



CEASA
RIO DE JANEIRO

RELATÓRIO DA OUVIDORIA

*TERCEIRO TRIMESTRE
2023*

A Ouvidoria da Centrais de Abastecimento do Rio de Janeiro tem como sua principal missão atender a todos os cidadãos, sejam eles externos ou internos, assegurando a apreciação independente e imparcial das informações relacionadas aos serviços prestados pela instituição.

Neste relatório, focalizaremos o 3º trimestre de 2023, que compreende os meses de julho a setembro. Destacaremos a realização de nossas atividades, abrangendo o atendimento, recebimento e encaminhamento das manifestações recebidas, mantendo a regularidade que sempre caracterizou nosso trabalho. Embora o número de demandas tenha sido inferior comparado aos trimestres anteriores, é crucial salientar que todas foram atendidas dentro dos prazos estabelecidos.

A Ouvidoria Itinerante e Social marcou presença em diversas ações e eventos. Essa abordagem nos permitiu levar os serviços e informações da CEASA-RJ diretamente aos usuários e colaboradores de nossas unidades. Ao participarmos ativamente de eventos e ações comunitárias, fortalecemos os laços entre nossa instituição e a comunidade, proporcionando projetos de inclusão e melhorias alinhadas às necessidades dos cidadãos.

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

Dessa forma, ao longo deste relatório, apresentaremos dados quantitativos relacionados às manifestações recebidas por esta Companhia, enfocando especialmente a qualidade do atendimento, as ações impactantes da Ouvidoria Itinerante e Social, e os 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 e 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

A Lei Federal n.º 12.527, conhecida como a lei de acesso à informação sancionada em 18 de novembro de 2011, estabeleceu as diretrizes de transparência dos órgãos públicos e regulamentou o direito de todo cidadão ao acesso à informação, permitindo que ele acompanhe a execução dos recursos públicos da administração.

Esta Ouvidoria, em todos os casos, manifesta-se em conformidade com a legislação em vigor, atentando-se, não só para as leis e atos normativos que estipulam o procedimento de resposta das manifestações em consonância com o canal escolhido pelo solicitante, mas para a legalização que dispõe sobre o tratamento de informações, como a Lei Federal n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011 - Lei de Acesso à Informação e a Lei Federal n.º 13.709, de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados, bem como o Decreto Estadual n.º 46.475, de 25 de outubro de 2018.

E-SIC.RJ



O Estado do Rio de Janeiro como forma de adequação regulamentou, através do Decreto Estadual n.º 46.475, de 25 de outubro de 2018, o Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão, o E-SIC.RJ, pelo qual os cidadãos podem requerer informações de forma eletrônica ao Estado do Rio de Janeiro, aplicáveis, inclusive as empresas estatais.

O Sistema tem como atribuição ser o canal pelo qual o cidadão pode requerer, do Estado, informações, garantindo o acesso a elas em consonância com o previsto no inciso XXXIII, do art. 5º, no inciso II, do § 3º, do art. 37 e no § 2º, do art. 216, da Constituição da República Federativa do Brasil, de 05 de outubro de 1988.

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,

4º andar, sala 403 - Irajá - Rio de Janeiro - RJ.

Responsável pelo setor: Elielton Gomes.

Telefone: (21) 2333-8243

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

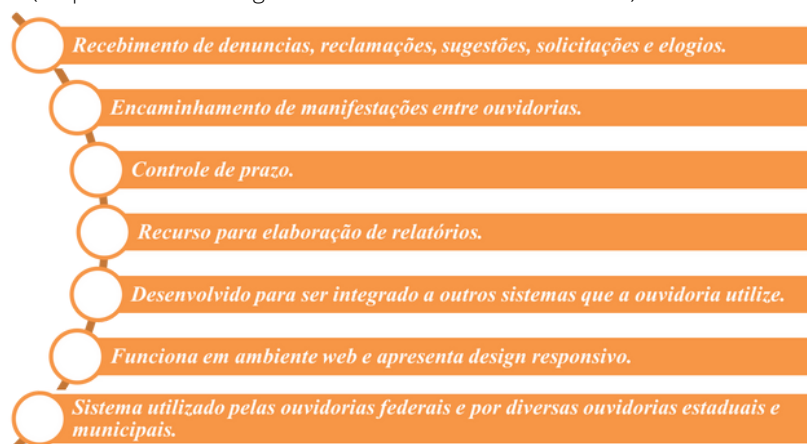
CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA - CEASA-RJ

FALA.BR (E-OUV)

A Ouvidoria Geral da União (OGU), conhecendo os desafios técnicos e orçamentários enfrentados pelos órgãos e entidades públicas e ciente da importância da oferta de um bom serviço de ouvidoria para o usuário de serviços públicos, desenvolveu um sistema para as Ouvidorias que é oferecido gratuitamente a todos os membros da Rede Nacional de Ouvidorias.

