



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

Relatório SEI-GDF n.º 2/2020 - CEASA-DF/PRESI/OUVIDORIA

Brasília-DF, 22 de abril de 2020

**RELATÓRIO ANUAL - OUVIDORIA DA CEASA-DF**  
**2019**

**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 e da transparência nas relações do Estado com a sociedade.

Os dados das manifestações recebidas pela Ouvidoria possibilitam a identificação das 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 receber, tratar, apurar e responder às demandas dos cidadãos. Além do sistema OUV-DF, ainda existe o sistema e-SIC pelo qual o demandante solicita à Ceasa-DF, informações e documentos em atenção à Lei nº 4990/2012.

**2.1. Manifestações de 2019**

Os dados das demandas relativos ao período de janeiro a dezembro de 2019 são os seguintes:

2019							
Item	Assunto	Mês	Tipo	Situação	Avaliação	Sistema	Área
01	Poluição Sonora (sistema de som da Ceasa-DF)	Janeiro	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF	DITOP
02	Fiscalização em feira (recolhimento de romaneio)	Janeiro	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF	DITOP
03	Fiscalização em Entulho, resíduo em área pública	Fevereiro	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF	DITOP
04	Furtos em órgãos, entidades públicas	Março	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF	DITOP
05	Informações de Mercado - Variação de preços de hortifrutis	Março	Informações	Respondida	--	e-SIC	DITOP
06	Manutenção (Banheiros)	Abril	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF	DITOP
07	Manutenção (Banheiros lâmpadas)	Abril	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF	DITOP
08	Uso indevido de energia	Maior	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF	DITOP

09	Consumo de cigarro em espaço público	Maio	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF	DITOP
10	Comércio Irregular	Junho	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF	DITOP
11	Manutenção (limpeza)	Junho	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF	DITOP
12	Faixa de Pedestre	Junho	Solicitação	Respondida	Resolvida	OUV-DF	DITOP
13	Construção de campo de futebol	Julho	Solicitação	Respondida	--	OUV-DF	PRESI
14	Horário de limpeza na Pedra	Julho	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF	DITOP
15	Atendimento Ceasa nas Cidades	Agosto	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF	DITOP
16	Pagamento de terceirizados	Agosto	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF	DISAN
17	Faixa de pedestres	Agosto	Reclamação	Respondida	Resolvida	OUV-DF	DITOP
18	Divulgação do Varejão	Agosto	Solicitação	Respondida	Resolvida	OUV-DF	ASCOM
19	Serviço de brigadista	Agosto	Solicitação	Respondida	Resolvida	OUV-DF	DITOP
20	Estagiário	Agosto	Elogio	Respondida	--	OUV-DF	DITOP
21	Horário do estacionamento	Agosto	Informação	Respondida	--	OUV-DF	DITOP
22	Horário Varejão	Agosto	Reclamação	Respondida	Não resolvida	OUV-DF	DITOP
23	Funcionário	Setembro	Denúncia	Respondida	Resolvida	OUV-DF	PRESI
24	Funcionário	Setembro	Denúncia	Respondida	Resolvida	OUV-DF	PRESI
25	Funcionário	Setembro	Denúncia	Respondida	--	OUV-DF	PRESI
26	Atendimento	Setembro	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF	DITOP
27	Uso de vaga preferencial	Setembro	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF	DITOP
28	Momento Cívico	Setembro	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF	ASCOM
29	Promoção pessoal	Setembro	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF	DITOP
30	Faturamento	Setembro	Reclamação	Respondida	Resolvida	OUV-DF	DIRAF
31	Segurança	Setembro	Reclamação	Respondida	Resolvida	OUV-DF	DITOP
32	Limpeza	Setembro	Reclamação	Respondida	Resolvida	OUV-DF	DISAN
33	Estacionamento irregular	Setembro	Reclamação	Respondida	Resolvida	OUV-DF	DITOP
34	Informações de Mercado - Dados de abastecimento	Setembro	Informação	Respondida	--	e-SIC	DITOP
35	Informações de Mercado - Dados de abastecimento	Setembro	Informação	Respondida	--	e-SIC	DITOP

