

RELATÓRIO  
DE  
GESTÃO  
**OUVIDORIA**  
**2023**

**Ouvidoria  
do Ceará**

## **1 - EXPEDIENTE**

**Diretor Presidente**

Agostinho Frederico Tin Carmo Gomes

**Ouvidor**

Gilberto Costa Bastos

## 2. INTRODUÇÃO

Este relatório tem o objetivo de expor as ações desenvolvidas pela CEASA/CE, no ano de 2023. 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 Entrepostos, um localizado 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 mZ (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 aos funcionários.

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.

### **3- PRONUCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES EMITIDAS PELA CGE (RELATÓRIO DE GESTÃO 2023)**

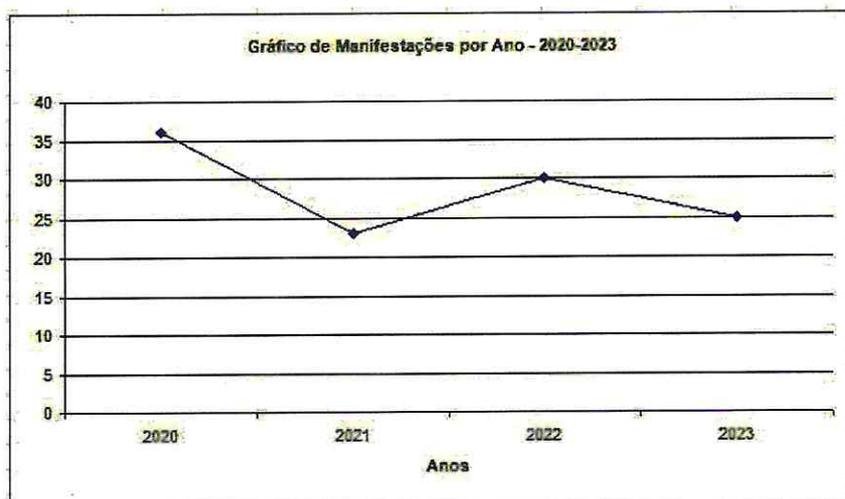
Ao longo do ano foram apresentadas para o Dirigente Máximo as manifestações registradas nos canais de atendimento pelo usuário, procurando resolver de forma conciliadora e com as apurações necessárias para todas as demandas serem atendidas.

#### 4- OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

Nesta sessão vamos apresentar de forma quantitativa as manifestações diversas que a Instituição recebeu durante o ano de 2023.

##### 4.1- Total de Manifestações por Período

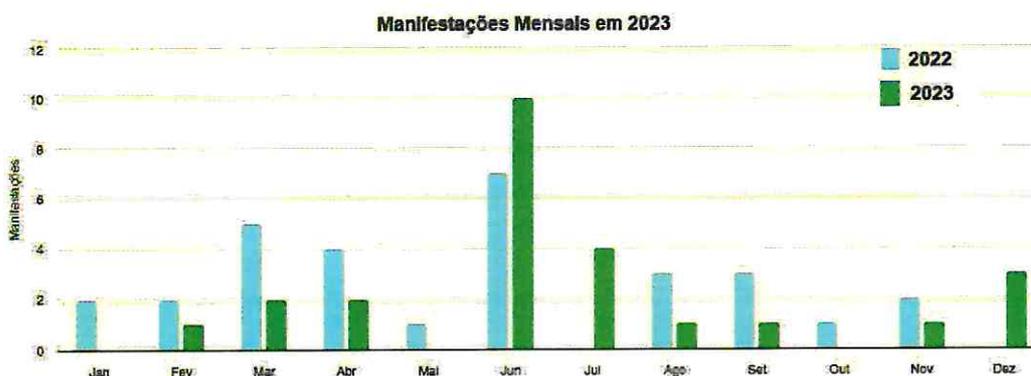
##### Manifestações nos Últimos 4 Anos



Fonte: Relatório de dados brutos - Ceará Transparente

De 2020 a 2023 tivemos uma média de 28,5 manifestações por ano. Em 2023 tivemos um decréscimo em torno de 5 manifestações em relação a 2022.

