



# **RELATÓRIO DE GESTÃO 2025**

## **OUVIDORIA**

**SÃO JOSÉ**

**30/12/2025**

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**

**EDMILSON MORAIS DE SOUZA**

**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.....	6
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 49 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 estatal 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.

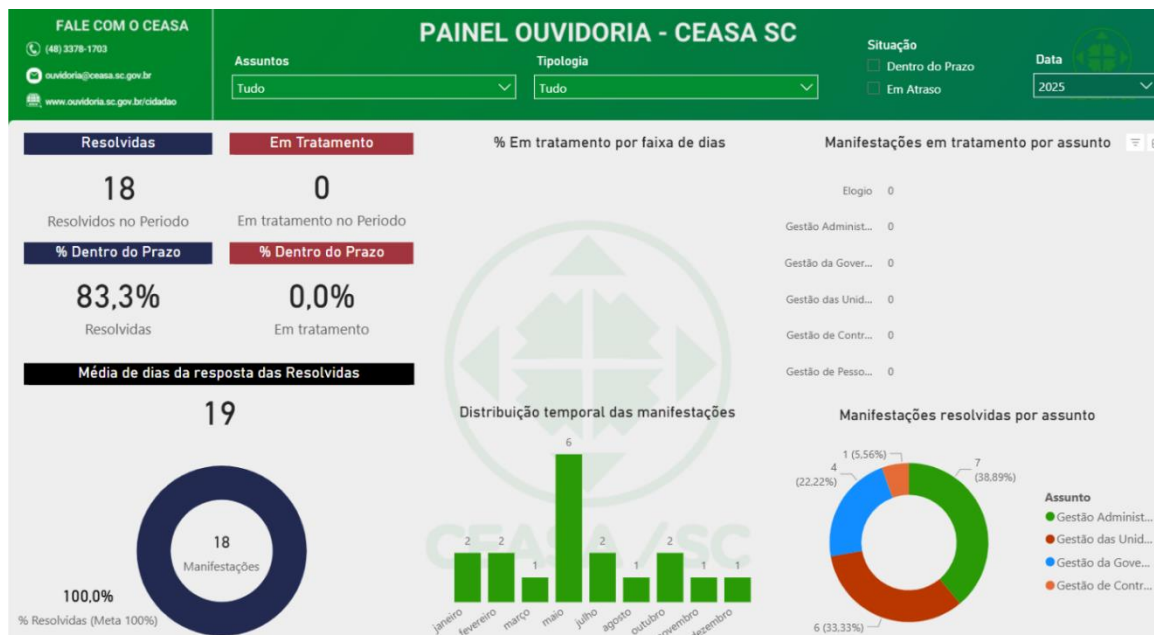
A Ouvidoria da estatal é composta por um ouvidor, funcionário efetivo, que também acumula a função de Controle Interno da empresa, ambas as atividades estão descritas no art. 34 do Regimento Interno da CEASA e implícitas no Estatuto da empresa no seu Capítulo IX – Unidades Internas de Governança.

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/">https://www.ceasa.sc.gov.br/</a> <a href="http://ouvidoria.sc.gov.br/cidadao/">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 2025 a Ouvidoria da CEASA/SC registrou 18 manifestações, na sua grande maioria respondidas dentro do prazo.



### 4. ANÁLISE QUANTITATIVA

#### 4.1 Tipologia das Manifestações

As manifestações foram classificadas na seguinte ordem segundo a sua natureza: 07 denúncias, 03 pedidos de acesso à informação, 05 reclamações, 01 Sugestão e 02 elogios.

#### 4.2 Encaminhamento às Unidades Internas

As manifestações recebidas foram encaminhadas as seguintes áreas.

Área/Departamento	Denúncia	Elogio	Acesso à Informação	Sugestão	Reclamação	Total Geral
Presidência	6		2			8
Apoio Operacional				1		1
Área Técnica		2			5	7
Área Administrativa	1		1			2

### 5. PRAZO DE ATENDIMENTO

Do total das manifestações 83,33% foram respondidas dentro do prazo, 16,67% (totalizando 03 manifestações) foram respondidas fora do prazo, com um atraso médio de 03 (três)

dias. As respostas foram encaminhadas à Ouvidoria do Estado num prazo médio de 19 dias, a partir do recebimento das manifestados pela CEASA/SC.

## 6. ASSUNTOS POR TIPOLOGIA

Tipologia	Assunto	Quantidade
Denúncia	Gestão de Governança e Integridade	04
Denúncia	Gestão Administrativa	03
Acesso à informação	Gestão Administrativa	03
Reclamação	Gestão das Unidades de Abastecimento	04
Reclamação	Gestão Administrativa	01
Sugestão	Gestão Administrativa	01
Elogio	Gestão das Unidades de Abastecimento	02

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

Tipologia	Gênero	Usuário	Quantidade
Denúncia	Anônimo		07
Acesso à Informação	Anônimo		02
Acesso à Informação	Feminino		01
Reclamação	Anônimo		05
Sugestão	Anônimo		01
Elogios		Pessoa Jurídica	02

## 8. ANÁLISE QUALITATIVA POR TIPOLOGIA

A seguir, apresentamos a análise das manifestações classificadas por tipologia, bem como as providências adotadas e encaminhadas.

