



Centrais de Abastecimento do Estado do Rio Grande do Sul – Ceasa/RS

RELATÓRIO TRIMESTRAL – OUVIDORIA DA CEASA/RS

ABRIL A JUNHO 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, Críticas, 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

1.Data de abertura do protocolo de atendimento

13/04/2020	2	29%
25/05/2020	1	14%
29/05/2020	1	14%
12/06/2020	1	14%
17/06/2020	1	14%
23/06/2020	1	14%
TOTAL	7	100%

Sexo do Manifestante	Qt. cit.	Freq.
Masculino	4	57%
Feminino	3	43%
TOTAL CIT.	7	100%

Tipo de Manifestação	Qt. cit.	Freq.
Pedido de Informação	4	57%
Reclamação	2	29%
Denúncia	1	14%
Elogio	0	0%
Sugestão	0	0%
TOTAL CIT.	7	100%

Sector de Distribuição	Qt. cit.	Freq.
Diretoria Técnica e Operacional	3	43%
Ouvidoria	2	29%
Diretoria Administrativa e Financeira	1	14%
Banco de Alimentos	1	14%
Presidência	0	0%
TOTAL CIT.	7	100%

Tempo de Resolução	Qt. cit.	Freq.
1 a 5 dias	6	86%
6 a 10 dias	1	14%
11 a 15 dias	0	0%
16 a 20 dias	0	0%
20 a 30 dias	0	0%
TOTAL CIT.	7	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