

RELATÓRIO DA OUVIDORIA

PRIMEIRO TRIMESTRE - 2025



APRESENTAÇÃO

O presente relatório tem como objetivo apresentar as principais ações e atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da CEASA/RJ durante o primeiro trimestre de 2025, compreendendo os meses de janeiro a março. Neste período, a atuação da Ouvidoria seguiu pautada nos princípios da transparência, da eficiência e da escuta ativa, com ênfase na valorização do atendimento ao cidadão e no fortalecimento dos canais institucionais de comunicação.

A centralização das manifestações na plataforma OuvERJ tem contribuído para uma gestão mais eficiente das demandas, garantindo agilidade nas respostas e maior precisão no monitoramento estatístico. Paralelamente, a CEASA/RJ tem fortalecido o relacionamento com usuários e comunidades do entorno por meio de iniciativas como a Ouvidoria Itinerante e a Ouvidoria Social, ampliando o acesso à informação e promovendo a escuta ativa.

Nas próximas páginas, serão apresentados dados quantitativos e qualitativos, analisando as manifestações recebidas, as ações realizadas e os resultados obtidos, em um esforço contínuo para aprimorar os serviços prestados e atender às necessidades da população.



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.

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

O OuvERJ é o 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.

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,

5º 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 Republica 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 à 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 se 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 controvertida à Controladoria Geral que se posicionará quanto ao tema.

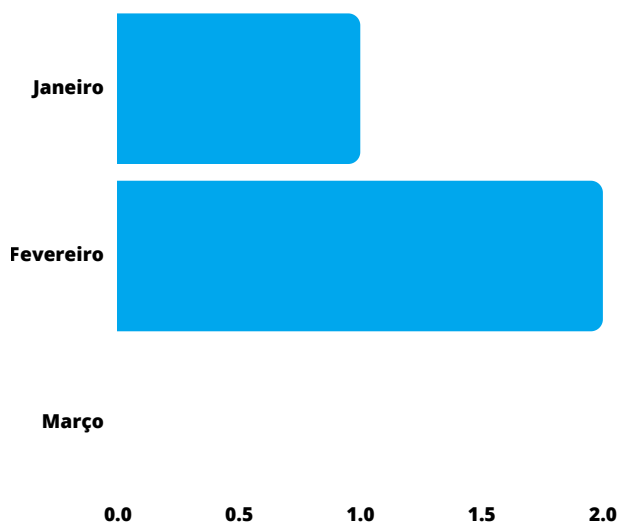
ATENDIMENTOS DO
TRIMESTRE

Protocolo/ Manifestação	Ferramenta	Motivos
202501201676804	OuvERJ	Agricultura Familiar
202502181106561	OuvERJ	Folha de Pagamento
202502252993142	OuvERJ	2° via de boletos CEASA/BRADESCO

Neste trimestre, foram registradas 3 manifestações na plataforma OuvERJ. Ressalte-se que todas as manifestações registradas na Ouvidoria foram respondidas aos cidadãos, dentro do prazo estabelecido pela legislação.

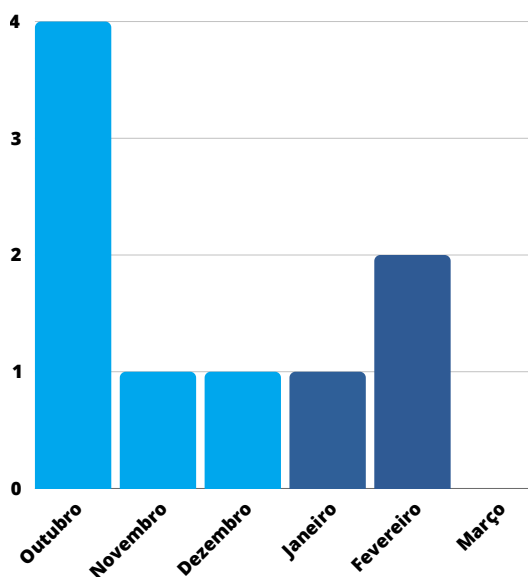
DEMONSTRATIVO TRIMESTRAL

TOTAL POR QUANTIDADE



Foram registradas três manifestações no 1º trimestre de 2025.
Sendo uma em janeiro e duas em fevereiro.

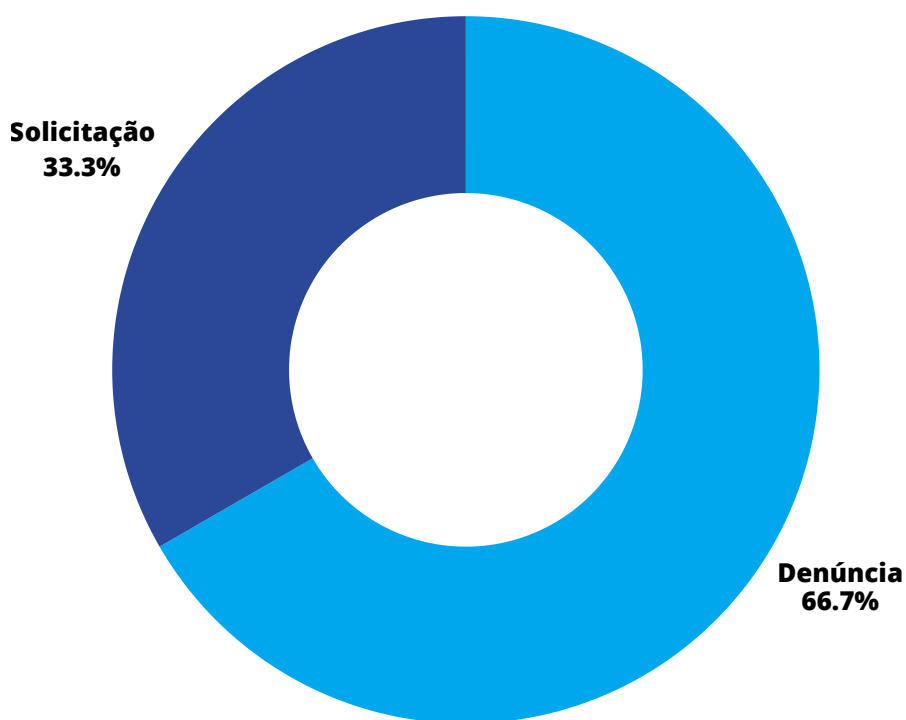
COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR



Em comparação com o 4º trimestre de 2024, houve uma queda de -50% nas manifestações.

DEMONSTRATIVO TRIMESTRAL

TOTAL POR QUANTIDADE



Foram registradas duas denúncias (66.7%) e uma solicitação(33.3%) no período de janeiro a março de 2025.

OUVIDORIA ITINERANTE E SOCIAL

CEASA/RJ REALIZA AÇÃO SOCIAL PARA USUÁRIOS DA UNIDADE DE IRAJÁ

No dia 11 de março de 2025, a Ceasa/RJ realizou uma grande ação social no Pavilhão 30, voltada para comerciantes, funcionários e frequentadores do local.

A iniciativa ofereceu emissão de documentos, orientações sobre MEI, isenções de taxas, além de informações sobre benefícios e programas sociais. Na área da saúde, foram disponibilizadas vacinas contra difteria, tétano, hepatite e HPV, aferição de glicose e pressão arterial, além de atendimentos voltados à saúde bucal.

A ação também contou com serviços de beleza e bem-estar, como cortes de cabelo, barba, sobrancelha, tranças e maquiagem. Para completar, foram oferecidos cursos gratuitos, incentivando o aprendizado e o desenvolvimento pessoal.

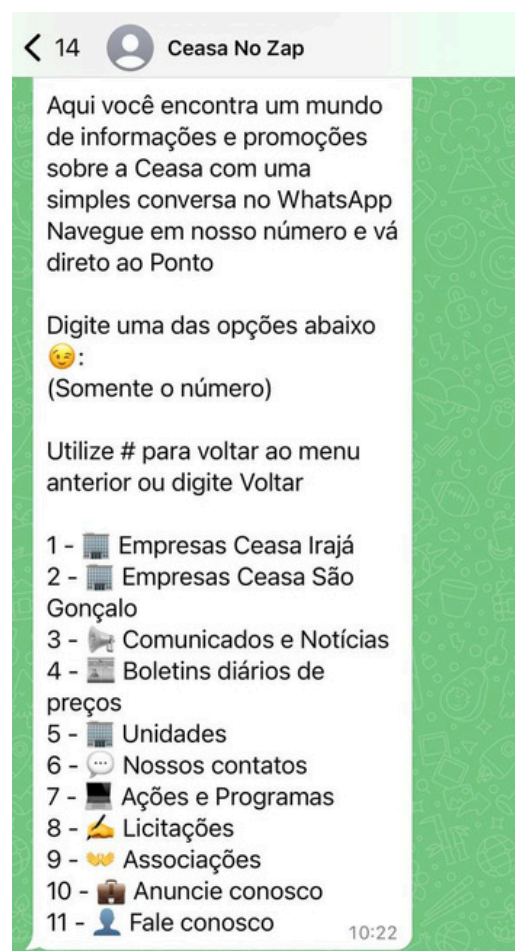


Com o intuito de facilitar o acesso da população às informações das Centrais de Abastecimento do Estado do Rio de Janeiro, foi criada a plataforma NoZap, uma ferramenta de integração baseada no fornecimento de informações.

O NoZap tem como objetivo facilitar a interação entre a CEASA/RJ e os usuários de nossas unidades de forma simples e direta, utilizando o WhatsApp. A plataforma personaliza os processos de perguntas e respostas mais relevantes e responde automaticamente, permitindo também que o usuário fale diretamente com um atendente caso não encontre a informação desejada.

Recentemente, a plataforma foi reformulada para melhorar ainda mais o acesso a informações essenciais sobre nossos serviços, gerando resultados positivos.

Hoje contamos com 1765 contatos cadastrados na plataforma, sendo 313 no primeiro trimestre.



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.

Para 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 primeiro trimestre de 2025 foi marcado por ações relevantes da Ouvidoria da CEASA/RJ, mesmo diante da redução no número de manifestações registradas. Foram contabilizados três atendimentos via OuvERJ, todos devidamente analisados e respondidos dentro dos prazos legais, reafirmando o compromisso com a qualidade e a celeridade no tratamento das demandas.

A realização da Ação Social na unidade de Irajá evidenciou o potencial das iniciativas promovidas pela Ouvidoria Social, ao levar serviços essenciais à população de forma direta e integrada. Além disso, o fortalecimento da plataforma “CEASA NO ZAP” ampliou a acessibilidade às informações institucionais, com mais de 1.700 contatos cadastrados.

A CEASA/RJ mantém o compromisso com a modernização de seus serviços e com o aprimoramento dos canais de diálogo com a sociedade, reconhecendo a Ouvidoria como instrumento estratégico para a participação cidadã, a escuta qualificada e a construção de soluções que atendam de forma justa e transparente às necessidades da população fluminense.

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

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