



CEASA
RIO DE JANEIRO

RELATÓRIO DA OUVIDORIA

*SEGUNDO TRIMESTRE
2024*

O relatório da Ouvidoria da CEASA/RJ tem como objetivo divulgar as atividades realizadas por este órgão no período de abril a junho de 2024, correspondente ao 2º trimestre. A intenção é promover maior transparência sobre as demandas recebidas e ampliar a compreensão e o acesso dos usuários e cidadãos aos serviços oferecidos pelos nossos canais de atendimento.

A partir de 04 de dezembro de 2023, as manifestações de ouvidoria e transparência dos usuários deixaram de ser recebidas pelos sistemas Fala.BR e e-SIC no âmbito do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro, passando a ser centralizadas na plataforma OuvERJ. Essa mudança busca otimizar a gestão das manifestações e o acesso à informação, oferecendo respostas mais ágeis e eficientes às demandas dos cidadãos.

A Ouvidoria Itinerante e Social esteve ativa, apresentando os serviços desta empresa à comunidade, funcionários e usuários, promovendo projetos de inclusão e melhorias.

No contexto das boas práticas, continuamos a promover a plataforma CEASA NO ZAP, que integra e disponibiliza informações relevantes. Recentemente, a plataforma foi reformulada para facilitar ainda mais o acesso a informações essenciais sobre nossos serviços, resultando em resultados positivos.

Neste relatório, apresentaremos dados quantitativos referentes às manifestações recebidas por esta Companhia, com ênfase na qualidade do atendimento, nas atividades da Ouvidoria Itinerante e Social e nos resultados positivos alcançados pela 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,

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 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 à informação.

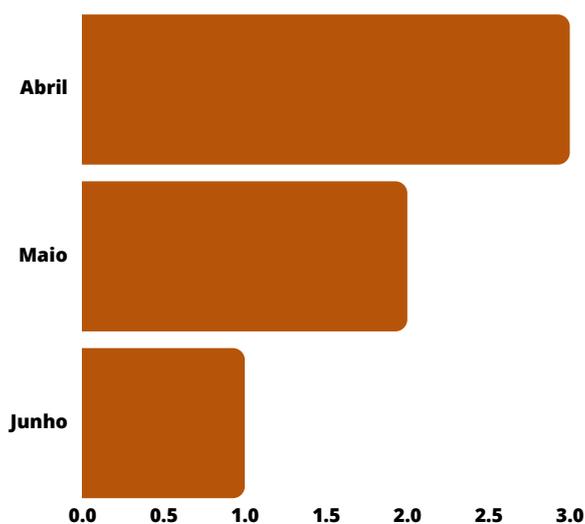
Após a verificação da solução à solicitação é encaminhada a resposta é encaminhada ao solicitante e encerrada a demanda, passando o dado a constar da base estatística da Ouvidoria.

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 controversa à Controladoria Geral que se posicionará quanto ao tema.

