



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

## RELATÓRIO TRIMESTRAL – OUVIDORIA DA CEASA/RS

OUTUBRO A DEZEMBRO 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 outubro a dezembro de 2020

#### 1.Data de abertura do protocolo de atendimento

Data da Solicitação      Número do Protocolo

<b>06/10/2020</b>	<b>22/2020</b>
<b>12/11/2020</b>	<b>23/2020</b>
<b>17/11/2020</b>	<b>24/2020</b>
<b>23/11/2020</b>	<b>25/2020</b>
<b>01/12/2020</b>	<b>26/2020</b>
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>

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

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

<b>Setor de Distribuição</b>	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%
<b>TOTAL CIT.</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

<b>Tempo de Resolução</b>	Qt. cit.	Freq.
1 a 5 dias	2	40%
6 a 10 dias	2	40%
11 a 15 dias	1	20%
16 a 20 dias	0	0%
20 a 30 dias	0	0%
<b>TOTAL CIT.</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

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, 05 de janeiro de 2021**