

Ouvidoria do Ceará

RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA 2024

Rodovia Dr. Mendel Steimbruch – Distrito Industrial I - Pajuçara – Maracanaú – Ce
Cep: 61.939-210 – CNPJ 07.029.051/0001-95 – Fone: (85) 3299.1200 – www.ceasa-ce.com.br

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 2024. 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, 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 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 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- PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES EMITIDAS PELA CGE (RELATÓRIO DE GESTÃO 2024)

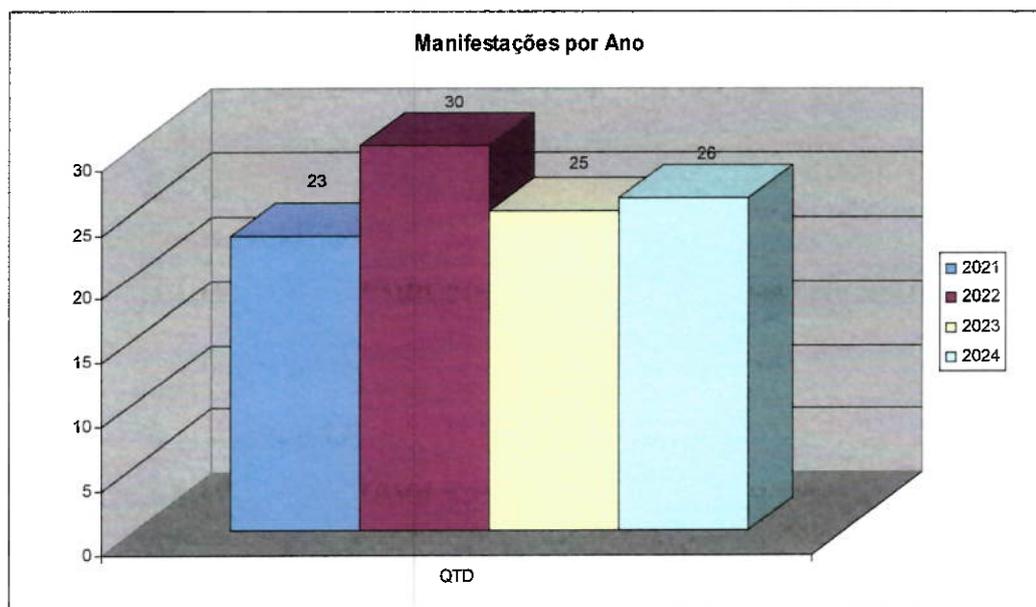
Ao longo do ano foram apresentadas para o Dirigente Máximo e para as áreas responsáveis as manifestações registradas nos canais de atendimento pelo usuário, procurando resolver de forma conciliadora e com as apurações necessárias para todas as demandas serem atendidas.

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 2024.

4.1- Total de Manifestações por Período

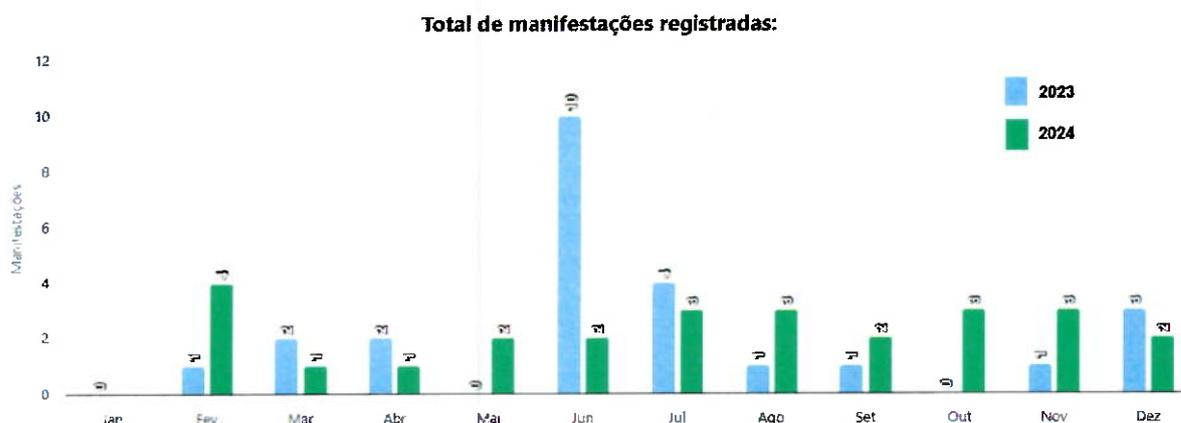
Manifestações nos Últimos 4 Anos



Fonte: Relatório de dados brutos - Ceará Transparente

De 2021 a 2024 tivemos uma média de 26 manifestações por ano. Em 2024 tivemos um aumento de uma manifestação em relação a 2023.

