



RELATÓRIO DE GESTÃO 2023

OUVIDORIA

SÃO JOSÉ

30/12/2023



CENTRAIS DE ABASTECIMENTO DO ESTADO DE SANTA CATARINA
CEASA/SC

SANDRO CARLOS VIDAL
DIRETOR PRESIDENTE

EMERSON MARTINS
DIRETOR TÉCNICO

EDMILSON MORAIS DE SOUZA
DIRETOR ADMINISTRATIVO FINANCEIRO

FERNANDO DOS SANTOS
DIRETOR DE APOIO OPERACIONAL

DENISE DE LIMA
OUVIDORA



Sumário

1. APRESENTAÇÃO.....	4
2. APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA	4
3. DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES.....	6
4. ANÁLISE QUANTITATIVA	6
4.1 Tipologia das Manifestações.....	6
4.2 Encaminhamento às Unidades Internas	6
5. PRAZO DE ATENDIMENTO.....	7
6. ASSUNTOS POR TIPOLOGIA.....	7
7. PERFIL DOS CIDADÃOS QUE ACESSAM O CANAL DA OUVIDORIA	7
8. ANÁLISE QUALITATIVA POR TIPOLOGIA.....	7
9. CONCLUSÃO.....	10

1. APRESENTAÇÃO

As Centrais de Abastecimento do Estado foi fundada em 29 de setembro de 1976, com o objetivo de oferecer uma infraestrutura para que agricultores, comerciantes, cooperativas e empresas do agronegócio realizem operações comerciais no atacado de produtos hortifrutigranjeiros.

A CEASA/SC compõe a administração indireta do estado, empresa com personalidade jurídica de direito privado, é uma Sociedade de Economia Mista e está vinculada à Secretaria de Estado da Agricultura e Pecuária (SAR).

Há 47 anos, a CEASA/SC garante o abastecimento alimentar de dois terços da população catarinense, por meio da unidade central localizada em São José, e de duas outras unidades localizadas em Tubarão e Blumenau. À empresa compete executar a política de abastecimento hortifrutigranjeiro e de outros produtos alimentícios, além de outras atribuições previstas em lei. Busca a promoção de espaços para fortalecer o comércio de hortifrutigranjeiros no Estado, movimentando cerca de R\$ 1 bilhão em negócios, girando mais de 328 mil toneladas de produtos ao ano. É responsável pela geração de mais de 2 mil empregos diretos e pelo abastecimento de aproximadamente 4 milhões de pessoas, o que representa mais da metade de toda a população do estado.

Assim, a empresa caminha no sentido de manter e ampliar sua relevância estratégica para a agricultura familiar catarinense, visando as boas práticas nas suas operações, seguindo a legislação vigente e os princípios que regem toda administração pública. Entre outras ações que buscam o cumprimento da integridade, compliance, transparência, a empresa mantém um canal de ouvidoria, possibilitando um maior controle social.

2. APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria pública é a instância de controle e participação social responsável por interagir com os usuários, com o objetivo de aprimorar a gestão pública, melhorar os serviços e as políticas públicas oferecidas, bem como por garantir o acesso à informação e promover a transparência de forma proativa e espontânea, em uma linguagem clara e de fácil entendimento, criando assim, condições e mecanismos para o exercício do controle social (ORIENTAÇÃO TÉCNICA CGE N° 02/2023)

O Decreto Estadual 1933/2022, no seu Capítulo IV, Art. 34, estabelece as competências das ouvidorias setoriais e seccionais. Sendo a CEASA uma unidade seccional, está sob coordenação, orientação, supervisão e controle técnico da Controladoria Geral do Estado, por meio da Ouvidoria Geral do Estado.

Art. 34. São competências das ouvidorias setoriais e seccionais, sob a coordenação, orientação, supervisão e o controle técnico da Controladoria-Geral do Estado, por meio da Ouvidora-geral do Estado:

- I - executar as atividades de ouvidoria previstas no art. 13 da Lei federal nº 13.460, de 2017;
- II - prestar informações à Ouvidora-geral do Estado, bem como à autoridade máxima do órgão ou da entidade a que estejam vinculadas;
- III - buscar soluções administrativas, com vistas ao pronto atendimento das manifestações;
- IV - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimorar a prestação de serviços públicos e para corrigir falhas;
- V - estimular o cidadão a apresentar sugestões que tenham por objetivo a melhoria da qualidade dos serviços públicos;
- VI - dar publicidade às atividades de ouvidoria;
- VII - manter articulação com o órgão central do Sistema Administrativo de Controle Interno e Ouvidoria, com vistas ao cumprimento das diretrizes e instruções dele emanadas;
- VIII - planejar, controlar e executar, no âmbito do órgão ou da entidade, as atividades de ouvidoria;
- IX - desenvolver outras atividades relacionadas aos serviços de ouvidoria, em consonância com as diretrizes estabelecidas pelo órgão central do Sistema Administrativo de Controle Interno e Ouvidoria; e
- X - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos.

