



CEASA-DF

PLANO DE AÇÃO ANUAL - 2022 OUVIDORIA



Acesso à
Informação



OUVIDORIA
www.ouvidoria.df.gov.br



CEASA-DF

Secretaria de Agricultura,
Abastecimento e
Desenvolvimento Rural



GDF
É tempo de ação.

APRESENTAÇÃO

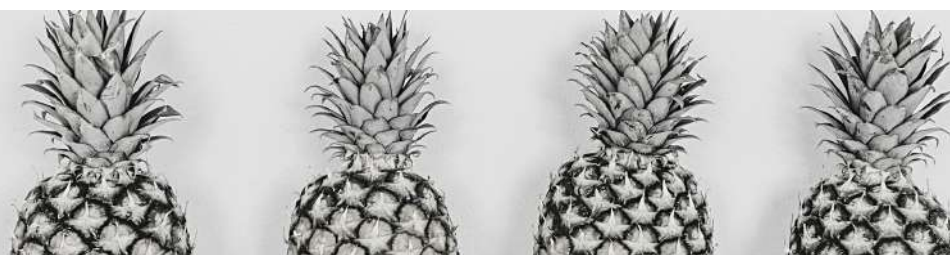


Com o intuito de melhor organizar e nortear o trabalho da Ouvidoria Especializada da CEASA-DF, apresenta-se o Plano de Trabalho com metas que auxiliarão o desenvolvimento institucional, além de promoverem o crescimento e a consolidação da Ouvidoria.

O Plano de Ação Anual da Ouvidoria foi elaborado tendo como base o disposto no Decreto nº 32.840/2011, Decreto nº 36.462/2015 e Instrução Normativa nº 01/2017, da Controladoria Geral do Distrito Federal, além na Portaria 08/2020 da CEASA-DF.

As atividades desta Ouvidoria não se restringem em receber manifestações, elas incluem a mediação entre cidadão e empresa, além da orientação aos cidadãos e aos gestores da empresa com o objetivo de solucionar conflitos e aprimorar os serviços prestados pela CEASA-DF.

Desta forma, a Ouvidoria da CEASA-DF seguirá as diretrizes da Controladoria Geral do DF, por meio da Ouvidoria Geral do DF, promovendo a participação e a conscientização da população acerca do direito de receber um serviço público de qualidade, eficiente e respeitoso. Ressalta-se que o Plano de Ação Anual da Ouvidoria não é um instrumento imutável, sendo passível de alterações para aperfeiçoar os serviços.



MISSÃO E COMPETÊNCIAS

A Ouvidoria da CEASA-DF tem como missão acolher o usuário buscando o melhor atendimento e a garantia da transparência e colaborando com a melhoria dos serviços ofertados.

Compete a Ouvidoria da CEASA-DF:

- I – facilitar o acesso do cidadão ao serviço de ouvidoria;
- II – atender as questões apresentadas com cortesia e respeito, afastando qualquer discriminação ou prejulgamento;
- III – registrar as manifestações recebidas no sistema informatizado definido pelo órgão superior do SIGO/DF;
- IV – responder às manifestações recebidas;
- V – encaminhar as manifestações recebidas à área competente do órgão ou da entidade em que se encontra, acompanhando a sua apreciação;
- VI – participar de atividades que exijam ações conjugadas das unidades integrantes do SIGO/ DF, com vistas ao aprimoramento do exercício das atividades que lhes são comuns;
- VII – prestar apoio à unidade central na implantação de funcionalidades necessárias ao exercício das atividades de ouvidoria;
- VIII – manter atualizadas as informações e as estatísticas referentes às suas atividades;
- IX – encaminhar dados consolidados e sistematizados do andamento e do resultado das manifestações recebidas à unidade central.

