CEASA
RIO DE JANEIRO

TERCEIRO TRIMESTRE
2021

RELATÓRIO DA OUVIDORIA

CEASA
RIO DE JANEIRO

APRESENTAÇÃO

O presente relatório tem como foco divulgar as atividades desenvolvidas por este órgão, durante o período de Julho a Setembro de 2021, 3º Trimestre, dando maior transparência às demandas recebidas dos cidadãos, a fim de promover a adoção de medidas corretivas e preventivas que visam o aprimoramento dos serviços prestados nesta empresa.

A Ouvidoria, neste trimestre, realizou normalmente suas atividades, no que diz respeito ao atendimento, recebimento e encaminhamento das manifestações recebidas virtualmente ou por telefone, de forma rotineira, como sempre foi feito.

Mantivemos as medidas tomadas desde o ano de 2020, tendo como propósito evitar a disseminação do Coronavírus, onde se tornou necessário uma restruturação das atividades, visando proteger a todos. Posto isto, o horário de atendimento continua reduzido e os atendimentos presenciais ao público suspensos, bem como da Ouvidoria Externa.

Mesmo com todas as dificuldades impostas pela pandemia, foram respondidas aos cidadãos todas as manifestações recebidas por esta Ouvidoria, dentro do prazo estabelecido por lei.

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

Unidade Grande Rio
É a segunda maior Central de Abastecimento da América Latina e opera junto à sede da empresa no subúrbio da cidade.

Unidade São Gonçalo
Considerado o entreposto com maior potencial do Estado, a unidade cresce na mesma proporção que os municípios vizinhos.

Unidade Região Serrana (Nova Friburgo)
Inaugurada em 1977, absorve boa parte da produção dos Municípios de Nova Friburgo, Bom Jardim, Teresópolis, Sumidouro, etc.

Unidade Médio Paraíba (Paty dos Alferes)
Inaugurado em 1978, é um mercado muito bem localizado em condições de atender aos Municípios que o cercam.

Unidade 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.

Unidade 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 em18 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,
4 º 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 OuvidoriaGeral 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)

- *Recebimento de denúcias, reclamações, sugestões, solicitações e elogios.*
- *Encaminhamento de manifestações entre ouvidorias.*
- *Controle de prazo.*
- *Recurso para elaboração de relatórios.*
- *Desenvolvido para ser integrado a outros sistemas que a ouvidoria utilize.*
- *Funciona em ambiente web e apresenta design responsivo.*
- *Sistema utilizado pelas ouvidorias federais e por diversas ouvidorias estaduais e municipais.*

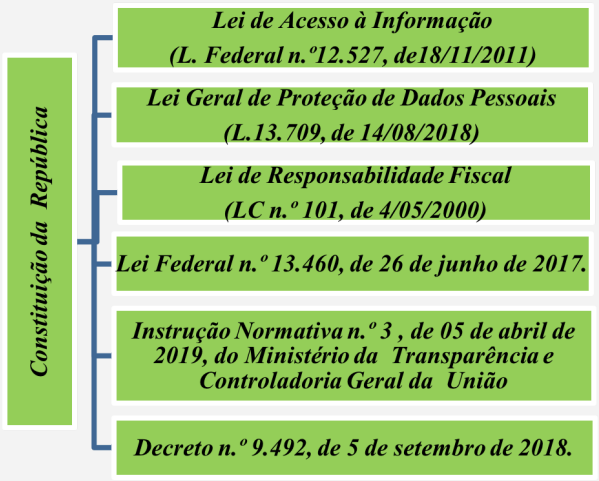
É um sistema Web, isto é, não precisa ser instalado nas máquinas e nem de servidor para o armazenamento dos dados.Para utilizá-lo basta acessá-lo pela internet.

