



RELATÓRIO DA OUVIDORIA

*QUARTO TRIMESTRE
2022*



A Ouvidoria da Centrais de Abastecimento do Rio de Janeiro tem a missão de atender todos os cidadãos, sejam eles externo ou interno, garantindo que as informações sobre os serviços prestados pela instituição sejam apreciadas de forma independente e imparcial.

O presente relatório vai analisar o 4º trimestre de 2022, mês de outubro a dezembro, onde evidencia a realização de suas atividades, no que diz respeito ao atendimento, recebimento e encaminhamento das manifestações recebidas, de forma rotineira, como sempre foi feito. O número de demandas foi inferior aos trimestres passados, porém todas elas foram respondidas dentro do prazo.

A Ouvidoria itinerante esteve presente também, introduzindo o serviço desta companhia a todos, proporcionando projetos de inclusão e melhorias

No âmbito das boas práticas, foi lançado o CEASA NO ZAP, plataforma de integração baseada no fornecimento de informações.

O cidadão é a principal figura para que possamos estar sempre em continua melhora, onde o mesmo informa, elogia, reclama e denuncia, por meio dos nossos canais da Ouvidoria, o que precisa ser melhorado dentro das unidades da Ceasa-RJ.

Sendo assim, ao longo do relatório foram apresentados dados quantitativos referentes às manifestações que chegaram nesta Companhia.



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

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 10h às 16h.

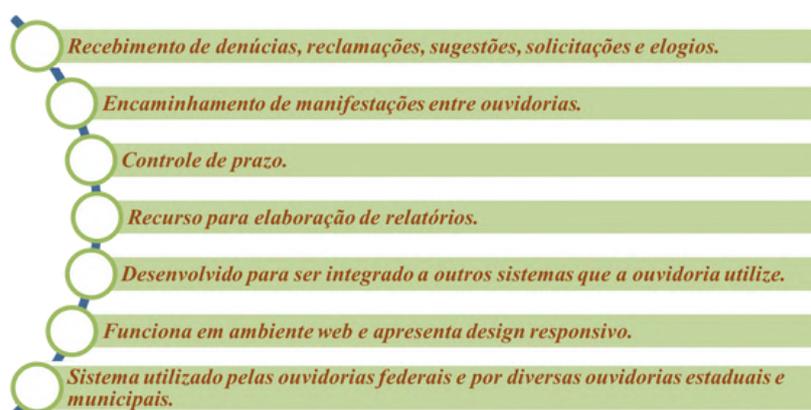
CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA - CEASA-RJ

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 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
01421.2022.000014-03	Fala.BR	Solicitação de filmagem
28851	E-sic	Doação

Neste trimestre, foram registradas 2 manifestações, sendo uma na plataforma Fala.BR, em outubro, e uma na plataforma E-sic, em novembro de 2022.

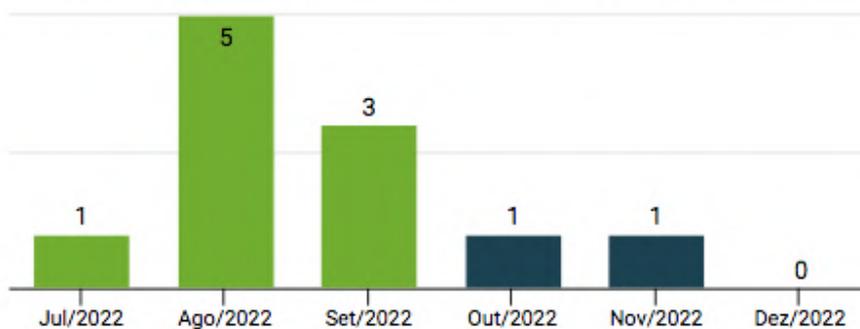
Ressalte-se que todas as manifestações registradas na Ouvidoria foram respondidas aos cidadãos no prazo estabelecido pela legislação.