Em 2019 o e-Ouv foi integrado à Plataforma Fala.BR, que envolve também o sistema e-Sice os procedimentos para tratamento dos pedidos de simplificação. Ainda assim, esses sistemas continuam existindo, com as suas respectivas peculiaridades.

A integração será aprofundada nos próximos anos, de forma que, em breve, tenhamos um sistema totalmente unificado. (<https://ouvidorias.gov.br/ouvidorias/sistema-falabr>)



É um sistema Web, isto é, não precisa ser instalado nas máquinas e nem de servidor para o armazenamento dos dados. Para utilizá-lo basta acessá-lo pela internet.

Desta forma, qualquer Ente e seus respectivos órgãos e entidades, da administração direta e indireta, podem instituir seus canais de recebimento, análise e resposta das manifestações de usuários de serviços públicos.



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

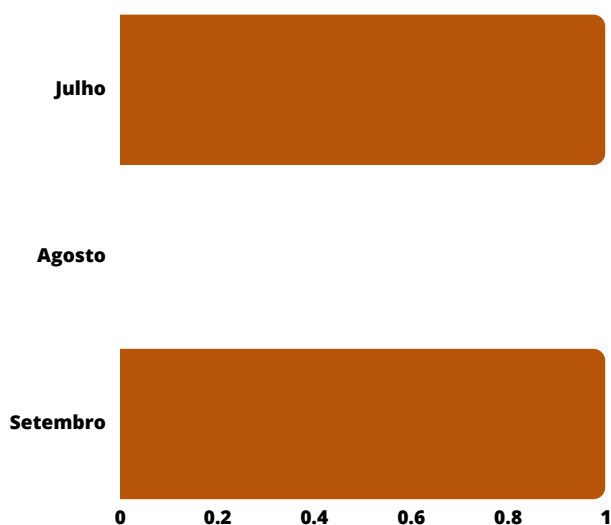
Protocolo/ Manifestação	Ferramenta	Motivos
01421.2023.000010-06	Fala.BR	Policiamento
01421.2023.000011-97	Fala.BR	Normas e Fiscalização

Neste trimestre, foram registradas 2 manifestações. Ambas na plataforma Fala.BR.

Ressalte-se que todas as manifestações registradas na Ouvidoria foram respondidas aos cidadãos no prazo estabelecido pela legislação.

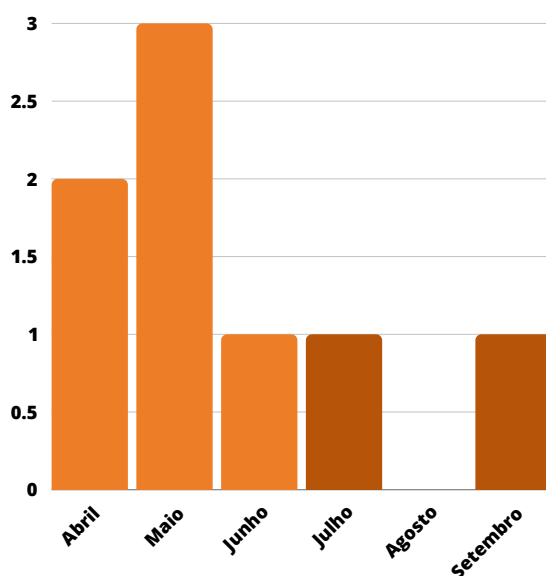
DEMONSTRATIVO TRIMESTRAL

TOTAL POR QUANTIDADE



Foram registradas duas manifestações no 3º trimestre de 2023.
Sendo uma em julho e uma em setembro.

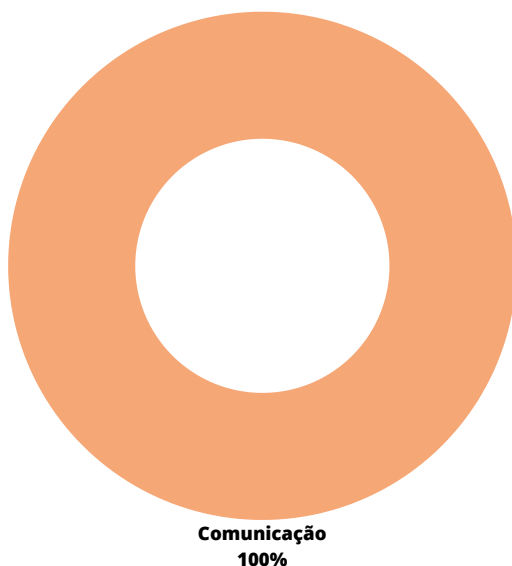
COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR



Em comparação com o 2º trimestre de 2023, houve uma queda de
-66,67% nas manifestações.

