

RELATÓRIO DE GESTÃO

OUVIDORIA CEASA/RJ
2025



A Centrais de Abastecimento do Estado do Rio de Janeiro - Ceasa - RJ é uma empresa vinculada à Secretaria de Estado de Agricultura, Pecuária, Pesca e Abastecimento – Seappa-RJ.

A Ceasa-RJ 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.



SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO.....	4
2. LOCALIZAÇÃO E EQUIPE.....	5
3. ATENDIMENTOS.....	6
4. COMPARATIVO COM O ANO ANTERIOR.....	7
5. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR MÊS.....	8
6. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES.....	9
7. OUTROS CANAIS DE ATENDIMENTO.....	10
8. ASSUNTOS TRATADOS.....	11
9. PESQUISA DE SATISFAÇÃO.....	12
10. AÇÕES REALIZADAS.....	13
11. CAPACITAÇÃO DA EQUIPE.....	14
12. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	15

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Ceasa/RJ apresenta seu relatório de gestão em conformidade com a Lei 13.460/2017, que estabelece diretrizes para a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos.

Este relatório abrange o registro detalhado dos atendimentos, recebimentos e encaminhamentos das manifestações recebidas ao longo do ano de 2025, além de destacar as atividades desenvolvidas pela ouvidoria durante esse período.

2. LOCALIZAÇÃO E EQUIPE

A Ouvidoria está localizada no Prédio Administrativo da CEASA/RJ, Avenida Brasil, 19.00, 5º andar, Irajá – RJ.

Atendimento de segunda à sexta, das 09:00 às 15:00.

A equipe é formada por dois funcionários, sendo um Ouvidor e um estagiário que atuam no atendimento e recebimento de manifestações e pedidos de acesso à informação.

Ouvidor: Eielton Gomes
Estagiário: Lucas Camargo

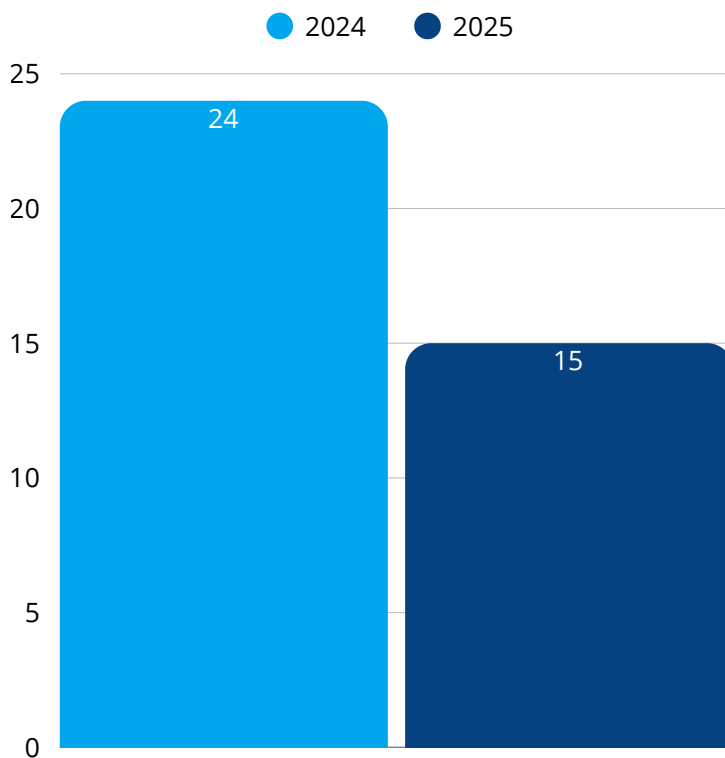
3. ATENDIMENTOS

A função primordial da ouvidoria é servir como mediadora e facilitadora na comunicação entre o usuário do serviço público e a administração, com o objetivo de garantir que as opiniões e preocupações dos cidadãos contribuam de forma contínua para o aprimoramento dos serviços oferecidos pelo setor público. Por meio da ouvidoria, todas as manifestações dos usuários são recebidas, tratadas e encaminhadas adequadamente. Essas manifestações podem incluir denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações e pedidos de informação. A Ouvidoria da CEASA/RJ estabelece contato com os usuários por diversos canais, sendo o principal e mais utilizado a plataforma OuvERJ. Além desse, os atendimentos podem ser feitos através de WhatsApp, e-mail e presencial.