DEMONSTRATIVO
TRIMESTRAL

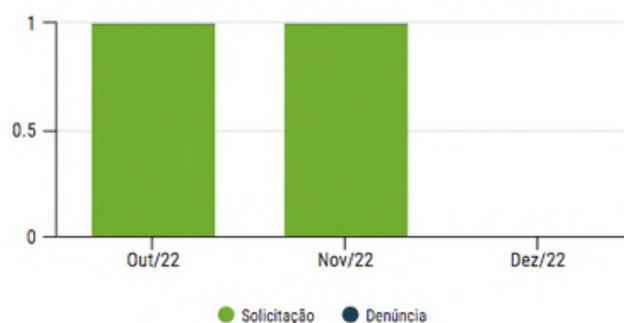
TOTAL POR QUANTIDADE



COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR

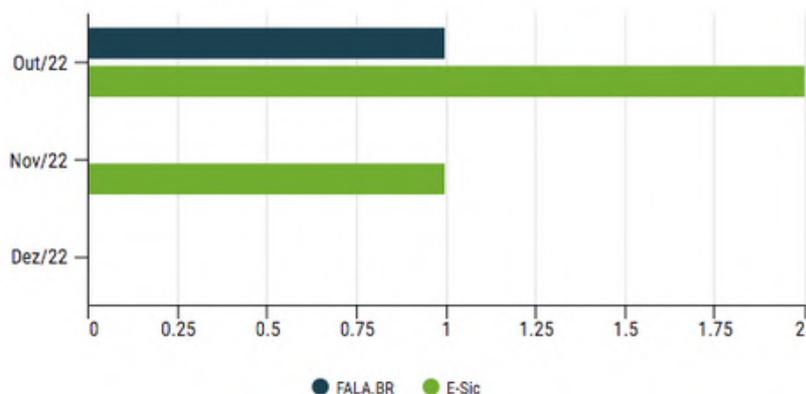


TOTAL POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO



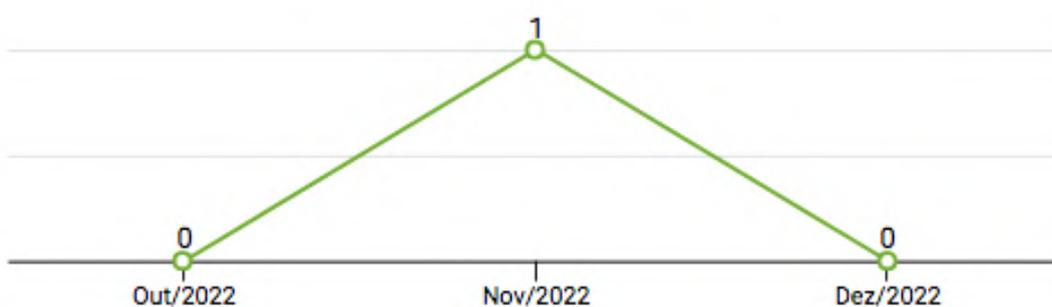
	Out/22	Nov/22	Dez/22
Solicitação	1	1	0
Denúncia	0	0	0

TOTAL POR FORMAS DE CONTATO



	Out/22	Nov/22	Dez/22
FALA.BR	1	0	0
E-Sic	0	1	0

DEMANDAS POR QUANTIDADE DE SOLICITAÇÃO



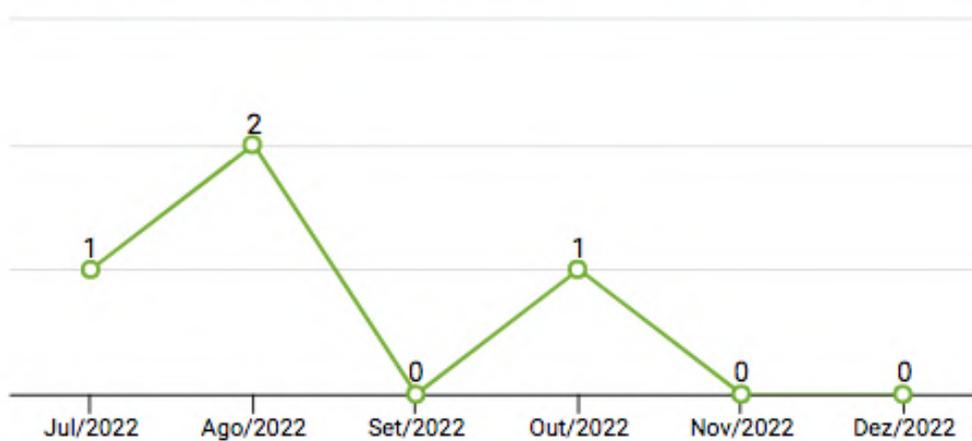
COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR



DEMANDAS POR QUANTIDADE DE SOLICITAÇÃO



COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR



A Ouvidoria Externa 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:

CASTRAÇÃO DE CÃES E GATOS

Em dezembro o ônibus castramóvel do RJPet encerrou suas atividades na Centrais de Abastecimento do Estado do Rio de Janeiro- CEASA/RJ. O ônibus estacionou no pavilhão 300 da CEASA/RJ em Irajá, no dia 02 de maio.

