



RELATÓRIO TRIMESTRAL - OUVIDORIA DA CEASA-DF

ABRIL A JUNHO 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 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 2019

Os dados das demandas relativos ao período de abril a junho de 2019 são os seguintes:

Item	Assunto	Tipo	Situação	Sistema
01	Manutenção (Banheiros)	Reclamação	Respondida	OUV-DF
02	Manutenção (Banheiros e lâmpadas)	Reclamação	Respondida	OUV-DF
03	Uso indevido de energia	Reclamação	Respondida	OUV-DF
04	Consumo de cigarro em espaço público	Reclamação	Respondida	OUV-DF
05	Comércio Irregular	Reclamação	Respondida	OUV-DF
06	Manutenção (limpeza)	Reclamação	Respondida	OUV-DF
07	Revitalização de Faixa de Pedestre	Solicitação	Respondida	OUV-DF

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

No período, não houve pedidos de informações através do Sistema de Informações ao Cidadão – e-SIC.

2.2 Índice de resolutividade

No segundo trimestre de 2019 a Ceasa-DF atingiu 100% de resolutividade. Melhorando a sua posição no ranking de resolutividade das empresas públicas do Distrito Federal.



2.2 Índice de satisfação com os serviços de Ouvidoria

A Ceasa-DF atingiu 100% de recomendação no segundo trimestre de 2019, o que representa a satisfação com os serviços prestados pela Ouvidoria.

Índice de Recomendação



2.2 Ações de melhoria no atendimento da Ouvidoria

Em maio de 2019 a Ouvidoria foi transferida para o Mercado Livre do Produtor (MLP-Pedra). A mudança tornou a Ouvidoria mais acessível aos cidadãos que circulam pela Ceasa-DF.

Atenciosamente,

VANESKA FREIRE

Ouvidora