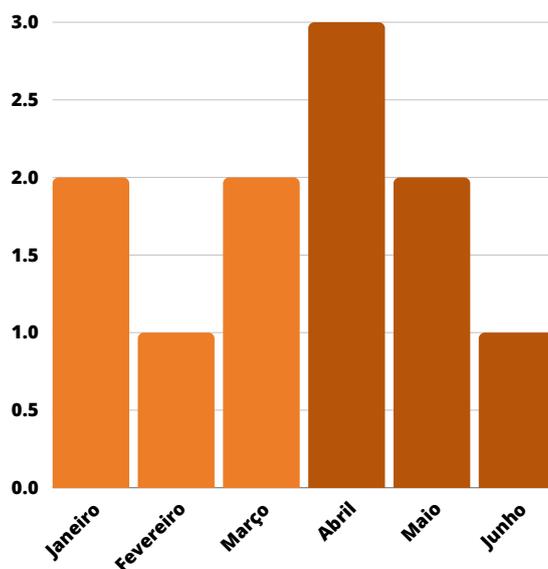
ATENDIMENTOS DO
TRIMESTRE

Protocolo/ Manifestação	Ferramenta	Motivos
202404122133889	OuvERJ	Pedido de acesso processo administrativo
202404193775252	OuvERJ	Coleta de lixo
202404191745172	OuvERJ	Administração Ceasa Irajá
202405161988853	OuvERJ	IPVA de 2024
202405213558525	OuvERJ	Emitir 2º via de boletos CEASA/BRADESCO
202406252776123	OuvERJ	SISPATRI

Neste trimestre, foram registradas 6 manifestações na plataforma OuvERJ. Ressalte-se que todas as manifestações registradas na Ouvidoria foram respondidas aos cidadãos, dentro do prazo estabelecido pela legislação.

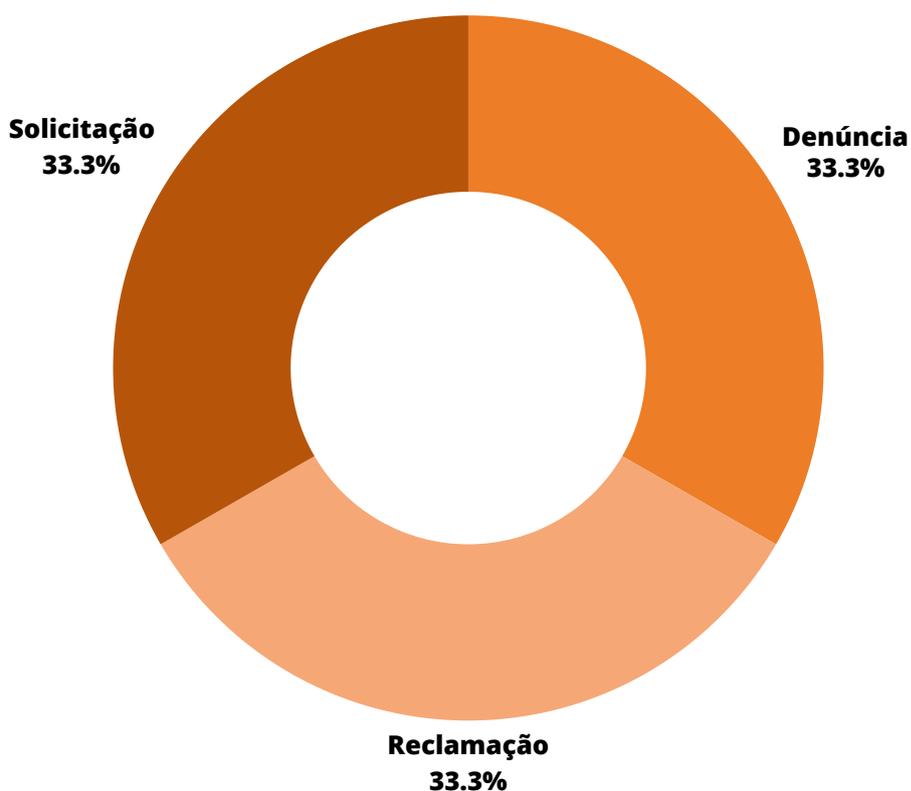
TOTAL POR QUANTIDADE

Foram registradas seis manifestações no 2º trimestre de 2024. Sendo três em abril, duas em maio e uma em junho.

COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR

Em comparação com o 1º trimestre de 2024, houve um aumento de 20% nas manifestações.

