



# *RELATÓRIO DA OUVIDORIA*

**4º TRIMESTRE DO EXERCÍCIO DE 2020  
(OUT-DEZ/2020)**

CEASA

## Apresentação

O presente relatório tem o condão de consolidar as informações recebidas no quarto trimestre de 2020, como objetivo de apresentar, com transparência ao público tanto externo quanto o interno, os resultados obtidos através da Ouvidoria da Centrais de Abastecimento do Estado do Rio de Janeiro – Ceasa-RJ

Observa-se que o quarto trimestre na Ouvidoria, no ano de 2020, apresentou-se regular, tendo em vista que a utilização dos sistemas de comunicação E-Sic e Fala.Br, se manteve estável nas demandas.

Neste trimestre, esta Ouvidoria precisou se adaptar ao grande desafio que foi o surgimento do Covid-19, onde se tornou necessário uma reestruturação das atividades, visando proteger a todos.

Mediante isto, houve-se uma modificação no horário de atendimento e a suspensão dos atendimentos presenciais ao público, bem como da Ouvidoria Externa.

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

Por fim, o presente relatório tem como finalidade demonstrar o desenvolvimento desta área de atendimento trazendo um levantamento dos meses de outubro, novembro e dezembro de 2020.

## **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, a 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.

### Central de Abastecimento do Estado do Rio de Janeiro – Ceasa-RJ

**Endereço:** Avenida Brasil n.º 19.101, 4.º andar, sala 403 - Irajá - Rio de Janeiro - RJ.

**Responsável pelo setor:** Marco Aurélio.

**Telefone(s):** (21) 2333-8286/8243

**Horário de atendimento:** Segunda à Sexta, das 10h às 16h.

## 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 sítio eletrônico do Governo do Estado do Rio de Janeiro divulga o endereço do SIC presencial, ligados ao Governo e suas Secretarias, bem como o sítio eletrônico da Ceasa-RJ.

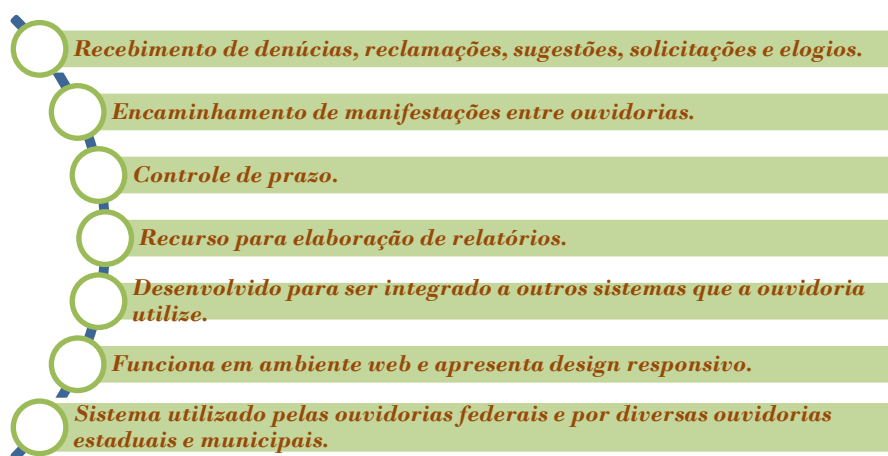


## FALA.BR (e-Ouv)

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.

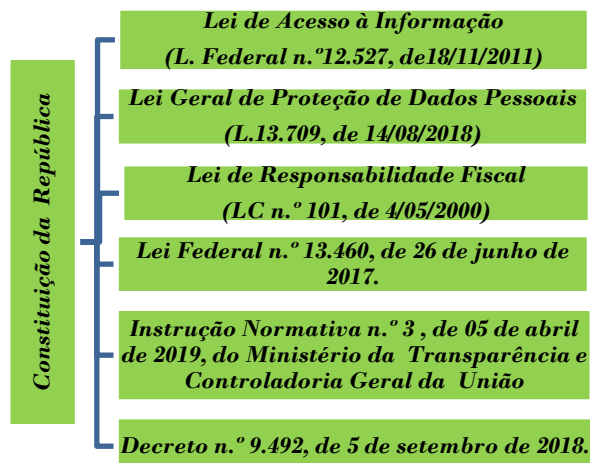
Desta forma, qualquer Ente e seus respectivos órgãos e entidades, da administração direta e indireta, podem instituir seus canais de recebimento, análise e resposta das manifestações de usuários de serviços públicos.



