



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

RELATÓRIO TRIMESTRAL – OUVIDORIA DA CEASA/RS

JULHO A SETEMBRO 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 julho a setembro de 2020

1.Data de abertura do protocolo de atendimento

31/07/2020	1	14%
10/09/2020	3	29%
30/09/2020	1	14%
TOTAL	5	100%

Sexo do Manifestante	Qt. cit.	Freq.
Masculino	4	80%
Feminino	1	20%
TOTAL CIT.	5	100%

Tipo de Manifestação	Qt. cit.	Freq.
Reclamação	2	40%
Denúncia	2	40%
Pedido de Informação	1	20%
Sugestão	0	0%
Elogio	0	0%
TOTAL CIT.	5	100%

Setor de Distribuição	Qt. cit.	Freq.
Diretoria Técnica e Operacional	5	100%
Diretoria Administrativa e Financeira	0	0%
Presidência	0	0%
Ouvidoria	0	0%
Banco de Alimentos	0	0%
TOTAL CIT.	5	100%

Tempo de Resolução	Qt. cit.	Freq.
1 a 5 dias	3	60%
6 a 10 dias	0	0%
11 a 15 dias	0	0%
16 a 20 dias	1	20%
20 a 30 dias	1	20%
TOTAL CIT.	5	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

Porto Alegre, 07 de outubro de 2020