TOTAL POR QUANTIDADE

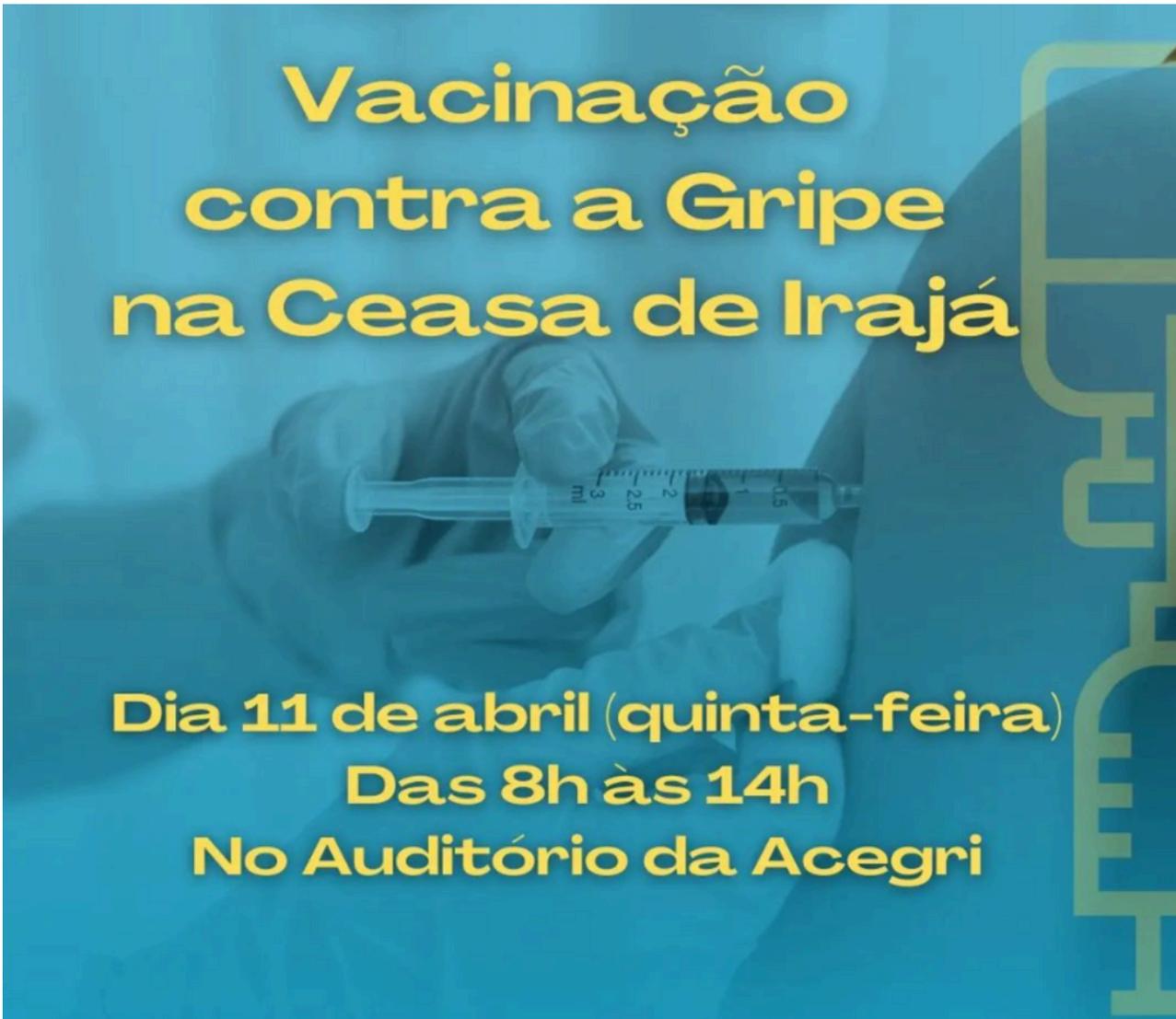


Foram registradas duas denúncias (33.3%), duas reclamações (33.3%) e duas solicitações (33.3%), no período de abril a junho de 2024.

