

PRIMEIRO TRIMESTRE
2021

RELATÓRIO DA OUVIDORIA





CEASA
RIO DE JANEIRO

APRESENTAÇÃO

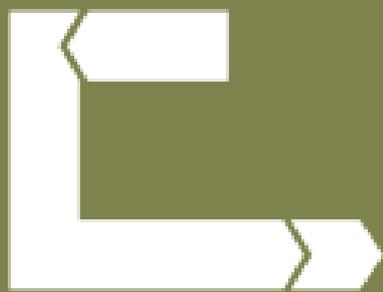


O presente relatório tem como foco divulgar as atividades desenvolvidas por este órgão, durante o período de Janeiro a Março de 2021, 1º Trimestre, dando maior transferência às demandas trazidas e ampliação da compreensão e do acesso dos clientes e cidadãos aos serviços prestados pelos seus canais de atendimento.

Desde já esclarecemos que esta Ouvidoria, neste trimestre precisou continuar trabalhando para manter-se adaptada ao grande desafio que tem sido o Covid-19, onde se tornou necessário uma reestruturação das atividades, visando proteger a todos.

Sendo assim, mantivemos as modificações necessárias tomadas desde o ano de 2020, tendo como propósito evitar a disseminação do vírus que causa tal doença, posto isto, o horário de atendimento está reduzido e a suspensão dos atendimentos presenciais ao público, bem como da Ouvidoria Externa.

Entretanto com todas as dificuldades, esta Ouvidoria continuou com a realização das atividades internas, recebendo todas as demandas virtualmente ou por telefone, de forma rotineira, como sempre foi feito.



CEASA
RIO DE JANEIRO

A CENTRAIS DE ABASTECIMENTO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – CEASA – RJ

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 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.



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

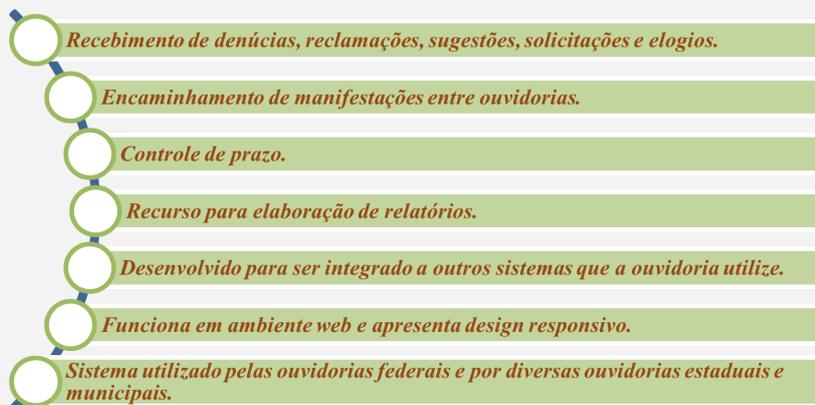
Endereço: Avenida Brasil n.º 19.101,
4º andar, sala 403 - Irajá - Rio de Janeiro - RJ.
Responsável pelo setor: Elielton Gomes.
Telefone: (21) 2333-8243
Horário de atendimento: Segunda à Sexta, das 10h às 16h.

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.



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.

PROTOCOLO / MANIFESTAÇÃO	FERRAMENTA	MOTIVOS
	E-mail	Informar os dias em que a reclamada - FRUTAS PECLAT AMADO LTDA - CNPJ: 03.145.297/0001-71 funcionou no período de 23 de abril de 2020 a 28 de setembro de 2020.
n.º 01421.2021.000003-24	FALA.BR	Regularização do depósito, bem como o encontro de contas do que já foi pago para fins de comprovação dos valores.
Protocolo n.º 17097	E-sic	Regularização do depósito, bem como o encontro de contas do que já foi pago para fins de comprovação dos valores.
Protocolo n.º 16316	E-sic	Ex funcionário - auxílio desemprego
Protocolo n.º 16598	E-sic	Solicitou informações gerais sobre a CASERJ.
Protocolo n.º 16188	E-sic	Solicitou o número do processo Sei encaminhado à Procuradoria Geral do Estado do Rio de Janeiro - PGE-RJ, bem como seu andamento a respeito do art. 137, da legislação que trata do tema e prazo para solução.
n.º 01421.2021.000002-43	FALA.BR	Regularização para posterior assinatura do TRCT, se aplicável.
Protocolo n.º 16176	E-sic	Saber como conseguir o comprovante ou que órgão recorrer para fazer um levantamento da época que trabalhou no mercado de Irajá.
n.º 01421.2021.000001-62	FALA.BR	Informação quanto a cobrança por alteração do MEI.
	E-mail	Informações sobre o cadastro de novas instituições para recebimento de doações.
	E-mail	Acesso ao processo Licitatório.
	E-mail	Reclamação sobre o mercado do peixe e os protocolos contra a Covid-19, bem como sobre os carregadores e os prejuízos que estes causaram ao reclamante.
	E-mail	Solicitação de informações sobre o processo para realizar estágio, ou ingresso em qualquer outra ocupação, no Ceasa-RJ, como aluna ou funcionária.