A parceria entre a Centrais de Abastecimento do estado do Rio de Janeiro e a Secretaria de Agricultura do Rio, realizou nesse período, 30.208 mil cirurgias de castração em cães e gatos de trabalhadores da unidade de Irajá, moradores do entorno e de outras regiões do estado.



AÇÃO SOCIAL OUTUBRO ROSA

A Centrais de Abastecimento do Estado do Rio de Janeiro (Ceasa/RJ) participou, no dia 29/10, da ação social Outubro Rosa de conscientização contra o câncer de mama.

O evento aconteceu na Praça Nossa Senhora da Apresentação, em Irajá, das 9 às 13 horas, dentro do campo de futebol Filhos de Irajá.



2º EDIÇÃO DO RIO INNOVATION WEEK

A Centrais de Abastecimento do Estado do Rio de Janeiro (Ceasa/RJ), junto com as demais vinculadas da Secretaria de Agricultura, PESAGRO-RIO, EMATER-RIO e FIPERJ participaram da 2º edição do Rio Innovation Weekd, maior feira de tecnologia, inovação, empreendedorismo e negócios da América Latina.

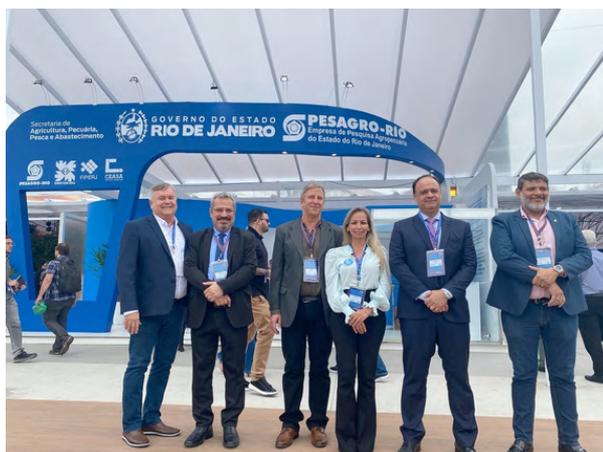
A 2º edição da Rio Innovation Week reuniu, de 08/11 à 11/11, no Pier Mauá, empreendedores, investidores, startups e corporações do mundo todo.

A CEASA/RJ esteve durante os quatro dias de evento, no stand AgroRiw Tech, espaço que conectou produtores agrícolas de diferentes segmentos e tamanhos com desenvolvedores de tecnologia capazes de revolucionar de forma responsável a utilização do campo, impulsionando o mercado brasileiro.

AÇÃO SOCIAL EM ROCHA MIRANDA

O Departamento Jurídico da Ceasa/RJ prestou atendimento gratuito, no dia 03/12, na Associação Comercial de Rocha Miranda.

Além dos atendimentos Previdenciário, Trabalhista, Cível, Família, Consumidor, entre outros, a equipe também distribuiu material informativo de conscientização sobre os danos do trabalho infantil.

