

RELATÓRIO DE GESTÃO
OUVIDORIA
2021

**Ouvidoria
do Ceará**

EXPEDIENTE

Direção Superior

José Leite Gonçalves Cruz

Ouvidora

Fabiene Machado Lopes

1. INTRODUÇÃO

Este relatório tem o objetivo de expor as ações desenvolvidas pela CEASA/CE, no ano de 2021. Nele estão especificados as formas de atendimento, os tipos de manifestações e os principais canais de comunicação entre o cidadão e empresa.

A Ouvidoria setorial da CEASA/CE é um instrumento de gestão que visa o aperfeiçoamento da qualidade e eficácia das ações e serviços prestados pela empresa, buscamos ser um canal de mediação entre a Empresa e a sociedade.

A Ouvidoria tem como orientação principal garantir o acesso do cidadão aos serviços prestados, com a criação de mecanismos que facilitem o registro das reclamações, sugestões, críticas e elogios, fazendo com que os resultados venham efetivamente agregar e contribuir na formulação das políticas e estratégias traçadas pelas Centrais de Abastecimento do Ceará – CEASA/CE.

Uma das maiores atribuições das Ouvidorias é avaliar o impacto das demandas oriundas da população, por meio da proposição de ações de melhoria para os gestores. Dessa forma, o Ouvidor tem um desafio a superar no cotidiano institucional: interpretar os anseios dos cidadãos, mediar e conciliar os conflitos e cobrar das áreas responsáveis, as possíveis soluções para o atendimento da demanda.

As centrais de Abastecimento do Ceará - CEASA/CE é uma Sociedade de Economia Mista criada para promover, desenvolver, regular, dinamizar e organizar o abastecimento de alimentar, especialmente de hortigranjeiros, fornecendo instalações e

serviços para a comercialização e guarda por terceiros, através de três Entrepósitos, localizados em localizados em Maracanaú, Barbalha e Tianguá, regida por estatuto próprio tendo suas atividades normatizadas por um regulamento de mercado.

A missão da empresa é assegurar condições excelentes de abastecimento alimentar, buscando a plena satisfação dos produtores, usuários e consumidores. Atualmente, a CEASA/CE é responsável não apenas pelo abastecimento alimentar, como também pela “segurança alimentar” de todo o Estado do Ceará e parte dos estados do Piauí, Maranhão e Rio Grande do Norte. Temos como visão, ser reconhecida como Autoridade Estadual em Abastecimento Alimentar, exercendo o papel de liderança na proposição, integração e coordenação das políticas públicas voltadas para elevar a comercialização e a competitividade dos produtos hortifrutigranjeiros cearenses, contribuindo para o desenvolvimento sócio-econômico do Estado e do País.

Resguardada toda importância externa da CEASA/CE para o Estado do Ceará, é importante ressaltar que circulam diariamente em torno de 30.000 (trinta mil) pessoas pelas instalações da empresa, os três entrepostos juntos possuem um total de área 40.649 m² (quarenta mil seiscientos e quarenta e nove metros quadrados) de área outorgada para comercialização.

Assim, a Ouvidoria da CEASA/CE desempenha um papel muito importante na Instituição, pois é responsável por garantir e dar voz, ao cidadão, ao consumidor, ao permissionário e ao funcionário.

As manifestações chegam a esta Setorial através de canais gratuitos de atendimento ao cidadão, disponibilizados pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE, voltados ao exercício do controle social e ao fomento das políticas públicas, colocando à disposição recursos telefônicos, da rede mundial de computadores e atendimento presencial, de modo a viabilizar com celeridade a recepção e o registro das manifestações apresentadas, tais como: sugestões, elogios, reclamações, críticas, denúncias, solicitações de serviços e informações pertinentes ao Poder Executivo Estadual.

O sistema integrado Ceará Transparente, tem um papel fundamental no fortalecimento do diálogo com o cidadão, uma vez que contribui para ampliar a comunicação da empresa com a sociedade, estreitando ainda mais a sua relação com os diversos públicos ao implantar um modelo de gestão em rede que tem garantido uma uniformidade dos processos e procedimentos, além de possibilitar o acompanhamento das manifestações por meio de um sistema informatizado, imprimindo agilidade e transparência no sistema de gestão pública.

