



CEASA
RIO DE JANEIRO

RELATÓRIO DA OUVIDORIA

*QUARTO TRIMESTRE
2023*

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

Neste relatório, concentraremos nossa atenção no 4º trimestre de 2023, abrangendo os meses de outubro a dezembro. Destacaremos a execução de nossas atividades, englobando o atendimento, recebimento e encaminhamento das manifestações recebidas, mantendo a consistência que sempre caracterizou nosso trabalho.

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 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

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.

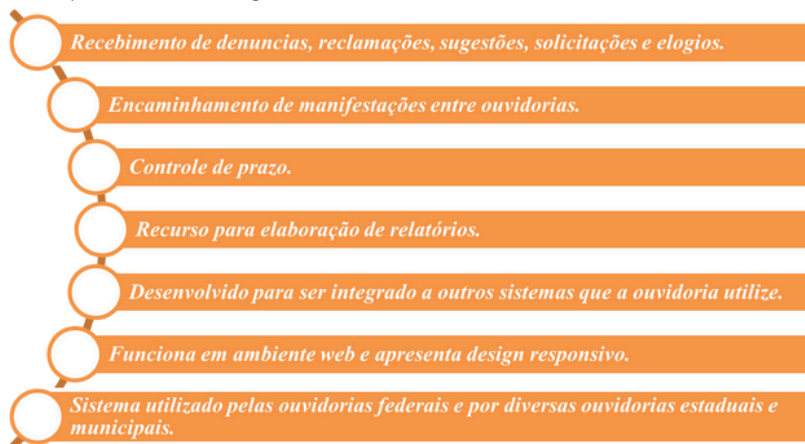
CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA - CEASA-RJ

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.



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



NOVA MANIFESTAÇÃO

Clique aqui para encaminhar elogios, sugestões, reclamações, denúncias ou obter informações.

[ACESSAR](#)

CONSULTAR MANIFESTAÇÃO

Clique aqui para verificar o andamento da sua manifestação registrada a partir de 01/01/2023

[ACESSAR](#)

PAINEL DE OUVIDORIA

Clique aqui para ter acesso aos dados estatísticos dos atendimentos realizados pela Rede de Ouvidoria Estadual

[ACESSAR](#)

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

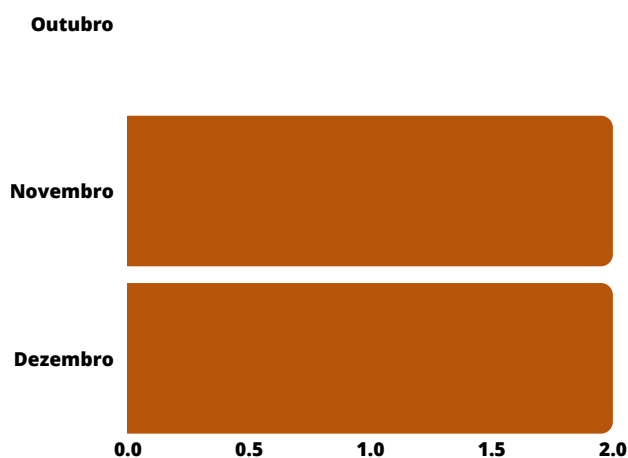
Protocolo/ Manifestação	Ferramenta	Motivos
01421.2023.000012-78	Fala.BR	Agricultura Familiar
34877	E-Sic	Demonstração financeira de 2022
2023120913207	OuvERJ	Licenciamento de Veículos
20231207423530	OuvERJ	Assistência Social

Neste trimestre, foram registradas 4 manifestações, sendo uma na plataforma Fala.BR, uma na plataforma E-sic e duas na plataforma OuvERJ.

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

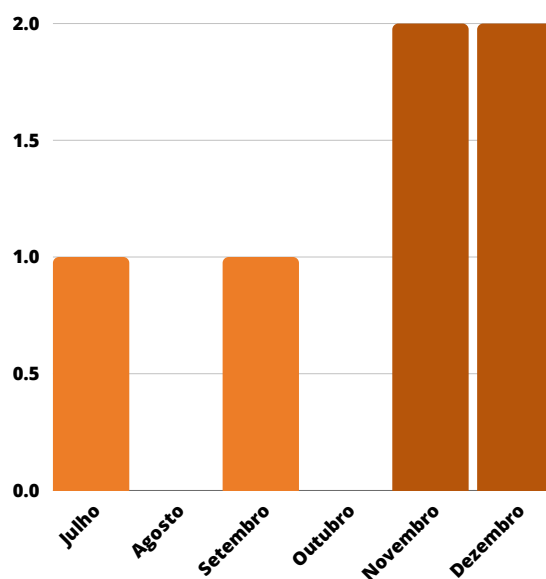
DEMONSTRATIVO TRIMESTRAL

TOTAL POR QUANTIDADE



Foram registradas quatro manifestações no 4º trimestre de 2023.
Sendo duas em novembro e duas em dezembro.

