

2022

# Relatório de Ouvidoria 2022

Consolidação anual



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	Avaliação	Sistema	Área
1	Feiras agrícolas	Dados financeiros	Janeiro	Informação	---	e-SIC	DIRAF
2	Feiras agrícolas	Dados financeiros	Janeiro	Informação	---	e-SIC	DIRAF
3	Feiras agrícolas	Dados financeiros	Janeiro	Informação	---	e-SIC	DIRAF
4	Feiras agrícolas	Dados financeiros	Janeiro	Informação	---	e-SIC	DIRAF
5	Feiras agrícolas	Manutenção - telhado	Janeiro	Reclamação	---	OUV-DF	DITOP
6	Feiras agrícolas	Segurança	Janeiro	Reclamação	---	OUV-DF	DITOP
7	Feiras agrícolas	Limpeza	Janeiro	Reclamação	---	OUV-DF	DITOP
8	Feiras agrícolas	Tráfego	Janeiro	Reclamação	---	OUV-DF	DITOP
9	Feiras agrícolas	Permissão de Uso	Janeiro	Solicitação	---	OUV-DF	DITOP
10	Feiras agrícolas	Manutenção - tampa de bueiro	Janeiro	Reclamação	---	OUV-DF	DITOP
11	Feiras agrícolas	Desistência	Janeiro	Solicitação	---	OUV-DF	DITOP
12	Feiras agrícolas	Aplicação de decreto	Fevereiro	Informação	---	e-SIC	PRESI
13	Feiras agrícolas	Fiscalização - Mercado	Fevereiro	Reclamação	---	OUV-DF	DITOP
14	Feiras agrícolas	Dados estatísticos	Fevereiro	Informação	---	e-SIC	DITOP
15	Feiras agrícolas	Fiscalização - Mercado	Março	Reclamação	---	OUV-DF	DITOP
16	Feiras agrícolas	Manutenção - banheiro	Março	Reclamação	---	OUV-DF	DITOP
17	Feiras agrícolas	Carregadores	Março	Reclamação	---	OUV-DF	DITOP
18	Feiras agrícolas	Caixa eletrônico	Março	Reclamação	---	OUV-DF	DITOP
19	Feiras agrícolas	Estacionamento	Março	Reclamação	---	OUV-DF	DITOP
20	Feiras agrícolas	Tráfego	Março	Reclamação	---	OUV-DF	DITOP
21	Feiras Agrícolas	Fiscalização - obra	Abril	Reclamação	---	OUV-DF	DITOP
22	Feiras Agrícolas	Manutenção - asfalto	Maio	Reclamação	---	OUV-DF	DITOP
23	Feiras Agrícolas	Fiscalização - cigarro	Maio	Reclamação	Resolvida	OUV-DF	DITOP
24	Feiras Agrícolas	Manutenção - tanque de retardo	Maio	Reclamação	---	OUV-DF	DITOP
25	Feiras Agrícolas	Manutenção - Elogio	Maio	Elogio	---	OUV-DF	DITOP
26	Feiras Agrícolas	Fiscalização - Contrato	Maio	Reclamação	---	OUV-DF	DITOP
27	Feiras Agrícolas	Limpeza	Junho	Reclamação	---	OUV-DF	DISAN
28	Feiras Agrícolas	Manutenção - Dedetização	Junho	Solicitação	---	OUV-DF	DITOP
29	Feiras Agrícolas	Manutenção - sinalização horizontal	Junho	Reclamação	---	OUV-DF	DITOP
30	Feiras Agrícolas	Estacionamento	Junho	Reclamação	---	OUV-DF	DITOP
31	Feiras Agrícolas	Manutenção - Elogio	Junho	Elogio	---	OUV-DF	DITOP
32	Feiras Agrícolas	Segurança - Elogio	Junho	Elogio	---	OUV-DF	DITOP
33	Feiras Agrícolas	Brigadista	Junho	Reclamação	---	OUV-DF	DITOP
34	Feiras Agrícolas	Fiscalização - carregadores	Junho	Reclamação	---	OUV-DF	DITOP
35	Feiras Agrícolas	Limpeza	Junho	Reclamação	---	OUV-DF	DISAN
36	Feiras Agrícolas	Fiscalização - cigarro	Junho	Solicitação	Não Resolvida	OUV-DF	DITOP
37	Feiras Agrícolas	Estacionamento	Junho	Reclamação	Não Resolvida	OUV-DF	DITOP

