

RELATÓRIO DE GESTÃO 2022

OUVIDORIA

SÃO JOSÉ

30/12/2022



GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA
Secretaria de Estado da Agricultura, da Pesca e do Desenvolvimento Rural
Centrais de Abastecimento do Estado de Santa Catarina S.A. – CEASA/SC

CENTRAIS DE ABASTECIMENTO DO ESTADO DE SANTA CATARINA
CEASA/SC

RUDNEI JOSÉ DO AMARAL
DIRETOR PRESIDENTE

DENISE DE LIMA
OUVIDORA

Sumário

1. APRESENTAÇÃO.....	4
2. APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA	4
3. DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES.....	5
4. ANÁLISE QUANTITATIVA	5
4.1 Tipologia das Manifestações.....	5
5. PRAZO DE ATENDIMENTO	5
6. ASSUNTOS POR TIPOLOGIA.....	5
7. PERFIL DOS CIDADÃOS QUE ACESSAM O CANAL DA OUVIDORIA.....	6
8. ANÁLISE QUALITATIVA POR TIPOLOGIA.....	6
8.1 – Denúncia formalizada em 01/06/2022.	6
8.2 – Solicitação de informações formalizada em 08/08/2022.	6
8.3 – Denúncia formalizada em 26/10/2022.	6
8.4 – Solicitação formalizada em 22/11/2022.....	7
9. CONCLUSÃO.....	7

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, da Pesca e do Desenvolvimento Rural (SAR).

Há 46 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. Assim, entre outras atividades que objetivam ações com base na integridade e compliance, a empresa mantém um canal de ouvidoria, possibilitando a um maior controle social.

2. APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria é um canal de comunicação da CEASA 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. A Ouvidoria 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 ao canal da ouvidoria através: do site da empresa, acessando o banner oficial da Ouvidoria do Estado de Santa Catarina, pelo telefone (48) 3378-1703, e-mail: ouvidoria@ceasa.sc.gov.br, ou presencialmente, a Ouvidoria encontrasse localizada na sede da empresa, no endereço, Rua: Manoel Francisco Machado, sn, Barreiros, São José/SC, atendendo as solicitações de segunda a sexta das 07:00 às 13:00h.

Desse modo, em atenção ao art. 35 do DECRETO N° 1933/2022, apresentamos o Relatório de Gestão da Ouvidoria das Centrais de Abastecimento do Estado de Santa Catarina, referente ao ano de 2022.

3. DADOS GERAIS DAS MANIFESTAÇÕES.

No ano de 2022 a Ouvidoria da CEASA/SC registrou 04 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: 02 Solicitações, 02 Denúncias.

Gráfico 01 – Tipos de Manifestações.



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	Pregão Eletrônico	01
Denúncia	Carga Horária de Funcionário	01
Solicitação	Informações sobre concurso público	01
Solicitação	Fiscalização relativa à comercialização	01

7. PERFIL DOS CIDADÃOS QUE ACESSAM O CANAL DA OUVIDORIA

Tipologia	Gênero	Perfil	Canal	Município
Solicitação	Identificada Anônima	- Pessoa Jurídica - Pessoa Física	Link da Ouvidoria no site	- Brasília - São José
Denúncias	Anônimas	- Pessoa Física	Link da Ouvidoria no site	- São José

8. ANÁLISE QUALITATIVA POR TIPOLOGIA

8.1 – Denúncia formalizada em 01/06/2022.

Assunto: Pregão Eletrônico

Descrição resumida: Trata de denúncia acerca de possível irregularidade na contratação de empresa especializada na contratação de serviços de manutenção. A denúncia apontava suspeita de falsificação em documento assinado pelo Diretor Operacional.

Providências: O processo foi analisado pela Ouvidoria que também ocupa a função de Controle Interno, os documentos mencionados na denúncia constam no processo CEASA 10/202, e todos estão regulares, sem indícios de falsificação, ou outras irregularidades na contratação da empresa.

8.2 – Solicitação de informações formalizada em 08/08/2022.

Assunto: Informações sobre realização de concurso público

Descrição resumida: Trata de solicitação de informações acerca da realização de novo concurso público pela CEASA/SC.

Providências: foram encaminhadas as seguintes informações solicitadas: quantitativo de pessoal previsto no concurso, cargos previstos (conforme Portaria GGG 22/2022), procedimentos preparatórios para a realização do concurso, benefícios oferecidos pela empresa. Outras informações dependem do avanço no processo de realização do concurso, assim não puderam ser encaminhadas, porém foram esclarecidos os motivos.

8.3 – Denúncia formalizada em 26/10/2022.

Assunto: Carga horária de funcionário

Descrição resumida: Trata de denuncia onde faz uma cobrança, solicitando a abertura de investigação, bem como traz informações sobre o mau proceder de um funcionário no cargo de Orientador de Mercado, como a falta de cumprimento da jornada de trabalho.

Providências: As informações foram encaminhadas para área técnica e Presidência da empresa. Decorrente da avaliação, a Presidência solicita ao Diretor Técnico a abertura de sindicância para a apuração das informações. Essa decisão foi encaminhada como resposta ao denunciante. O processo - CEASASC 391/22 - encontrasse em andamento.

8.4 – Solicitação formalizada em 22/11/2022.

Assunto: Fiscalização relativa à comercialização

Descrição resumida: Trata de informações trazidas por um usuário da CEASA/SC, onde afirma que não há fiscalização na comercialização de produtos, assim como a falta de controle de acesso de pessoas pela portaria. O solicitante também informa que os funcionários da CEASA, responsáveis pela fiscalização, não executam seus trabalhos.

Providências: A solicitação foi encaminhada a Diretoria Técnica, que encaminhou a Gerência de Mercado, o gerente responsável fez um relatório descrevendo as ações tomadas pela empresa, esclarecendo os procedimentos adotados pela área técnica no que diz respeito a: Rastreabilidade, fiscalização de produtos de fora do estado vendidos na pedra, acesso de produtores à CEASA, fiscalização e controle das portarias, limpeza de pátio e alvará sanitário. O resumo do relatório foi encaminhado ao solicitante das informações.

9. CONCLUSÃO.

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

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.



Assinaturas do documento



Código para verificação: **IO5393AZ**

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

✓ **DENISE DE LIMA** (CPF: 904.XXX.209-XX) em 06/02/2023 às 11:36:23
Emitido por: "SGP-e", emitido em 22/09/2020 - 09:14:26 e válido até 22/09/2120 - 09:14:26.
(Assinatura do sistema)

✓ **RUDNEI JOSE DO AMARAL** (CPF: 033.XXX.939-XX) em 20/03/2023 às 09:21:48
Emitido por: "SGP-e", emitido em 10/06/2021 - 15:27:04 e válido até 10/06/2121 - 15:27:04.
(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/Q0VBU0FTQ18xNDA3M18wMDAwMDAwN183XzlwMjNfSU81MzkzQV0=> ou o site <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **CEASASC 00000007/2023** e o código **IO5393AZ** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.