



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

Relatório SEI-GDF n.º 2/2021 - CEASA-DF/PRESI/OUVIDORIA

Brasília-DF, 08 de fevereiro de 2021

RELATÓRIO GESTÃO ANUAL CONSOLIDADO - 2020
OUVIDORIA DA CEASA-DF

1. OUVIDORIA DA CEASA-DF

A Ouvidoria da Ceasa-DF tem como principal objetivo contribuir para a construção de uma gestão eficaz, 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.

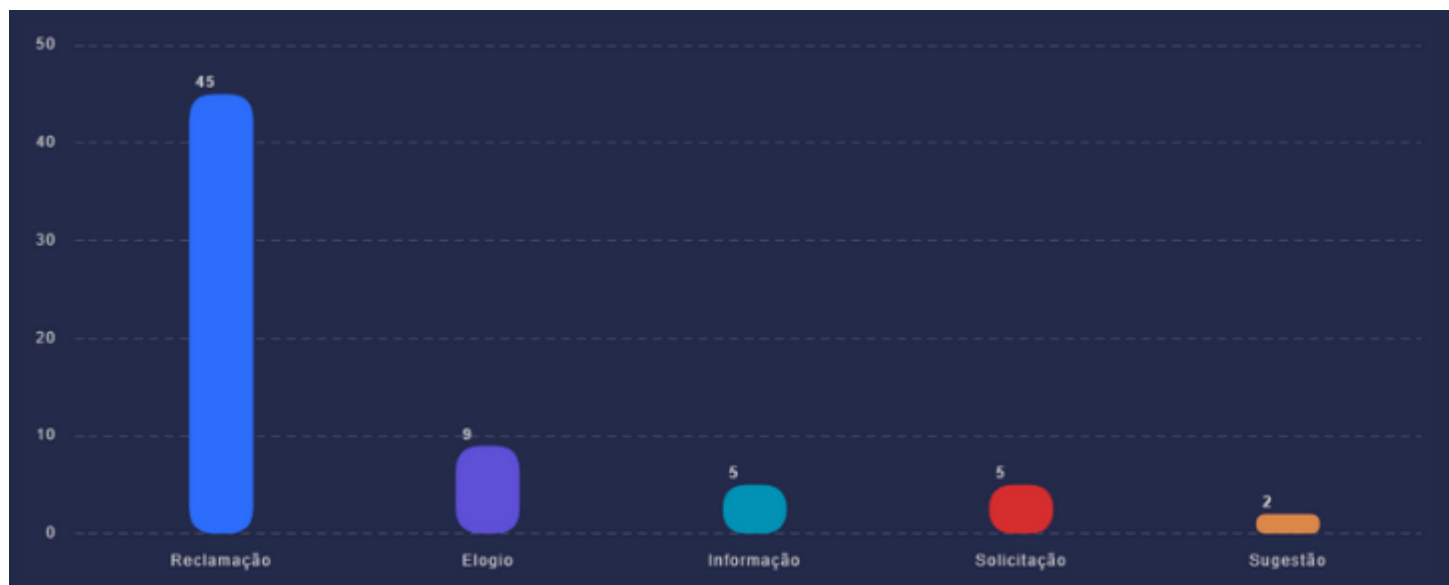
Em atenção ao disposto na Lei nº 6.519/2020, a Ouvidoria elaborara o presente Relatório de Gestão anual consolidado.

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. NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Ao logo do ano de 2020, a Ouvidoria da CEASA-DF recebeu 66 manifestações. Sendo, 45 reclamações; nove elogios, cinco pedidos de informação, cinco solicitações e duas sugestões.