36	Informações de Mercado - Dados de abastecimento	Setembro	Informação	Respondida	--	e-SIC	DITOP
37	Serviço Prestado – Ditop	Outubro	Elogio	Respondida	--	OUV-DF	DITOP
38	Segurança, vigilância	Outubro	Elogio	Respondida	--	OUV-DF	DITOP
39	Funcionário	Outubro	Denúncia	Respondida	--	OUV-DF	PRESI
40	Feira Agrícola – Mudança de local de lanchonete	Outubro	Reclamação	Respondida	Não Resolvida	OUV-DF	DITOP
41	Manutenção predial - goteira	Outubro	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF	DITOP
42	Participação em aula	Outubro	Solicitação	Respondida	--	e-SIC	DITOP
43	Funcionário	Novembro	Reclamação	Respondida	Resolvida	OUV-DF	DITOP
44	Licitação Pública	Novembro	Informação	Respondida	--	OUV-DF	DIRAF
45	Feira Agrícola – Mudança de local de lanchonete	Novembro	Sugestão	Respondida	--	OUV-DF	DITOP
46	Veículo em local irregular	Dezembro	Reclamação	Respondida	Resolvida	OUV-DF	DITOP
47	Veículo em local irregular	Dezembro	Reclamação	Respondida	Resolvida	OUV-DF	DITOP
48	Veículo em local irregular	Dezembro	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF	DITOP
49	Veículo em local irregular	Dezembro	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF	DITOP
50	Veículo em local irregular	Dezembro	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF	DITOP
51	Veículo em local irregular	Dezembro	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF	DITOP
52	Veículo em local irregular	Dezembro	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF	DITOP
53	Veículo em local irregular	Dezembro	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF	DITOP
54	Veículo em local irregular	Dezembro	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF	DITOP
55	Veículo em local irregular	Dezembro	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF	DITOP
56	Veículo em local irregular	Dezembro	Reclamação	Respondida	--	OUV-DF	DITOP
57	Feira agrícola - Pedintes	Dezembro	Reclamação	Respondida	Resolvida	OUV-DF	DITOP
58	Feira agrícola – Entidades pedintes	Dezembro	Reclamação	Respondida	Resolvida	OUV-DF	DISAN
59	Feira agrícola – Efetivo de func.	Dezembro	Solicitação	Respondida	--	OUV-DF	DITOP

## 2.2. Total de manifestações

Em 2019 a CEASA-DF registrou 59 manifestações, entre reclamações, elogios, solicitações, denúncias, informações e sugestões, conforme discriminado no quadro abaixo:

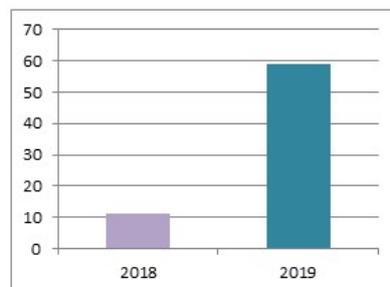
TOTAL								
Item	Mês	Reclamação	Elogio	Solicitação	Denúncia	Informação	Sugestão	Total
1	Janeiro	02	--	--	--	--	--	02
2	Fevereiro	01	--	--	--	--	--	01
3	Março	01	--	--	--	01	--	02
4	Abril	02	--	--	--	--	--	02
5	Maio	02	--	--	--	--	--	02
6	Junho	02	--	01	--	--	--	03
7	Julho	01	--	01	--	--	--	02
8	Agosto	04	01	02	--	01	--	08
9	Setembro	08	--	--	03	03	--	14
10	Outubro	02	02	01	01	--	--	06
11	Novembro	01	--	--	--	01	01	03
12	Dezembro	13	--	01	--	--	--	14
<b>Total</b>		<b>39</b>	<b>03</b>	<b>06</b>	<b>04</b>	<b>06</b>	<b>01</b>	<b>59</b>

Ao todo, foram registradas 59 manifestações durante o ano de 2019. O principal tipo de manifestação foi Reclamação, com 39 registros, seguido por Solicitação e Informação, com seis registros cada.