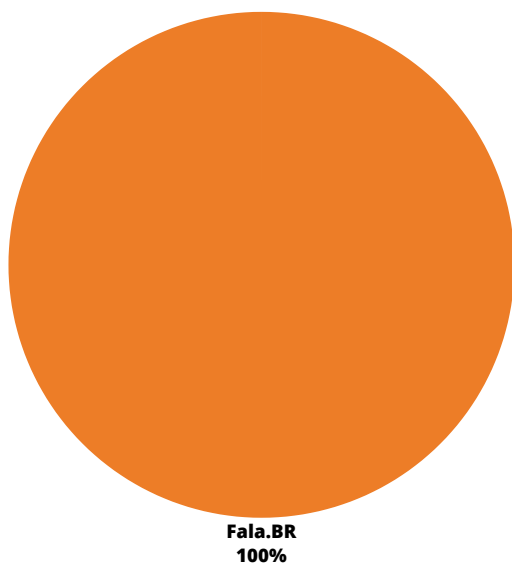
DEMONSTRATIVO TRIMESTRAL

TOTAL POR QUANTIDADE



Foram registradas duas comunicações (100%) no período de julho a setembro de 2023.

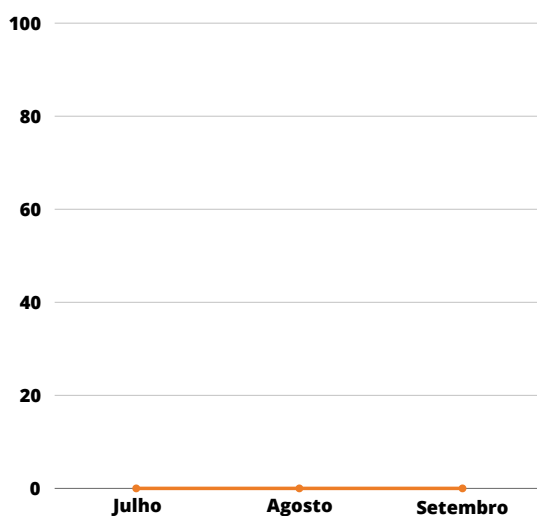
TOTAL POR FORMAS DE CONTATO



As duas demandas recebidas (100%) foram no Fala.BR, no período de julho a setembro de 2023.

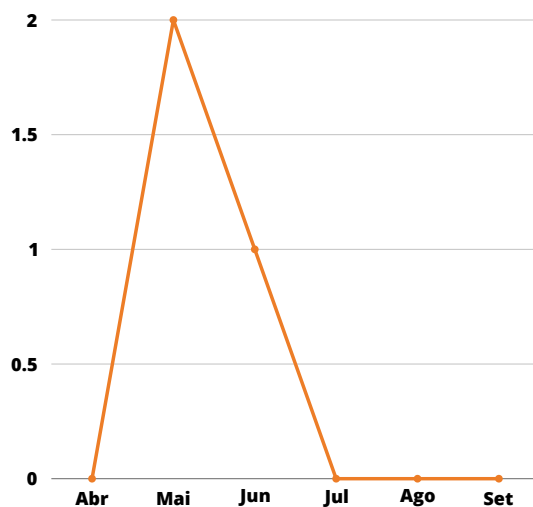
SISTEMA DE COMUNICAÇÃO E-SIC

DEMANDAS POR QUANTIDADE DE SOLICITAÇÕES



No 3º trimestre de 2023 não foram recebidas manifestações na plataforma E-Sic.

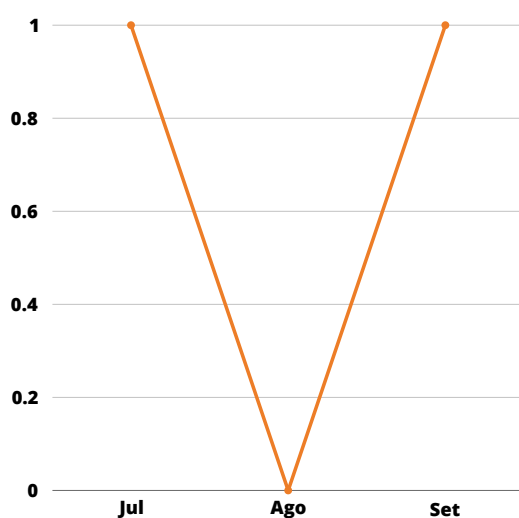
COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR



Em comparação com o 2º trimestre de 2023, houve uma queda de -100% trimestre anterior.