Assim, a Ouvidoria da CEASA é um canal de comunicação colocado à serviço do cidadão, com o objetivo de possibilitar aos interessados a apresentarem suas manifestações como: denúncia, comunicações de irregularidades, reclamação, solicitação de informações, sugestões, elogios e outros pronunciamentos.

Em 2023, com o gerenciamento dos processos internos que está sendo realizado na empresa, foi mapeado o processo de Ouvidoria, com a elaboração do diagrama do processo de registro das manifestações na ouvidoria, e do tramite interno das demandas. Esse mapeamento também gerou um painel de acompanhamento – Power BI – onde auxilia, de forma mais rápida e de fácil visualização, o acompanhamento dos números de manifestações, prazo de respostas, e tipos de manifestações, pela diretoria executiva e gerências.

A Ouvidoria da estatal é composta por um ouvidor, funcionário efetivo, que também acumula a função de Controle Interno da empresa, ambas as atividades estão implícitas no Estatuto da empresa no seu Capítulo IX – Unidades Internas de Governança.

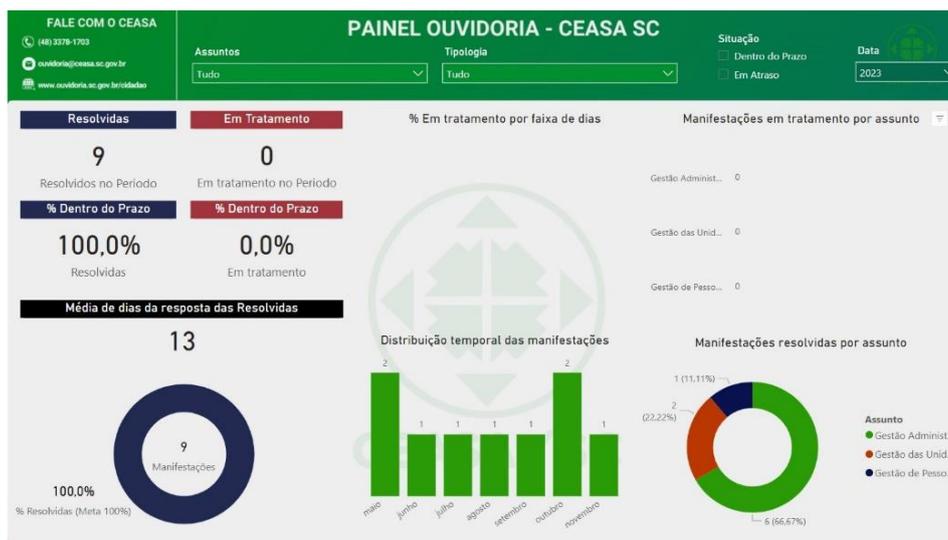
O interessado tem acesso a Ouvidoria da estatal através dos seguintes canais:

Site da empresa, acessando o banner oficial da Ouvidoria do Estado.	https://www.ceasa.sc.gov.br/ http://ouvidoria.sc.gov.br/cidadao/
E-mail	ouvidoria@ceasa.sc.gov.br
Telefone	(48) 3378-1703

Presencial no endereço:	Rua: Manoel Francisco Machado, sn, Barreiros, São José/SC
Horário	Segunda a sexta das 07:00 às 13:00h.

3. DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES.

No ano de 2023 a Ouvidoria da CEASA/SC registrou 09 manifestações, sendo que todas foram concluídas dentro do prazo, atingindo um índice de resposta de 100%.



4. ANÁLISE QUANTITATIVA

4.1 Tipologia das Manifestações

As manifestações foram classificadas na seguinte ordem segundo a sua natureza: 04 denúncias, 04 pedidos de acesso à informação e 1 reclamação.

4.2 Encaminhamento às Unidades Internas

As manifestações recebidas foram encaminhadas as seguintes áreas.