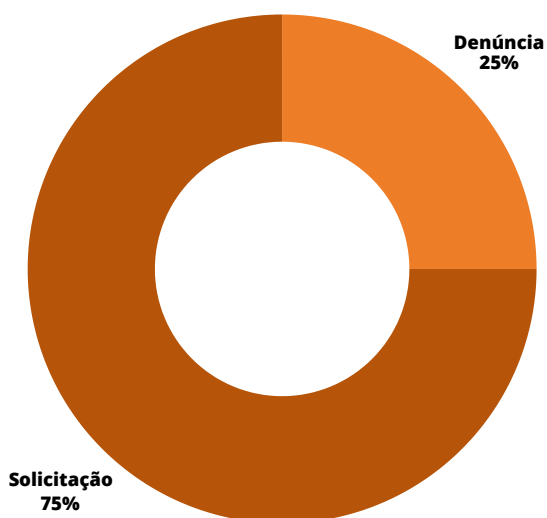
COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR



Em comparação com o 3º trimestre de 2023, houve um aumento de 100% nas manifestações.

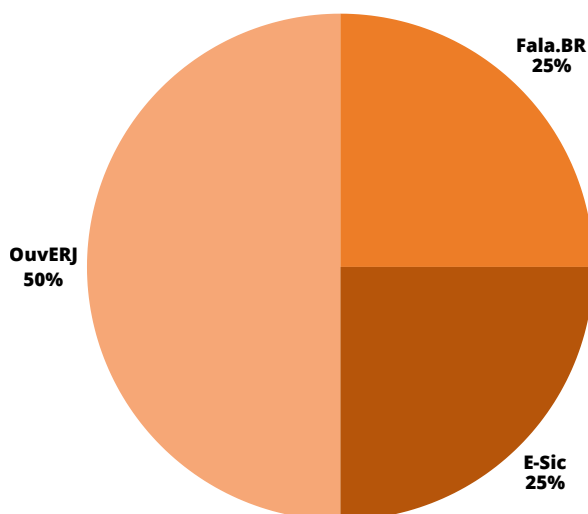
DEMONSTRATIVO TRIMESTRAL

TOTAL POR QUANTIDADE



Foram registradas uma denúncia (25%), e três solicitações (75%), no período de outubro a dezembro de 2023.

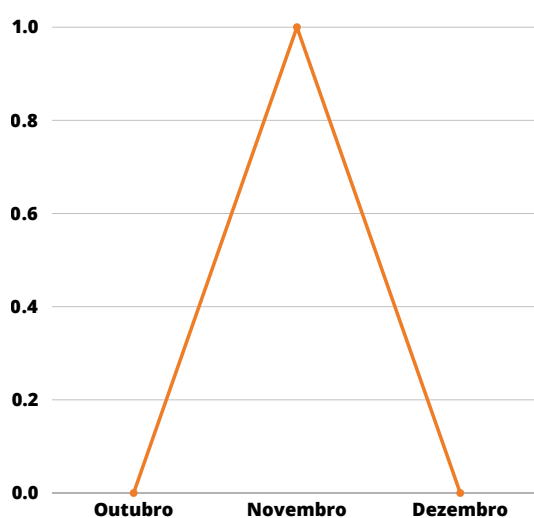
TOTAL POR FORMAS DE CONTATO



Das demandas recebidas, três (50%) foram no OuvERJ, uma no Fala.BR (25%) e uma (25%) no E-Sic, entre outubro e dezembro de 2023.

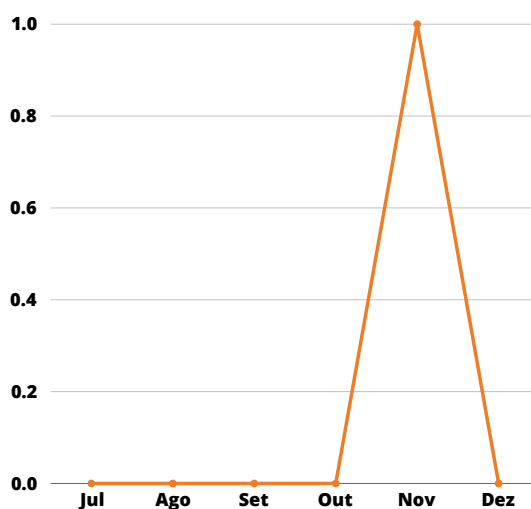
SISTEMA DE COMUNICAÇÃO E-SIC

DEMANDAS POR QUANTIDADE DE SOLICITAÇÕES



No 3º trimestre de 2023, foi recebida uma manifestação em novembro, na plataforma E-Sic.

