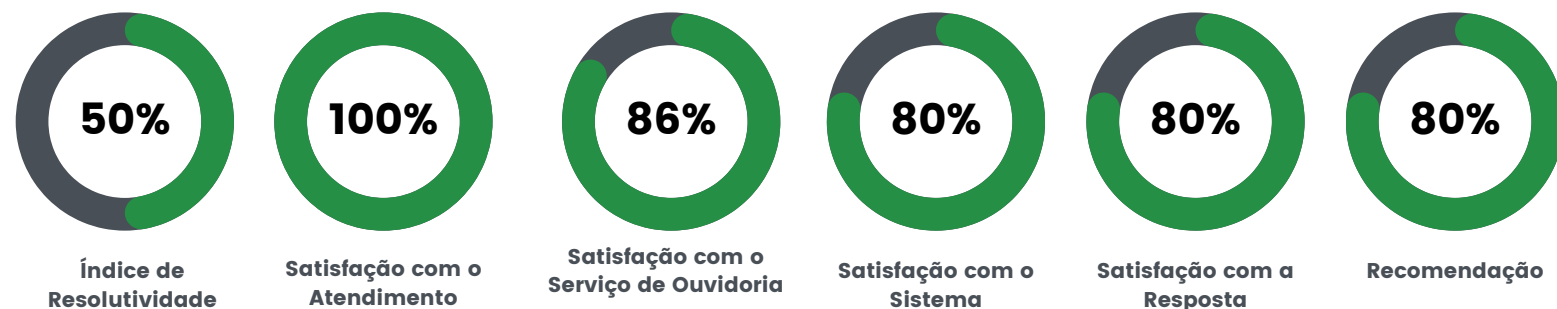


2.3. Qualidade

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 não recebeu avaliações no período. Entretanto os índices acumulados durante o ano de 2022 resultam na média de 50% de Resolutividade; 100% de satisfação com o atendimento; 86% de Satisfação com o Serviço de Ouvidoria; e 80% com o Sistema, com a Resposta e Recomendação,



2.4. Assuntos mais recorrentes

Item	Assunto	Quantidade	Percentual	Tipologia
1º	Manutenção	7	10%	Reclamação
2º	Estacionamento	5	7%	Reclamação
3º	Limpeza	5	7%	Reclamação

Em atenção às reclamações sobre a manutenção, a Diretoria Operacional informou sobre o processo para manutenção do forro e acionou a equipe para reparos no asfalto.

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 Limpeza, a comissão de Fiscalização do Contrato de Limpeza e Resíduos Sólidos, notificou a empresa responsável visando aperfeiçoar as atividades.

