



**CEASA-DF**

# PLANO DE AÇÃO ANUAL - 2021 OUVIDORIA



Acesso à  
Informação



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 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

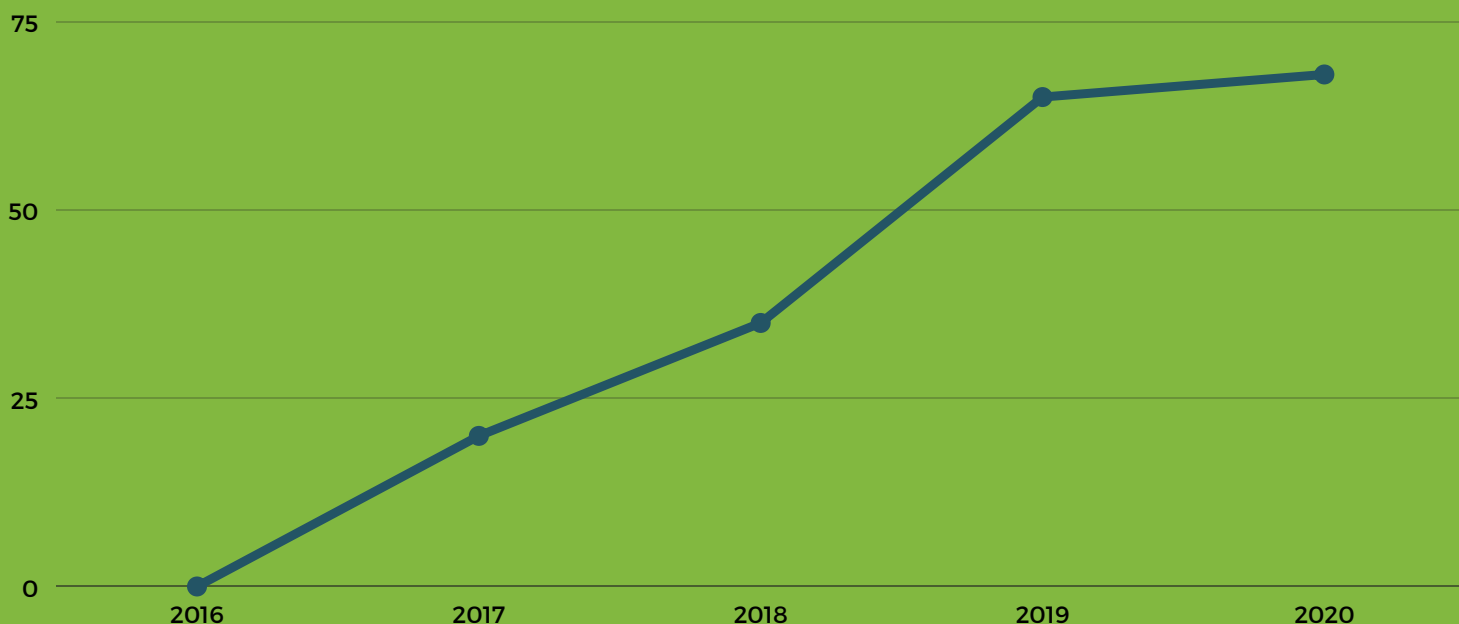
A CEASA-DF apresenta uma evolução em seu índice de resolutividade ao longo dos anos. O índice considera a avaliação do cidadão entre as opções RESOLVIDA e NÃO RESOLVIDA, possibilitando à empresa um feedback das respostas encaminhadas.

## 100%

*respondidas no prazo*

## 68%

*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, a resolutividade foi de 65%.

Em 2020, o valor acumulado chegou a 68%. Os dados consideram todos os registros de julho de 2016 a dezembro de 2020.

# PLANO DE AÇÃO 2021

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



# METAS 2021

## 100%

das respostas  
enviadas dentro do  
prazo legalmente  
estabelecido

## 65%

das respostas  
classificadas como  
**RESOLVIDAS**

## 10 DIAS

Prazo médio do  
envio da resposta  
definitiva



Acesso à  
Informação



**OUVIDORIA**  
[www.ouvidoria.df.gov.br](http://www.ouvidoria.df.gov.br)



**CEASA-DF**

Secretaria de Agricultura,  
Abastecimento e  
Desenvolvimento Rural



**GDF**  
É tempo de ação.