Área/Departamento	Denúncia	Acesso à Informação	Reclamação	Total Geral
Diretor Presidente	1			01
Diretoria Técnica	2			02
Diretoria Administrativa	1	4	1	06

5. PRAZO DE ATENDIMENTO

Todos os atendimentos foram respondidos dentro do prazo, as respostas foram encaminhadas, para a Ouvidoria do Estado, num prazo médio de 20 dias a partir do recebimento das manifestados pela CEASA/SC.

6. ASSUNTOS POR TIPOLOGIA

Tipologia	Assunto	Quantidade
Denúncia	Gestão administrativa	02
Denúncia	Gestão de pessoas	01
Denúncia	Gestão das unidades de abastecimento e armazenamento	01
Acesso à informação	Gestão Administrativa	03
Acesso à informação	Gestão das unidades de abastecimento e armazenamento	01
Reclamação	Gestão Administrativa	01

7. PERFIL DOS CIDADÃOS QUE ACESSAM O CANAL DA OUVIDORIA

Tipologia	Gênero	Usuário	Quantidade
Denúncias	Feminino	Pessoa Física	01
Denúncias	Masculino	Pessoa Física	02
Denúncia	Anônimo	Anônimo	01
Acesso à Informação	Feminina	Pessoa Física	01
Acesso à Informação	Masculino	Pessoa Física	01
Acesso à Informação	Masculino	Pessoa Física	01
Acesso à Informação	Feminino	Pessoa Jurídica	01
Reclamação	Anônimo	Anônimo	01

8. ANÁLISE QUALITATIVA POR TIPOLOGIA

Natureza da Manifestação de 15/05/2023: Solicitação Documentos/Informações/Lei de Acesso à Informação.

Assunto: Edital



Descrição resumida: Solicitação de listagem de editais realizados no período de 2016 a 2023, a fim de atender objetivos acadêmicos.

Providências: Foi esclarecido ao autor da manifestação que algumas das modalidades de licitação solicitadas a empresa não realiza, para as demais, foi encaminhado o link de acesso ao site da empresa para que pudesse acessar a todos os editais dentro do período requerido.

Natureza da manifestação de 31/05/2023: Denúncia

Assunto: Carga horária

Descrição resumida: A denúncia relatou desvio acerca da falta de cumprimento da jornada de trabalho, e desvio de função de um colaborador.

Providências: Foram juntados ao processo os cartões do ponto da funcionária e solicitado informações a chefia imediata. Foi então esclarecido ao autor da manifestação, que as informações apresentadas eram improcedentes, visto que a ausência da funcionária no posto de trabalho se deu pelo fato das atividades terem sido desempenhadas, em alguns dias, fora das dependências da empresa. Quanto ao desvio de função, o apontamento da não tinha fundamento, as atividades são desempenhadas de acordo com a descrição do cargo.

Natureza da manifestação de 27/06/2023: Solicitação Documentos/Informações/Lei de Acesso à Informação.

Assunto: Administração - Acesso Processo SGP-e

Descrição resumida: Solicitação de acesso ao Processo SGP-e para acessar documentos.

Providências: O solicitante foi informado que o acesso aos documentos, constantes no processo que tramitava no SGP-e, poderia ser feito diretamente no Gabinete da Presidência mediante preenchimento e assinatura do formulário de “Entrega de Documentos”. Foi esclarecido também que os documentos seriam entregues ao seu respectivo titular, que deveria apresentar o documento de identificação, contudo, o solicitante, caso não fosse o titular, deveria estar munido de procuração.

Natureza da manifestação de 05/07/2023: Reclamação

Assunto: Falta de atendimento telefônico

Descrição resumida: O manifestante reclamou pela falta de atendimento ao usuário por telefone, informando que por várias vezes tentou obter informações sobre o horário de funcionamento do mercado, e não foi atendido.



Providências: A solicitação foi encaminhada para a área responsável que informou sobre os horários de funcionamento do comércio na CEASA/SC, sendo as informações encaminhadas ao autor da manifestação. Quanto a falta de atendimento telefônico, o problema foi encaminhado à administração da empresa para averiguar se o problema foi de ordem técnica ou falha humana.

Natureza da manifestação de 29/08/2023: Denúncia

Assunto: Gestão Administrativa – Tratamento diferenciado para funcionário do quadro de pessoal.

