



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
CENTRAIS DE ABASTECIMENTO DO DISTRITO FEDERAL  
Presidência  
Ouvidoria

Relatório SEI-GDF n.º 8/2020 - CEASA-DF/PRESI/OUVIDORIA

Brasília-DF, 21 de outubro de 2020

**RELATÓRIO TRIMESTRAL - OUVIDORIA DA CEASA-DF**  
**JULHO A SETEMBRO DE 2020**

**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 obtendo 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;

**2. 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.

**3. MANIFESTAÇÕES DE ABRIL A JUNHO DE 2020**

Os dados das demandas relativas ao 3º trimestre de 2020 são os seguintes:

<b>3º trimestre - 2020</b>							
<b>Item</b>	<b>Assunto</b>	<b>Mês</b>	<b>Tipo</b>	<b>Situação</b>	<b>Avaliação</b>	<b>Sistema</b>	<b>Área</b>
01	Fiscalização Coronavírus	Julho	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF	DITOP
02	Dados Servidor	Julho	Informação	Respondida	--	e-SIC	DIRAD
03	Fiscalização Coronavírus	Julho	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF	DITOP
04	Fiscalização Coronavírus	Julho	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF	DITOP
05	Governança e Compliance	Julho	Informação	Respondida	--	e-SIC	PRESI

06	Segurança Alimentar	Julho	Informação	Respondida	--	e-SIC	DISAN
07	Banco de Alimentos	Agosto	Informação	Respondida	--	OUV-DF	DISAN
08	Fiscalização - Consumo de Cigarro	Agosto	Reclamação	Respondida	Não Resolvida	OUV-DF	DITOP
09	Concurso Público	Agosto	Informação	Respondida	--	e-SIC	DIRAD
10	Banco de Alimentos	Setembro	Elogio	Respondida	--	OUV-DF	DISAN

#### 4. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

No 3º trimestre, a Ceasa-DF registrou 10 manifestações, entre reclamações, elogios, solicitações, denúncias, informações e sugestões, conforme detalhamento no quadro abaixo:

TOTAL								
Item	Mês	Reclamação	Elogio	Solicitação	Denúncia	Informação	Sugestão	Total
1	Julho	03	--	--	--	03	--	06
2	Agosto	01	--	--	--	02	--	03
3	Setembro	--	01	--	--	--	--	01
	<b>Total</b>	<b>04</b>	<b>01</b>	<b>--</b>	<b>--</b>	<b>05</b>	<b>--</b>	<b>10</b>

Ao todo, foram registradas 10 manifestações durante os meses de julho, agosto e setembro de 2020. O principal tipo de manifestação foi pedido de Informação, com cinco registros, seguido por Reclamação com quatro registros e Elogio com um registro.

Ressalte-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.

##### 4.1. Julho

Em Julho/2020, foram recebidas seis manifestações, sendo três reclamações e três informações. Todas as manifestações foram respondidas prontamente, não houve avaliação das respostas.

##### 4.2. Agosto

Em agosto de 2020, foram registradas três manifestações, sendo duas reclamações e um pedido de informação. Todas as manifestações foram respondidas prontamente, houve uma avaliação de resposta, classificada como não resolvida.

##### 4.3. Setembro

No mês de setembro de 2020, foi registrado um elogio. O elogio foi repassado à equipe responsável pelo Banco de

Alimentos.

## 5. ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Os assuntos mais demandados no trimestre foram: cuidados com o coronavírus, Banco de Alimentos da Ceasa e licitação de boxes.

Assuntos mais demandados		
Item	Assunto	Quantidade
1º	Fiscalização Coronavírus	03
2º	Banco de Alimentos	02

Em relação às demandas sobre Fiscalização/Coronavírus a CEASA-DF, por meio da Diretoria Técnica Operacional realizou diligências para apurar as reclamações e intensificou a fiscalização junto aos empresários e produtores. As demandas envolvendo o "Banco de Alimentos" foram de elogio e pedido de informação.

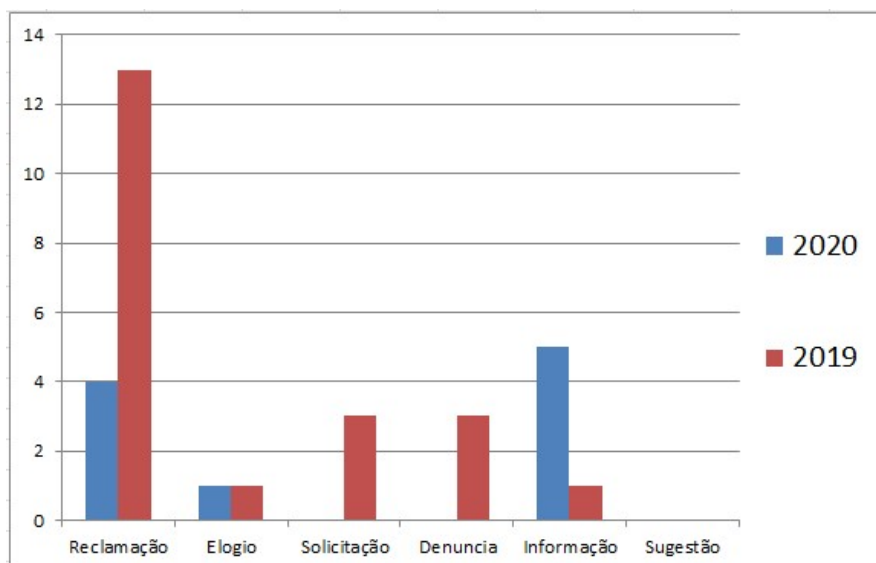
## 6. AÇÕES REALIZADAS

Ao logo do 3º trimestre de 2020, a interação da Ouvidoria com as áreas demandas foi mantida, sem intercorrências. Foram realizados contatos com as áreas demandadas 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.

## 7. COMPARAÇÃO COM O ANO ANTERIOR

No mesmo período do ano anterior foram registradas sete manifestações, sendo seis reclamações e uma solicitação.



## 8. PESQUISA DE SATISFAÇÃO – PERÍODO INTEGRAL

A Ceasa-DF atingiu 93% de Satisfação com o Atendimento, 90% de índice de recomendação, 87% de satisfação com o sistema e 84% com o sistema. O índice de resolutividade foi de 68% e o de satisfação com a resposta foi de 72%.

Os dados registrados na Pesquisa de Satisfação abrangem o período de 2016 a setembro de 2020.



A pesquisa de satisfação é respondida pelo manifestante, via sistema OUV-DF, de forma voluntária. Os índices são gerados a partir dos seguintes questionamentos:

- A sua manifestação foi resolvida?
- Você ficou satisfeito com o atendimento prestado por esta ouvidoria? Você ficou satisfeito com o sistema informatizado de ouvidoria?
- Você ficou satisfeito com a resposta recebida?
- Você recomendaria o serviço de ouvidoria deste órgão?

Atenciosamente,

**MARIA DO CARMO LIMA**

Ouvidora-Substituta



Documento assinado eletronicamente por **MARIA DO CARMO LIMA DE SOUZA - Matr.0000801-X, Assistente Administrativo(a) I**, em 21/10/2020, às 19:10, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site: [http://sei.df.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)  
verificador= **49430767** código CRC= **6A440059**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"

SIA Trecho 10, Lote 05, Pavilhão B-3/Administração - Bairro Setor de Indústria e Abastecimento - CEP 71200-100 - DF

(61) 3363-1256