



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

Relatório SEI-GDF n.º 6/2020 - CEASA-DF/PRESI/OUVIDORIA

Brasília-DF, 13 de julho de 2020

RELATÓRIO TRIMESTRAL - OUVIDORIA DA CEASA-DF
ABRIL A JUNHO 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 2º trimestre de 2020 são os seguintes:

2º trimestre - 2020							
Item	Assunto	Mês	Tipo	Situação	Avaliação	Sistema	Área
01	Banco de Alimentos	Abril	Elogio	Respondida	--	OUV-DF	DISAN
02	Coronavírus - Uso de máscara	Abril	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF	DITOP
03	Coronavírus - Uso de máscara	Abril	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF	DITOP
04	Coronavírus – Espaço MLP	Abril	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF	DITOP
05	Segurança (Câmeras)	Maio	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF	DITOP
06	Banco de Alimentos	Maio	Elogio	Respondida	--	OUV-DF	DISAN
07	Licitação de Boxes	Maio	Solicitação	Respondida	--	OUV-DF	DIRAF
08	Banco de Alimentos	Maio	Elogio	Respondida	--	OUV-DF	DISAN
09	Gestão (Presidência)	Maio	Elogio	Respondida	--	OUV-DF	PRESI
10	Desconto TPRU	Junho	Solicitação	Respondida	--	OUV-DF	PRESI

11	Ceasa nas Cidades	Junho	Elogio	Respondida	--	OUV-DF	DITOP
12	Coronavírus – Uso de Máscara	Junho	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF	DITOP
13	Licitação de Boxes	Junho	Reclamação	Em análise	--	OUV-DF	PRESI
14	Contratos Terceirizados	Junho	Informação	Em análise	--	e-SIC	DIRAF

4. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

No 2º trimestre, a Ceasa-DF registrou 14 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	Abril	03	01	--	--	--	--	04
2	Maio	01	03	01	--	--	--	05
3	Junho	02	01	01	--	01	--	05
	Total	06	05	02	00	01	00	14

Ao todo, foram registradas 14 manifestações durante os meses de abril, maio e junho de 2020. O principal tipo de manifestação foi Reclamação, com seis registros, seguido por Elogio com cinco registros e Solicitação com dois registros.

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. Abril

Em Abril/2020, foram recebidas quatro manifestações, sendo três reclamações e um elogio. O elogio foi repassado à equipe do Banco de Alimentos e as reclamações foram prontamente respondidas, sendo todas sobre os cuidados durante a pandemia de coronavírus.

4.2. Maio

Em maio de 2020, foram registradas cinco manifestações, sendo três elogios, uma reclamação e uma solicitação. Os elogios foram repassados à equipe do Banco de Alimentos e à Presidência da Ceasa-DF. A reclamação foi prontamente atendida, com dados sobre o processo para otimização do sistema de segurança. A solicitação foi atendida com os dados necessários.

4.3. Junho

No mês de junho de 2020, foram registradas cinco manifestações, sendo duas reclamações, um elogio, uma solicitação e um pedido de informação. O elogio foi repassado à equipe responsável pelo programa Ceasa nas Cidades; a solicitação foi atendida com orientações sobre o tema. Até a conclusão do presente relatório, uma reclamação e um pedido de informação estavam em análise, dentro do prazo legal.

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	Coronavírus	04
2º	Banco de Alimentos	03
3º	Licitação de Boxes	02

Em relação às demandas sobre os cuidados durante a pandemia de “coronavírus” a CEASA-DF, por meio da Diretoria Técnica Operacional e Assessoria de Comunicação, realizou ações de orientação e fiscalização. As demandas envolvendo o “Banco de Alimentos” foram todas de elogio pelos programas operacionalizados na Ceasa-DF. As dúvidas acerca da “licitação de boxes” foram esclarecidas.

