



# **RELATÓRIO DE GESTÃO 2024**

## **OUVIDORIA**

**SÃO JOSÉ**

**30/12/2024**

1



**CENTRAIS DE ABASTECIMENTO DO ESTADO DE SANTA CATARINA**  
**CEASA/SC**

**SANDRO CARLOS VIDAL**  
**DIRETOR PRESIDENTE**

**EMERSON MARTINS**  
**DIRETOR TÉCNICO**

**FERNANDO DOS SANTOS**  
**DIRETOR DE APOIO OPERACIONAL**  
**DIRETOR ADMINISTRATIVO FINANCEIRO - INTERINO**

**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.....	9



## 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 48 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\$ 1.6 bilhão em negócios, girando mais de 321 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.

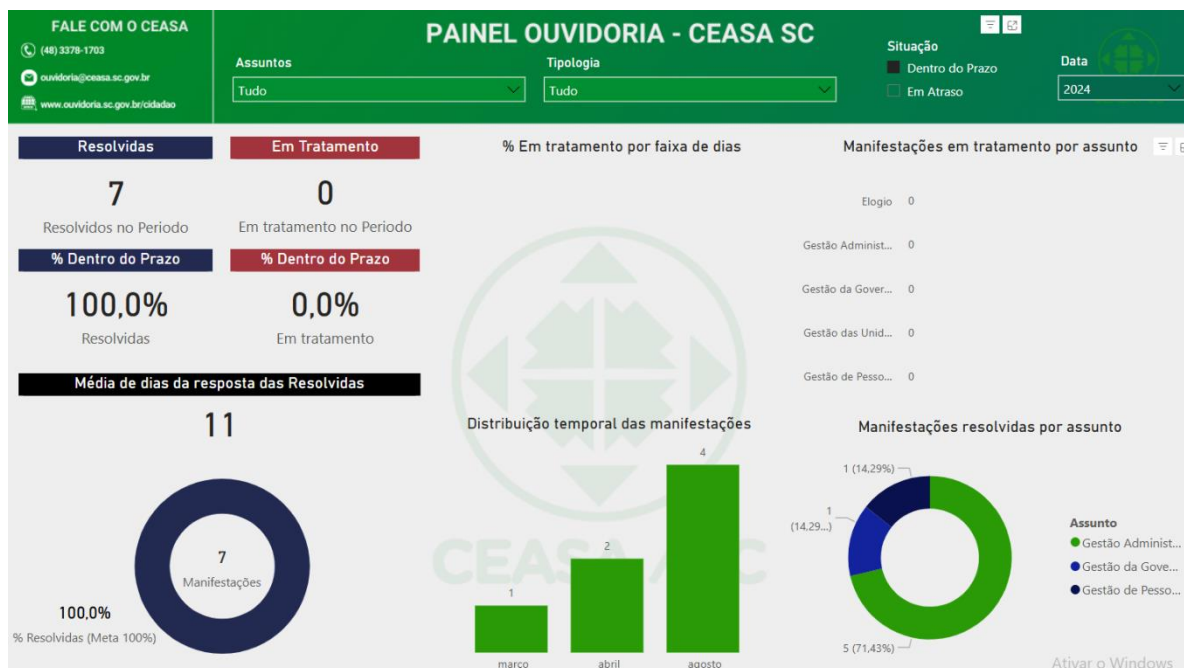
A Ouvidoria da estatal é composta por um ouvidor, funcionário efetivo, que também acumula a função de Controle Interno da empresa, ambas as atividades estão implícitas no Estatuto da empresa no seu Capítulo IX – Unidades Internas de Governança.

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

Site da empresa, acessando o banner oficial da Ouvidoria do Estado.	<a href="https://www.ceasa.sc.gov.br/http://ouvidoria.sc.gov.br/cidadao/">https://www.ceasa.sc.gov.br/ http://ouvidoria.sc.gov.br/cidadao/</a>
E-mail	<a href="mailto:ouvidoria@ceasa.sc.gov.br">ouvidoria@ceasa.sc.gov.br</a>
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 2024 a Ouvidoria da CEASA/SC registrou 07 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: 01 denúncias, 02 pedidos de acesso à informação, 02 reclamações e 02 elogios.

#### 4.2 Encaminhamento às Unidades Internas

As manifestações recebidas foram encaminhadas as seguintes áreas.

Área/Departamento	Denúncia	Elogio	Acesso à Informação	Reclamação	Total Geral
Presidência					0
Apoio Operacional				1	01
Área Técnica		2		1	03
Área Administrativa	1		2		03

## 5. PRAZO DE ATENDIMENTO

Todos os atendimentos foram respondidos dentro do prazo, as respostas foram encaminhadas à Ouvidoria do Estado num prazo médio de 11 dias, a partir do recebimento das manifestados pela CEASA/SC.

