

RELATÓRIO DE GESTÃO
OUVIDORIA
2020

**Ouvidoria
do Ceará**



Ceasa
Centrais de Abastecimento
do Ceará - S/A



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria do Desenvolvimento Agrário

EXPEDIENTE

Direção Superior

Maximiliano César Pedrosa Quintino de Medeiros

Ouvidora

Fabiene Machado Lopes

1. INTRODUÇÃO

Este relatório tem o objetivo de expor as ações desenvolvidas pela CEASA/CE, no ano de 2020. 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 Companhia 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.

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.



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria do Desenvolvimento Agrário

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.

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 seiscentos 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.

A Ouvidoria desta setorial desempenha sua função com uma estrutura adequada dispendo de sala e equipamentos necessários. Participa dos eventos (reuniões, treinamentos, etc.) promovidos pelo Sistema de Ouvidoria do Estado, instituído pelo Decreto 30.474/2011, fortalecendo assim a comunicação direta entre o cidadão e o Poder Público como eficaz instrumento de gestão.

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.

Esse Relatório tem por finalidade apresentar o resultado do trabalho da Ouvidoria no período de 01 de janeiro de 2020 a 31 de dezembro de 2020, referindo-se a atuação da Setorial.

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

Recomendação 01 - 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.

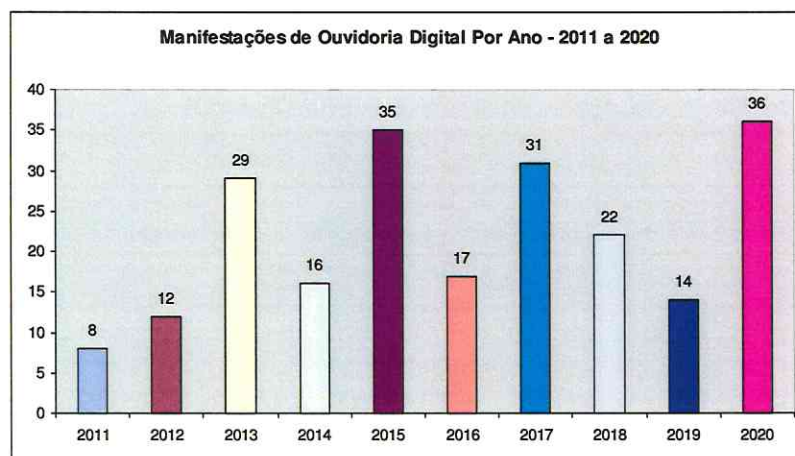
Providências adotadas – Já estamos construindo essa ferramenta de avaliação para implantação e análise posterior dos dados.

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 2020:

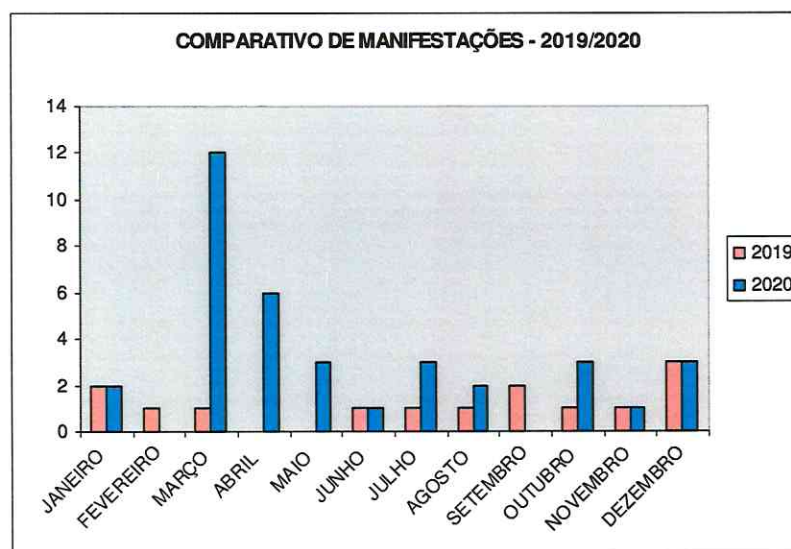
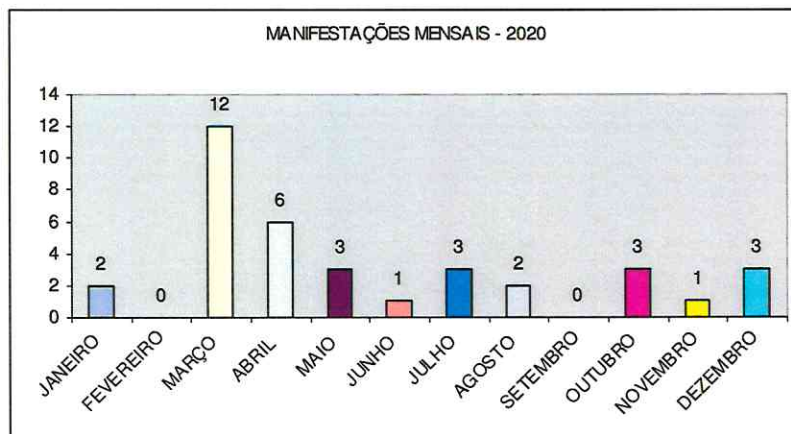
3.1 - Total de Manifestações por Período