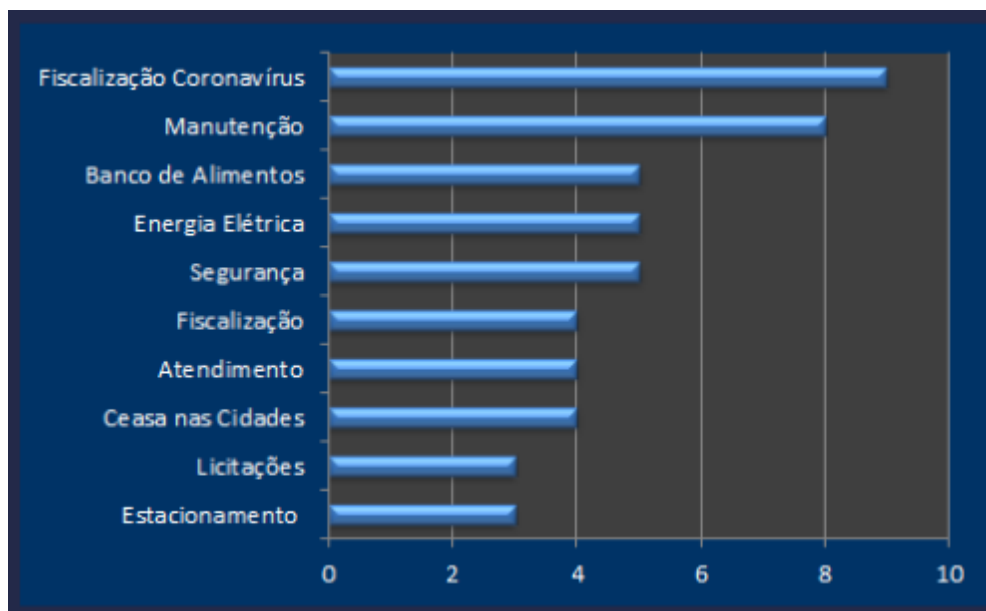
4. EVOLUÇÃO MENSAL

O fluxo de manifestações sofreu grande impacto no período de abril a outubro de 2020. A redução da quantidade de demandas foi ocasionada pela pandemia da Covid-19. A partir de novembro/2020, o índice evoluiu, aproximando-se da normalidade.



5. MOTIVO DAS MANIFESTAÇÕES

Os assuntos mais demandados, em 2020, foram: Fiscalização acerca do Coronavírus, Manutenção; Banco de Alimentos; Energia Elétrica; e Segurança.



6. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

As manifestações sobre Fiscalização/Coronavírus foram uma inovação, gerada pela pandemia de Covid-19. A Manutenção, assunto recorrente nas demandas de Ouvidoria, foi o segundo ponto mais registrado em 2020. O Bando de Alimentos foi o terceiro mais demandado ao longo desse ano, em sua maioria por elogios.

7. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

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. O objetivo foi verificar o cumprimento das normas sanitárias instituídas, como o uso de máscara, o fornecimento de álcool em gel e o afastamento dos trabalhadores com sintomas da doença. Além disso, a Ceasa-DF promoveu campanhas de conscientização a cerca dos cuidados pessoais e coletivos a serem adotados pelos usuários da estatal.

Todas as demandas que solicitavam manutenção foram atendidas. Os serviços incluíram: pintura de faixa de pedestres, solução de goteiras e vazamentos, substituição de lâmpadas, entre outros.

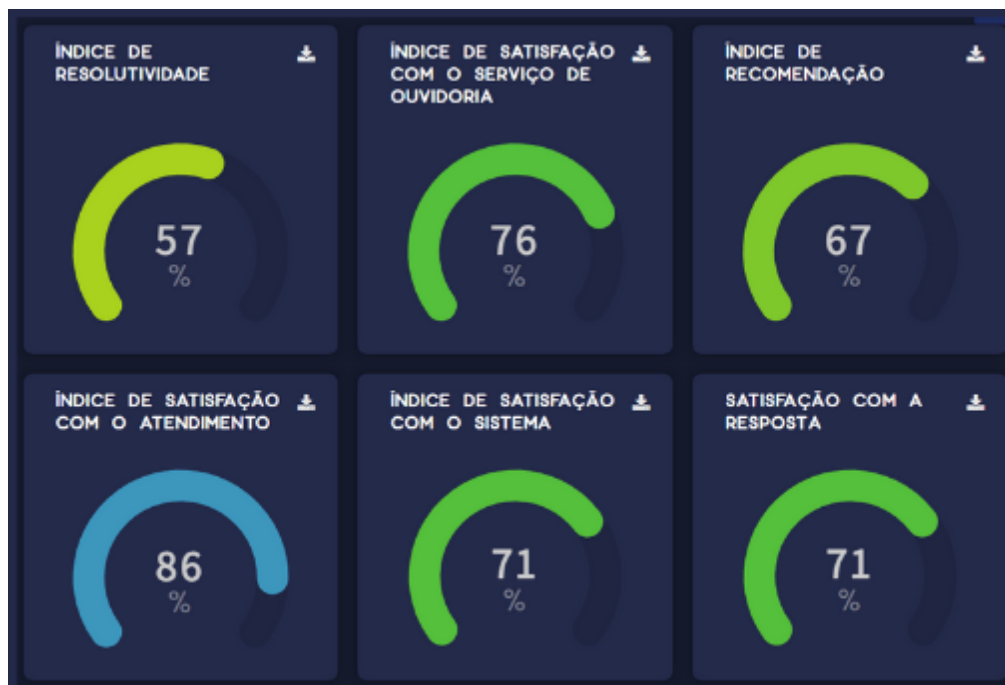
As demandas acerca do Banco de Alimentos se dividiram entre pedidos de informações e elogios. Cabe ressaltar, que o Banco de Alimentos da CEASA-DF foi fundamental, no período pandêmico, para complementar a alimentação de milhares de pessoas em situação de vulnerabilidade social, o que impulsionou os registros de reconhecimento social. Os elogios foram transmitidos aos envolvidos com o setor e as dúvidas foram sanadas pela Diretoria de Segurança Alimentar e Nutricional.