VACINAÇÃO CONTRA A GRIPE

Na quinta-feira, 11 de abril, a Ceasa de Irajá recebeu um posto de vacinação da Secretaria Municipal de Saúde (SMS). Localizado na Associação dos Comerciantes e Usuários da Ceasa (Acegri), no pavilhão 43, o posto ofereceu imunização contra a influenza (gripe) para pessoas a partir de seis meses de idade.

Essa iniciativa foi uma parceria entre a Ceasa/RJ e a Divisão de Vigilância em Saúde da CAP 3.3, com o objetivo de ampliar a cobertura vacinal na cidade do Rio de Janeiro e proteger a saúde da população carioca.



Vacinação contra a Gripe na Ceasa de Irajá

Dia 11 de abril (quinta-feira)
Das 8h às 14h
No Auditório da Acegri

OUVIDORIA ITINERANTE E SOCIAL

DIVULGAÇÃO DO APLICATIVO REDE MULHER

No dia 28 de maio, a ouvidoria da Ceasa/RJ iniciou uma campanha, em suas redes sociais, de divulgação do aplicativo Rede Mulher, ferramenta criada pelo Governo do Estado do Rio de Janeiro para fortalecer o combate à violência contra mulher.

Desenvolvido para intensificar a segurança das mulheres no Rio de Janeiro, o app permite, com um simples clique, acionar a Polícia Militar e pedir ajuda a até três pessoas que você tenha cadastrado como seus "guardiões".

Além disso, o Rede Mulher oferece registro de ocorrência on-line, informações sobre medida protetiva e consultas sobre a rede de atendimento especializada para mulheres em situação de violência no estado.

O aplicativo está disponível para IOS e Android.



CEASA/RJ E EXÉRCITO PROMOVEM EDUCAÇÃO E CULTURA PARA CRIANÇAS DE COMUNIDADES

23 crianças, entre 7 e 11 anos, moradoras de comunidades do entorno da Ceasa de Irajá, fizeram uma visita guiada ao Museu do Forte de Copacabana, no dia 12 de junho, Dia Mundial de Combate à Exploração do Trabalho Infantil.

A iniciativa foi da Ceasa/RJ e do Exército Brasileiro. O objetivo foi oferecer atividade extra classe, neste 12 de junho, para promover educação e cultura e para conscientizar sobre os riscos do trabalho infantil.

O grupo foi formado por 14 crianças da Casa Crescendo com Mais Amor, no Para Pedro, em Colégio, e outras 9 do Instituto Sou do Beco, no Complexo da Pedreira, em Anchieta.



OUVIDORIA ITINERANTE E SOCIAL

INTERCÂMBIO PROFISSIONAL ENTRE AS CEASAS DO RIO DE JANEIRO E PARÁ

A ouvidora da Ceasa Pará, Priscyla Moura, visitou a unidade de Irajá da Ceasa/RJ no dia 21 de junho. Ela conheceu as dependências do mercado de Irajá, o Banco de Alimentos e a Ouvidoria da Ceasa/RJ.

Durante a visita, Priscyla teve a oportunidade de explorar as instalações e entender de perto o funcionamento e as boas práticas implementadas pela Ceasa/RJ.

A ouvidora destacou a eficiência dos relatórios e das formas de contato com o público externo adotadas pela Ouvidoria da Ceasa Rio de Janeiro, mostrando interesse em aplicar essas estratégias no Pará. Essas práticas são fundamentais para melhorar a comunicação e o atendimento ao público, garantindo mais transparência e eficácia nos processos internos.

