



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

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

3. Tipo de Manifestação

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

4. Setor de Distribuição da Manifestação do Usuário

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

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

Tempo de Resolução	Qt. cit.	Freq.
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%
TOTAL OBS.	17	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, 26 de abril de 2021