

# **Relatório trimestral de atividades da Ouvidoria da CEASA-RJ**

**OUTUBRO – DEZEMBRO DE 2019**

CEASA  
RIO DE JANEIRO

## **1. INTRODUÇÃO**

O quarto trimestre na Ouvidoria apresentou-se positivo em relação às diligências recebidas na plataforma digital Fala-BR e E-Sic, tendo em vista que se apresenta regular o uso desta ferramenta.

Cumprе salientar que com a exigência dos órgãos responsáveis e da Diretoria, com o objetivo de homogeneizar e demonstrar transparência ao público tanto externo quanto o interno e avaliar o tratamento das informações envolvidas nesta empresa e demais interessados, a Ouvidoria procura estar sempre se aperfeiçoando para um melhor tratamento destas informações e/ou manifestações.

Conforme a Ouvidoria Social foi implementada com o objetivo de desenvolver as demandas voltadas ao social da Ceasa-RJ, promovendo eventos de assistências à coletividade e ao meio ambiente, onde segue aprimorando suas atividades com projetos de aproximação com a coletividade.

Por fim, o presente relatório tem o condão de demonstrar o desenvolvimento desta área de atendimento e participação social, com a finalidade do aprimoramento das atividades, bem como, trazer um levantamento dos meses de Outubro, Novembro e Dezembro de 2019.

## **2. OS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES**

| <b>PROTOCOLO / MANIFESTAÇÃO /<br/>FORMULÁRIO DE ATENDIMENTO<br/>(* )<sup>1</sup></b> | <b>FERRAMENTA</b> | <b>MOTIVOS</b>   |
|--|-------------------|--|
| n.º 01421.2019.000014-80   | E-Ouv             | Solicitando alimentos para a Instituição Atitude, mantida pela Igreja Batista Atitude  |
| n.º 01421.2019.000015-61   | E-Ouv             | Solicitando credencial e declaração por seus trabalhos voluntários de técnico do trabalho nas dependências da Ceasa-RJ, bem como, solicitando reparos em alguns pontos da Ceasa -Mercados. |

|                          |          |   |
|--------------------------|----------|---|
| n.º 01.10                | TELEFONE | Solicitando saber sobre o horário de funcionamento dos mercados no dia 12/10/2019, sábado - feriado.            |
| n.º 03.10                | TELEFONE | Solicitando saber sobre o horário de funcionamento dos mercados, bem como, nome de fornecedores de milho verde. |
| n.º 01421.2019.000016-42 | FALA.BR  | Solicitando o fornecimento de nomes ds produtores de milho verde no RJ.   |
| n.º 04.10                | TELEFONE | Solicitando saber como teria acesso a Portaria Presi n.º 083/2010   |
| n.º 7493                 | E-Sic    | Querendo saber onde pode encontrar os balanças oficiais e fechamentos contábeis/financeira/fiscais do Cesa/RJ.  |
| n.º 02.10                | TELEFONE | Solicitando saber sobre o horário de funcionamento dos mercados no dia 12/10/2019, sábado - feriado.            |
| nº 7713                  | E-Sic    | Solicita acesso (para leitura) ao Estatuto da CEASA-RJ.   |
| n.º 01421.2019.000017-23 | FALA.BR  | Solicitação de permissão para usar o auditório da Acegri  |
| n.º 01421.2019.000018-04 | FALA.BR  | sigilosa  |

(\*)<sup>1</sup> Protocolo é da plataforma de comunicação E-Sic; Manifestação é da plataforma de comunicação E-Ouv; e Formulário de Atendimento é utilizado para as demandas recebidas via telefone.

(\*)<sup>2</sup> Via de regra deve-se proceder a inclusão da manifestação via telefone na plataforma de comunicação E-Ouv, contudo, em alguns casos isso se torna quase impossível, pois necessitamos de dados como e-mail e o manifestante se recusa a dar com pretexto de que não quer demorar fazendo cadastro ou que não quer receber nada por e-mail, enfim, as explicações são diversas, mas torna inviável a inserção na plataforma de comunicação.

### **3. A ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES**

As análises de todas as manifestações recebidas nesta Ouvidoria seguem o mesmo padrão basilar, tendo como único ponto de divergência o tipo de canal utilizado pelo cidadão.