2 - PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE OUVIDORIA DO ANO ANTERIOR

Orientação 09 - Elaborar, periodicamente, relatórios resumidos de ouvidoria, contemplando uma síntese das manifestações recebidas no período e encaminhá-los à área de planejamento e à Direção do Órgão ou Entidade, em conformidade com o art. 27, IX do Decreto Estadual nº 33.485/2020.

Providências adotadas – Ao longo do ano foram apresentadas para o Dirigente Máximo as manifestações registradas nos canais de atendimento pelo usuário.

Orientação 10 - Realizar e publicar a avaliação continuada dos serviços públicos prestados pelo órgão/entidade, com foco no cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento registrados na Carta de Serviços ao Usuário, de acordo com a Lei Nacional nº 13.460/2017.

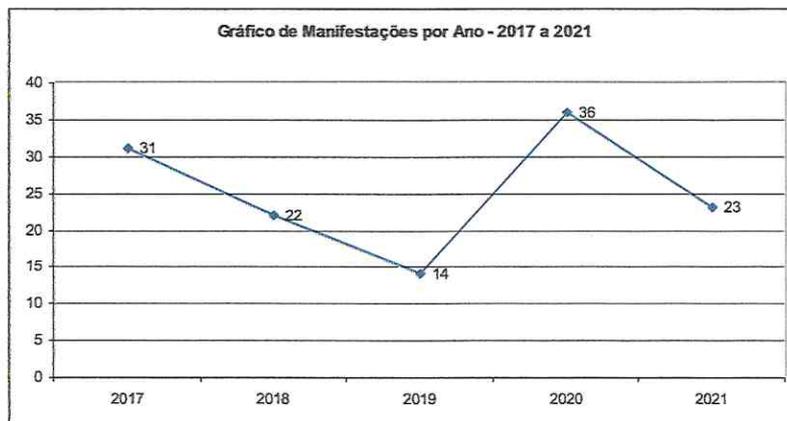
Providências adotadas – Já estamos construindo essa ferramenta de avaliação para implantação e análise posterior dos dados.

3 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

Nesta sessão vamos apresentar de forma quantitativa as manifestações diversas que a Instituição recebeu durante o ano de 2021.

3.1 - Total de Manifestações por Período

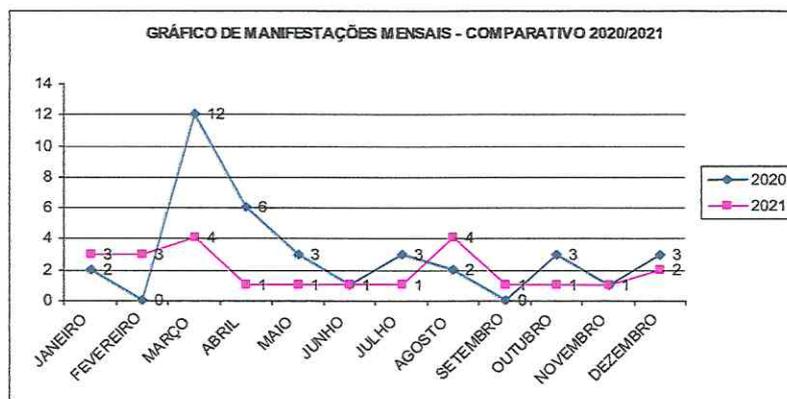
3.1.1 - Manifestações nos Últimos 4 Anos



Fonte: Relatório de dados brutos – Ceará Transparente 11/01/2022

De 2017 a 2021 tivemos uma média de 24 manifestações por ano. Em 2021 tivemos uma redução de mais de 36% quando comparamos com 2020.

3.1.2 - Manifestações Mensais – 2021



Fonte: Relatório de dados brutos – Ceará Transparente 11/01/2022

Os meses que mais tiveram manifestações foram março e agosto, com 4 manifestações cada. Os demais meses apesar de apresentar estabilidade, tiveram uma diminuição em relação a 2020.

