



CEASA
RIO DE JANEIRO

RELATÓRIO DA OUVIDORIA

*PRIMEIRO TRIMESTRE
2024*

APRESENTAÇÃO

O presente relatório tem como foco divulgar as atividades desenvolvidas por este órgão, durante o período de Janeiro a Março de 2024, 1º Trimestre, dando maior transparência às demandas trazidas e ampliação da compreensão e do acesso dos clientes e cidadãos aos serviços prestados pelos seus canais de atendimento.

A partir de 04/12/2023, as manifestações de ouvidoria e transparência dos usuários deixaram de ser recebidas pelos sistemas Fala.BR e e-SIC, no escopo do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro, sendo agora utilizada para tal finalidade a plataforma OuvERJ. A mudança para a nova plataforma visa centralizar e otimizar a gestão das manifestações e o acesso à informação, proporcionando uma resposta mais ágil e eficiente às demandas dos cidadãos.

A Ouvidoria Itinerante e Social esteve presente, introduzindo os serviços desta empresa a todos, promovendo projetos de inclusão e melhorias.

No contexto das boas práticas, continuamos impulsionando a plataforma CEASA NO ZAP, uma integração que se baseia na disponibilização de informações. Por meio dessa plataforma, estamos facilitando o acesso a informações relevantes sobre nossos serviços, obtendo resultados positivos.

Assim, ao longo deste relatório, apresentaremos dados quantitativos relacionados às manifestações recebidas por esta Companhia, com enfoque especial na qualidade do atendimento, nas ações da Ouvidoria Itinerante e Social, e nos resultados positivos decorrentes da plataforma "CEASA NO ZAP".



A CENTRAIS DE ABASTECIMENTO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – CEASA – RJ

A Ceasa-RJ é uma empresa vinculada à Secretaria de Estado de Agricultura, Pecuária, Pesca e Abastecimento – Seappa-RJ. Esta empresa conta com 06 (seis) unidades no Rio de Janeiro: Grande Rio, São Gonçalo, Região Serrana (Nova Friburgo), Região Noroeste Fluminense (Itaocara), Região Norte Fluminense (São José de Ubá) e Região Médio Paraíba (Paty do Alferes). A Unidade Grande Rio, localizada em Irajá, na Zona Norte da cidade, é a segunda maior Central de Abastecimento da América Latina.

Além de funcionar como único entreposto comercial público em todo o Estado, a empresa desempenha, ainda, ações de segurança alimentar e nutricional, de fortalecimento da agricultura familiar, de controle sanitário e de resíduos de agrotóxicos, de responsabilidade social e ambiental junto às comunidades populares de seu entorno, dentre outras funções natureza pública.

Somando todas as unidades, verificamos que temos, cerca de, 800 (oitocentas) empresas instaladas e 02 (dois) mil produtores cadastrados. A empresa atua com responsabilidade no abastecimento alimentar da população fluminense, cumprindo sua missão de contribuir para a regularidade do abastecimento e garantia de renda ao produtor rural, participando e executando políticas agrícolas.

A Ceasa-RJ tem como função social o fomento do setor hortifrutigranjeiro e outros produtos utilizados na alimentação da população, de modo a obter melhor formulação de preços a fim de trazer o equilíbrio entre o produtor e o consumidor final.

A empresa faz serviços para identificar a origem dos produtos, incentiva à população local, cadastra os produtores incentivando-os à comercialização nos mercados atacadistas e fomenta a possibilidade do uso de embalagens adequadas. As Informações de preços diários também fazem parte do trabalho e pode ser encontradas na página da empresa.

Unidades das Ceasa-RJ

Grande Rio

É a segunda maior Central de Abastecimento da América Latina e opera junto à sede da empresa no subúrbio da cidade.

São Gonçalo

Considerado o entreposto com maior potencial do Estado, a unidade cresce na mesma proporção que os municípios vizinhos.

Região Serrana(Nova Friburgo)

Inaugurada em 1977, absorve boa parte da produção dos Municípios de Nova Friburgo, Bom Jardim, Teresópolis, Sumidouro, etc.