##### 4.1.2- Manifestações Mensais – 2023



Os meses que mais tiveram manifestações foram junho com 10 e julho com 4 manifestações. Tivemos decréscimo de manifestações na ordem de 16,63% em relação a 2022.

#### 4.2 – Manifestações por Meio de Entrada

Tabela: Meio de Entrada			
Meios	2022	2023	Variação
Telefone 155	13	3	11,53%
Internet	13	22	84,61%
Presencial	1	1	3,84%
Redes Sociais	0	0	0%
E-mail	3	0	0%
Caixa de Sugestões	0	0	0%
Reclame Aqui	0	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

Fonte: Relatório de dados brutos – Ceará Transparente

Em 2023, os canais mais utilizados pelos cidadãos foram a Internet e o telefone 155, os dois com bastante relevância facilitando as manifestações. Com a plena funcionalidade da plataforma Ceará Transparente, os registros pela internet têm se mostrado mais utilizado que os demais meios de entrada.

Mesmo a Diretoria Executiva da Instituição tendo realizado ao longo dos anos uma gestão mais próxima dos permissionários e usuários, sempre tentando minimizar os problemas e deixando claro para os mesmos sobre seus direitos e deveres e os canais que eles podem utilizar para fazer suas manifestações, lembrando que o cidadão tem a plataforma disponível para fazer qualquer manifestação que acredite ser pertinente.

Entendemos que deve haver campanhas de conscientização da população de uma maneira geral pelo Governo do Estado, quanto aos meios de acesso as ferramentas de ouvidoria dos órgãos estaduais, de forma que o cidadão se sinta confortável para acessar os meios disponíveis no momento de fazer suas manifestações.

#### 4.3 – Manifestações por Tipo de Manifestação

Tabela: Tipologia de Manifestações			
Meios	2022	2023	Variação
Reclamação	17	10	40,0%
Solicitação	9	3	12,0%
Denúncia	6	10	40,0%
Sugestão	0	2	8,0%
Elogio	1	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Fonte: Relatório de dados brutos – Ceará Transparente

As denúncias ganharam força em 2023 com um acréscimo de 40,0% em relação ao total de manifestações, no entanto, foram reduzidas as reclamações em 40,00% com a indicação de sugestões incrementando a tabela de tipologias de manifestações de forma positiva. Vale destacar que as solicitações também foram reduzidas, fato que deve ser observado durante o ano vindouro. Houve um aumento nas denúncias, mas procuramos trabalhar em parceria com as unidades da instituição para averiguar os fatos.

#### 4.4 – Manifestações por Tipo/Assunto



Fonte: Relatório de dados brutos – Ceará Transparente

O assunto mais demandado foi sobre Conduta inadequada de servidor e colaborador, ele apareceu em quase todas as tipologias (Reclamações, Solicitações e Denúncias). Sua representatividade foi de 36% do total de manifestações.