4.1.2- Manifestações Mensais – 2024



Os meses que mais tiveram manifestações foram fevereiro com 4 manifestações. Tivemos aumento de 01 (uma) manifestação em relação ao ano de 2023.

4.2 – Manifestações por Meio de Entrada

Tabela: Meio de Entrada			
Meios	2023	2024	Variação
Telefone 155	3	11	266,66%
Internet	22	15	-31,82%
Presencial	1	0	-100%
Redes Sociais	0	0	0%
E-mail	0	0	0%
Caixa de Sugestões	0	0	0%
Reclame Aqui	0	0	0%
TOTAL	25	26	4%

Fonte: Relatório de dados brutos – Ceará Transparente

Em 2024, 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 ainda 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

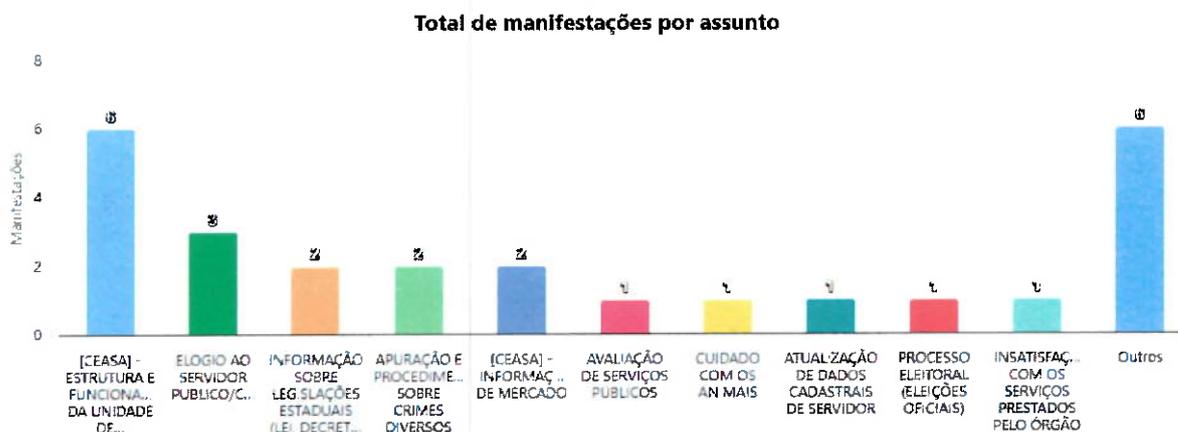
Tabela: Tipologia de Manifestações			
Meios	2023	2024	Variação
Reclamação	10	15	50,0%
Solicitação	3	4	33,33%
Denúncia	10	4	60,0%
Sugestão	2	0	100,0%
Elogio	0	3	3,0%
TOTAL	25	26	4%

Fonte: Relatório de dados brutos – Ceará Transparente.

As reclamações ganharam força em 2024 com um acréscimo de 50,0% em relação ao total de manifestações, no entanto, foram reduzidas as denúncias em 60,00%. Vale destacar que aumentou em 01 a solicitação e 03 elogios, fato que deve ser observado durante o ano vindouro. Houve um aumento nas reclamações e uma diminuição nas denúncias, pois procuramos trabalhar em parceria com as unidades da instituição para averiguar os fatos.

4.4 – Manifestações por Tipo/Assunto

Assuntos mais demandados



Fonte: Relatório de dados brutos – Ceará Transparente

O assunto mais demandado foi sobre a estrutura e funcionamento da unidade da Ceasa, acompanhado de outros assuntos, e teve entre 01 e 03 em quase todos os assuntos. Sua representatividade foi de 23,8% do total de manifestações.