Médio Paraíba (Paty dos Alferes)

Inaugurado em 1978, é um mercado muito bem localizado em condições de atender aos Municípios que o cercam.

Norte Fluminense (São José de Ubá)

No município de São José de Ubá, o entreposto possui infraestrutura para atender Santo Antônio de Pádua, Cambuci, etc.

Noroeste Fluminense (Itaocara)

Inaugurada em 1982, possui infraestrutura para atender as cidades de Cardoso Moreira, São José de Ubá, Aperibe, etc.

A OUVIDORIA NA CEASA-RJ

A Ouvidoria tem como missão ampliar o acesso da população aos canais de comunicação com a Ceasa-RJ e dar transparência aos atos da direção da empresa.

É um setor específico para o recebimento de reclamações, sugestões e denúncias sobre o funcionamento dos serviços que ela oferece, dentro das legislações pertinentes à matéria.

Abaixo, apresentamos os pressupostos básicos da Ouvidoria, os quais destacamos em: Missão, Visão e Valores.

Missão

Ser um canal de integração da sociedade com a Administração fomentando o acesso à informação prestigiando o princípio da transparência pública.

Visão

Estabelecer a aproximação com os colaboradores, permissionários e os frequentadores do mercado com foco na evolução e efetividade do serviço público através do tratamento eficaz das sugestões, denúncias e demais solicitações.

Valores

A Ouvidoria tem como valores fundamentais para direcionamento das suas atribuições a moralidade, a ética e transparência, os resultados, a integração com a sociedade, eficácia, a eficiência, a celeridade nos atendimentos.

As Ceasa-RJ, como forma de fomentar a sua função social na sociedade, dividiu suas atribuições em dois setores: A Ouvidoria Itinerante e a Ouvidoria Social, trabalhando juntas.

Ouvidoria Itinerante

Tem como propósito 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.

Ouvidoria Social

Possui o escopo de desenvolver as demandas voltadas a interação 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.

CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA - CEASA-RJ

OUVERJ

Lançado em 4 de dezembro de 2023 o OuverJ é novo sistema oficial de Ouvidoria e Transparência do Estado do Rio de Janeiro, para os registros de manifestações de ouvidoria e solicitações de acesso à informação dos usuários dos serviços públicos, a ser utilizado pela Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro, integrada pelas ouvidorias dos órgãos e entidades da Administração Pública Estadual, conforme o Decreto nº 48.727 de 03 de outubro de 2023.

A partir de dezembro, os tratamentos das manifestações recebidas pelas plataformas Fala.BR e e-SIC foram encerrados. Sendo assim, o OuverJ se configura como forma exclusiva para o recebimento de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação.

O sistema está disponível em: www.rj.gov.br/ouverj



E-SIC PRESENCIAL

É possível ainda que seja realizado pedido de informações, de forma presencial, como forma de atingir a todos aqueles que tenham interesse em apresentar pedido de informações.

Consoante à redação do artigo 11, do referido Decreto, que determina o Serviço de Informação ao Cidadão em unidade física identificada ou por meio de seu protocolo.

O sitio eletrônico do Governo do Estado do Rio de Janeiro divulga o endereço do SIC presencial, ligados ao Governo e suas Secretarias, bem como o sitio eletrônico da Ceasa-RJ.

Central de Abastecimento do Estado do Rio de Janeiro - Ceasa-RJ

Endereço: Avenida Brasil nº 19.101,

5 ° andar, sala 505 - Irajá - Rio de Janeiro - RJ.

Responsável pelo setor: Elielton Gomes.

Telefone:(21) 2333-8243

Horário de atendimento: Segunda à Sexta, das 9h às 15h.

PROCESSO DE ATENDIMENTO NA OUVIDORIA

TRATAMENTO DAS SOLICITAÇÕES

O tratamento de todas as solicitações geradas através dos canais de atendimento, aderidos por esta administração, submetem-se, primordialmente, à Constituição da República Federativa do Brasil e a legislação infraconstitucional atinente ao caso concreto, especialmente as Leis de acesso à informação, a proteção de dados pessoais e responsabilidade fiscal com o apoio da área técnica especializada.