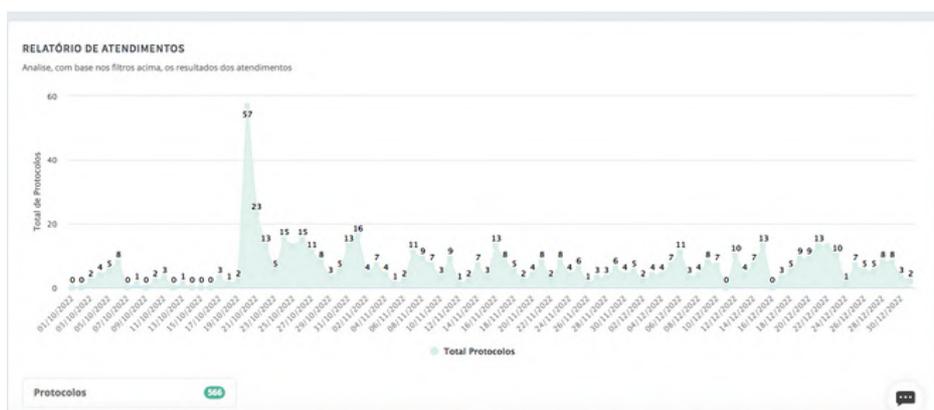
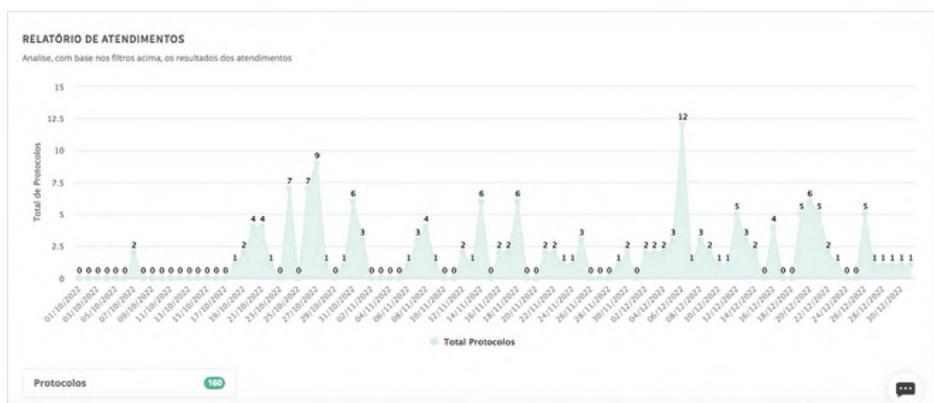
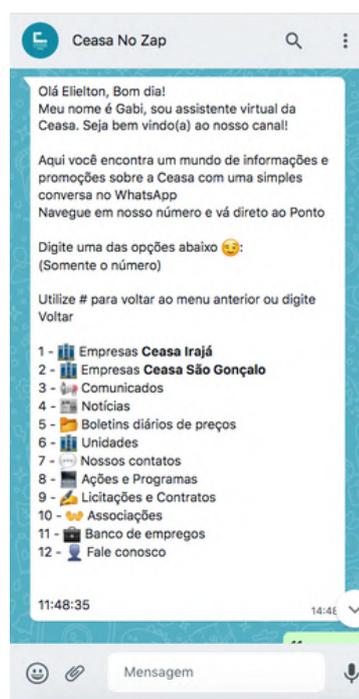


BOAS PRÁTICAS CEASA NOZAP

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.

Foram realizados 160 atendimentos e 566 auto-atendimentos, de outubro à dezembro de 2022.



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 n.º 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 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 XXXII;

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 foco divulgar as atividades desenvolvidas por este órgão, durante o período de outubro a dezembro de 2022, dando maior transparência às demandas recebidas dos cidadãos.

A unidade tem atuado analisando e apurando as manifestações para que haja uma melhora dos serviços públicos prestados, aprimorando a sua forma de atuação.

O Relatório trimestral desta Ouvidoria é uma ferramenta para que possamos conceder mais transparência das manifestações e decisões tomadas. Neste presente encontram-se informações e dados que possibilitam ver as demandas efetuadas.

Apesar do baixo número de manifestações neste trimestre, todas as demandas foram solucionadas dentro do prazo.

No que diz respeito à Ouvidoria Itinerante e Social, que são as atividades realizadas no âmbito social cultural para todos os cidadãos; esse trimestre foi bastante positivo. Encerramos a castração de cães e gatos em parceria com o programa RJPET, da Secretaria Estadual de Agricultura, onde foram realizadas 30.208 mil cirurgias de castração em cães e gatos. Participamos de duas ações sociais, sendo uma em Irajá e outra em Rocha Miranda. E participamos da 2º edição da Rio Innovation Week.

Por fim, esta Ouvidoria continua avançando na melhoria do trabalho realizado e atuando com independência e agilidade, de modo a aproximar cada vez mais os cidadãos um serviço de qualidade.

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

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