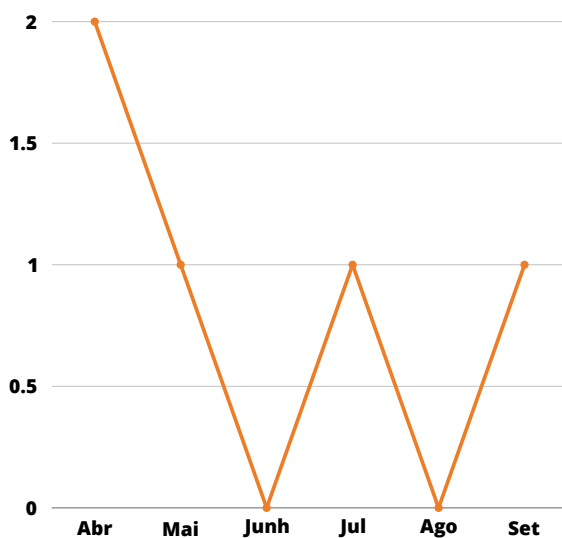
SISTEMA DE COMUNICAÇÃO FALA.BR

DEMANDAS POR QUANTIDADE DE SOLICITAÇÕES



No 3º trimestre de 2023 foram recebidas duas manifestações na plataforma Fala.BR, sendo uma em julho e uma em setembro.

COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR



Em comparação com o 2º trimestre de 2023, houve uma queda de -33,33% nas manifestações.

OUVIDORIA ITINERANTE E SOCIAL

A Ouvidoria Itinerante e Social tem como objetivo introduzir o serviço desta companhia a todos, um projeto de inclusão e melhoria, onde em ato espontâneo busca o melhor para a empresa no âmbito social cultural, e estrutural, dentre eles podemos citar:

VACINAÇÃO

No dia 1 de agosto a Ceasa/RJ em parceria com a Secretaria Municipal de Saúde do RJ e apoio da ACEGRI, promoveu a imunização de trabalhadores do mercado de Irajá, abrangendo tanto a influenza quanto a Covid-19.



EVENTO DE CONSCIENTIZAÇÃO SOBRE OS RISCOS DO TRABALHO INFANTIL:

A CEASA/RJ realizou no 30 de agosto um evento de Conscientização sobre os Riscos do Trabalho Infantil.

Além de informar e conscientizar, foram oferecidas uma variedade de serviços, como corte de cabelo feminino e masculino, design de sobrancelhas, serviços de tranças, exames de vista com doação de óculos, além de emissão e isenção de documentos.



OUVIDORIA ITINERANTE E SOCIAL

VACINAÇÃO

No dia 11 de setembro o mercado da Ceasa em Irajá ganhou uma base do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência, o Samu. Instalada ao lado do estacionamento do pavilhão 41, a unidade funciona todos os dias, durante 24 horas.

Além da equipe composta por profissionais de saúde, a base conta com uma ambulância, duas motolâncias e um alojamento.

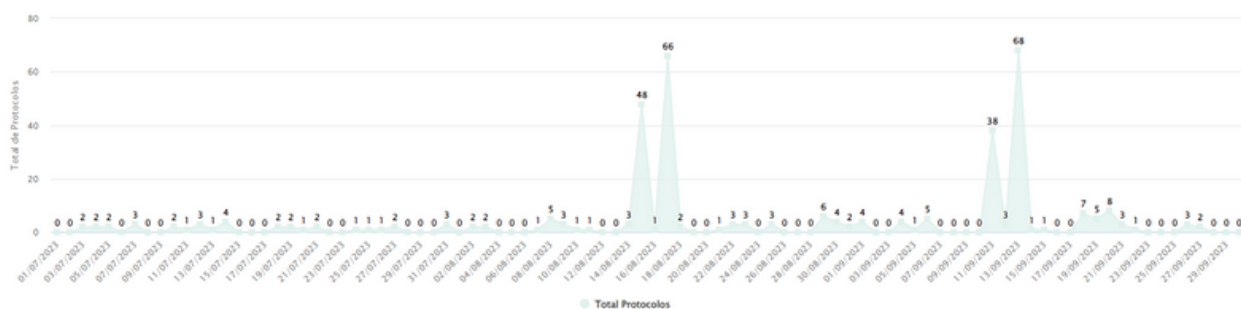
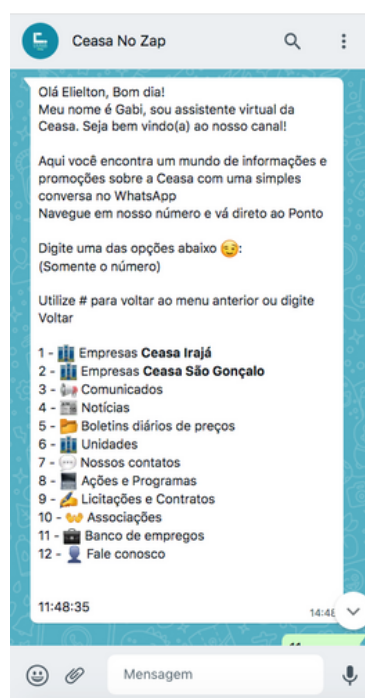
Além dos usuários do mercado, a base do Samu atende as regiões próximas da Ceasa de Irajá.



