

Relatório trimestral de atividades da Ouvidoria da CEASA-RJ

ABRIL – JUNHO DE 2019

RIO DE JANEIRO

INTRODUÇÃO

Para o trimestre apresentado, com a utilização das demandas em comparação com o trimestral anterior das plataformas digitais E-Sic e E-Ouv, a Centrais de Abastecimento do Estado do Rio de Janeiro – Ceasa-RJ obteve um resultado positivo, já que teve um aumento significativo do uso destas.

Em julho, a equipe da Ouvidoria iniciou uma reunião para melhor adequação das atividades, entre as: Ouvidoria Interna, onde o objetivo é tratar recebidos e a Ouvidoria Externa, com o objetivo de atual preferencialmente com a sociedade, bem como o desenvolvimento de um projeto de Ouvidoria Externa, buscando ampliar o acesso do público a esta área de atuação da empresa, que obteve um quantitativo baixo de demandas recebidas em comparação com o trimestre anterior.

A Ouvidoria Social atende pelo nome de Ouvidoria itinerante, que tem como objetivo levar o contato da Ouvidoria aos usuários do mercado das Centrais de Abastecimento do Estado do Rio de Janeiro – Ceasa-RJ, impulsionando o acesso a informação à todos que não tem conhecimento do trabalho desenvolvido neste setor.

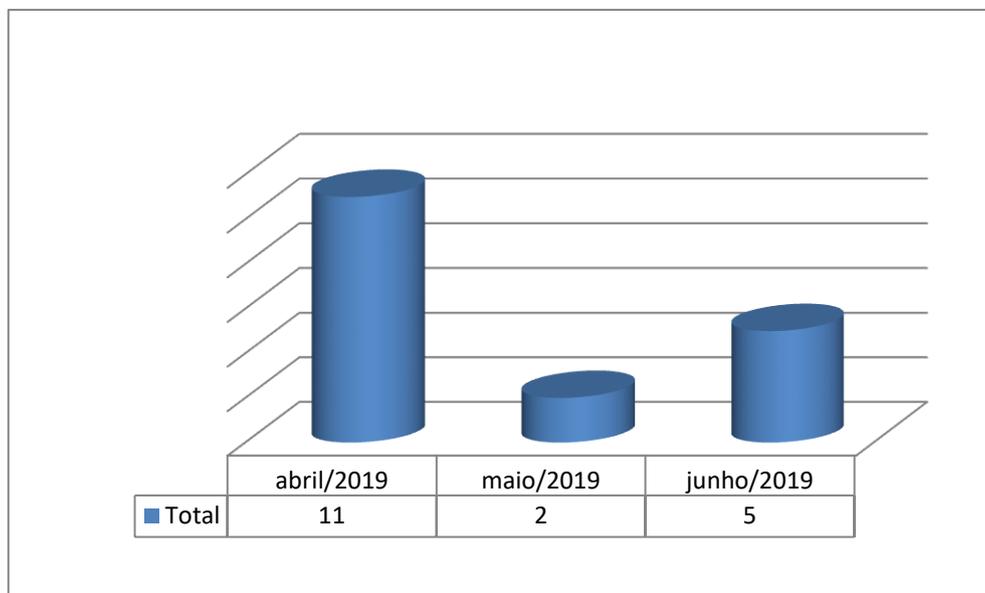
A Ouvidoria Social tem como objetivo desenvolver as demandas voltadas ao social da Ceasa-RJ, como o próprio nome já se refere, promovendo eventos de assistências à coletividade e ao meio ambiente, colocando em prática sugestões e resolvendo demandas de caráter humanitário.

Os projetos têm como propósito trazer proximidade do público com a Ouvidoria, bem como, melhorar o desenvolvimento da coletividade, que desfruta de nossos serviços, alavancando o progresso das atividades desempenhadas na Ceasa-RJ.