No exercício de 2025 foram registradas 11 manifestações típicas de ouvidoria (reclamações, denúncias, elogios, sugestões, simplifique e comunicações) e 4 pedidos de acesso à informação, totalizando 15 demandas.

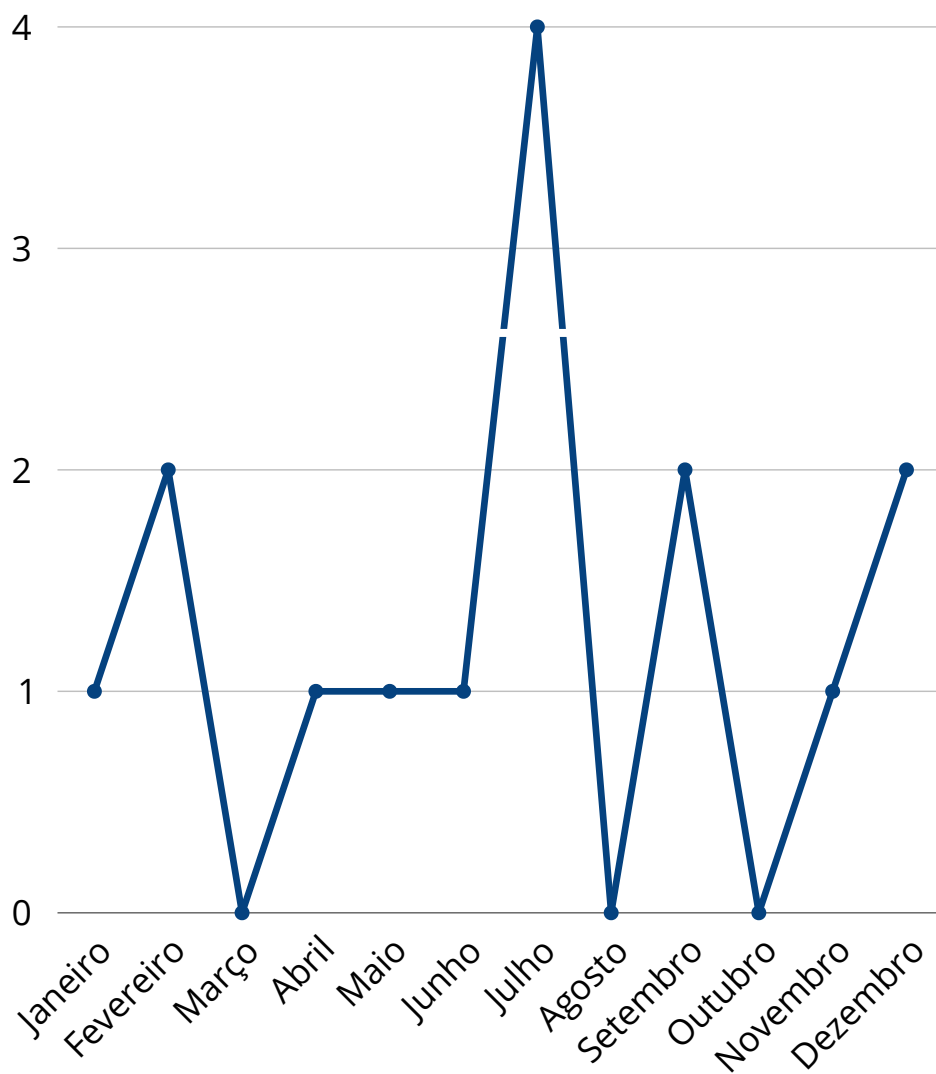
4. COMPARATIVO COM O ANO ANTERIOR

No ano de 2025, foram registradas 15 manifestações, em comparação com as 24 do ano anterior. Isso representa uma queda de 37,5% no número de manifestações entre os dois anos. Embora tenha ocorrido uma diminuição, é fundamental destacar que todas as demandas recebidas foram atendidas dentro dos prazos estabelecidos.



5. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR MÊS

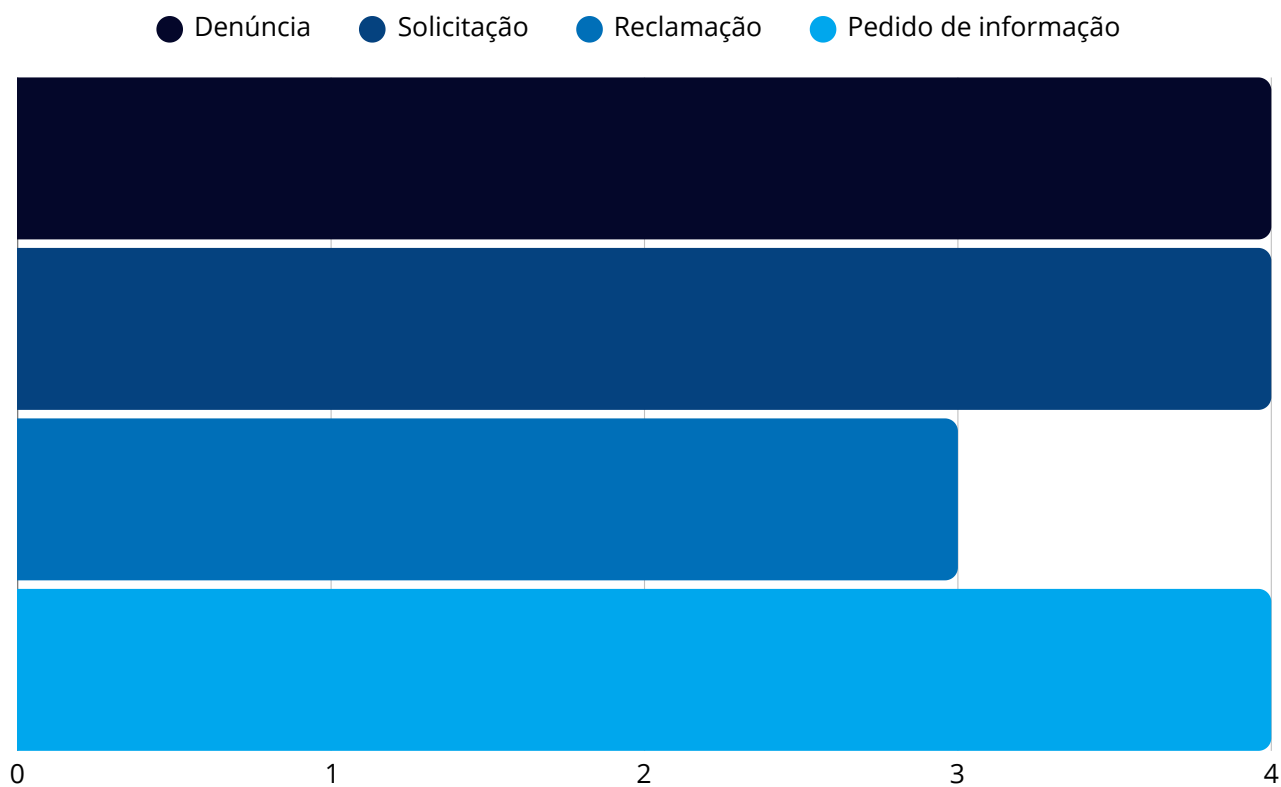
Ao longo do ano, foram registradas 15 demandas. O maior volume ocorreu em julho, com 4 registros, seguido de fevereiro, setembro e dezembro, com 2 cada. Janeiro, abril, maio, junho e novembro tiveram 1 manifestação cada, enquanto março, agosto e outubro não apresentaram registros.



6. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

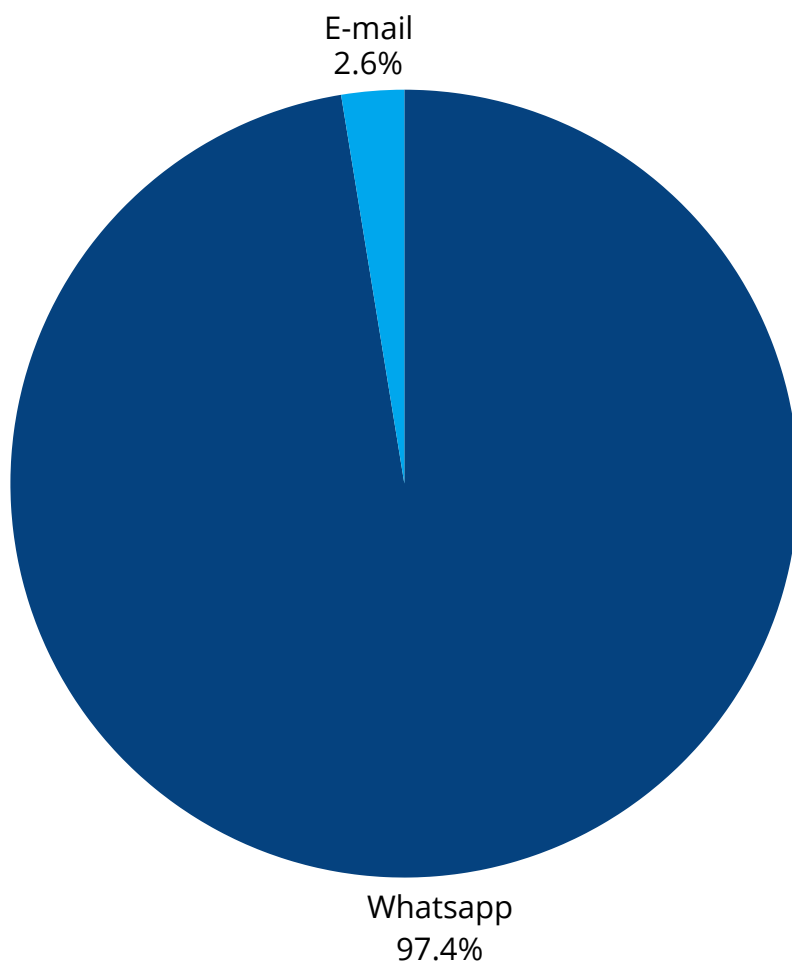
Os atendimentos realizados através do WhatsApp, telefone, e-mail e atendimento presencial não foram registrados na plataforma OuvERJ, uma vez que não se enquadraram como manifestações formais. No entanto, esses atendimentos foram contabilizados separadamente.

Durante o ano de 2025, recebemos um total de 15 manifestações. Sendo 4 denúncias, 4 solicitações, 4 pedidos de informação e 3 reclamações.



7. OUTROS CANAIS DE ATENDIMENTO

No ano de 2025, tivemos um total de 1744 de contatos ativos no whatsapp e recebemos 46 mensagens por e-mail. Não houve registros de atendimentos presenciais ou por telefone durante esse período. Esses números refletem nossa adaptação aos canais de comunicação digital e nossa eficiência em atender às demandas dos clientes de forma remota.



8. ASSUNTOS TRATADOS

A tabela apresenta as manifestações recebidas ao longo do ano de 2025, registradas através da plataforma OuvERJ.

PLATAFORMA	FERRAMENTA	ÓRGÃO	ASSUNTO
202501201676804	OuveRJ	CEASA/RJ	Agricultura Familiar
202502181106561	OuveRJ	CEASA/RJ	Folha de Pagamento
202502252993142	OuveRJ	CEASA/RJ	2º via de boletos CEASA/BRADESCO
202504072830124	OuveRJ	CASERJ	Lista de lojas
202505223130253	OuveRJ	CEASA/RJ	Impressora
202506093478561	OuveRJ	CEASA/RJ	2º via de boletos
202509152492733	OuveRJ	CEASA/RJ	Cotação de produtos
202507221586720	OuveRJ	CEASA/RJ	Contrato
202507082210645	OuveRJ	CEASA/RJ	Bens Móveis
20250702813549	OuveRJ	CEASA/RJ	Licitações
20250702604077	OuveRJ	CASERJ	Licitações
20250908437281	OuveRJ	CEASA/RJ	Registro de trabalho
202511281317871	OuveRJ	CEASA/RJ	Desvios de conduta
202512173885631	OuveRJ	CEASA/RJ	Comunicação de roubo de veículo
20251201540957	OuveRJ	CEASA/RJ	Convênios

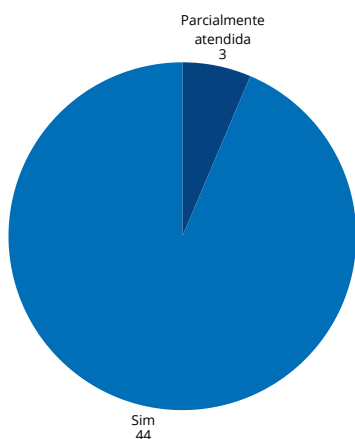
9. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria da CEASA/RJ contou com a participação de 47 respondentes e foi realizada por meio da plataforma WhatsApp, sendo encaminhada aos usuários logo após a finalização do atendimento. A iniciativa teve como objetivo avaliar a qualidade do serviço prestado, a clareza das informações fornecidas e o nível de satisfação dos cidadãos atendidos.