Em regra geral utiliza-se a Lei de Acesso a Informação, Lei Federal n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Para a plataforma digital Fala.BR utiliza-se a Lei Federal n.º 13.460, de 26 de junho de 2017 c/c a Instrução Normativa – IN n.º 05, de 18 de junho de 2018, do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União c/c Resolução CGE n.º 37, de 07 de agosto de 2019.

Já para a plataforma digital E-Sic, utiliza-se o Decreto n.º 46.475, de 05 de outubro de 2018.

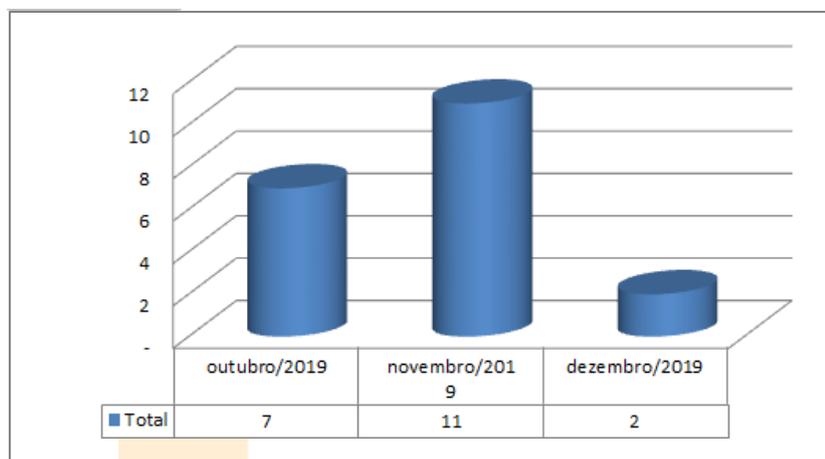
Após o recebimento das manifestações esta Ouvidoria, elabora uma comunicação interna direcionada ao setor competente a fim de que a demanda possa ser solucionada por especialistas na área.

Demandas recorrentes em relação ao funcionamento ou cotação, que estão no sítio eletrônico desta empresa, são respondidas de forma imediata pela própria Ouvidoria, por ser tratar de assuntos já tratados inúmeras vezes pelos setores competentes.