4.5 – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

Assuntos	Sub-Assuntos	Total
Estrutura e funcionamento unidade de Maracanaú	Limpeza e Conservação	5
	Infraestrutura/Acessibilidade	1
Estrutura e funcionamento da unidade Cariri	Infraestrutura dos galpões	1
Estrutura e funcionamento do Órgão/Entidade	Acessibilidade	1
Assédio moral	Sonegação de informações necessárias	1
Elogio ao Servidor Público/Colaborador	Sem sub assunto	3
Apuração e procedimentos sobre crimes diversos	Crime contra a administração estadual	2
Informação sobre legislação estaduais	Informação sobre legislação estaduais	1
Cuidado com os animais	Recolhimento	1
Avaliação de Serviços Públicos	Relatório e resultado de avaliação	1
Atualização de dados do servidor	Correção e alteração de dados do servidor	1
Insatisfação Com Os Serviços Prestados Pelo Órgão	Atendimento Inadequado Por Prestador De Serviços	1
Processo Eleitoral (Eleições Oficiais)	Processo Eleitoral (Eleições Oficiais)	1
Conduta Inadequada De Servidor/Colaborador	Desídia Funcional (Negligência, Desinteresse, Má Vontade, Outros)	1
Permissionários	Irregularidades Na Concessão	1
Assédio Moral	Sonegação de Informações Necessárias	1
Atraso/Falta de Pagamento De Pessoal	Benefícios de Colaborador/Servidor Temporário/Estagiário (Alimentação E Transporte)	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	3,85%
Disponibilização de área para comercialização	2	7,69%
Histórico de preços por produto	1	3,85%
Exposição de produtos ou serviços	2	7,69%
Apoio a comercialização entre produtor de comerciante	3	11,54%
Não se aplica	17	65,38%

Fonte: Relatório de dados brutos – Ceará Transparente

Observando os assuntos demandados nas manifestações, 65,38% 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	%
Gestão Administrativa do Ceará	15	57,69%
Abastecimento de Água, Esgotamento Sanitário e Drenagem Urbana	5	19,23%
Desenvolvimento Sustentável da Agricultura Familiar	6	23,08%

Fonte: Relatório de dados brutos – Ceará Transparente

O programa orçamentário mais demandado em 2024 foi o de Gestão Administrativa do Ceará, representando 57,69% das manifestações registradas, o que fortalece a importância do referido programa.

4.8 – Manifestações por Unidades Internas

Tabela: Unidades Internas		
Unidades	Total	%
Presidência	6	23,8%
Diretoria Comercial	4	15,32%
Diretoria Administrativa Financeira		
Núcleo de Gestão Administrativa	2	7,69%
Diretoria Técnica e Operacional		
Núcleo de Operações	3	11,54%
Núcleo de Segurança e Manutenção	3	11,54%
Unidade de Orientação de Mercado	5	19,23%
Unidade de Informação do Mercado Agrícola	2	7,69%
Gerência Regional do Cariri	1	3,85%
TOTAIS	26	100%

Fonte: Relatório de dados brutos – Ceará Transparente

A unidade interna mais demandada em 2024 foi a Diretoria Técnica e Operacional– DTO com 14 registros, representando 53,85% do total de manifestações, seguida da Presidência com 23,8% e Diretoria Comercial com 15,32% das manifestações.

4.9 – Manifestações por Município

Tabelas: Municípios				
Unidades	2023	2024	% em 2024	
Fortaleza	5	6	23,08%	
Tauá	1	1	3,85%	
Indefinido	16	17	65,38%	
Maracanaú	3	2	7,69%	
Total	25	26	100%	

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 em estados indefinidos. 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 queda e não temos como mensurar se esse

quantitativo contempla ou não mais municípios do Ceará. Das manifestações que informaram a localização, 23,08% estão no município de Fortaleza, próximo do nosso maior entreposto que está localizado em Maracanaú. Vale ressaltar, que 65,38% 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: 92,31%
- Índice de Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria – Índice: 0,0%

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.

Tabela: Resolubilidade / Detalhamento por Situação				
Situação	Manifestações em 2023	% 2023	Manifestações em 2024	% 2024
Manifestações Finalizadas Dentro do Prazo	18	72%	24	92,31%
Manifestações Finalizadas Fora do Prazo	7	28%	2	7,69%
Manifestações Pendentes no Prazo (Não Concluídas)	0	0%	0	0%
Manifestações Pendentes fora do Prazo (Não Concluídas)	0	0%	0	0%
Total	25	100%	26	100%

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 2024, teve um acréscimo em relação a 2023 em decorrência do aumento em 01 do número de manifestações com 92,31% das manifestações respondidas dentro do prazo. E 7,69% das manifestações fora

do prazo, pois precisavamos fazer apurações com as sub-unidades da instituição.