(*)¹ Protocolo é da plataforma de comunicação E-Sic; Manifestação é da plataforma de comunicação E-Ouv; e Formulário de Atendimento é utilizado para as demandas recebidas via telefone.

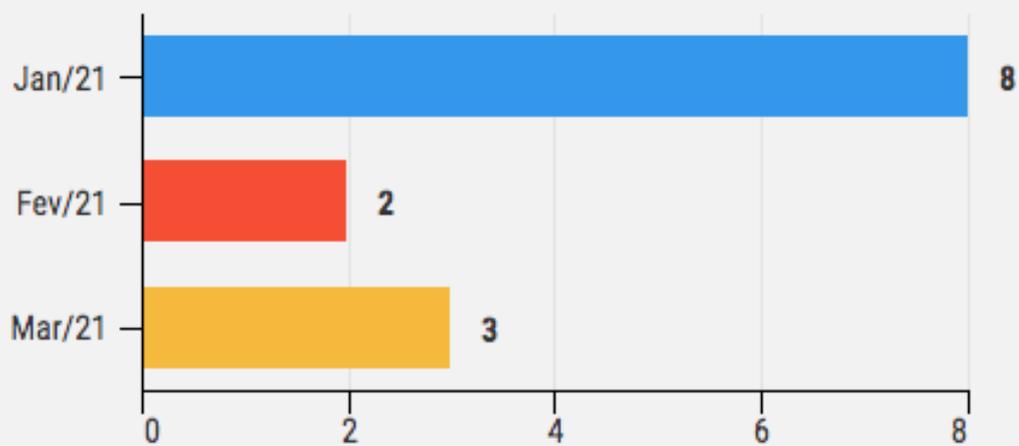
(*)² Via de regra deve-se proceder a inclusão da manifestação via telefone na plataforma de comunicação E-Ouv, contudo, em alguns casos isso se torna quase impossível, pois necessitamos de dados como e-mail e o manifestante se recusa a dar com pretexto de que não quer demorar fazendo cadastro ou que não quer receber nada por e-mail, enfim, as explicações são diversas, mas torna inviável a inserção na plataforma de comunicação.