### **Solicitação Documentos/Informações/Lei de Acesso à Informação.**

**Descrição resumida:** As manifestações dessa natureza abrangeram solicitação de informações sobre andamento do Concurso Público, solicitação de dados referentes as licitações e contratos a fim de subsidiar trabalho acadêmico, pedido de informações sobre andamento da contratação de plano de saúde para os funcionários da CEASA/SC e solicitação de cópias de atas do Conselho de Administração.

**Providências:** Todas as solicitações foram atendidas, quanto a solicitação sobre o andamento da contratação do Plano de Saúde, não se pode fornecer uma informação totalmente conclusiva, pois o processo está em andamento, porém a Ouvidoria se mostrou disponível para uma nova consulta, caso assim fosse de interesse do manifestante.



### **Reclamação.**

**Descrição resumida:** As manifestações de natureza reclamação estão relacionadas a área de comercialização, a inadequação de estruturas físicas e falta de organização e fiscalização de estacionamento.

### **Providências:**

Em relação à comercialização, a CEASA/SC recebeu reclamação acerca da venda de bebidas alcoólicas em lanchonete situada na unidade de Blumenau. O gerente foi devidamente comunicado e adotou as providências cabíveis junto ao permissionário, promovendo o alinhamento quanto aos itens passíveis de comercialização, em conformidade com o regulamento de mercado.

No que se refere às instalações físicas, foi relatada a existência de uma escada em espiral que prejudicava a circulação de pessoas e representava risco à segurança na unidade de Blumenau. O gerente foi informado, e logo notificou o responsável pelo box para a retirada da referida estrutura.

Por fim, quanto às reclamações relacionadas ao estacionamento, estas foram encaminhadas à unidade de Blumenau, a reclamação destacava certa desorganização que dificultava a entrada e saída de veículos. A gerência adotou as medidas necessárias, incluindo a sinalização do local e o reforço da fiscalização.

### **Sugestão.**

**Descrição resumida:** A sugestão recebida pelo canal da Ouvidoria está associada a segurança, ressaltando a necessidade de proceder com mecanismo de controle de acesso ao setor financeiro e venda de pedra.

**Providências:** A CEASA recebeu a sugestão de melhoria no sistema de segurança acerca do acesso de pessoas na área administrativa e gerência de mercado, especificamente no acesso ao setor financeiro e ao setor de venda de Pedra (área de comercialização do produtor rural). A sugestão foi considerada importante, e assim foi acatada. A Diretoria responsável autorizou a instalação de fechaduras digitais, onde o acesso passou a ser com senha, sem prejudicar o ingresso de visitantes autorizados.

### **Elogio.**

**Descrição resumida:** A administração da unidade da CEASA – Tubarão, através de seus permissionários e produtores rurais, realizou a doação de alimentos a entidades daquela região, que por sua vez entraram em contato, através do canal da ouvidoria, para agradecer e elogiar a atitude dos envolvidos. A empresa respondeu a manifestação colocando-se à disposição.

## Denúncias.

**Descrição resumida:** As denúncias tiveram como foco principal a conduta de colaboradores, relatando situações de assédio moral, e procedimentos relacionados as convocações de concurso público.

**Providências:** A Ouvidoria encaminhou as denúncias ao Diretor Presidente, que procedeu com a abertura de sindicância investigativa para apurar a veracidade das informações apresentadas nas denúncias relacionadas a prática de assedio moral por colaborador. A sindicância foi aberta, e instalada a comissão, os procedimentos adotados foram informados ao manifestante. Na sequência foram apurados os fatos e elaborado o relatório, onde a comissão emitiu parecer opinando pela inexistência de fatos que representassem assédio moral. Após o exame do relatório conclusivo, pela Presidência e Conselho de Administração, o processo foi arquivado.

Em relação as convocações do concurso público, a demanda igualmente foi encaminhada ao Diretor Presidente para ciência, e esclarecido ao manifestante pontos importantes quanto ao processo de convocação e prorrogação do edital de concurso, informando que as convocações podem ser acompanhadas pelo site da empresa.

## 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: **10KZC10Q**

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

✓ **DENISE DE LIMA** (CPF: 904.XXX.209-XX) em 24/03/2026 às 11:39:11  
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 26/03/2026 às 10:39:37  
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/Q0VBU0FTQ18xNDA3M18wMDAwMDE1MV8xNTFfMjAyNV8xMEtaQzEwUQ==> ou o site <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **CEASASC 00000151/2025** e o código **10KZC10Q** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.