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 Republica 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

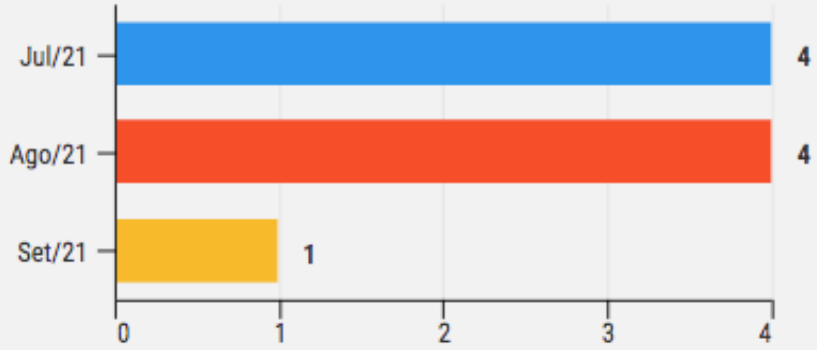
Protocolo / Manifestação	Ferramenta	Motivos
n.º 01421.2021.000012-15	FALA.BR	Linha de celular clonada
Protocolo n.° 19584	E-sic	Informações como telefone e e-mails dos lojistas
Protocolo n.° 19865	E-sic	Fornecimento de alimentos
Protocolo n.° 20140	E-sic	Acesso a toda a base histórica de preços da CEASA RJ
Protocolo n.° 20143	E-sic	Manual das siglas utilizadas nas planilhas de cotação disponibilizadas no site da CEASA RJ
Protocolo n.º 20762	E-sic	Cópia integral em pdf de processo sei e saber o motivo pelo qual o processo está sob a condição de sigiloso
Protocolo n.º 21075	E-sic	Perguntas diversas sobre a CaseRJ
Protocolo n.º 21074	E-sic	perguntas diversas sobre a Ceasa-RJ
Protocolo n.º 21295	E-sic	Se o Sistema de Desembolso Descentralizado - SIDES é adotado na Ceasa-RJ

Ao todo, foram registradas 9 manifestações durante os meses de julho, agosto e setembro de 2021. O principal tipo de manifestação foi Solicitação, como mostrado nos gráficos a seguir. Ressalte-se que todas as manifestações registradas na Ouvidoria foram respondidas aos cidadãos no prazo estabelecido pela legislação.

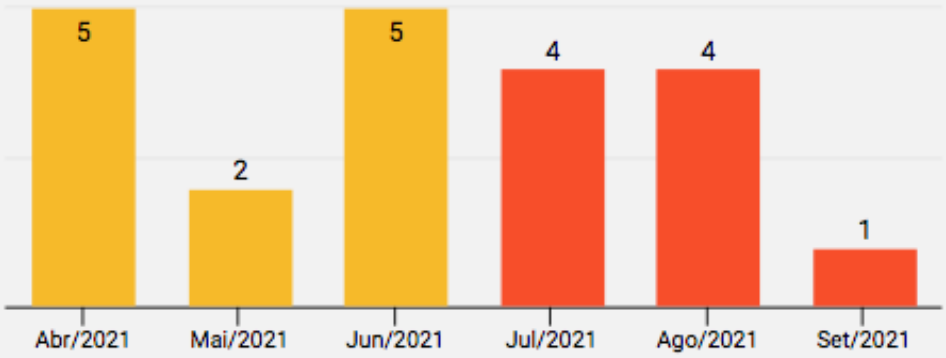
CEASA
RIO DE JANEIRO

DEMONSTRATIVO TRIMESTRAL

TOTAL POR QUANTIDADE



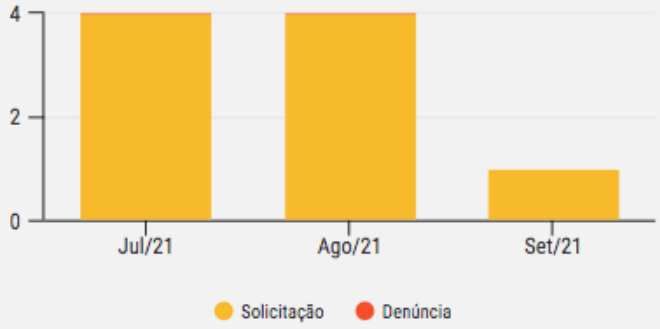
COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR



CEASA
RIO DE JANEIRO

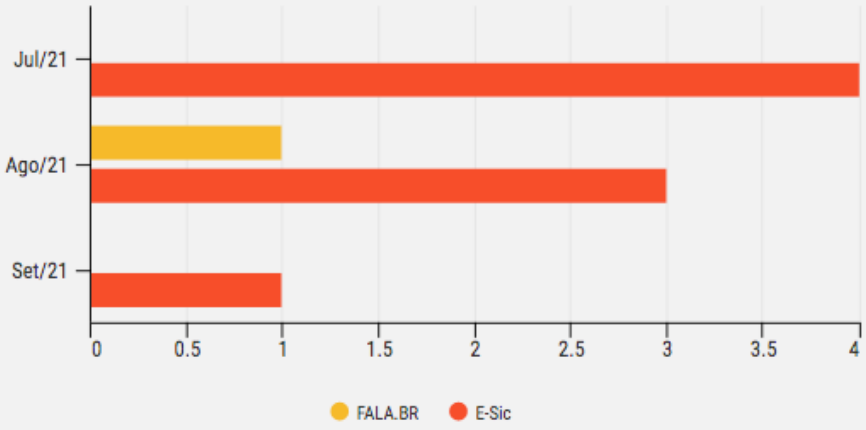
DEMONSTRATIVO TRIMESTRAL

TOTAL POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO



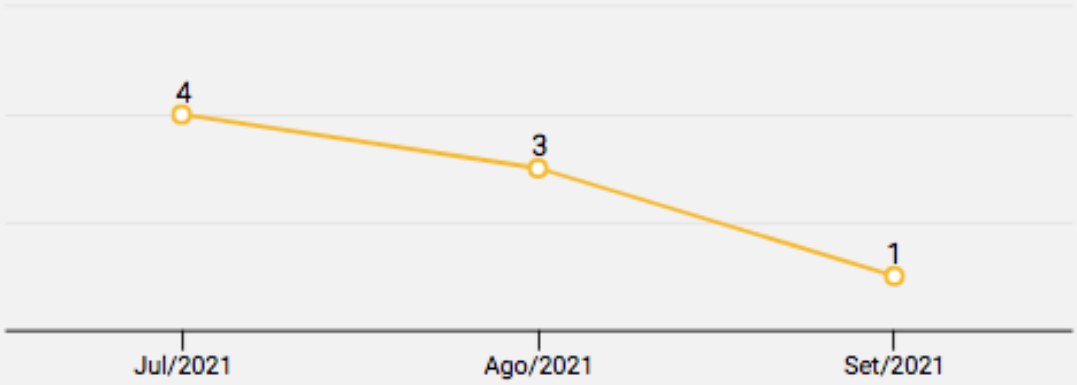
	Jul/21	Ago/21	Set/21
Solicitação	4	4	1
Denúncia	0	0	0