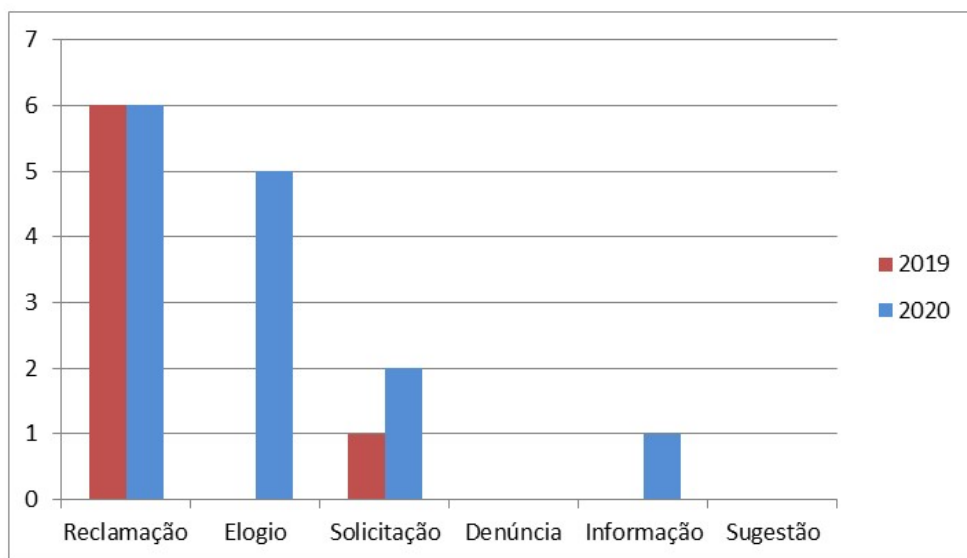
6. AÇÕES REALIZADAS

Ao longo do 2º trimestre de 2020, a interação da Ouvidoria com as áreas demandas foi mantida, sem intercorrências. Foram realizadas reuniões com o objetivo de alinhar o melhor posicionamento frente às manifestações.

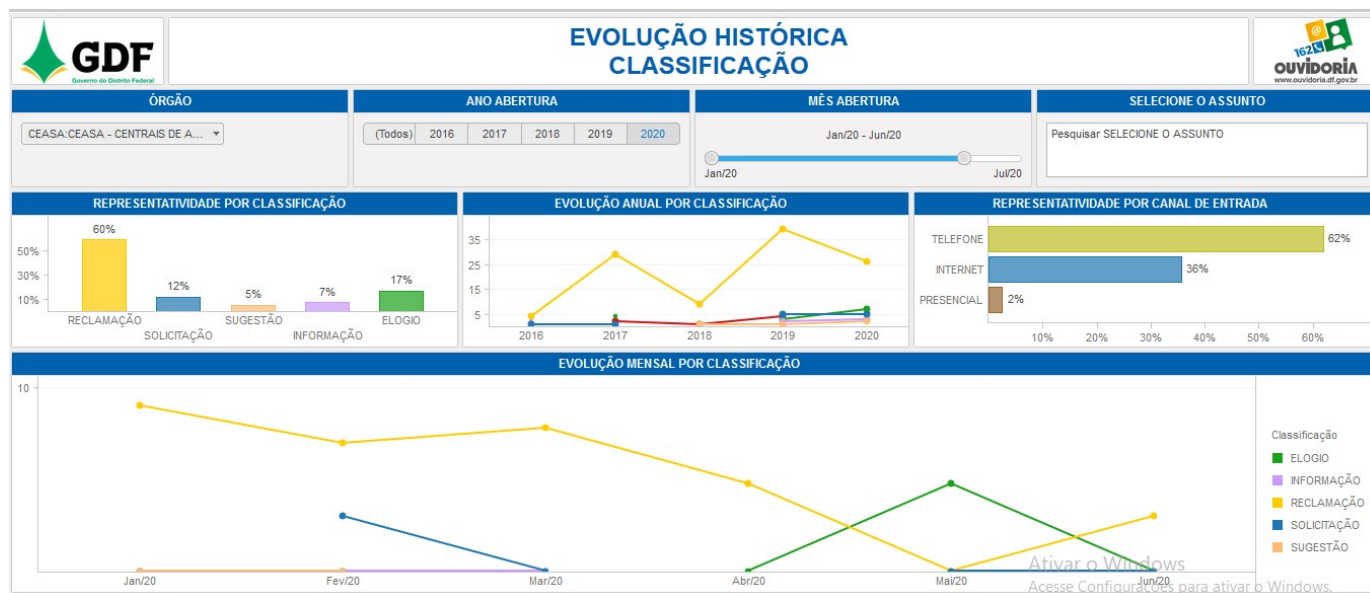
Os canais de atendimento da Ouvidoria são divulgados via sistema de som, cartazes e folders disponibilizados na área de atendimento ao público no Mezanino.

