



RELATÓRIO  
DE  
GESTÃO  
**OUVIDORIA**  
**2022**

**Ouvidoria  
do Ceará**

## **EXPEDIENTE**

### **Direção Superior**

José Leite Gonçalves Cruz

### **Ouvidora**

Luciana Lopes Brandão Amora

## 1. INTRODUÇÃO

Este relatório tem o objetivo de expor as ações desenvolvidas pela CEASA/CE, no ano de 2022. 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 m<sup>2</sup> (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 02** - Estabelecer rotina para o monitoramento dos resultados do índice satisfação, por meio de análise qualitativa, com foco nas considerações/justificativas

apresentados pelos cidadãos nas notas atribuídas, buscando a melhoria do resultado do índice de satisfação.

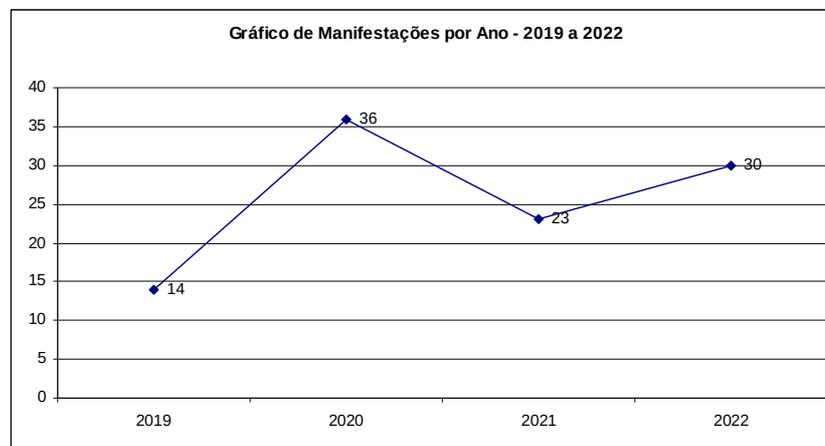
Providências adotadas – Ao longo do ano foram apresentadas para o Dirigente Máximo as manifestações registradas nos canais de atendimento pelo usuário.

### 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 2022.

#### 3.1 - Total de Manifestações por Período

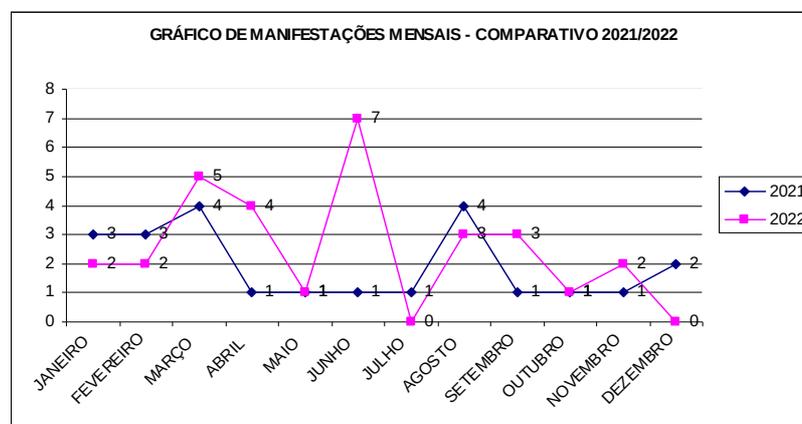
##### 3.1.1 - Manifestações nos Últimos 4 Anos



Fonte: Relatório de dados brutos – Ceará Transparente

De 2019 a 2022 tivemos uma média de 25,75 manifestações por ano. Em 2022 tivemos um pequeno acréscimo em torno de 2 manifestações em relação a 2021.

##### 3.1.2 - Manifestações Mensais – 2022



Fonte: Relatório de dados brutos – Ceará Transparente

Os meses que mais tiveram manifestações foram março com 4 e junho com 7 manifestações. Tivemos um acréscimo de manifestações na ordem de 30,43% em relação a 2021.