Tabela: Índice de Resolubilidade		
Situação	Índice de Resolubilidade em 2023	Índice de Resolubilidade em 2024
Manifestações Finalizadas Dentro do Prazo	72%	92,31%
Manifestações Finalizadas Fora do Prazo	28%	7,69%

Fonte: Relatório de dados brutos – Ceará Transparente

5.1.1- Ações para melhoria do índice de resolubilidade

O nosso aumento no percentual de respostas dentro do prazo saiu de 72% para 92,31%, acreditamos ser devido a uma cobrança mais efetiva de todas as coordenações e gerências, mostrando a importância da agilidade de respostas para o cidadão. Consequentemente, houve uma diminuição de 20% para 7,68%, com somente 02 respostas fora do prazo, mostrando o resultado dessas ações.

5.1.2- Tempo Médio de Resposta

Tabela: Tempo Médio de Resposta	
Tempo Médio de Resposta em 2023	14 dias
Tempo Médio de Resposta em 2024	09 dias

Fonte: Relatório de dados brutos – Ceará Transparente

Em 2024, 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 05 dias.

5.2.1 Índice Geral de Satisfação (Questionário Principal)

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO COM A OUVIDORIA - PERÍODO DE: 01/01/2024 à 31/12/2024	
Índice Geral de Satisfação	Resultado
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)?	3,6
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	3,6
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).	3,6
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)	3,2
Média das Notas:	3,5
Índice de Satisfação:	60,00%

5.2.2. Ações para melhoria do índice de satisfação

O decréscimo em relação a 2023, acreditamos ser devido a necessidade de reformas no Galpão GP5, no entanto o processo relativo a estas obras já está em andamento. Todavia, ressaltamos que já foram realizadas várias melhorias no entorno, como asfaltamento e substituição da iluminação antiga por iluminação de Led, pois a demanda de manifestação que mais feita foi a estrutura da unidade da Ceasa de Maracanaú.

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

5.2.3. Total de Respondentes

Total de pesquisas respondidas em 2023 => 4

Total de pesquisas respondidas em 2024 => 5

5.2.4. Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Acreditamos que os índices diminuíram em relação a 2023, pois algumas manifestações que tivemos e apuramos, verificamos que eram improcedentes, então nossa resposta não deve ter agradado o cidadão, gerando insatisfação

6.0- ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

6.1- Motivo das Manifestações

O assunto mais demandado dentre as manifestações registradas foi referente a Estrutura e Funcionamento da Ceasa do Maracanaú com o subassunto de limpeza e

conservação com 05 manifestações, 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 Estrutura de Funcionamento da unidade Ceasa Maracanaú 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 várias reuniões da Rede de Fomento ao Controle Social e nossa ouvidoria recebeu o certificado dos Cursos VI Reunião da Rede de Ouvidorias, I Reunião da Rede de Ouvidoria e Introdução ao Controle Interno.

9 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

A Ouvidoria Setorial no ano de 2024 realizou ações de boas práticas na nossa instituição, colocando em conhecimento dos funcionários o folder da nossa Ouvidoria e reforçando que pode ser utilizado o telefone, email e o portal para manifestações.

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 e de resposta. Fazer treinamentos com os funcionários sobre ética e responsabilidade perante a CEASA.

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 e recebendo elogios dos usuários.

Para 2025, 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

O canal Ceará Transparente dentro da Ouvidoria, por se tratar de uma plataforma muito bem construída, tem a cada ano melhorado sua performance, visando facilitar o acesso do cidadão. Temos avaliado essas melhorias ano após ano. Esse canal tem ganhado musculatura na sua representatividade junto aos cidadãos.

O exercício dessa prática durante o decorrer do ano, permitiu aos usuários a avaliarem os serviços da Ouvidoria permitindo mensurar a satisfação dos mesmos. Todavia, em 2024 notamos que os índices apresentaram resultados melhores e esperamos nos empenhar ainda mais para manter e melhorar os índices em 2025.

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

É de fundamental importância dedicarmos a realizar 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 Pinheiro Carmo Gomes
Presidente - Ceasa