CRONOLOGIA DA SOLICITAÇÃO



A Ouvidoria realiza a análise das solicitações efetuadas através dos canais de atendimento, tratando-as, se necessário, as encaminha, através de comunicação interna, ao setor competente para prestar a informação.

Após a verificação da solução à solicitação é encaminhada a resposta é encaminhada ao solicitante e encerrada a demanda, passando o dado a constar da base estatística da Ouvidoria.

Caso o solicitante tenha efetuado o pedido de uma informação e esta não tenha sido prestado de forma satisfatória é possível a interposição de recurso, que será analisado pela Ouvidoria, contudo mantendo-se a negativa da prestação da requerida pode ainda o solicitante pleitear a submissão do tema controverso à Controladoria Geral que se posicionará quanto ao tema.

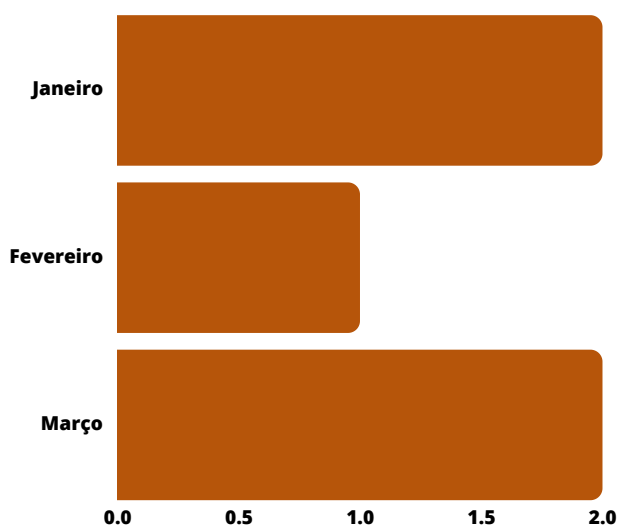
ATENDIMENTOS DO
TRIMESTRE

Protocolo/ Manifestação	Ferramenta	Motivos
202401292448901	OuvERJ	Licenciamento de Veículos
20240126517263	OuvERJ	Quantidade de cargos CEASA/RJ e CASERJ
202402263410514	OuvERJ	2º via de boletos CEASA/BRADESCO
202403093919691	OuvERJ	Identificação civil
202405213558525	OuvERJ	Administração Ceasa Ponto de Pergunta

Neste trimestre, foram registradas 5 manifestações na plataforma OuvERJ , sendo uma acesso à informação. Ressalte-se que todas as manifestações registradas na Ouvidoria foram respondidas aos cidadãos, com apenas uma fora do prazo estabelecido pela legislação.

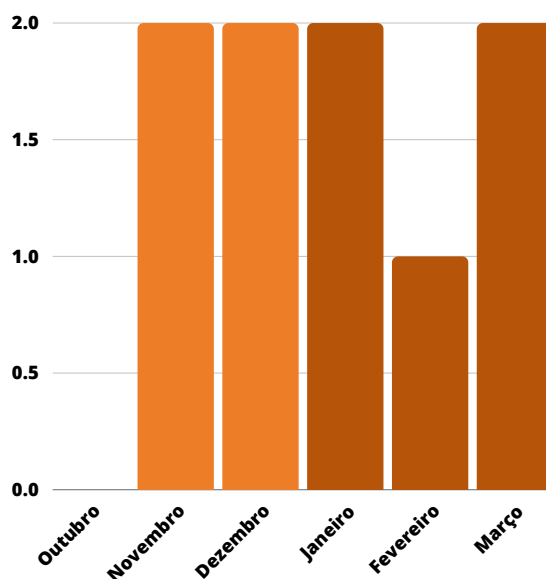
DEMONSTRATIVO TRIMESTRAL

TOTAL POR QUANTIDADE



Foram registradas cinco manifestações no 1º trimestre de 2024.
Sendo duas em janeiro, uma em fevereiro e duas em março.