3.2 – Manifestações por Meio de Entrada

Tabela: Meio de Entrada			
Meios	2020	2021	Variação
Telefone 155	12	4	-67%
Internet	21	18	-14%
Presencial	2	0	0,00%
Redes Sociais	0	0	0,00%
E-mail	1	1	0,00%
Caixa de Sugestões	0	0	0,00%
Reclame Aqui	0	0	0,00%
TOTAL	36	23	-36%

Fonte: Relatório de dados brutos – Ceará Transparente 11/01/2022

Em 2021, o canal mais utilizado pelo cidadão ainda foi a Internet, apesar de no quantitativo total termos diminuído em relação a 2020. O uso do telefone 155, também teve bastante relevância facilitando a manifestação para quem ainda tem dificuldades de acessar pela internet e também tivemos uma demanda pela internet. Com a plena funcionalidade da plataforma Ceará Transparente, os registros pela internet têm ganhado a cada ano mais espaço.

A Diretoria Executiva da Instituição tem realizado ao longo dos anos uma gestão mais próxima dos permissionários e usuários, sempre tentando minimizar os problemas e deixando claro para os mesmo sobre seus direitos e deveres e os canais que eles podem está realizando essas manifestações. Em números gerais, em 2020 tivemos 36 manifestações e em 2021 recebemos 23, isso representa uma diminuição de 36% no total acumulado.

3.3 – Manifestações por Tipo de Manifestação

Tabela: Tipologia de Manifestações			
Meios	2020	2021	Variação
Reclamação	20	11	-45%
Solicitação	8	5	-38%
Denúncia	4	6	50%
Sugestão	4	0	0%
Elogio	0	1	100%

Fonte: Relatório de dados brutos – Ceará Transparente 11/01/2022

As reclamações continuam como tipologia predominante, apesar de ter ocorrido uma diminuição de 45% seguido das solicitações que também tiveram um aumento de 60%.

3.3.1 – Manifestações por Tipo/Assunto

Tabela: Tipologia / Assunto		
Tipos	Assuntos	Total
Reclamação	Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador	1
	Informações de Mercado	2
	Insatisfação dos Serviços Prestados pelo órgão	1
	Estrutura e Funcionamento da Unidade de Maracanaú	4
	Violação de Direitos Humanos – Trabalho Escravo	3
Solicitação	Problemas em contratos e convênios	1
	Informações de Mercado	2
	Estrutura e Funcionamento da Unidade do Órgão/Entidade	1
	Estrutura e Funcionamento da Unidade de Maracanaú	1
Denúncia	Acúmulo indevido de cargos	1

	Nepotismo	2
	Informações de Mercado	1
	Coronavírus	1
	Apuração e Procedimentos Sobre Crimes Diversos	1
Sugestão	-	0
Elogio	Elogio aos serviços prestados pelo órgão	1

Fonte: Relatório de dados brutos – Ceará Transparente 11/01/2022

O assunto mais demandado foi sobre Informações de Mercado, ele apareceu em quase todas as tipologias (Reclamações, Solicitações e Denúncias). Sua representatividade foi de 22% do total de manifestações.

3.3.2 – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

Assuntos	Assuntos / Sub-Assuntos	Total
Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador	Influência profissional sobre a prática de atos administrativos	1
Informações de Mercado	Comparativo de Preços	1
	Boletim de ofertas	1
Estrutura e Funcionamento da Unidade de Maracanaú	Armazenamento dos produtos	1
	Infra-estrutura dos galpões	1
	Limpeza e Conservação	2
Violação de Direitos Humanos – Trabalho Escravo	Más condições de trabalho	3
Insatisfação dos Serviços Prestados pelo órgão Orgão/Entidade	Desorganização	1
Problemas em contratos e convênios	Atraso no pagamento de fornecedor	1

Estrutura e Funcionamento da Unidade de Maracanaú	Infraestrutura/Acessibilidade	1
Estrutura e Funcionamento da Unidade do Órgão/Entidade	Informações	1
Informações de Mercado	Boletim de ofertas	1
	Comparativo de preços	1
Nepotismo	Contratação de parentes por empresa de terceirização	2
Informações de Mercado	Comparativo de Preços	1
Coronavírus	Ações de prevenção e combate ao coronavírus	1
Acúmulo indevido de cargos	Acúmulo indevido de cargos	1
Apuração e Procedimentos Sobre Crimes Diversos	Prostituição	1
-		0
Elogio aos serviços prestados pelo órgão	-	1