8. PRAZO DE RESPOSTA

A legislação vigente estipula o prazo de 20 dias para o encaminhamento da Resposta Definitiva ao manifestante. Entretanto, devido à postura de priorização das demandas de Ouvidoria, a CEASA-DF, reduziu o tempo médio de resposta para oito dias.

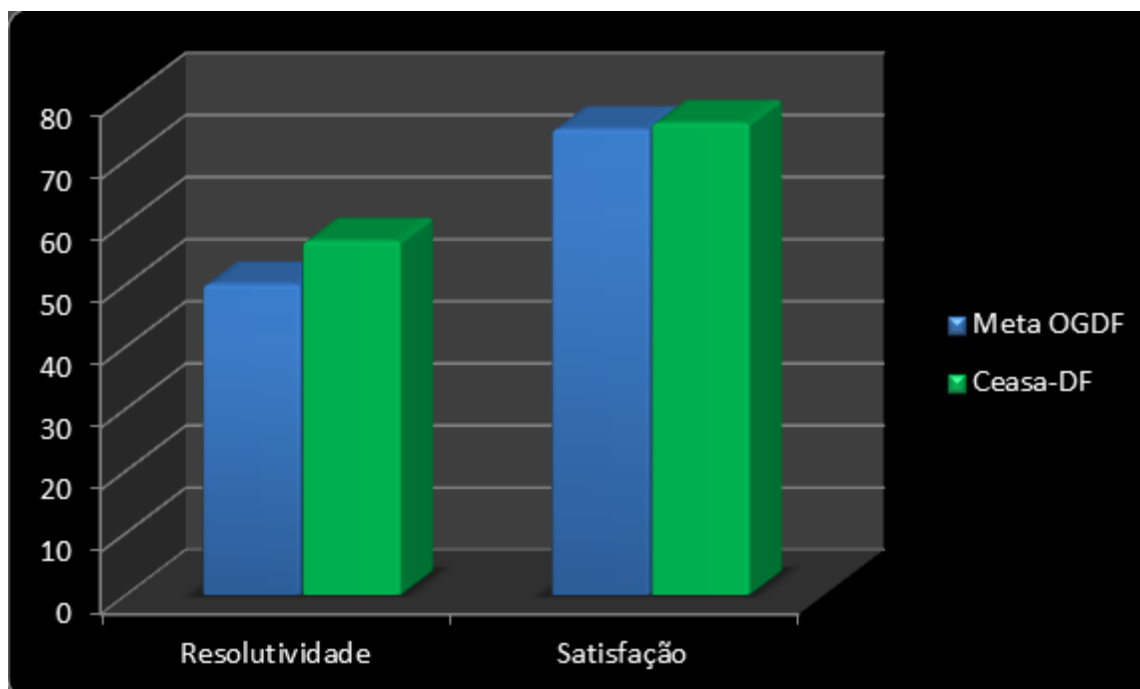
9. RESULTADOS OBTIDOS

A Ceasa-DF atingiu 57% no índice de Resolutividade; 76% de satisfação com o Serviço de Ouvidoria; 67% de Recomendação; 86% de satisfação com o Atendimento; e 71% com o Sistema e com a Resposta.



10. COMPARATIVO COM AS METAS DA OUVIDORIA-GERAL DO DF

A Ceasa-DF superou as metas estabelecidas pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal (OGDF) para 2020. Em relação ao índice de Resolutividade, a meta da OGDF era de 50% e a Ceasa-DF atingiu 57%; e no quesito Satisfação com o Serviço de Ouvidoria, a meta foi de 75% e a Ceasa-DF ficou com 76%.



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 08/02/2021, às 11:39, 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= **55668884** código CRC= **B44B5F62**.

"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

00071-00000556/2020-79

Doc. SEI/GDF 55668884

Criado por [vaneska.freire](#), versão 4 por [vaneska.freire](#) em 08/02/2021 11:39:42.