3.1.1 - Manifestações nos Últimos 10 Anos



De 2011 a 2020 tivemos uma média de 22 manifestações por ano. Em 2020 tivemos um aumento de mais de 100% quando comparamos com 2019.

3.1.2 - Manifestações Mensais – 2020



Os meses que mais tiveram manifestações foram Março e Abril, acredita-se que por conta da propagação do Coronavírus. Os demais meses apesar de apresentar estabilidade, houve um aumento em relação a 2019.

3.2 – Manifestações por Meio de Entrada

Tabela: Meio de Entrada			
Meios	2019	2020	Variação
Telefone 155	8	12	33,33%
Internet	6	21	58,33%
Presencial	0	2	5,56%
Redes Sociais	0	0	0%
E-mail	0	1	2,78%
Caixa de Sugestões	0	0	0,00%
Reclame Aqui	0	0	0,00%
TOTAL	14	36	157%

Em 2020, o canal mais utilizado pelo cidadão ainda foi a Internet. Tivemos um aumento de 250% em relação a 2019. O uso do telefone 155, também teve um aumento de 50% e as manifestações através de e-mail e de forma presencial, também tiveram participação. 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 2019 tivemos 14 manifestações e em 2020 recebemos 36, isso representa um aumento de 157% no total acumulado.

3.3 – Manifestações por Tipo de Manifestação

Tabela: Tipologia de Manifestações			
Meios	2019	2020	Variação
Reclamação	7	20	55,56%
Solicitação	5	8	22,22%
Denúncia	0	4	11,11%
Sugestão	2	4	11,11%
Elogio	0	0	0%

As reclamações continuam como tipologia predominante, 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
	Coronavírus	7
	Estrutura e Funcionamento da Unidade de Maracanaú	6
	Estrutura e Funcionamento da Unidade do Órgão/Entidade	1
	Apuração e Procedimentos Sobre Crimes Diversos	1
	Assédio Moral/Sexual	1
	Outros	1
Solicitação	Coronavírus	4
	Estrutura e Funcionamento da Unidade do Órgão/Entidade	1
	Implantação de Unidade da Ceasa	3
Denúncia	Coronavírus	1

	Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador	2
	Apuração e Procedimentos Sobre Crimes Diversos	1
Sugestão	Coronavírus	3
	Outros	1
Elogio	-	0

O assunto mais demandado foi sobre o Coronavírus, ele apareceu em todas as tipologias (Reclamações, Solicitações, Sugestões e Denúncias). Sua representatividade foi de 42% do total de manifestações.

3.3.2 – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto

Tabela: Assunto / Sub-Assunto				
Tipos	Assuntos	Assuntos / Sub-Assuntos	Total	
Reclamação	Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador	Utilização Indevida de Bens Públicos	1	
	Informações de Mercado	Comparativo de Preços	2	
	Coronavírus	Ações de Prevenção e Combate ao Coronavírus		4
		Elevação de Preços de Insumos e Serviços Relacionados ao Enfrentamento do COVID		1
		Descumprimento de Medidas por parte de Estabelecimentos Públicos e Privados		2
	Estrutura e Funcionamento da Unidade de Maracanaú	Infraestrutura/Acessibilidade		3
		Limpeza e Conservação		3



Ceasa
Centrais de Abastecimento
do Ceará - S/A



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria do Desenvolvimento Agrário