#### 4.5 – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

Assuntos	Sub-Assuntos	Total
<b>Conduta Inadequada de Servidor / Colaborador</b>	Abuso de autoridade	1
	Conduta desonesta	1
	Desídia Funcional (Negligencia, desinteresse, má vontade e outros)	1
	Recebimento / Pagamento Indevido de remuneração – Horas Extras, diárias e gratificação.	1
	Tratamento indevido / desrespeitoso com colegas de trabalho	1
	Desvio de colaborador de suas funções para atendimento a interesses particulares	3
	Não cumprimento de horário de trabalho	1
<b>Nepotismo</b>	Nepotismo cruzado	1
<b>Processo Licitatório</b>	Informações sobre licitação	1
<b>Permissionários</b>	Processo de concessão	1
<b>Uso indevido de veículo oficial</b>	Utilização de veículo em local irregular.	1
<b>Informação sobre legislação estaduais</b>	Informação sobre legislação estaduais	1
<b>Saúde Publica</b>	Ajuda de custo	1
<b>Acumulo indevido de cargos</b>	Acumulo de cargos no âmbito do poder executivo	1
<b>Insatisfação com o serviço prestados pelo órgão</b>	Não cumprimento de normas e procedimentos	2
	Atendimento inadequado por prestação de serviços	1
<b>Estrutura e funcionamento da unidade do Cariri</b>	Infraestrutura / acessibilidade	2
<b>Estrutura e funcionamento da unidade do Tianguá</b>	Infraestrutura / acessibilidade	1
<b>Estrutura e funcionamento da unidade do Maracanaú</b>	Infraestrutura / acessibilidade	2
<b>Emprego / Estágio</b>	Orientações e procedimentos para estágios	1

Fonte: Relatório de Dados Brutos – Ceará Transparente

#### 4.6 – Manifestações por Tipo de Serviços

TABELA: Tipo de Serviços		
Assuntos	Total	%
Boletim diário de preços	1	4%
Disponibilização de área para comercialização	1	4%
Histórico de preços por produto	2	8
Apoio a comercialização entre produtor de comerciante	1	4%
Não se aplica	20	80%

Fonte: Relatório de dados brutos – Ceará Transparente

Observando os assuntos demandados nas manifestações, 80% utilizaram a “opção não se aplica” relacionadas aos tipos de serviços, facilitando a identificação das demais opções utilizadas.

#### 4.7 – Manifestações por Programa Orçamentário

Tabela: Programa Orçamentário		
Programas	Total	%
Abastecimento, Comercialização e Defesa no Setor Agropecuário	25	100%

Fonte: Relatório de dados brutos – Ceará Transparente

O programa orçamentário mais demandado em 2023 foi o de Abastecimento, Comercialização, representando 100% das manifestações registradas, o que fortalece a importância do referido programa.

#### 4.8 – Manifestações por Unidades Internas

<b>Tabela: Unidades Internas</b>		
<b>Unidades</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
Presidência	5	20
Diretoria Comercial	2	8%
<b>Diretoria Administrativa Financeira</b>		
Núcleo de Gestão Administrativa	3	12%
Unidade de Gestão de Pessoas	2	8%
Núcleo de Gestão Financeira	3	12%
Unidade de Cobrança	1	4%
<b>Diretoria Técnica e Operacional</b>		
Núcleo de Operações	3	12%
Unidade de Cadastro	1	4%
Núcleo de Gestão do Mercado de Ibiapaba	1	4%
Unidade de Informação do Mercado Agrícola	2	8%
Ouvidoria	2	8%
<b>TOTAIS</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Fonte: Relatório de dados brutos – Ceará Transparente

A unidade interna mais demandada em 2023 foi a Diretoria Administrativa Financeira – DAF com 09 registros, representando 36% do total de manifestações, seguida da Presidência com 20% e Diretoria Técnica e Operacional com 16% das manifestações.

#### 4.9 – Manifestações por Município

<b>Tabelas: Municípios</b>			
<b>Unidades</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>% em 2023</b>
Fortaleza	3	5	20%
Barro	0	1	4%
Barbalha	2	0	0%
Juazeiro do Norte	1	0	0%
Maracanaú	0	3	12%
Tiaguá	1	1	4%
Ubajara	1	0	0%
Itarema	1	0	0%

Não Informado	18	15	60%
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Fonte: Relatório de dados brutos – Ceará Transparente

De acordo com os dados acima é possível observar que a ouvidoria tem chegado a diversas regiões do Ceará, com participação também de outros estados. Esse alcance se dá graças à 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 teve uma quietude e não temos como mensurar se esse quantitativo contempla ou não mais municípios do Ceará. Das manifestações que informaram a localização, 20% estão no município de Fortaleza, próximo do nosso maior entreposto que está localizado em Maracanaú. vale ressaltar, que 60% com município indefinido das manifestações, representam demandas de fora do estado do Ceará, nos remete a entender que as manifestações em relação a Ceasa do Ceará, estão ultrapassando as fronteiras do Estado e Nordeste.