38	Feiras Agrícolas	Segurança	Junho	Reclamação	Não Resolvida	OUV-DF	DITOP
39	Feiras Agrícolas	Fiscalização - ambulantes	Junho	Reclamação	---	OUV-DF	DITOP
40	Feiras Agrícolas	Estacionamento	Junho	Reclamação	---	OUV-DF	DITOP
41	Feiras Agrícolas	Fiscalização - mercado	Junho	Reclamação	---	OUV-DF	DITOP
42	Feiras Agrícolas	Estacionamento	Junho	Reclamação	---	OUV-DF	DITOP
43	Feiras Agrícolas	Fiscalização - ambulantes	Junho	Reclamação	---	OUV-DF	DITOP
44	Feiras Agrícolas	Manutenção - Elogio	Junho	Elogio	---	OUV-DF	DITOP
45	Feiras Agrícolas	Fiscalização - mercado	Junho	Reclamação	---	OUV-DF	DITOP
46	Feiras Agrícolas	Estacionamento	Junho	Reclamação	---	OUV-DF	DITOP
47	Feiras Agrícolas	Autorização - obra	Junho	Solicitação	---	OUV-DF	DITOP
48	Feiras Agrícolas	Gestão - elogio	Junho	Elogio	---	OUV-DF	PRESI
49	Feiras Agrícolas	Gestão - elogio	Junho	Elogio	---	OUV-DF	PRESI
50	Feiras agrícolas	Manutenção - forro	Julho	Reclamação	---	Ouv	DITOP
51	Feiras agrícolas	Manutenção - calçada	Julho	Reclamação	---	Ouv	DITOP
52	Feiras agrícolas	Fiscalização - ambulantes	Julho	Reclamação	---	Ouv	DITOP
53	Feiras agrícolas	Segurança	Julho	Sugestão	---	Ouv	DITOP
54	Feiras agrícolas	Manutenção - forro	Julho	Reclamação	---	Ouv	DITOP
55	Feiras agrícolas	Manutenção - forro	Julho	Reclamação	---	Ouv	DITOP
56	Feiras agrícolas	Manutenção - forro	Julho	Reclamação	---	Ouv	DITOP
57	Feiras agrícolas	Desmembramento de box	Julho	Solicitação	---	Ouv	DIRAF
58	Faturamento	Reajuste	Julho	Informação	---	e-SIC	DIRAF
59	Feiras agrícolas	Limpeza	Julho	Reclamação	---	Ouv	DISAN
60	Feiras agrícolas	Desmembramento de box	Julho	Sugestão	---	Ouv	DIRAF
61	Feiras agrícolas	Limpeza	Julho	Elogio	---	Ouv	DISAN
62	Feiras agrícolas	Paisagismo	Julho	Sugestão	---	Ouv	DISAN
63	Feiras agrícolas	Segurança	Julho	Reclamação	---	Ouv	DITOP
64	Feiras agrícolas	Manutenção - telhado	Julho	Reclamação	---	Ouv	DITOP
65	Feiras agrícolas	Catação manual	Julho	Reclamação	---	Ouv	DISAN
66	Feiras agrícolas	Estacionamento	Julho	Reclamação	---	Ouv	DITOP
67	Feiras agrícolas	Estacionamento	Julho	Reclamação	---	Ouv	DITOP
68	Feiras agrícolas	Limpeza	Julho	Reclamação	---	Ouv	DISAN
69	Feiras agrícolas	Manutenção - forro	Julho	Reclamação	---	Ouv	DITOP
70	Feiras agrícolas	Limpeza	Julho	Reclamação	---	Ouv	DISAN
71	Feiras agrícolas	Limpeza	Julho	Reclamação	---	Ouv	DISAN
72	Feiras agrícolas	Segurança	Julho	Sugestão	---	Ouv	DITOP
73	Feiras agrícolas	Fornecimento de água	Julho	Reclamação	---	Ouv	DITOP
74	Feiras agrícolas	Fornecimento de energia	Julho	Reclamação	---	Ouv	DITOP
75	Feiras agrícolas	Reajuste	Julho	Reclamação	---	Ouv	DIRAF
76	Feiras agrícolas	Manutenção - elogio	Julho	Elogio	---	Ouv	DITOP
77	Feiras agrícolas	Limpeza	Julho	Reclamação	---	Ouv	DISAN
78	Feiras agrícolas	Manutenção - forro	Julho	Reclamação	---	Ouv	DITOP
79	Feiras agrícolas	Limpeza	Julho	Reclamação	---	Ouv	DISAN