Descrição resumida: A manifestação afirmava existir um tratamento diferenciado para um funcionário do quadro de pessoal, no referente a lotação de trabalho, além disso foi também pontuado a demora no andamento das demandas sob a responsabilidade do colaborador em questão, o que acarretaria lentidão no andamento de alguns processos.

Providências: A manifestação foi analisada diretamente pela presidência, que resolveu fazer uma nova portaria modificando a lotação do funcionário, além disso foi solicitado ao funcionário em questão que atendesse a todas as demandas que estivesse sob sua responsabilidade, objetivando a agilidade nos processos, o que foi prontamente realizado. As providências e resoluções foram encaminhadas ao autor da manifestação.

Natureza da manifestação de 03/10/2023: Denúncia

Assunto: Assédio Moral

Descrição resumida: Denúncia acerca de possível assédio moral sofrido por um funcionário, envolvendo as chefias.

Providências: A solicitação, após verificada algumas informações junto ao departamento de pessoal, foi encaminhada a área responsável. Esta manifestação envolveu a diretoria, jurídico, gerência e controle interno, para apurar os fatos. A conclusão encaminhada foi de que o denunciante não estava sofrendo nenhum tipo de perseguição, foi esclarecido que o tratamento com qualquer um que componha o quadro funcional da empresa, seja efetivo, comissionado ou terceirizado, é de muito respeito e isonomia.

Natureza da manifestação de 09/10/2023: Solicitação Documentos/Informações/Lei de Acesso à Informação.

Assunto: Cargos e Salários

Descrição resumida: O autor da manifestação solicita uma cópia do Plano de Cargos e Salários da empresa.

Providências: O documento foi encaminhado ao autor da manifestação.



Natureza da manifestação de 19/10/2023: Denúncia

Assunto: Assédio Moral

Descrição resumida: Denúncia acerca de possível assédio moral sofrido por um funcionário, envolvendo perseguições da chefia e um tratamento diferenciado.

Providências: A manifestação traz o mesmo conteúdo e autor da manifestação apresentada em 03/10/2023, dessa forma recebeu o mesmo tratamento, culminando com a mesma conclusão. Assim, a empresa ratificou que não há qualquer tipo de ação que represente perseguição ou tratamento diferenciado para com os colaboradores, tampouco caracterizando assédio moral.

Natureza da manifestação de 07/11/2023: Solicitação Documentos/Informações/Lei de Acesso à Informação.

Assunto: Informações/documentos

Descrição resumida: Solicitação de cópia de contrato e termo de referência referente a um contrato firmado com empresa de serviços especializados em consultoria.

Providências: Os documentos foram encaminhados, respeitando o tratamento das informações de acordo com o que determina a Lei Geral de Proteção de Dados.

9. CONCLUSÃO.

Todas as manifestações recebidas foram prontamente respondidas, na grande maioria delas encaminhadas a área responsável. A estatal procura dar um retorno mais claro e objetivo possível ao solicitante, sendo que, nos casos de denúncias, necessitam de uma averiguação maior dos processos e/ou pessoas envolvidas.

Os reflexos das manifestações recebidas sempre são positivos, no sentido de ser um propulsor para a revisão dos processos internos. As manifestações são acompanhadas pela Diretoria Executiva, que preza pela averiguação dos fatos, pela resposta correta e dentro do prazo, e acompanha o andamento interno, quando as manifestações geram uma necessidade de controle e revisão dos atos administrativos executados.

As manifestações recebidas são poucas, o canal de Ouvidoria da empresa precisa de uma melhor divulgação, para que os usuários, funcionários, clientes, sociedade em geral possa se manifestar em relação aos serviços prestados pela empresa, o que receberá uma atenção maior para 2024.



Assinaturas do documento



Código para verificação: **2IONP948**

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:

✓ **DENISE DE LIMA** (CPF: 904.XXX.209-XX) em 22/03/2024 às 10:44:47
Emitido por: "SGP-e", emitido em 22/09/2020 - 09:14:26 e válido até 22/09/2120 - 09:14:26.
(Assinatura do sistema)

✓ **SANDRO CARLOS VIDAL** (CPF: 656.XXX.009-XX) em 27/03/2024 às 09:18:27
Emitido por: "SGP-e", emitido em 18/08/2023 - 12:35:43 e válido até 18/08/2123 - 12:35:43.
(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/Q0VBU0FTQ18xNDA3M18wMDAwMDE1N18xNTdfMjAyNF8ySU9OUDk0OA==> ou o site <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **CEASASC 00000157/2024** e o código **2IONP948** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.