



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

RELATÓRIO ANUAL 2021 – OUVIDORIA DA CEASA/RS

A Ouvidoria – Ceasa/RS foi implementada em **2020** como 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 enfrentado pela Ouvidoria – Ceasa/RS foi a manutenção da excelência e transparência do atendimento, para que o cidadão se sinta acolhido e obtenha a resposta no prazo estabelecido pela legislação vigente.

Portanto, para melhor explicar as novas atribuições e responsabilidades da Ouvidoria – Ceasa/RS, especialmente, no campo da Governança Corporativa, apresentamos os resultados do ano de **2021** no âmbito da metodologia do presente relatório. Ressalte-se, também, que este Relatório tem por objetivo apresentar as informações produzidas em função das relações com os usuários, fruto da atuação direta da Instituição, pelas exigências legais diante de normas e regulamentos que se aplicam as suas atividades.

Vale mencionar que, o relacionamento usuário/cliente/instituição, no âmbito interno e externo, construído desde 2020 gerou uma complexa rede de informações que, independentemente da rigorosidade e relatividade contidas nas manifestações serviram de aprendizado para um novo olhar inexistente enquanto canal de comunicação institucional.

Nesses primeiros anos de atividades trabalhamos os relatórios com uma visão estatística, visto que ainda estamos refletindo acerca de seus comentários e resultados, uma vez que podemos analisar, em parte, o desempenho decorrente do funcionamento da Ouvidoria com a gestão da Administração.

Assim, a Ceasa/RS, com o propósito de aprimorar o sistema de Governança Corporativa, implementou a sua Ouvidoria e seu Canal de Denúncia em 2020, a partir do novo Estatuto Social da Instituição. Neste sentido, a Ouvidoria passou a ter atribuições e

responsabilidades dentro do contexto da Governança Corporativa da Empresa, prestando contas a direção, ao Conselho de Administração e a sociedade em geral.

Em relação às competências, dispôs sobre o recebimento e exame de pedidos de informações, sugestões, elogios, reclamações e denúncias visando melhorar e aperfeiçoar o atendimento da empresa em relação as atividades e demandas de funcionários, fornecedores, clientes, usuários e sociedade em geral.

Implementamos também, em 2020, o Canal de Denúncias para receber e dar encaminhamento às denúncias internas e externas, inclusive sigilosas, relativas às atividades desenvolvidas pela Ceasa/RS, conforme seu Regramento Interno.

Por fim, destacamos que a Ouvidoria – Ceasa/RS e o Canal de Denúncias podem ser acessados pelo site da instituição, por e-mail, telefone e atendimento presencial.

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.

Ressalta-se que todas manifestações e solicitações atendidas na Ouvidoria – Ceasa/RS foram respondidas aos cidadãos nos prazos estabelecidos na legislação.

2. Dados gerais relativos as manifestações de janeiro a dezembro de 2020

1.Data de abertura do protocolo de atendimento

Trimestre	Nº Manifestações
1º TRIMESTRE	8
2º TRIMESTRE	7
3º TRIMESTRE	5
4º TRIMESTRE	5
TOTAL	26

2. Sexo do Manifestante

Sexo do Manifestante	Qt. cit.	Freq.
Masculino	15	58%
Feminino	11	42%
TOTAL OBS.	26	100%

3. Tipo de Manifestação

Tipo de Manifestação	Qt. cit.	Freq.
Pedido de Informação	11	42%
Reclamação	9	35%
Denúncia	6	23%
Elogio	0	0%
Sugestão	0	0%
TOTAL OBS.	26	100%

4. Setor de Distribuição da Manifestação

Setor de Distribuição	Qt. cit.	Freq.
Diretoria Técnica e Operacional	19	73%
Diretoria Administrativa e Financeira	3	12%
Ouvidoria	2	8%
Presidência	1	4%
Banco de Alimentos	1	4%
TOTAL OBS.	26	100%

5. Tempo de Resolução da Manifestação

Tempo de Resolução	Qt. cit.	Freq.
1 a 5 dias	16	62%
6 a 10 dias	6	23%
11 a 15 dias	1	4%
16 a 20 dias	0	0%
20 a 30 dias	3	12%
TOTAL OBS.	26	100%

Angélica Machado Coelho Leal

Ouvidor – Ceasa/RS

Porto Alegre, 25 de janeiro de 2022