80	Feiras agrícolas	Manutenção - telhado	Julho	Reclamação	---	Ouv	DITOP
81	Feiras agrícolas	Segurança	Julho	Elogio	---	Ouv	DITOP
82	Feiras agrícolas	Manutenção - telhado	Julho	Reclamação	---	Ouv	DITOP
83	Feiras agrícolas	Manutenção - calçada	Julho	Reclamação	---	Ouv	DITOP
84	Feiras agrícolas	Fiscalização - mercado	Agosto	Reclamação	---	Ouv	DITOP
85	Feiras agrícolas	Faixa de pedestres	Agosto	Reclamação	---	Ouv	DITOP
86	Feiras agrícolas	Entrega de boletos	Agosto	Reclamação	---	Ouv	DITOP
87	Feiras agrícolas	Iluminação	Agosto	Solicitação	Resolvida	Ouv	DITOP
88	Feiras agrícolas	Segurança	Agosto	Reclamação	---	Ouv	DITOP
89	Feiras agrícolas	Estacionamento	Agosto	Solicitação	---	Ouv	DITOP
90	Feiras agrícolas	Segurança	Agosto	Reclamação	---	Ouv	DITOP
91	Feiras agrícolas	Limpeza	Agosto	Reclamação	---	Ouv	DISAN
92	Feiras agrícolas	Trafêgo	Agosto	Reclamação	---	Ouv	DITOP
93	Feiras agrícolas	Estacionamento	Agosto	Sugestão	---	Ouv	DITOP
94	Feiras agrícolas	Limpeza	Agosto	Reclamação	---	Ouv	DISAN
95	Feiras agrícolas	Segurança	Agosto	Reclamação	---	Ouv	DITOP
96	Feiras agrícolas	Manutenção - telhado	Setembro	Reclamação	---	Ouv	DITOP
97	Feiras agrícolas	Segurança	Setembro	Reclamação	---	Ouv	DITOP
98	Feiras agrícolas	Limpeza	Setembro	Reclamação	---	Ouv	DISAN
99	Feiras agrícolas	Segurança	Setembro	Reclamação	---	Ouv	DITOP
100	Feiras agrícolas	Segurança	Setembro	Reclamação	---	Ouv	DITOP
101	Feiras agrícolas	Faixa de pedestres	Setembro	Reclamação	---	Ouv	DITOP
102	Feiras agrícolas	Faixa de pedestres	Setembro	Solicitação	---	Ouv	DITOP
103	Feiras agrícolas	Faixa de pedestres	Setembro	Reclamação	---	Ouv	DITOP
104	Feiras agrícolas	Bebedouro	Setembro	Reclamação	---	Ouv	DITOP
105	Feiras agrícolas	Limpeza	Setembro	Reclamação	---	Ouv	DISAN
106	Feiras agrícolas	Reajuste	Setembro	Reclamação	---	Ouv	DIRAF
107	Feiras agrícolas	Fiscalização - ambulantes	Setembro	Reclamação	---	Ouv	DITOP
108	Feiras agrícolas	Terceirização	Setembro	Reclamação	---	Ouv	DISAN
109	Feiras agrícolas	Estacionamento	Setembro	Reclamação	Não resolvida	Ouv	DITOP
110	Feiras agrícolas	Segurança	Setembro	Solicitação	---	Ouv	DITOP
111	Feiras agrícolas	Segurança	Setembro	Reclamação	---	Ouv	DITOP
112	Feiras agrícolas	Manutenção - elogio	Setembro	Elogio	---	Ouv	DITOP
113	Feiras agrícolas	Lanchonetes	Setembro	Sugestão	---	Ouv	DITOP
114	Feiras agrícolas	Sistema de som	Setembro	Reclamação	---	Ouv	DITOP
115	Feiras agrícolas	Andamento obra	Setembro	Reclamação	---	Ouv	DITOP
116	Feiras agrícolas	Estacionamento	Setembro	Reclamação	Resolvida	Ouv	DITOP
117	Feiras agrícolas	Manutenção - telhado	Setembro	Reclamação	---	Ouv	DITOP
118	Feiras agrícolas	Limpeza	Setembro	Elogio	---	Ouv	DISAN
119	Feiras agrícolas	Reajuste	Setembro	Reclamação	---	Ouv	DIRAF
120	Feiras agrícolas	Estacionamento	Setembro	Reclamação	---	Ouv	DITOP
121	Feiras agrícolas	Danos à veículo	Setembro	Reclamação	---	Ouv	OUV