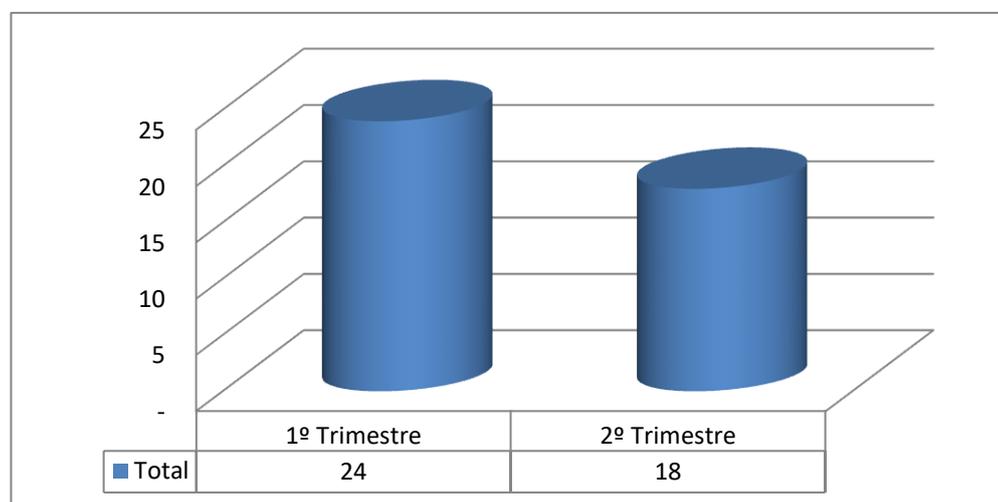
Por fim, o presente relatório tem o condão de demonstrar o desenvolvimento desta área de atendimento e participação social, com a finalidade do aprimoramento das atividades, bem como, demonstrar as atividades dos meses de Abril, Maio e Junho de 2019.

