



**CEASA**  
RIO DE JANEIRO

# RELATÓRIO DA OUVIDORIA

*QUARTO TRIMESTRE  
2024*

# APRESENTAÇÃO

O presente relatório apresenta as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da CEASA/RJ no quarto trimestre de 2024, com foco no período de outubro a dezembro. A CEASA/RJ, uma das maiores Centrais de Abastecimento da América Latina, reafirma seu compromisso com a transparência, a inclusão social e a modernização dos serviços públicos, atuando como elo essencial entre os produtores e consumidores fluminenses.

A centralização das manifestações na plataforma OuvERJ, iniciada em dezembro de 2023, consolidou-se como um marco na gestão de ouvidoria, otimizando respostas e promovendo eficiência. Projetos como a Ouvidoria Itinerante e Social ampliaram o diálogo com a comunidade e os colaboradores, reforçando o compromisso com a inclusão e a resolução das demandas. Além disso, a plataforma "CEASA NO ZAP" recebeu melhorias significativas, tornando-se uma ferramenta ainda mais acessível e eficiente para os usuários.

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.

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](http://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,

5 ° 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 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.



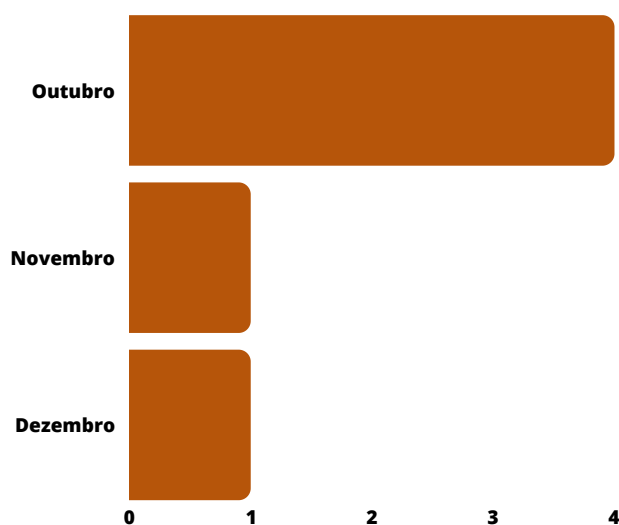
ATENDIMENTOS DO  
TRIMESTRE

| Protocolo/ Manifestação | Ferramenta | Motivos               |
|-------------------------|------------|-----------------------|
| 20241014872904          | OuvERJ     | Gestão                |
| 20241014478159          | OuvERJ     | Gestão                |
| 202410161251069         | OuvERJ     | Normas e Fiscalização |
| 202410233174023         | OuvERJ     | Atendimento           |
| 202411293450424         | OuvERJ     | Saneamento Básico     |
| 202422527643            | OuvERJ     | Banco de alimentos    |

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.

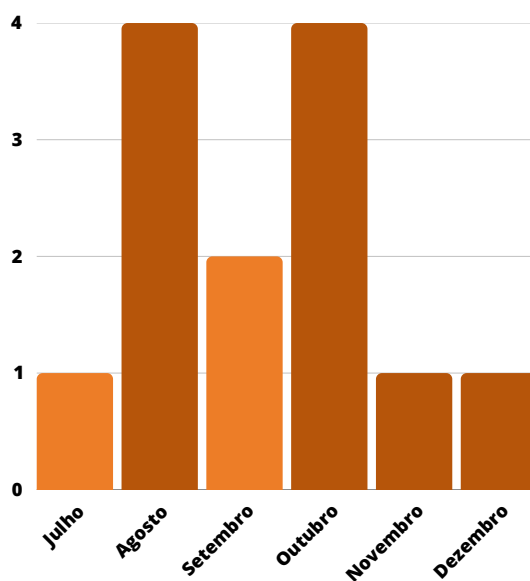
# DEMONSTRATIVO TRIMESTRAL

## TOTAL POR QUANTIDADE



Foram registradas sete manifestações no 4º trimestre de 2024. Sendo quatro em outubro, uma em novembro e uma em dezembro.

## COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR

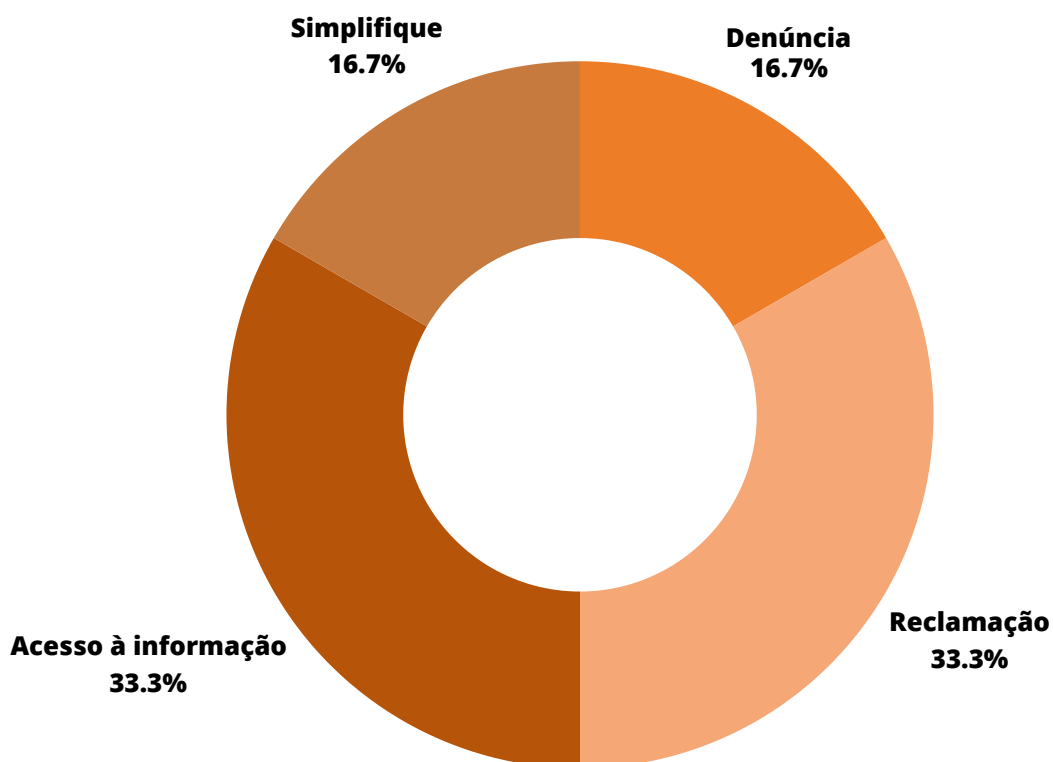


Em comparação com o 2º trimestre de 2024, houve uma queda de 14,3% nas manifestações.



DEMONSTRATIVO  
TRIMESTRAL

## TOTAL POR QUANTIDADE



Foram registradas uma denúncia (16.7%), duas reclamações (33.3%), dois pedidos de acesso à informação (33.3%) e um simplifique (16.7%) no período de outubro a dezembro de 2024.

# OUVIDORIA ITINERANTE E SOCIAL

## AÇÃO DE CONSCIENTIZAÇÃO PELO DIA NACIONAL DE COMBATE À TUBERCULOSE

No dia 18 de novembro, a Ceasa de Irajá foi palco de uma ação em alusão ao Dia Nacional de Combate à Tuberculose, celebrado no dia 17 de novembro. Agentes de saúde de Clínicas da Família, ligadas à Secretaria Municipal de Saúde do Rio de Janeiro, percorreram ruas e pavilhões da central de abastecimento para conscientizar trabalhadores e frequentadores sobre a importância do diagnóstico precoce e do tratamento contínuo da tuberculose.

Durante a ação, foram distribuídos materiais educativos, cartilhas sobre cuidados, prevenção, tratamento e pós alta, kits com dicas, realizadas orientações sobre os sintomas da tuberculose – como tosse persistente por mais de três semanas, febre, cansaço e emagrecimento – e reforçada a importância de buscar atendimento em unidades de saúde ao notar os sinais da doença.

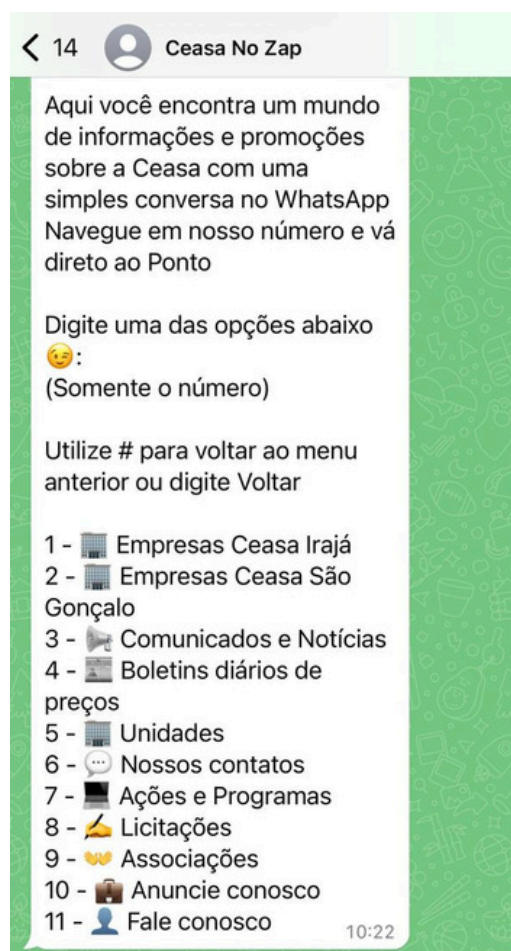


Com o intuito de facilitar o acesso da população às informações das Centrais de Abastecimento do Estado do Rio de Janeiro, foi criada a plataforma NoZap, uma ferramenta de integração baseada no fornecimento de informações.

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 4º trimestre, tivemos 313 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 relatório do quarto trimestre de 2024 evidencia os esforços contínuos da Ouvidoria da CEASA/RJ em elevar a qualidade dos serviços prestados e fortalecer a comunicação com a população. Durante o período, foram registradas seis manifestações por meio da plataforma OuvERJ. Embora tenha ocorrido uma redução no volume de registros em comparação ao trimestre anterior, o desempenho da Ouvidoria destacou a eficiência e a agilidade no tratamento das demandas, reforçando o compromisso da CEASA/RJ com a melhoria contínua de seus serviços.

A plataforma OuvERJ consolidou-se como uma ferramenta indispensável para a centralização e gestão eficiente das manifestações, enquanto o "CEASA NO ZAP" avançou significativamente no aprimoramento do acesso à informação e no atendimento aos usuários, demonstrando a prioridade dada à modernização e à acessibilidade.

Paralelamente, iniciativas em parceria com outros órgãos, como a campanha de conscientização realizada no Dia Nacional de Combate à Tuberculose, ressaltaram o papel da CEASA/RJ como agente transformador, indo além das suas responsabilidades administrativas para promover ações que impactam positivamente a sociedade.

Este relatório conclui reafirmando a dedicação da CEASA/RJ à inovação, à transparência e à inclusão social, consolidando sua posição como uma instituição pública comprometida com a excelência e o atendimento às necessidades da população fluminense.

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

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