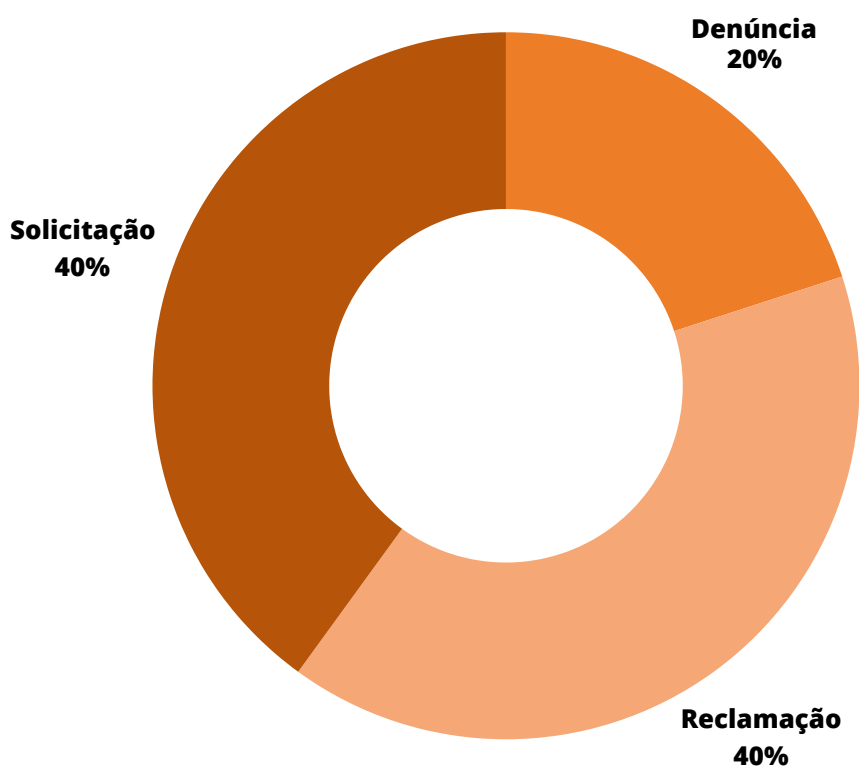
COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR



Em comparação com o 4º trimestre de 2023, houve um aumento de 25% nas manifestações.

DEMONSTRATIVO TRIMESTRAL

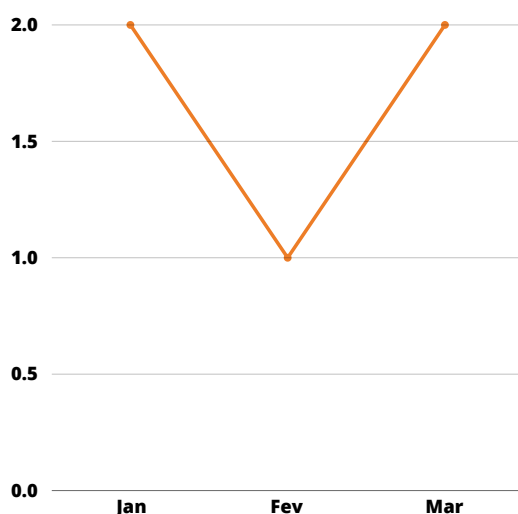
TOTAL POR QUANTIDADE



Foram registradas uma denúncia (20%), duas reclamações (40%) e duas solicitações (40%), no período de janeiro a março de 2024.

