



RELATÓRIO TRIMESTRAL - OUVIDORIA DA CEASA-DF

JULHO A SETEMBRO DE 2018

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 recepcionar, 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 julho a setembro de 2018

Os dados das demandas relativos ao período de julho a setembro de 2018 são os seguintes:

Item	Assunto	Tipo	Situação	Sistema
01	Vazamento de esgoto	Reclamação	Respondida	OUV
02	Campanha Educativa	Reclamação	Respondida	OUV
03	Manutenção dos Banheiros	Reclamação	Respondida	OUV
04	Comércio Irregular	Reclamação	Respondida	OUV
05	Horário – Estac. De Carrinhos	Reclamação	Respondida	OUV
06	Dano a veículo	Reclamação	Respondida	OUV
07	Falta de água	Reclamação	Respondida	OUV

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