



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

## RELATÓRIO TRIMESTRAL – OUVIDORIA DA CEASA/RS

JANEIRO A MARÇO DE 2021

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 2021**

#### **1. Total de Manifestações e Protocolos Abertos na Ouvidoria**

**1. Total de 17 Manifestações Abertas de janeiro a março de 2021**

**2. Total de 17 Protocolos de Atendimentos Abertos de janeiro a março de 2021**

## 2. Sexo do Manifestante

<b>Sexo do Manifestante</b>	<b>Qt. cit.</b>	<b>Freq.</b>
Masculino	11	65%
Feminino	6	35%
<b>TOTAL OBS.</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

## 3. Tipo de Manifestação

<b>Tipo de Manifestação</b>	<b>Qt. cit.</b>	<b>Freq.</b>
Sugestão	0	0%
Elogio	0	0%
Pedido de Informação	8	47%
Reclamação	6	35%
Denúncia	3	18%
<b>TOTAL OBS.</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

## 4. Setor de Distribuição da Manifestação do Usuário

<b>Setor de Distribuição</b>	<b>Qt. cit.</b>	<b>Freq.</b>
Diretoria Técnica e Operacional	14	82%
Diretoria Administrativa e Financeira	2	12%
Presidência	1	6%
Ouvidoria	0	0%
Banco de Alimentos	0	0%
<b>TOTAL OBS.</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

## 5. Tempo de Resolução da Manifestação da Abertura ao Fechamento do Protocolo

<b>Tempo de Resolução</b>	<b>Qt. cit.</b>	<b>Freq.</b>
1 a 5 dias	5	29%
6 a 10 dias	4	24%
11 a 15 dias	3	18%
16 a 20 dias	2	12%
20 a 30 dias	3	18%
<b>TOTAL OBS.</b>	<b>17</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, 26 de abril de 2021**