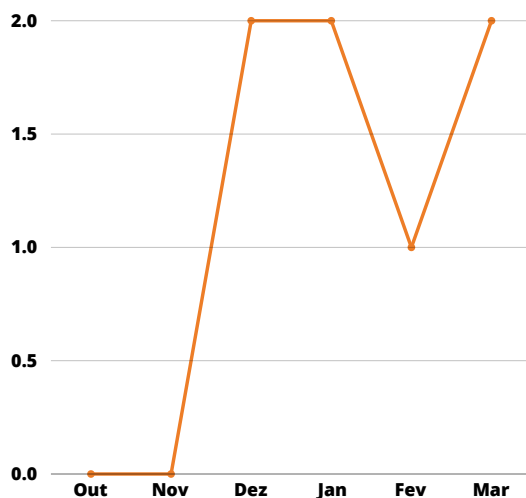
SISTEMA DE COMUNICAÇÃO OUVÉRJ

DEMANDAS POR QUANTIDADE DE SOLICITAÇÕES



No 1º trimestre de 2024, foram recebida duas manifestações em janeiro, uma manifestação em fevereiro e duas manifestações em março na plataforma OuvÉRJ.

COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR



Em comparação com o 4º trimestre de 2023, houve um aumento de 40% nas manifestações.

INAUGURAÇÃO DA EXPANSÃO DO PAVILHÃO 21 DA CEASA/RJ EM IRAJÁ

A CEASA/RJ, em parceria com o Governo do Estado inaugurou, no dia 24 de janeiro, a expansão do Pavilhão 21 da Centrais de Abastecimento do Estado do Rio de Janeiro (Ceasa/RJ), em Irajá, na Zona Norte da capital. Também entregou a nova pavimentação do Pavilhão da Caixotaria com a criação de 400 módulos.

O Pavilhão 21 da segunda maior Central de Abastecimento da América Latina contava com 850 pontos de comercialização e comportava cerca de mil produtores. Com a expansão, foram criados mais 815 pontos de distribuição, o que aumentará a capacidade para 2 mil comerciantes, gerando 2 mil novos empregos.



OUVIDORIA ITINERANTE E SOCIAL

DIVULGAÇÃO DO SISTEMA OUVÉRJ

No dia 05 de fevereiro, a ouvidoria da Ceasa/RJ iniciou uma campanha, em suas redes sociais, de divulgação do OuvÉRJ, o novo sistema oficial de ouvidoria informatizada, destinado ao registro eletrônico de manifestações e solicitações de acesso à informação, a ser utilizado por toda a Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro.

Agora é possível enviar elogios, sugestões, reclamações, denúncias ou obter informações sobre a CEASA/RJ, tudo em um único lugar.



OUVERJ
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Envie elogios, sugestões,
reclamações, denúncias
ou obtenha informações
sobre a CEASA/RJ.