TOTAL POR FORMAS DE CONTATO

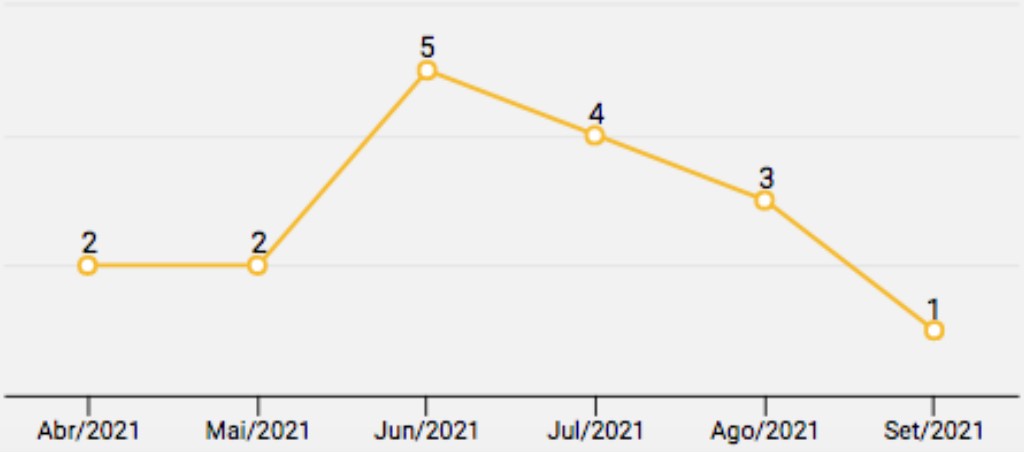


	Jul/21	Ago/21	Set/21
FALA.BR	0	1	0
E-Sic	4	3	1

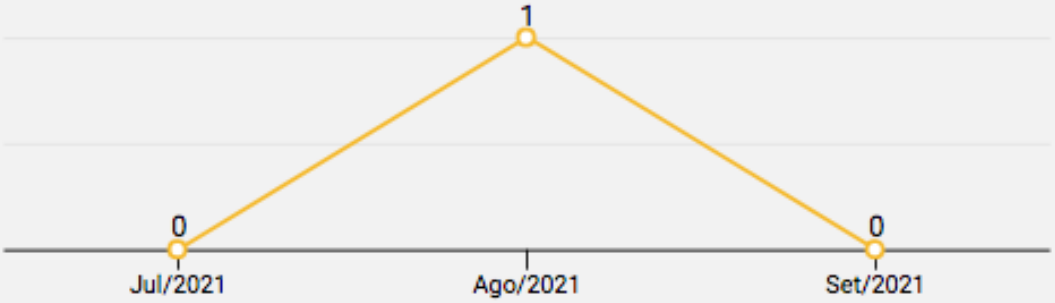
DEMANDAS POR QUANTIDADE DE SOLICITAÇÃO



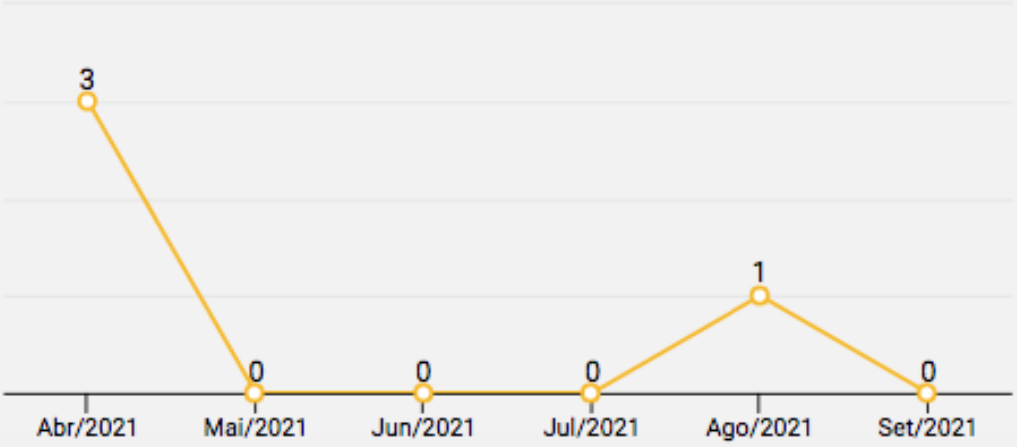
COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR



DEMANDAS POR QUANTIDADE DE SOLICITAÇÃO



COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR



OUVIDORIA ITINERANTE

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:

CEASA-RJ RECOLHE TAMPINHAS QUE VÃO VIRAR DOAÇÕES PARA ANIMAIS

A Centrais de Abastecimento do Estado do Rio de Janeiro - Ceasa/RJ entrou na campanha do Governo do Estado que arrecada tampinhas e óleo de cozinha para reciclagem e reverte o dinheiro em castração e doação de ração para cães e gatos.

Esta é uma iniciativa do projeto Rio Eco Pets, onde são arrecadadas e vendidas tampinhas plásticas de todos os tipos. O dinheiro obtido com a venda das mesmas é destinado para ONGs e protetores independentes que realizam a castração de animais em situação de vulnerabilidade.