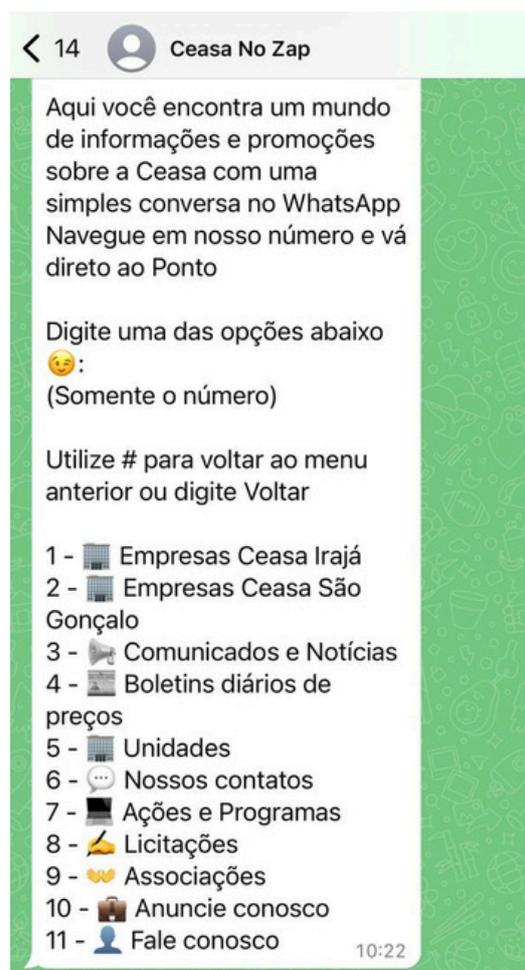


Com o intuito de facilitar o acesso da população às informações das Centrais de Abastecimento do Estado do Rio de Janeiro, foi criada a plataforma NoZap, uma ferramenta de integração baseada no fornecimento de informações.

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.

No 2º trimestre, tivemos 110 novos contatos ativos na plataforma.



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 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.

A plataforma digital E-Sic, utiliza-se o Decreto nº 46.475, de 05 de outubro de 2018.

O sistema OuvERJ por sua vez, 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 presente relatório teve como objetivo destacar as atividades realizadas pela Ouvidoria da CEASA/RJ durante o período de abril a junho de 2024.

Durante o 2º trimestre de 2024, a Ouvidoria da CEASA/RJ demonstrou avanços significativos na qualidade do atendimento e na eficiência das respostas às demandas dos cidadãos. A mudança para a plataforma OuvERJ permitiu uma centralização e otimização das manifestações de ouvidoria, resultando em uma gestão mais ágil e eficaz. Mesmo com um número não tão expressivo na quantidade de manifestações, houve um aumento de 20% nas manifestações em comparação ao trimestre anterior.

A CEASA/RJ realizou diversas ações importantes durante o período. A vacinação contra a gripe ampliou a cobertura vacinal e protegeu a saúde da população carioca. A divulgação do aplicativo Rede Mulher, uma ferramenta essencial no combate à violência contra a mulher que permite o acionamento rápido da Polícia Militar e o acesso a serviços de proteção. No Dia Mundial de Combate à Exploração do Trabalho Infantil, a CEASA/RJ, em parceria com o Exército Brasileiro, organizou uma visita guiada ao Museu do Forte de Copacabana para 23 crianças de comunidades, promovendo a conscientização sobre os riscos do trabalho infantil. Além disso, um intercâmbio entre as Ceasas do Pará e Rio de Janeiro trouxe a ouvidora Priscyla Moura para a unidade de Irajá, onde ela conheceu as boas práticas da CEASA/RJ, destacando a eficiência dos relatórios e das formas de contato com o público externo.

A plataforma CEASA NO ZAP, reformulada recentemente, facilitou ainda mais o acesso a informações essenciais, demonstrando resultados positivos, como evidenciado pelo incremento de 110 novos contatos ativos no período. A integração dessa ferramenta tem sido vital para simplificar a interação entre a CEASA/RJ e os usuários, respondendo de maneira automática e personalizada às suas dúvidas e demandas.

Esses avanços refletem o compromisso da CEASA/RJ com a transparência, a eficiência e a melhoria contínua dos seus serviços, garantindo que os cidadãos e usuários tenham um acesso mais facilitado e rápido às informações e aos serviços prestados.

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

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