



## **Relatório de Gestão de Ouvidoria**

**Período 01 de Janeiro de 2019 a 31 de Dezembro de 2019**

## **EXPEDIENTE**

Direção Superior Maximiliano César Pedrosa Quintino de Medeiros

Ouvidor Wélida Matias Rebouças

### **1. INTRODUÇÃO**

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 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 pela 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 m<sup>2</sup> (quarenta mil seiscentos e quarenta e nove metros quadrados) de área outorgada para comercialização e, conta com um quadro de funcionários de 215 (duzentos e quinze) colaboradores, entre efetivos, comissionados e terceirizados.

Assim, a Ouvidoria da CEASA/CE ganha uma importância especial. 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 dispondo 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 2019 a 31 de dezembro de 2019, referindo-se a atuação da Setorial.

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

O ano de 2019 foi muito importante para a estruturação física da Ouvidoria da CEASA/CE. O Bloco Administrativo passou por uma reforma, a qual possibilitou a Ouvidoria do Órgão a ficar lotada em sala mais confortável, mais acessível, mais equipada.

As mudanças implantadas demonstram o respeito que a CEASA/CE tem com o cidadão e com o seu usuário, sempre em busca de aperfeiçoar-se.

Para o ano de 2020, a meta é tornar a Ouvidoria mais ativa, indo ao cidadão e usuário da CEASA/CE em busca de ouvi-lo e levando informações.

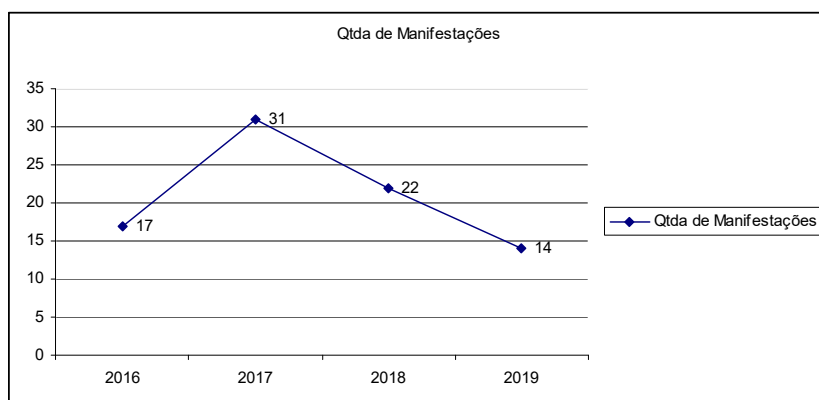
### 3 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

No ano de 2019 a Ouvidoria da Ceasa/Ce registrou 14 manifestações. Passamos a analisar esses números.

#### 3.1 - Total de Manifestações do Período

Como relatado, o ano de 2019, a Ouvidoria Digital registrou 14 manifestações, 8 a menos que o ano anterior, que apresentou um total de 22 manifestações. Esse número representa uma diminuição de 36,4% (trinta e seis vírgula quatro por cento) em relação ao ano de 2018, vejamos:

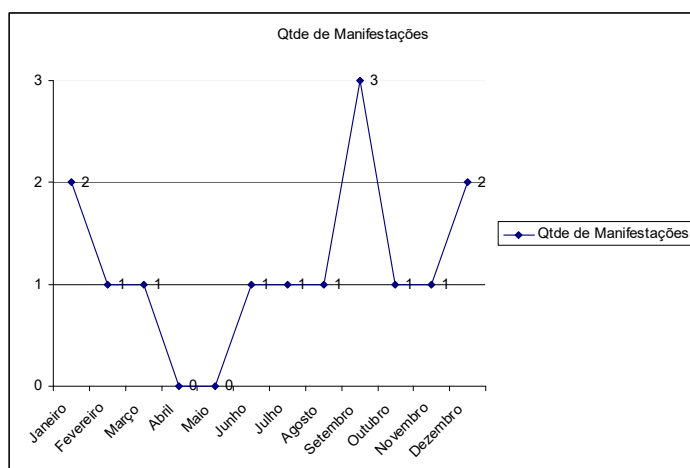
#### Gráfico de Manifestações por Ano - 2016 a 2019



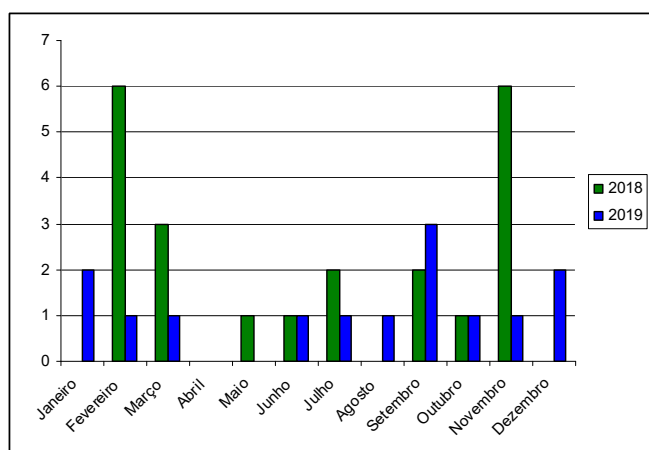
Essa diminuição no número de demandas pode ser explicada pelo fato da Diretoria Executiva fazer uma gestão mais próxima do permissionário e usuário. Assim, algumas demandas não precisam passar pela Ouvidoria, são encaminhadas diretamente com a Diretoria.