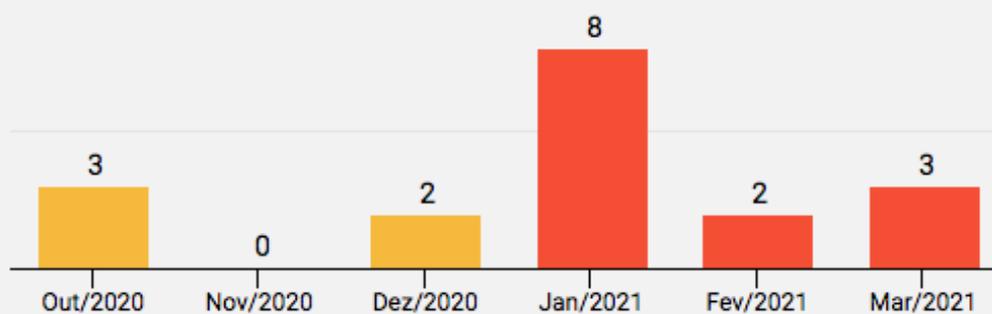
CEASA
RIO DE JANEIRO

DEMONSTRATIVO TRIMESTRAL

TOTAL POR QUANTIDADE



COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR

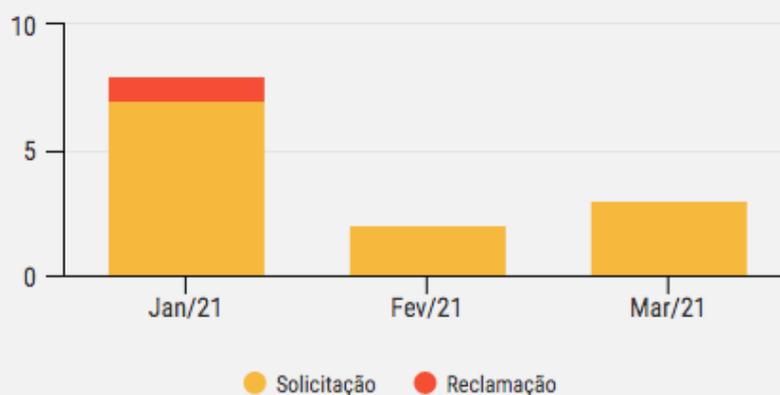




CEASA
RIO DE JANEIRO

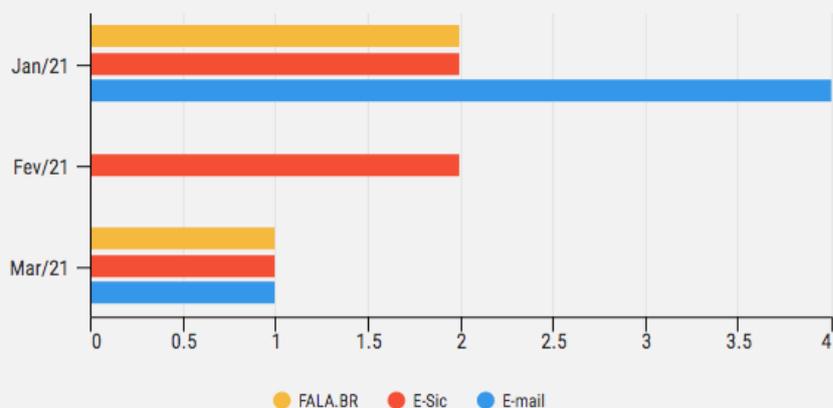
DEMONSTRATIVO TRIMESTRAL

TOTAL POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO



	Jan/21	Fev/21	Mar/21
Solicitação	7	2	3
Reclamação	1	0	0

TOTAL POR FORMAS DE CONTATO



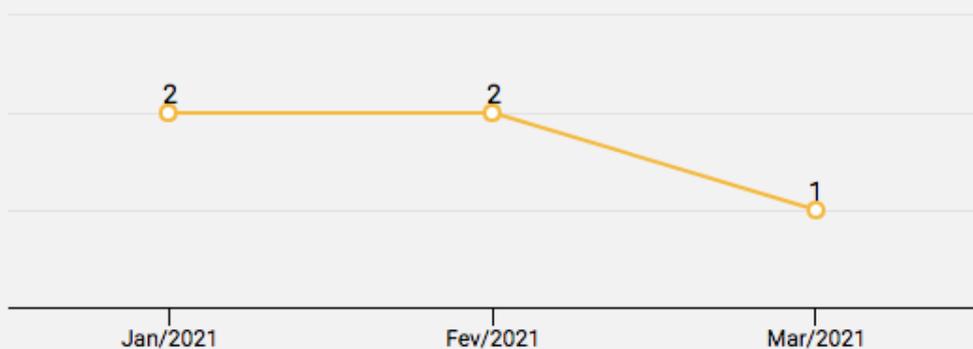
	Jan/21	Fev/21	Mar/21
FALA.BR	2	0	1
E-Sic	2	2	1
E-mail	4	0	1