### 3.2 – Manifestações por Meio de Entrada

<b>Tabela: Meio de Entrada</b>			
<b>Meios</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>Variação</b>
<b>Telefone 155</b>	4	13	-225%
<b>Internet</b>	18	13	-27,77%
<b>Presencial</b>	0	1	100,00%
<b>Redes Sociais</b>	0	0	0,00%
<b>E-mail</b>	1	3	200,00%
<b>Caixa de Sugestões</b>	0	0	0,00%
<b>Reclame Aqui</b>	0	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	23	30	30,43%

Fonte: Relatório de dados brutos – Ceará Transparente

Em 2022, 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 ganhado a cada ano mais espaço.

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 está realizando suas manifestações, entendemos que podem crescer as manifestações com uma participação mais efetiva, como foi o caso em 2022, com um acréscimo de 30,43% em relação a 2021, ajudando nesse momento pós Covid a solucionar problemas que por ventura estejam impactando um melhor desempenho.

### 3.3 – Manifestações por Tipo de Manifestação

<b>Tabela: Tipologia de Manifestações</b>			
<b>Meios</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>Variação</b>
<b>Reclamação</b>	11	17	54,54%
<b>Solicitação</b>	5	9	80%

<b>Denúncia</b>	6	2	-66,66%
<b>Sugestão</b>	0	2	200%
<b>Elogio</b>	1	0	-100%

Fonte: Relatório de dados brutos – Ceará Transparente

As reclamações continuam como tipologia predominante com acréscimo de 54,54%, apesar de ter ocorrido uma diminuição de -66,66% nas denúncias seguido das solicitações que também tiveram um aumento de 80%.

### 3.3.1 - Manifestações por Tipo/Assunto

<b>Tabela: Tipologia / Assunto</b>		
<b>Tipos</b>	<b>Assuntos</b>	<b>Total</b>
<b>Reclamação</b>	Coronavírus (COVID19)	1
	Cuidado com Animais	1
	Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador	2
	Informações de Mercado	6
	Insatisfação dos Serviços Prestados pelo órgão	1
	Estrutura e Funcionamento da Unidade de Maracanaú	3
	Estrutura e Funcionamento da Unidade de Tianguá	2
	Estrutura e Funcionamento da Unidade de Cariri	1
	Insatisfação com Serviços Prestados pelo Órgão	1
	Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador	1
<b>Solicitação</b>	Consulta de Bens Patrimoniais (Móveis/Imóveis)	1
	Processo Licitatório	1
	Cuidado com Animais	1
	Estrutura e Funcionamento da Unidade do Órgão/Entidade	1
	Estrutura e Funcionamento da Unidade de Maracanaú	4
<b>Denúncia</b>	Conduta Inadequada de	2

	Servidor/Colaborador	
<b>Sugestão</b>	Emprego/Estágio	2

Fonte: Relatório de dados brutos – Ceará Transparente

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	Não cumprimento de horário de trabalho	1
	Conduta indevida com o uso de farda, crachá, veículo da empresa ou qualquer outro meio que identifique a instituição.	2
	Tratamento indevido/desrespeitoso com o público	2
Informações de Mercado	Atacado Semanal	1
	Comparativo de Preços	1
	Boletim de ofertas	4
Estrutura e Funcionamento da Unidade de Maracanaú	Operacionalização do Estacionamento/Taxas	2
	Infra-estrutura/Acessibilidade	4
	Limpeza e Conservação	1
Estrutura e Funcionamento da Unidade de Tianguá	Infra-estrutura/Acessibilidade	2
Estrutura e Funcionamento da Unidade do Cariri	Infra-estrutura/Acessibilidade	1
Estrutura e Funcionamento do Órgão/Entidade	Informações	1
Processo Licitatório	Informações sobre licitação	1
Insatisfação dos Serviços Prestados pelo órgão	Não cumprimento de normas e procedimentos	1

Orgão/Entidade		
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 Orgão/Entidade	Informações	1
Consulta de bens patrimoniais (Móveis/Imóveis)	Sem sub-assunto	1
Coronavírus (Covid19)	Ações de prevenção e combate ao Coronavírus	1
Cuidado com os Animais	Recolhimento	2
Emprego/Estágio	Orientações e procedimentos para estágios	2