Quando se analisa mês a mês as manifestações, encontramos os seguintes resultados, sendo o mês de setembro o mais demandado e os meses de abril e maio não havendo nenhuma demanda de ouvidoria:

### Gráfico de Manifestações Mensais (2019)



Quando comparado com o mesmo período ano passado, encontramos os seguintes resultados:



Nota-se variações maiores nos meses de fevereiro e novembro, chegando a variações de 83,4% (oitenta e quatro vírgula quatro por cento).

### 3.2 – Manifestações por Meio de Entrada

<b>Tabela: Meio de Entrada</b>			
<b>Meios</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>Variação</b>
<b>Telefone 155</b>	12	8	-33,3%
<b>Internet</b>	7	6	-14,3%
<b>Presencial</b>	2	0	-100,0%
<b>Telefone Fixo</b>	1	0	-100,0%
<b>E-mail</b>	0	0	0,0%
<b>Caixa de Sugestões</b>	0	0	0,0%
<b>Facebook</b>	0	0	0,0%
<b>Reclame Aqui</b>	0	0	0,0%
<b>Instagram</b>	0	0	0,0%
<b>Twitter</b>	0	0	0,0%
<b>Carta</b>	0	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	22	14	-36,4%

Com relação ao meio de entrada verificou-se que o canal mais utilizado pelo cidadão ainda foi através do Telefone 155. Em 2018 esse canal representou 54,55% das demandas enquanto em 2019 representou 57,14% das demandas.

Destaca-se ainda que muito embora em quantidade o número de manifestações pela internet tenha caído, representativamente no geral ele passou de 31,82% em 2018 para 42,86% em 2019. Entende-se que esse aumento se deu devido à plataforma Ceará Transparente está em funcionamento na totalidade do ano de 2019.

### 3.3 – Manifestações por Tipo de Manifestação

<b>Tabela: Tipologia de Manifestações</b>			
<b>Tipos</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>Variação</b>
<b>Reclamação</b>	14	7	-50%
<b>Solicitação</b>	3	5	67%
<b>Denúncia</b>	2	0	-100%
<b>Sugestão</b>	2	2	0%
<b>Elogio</b>	1	0	-100%
<b>TOTAL</b>	22	14	-36%

As reclamações ainda são predominantes, mas representativamente apresentou uma queda, enquanto que em 2018 foi de 63,64%, em 2019 esse número foi de apenas 50%.

#### 3.3.1 – Manifestações por Tipo/Assunto

<b>Tabela: Tipologia/Assunto</b>		
<b>Tipos</b>	<b>Assuntos</b>	<b>Total</b>
<b>Reclamação</b>	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	2
	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA UNIDADE DE MARACANAÚ	1
	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	1
	INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	1
	INFORMAÇÕES DE MERCADO	1
	SISTEMAS INSTITUCIONAIS E	1

APLICATIVOS		
<b>Solicitação</b>	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA UNIDADE DE MARACANAÚ	4
	INFORMAÇÕES DE MERCADO	1
<b>Sugestão</b>	INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	1
	MÍDIAS SOCIAIS DO GOVERNO DO ESTADO (OFERTA DE SERVIÇOS PELAS REDES SOCIAIS)	1

Nota-se que os assuntos mais demandados são aqueles que dizem respeito sobre a estrutura e funcionamento das unidades de mercado, sendo responsável por 6 manifestações, representando 42,86%.