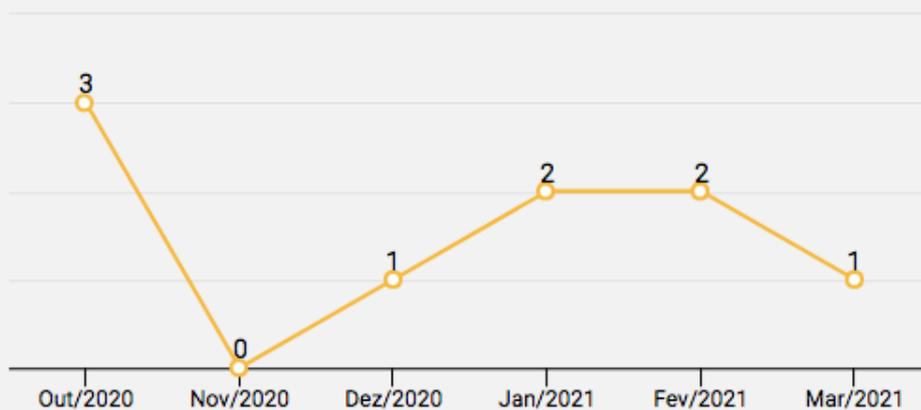
CEASA
RIO DE JANEIRO

SISTEMA DE COMUNICAÇÃO E-SIC

DEMANDAS POR QUANTIDADE DE SOLICITAÇÃO



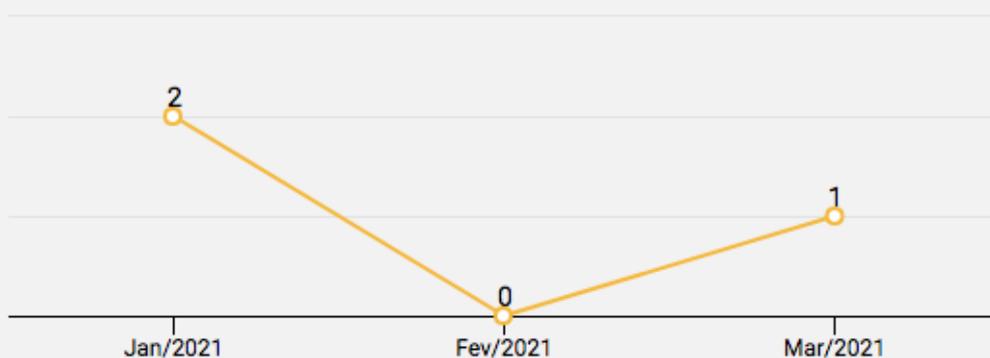
COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR



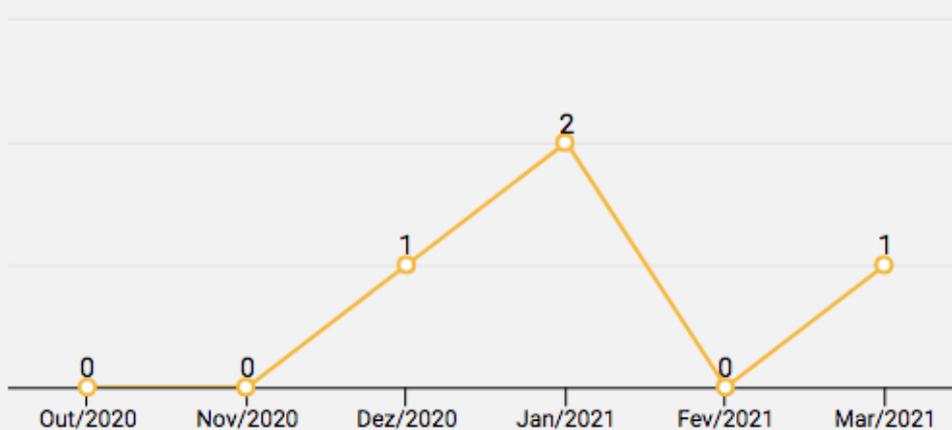


CEASA
RIO DE JANEIRO

DEMANDAS POR QUANTIDADE DE SOLICITAÇÃO



COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR





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 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 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.

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.

Está 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.

Em razão do elucidado, conclui-se que as atividades se mostram satisfatórias, apesar de todos os empecilhos advindos do Covid-19.

Sendo assim, todas as demandas foram solucionadas conforme cabível, atendendo as prerrogativas legais supracitadas, bem como evidenciado.

Por fim, esclarece-se que todas as soluções para melhorias da execução das atividades propostas, estão sendo buscadas e implementadas, a fim de proporcionar sempre um melhor desenvolvimento das atividades.

Rio de Janeiro, 05 de abril de 2021.

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