## 5- INDICADORES DA OUVIDORIA

- Índice de Manifestações Respondidas no prazo – Índice: 75%
- Índice de Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria – Índice: 26,67%

### 5.1 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.

Situação	Manifestações em 2022	% 2022	Manifestações em 2023	% 2023
Manifestações Finalizadas Dentro do Prazo	30	100%	18	72%
Manifestações Finalizadas Fora do Prazo	0	0%	7	28%
Manifestações Pendentes no Prazo (Não Concluídas)	0	0%	0	0%

Manifestações Pendentes fora do Prazo (Não Concluídas)	0	0%	0	0%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

Fonte: Relatório de dados brutos – Ceará Transparente

Ouvidoria da CEASA/CE vem mantendo esforços em responder as manifestações no prazo adequado juntamente com as áreas determinadas pelos assuntos e sub assuntos, e devido a isso o índice de resolubilidade em 2023, teve um decréscimo em relação a 2022 em decorrência da redução do número de manifestações com 72% das manifestações respondidas dentro do prazo. E 28% das manifestações fora do prazo, pois precisavamos fazer apurações com as sub-unidades da instituição.

<b>Tabela: Índice de Resolubilidade</b>		
Situação	Índice de Resolubilidade em 2022	Índice de Resolubilidade em 2023
Manifestações Finalizadas Dentro do Prazo	100%	72%
Manifestações Finalizadas Fora do Prazo	100%	28%

Fonte: Relatório de dados brutos – Ceará Transparente

### 5.1.1- Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Diante das manifestações terem sido mais complexas, e terem sido solicitadas apurações mais detalhadas juntamente com as unidades setoriais da instituição, o que foi demandado mais tempo

### 5.1.2- Tempo Médio de Resposta

<b>Tabela: Tempo Médio de Resposta</b>	
Tempo Médio de Resposta em 2022	15 dias
Tempo Médio de Resposta em 2023	14 dias

Fonte: Relatório de dados brutos – Ceará Transparente

Em 2023, continuamos buscando melhorar o tempo de resposta das manifestações, o que veio a ocorrer, graças ao comprometimento das equipes das áreas envolvidas no repasse das informações solicitadas se atentando ao prazo estabelecido para devolver as respostas, a mesma com o trabalho das unidades juntamente com a ouvidoria tivemos a

diminuição em 1 dia.

### 5.2.1 Índice Geral de Satisfação (Questionário Principal)

<b>ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO COM A OUVIDORIA PERÍODO DE 01/01/2023 À 31/12/2023</b>	
<b>Índice Geral de Satisfação</b>	<b>Resultado</b>
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento (considere a atenção, compromisso e respeito do ouvidor e sua equipe)?	<b>4,75%</b>
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	<b>4,5%</b>
c. Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação? (considere a comunicação, facilidade de uso, celeridade e funcionalidade). Você utilizou o canal.	<b>5%</b>
d. Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada? (considere se a resposta atende aos questionamentos apresentados e se a ouvidoria justifica uma eventual impossibilidade de atendimento)	<b>4,25%</b>
<b>Médias das Notas</b>	<b>4,63%</b>
<b>Índice de Satisfação</b>	<b>75,00%</b>

### 5.2.2. Ações para melhoria do índice de satisfação

As razões em que fomos levados a não atingir o máximo da nota na pesquisa de satisfação, apesar de termos melhorado em relação a 2022 que foi 50%, foi devido a apuração mais detalhada, devido a complexidade das demandas feitas pelos usuários.

## INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

### 5.2.3. Total de Respondentes

Total de pesquisas respondidas em 2022 => 2

Total de pesquisas respondidas em 2023 => 4

### 5.2.4. Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Ressaltamos o crescimento dos índices em relação a 2022, de forma que conforme as apurações não tiveram manifestações improcedentes, ou seja, não houve insatisfação do cidadão com relação às respostas das manifestações. E a expectativa do cidadão cresceu em relação ao antes da pesquisa em 26,67%.

## **6.0- ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS**

### **6.1- Motivo das Manifestações**

O assunto mais demandado dentre as manifestações registradas foi referente Conduta inadequada de servidor/colaborador, que envolve um contexto muito amplo, com empenho de toda a Diretoria em busca de oferecer ao cidadão, aos permissionários e aos funcionários as melhores condições possíveis de resposta para solucionar as demandas dessa instituição.

### **6.2 - Análise dos Pontos Recorrentes**

Os assuntos foram bem diversificados, sendo a conduta inadequada de servidor/colaborador a mais expressiva apontadas nas análises efetuadas.

### **6.3 - 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, por meio das verificações realizadas.

## **7- 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.

## **8 – COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS**

Esse ano a ouvidoria da CEASA/CE participou de 01 reunião da Rede de Fomento ao Controle Social e nossa ouvidoria recebeu o certificado do **Curso de Certificação em Ouvidoria**.

## **9 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA**

A Ouvidoria Setorial no ano de 2023 não realizou ações de boas práticas na nossa instituição, devido ao período de reestruturação organizacional, ficando as ações a serem

planejadas para 2024.

## **10 – SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA**

Podemos fazer ações de conscientização da importância e do papel da ouvidoria junto às áreas internas para solucionar brevemente as demandas no tempo solicitado, a fim de melhorar a nossa o desempenho da instituição. Fazer treinamentos com os funcionários sobre ética e responsabilidade perante a Ceasa, pois a demanda maior nesse ano foi a conduta inadequada dos servidores. Fazer um quadro dos funcionários com os elogios e as melhorias para o melhor funcionamento da Ceasa, principalmente em relação ao regimento interno. Distribuição de material de divulgação da nossa ouvidoria em áreas de maior circulação de pessoas.

## **11 – PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE**

A Ouvidoria tem um papel relevante, sendo um elo de ligação entre as pessoas e a gestão pública. Esse canal de aproximação ajuda na melhoria dos serviços prestados, tirando todas as dúvidas/reclamações/elogios dos usuários.

Para 2024, continuaremos com o firme compromisso de fortalecer a Ouvidoria na Ceasa, dando todas as condições necessárias para desempenhar com qualidade todas suas importantes atribuições.

## **12. CONSIDERAÇÕES FINAIS - OUVIDORIA**

Tem importância relevante o canal Ceará Transparente dentro da Ouvidoria por se tratar de uma plataforma muito bem construída, visando facilitar o acesso do cidadão. Temos avaliado que ano após ano, esse canal tem expandido sua representatividade junto aos cidadãos.

Tem sido uma pratica constante durante o decorrer do ano, estimular os usuários a avaliarem os serviços da Ouvidoria, temos como mensurar a satisfação dos mesmos. Todavia, em 2023 notamos que os índices apresentaram resultados melhores e esperamos nos empenhar ainda mais para manter e melhorar os índices em 2024.

Comprometemos-nos seriedade em nossas ações, buscando atender as expectativas e demandas oriundas dos nossos usuários e publico em geral.

É de fundamental importância continuar realizando ações permanentes junto aos funcionários, permissionários e cidadãos, sensibilizando e conscientizando sobre a importância do papel exercido pela Ouvidoria nesta setorial



---

**Gilberto Costa Bastos**  
**Ouvidor da Ceasa**



---

**Agostinho Frederico Tin Carmo Gomes**  
**Presidente - Ceasa**