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

**Tabela: Assunto/Sub-Assunto**

Tipos	Assuntos	Sub-Assunto	Total
<b>Reclamação</b>	CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	ADVOCACIA ADMINISTRATIVA (INFLUÊNCIA PROFISSIONAL SOBRE A PRÁTICA DE ATOS ADMINISTRATIVOS PARA PARTICULARES)	1
		UTILIZAÇÃO INDEVIDA DE BENS PÚBLICOS	1
	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA UNIDADE DE MARACANAÚ	INFRAESTRUTURA/ACESSIBILIDADE	1
	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	HORÁRIO DE EXPEDIENTE	1
	INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	SALÁRIO DE SERVIDOR	1
	INFORMAÇÕES DE MERCADO	COMPARATIVO DE PREÇOS	1
	SISTEMAS INSTITUCIONAIS E APLICATIVOS	FERRAMENTA INOPERANTE	1



<b>Solicitação</b>	ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA UNIDADE DE MARACANAÚ	ARMAZENAMENTO DOS PRODUTOS	1
		INFRAESTRUTURA/ACESSIBILIDADE	3
	INFORMAÇÕES DE MERCADO	BOLETIM DE OFERTAS	1
<b>Sugestão</b>	INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	FORMALIDADES E BUROCRACIAS	1
	MÍDIAS SOCIAIS DO GOVERNO DO ESTADO (OFERTA DE SERVIÇOS PELAS REDES SOCIAIS)	Sem Informação	1

### 3.4 – Manifestações por Tipo de Serviços

Tipo de serviço	Quantidade	Porcentagem
ABERTURA DE PROCESSOS	2	14,29%
ACOLHIMENTO DAS DEMANDAS ORIUNDAS DA OUVIDORIA GERAL DO ESTADO E CARTAS POPULARES.	1	7,14%
CANAL DE COMUNICAÇÃO PARA RECLAMAÇÕES, CRÍTICAS, ELOGIOS, DENÚNCIAS, OBTENÇÃO DE INFORMAÇÕES DE NATUREZA AMBIENTAL.	1	7,14%
Não Informado	10	71,43%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

### 3.5 – Manifestações por Programa Orçamentário

Programa Orçamentário	Quantidade	Porcentagem
DESENVOLVIMENTO DA AGROPECUÁRIA FAMILIAR	2	14,29%
GESTÃO E MANUTENÇÃO	12	85,71%

### 3.6 – Manifestações por Unidades Internas

<b>Tabela: Unidades Internas</b>	
<b>Unidades</b>	<b>Total</b>
[CEASA] DDC - DIRETORIA COMERCIAL	5
[CEASA] DAF - DIRETORIA ADMINISTRATIVO-FINANCEIRA	2
[CEASA] DITEC - DIRETORIA TÉCNICO-OPERACIONAL	2
[CEASA] OUVID - OUVIDORIA	2
[CEASA] NUTIC - NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	1
[CEASA] UNSIMA - UNIDADE DE INFORMAÇÃO DE MERCADO AGRÍCOLA	1
[CEASA] ASEXE - ASSESSORIA EXECUTIVA	1

Houve uma mudança na distribuição de demandas por Unidades Internas. Em 2018 a Unidade mais demanda havia sido a Diretoria Administrativa Financeira, com 7 manifestações encaminhadas, representando 31,82% no entanto, em 2019, a Unidade mais demanda foi a Diretoria Comercial, com 5 manifestações encaminhadas, representando 35,71%, haja vista a maior demanda por assunto ser referente ao funcionamento das unidades de comercialização.

### 3.7 – Manifestações por Município

<b>Tabela: Por Municípios</b>		
<b>Município</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Porcentagem</b>
Fortaleza	1	7,14%
Ipu	2	14,29%
Maracanaú	2	14,29%
São Paulo	1	7,14%
Indefinido	8	57,14%
Total	14	100%

Em 2019 observa-se uma maior mescla de Cidades demandantes. Em 2018, a grande parte das demandas veio como Indefinidas, já em 2019 quase metade das demandas já vieram com definições das cidades de origem.

Dado importante para ressaltar, é o fato da ouvidoria da CEASA/CE ter recebido manifestação da cidade de São Paulo. Fato que merece comemoração, pois é evidente o alcance que as ferramentas implantadas estão trazendo para entidade.

#### **4 – INDICADORES DA OUVIDORIA**

##### **4.1 Resolubilidade das Manifestações**

O prazo das Manifestações de Ouvidoria é instituído por meio do Decreto nº. 30.474/2011. Entendem-se como manifestações atendidas no prazo, as respondidas em até 15 dias, ou no período de 16 a 30 dias com o prazo prorrogado.

<b>Tabela: Resolubilidade</b>		
<b>Relatório de Resolubilidade</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Porcentagem</b>
Total de Manifestações finalizadas no prazo	13	92,86%

Total de Manifestações finalizadas fora do prazo	1	7,14%
Total de Manifestações pendentes no prazo	0	0,00%
Total de Manifestações pendentes fora do prazo	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Percebe-se o empenho da Ouvidoria da CEASA/CE em responder as manifestações no prazo adequado. Houve um aumento nos caso de manifestações respondidas fora do prazo, saindo de 0 para 1 caso, sendo apenas um caso isolado e decorrente do fato de ter havido troca da pessoa do ouvidor dessa setorial.