Além disso, uma parte da quantia doada poderá ser utilizada para cuidados diversos, com o intuito de diminuir a quantidade de animais em situação de risco e abandono.
E assim, o plástico descartado no meio ambiente será reciclado, podendo ser transformado em uma infinidade de novos produtos.

As tampinhas podem ser entregues na unidade da Ceasa-RJ em Irajá. Os pontos de coleta dos materiais estão no hall de entrada do prédio administrativo, atrás do Detran, e no edifício da Gerência de Mercado, na cabeceira Norte do pavilhão 22, perto da "Pedra".

CEASA
RIO DE JANEIRO

OUVIDORIA ITINERANTE

MERCADO DA CEASA/RJ EM IRAJÁ RECEBE AÇÃO SOCIAL PARA A POPULAÇÃO

A Centrais de Abastecimento em parceria com a prefeitura do Rio de Janeiro realizou no dia 03 de setembro uma ação no mercado de Irajá, onde foram prestados atendimentos e serviços diversos aos usuários da unidade, como vagas para educação de crianças, jovens e adultos, inscrições para cadastro único, orientações sobre os riscos do trabalho infantil e a distribuição de revistinhas da Turma da Mônica, “Trabalho Infantil nem de Brincadeira”. Produzida pela Maurício de Sousa Produções, em parceria com a Justiça do Trabalho.

O evento teve como pauta principal o combate à fuga escolar de crianças e adolescentes e a conscientização sobre os riscos do trabalho infantil.

Profissionais da Gerência de Educação, ligados à 6ª CRE- Coordenadoria Regional de educação, atuaram no sentido de identificar indivíduos nessa situação, dentro do entreposto. Durante toda a manhã, uma van da Secretaria de Assistência Social circulou pelas ruas do mercado da Ceasa/RJ e captou 28 possíveis assistidos para levá-los até a base da operação, situada na Associação dos Produtores e Usuários Ceasa Grande Rio - ACEGRI.

A unidade da Ceasa/RJ em Irajá irá receber uma ação como essa toda última terça-feira do mês, até dezembro.

ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

A Ouvidoria tem a função de receber e analisar as manifestações dos clientes seguindo o mesmo padrão basilar, tendo como único ponto de divergência o tipo de canal utilizado pelo cidadão.

Para que a empresa alcance a sua melhora continua, 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 ser tratar de assuntos já tratados inúmeras vezes pelos setores competentes.

LEGISLAÇÕES UTILIZADAS

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 INVIOLABILIDADE DO DIREITO À VIDA, À LIBERDADE, À IGUALDADE, À SEGURANÇA E À PROPRIEDADE, NOS TERMOS SEGUINTES:
(...)
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.

CONCLUSÃO

O Relatório trimestral desta Ouvidoria do mês de julho a setembro de 2021 é uma ferramenta para que possamos conceder mais transparência as manifestações e decisões tomadas. Neste presente encontram-se informações e dados que possibilitam analisar as demandas efetuadas.

Como observado ao longo do relatório, tivemos uma leve queda no número de manifestações, quando comparada com o trimestre anterior. Porém todas as demandas foram solucionadas dentro do prazo, atendendo as prerrogativas legais supracitadas, bem como evidenciado.

Mesmo com os atendimentos presenciais continuarem suspensos, devido a pandemia da COVID-19, indicamos formas do cidadão realizar pedidos, manifestações e solicitações à esta Ouvidoria, como o E-Sic e o Fala.BR.

Aos poucos, com todos os cuidados tomados, estamos retomando com a Ouvidoria Itinerante, ferramenta esta que leva a ouvidoria até o cidadão.

Por fim, vale elucidar que esta Ouvidoria procura aprimorar cada vez mais os canais de informações para o melhor atendimento do cidadão. Portanto, todas as soluções para upgrades estão sendo buscadas e implementadas, a fim de proporcionar sempre um melhor desenvolvimento das atividades.

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

BEATRIZ M. VIOLANTE
ESTAGIARIA DE DIREITO
ID N.º 50586

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