Fonte: Relatório de dados brutos – Ceará Transparente

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

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

Fonte: Relatório de dados brutos – Ceará Transparente

Mesmo no ano de 2022 à pandemia tendo uma redução significativa no número de casos, a empresa continuou proporcionando um ambiente higiênico, com disponibilização de álcool 70% e uma equipe sempre a postos tentando manter a limpeza do entreposto a contento, sem esquecer as ações de divulgação e conscientização a respeito dos cuidados que devemos ter para resguardar nossa saúde e de todo o público que nos visita diariamente.

### 3.4 – Manifestações por Tipo de Serviços

<b>Tabela: Tipo de Serviço</b>	
<b>Assuntos</b>	<b>Total</b>
Não se Aplica	23

Solicitar comparativos de preços mensais	1
Solicitar comparativos de preços semanais	1
Solicitar boletim de preços	4
Solicitar exposição de produtos ou serviços	1

Fonte: Relatório de dados brutos – Ceará Transparente

Observando os assuntos demandados nas manifestações, 69,57% utilizaram a “opção não se aplica” relacionadas aos tipos de serviços, facilitando a identificação das demais opções utilizadas.

### 3.5 – Manifestações por Programa Orçamentário

<b>Tabela: Programa Orçamentário</b>		
<b>Programas</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
Abastecimento, Comercialização e Defesa no Setor Agropecuário	25	83,33
Abastecimento de Água, Esgotamento Sanitário e Drenagem Urbana	1	3,33
Gestão Administrativa do Ceará	4	13,33

Fonte: Relatório de dados brutos – Ceará Transparente

O programa orçamentário mais demandado em 2022 foi o de Abastecimento, Comercialização e Defesa do Setor Agropecuário, representando 83,33% das manifestações registradas, seguida da Gestão Administrativa do Ceará com 13,33%.

### 3.6 – Manifestações por Unidades Internas

<b>Tabela: Unidades Internas</b>	
<b>Unidades</b>	<b>Total</b>
Presidência - PRESI	4
Diretoria Comercial - DC	1
Diretoria Administrativa e Financeiro - DAF	5

Diretoria Técnico-Operacional - DTO	10
Gerência Regional do Cariri	1
Núcleo de Gestão do Mercado da Ibiapaba	2
Unidade de Segurança e Manutenção – UNISEMA	1
Ouvidoria - OUVID	3
Unidade de Informação do Mercado Agrícola - UNISIMA	3

Fonte: Relatório de dados brutos – Ceará Transparente

A unidade interna mais demandada em 2022 foi a Diretoria Técnico-Operacional - DTO com 10 registros, representando 33,33% do total de manifestações, seguida da Diretoria Administrativa e Financeiro – DAF com 16,66% das manifestações.

### 3.7 – Manifestações por Município

<b>Tabela: Municípios</b>			
<b>Unidades</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>Representatividade em 2022</b>
Fortaleza	6	3	13,33%
São Paulo	0	1	3,33%
Barbalha	0	1	3,33%
Juazeiro do Norte	2	1	3,33%
Tianguá	2	3	10,00%
Ubajara	0	1	3,33%
Itarema	0	1	3,33%
Não Informado	15	18	60%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>30</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, 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 representa 60%, 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 Fortaleza, próximo do nosso maior entreposto que está localizado 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 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 2021	Representatividade em 2021	Quantidade de Manifestações em 2022	Representatividade em 2022
Manifestações Finalizadas Dentro do Prazo	22	100%	30	100%
Manifestações Finalizadas Fora do Prazo	0	0%	0	0%
Manifestações Pendentes no Prazo (Não Concluídas)	1	0%	0	0%
Manifestações Pendentes fora do Prazo (Não Concluídas)	0	0%	0	0%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fonte: Relatório de dados brutos – Ceará Transparente

A Ouvidoria da CEASA/CE vem mantendo esforços em responder as manifestações no prazo adequado, e devido a isso o índice de resolubilidade em 2022, mantendo um ótimo desempenho em resolubilidade.