<b>Tabela: Índice de Resolubilidade</b>		
<b>Situação</b>	<b>Índice de Resolubilidade em 2018</b>	<b>Índice de Resolubilidade em 2019</b>
<b>Manifestações Respondidas no Prazo</b>	100%	92,86%
<b>Manifestações Respondidas fora do Prazo</b>	0%	7,14%

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

O ano de 2019 foi marcado por mudanças na Ouvidoria da CEASA/CE, além do espaço físico passar por uma reforma durante certo período, houve mudanças do titular da ouvidoria por duas vezes. No entanto, superado o período de mudanças, cumprir prazos é

uma das prioridades da Ouvidoria dessa Setorial, que mesmo diante de tantos contratempos conseguiu manter o índice das respostas dentro do prazo em índice elevado.

#### **4.1.2 - Tempo Médio de Resposta**

<b>Tabela: Tempo Médio de Resposta</b>	
<b>Tempo Médio de Resposta 2018</b>	11 dias
<b>Tempo Médio de Resposta 2019</b>	22 dias

O aumento no Tempo Médio de Respostas se deu devido a Manifestação que foi Parcialmente Respondida, não podendo ser finalizada, pois foi necessário pedir a prorrogação de prazo e deixa-la como parcialmente respondida, uma vez que, a CEASA/CE necessitou realizar consulta a Procuradoria Geral do Estado – PGE para sanar as duvidas decorrentes dessa demanda.

#### **4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria**

Não é possível comentar sobre esse item tendo em vista que nenhum cidadão respondeu a pesquisa de satisfação.

A ouvidoria da CEASA/CE ao responder suas demandas, irá pedir e lembrar ao Cidadão que responda a pesquisa de satisfação.

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

Como já mencionado anteriormente os maiores motivadores de manifestações no ano de 2019 disseram respeito à Estrutura e Funcionamento da Comercialização nos três Entrepósitos da CEASA/CE (Maracanaú, Tianguá e Barbalha).

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

Entende-se que essa maior demanda sobre esse assunto é devido ao fato da Nova Diretoria ter realizado diversas mudanças estruturais e conjunturais no funcionamento do mercado, na tentativa de tentar modernizá-lo.

Toda mudança gera dúvidas e incertezas, dessa forma é compreensível que esse tenha sido o assunto mais demandado.

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

**INFRAESTRUTURA/ACESSIBILIDADE** – As manifestações decorrentes desse assunto tratavam principalmente de mudanças implantadas no mercado para melhoria do funcionamento. Como citado, toda mudança gera dúvidas, mas são necessárias.

**CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR** – Toda conduta inadequada é prontamente investigada e apurada.

**COMPARATIVO DE PREÇOS** – Outra demanda recorrente, até mesmo de outros anos, diz respeito ao Boletim de Preço. Esse boletim é um serviço que a CEASA/CE oferece, em que são coletados diariamente os preços dos principais hortigranjeiros comercializados e disponibilizado para o público em geral. Raramente ocorre desse boletim não sair diariamente, mas se acontecer os usuários e permissionários cobram bastante.

## **6 – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA**

Não houve projeto inovador da Ceasa na área de Ouvidoria.

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

Esse ano a ouvidoria da CEASA/CE participou do evento: **5ª Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social.**

## **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 2019 foi marcado por uma queda no número de manifestações referente a 2018, uma queda de 36,4%.

Essa diminuição no número de demandas pode ser explicada pelo fato da Diretoria Executiva fazer uma gestão mais próxima do permissionário e usuário. Assim, algumas demandas não precisam passar pela Ouvidoria, são encaminhadas diretamente com a Diretoria.

Importante ressaltar que o meio telefônico ainda é a principal fonte de entrada das manifestações, no entanto houve uma crescente do meio “internet”, que representou em 2019 um total de 42,86%.

Verifica-se que as demandas sobre a estrutura e o funcionamento das unidades da CEASA predominaram em relação aos demais assuntos e que a unidade mais demandada foi a Diretoria Comercial.

Quanto aos municípios de onde partiram as manifestações ressalta-se a indicação de municípios até fora do estado do Ceará, possivelmente devido a Plataforma Ceará Transparente que gera maior alcance.

Um ponto que deve-se cuidar em 2020 diz respeito a pesquisa de satisfação, uma vez que, deve-se estimular o cidadão a responde-la.

## **10 - SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES**

- Implantação de sub-ouvidorias nos entrepostos Cariri e Tianguá;
  - Criar ações no sentido de divulgar a Ouvidoria nos três entrepostos, buscando junto à CGE apoio para isto;
- Implantação da Ouvidoria Ativa, indo ao encontro dos usuários e permissionários da CEASA/CE.

---

**Wélida Matias Rebouças**

**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. Dessa maneira, a ouvidoria passa a ser 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.

Maracanaú, 28 de Fevereiro de 2020

---

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