Acesse:
www.rj.gov.br/ouverj

Secretaria de
Agricultura, Pecuária, Pesca
e Abastecimento

GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

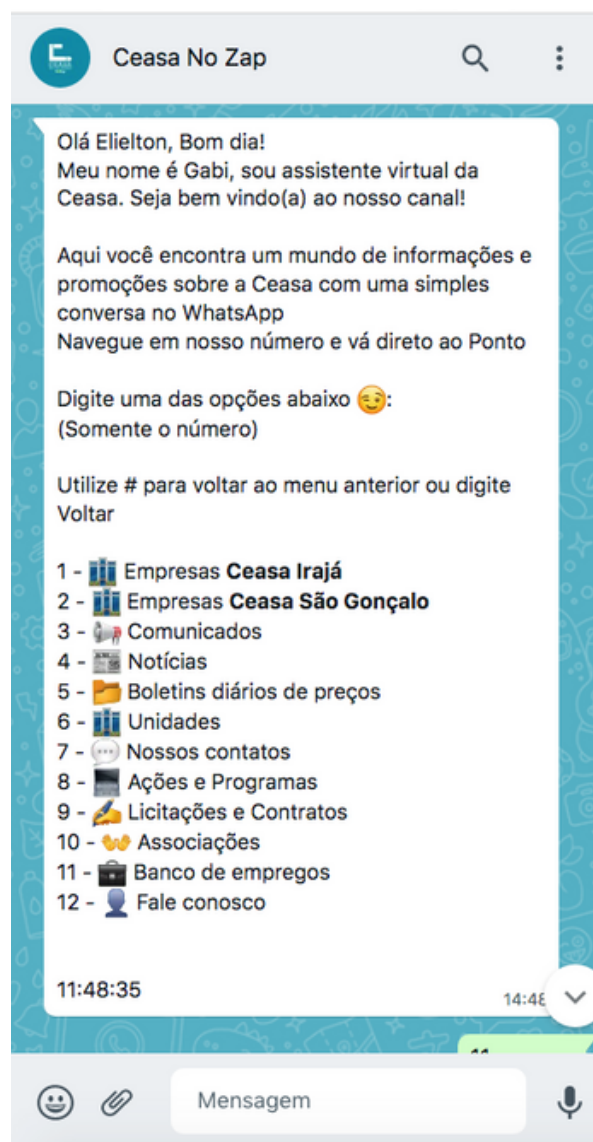
CEASA
RIO DE JANEIRO

BOAS PRÁTICAS CEASA NOZAP

Com o intuito de facilitar o acesso da população às informações da Centrais de Abastecimento do Estado do Rio de Janeiro, foi criado o NoZap, plataforma de integração, baseada no fornecimento de informações.

O NoZap tem como objetivo facilitar a interação entre a CEASA/RJ e os usuários de nossas unidades, com simplicidade e de forma direta, através do whatsapp. Customizando os processos de perguntas e respostas mais relevantes e respondendo automaticamente, podendo também o usuário falar diretamente com um atendente, caso não encontre a informação que esteja procurando.

Neste trimestre não foi possível contabilizar os atendimentos, pois a plataforma está sendo reestruturada.



ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

A Ouvidoria tem a função de receber e analisar as manifestações dos produtores, comerciantes, funcionários do mercado e frequentadores, seguindo o mesmo padrão basilar, tendo como único ponto de divergência o tipo de canal utilizado pelo cidadão.

Para que esta companhia alcance a sua melhora contínua, é fundamental o monitoramento permanente do mercado. Uma importante fonte para a consolidação desse entendimento são as manifestações registradas diariamente nos canais oficiais de relacionamento.

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

O sistema OuvERJ, utiliza-se do Decreto nº 48.727 DE 03 de outubro de 2023.

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.

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 INVIOABILIDADE DO DIREITO À VIDA, À LIBERDADE, À IGUALDADE, À SEGURANÇA E À PROPRIEDADE, NOS TERMOS SEGUINTE:

(...)

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.

Esta 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.

O relatório da Ouvidoria do primeiro trimestre de 2024 detalha as atividades desenvolvidas pela CEASA-RJ e a transição para a nova plataforma de manifestações, OuvERJ, que substituiu os sistemas Fala.BR e e-SIC a partir de dezembro de 2023. A mudança visa otimizar a gestão de demandas e fornecer respostas mais rápidas e eficientes aos cidadãos.

Os dados quantitativos revelam um aumento de 25% nas manifestações em comparação com o trimestre anterior, totalizando cinco manifestações registradas, sendo 40% de reclamações, 40% de solicitações e 20% de denúncias. Todas as manifestações foram respondidas, com uma exceção fora do prazo.

Durante este período, a Ouvidoria Itinerante e Social continuou promovendo serviços e projetos de inclusão, como a expansão do Pavilhão 21 da CEASA-RJ em Irajá, que aumentou significativamente a capacidade de pontos de comercialização e gerou novos empregos. Além disso, uma campanha de divulgação do OuvERJ foi lançada, aprimorando o acesso e a interação com os cidadãos.

A plataforma "CEASA NO ZAP" também foi destacada por facilitar o acesso a informações relevantes sobre os serviços prestados.

Em suma, o relatório reflete um período de transição e melhoria contínua dos serviços prestados pela CEASA-RJ, com ênfase na transparência, eficiência e inclusão social.

ELIELTON GOMES
OUVIDOR
ID N.º 50900-86-2

BIANCA DE CARVALHO
DIRETORA-PRESIDENTE
ID N.º 5100682-0