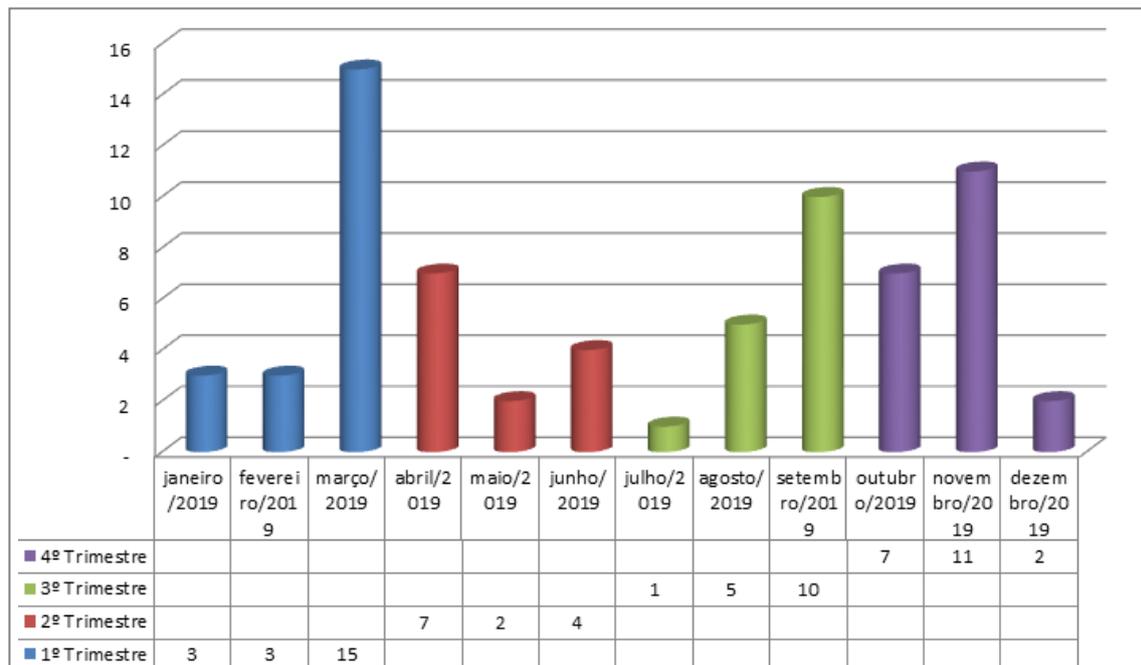
CEASA  
RIO DE JANEIRO

#### 4. DEMONSTRATIVO TRIMESTRAL

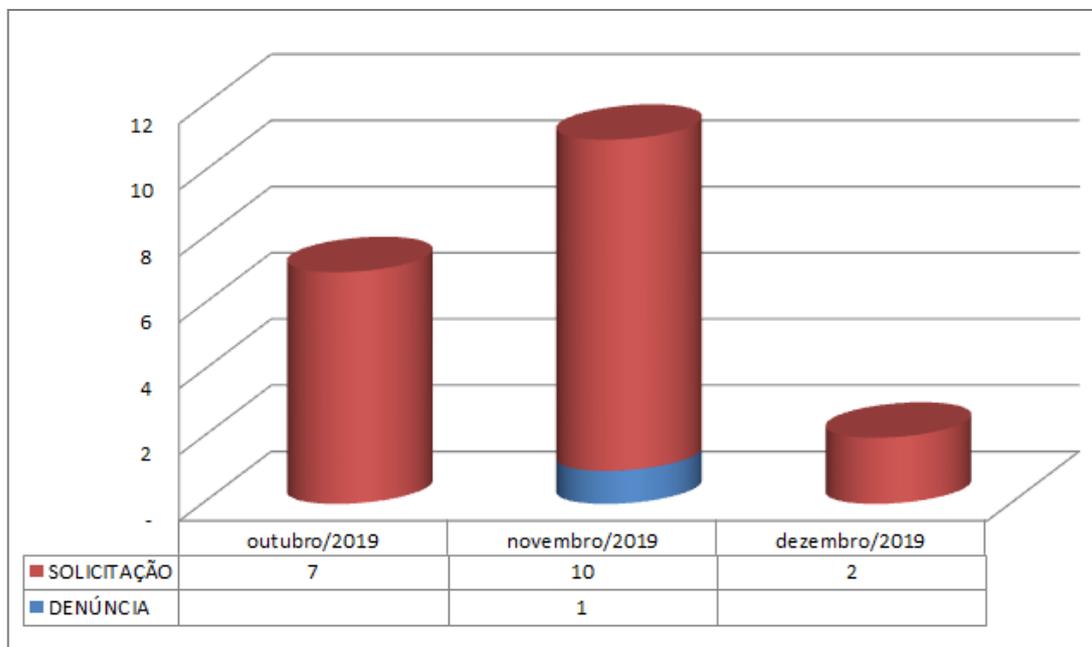
##### 4.1 TOTAL POR QUANTIDADE



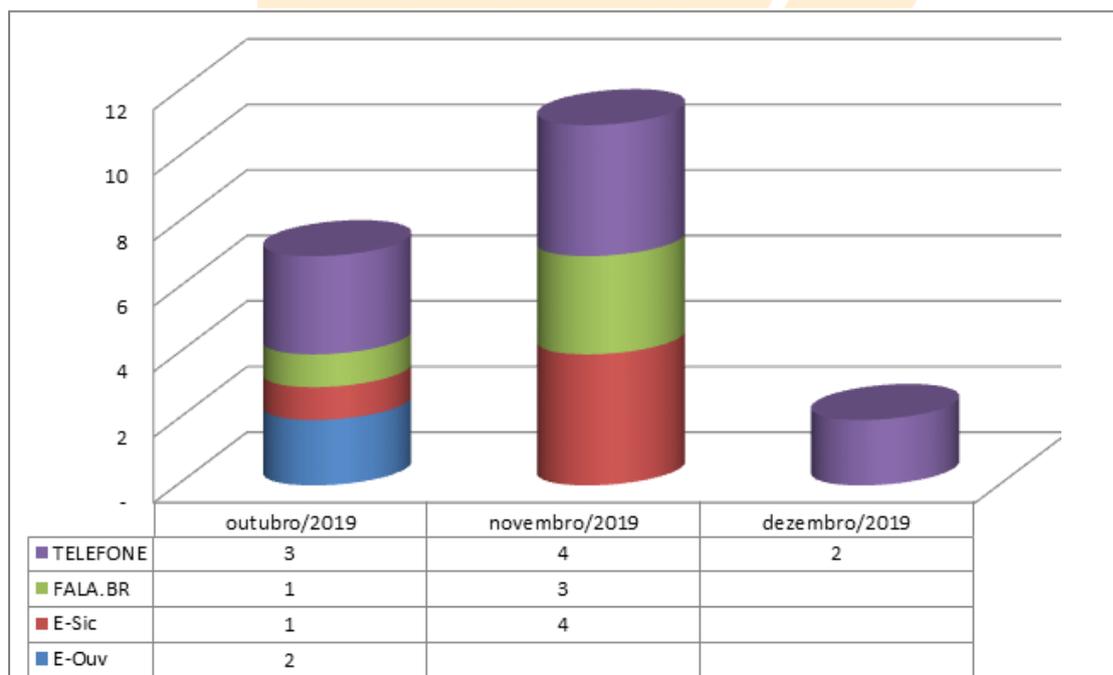
##### 4.2 COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR: QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÃO.