## 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 / FORMULÁRIO DE ATENDIMENTO (*) <sup>1</sup>	FERRAMENTA	MOTIVOS
n.º 13740	E-sic	Solicitou cópia do termo para análise dos resíduos de agrotóxicos em produtos comercializado no CEASA com a Fundação de Desenvolvimento Científico e Tecnológico em Saúde (FIOCRUZ).
n.º 14059	E-sic	Solicitou relação completa de Despesas de Exercício Anterior - DEA e de Restos a Pagar - RP da CEASA.
n.º 14177	E-sic	Solicitação de informações de onde encontrar os dados para monitorar os indicadores quadrimestrais registrado.
n.º 01421.2020.000021-80	FALA.BR	informação referente aos restos de alimentos que serão descartados por esta CEASA-RJ.
n.º 15273	E-sic	esclarecimento sobre o valor referente a sua rescisão contratual que não foi depositada

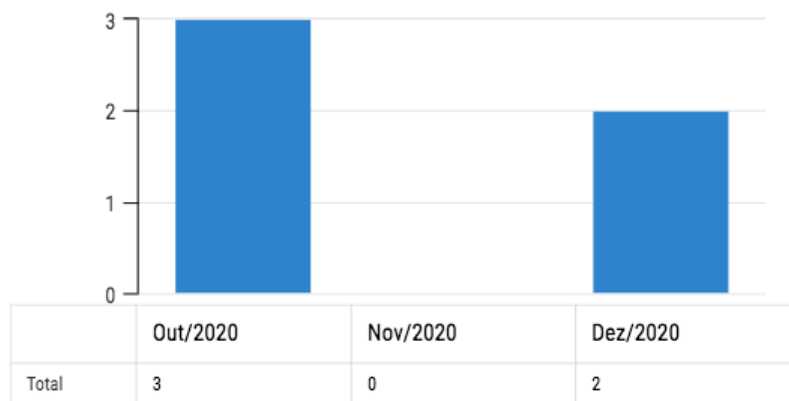
(\*)<sup>1</sup> Protocolo é da plataforma de comunicação E-Sic; Manifestação é da plataforma de comunicação E-Ouv; e Formulário de Atendimento é utilizado para as demandas recebidas via telefone.

(\*)<sup>2</sup> 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.

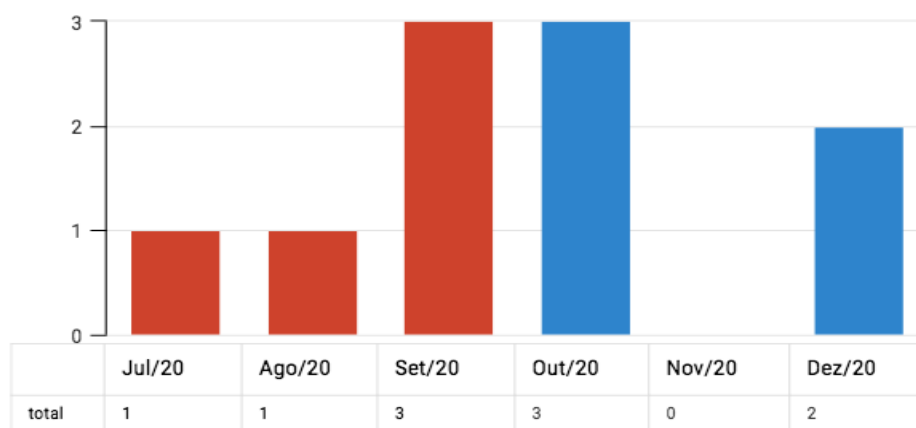


## DEMONSTRATIVO TRIMESTRAL

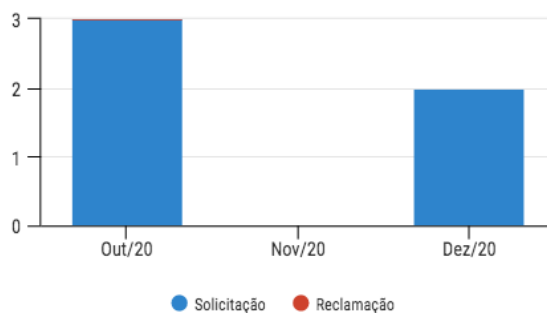
### TOTAL POR QUANTIDADE:



### COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR:

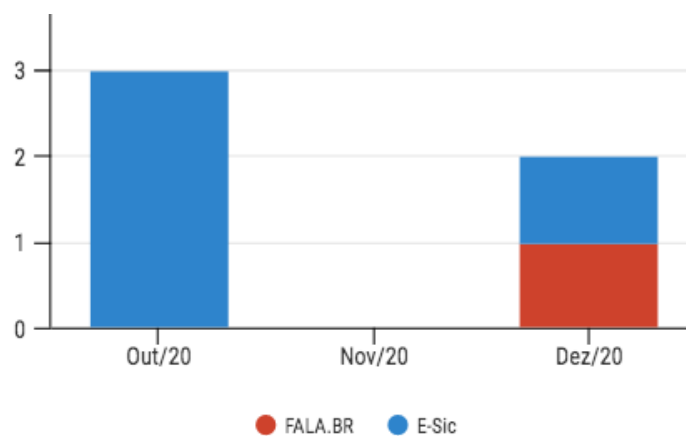


## TOTAL POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO



	Out/20	Nov/20	Dez/20
Solicitação	3	0	2
Reclamação	0	0	0

## TOTAL POR FORMAS DE CONTATO



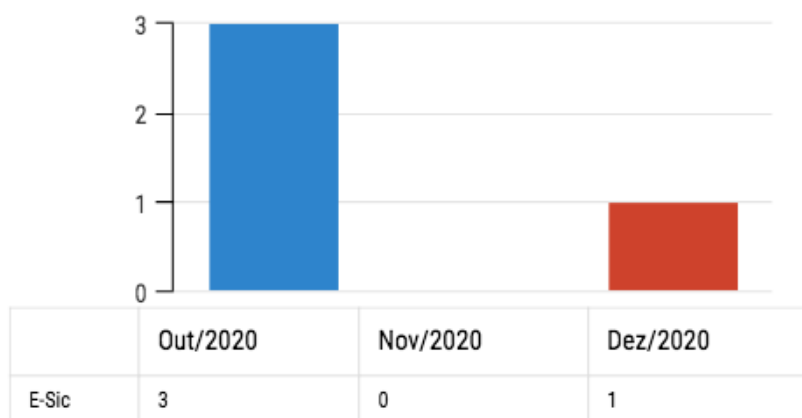
	Out/20	Nov/20	Dez/20
FALA.BR	0	0	1
E-Sic	3	0	1

## SISTEMA DE COMUNICAÇÃO E-SIC

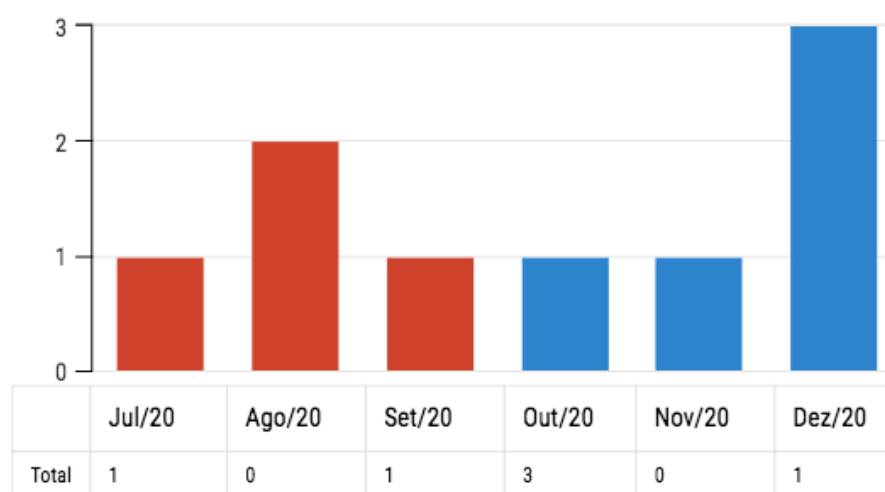
O Sistema de Comunicação E-Sic foi criado para efetivar o Direito Constitucional dos cidadãos às informações da Administração Pública, sendo este regulado pela Lei n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011.

## DEMONSTRATIVOS

### DEMANDAS POR QUANTIDADE DE SOLICITAÇÃO



### COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR



## SISTEMA DE COMUNICAÇÃO FALA.BR

O Sistema de Comunicação Fala.Br, assim como o E-Sic, foi criado para salvaguardar o Direito Constitucional dos cidadãos às informações da Administração Pública.

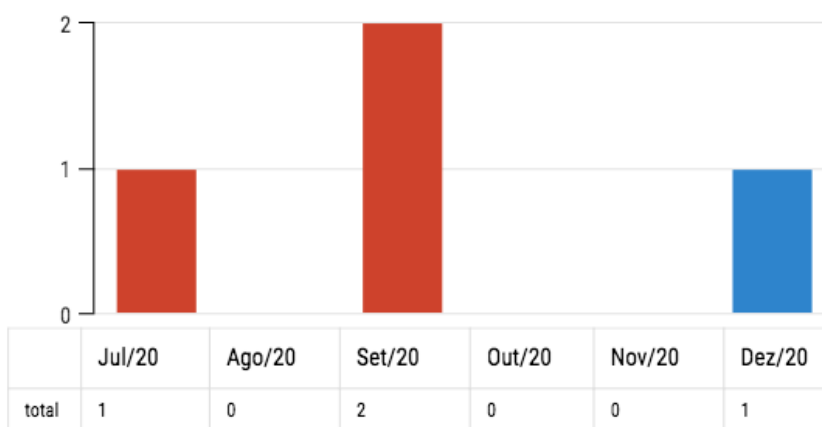
Cumprе salientar que os dados pessoais dos utilizadores desta plataforma, estarão protegidos nos termos da Lei n.º 13.460/2017.

### DEMONSTRATIVOS

#### 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 n.º 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.*

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.

## CONCLUSÃO

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

Apesar do número não muito expressivo nesse semestre, todas as demandas foram solucionadas dentro do prazo, 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, 04 de janeiro de 2020.

Swyane Lameira  
Ouvidora  
ID n.º 5101504-8

Beatriz M. Violante  
Estagiaria de Direito  
ID n.º 50586

Marco A. de Lucena  
Assessor de Controle Interno  
ID n.º 5089076-0

Bianca de Carvalho  
Diretora-Presidente  
ID n.º 5100682-0