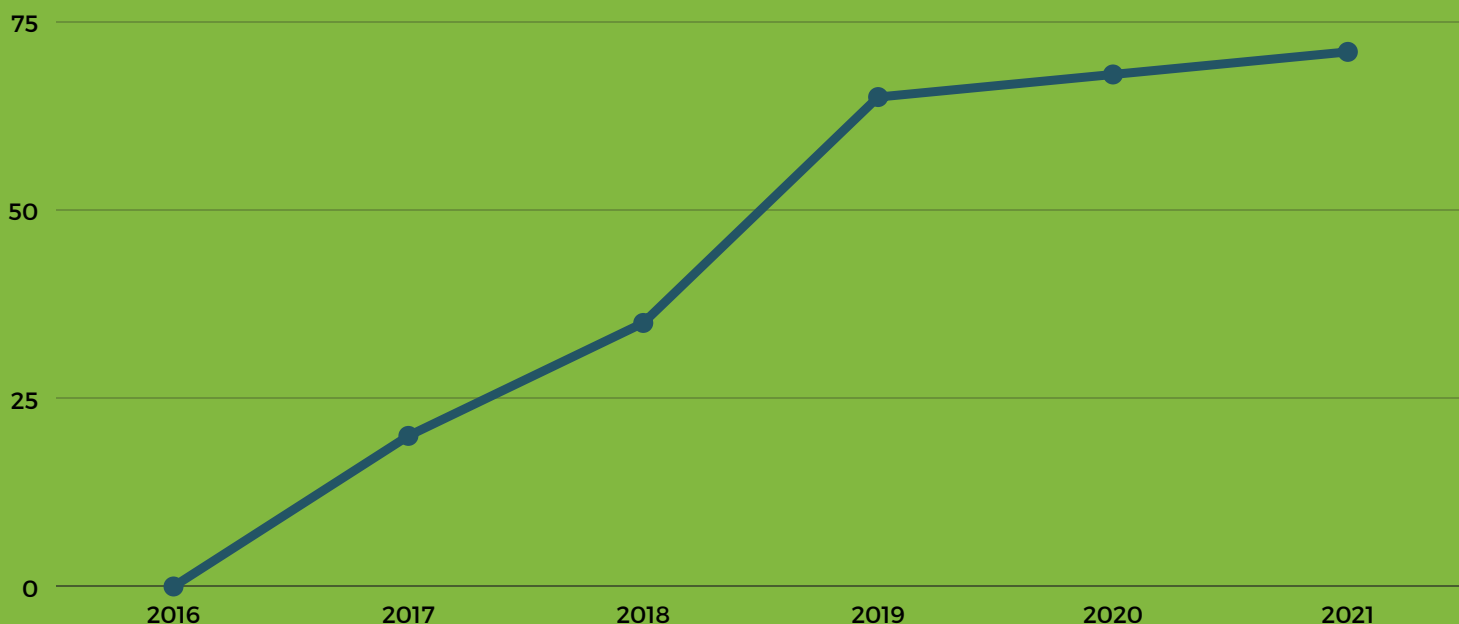
Ao longo dos anos...

NÚMEROS & ESTATÍSTICAS

A CEASA-DF apresenta uma evolução em seu índice de resolutividade ao longo dos anos. O índice considera a avaliação do cidadão entre as opções RESOLVIDA e NÃO RESOLVIDA, possibilitando à empresa um feedback das respostas encaminhadas.

100%
respondidas

71%
classificadas como resolvidas



Em 2016, ano em que se iniciou a avaliação da resposta, não constam indicadores da CEASA-DF. Já em 2017, o Índice de Resolutividade registrou 20%, no ano seguinte subiu para 35%. O índice chegou em 65%, em 2019, e 68% em 2020.

Em 2021, a CEASA-DF atingiu 71% de Resolutividade acumulada. Os dados consideram todos os registros de julho de 2016 a dezembro de 2021.

Resultados 2021

80 %
Resolutividade

11 DIAS
*Prazo média
para resposta*



CEASA-DF

80 %
*Índice de
Satisfação*



PLANO DE AÇÃO 2022

Ação	Atividade / Projeto	Periodicidade
Divulgação	<ul style="list-style-type: none"> Aviso sobre o funcionamento da Ouvidoria no Sistema de Som da CEASA-DF; 	<ul style="list-style-type: none"> Diário
	<ul style="list-style-type: none"> Divulgação nos telões fixados no Mercado Livre do Produtor da CEASA-DF; 	<ul style="list-style-type: none"> Bimestral
Acompanhamento das manifestações	<ul style="list-style-type: none"> Acesso ao sistema OUV Acesso ao sistema e-SIC Acesso ao sistema SEI Acesso ao e-mail institucional 	<ul style="list-style-type: none"> Diário
Atualização do site	<ul style="list-style-type: none"> Atualização da aba Ouvidoria no site da CEASA-DF 	<ul style="list-style-type: none"> Mensal
Relatório	<ul style="list-style-type: none"> Relatório com o demonstrativo das manifestações recebidas, prazo de resposta e índice de resolutividade; 	<ul style="list-style-type: none"> Trimestral
Capacitação	<ul style="list-style-type: none"> Participação em cursos de capacitação presencial e à distância sobre os temas relacionados à Ouvidoria; 	<ul style="list-style-type: none"> Conforme plano de capacitação da OGDF/EGOV
Carta de Serviços	<ul style="list-style-type: none"> Atualização da Carta de Serviços 	<ul style="list-style-type: none"> Anual e sob demanda
Plano de Ação Anual	<ul style="list-style-type: none"> Elaboração de plano com as ações e metas para o ano seguinte 	<ul style="list-style-type: none"> Anual



METAS 2022

72%

das respostas
classificadas como
RESOLVIDAS

80%

satisfação com o
serviço de
Ouvidoria

10 DIAS

Prazo médio do
envio da resposta
definitiva



**Acesso à
Informação**



OUVIDORIA
www.ouvidoria.df.gov.br



CEASA-DF

**Secretaria de Agricultura,
Abastecimento e
Desenvolvimento Rural**



GDF
É tempo de ação.