	Estrutura e Funcionamento da Unidade do Órgão/Entidade	Limpeza e Conservação	1
	Apuração e Procedimentos Sobre Crimes Diversos	Lesão Corporal	1
	Assédio Moral/Sexual	Insatisfação com o Rito do Processo	1
	Outros	Sem citação	1
Solicitação	Coronavírus	Ações de Prevenção e Combate ao Coronavírus	3
		Elevação de Preços de Insumos e Serviços Relacionados ao Enfrentamento do COVID	1
	Estrutura e Funcionamento da Unidade do Órgão/Entidade	Infraestrutura/Acessibilidade	1
	Implantação de Unidade da Ceasa	Sem citação	3
Denúncia	Coronavírus	Ações de Prevenção e Combate ao Coronavírus	1
	Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador	Propina/Extorsão	1
		Utilização Indevida de Bens Públicos	1
	Apuração e Procedimentos Sobre Crimes Diversos	Estupro	1
Sugestão	Coronavírus	Ações de Prevenção e Combate ao Coronavírus	3
	Outros	Sem citação	1
Elogio	-		0

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	4
	Elevação de Preços de Insumos e Serviços Relacionados ao Enfrentamento do COVID	1
	Descumprimento de Medidas por parte de Estabelecimentos Públicos e Privados	2
	Ações de Prevenção e Combate ao Coronavírus	3
	Elevação de Preços de Insumos e Serviços Relacionados ao Enfrentamento do COVID	1
	Ações de Prevenção e Combate ao Coronavírus	1
	Ações de Prevenção e Combate ao Coronavírus	3

Como fora mencionado anteriormente o assunto Coronavírus ganhou destaque dentre as manifestações registradas. Foi um momento atípico, onde os usuários desta instituição queriam contribuir de alguma forma para minimizar os danos causados pela pandemia, através de sugestões, reclamações, solicitação ou denúncia, fato esse que gerou para nossa análise 15 manifestações, representando 42% do total de registros.

3.4 – Manifestações por Tipo de Serviços

Tabela: Tipo de Serviço	
Assuntos	Total
Não se Aplica	7
Não Informado	29

Não houve uma classificação precisa quanto ao tipo de serviço, nos permitindo fazer uma análise de duas opções utilizadas, onde 81% das manifestações não informaram o tipo de serviço e 19% utilizaram a opção não se aplica.

3.5 – Manifestações por Programa Orçamentário

Tabela: Programa Orçamentário	
Programas	Total
Abastecimento, Comercialização e Defesa no Setor Agropecuário	28
Gestão Administrativa do Ceará	6
Gestão e Manutenção	1
Abastecimento de Água, Esgotamento Sanitário e Drenagem Urbana	1

O programa orçamentário mais demandado em 2020 foi o de Abastecimento, Comercialização e Defesa do Setor Agropecuário, representando 78% das manifestações registradas.

3.6 – Manifestações por Unidades Internas

Tabela: Unidades Internas	
Unidades	Total
Presidência - PRESI	6
Diretoria Comercial - DC	7
Diretoria Técnico Operacional - DTO	7
Assessoria Exeautiva - ASSEX	1
Ouvidoria - OUVID	8
Núcleo de Gestão do Mercado de Ibiapaba - NUGIBIA	1
Unidade de Segurança e Manutenção - UNISEMA	2

Gerência Regional do Cariri - GERECAR	1
Unidade de Informação do Mercado Agrícola - UNISIMA	1
Não Informado	2

A unidade interna mais demandada em 2020 foi a Ouvidoria com 8 registros, representando 22% do total de manifestações. Assim como nos anos de 2018 e 2019, a Diretoria Comercial e a Diretoria Técnico Operacional tiveram uma boa representatividade, com 19% dos registros cada uma.

3.7 – Manifestações por Município

Tabela: Municípios			
Unidades	2019	2020	Representatividade em 2020
Maracanaú	2	8	22%
Fortaleza	1	6	16%
Pacoti	0	1	3%
Limoeiro do Norte	0	2	6%
Tianguá	0	1	3%
Ipu	2	0	0%
São Paulo	1	0	0%
Não Informado	8	18	50%
Total	14	36	100%

De acordo com os dados acima é possível observar que em 2020 tivemos uma divisão igualitária nas manifestações que identificaram sua localização e as que não informaram. Das manifestações que registraram sua localidade, 38% estão na capital Fortaleza e no município da Unidade Ceasa em Maracanaú.

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 15 dias, ou no período de 16 a 30 dias, desde que estejam com o prazo prorrogado.

Tabela: Resolubilidade / Detalhamento por Situação				
Situação	Quantidade de Manifestações em 2019	Representatividade em 2019	Quantidade de Manifestações em 2020	Representatividade em 2020
Manifestações Finalizadas Dentro do Prazo	13	92,86%	30	83,33%
Manifestações Finalizadas Fora do Prazo	1	7,14%	4	11,11%
Manifestações Pendentes no Prazo (Não Concluídas)	0	0,00%	2	5,56%
Manifestações Pendentes fora do Prazo (Não Concluídas)	0	0%	0	0%
Total	14	100%	36	88,24%

É possível perceber o empenho da Ouvidoria da CEASA/CE em responder as manifestações no prazo adequado, mas o índice de resolubilidade em 2020 diminuiu, isso ocorreu devido a pandemia e a necessidade dos funcionários estarem em home office, havendo uma maior dificuldade em coletar os dados para responder as demandas. Mas na quantidade de registros total tivemos um aumento significativo.