## 6. ASSUNTOS POR TIPOLOGIA

Tipologia	Assunto	Quantidade
Denúncia	Gestão Administrativa	01
Acesso à informação	Gestão de Governança e Integridade	01
Acesso à informação	Gestão Administrativa	01
Reclamação	Gestão Administrativa	01
Reclamação	Gestão de Pessoas	01
Elogio	Gestão Administrativa	02

## 7. PERFIL DOS CIDADÃOS QUE ACESSAM O CANAL DA OUVIDORIA

Tipologia	Gênero	Usuário	Quantidade
Denúncia	Anônimo		01
Acesso à Informação	Anônimo		02
Reclamação	Anônimo		02
Elogios		Pessoa Jurídica	02

## 8. ANÁLISE QUALITATIVA POR TIPOLOGIA

**Natureza da Manifestação de 27/03/2024:** Solicitação Documentos/Informações/Lei de Acesso à Informação.

**Assunto:** Concurso Público.

**Descrição resumida:** Solicitação sobre os nomeados no concurso público Edital – 01/2023, realizado pela CEASA para reposição do quadro efetivo.

**Providências:** Foi encaminhado ao manifestante acesso ao RH da empresa, e a publicação no DOE da primeira convocação do concurso. Internamente, foi solicitado a área técnica responsável a devida publicação das informações no site da empresa, dando total transparência das convocações e nomeações do Concurso Público Edital 01/2023, o que foi prontamente providenciado.

**Natureza da manifestação de 17/04/2024:** Reclamação.



**Assunto:** Bens móveis.

**Descrição resumida:** A reclamação destacou a falta de identificação dos carros oficiais.

**Providências:** A manifestação foi encaminhada a área técnica responsável, já com alguns levantamentos, confirmando a falta de identificação correta dos veículos. A área responsável providenciou a identificação adequada, plotando os carros com a logo da empresa e do governo do estado. Ao manifestante foi respondido que seriam tomadas as devidas providências para regularizar a situação, o que ocorreu com brevidade.

**Natureza da manifestação de 30/04/2024:** Reclamação.

**Assunto:** Gestão de pessoas.

**Descrição resumida:** A reclamação trazia informações sobre o comportamento de determinado colaborador.

**Providências:** A reclamação apontou alguns comportamentos inadequados de um colaborador, a demanda foi encaminhada para a área técnica responsável, com a sugestão de abertura de uma sindicância investigativa a fim de apurar as informações apresentadas. Essas foram as informações encaminhadas ao manifestante, apresentando o prazo estabelecido para o processo de sindicância. Internamente, foi formada uma comissão e a conclusão foi de que as informações eram improcedentes, o processo foi concluído e arquivado.

**Natureza da manifestação de 08/08/2024:** Denúncia

**Assunto:** Licitação

**Descrição resumida:** O manifestante questionou a utilização equivocada dos parâmetros legais nos processos licitatórios.

**Providências:** O manifestante questionou a utilização equivocada dos parâmetros legais nos processos licitatórios, especificamente nas informações trazidas no manual de licitações e contratos disponibilizados no site da empresa, documento confeccionados após o mapeamento desses processos. As informações foram encaminhadas para o setor responsável, que apresentou os esclarecimentos necessários. Assim, ao manifestante foi explicado que os procedimentos adotados pela empresa são de integral cumprimento a lei, e que o manual seria revisado, pois que precisava de retificação na sua escrita, o que foi igualmente providenciado.

**Natureza da manifestação de 22/08/2024:** Elogio

**Assunto:** Doação de alimentos

**Descrição resumida:** Agradecimento pela doação de alimentos

**Providências:** A administração da unidade de CEASA – Tubarão, através de seus permissionários e produtores rurais, realizou a doação de alimentos ao Abrigo dos Velinhos de Tubarão, entidade beneficente de abrigo aos idosos. A entidade entrou em contato, através do canal da ouvidoria, para agradecer e elogiar a atitude dos envolvidos. A empresa respondeu a manifestação colocando-se sempre à disposição.

**Natureza da manifestação de 22/08/2024:** Elogio

**Assunto:** Doação de alimentos

**Descrição resumida:** Agradecimento pela doação de alimentos.

**Providências:** A administração da unidade de CEASA – Tubarão, através de seus permissionários e produtores rurais, realizou a doação de alimentos a Associação COMBEMTU de atendimento a crianças e adolescentes de Tubarão. A entidade entrou em contato, através do canal da ouvidoria, para agradecer e elogiar a atitude dos envolvidos. A empresa respondeu a manifestação colocando-se sempre à disposição.

**Natureza da manifestação de 30/08/2024:** Solicitação Documentos/Informações/Lei de Acesso à Informação.

**Assunto:** Acesso a documentos.

**Descrição resumida:** O manifestante solicitou acesso a documentos públicos.

**Providências:** Foi encaminhado ao manifestante o link de acesso, de alguns documentos solicitados, disponíveis no portal da transparência da empresa, outros foram encaminhados em PDF, com o devido cumprimento ao estabelecido pela 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/reclamações, 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 é divulgado no site da empresa, redes sociais e cartazes fixados nos murais, a empresa continua ampliando a divulgação do canal para que funcionários, usuários, clientes, sociedade em geral possa se manifestar em relação aos serviços prestados pela empresa.



# Assinaturas do documento



Código para verificação: **7VPHT717**

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

✓ **DENISE DE LIMA** (CPF: 904.XXX.209-XX) em 05/03/2025 às 12:02:34  
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 05/03/2025 às 12:25:03  
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/Q0VBU0FTQ18xNDA3M18wMDAwMDE1MV8xNTFfMjAyNV83VIBIVDcxNw==> ou o site <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **CEASASC 00000151/2025** e o código **7VPHT717** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.