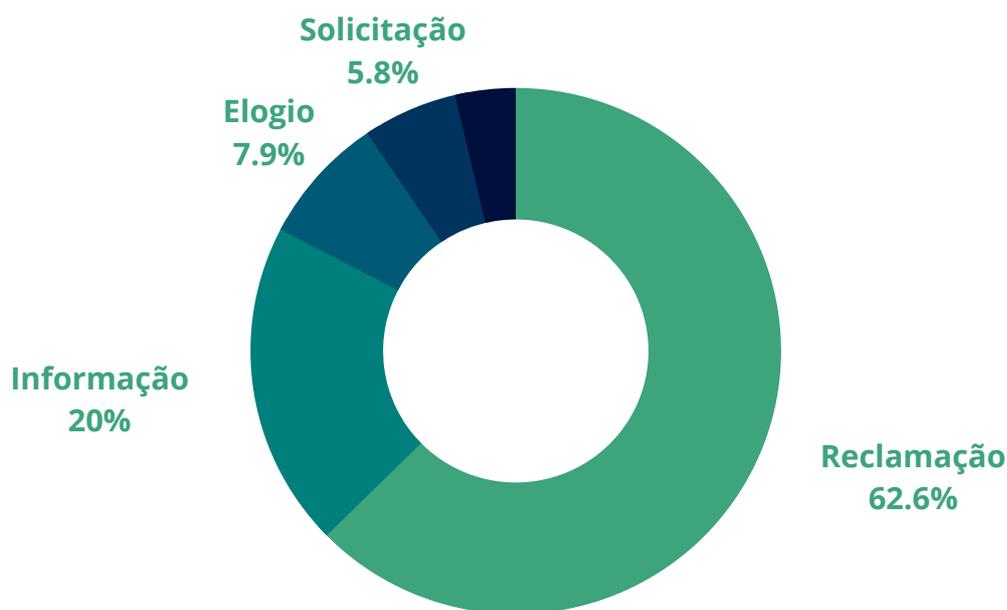
122	Feiras agrícolas	Estacionamento	Outubro	Reclamação	---	Ouv	DITOP
123	Feiras agrícolas	Estacionamento	Outubro	Reclamação	---	Ouv	DITOP
124	Feiras agrícolas	Atendimento - estagiário	Outubro	Elogio	---	Ouv	DITOP
125	Feiras agrícolas	Limpeza	Outubro	Reclamação	---	Ouv	DITOP
126	Feiras agrícolas	Estacionamento	Outubro	Reclamação	---	Ouv	DITOP
127	Feiras agrícolas	Manutenção	Outubro	Elogio	---	Ouv	DITOP
128	Feiras agrícolas	Tabela de Preços	Outubro	Reclamação	---	Ouv	DITOP
129	Feiras agrícolas	Iluminação	Outubro	Reclamação	---	Ouv	DITOP
130	Faturamento	Tanque de retardo	Outubro	Reclamação	---	Ouv	DITOP
131	Feiras agrícolas	Telhado	Outubro	Reclamação	---	Ouv	DITOP
132	Feiras agrícolas	Ceasa	Outubro	Elogio	---	Ouv	PRESI
133	Feiras agrícolas	Manutenção - burados	Outubro	Reclamação	---	Ouv	DITOP
134	Feiras agrícolas	Faturamento	Outubro	Reclamação	---	Ouv	DIRAF
135	Feiras agrícolas	Bebedouro	Outubro	Reclamação	---	Ouv	DITOP
136	Feiras agrícolas	Fiscalização - mercado	Outubro	Reclamação	---	Ouv	DITOP
137	Feiras agrícolas	Limpeza	Outubro	Reclamação	---	Ouv	DISAN
138	Feiras agrícolas	Manutenção	Outubro	Reclamação	---	Ouv	DITOP
139	Feiras agrícolas	Fiscalização - mercado	Outubro	Reclamação	---	Ouv	DITOP
140	Feiras agrícolas	Horário comercialização	Outubro	Reclamação	---	Ouv	DITOP
141	Feiras agrícolas	Manutenção - banheiro	Outubro	Reclamação	---	Ouv	DITOP
142	Feiras agrícolas	Manutenção - telhado	Outubro	Reclamação	---	Ouv	DITOP
143	Feiras agrícolas	Manutenção - banheiro	Outubro	Reclamação	---	Ouv	DITOP
144	Feiras agrícolas	Limpeza	Outubro	Reclamação	---	Ouv	DISAN
145	Feiras agrícolas	Faturamento	Outubro	Reclamação	---	Ouv	DIRAF
146	Feiras agrícolas	Horário comercialização	Outubro	Reclamação	---	Ouv	DITOP
147	Feiras agrícolas	Estacionamento	Outubro	Reclamação	---	Ouv	DITOP
148	Feiras agrícolas	Manutenção - rampas	Outubro	Reclamação	---	Ouv	DITOP
149	Feiras agrícolas	Atendimento - banheiro	Novembro	Reclamação	---	Ouv	PRESI
150	Feiras agrícolas	Brigadistas	Novembro	Reclamação	---	Ouv	DITOP
151	Feiras agrícolas	Segurança	Novembro	Reclamação	---	Ouv	DITOP
152	Feiras agrícolas	Limpeza	Novembro	Reclamação	---	Ouv	PRESI
153	Feiras agrícolas	Manutenção - telhado	Novembro	Reclamação	---	Ouv	DITOP
154	Feiras agrícolas	Fiscalização - mercado	Novembro	Reclamação	---	Ouv	DITOP
155	Feiras agrícolas	Fiscalização - fumantes	Novembro	Reclamação	---	Ouv	DITOP
156	Feiras agrícolas	Estacionamento	Novembro	Reclamação	---	Ouv	DITOP
157	Feiras agrícolas	Limpeza	Novembro	Reclamação	---	Ouv	DITOP
158	Feiras agrícolas	Acidente	Novembro	Reclamação	---	Ouv	DITOP
159	Feiras agrícolas	Bicicletário	Dezembro	Reclamação	---	Ouv	DITOP
160	E-SIC	Controle Social	Dezembro	Informação	---	e-SIC	OUV
161	E-SIC	Auditoria	Dezembro	Informação	---	e-SIC	OUV
162	E-SIC	Cadastro	Dezembro	Informação	---	e-SIC	OUV
163	E-SIC	Assistência ao estudante	Dezembro	Informação	---	e-SIC	OUV