DEMONSTRATIVO TRIMESTRAL

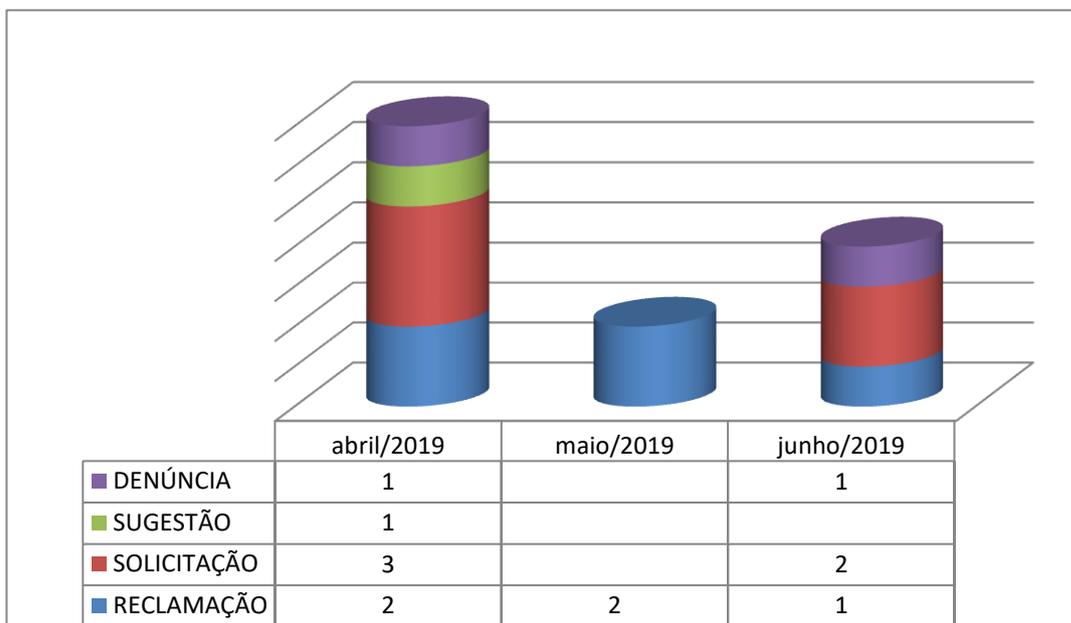
- **QUANTIDADE**



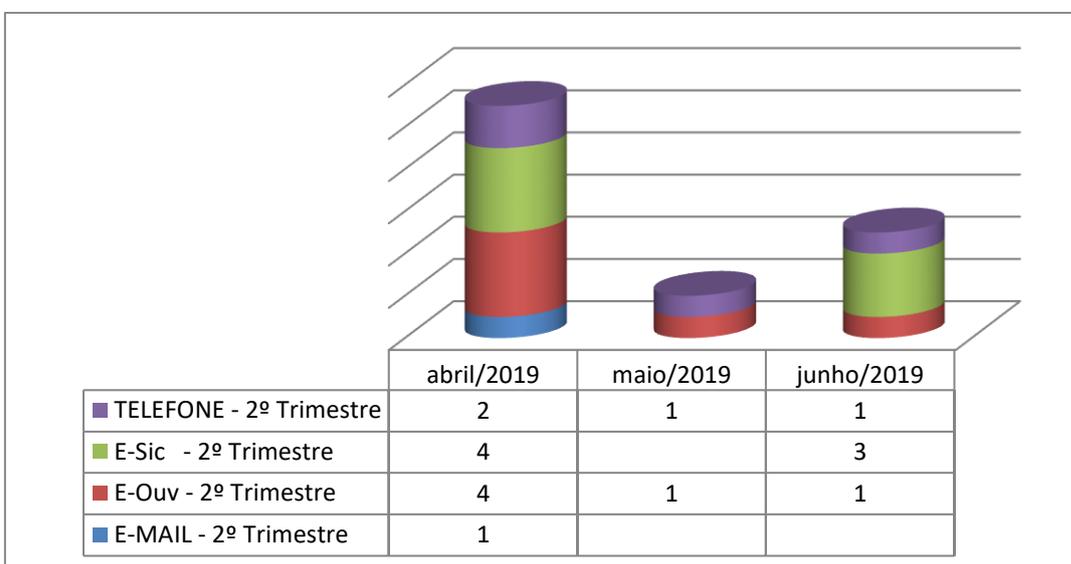
- **QUADRO RELATIVO À QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÃO.**



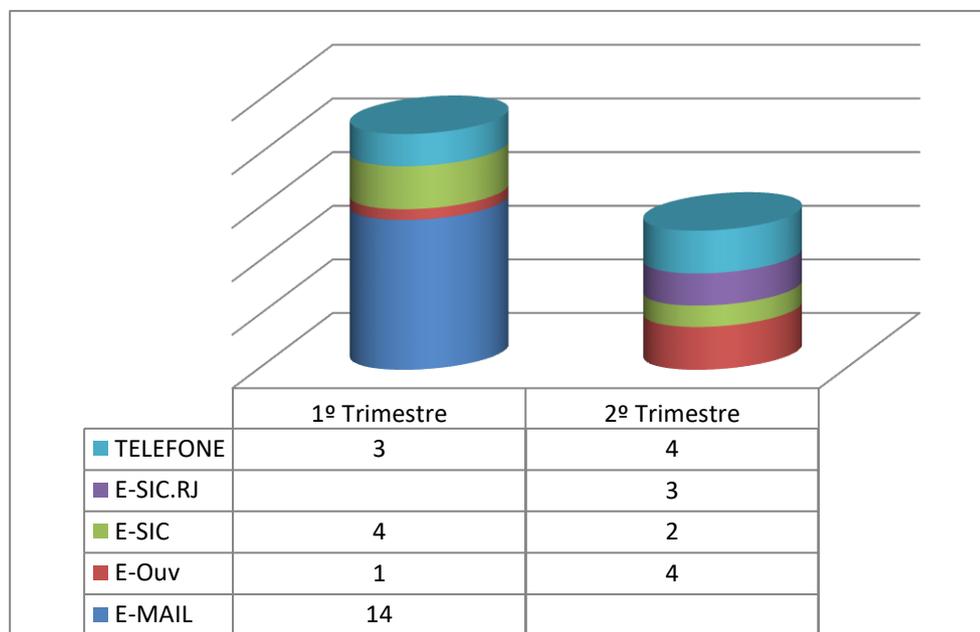
• **TIPOS DE MANIFESTAÇÃO**



• **FORMAS DE CONTATO**



• **FORMAS DE CONTATO EM COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR**



CEASA
RIO DE JANEIRO

LEGISLAÇÕES 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.

CEASA
RIO DE JANEIRO

CONCLUSÃO

Diante do exposto, conclui-se que as atividades desenvolvidas foram satisfatórias, mesmo com um número reduzido e relação ao trimestre anterior.

Apesar do exposto, todas as demandas foram solucionadas dentro do prazo, atendendo as prerrogativas legais supracitadas.

Por fim, esclarece-se que todas as soluções para melhorias da execução das atividades propostas, estão sendo buscadas e implementadas, com o objetivo de um melhor resultado das atividades.

Rio de Janeiro, 30 de julho de 2019.

Swyane Lameira
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