Tabela: Índice de Resolubilidade		
Situação	Índice de Resolubilidade em 2019	Índice de Resolubilidade em 2020
Manifestações Finalizadas Dentro do Prazo	92,86%	83,33%
Manifestações Finalizadas Fora do Prazo	7,14%	11,11%

4.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade

O ano de 2020 foi marcado pela pandemia do Coronavírus, devido a isso muitos colaboradores tiveram que se afastar ou trabalhar home office dificultando algumas vezes a coleta de informações para responder as manifestações demandadas, fazendo com que o nosso índice de resolubilidade diminuísse em relação ao ano anterior. 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 2019	22 dias
Tempo Médio de Resposta 2020	17 dias

Em 2020, 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	4,25
B. Com o tempo de retorno da resposta	3,5
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,75
D. Com a qualidade da resposta apresentada	4,25
Média	4,19
Total de Pesquisas Respondidas	4

$\frac{a + b + c + d}{4} = \text{índice}$	$\frac{4,25 + 3,50 + 4,75 + 4,25}{4} = 4,19$
-------------------------------------------	----------------------------------------------

Percentual do índice de satisfação: $4,19 * 20 = 84\%$

A Ceasa obteve a média de 4,19, numa escala que varia de 1 a 5 e o percentual de satisfação ficou em 84%, ou seja, alcançamos a meta estabelecida pela CGE.

4.2.2 Indicador de Satisfação da Ouvidoria

Tabela: Resultados da Pesquisa de Satisfação	
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era	4,50
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi	4,25

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, diminuindo o índice entre o antes e o depois em 5,56%.

5.1 - Motivos das Manifestações

O assunto Coronavírus foi o assunto mais demandado dentre as manifestações registradas. Os motivos que levaram os usuários a fazerem os registros foram à preocupação de como se prevenir, que ações a Instituição iria implantar para que os usuários em geral cumprissem todos os protocolos exigidos. Todas as manifestações relacionadas a esse assunto demonstravam preocupação com o momento, quem fez o registro queria contribuir de alguma forma, fosse através de sugestões, reclamações, solicitação ou denúncia.

5.2 - Análise dos Pontos Recorrentes

A demanda mais recorrente em 2020 como era de se esperar foi sobre o Coronavírus, por se tratar de uma pandemia, onde gerou uma preocupação por todos. Já o segundo assunto recorrente foi o mesmo de 2019, sobre estrutura e funcionamento, devido às mudanças estruturais e conjunturais no funcionamento do mercado realizadas pela Diretoria, na tentativa de tentar modernizá-lo.

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

A Ceasa solucionou todos os problemas relatados nas manifestações, de forma que os demandantes ficaram satisfeitos com as soluções apresentadas. Essa análise pode ser identificada a partir do índice de resolubilidade apresentado no item 4.2.1, onde alcançamos a meta estabelecida pela CGE de 84%.

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 dos eventos: **4ª e 5ª Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social, Curso de Tratamento de Denúncias, Oficina para Construção do Relatório de Ouvidoria** e de reuniões relacionados à área de Controle Social ou correlata.

8 - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

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

9 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

O ano de 2020 foi marcado por um aumento de 157% na quantidade de manifestações registradas nos canais de ouvidoria. O assunto mais demandado foi sobre o Coronavírus, ele apareceu em todas as tipologias (Reclamações, Solicitações, Sugestões e Denúncias), representando 42% do total de manifestações.

Importante ressaltar também que diferente dos anos anteriores, o canal mais utilizado para registro das manifestações foi a Internet, representando 58% dos registros, quanto que o registro por meio de telefônico ficou em segundo lugar com 33%, isso aconteceu graças ao pleno funcionamento da Plataforma Ceará Transparente.

Devido ao incentivo dado durante todo o ano para que os usuários avaliassem os serviços de Ouvidoria, pudemos mencionar neste relatório a pesquisa de satisfação e o índice de resolubilidade alcançado, assim nos anos seguintes teremos como fazer um comparativo. Não foi possível comparar esse índice em 2019, pois não tivemos registros de respostas para a pesquisa.

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 2021, 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, 18 de Janeiro de 2021.

Maximiliano César Pedrosa Quintino de Medeiros
Diretor Presidente da CEASA/CE