



RELATÓRIO TRIMESTRAL - OUVIDORIA DA CEASA-DF

ABRIL A JUNHO 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 abril a junho de 2018

Os dados das demandas relativos ao período de abril a junho de 2018 são os seguintes:

Item	Assunto	Tipo	Situação	Sistema
01	Falta de água	Reclamação	Respondida	OUV
02	Furto de mercadoria	Reclamação	Respondida	OUV
03	Acesso a processo	Informação	Respondida	e-SIC
04	Dados de permissionário	Informação	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