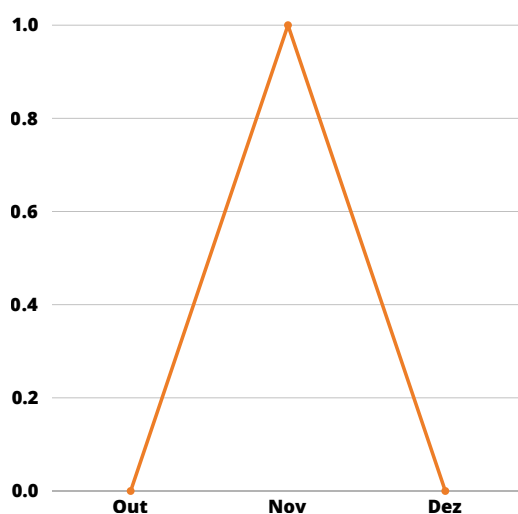
COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR



Em comparação com o 3º trimestre de 2023, houve um aumento de 100% nas manifestações.

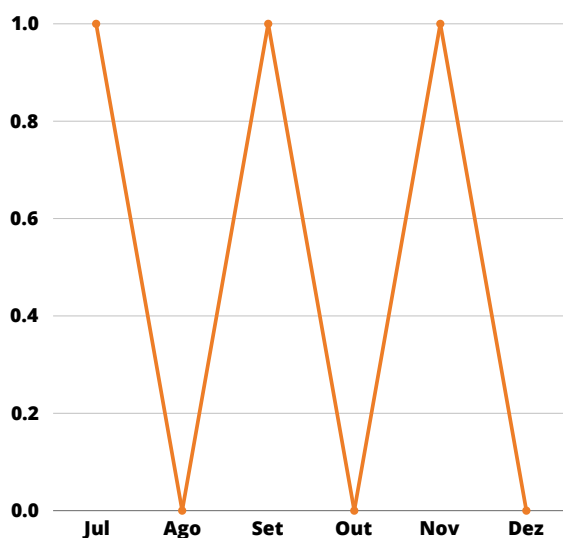
SISTEMA DE COMUNICAÇÃO FALA.BR

DEMANDAS POR QUANTIDADE DE SOLICITAÇÕES



No 3º trimestre de 2023, foi recebida uma manifestação em novembro, na plataforma Fala.BR.

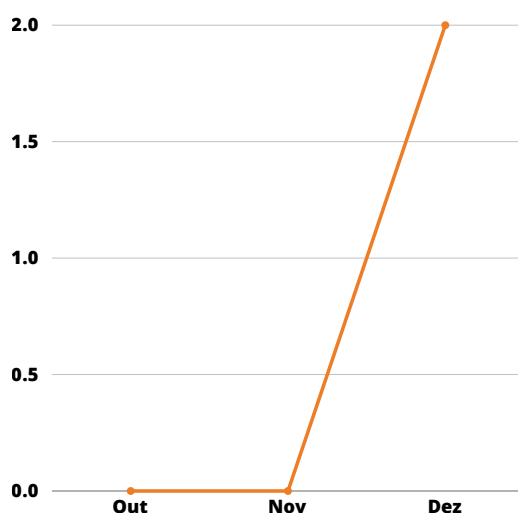
COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR



Em comparação com o 3º trimestre de 2023, houve uma queda de -50% nas manifestações.

SISTEMA DE COMUNICAÇÃO OUVÉRJ

DEMANDAS POR QUANTIDADE DE SOLICITAÇÕES



No 3º trimestre de 2023, foram recebidas duas manifestações em dezembro, na plataforma OuvÉRJ.

COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR

Devido o sistema OuvÉRJ ter sido implantado em dezembro, não houve comparativo com o trimestre anterior.

OUVIDORIA ITINERANTE E SOCIAL

CAPACITAÇÃO

A CEASA/RJ, em parceria com a Associação dos Comerciantes e Usuários da Ceasa Grande Rio (Acegri), promoveu, no dia 22/11, uma capacitação contra o trabalho infantil, direcionada a permissionários, seguranças e funcionários do entreposto comercial de Irajá.