7. COMPARAÇÃO COM O ANO ANTERIOR

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



8. EVOLUÇÃO HISTÓRICA



No quadro acima, a evolução histórica da Ceasa-DF em relação aos atendimentos via Ouvidoria é apresentada nos itens: Representatividade por classificação; Evolução anual por classificação; representatividade por canal de entrada e evolução mensal por classificação. O período considerado foi de janeiro a junho de 2020, com exceção da Evolução anual por classificação que abrange os anos de 2016 a 2020.

8.1. Classificação das manifestações

O gráfico apresenta que 60% das demandas registradas em 2020 de reclamação; 17% elogio; e 12% solicitação. Isto mantém a reclamação como a principal classificação das manifestações em todo o período de 2016 a 2020, conforme o apresentado no gráfico Evolução por Classificação.

8.2. Canal de entrada

Em 2020, devido a suspensão do atendimento presencial da Ouvidoria durante a pandemia de coronavírus, o principal canal de registro das manifestações foi por Telefone, via 162, que representou 62% dos registros, seguido pela internet, com 36% das manifestações.

9. ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE E ÍNDICE DE SATISFAÇÃO

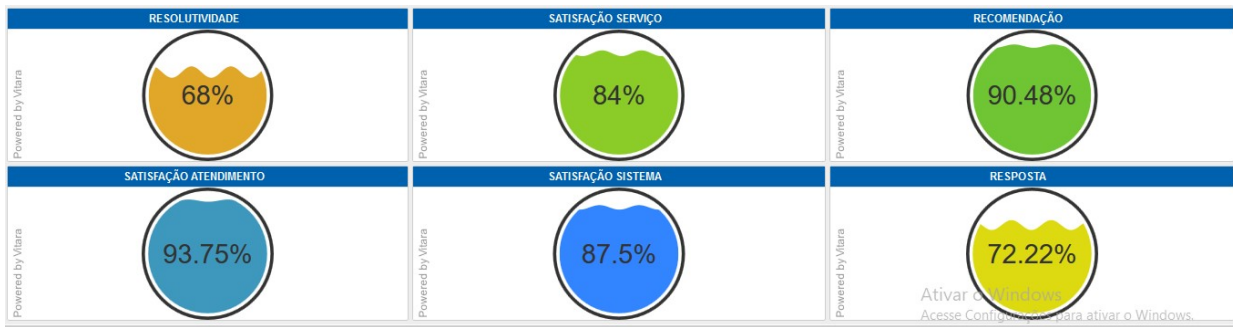
Considerando apenas os números de abril a junho de 2020, a Ceasa-DF atingiu 100% nos índices de satisfação com o serviço, o atendimento, o sistema e a resposta. No período não houve avaliação por parte dos manifestantes a cerca da resolutividade e da recomendação.



10. PESQUISA DE SATISFAÇÃO – PERÍODO INTEGRAL

A Ceasa-DF atingiu 84% de Satisfação com o Serviço, 90% de índice de recomendação, 93% de satisfação com o atendimento e 87% 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 junho 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,

VANESKA FREIRE

Ouvidora



Documento assinado eletronicamente por **VANESKA FREIRE MARQUES - Matr.0001054-5, Ouvidor(a)**, em 13/07/2020, às 22:10, 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
verificador= **43485916** código CRC= **2A058524**.

"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