



RELATÓRIO TRIMESTRAL - OUVIDORIA DA CEASA-DF

JANEIRO A MARÇO DE 2019

1. Apresentação

1.1 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 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 Ações de janeiro a março de 2019

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

Item	Assunto	Tipo	Situação	Sistema
01	Poluição Sonora (sistema de som da Ceasa-DF)	Reclamação	Respondida	OUV-DF
02	Fiscalização em feira (recolhimento de romaneio)	Reclamação	Respondida	OUV-DF
03	Fiscalização em Entulho, resíduo em área pública	Reclamação	Respondida	OUV-DF
04	Furtos em órgãos, entidades públicas	Reclamação	Respondida	OUV-DF
05	Variação de preços de hortifrutis	Informações	Respondida	e-SIC

Ressalte-se que as manifestações e solicitações de documentos que deram entrada na ouvidoria foram todas respondidas aos cidadãos no prazo estabelecido pela legislação.

Atenciosamente,

VANESKA FREIRE

Ouvidora