164	E-SIC	Assistência ao estudante	Dezembro	Informação	---	e-SIC	OUV
165	E-SIC	Outros em Pesquisa	Dezembro	Informação	---	e-SIC	OUV
166	E-SIC	Planejamento e Gestão	Dezembro	Informação	---	e-SIC	OUV
167	E-SIC	Cadastro	Dezembro	Informação	---	e-SIC	OUV
168	E-SIC	Ouvidoria	Dezembro	Informação	---	e-SIC	OUV
169	E-SIC	Cadastro	Dezembro	Informação	---	e-SIC	OUV
170	E-SIC	Certidões e Declarações	Dezembro	Informação	---	e-SIC	OUV
171	E-SIC	Serviços Públicos	Dezembro	Informação	---	e-SIC	OUV
172	E-SIC	Processos Administrativos	Dezembro	Informação	---	e-SIC	OUV
173	E-SIC	Telecomunicações	Dezembro	Informação	---	e-SIC	OUV
174	E-SIC	Normas e Fiscalização	Dezembro	Informação	---	e-SIC	OUV
175	E-SIC	Águas	Dezembro	Informação	---	e-SIC	OUV
176	E-SIC	Fiscalização do estado	Dezembro	Informação	---	e-SIC	OUV
177	E-SIC	Saúde da mulher	Dezembro	Informação	---	e-SIC	OUV
178	E-SIC	Agente Público	Dezembro	Informação	---	e-SIC	OUV
179	E-SIC	Agente Público	Dezembro	Informação	---	e-SIC	OUV
180	E-SIC	Agente Público	Dezembro	Informação	---	e-SIC	OUV
181	E-SIC	Habitação	Dezembro	Informação	---	e-SIC	OUV
182	E-SIC	Cadastro	Dezembro	Informação	---	e-SIC	OUV
183	E-SIC	Agente Público	Dezembro	Informação	---	e-SIC	OUV
184	E-SIC	Ciência e tecnologia	Dezembro	Informação	---	e-SIC	OUV
185	E-SIC	Transporte rodoviário	Dezembro	Informação	---	e-SIC	OUV
186	E-SIC	Auxílio	Dezembro	Informação	---	e-SIC	OUV
187	E-SIC	Cadastro	Dezembro	Informação	---	e-SIC	OUV
188	E-SIC	Transparência ativa	Dezembro	Informação	---	e-SIC	OUV
189	E-SIC	Sangue e hemoderivados	Dezembro	Informação	---	e-SIC	OUV
190	E-SIC	Auditoria	Dezembro	Informação	---	e-SIC	OUV