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.

### 2.3. Crescimento em relação ao ano anterior

Em relação ao ano de 2018, quando a Ceasa-DF registrou 11 manifestações, os atendimentos representaram um aumento de 536%.



### 2.4. Assuntos mais demandados

Os assuntos mais demandados em 2019 foram: veículo em local irregular, funcionário, manutenção e informação de mercado.

Assuntos mais demandados

Item	Assunto	Quantidade
1º	Veículo em local irregular	11
2º	Funcionário	05
3º	Manutenção	04
	Informação de Mercado	04

Em relação às demandas sobre “veículos em local irregular” a CEASA-DF, por meio da Diretoria Técnica Operacional, adotou medidas imediatas para desobstrução das vias e orientação dos motoristas. As demais envolvendo “funcionários” foram atendidas pela Presidência da empresa, que adotou as providências necessárias para solucionar os conflitos. Os registros solicitando “manutenção” foram atendidos com agilidade e realizados os consertos necessários. Os pedidos de “Informação de Mercado” foram atendidos pela seção de Estatísticas da empresa.

#### 2.5. Ações realizadas

Ao logo do ano de 2019 algumas ações para fortalecimento do atendimento aos cidadãos foram adotadas pela Ouvidoria da Ceasa-DF, como intensificação da divulgação no sistema de som, transferência da Ouvidoria para o Mezanino no Mercado Livre do Produtor (Pedra) e participação nos eventos de Saúde na Ceasa.

### 3. ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE E ÍNDICE DE SATISFAÇÃO

Em 2019 a Ceasa-DF atingiu 88% de resolutividade. O índice considera a avaliação dos manifestantes que classificam as respostas dadas pela Ceasa-DF como RESOLVIDA ou NÃO RESOLVIDA. Durante pesquisa de satisfação, a Ceasa-DF obteve 97% de satisfação com o serviço e 91% com a resposta. Nos itens de recomendação, satisfação com o atendimento e com o sistema, a Ceasa-DF atingiu 100%.



#### 4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO – PERÍODO INTEGRAL

A Ceasa-DF atingiu 100% de Recomendação, Satisfação com o Atendimento e Satisfação com o Sistema, no quarto trimestre de 2019. O Índice de Resolutividade, de Satisfação com o serviço de ouvidoria e de Satisfação com a Resposta, ficaram em 73%, 94% e 85%, respectivamente.

Os dados registrados na Pesquisa de Satisfação abrangem o período de 2016 a 2019.

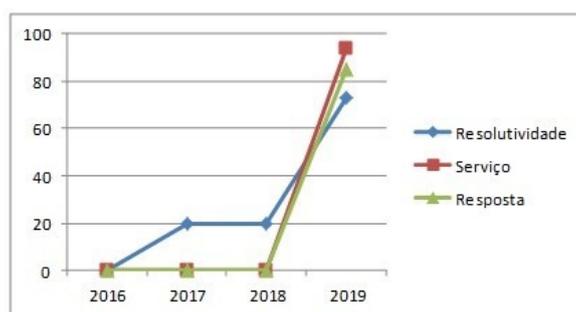


A pesquisa de satisfação é respondida pelo manifestante, via sistema OUV-DF, de forma voluntária. Os índices são gerados a partir dos seguintes questionamentos:

- 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?

#### 4.1. Evolução dos Índices

Em 2019 houve uma evolução notável nos índices de Resolutividade e Satisfação com os Serviços Prestados pela Ouvidoria e com a Resposta. Os índices de Recomendação, Satisfação com o Atendimento e com o Sistema, não foram computados nos anos anteriores, em 2019 a média destes itens é de 100%.



Atenciosamente,

**VANESKA FREIRE**

Ouidora



Documento assinado eletronicamente por **VANESKA FREIRE MARQUES - Matr.0001054-5, Ouidor(a)**, em 22/04/2020, às 17:37, 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= **39011981** código CRC= **34105561**.

---

"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

---

00071-00000540/2020-66

Doc. SEI/GDF 39011981