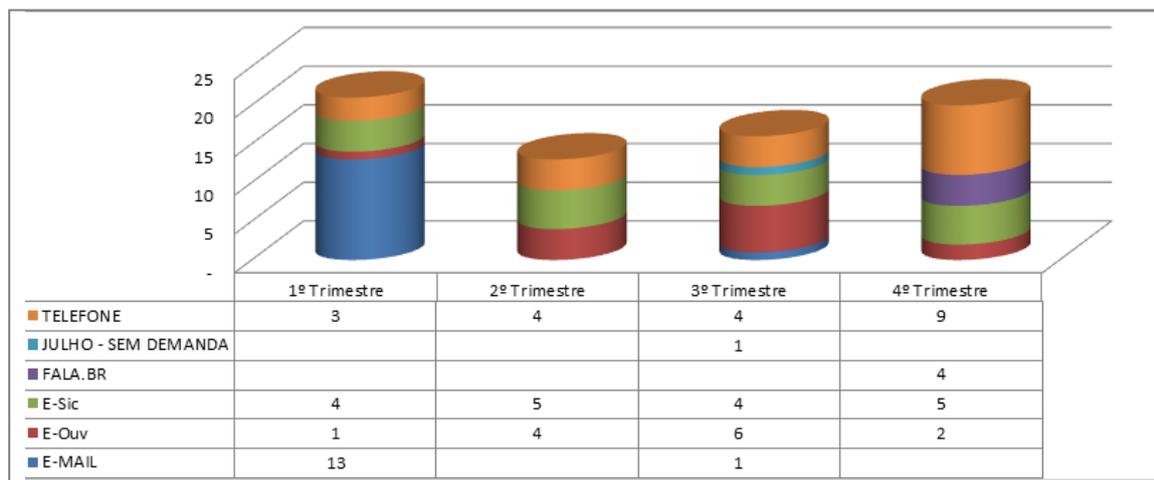
### 4.3 TOTAL POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO



### 4.4 TOTAL POR FORMAS DE CONTATO



**4.5 TOTAL POR FORMAS DE CONTATO EM COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR**



CEASA  
RIO DE JANEIRO

## 5. OUVIDORIA INTINERANTE

A Ouvidoria Externa iniciou-se com o intuito de levar nossos serviços a todos, um projeto de inclusão e melhoria, onde a Ouvidoria em ato espontâneo busca o melhor para a empresa no âmbito social cultural, e estrutural, dentre eles podemos citar:

- *Curso Auto-Estima e Motivação.*

No dia 08 de outubro de 2019 iniciou-se um curso voltado para os funcionários, permissionários e colaboradores onde tem como finalidade motivar terceiros, já citados, que encontra-se desanimado e já não acredita mais que é capaz de vencer seus objetivos.

No dia 08 de outubro de 2019, se deu a abertura da campanha, que foi bastante positiva, sendo notificada no site da empresa, inclusive, a segunda fase de vacinação foi realizada no dia 25 de setembro de 2019, ministrando a vacina em mais animais do que a primeira fase, vide anexo I.