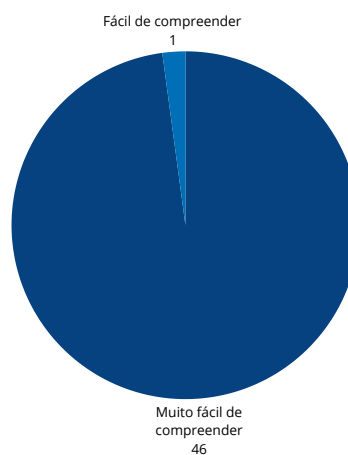
O questionário contou com três perguntas objetivas: se a demanda foi atendida (Sim, Parcialmente atendida ou Não), a clareza da resposta (Muito fácil, Fácil ou Difícil de compreender) e o nível de satisfação com o atendimento (Muito satisfeito, Regular ou Muito insatisfeito).

Os resultados obtidos contribuem para o aprimoramento contínuo dos serviços da Ouvidoria, permitindo identificar pontos fortes e oportunidades de melhoria no atendimento ao cidadão.

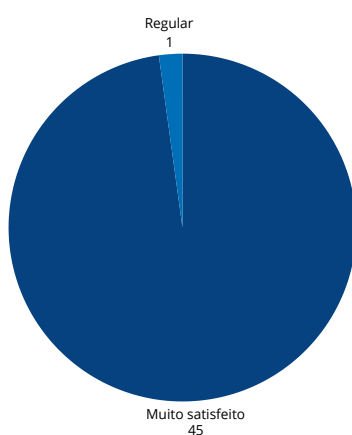
Sua demanda foi atendida?



A resposta fornecida foi fácil de compreender?



Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?



10. AÇÕES REALIZADAS

Ao longo de 2025, a Ouvidoria da CEASA/RJ desenvolveu ações relevantes voltadas ao fortalecimento da comunicação com o cidadão e à ampliação do acesso aos serviços.

Entre os principais destaques, está a divulgação dos canais de atendimento nas redes sociais institucionais, ampliando a visibilidade e o alcance da Ouvidoria.

Outra iniciativa importante foi a disponibilização dos serviços prestados pela CEASA/RJ na plataforma Gov.RJ, facilitando o acesso digital e promovendo maior transparência.

Destaca-se, ainda, a atualização da Carta de Serviços ao Cidadão, garantindo informações mais claras, acessíveis e alinhadas às atividades atualmente desempenhadas pela instituição.

11. CAPACITAÇÃO DA EQUIPE

- 'XV Encontro da Rede de Ouvidorias e Transparência do Estado do Rio de Janeiro' realizado em 17/06/2025.

Os eventos foram promovidos pela Ouvidoria e Transparência Geral do Estado - OGE, por meio da Escola de Controle Interno - ESCI.

12. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando os dados apresentados no Relatório de Gestão da Ouvidoria CEASA/RJ – 2025, destaca-se o compromisso contínuo da Ouvidoria em assegurar a participação ativa dos cidadãos na melhoria dos serviços públicos. Embora tenha sido registrada uma redução no número de manifestações em relação ao ano anterior, todas as demandas foram atendidas dentro do prazo, evidenciando a eficiência e a responsabilidade no tratamento das solicitações.

Ao longo do ano, foram realizadas ações importantes, como a divulgação dos canais de atendimento nas redes sociais institucionais, ampliando o acesso da população à Ouvidoria, e a disponibilização dos serviços da CEASA/RJ na plataforma Gov.RJ, fortalecendo a transparência e a acessibilidade digital. Destaca-se também a atualização da Carta de Serviços ao Cidadão, que passou a apresentar informações mais claras, objetivas e alinhadas às atividades da instituição.

A Ouvidoria manteve sua adaptação aos canais digitais, com destaque para o uso do WhatsApp como principal meio de interação, o que contribuiu para o aumento do número de contatos ativos. Nesse contexto, a realização da pesquisa de satisfação após os atendimentos permitiu avaliar a qualidade dos serviços prestados, oferecendo subsídios importantes para o aprimoramento contínuo das atividades.

Para o próximo ano, o foco estará na inclusão de informações institucionais no portal de dados abertos do governo e na promoção de ações que fortaleçam a relação com o público, assegurando que todas as manifestações continuem sendo tratadas com transparência, imparcialidade e agilidade.

ELIELTON GOMES
OUVIDOR

BIANCA DE CARVALHO
DIRETOR PRESIDENTE