## 2.2. Tipologia

As manifestações, registradas durante o ano de 2022, totalizaram 202 (duzentos e duas) manifestações, sendo 131 reclamações, 38 pedidos de informação, 15 elogios, 11 solicitações e 7 sugestões. 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 11 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
4	Abril	1	---	---	---	---	---	1
5	Maió	4	---	1	---	---	---	5
6	Junho	13	7	3	---	---	---	23
7	Julho	25	3	1	---	1	4	34
8	Agosto	8	---	2	---	---	2	12
9	Setembro	21	2	2	---	---	1	26
10	Outubro	24	3	---	---	---	---	27
11	Novembro	10	---	---	---	---	---	10
12	Dezembro	1	---	---	---	31	---	32
<b>Total</b>		119	15	11	---	38	7	190



## 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

Os índices acumulados nas avaliações 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	27	14%	Reclamação
2º	Fiscalização	19	10%	Reclamação
3º	Estacionamento	18	9%	Reclamação
4º	Limpeza	18	9%	Reclamação

# 3. Projetos

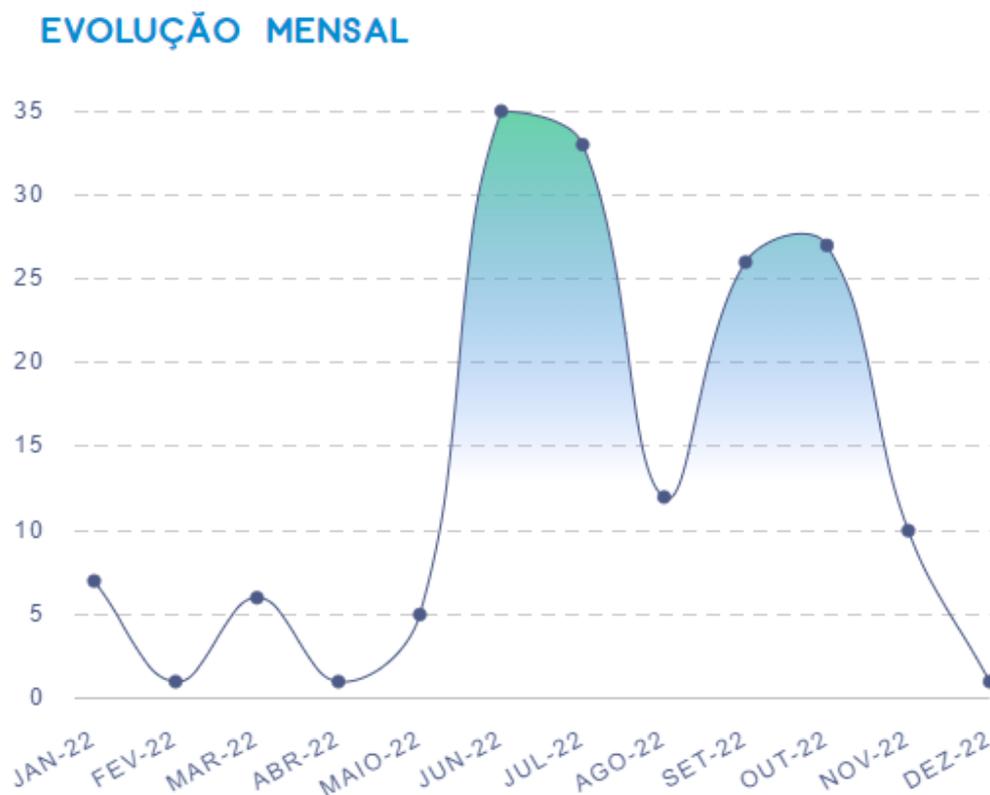
## 3.1. Ações realizadas

Ao longo 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.

