



CEASA-DF

2020 PLANO ANUAL DE 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 Trabalho 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 03/2019 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 Anual de Trabalho 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 CEASA-DF para a melhoria dos serviços e produtos 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

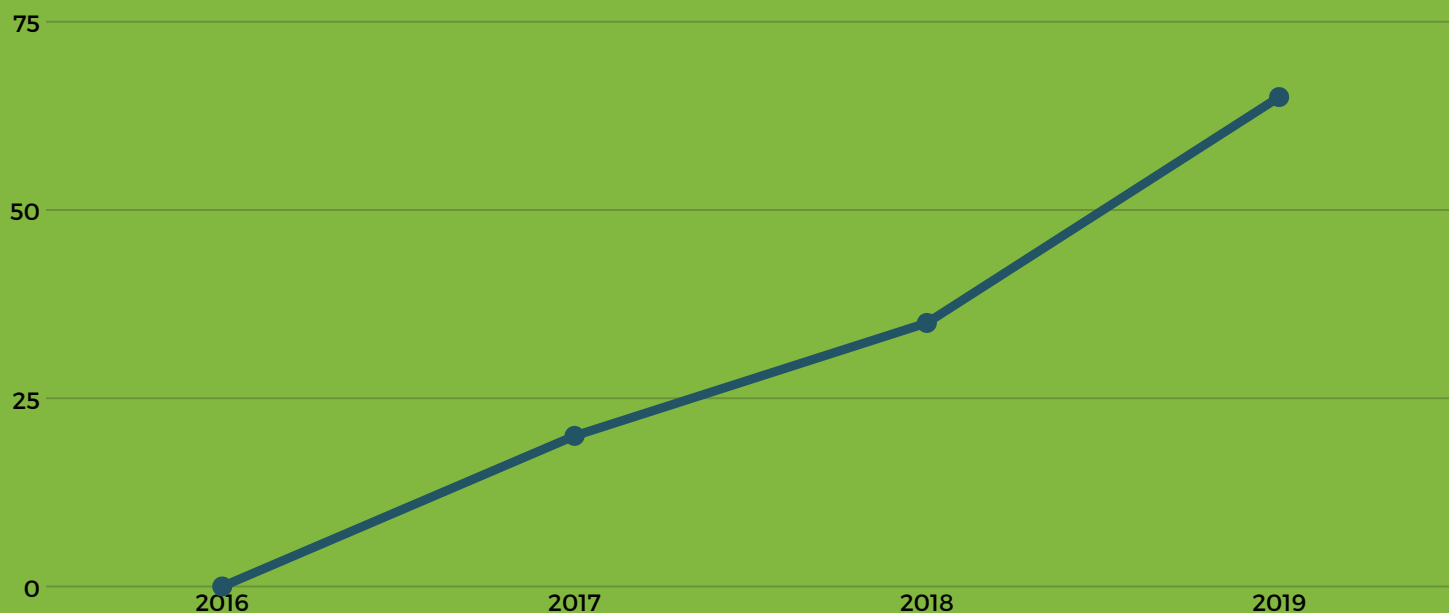
A CEASA-DF apresenta uma evolução em seu índice de resolutividade ao longo dos anos. O índice considera a avaliação do cidadão entre as opções RESOLVIDA e NÃO RESOLVIDA, possibilitando à empresa um feedback das respostas encaminhadas.

100%

respondidas no prazo

65%

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%.

Em 2019, o valor acumulado chegou a 65%. Os dados consideram todos os registros de julho de 2016 a outubro de 2019.

Se analisado o ano de 2019 isoladamente, de janeiro a outubro, o Índice de Resolutividade chega a 83%.

PLANO DE AÇÃO 2020

Ação	Descrição	Meta Anual	Periodicidade
Divulgação Física	<ul style="list-style-type: none"> Banner com os canais de manifestação, para fixação em eventos da empresa; Folder com a descrição dos serviços de Ouvidoria e canais de manifestação; Formulário de manifestação para utilização nas urnas utilizadas no Varejão e em eventos externos 	02	Semestral
Divulgação Digital	<ul style="list-style-type: none"> Post sobre a ouvidoria nas redes sociais da Ceasa-DF Arte para divulgação nos telões fixados na Ceasa-DF, Seagri e escritórios da Emater-DF 	06	Bimestral
Atualização Site	<ul style="list-style-type: none"> Atualização da aba Ouvidoria no site da Ceasa-DF 	12	Mensal
Relatório	<ul style="list-style-type: none"> Relatório com o demonstrativo das manifestações recebidas, prazo de resposta e índice de resolutividade 	04	Trimestral
Capacitação	<ul style="list-style-type: none"> Participação em cursos de capacitação presencial e à distância sobre os temas relacionados à Ouvidoria 	A definir	A definir
Carta de Serviços	<ul style="list-style-type: none"> Atualização da Carta de Serviços 	02	Semestral
Ouvidoria Itinerante	<ul style="list-style-type: none"> Atendimento em eventos externos 	A definir	A definir
Evento Anual	<ul style="list-style-type: none"> Divulgação dos serviços de Ouvidoria para os servidores do Sistema Público de Agricultura 	01	Anual
Plano de Ação Anual	<ul style="list-style-type: none"> Plano com apresentação da Ouvidoria, com metas e ações para o ano seguinte 	01	Anual

METAS 2020

100%

das respostas
enviadas dentro do
prazo legalmente
estabelecido

60%

das respostas
classificadas como
RESOLVIDAS

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.