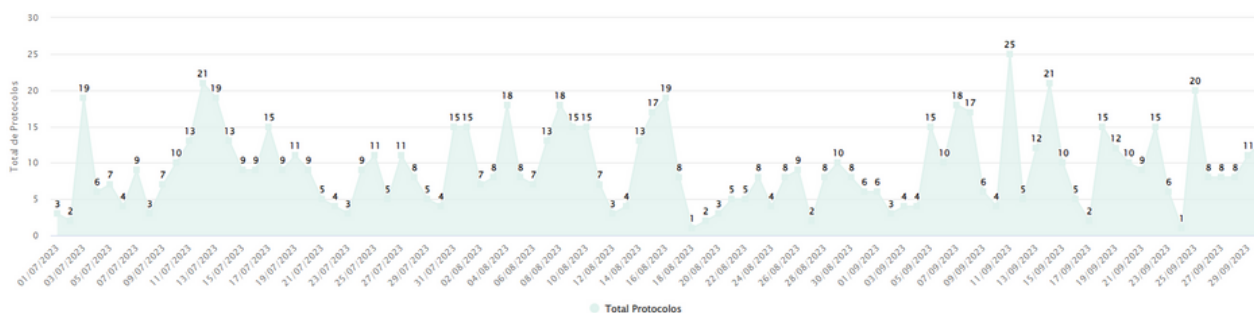
Com o intuito de facilitar o acesso da população às informações da Centrais de Abastecimento do Estado do Rio de Janeiro, foi criado o NoZap, plataforma de integração, baseada no fornecimento de informações.

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.

Foram realizados 346 atendimentos e 855 autoatendimentos, de julho a setembro de 2023.



Protocolos 346



Protocolos 855

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 dos clientes 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.

Já para a plataforma digital E-Sic, utiliza-se o Decreto nº 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 se 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 da CEASA-RJ referente ao 3º trimestre de 2023 destaca a dedicação em tratar todas as manifestações recebidas com diligência, mesmo diante de um baixo número de demandas. O comprometimento em responder dentro dos prazos estabelecidos assegurou um atendimento ágil e eficiente, evidenciando a prioridade dada às necessidades dos envolvidos.

No âmbito social e cultural, a Ouvidoria Itinerante e Social desempenhou um papel fundamental, contribuindo de maneira positiva para lojistas, colaboradores e usuários das unidades. A parceria estratégica com a Secretaria Municipal de Saúde do RJ e o apoio da ACEGRI resultaram na imunização dos trabalhadores do mercado de Irajá contra a influenza e a Covid-19, demonstrando um compromisso integral com a saúde coletiva.

Destaca-se, também, o impacto do evento de Conscientização sobre os Riscos do Trabalho Infantil, que reuniu diversas entidades locais, voluntários e membros da sociedade civil. Além de informar e conscientizar, a iniciativa proporcionou uma gama de serviços para os usuários do mercado da Ceasa/RJ, reforçando o compromisso com a responsabilidade social.

O trimestre encerrou-se com a inauguração da base do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (Samu), representando uma conquista significativa para comerciantes, usuários e moradores dos bairros adjacentes à Central de Abastecimento. Esta iniciativa fortaleceu os laços com a comunidade e reforçou o comprometimento da Ouvidoria com a segurança e bem-estar de todos os envolvidos.

Concluindo, a Ouvidoria da CEASA-RJ reafirma seu compromisso contínuo com a melhoria do trabalho realizado, destacando sua atuação independente e ágil. Este comprometimento visa estreitar cada vez mais os laços com os cidadãos, proporcionando um serviço de qualidade e contribuindo para o desenvolvimento sustentável da região.

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

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