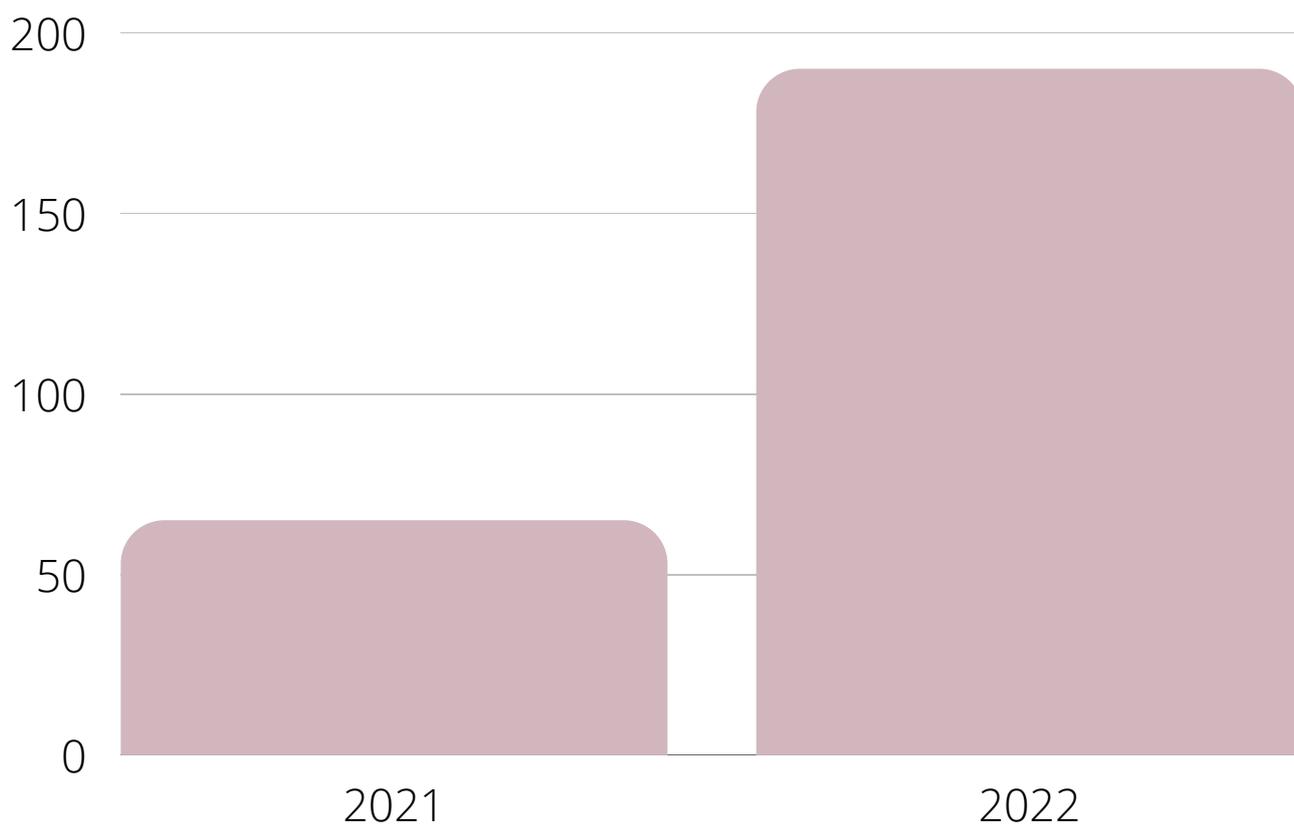
O projeto iniciado em 01 de junho de 2022 apresentou expressivo aumento no número de manifestações registradas. Em dezembro houve redução das manifestações registradas no sistema OUV, entretanto os registros no e-SIC tiveram aumento expressivo.



# 4. Histórico

## 4.1. Comparação com o ano anterior

No ano de 2021, foram registradas 65 (sessenta e cinco) manifestações, sendo 59 reclamações, três elogios, duas denúncias e um pedido de informação..



Atenciosamente,

**MARIA DO CARMO**

Ouvidora substituta da CEASA-DF