Tabela: Índice de Resolubilidade		
Situação	Índice de Resolubilidade em 2021	Índice de Resolubilidade em 2022
Manifestações Finalizadas Dentro do Prazo	100%	100%

<b>Manifestações Finalizadas Fora do Prazo</b>	0%	0%
--	----	----

Fonte: Relatório de dados brutos – Ceará Transparente

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

Em 2021, bem como, em 2022 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

<b>Tabela: Tempo Médio de Resposta</b>	
<b>Tempo Médio de Resposta 2020</b>	<b>16 dias</b>
<b>Tempo Médio de Resposta 2022</b>	<b>15 dias</b>

Fonte: Relatório de dados brutos – Ceará Transparente

Em 2022, 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.

#### 4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

##### 4.2.1 Indicador de Satisfação do Cidadão

<b>Tabela: Resultados da Pesquisa de Satisfação</b>	
<b>A. De modo geral qual a sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento</b>	<b>4,0</b>
<b>B. Com o tempo de retorno da resposta</b>	<b>4,0</b>
<b>C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação</b>	<b>4,5</b>
<b>D. Com a qualidade da resposta apresentada</b>	<b>4,0</b>

<b>Média</b>	<b>4,13</b>
<b>Total de Pesquisas Respondidas</b>	<b>4</b>

$\frac{a + b + c + d = \text{índice}}{4}$	$\frac{4,0 + 4,0 + 4,5 + 4,0 =}{4}$
	<b>4,13</b>

**Percentual do índice de satisfação:  $4,13 * 20 = 82,6\%$**

A Ceasa obteve a média de 4,13, numa escala que varia de 1 a 5 e o percentual de satisfação ficou em 82,6%, ou seja, ficamos próximo 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. Para 2022 vamos buscar manter os esforços em busca da meta estabelecida pela CGE.

#### 4.2.3 – Amostra de Respondentes

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

<b>Total de Pesquisas Respondidas</b>	<b>4</b>
<b>Total de Manifestações Finalizadas</b>	<b>30</b>

$$4 / 30 * 100 = 13,33\%$$

#### 4.2.4 – Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

<b>Tabela: Resultados da Pesquisa de Satisfação</b>	
<b>Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era</b>	<b>4,5</b>
<b>Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi</b>	<b>4</b>

Fonte: Relatório de dados brutos – Ceará Transparente

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.

### **5.1 - Motivos das Manifestações**

O assunto mais demandado dentre as manifestações registradas foi referente Estrutura e Funcionamento da Unidade de Maracanaú, que envolve um contexto muito amplo, com empenho de toda a Diretoria em busca de oferecer ao cidadão e aos permissionários as melhores condições possíveis de funcionamento.

### **5.2 - Análise dos Pontos Recorrentes**

Os assuntos foram bem diversificados, não tendo pontos recorrentes nas manifestações apresentadas.

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

O 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 5 (cinco) reuniões da **Rede de Fomento ao Controle Social e nossa ouvidoria recebeu o certificado do Curso de Certificação em Ouvidoria, certificado de mediação de conflitos em ouvidoria, curso de tratamento de técnicas e apuração de denúncias e oficina de qualidade nas respostas de ouvidoria. Salientamos que todos ocorreram ao longo do ano 2022.**

## **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 junto aos cidadãos.

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 2022 os índices foram satisfatórios, e esperamos manter os índices em 2023, nos comprometendo realizar um trabalho sério, buscando sempre atender a demanda dos nossos usuários e público em geral.

## 10 - SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

É de suma importância continuar realizando ações para conscientizar permanentemente os funcionários, permissionários e cidadãos sobre a importância do papel desenvolvido Ouvidoria nesta setorial.



**Luciana Lopes Brandão Amora**  
**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, pautado no desejo dos usuários de maneira geral. 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 2023, 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, 03 de fevereiro de 2023.



**José Leite Gonçalves Cruz**  
**Diretor Presidente da CEASA/CE**