



CENTRAIS DE ABASTECIMENTO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL – CEASA/RS

RELATÓRIO TRIMESTRAL – OUVIDORIA DA CEASA/RS

JANEIRO A MARÇO DE 2020

A Ouvidoria-Ceasa/RS é órgão de natureza consultiva e atua como veículo de informação, controle e participação social com vistas ao fortalecimento da cidadania e da gestão pública.

Os dados das manifestações recebidas pela Ouvidoria-Ceasa/RS possibilitam identificar e colaborar para o aperfeiçoamento e a melhoria dos padrões e mecanismos de transparência dos serviços e atividades desenvolvidas pela instituição.

O principal desafio a ser enfrentado pela Ouvidoria-Ceasa/RS é a manutenção da excelência e transparência do atendimento, para que o cidadão se sinta acolhido e obtendo a resposta no prazo estabelecido pela legislação vigente.

Em atenção ao artigo 25 do Regimento Interno, os Relatórios da Ouvidoria-Ceasa/RS passam a ser trimestrais, conforme estipulado:

1. Desenvolvimento dos trabalhos

A Ouvidoria atua diariamente no sentido de atender as manifestações e solicitações de Informações, Sugestões, Elogios, Criticas, Reclamações e Denúncias para apurar e responder às demandas dos cidadãos para a melhoria do desempenho e aprimoramento da instituição.

2. Dados relativos as manifestações de janeiro a março de 2020

Sexo do Manifestante	Qt. cit.	Freq.
Masculino	3	33%
Feminino	6	67%
TOTAL OBS.	9	100%

Tipo de Manifestação	Qt. cit.	Freq.
Sugestão	0	0%
Elogio	0	0%
Solicitação	5	56%
Reclamação	3	33%
Denúncia	1	11%
TOTAL OBS.	9	100%

Setor de Distribuição	Qt. cit.	Freq.
Diretoria Técnica e Operacional	6	67%
Diretoria Administrativa e Financeira	3	33%
TOTAL OBS.	9	100%

Tempo de Resolução	Qt. cit.	Freq.
1 a 5 dias	7	78%
6 a 10 dias	2	22%
11 a 15 dias	0	0%
16 a 20 dias	0	0%
20 a 30 dias	0	0%
TOTAL OBS.	9	100%

Ressalta-se que todas manifestações e solicitações atendidas na Ouvidoria-Ceasa/RS foram respondidas aos cidadãos nos prazos estabelecidos na legislação.

Jose Carlos Lucas Machado

Ouvidor-Ceasa/RS