- *Ceasa/RJ e TRT/RJ juntos contrao trabalho infantil.*

Visando estreitar suas relações com o Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região - TRT/RJ, no que diz respeito ao combate à exploração do trabalho infanto-juvenil, a Ceasa-RJ participou, no dia 07 de outubro de 2019, do projeto “Ouvidoria nas Escolas”, do TRT/RJ.

Aspirando esclarecer o papel da Justiça do Trabalho, dentre as várias formas de trabalho infantil, e conscientizaros jovens de bairros carentes do estado do Rio de Janeiro sobre o papel das ouvidorias públicas no fortalecimento das políticas sociais, abordando os assuntos de trabalho infantil, segurança no trabalho, exercício da cidadania, entre outros assuntos afetos à realidade dos estudantes.

- *Outubro Rosa*

No dia 16 de outubro de 2019, houve um projeto social a fim de atender todos os colaboradores para uma palestra sobre a prevenção do câncer de mama.

Buscando o aprimoramento das atividades desenvolvidas na Ouvidoria Externa, a equipe da Ouvidoria participou de diversos eventos, vide anexo IV, sendo eles:

- Campanha para tirar carteira de trabalho, no dia 01 de outubro de 2019;
- Ouvidoria caminhos para Democracia, no dia 13 e 14 de novembro de 2019;
- Ouvidoria nas escolas, em 07 de outubro de 2019; e
- Simpósio enfrentando a pedofilia, no dia 16 de setembro de 2019.

A Equipe da Ouvidoria está sempre em busca de melhorar as atividades realizadas, adquirir conhecimento para um melhor desenvolvimento, realizando cursos e treinamentos para poder fornecer um trabalho de qualidade a todos que requerem nossos serviços.

## 6. LEGISLAÇÕES BRASILEIRAS UTILIZADAS

Como já evidenciado e atendendo ao ideal de transparência, conforme previsto nos artigos 5º, XXXIII, 37, §3º, inciso II e 216, §2º da Constituição Federal de 1988 c/c o art. 1º, da Lei Federal n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011.

### CONSTITUIÇÃO FEDERAL DE 1988.

*Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:*

(...)

*XXXIII - todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado;*

*Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte:*

(...)

§ 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

(...)

II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII;

**Art. 216.** Constituem patrimônio cultural brasileiro os bens de natureza material e imaterial, tomados individualmente ou em conjunto, portadores de referência à identidade, à ação, à memória dos diferentes grupos formadores da sociedade brasileira, nos quais se incluem:

(...)

§ 2º Cabem à administração pública, na forma da lei, a gestão da documentação governamental e as providências para franquear sua consulta a quantos dela necessitem.

#### **LEI FEDERAL N.º 12.527, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011.**

*Art. 1º Esta Lei dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, com o fim de garantir o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal.*

Está Ouvidoria traz a voga as legislações basilares utilizadas para o melhor desenvolvimento das atividades referenciadas:

- Lei Federal n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011;
- Instrução Normativa n.º 5, de 18 de junho de 2018, do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União, em referência a Ouvidoria-Geral da União;
- Lei Federal n.º 13.460, de 26 de junho de 2017.

## 7. CONCLUSÃO

Diante do exposto, conclui-se que as atividades desenvolvidas foram satisfatórias, uma vez que a Ouvidoria Externa com o passar do tempo ganha-se cada vez mais impulso e visibilidade.

A despeito do número não muito expressivo nesse semestre, todas as demandas foram solucionadas dentro do prazo, atendendo as prerrogativas legais supracitadas, bem como evidenciado, houve um crescimento perceptivo das demandas de Setembro.

Por fim, esclarece-se que todas as soluções para melhorias da execução das atividades propostas, estão sendo buscadas e implementadas, a fim de proporcionar sempre um melhor desenvolvimento das atividades.

Rio de Janeiro, 24 de agosto de 2020.

Swyane Lameira  
Ouvidora  
ID n.º 5101504-8

Rosi Ferreira  
Assessora da Presidência  
ID n.º 5087452-7

Marco A. de Lucena  
Assessor de Controle Interno  
ID n.º 5089076-0

Bianca de Carvalho  
Diretora-Presidente  
ID n.º 5100682-0

CEASA  
RIO DE JANEIRO