Fonte: Relatório de dados brutos – Ceará Transparente 11/01/2022

3.3.3 – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto (COVID-19)

Tabela: Assunto / Sub-Assuntos Coronavírus		
Assuntos	Sub-Assuntos	Total
CORONAVÍRUS (Covid-19)	Ações de Prevenção e Combate ao Coronavírus	1

Fonte: Relatório de dados brutos – Ceará Transparente 11/01/2022

Apesar do ano de 2021 ter sido ainda de enfrentamento com relação à pandemia, tivemos uma diminuição significativa sobre o assunto coronavírus. Acreditamos que por conta do empenho da empresa em proporcionar um ambiente higiênico, com disponibilização de álcool 70% e uma equipe sempre a postos tentando manter a limpeza

do entreposto. Realizamos ações para divulgação e conscientização a respeito dos cuidados que devemos para resguardar nossa saúde e de todo o público que nos visita diariamente.

3.4 – Manifestações por Tipo de Serviços

Tabela: Tipo de Serviço	
Assuntos	Total
Não se Aplica	21
Solicitar boletim de preços	2

Fonte: Relatório de dados brutos – Ceará Transparente 11/01/2022

Não houve uma classificação precisa quanto ao tipo de serviço, nos permitindo fazer uma análise de duas opções utilizadas, onde 7% das manifestações informaram o tipo de serviço e 91% utilizaram a opção não se aplica.

3.5 – Manifestações por Programa Orçamentário

Tabela: Programa Orçamentário	
Programas	Total
Abastecimento, Comercialização e Defesa no Setor Agropecuário	20
Abastecimento de Água, Esgotamento Sanitário e Drenagem Urbana	3

Fonte: Relatório de dados brutos – Ceará Transparente 11/01/2022

O programa orçamentário mais demandado em 2021 foi o de Abastecimento, Comercialização e Defesa do Setor Agropecuário, representando 87% das manifestações registradas.

3.6 – Manifestações por Unidades Internas

Tabela: Unidades Internas	
Unidades	Total
Presidência - PRESI	12

Diretoria Comercial - DC	1
Diretoria Administrativa e Financeiro - DAF	1
Unidade de Segurança e Manutenção – UNISEMA	3
Ouvidoria - OUVID	1
Unidade de Informação do Mercado Agrícola - UNISIMA	5

Fonte: Relatório de dados brutos – Ceará Transparente 11/01/2022

A unidade interna mais demandada em 2020 foi a Presidência com 12 registros, representando 52% do total de manifestações, seguidas das unidades de segurança e unidade de mercado agrícola que juntas representam mais 35%.

3.7 – Manifestações por Município

Tabela: Municípios			
Unidades	2020	2021	Representatividade em 2020
Maracanaú	8	3	22%
Fortaleza	6	1	16%
Pacoti	1	0	3%
Limoeiro do Norte	2	0	6%
Tianguá	1	2	3%
Eusébio	0	1	0%
Viçosa do Ceará	0	1	0%
Não Informado	18	15	50%
Total	36	23	100%

Fonte: Relatório de dados brutos – Ceará Transparente 11/01/2022

De acordo com os dados acima é possível observar que a ouvidoria tem chegado a diversas regiões do Ceará, esse alcance se dá graças a disponibilização de canais como o número 155, plataforma ceará transparente e o e-mail setorial. O

índice de manifestações dos que não informaram sua localização representa 65%, ou seja, não temos que mensurar se esse quantitativo contempla ou não mais municípios do Ceará. Das manifestações que informaram a localização, 13% estão no município de Maracanaú, onde está localizado nosso maior entreposto.

4. INDICADORES DA OUVIDORIA

4.1 Resolubilidade das Manifestações

O prazo das Manifestações de Ouvidoria é instituído por meio do Decreto nº. 33.485/2020. Entendem-se como manifestações atendidas no prazo, as respondidas em até 20 dias, ou no período de 21 a 30 dias, desde que estejam com o prazo prorrogado.