3. Projetos

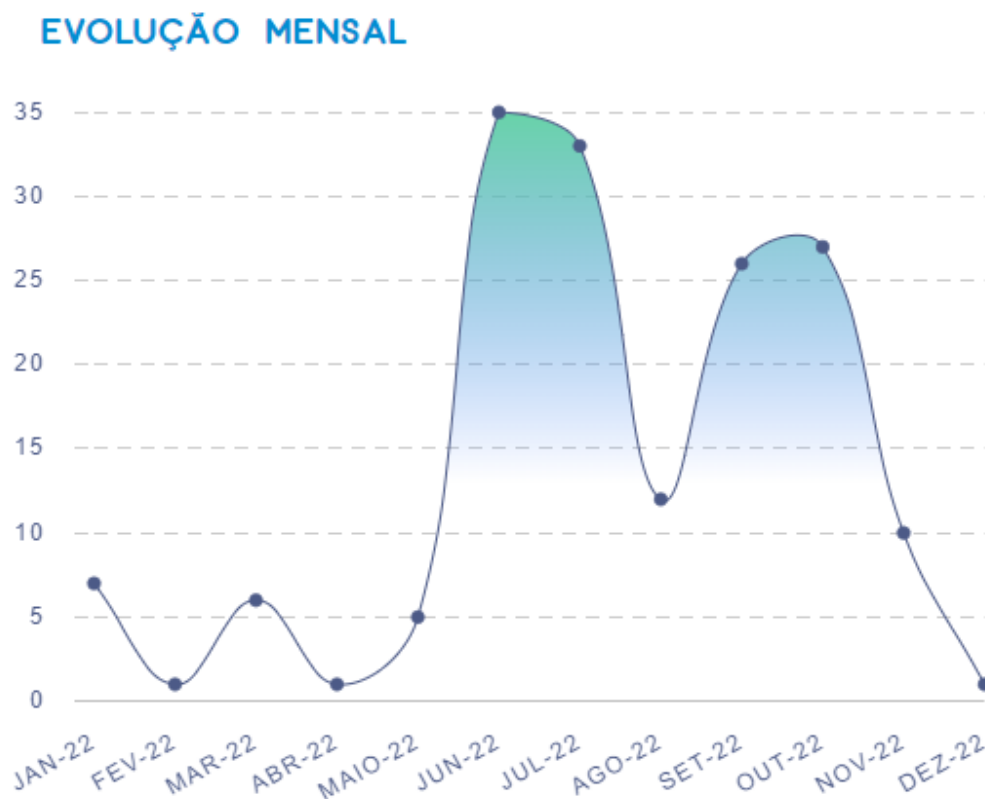
3.1. Ações realizadas

Ao longo do 4º 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.

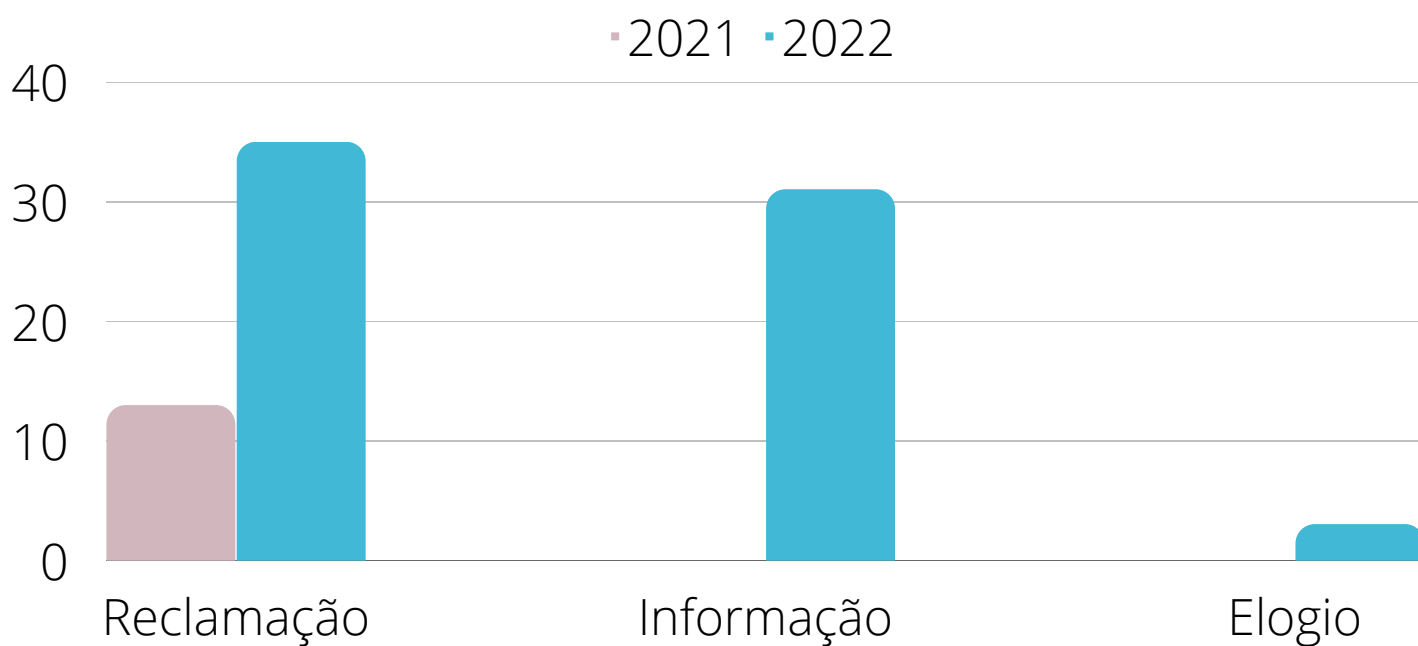
O projeto iniciado em 01 de junho de 2022 já apresenta expressivo aumento no número de manifestações registradas. Em dezembro houve redução das manifestações registradas no sistema OUV, entretanto os registros no e-SIC tiveram aumento expressivo.



4. Histórico

4.1. Comparação com o ano anterior

No mesmo período do ano anterior, foram registradas 13 (treze) manifestações, sendo todas reclamações.



Atenciosamente,

MARIA DO CARMO

Ouvidora substituta da CEASA-DF