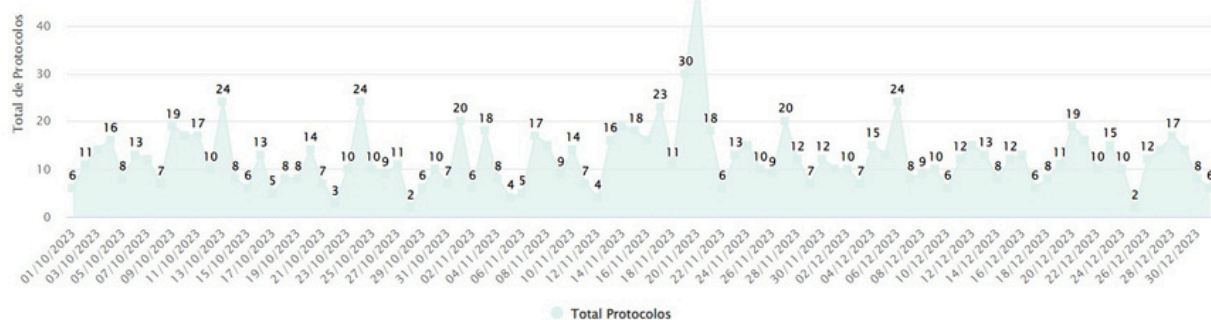
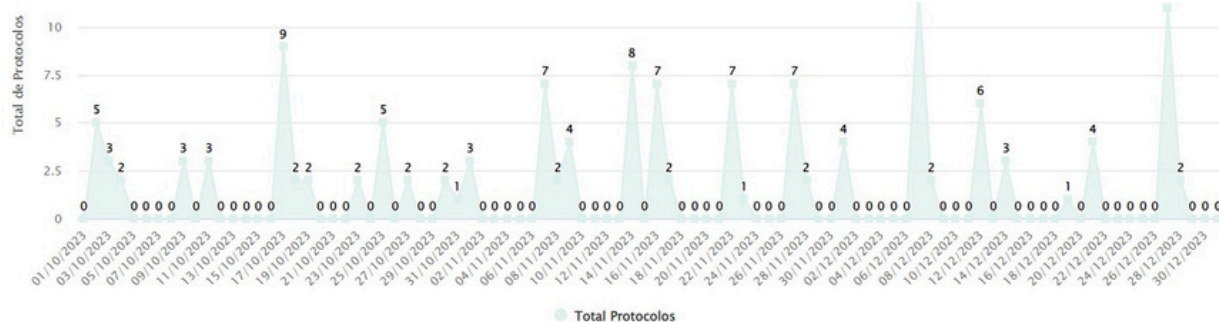
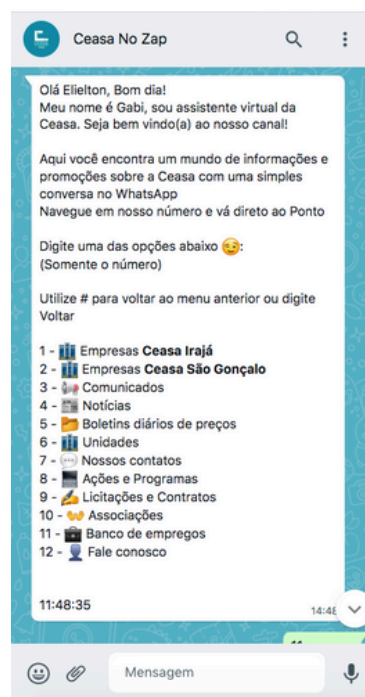
A qualificação foi conduzida por dois auditores do Ministério do Trabalho e pelos coordenadores do PETI (Programa de Erradicação do Trabalho Infantil) no Rio de Janeiro, contando também com a presença de representantes da SMAS Rio que atuam na região da Ceasa de Irajá.



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 136 atendimentos e 1119 autoatendimentos, de outubro a dezembro de 2023.



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 outubro a dezembro de 2023, enfatizando a transparência na divulgação das demandas recebidas dos cidadãos. Mesmo diante de um número reduzido de demandas, houve um aumento em comparação ao trimestre anterior, evidenciando o comprometimento em proporcionar um atendimento ágil e eficiente, priorizando as necessidades dos envolvidos.

Destaca-se a contribuição positiva da Ouvidoria Itinerante e Social, que, em parceria com a Associação dos Comerciantes e Usuários da Ceasa Grande Rio (Acegri), promoveu uma capacitação contra o trabalho infantil, alcançando permissionários, seguranças e funcionários do entreposto comercial de Irajá. A iniciativa reforça o compromisso da Ouvidoria em ir além das demandas diretas, engajando-se em ações que impactam positivamente a comunidade.

A plataforma "CEASA NO ZAP" a cada trimestre vem se mostrando um sucesso, proporcionando maior acessibilidade à obtenção de informações relevantes sobre os serviços oferecidos pela CEASA-RJ. Essa abordagem reflete o compromisso com a modernização e a facilitação da comunicação, simplificando o acesso dos usuários a dados essenciais.

Em conclusão, a Ouvidoria da CEASA-RJ reitera seu compromisso contínuo com a melhoria do trabalho realizado, ressaltando sua atuação independente e ágil. Essa dedicação visa fortalecer os vínculos com os cidadãos, oferecendo 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