Tabela: Resolubilidade / Detalhamento por Situação				
Situação	Quantidade de Manifestações em 2020	Representatividade em 2020	Quantidade de Manifestações em 2021	Representatividade em 2021
Manifestações Finalizadas Dentro do Prazo	30	83,33%	22	100%
Manifestações Finalizadas Fora do Prazo	4	11,11%	0	0%
Manifestações Pendentes no Prazo (Não Concluídas)	2	5,56%	1	0%
Manifestações Pendentes fora do Prazo (Não Concluídas)	0	0%	0	0%
Total	36	83,33%	23	100%

Fonte: Relatório de dados brutos – Ceará Transparente 11/01/2022

É possível perceber o empenho da Ouvidoria da CEASA/CE em responder as manifestações no prazo adequado, devido a isso o índice de resolubilidade em 2021 alcançou 100%, uma melhora de 20% quando comparamos com 2020. Com relação ao quantitativo de manifestações tivemos uma diminuição de 36% em relação a 2020.

Tabela: Índice de Resolubilidade		
Situação	Índice de Resolubilidade em 2020	Índice de Resolubilidade em 2021
Manifestações Finalizadas Dentro do Prazo	83,33%	100%
Manifestações Finalizadas Fora do Prazo	11,11%	0%

Fonte: Relatório de dados brutos – Ceará Transparente 11/01/2022

4.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Apesar do ano 2021 também ter sido marcado pela pandemia do Coronavírus, tentamos tomar algumas providências para que a ausência de alguns funcionários no regime presencial não afetasse o cumprimento do prazo de resposta das manifestações. Em 2020 devido a essa ausência ou trabalho home office, enfrentamos algumas dificuldades para coletar dados e informações, fazendo com que o índice de resolubilidade fosse menor que 90% e o índice de manifestações finalizadas fora do prazo fosse de 11%. Em 2021, conseguimos reverter esse quadro e obtivemos 100% das manifestações respondidas dentro do prazo e não registramos nenhuma manifestação respondida fora do prazo. Todas as manifestações registradas na ouvidoria são analisadas pela Ouvidora e pelo Presidente, posteriormente solicitamos as informações das áreas envolvidas, essa medida aumentou o comprometimento das equipes com a maior agilidade nas respostas.

4.1.2 - Tempo Médio de Resposta

Tabela: Tempo Médio de Resposta	
Tempo Médio de Resposta 2020	17 dias
Tempo Médio de Resposta 2021	16 dias

Fonte: Relatório de dados brutos – Ceará Transparente 11/01/2022

Em 2021, apesar das dificuldades enfrentadas com a pandemia, conseguimos diminuir o tempo de resposta para os usuários, isso foi possível graças ao comprometimento das equipes das áreas envolvidas no repasse das informações solicitadas.

4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

4.2.1 Indicador de Satisfação do Cidadão

Tabela: Resultados da Pesquisa de Satisfação	
A. De modo geral qual a sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	3,0
B. Com o tempo de retorno da resposta	3,2
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	3,0
D. Com a qualidade da resposta apresentada	2,4
Média	2,9
Total de Pesquisas Respondidas	4

$\frac{a + b + c + d = \text{índice}}{4}$	$\frac{3,0 + 3,2 + 3,0 + 2,4 =}{2,9}$
---	---------------------------------------

Percentual do índice de satisfação: $2,9 * 20 = 58\%$

A Ceasa obteve a média de 2,90, numa escala que varia de 1 a 5 e o percentual de satisfação ficou em 58%, ou seja, infelizmente não alcançamos a meta estabelecida pela CGE que é de 84%.

4.2.2 Ações para melhoria do índice de satisfação

Usando as perguntas acima é possível constatar a percepção do cidadão antes e depois de conhecer o canal de Ouvidoria. Percebemos nesse caso que houve uma insatisfação por parte do usuário ao realizar a avaliação. Mas para 2022 vamos buscar reverter esses índices, voltando ao patamar de 2020, onde alcançamos resultados satisfatórios na Ouvidoria. Nos comprometemos em agilizar internamente a resposta ao cidadão. Acreditamos que os índices diminuirão, pois algumas manifestações que tivemos

e apuramos, verificamos que eram improcedentes, então nossa resposta não deve ter agradado o cidadão, gerando insatisfação.

4.2.3 – Amostra de Respondentes

Obs. Cálculo da Representação Amostra: Total de Pesquisas Respondidas / Total de Manifestações **Finalizadas** * 100

Total de Pesquisas Respondidas	4
Total de Manifestações Finalizadas	22

$$4 / 22 * 100 = 18\%$$

4.2.4 – Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Tabela: Resultados da Pesquisa de Satisfação	
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era	3,20
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi	2,80

Fonte: Relatório de dados brutos – Ceará Transparente 11/01/2022

Acreditamos que os índices diminuíram em relação a 2020, pois algumas manifestações que tivemos e apuramos, verificamos que eram improcedentes, então nossa resposta não deve ter agradado o cidadão, gerando insatisfação.

5.1 - Motivos das Manifestações

O assunto mais demandado dentre as manifestações registradas foi referente as más condições de trabalho, o que não é verdade. As três manifestações referente ao mesmo assunto foram respondidas de forma clara, demonstrando de forma clara o nosso horário de trabalho. Portanto, todas essas manifestações foram classificadas como improcedentes.

5.2 - Análise dos Pontos Recorrentes

Não tivemos pontos recorrentes. Os assuntos foram bem diversificados.

5.3 - Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas

A Ceasa solucionou todos os problemas relatados nas manifestações, todas as demandas classificadas como procedentes ou parcialmente procedentes foram apuradas e solucionadas.

6 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

A participação dos cidadãos por meio da ouvidoria foi importante para a CEASA aumentar o controle e melhorar a qualidade dos seus serviços, sempre buscando atender as solicitações dos usuários.

7 – COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

Esse ano a ouvidoria da CEASA/CE participou de 4 (quatro) reuniões da **Rede de Fomento ao Controle Social e nossa ouvidoria recebeu o certificado do Curso de Certificação em Ouvidoria que ocorreu ao longo do ano 2021.**

8 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

Não houve ações ou projetos elaborados pela Ouvidoria da CEASA/CE que justifique a mensuração.

9 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ressaltamos a importância que o canal Ceará Transparente exerce dentro da Ouvidoria, uma plataforma muito bem desenvolvida que facilita o acesso do cidadão. Percebemos que ano a ano esse canal tem aumentado a sua representatividade representando.

Durante todo o ano incentivamos os usuários a avaliarem os serviços de Ouvidoria, e apesar de ter sido uma representação pequena, temos como mensurar a satisfação dos nossos usuários. Em 2021 os índices não foram satisfatórios, mas em 2022 nos

comprometemos a continuar realizando um trabalho sério, buscando sempre atender a demanda dos nossos usuários e público em geral.

10 - SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

A melhoria do atendimento e o tempo de retorno das demandas é uma das fontes de reclamações dos clientes. Neste sentido, fica a sugestão para que a direção da empresa realize capacitações e treinamentos para sanar este problema. É importante também continuar realizando ações para conscientizar permanentemente os funcionários sobre a importância da Ouvidoria.

Fabiene Machado Lopes

Fabiene Machado Lopes
Ouvidora da CEASA/CE

11 - PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

É de suma importância o papel das Ouvidorias, uma vez que, aproximam as pessoas da gestão pública, dando voz e vez para os pleitos dos cidadãos. Dessa forma é possível fazer um oferecimento de serviços de qualidade e pautado no desejo dos cidadãos. A ouvidoria é um espaço de defesa da democracia e dos direitos humanos, assumindo papel estratégico, uma vez que se converteu em um legítimo canal de comunicação entre o cidadão e as organizações, garantindo uma gestão participativa.

Para 2022, renovamos o nosso compromisso de continuar fortalecendo o papel da Ouvidoria na estrutura da CEASA e garantimos que a Ouvidoria da CEASA terá sempre o nosso apoio para cumprir sua missão.

Maracanaú, 24 de Janeiro de 2022.

José Leite Gonçalves Cruz

José Leite Gonçalves Cruz
Diretor Presidente da CEASA/CE