

Relatório trimestral de atividades da Ouvidoria da CEASA-RJ

JANEIRO – MARÇO DE 2019
RIO DE JANEIRO

INTRODUÇÃO

Com advento do projeto da reforma administrativa, a Centrais de Abastecimento do Estado do Rio de Janeiro – Ceasa-RJ implementou a Ouvidoria em julho de 2011 e que foi apresentada aos 150 (cento e cinquenta) funcionários, à época, em uma palestra e que completará 08 (oito) anos de sua existência.

Até o exercício de 2018, o desenvolvimento das atividades realizadas não era eficaz e por falta de recursos disponíveis não podiam tratar adequadamente as demandas recebidas.

A partir de fevereiro de 2019, com a atenção disponibilizada da nova Diretoria e com a exigência dos órgãos responsáveis, com o objetivo de equalizar e demonstrar transparência ao público tanto externo quanto o interno e avaliar o tratamento das informações envolvidas nesta empresa e demais interessados, houve a necessidade de reestruturação desta Ouvidoria para o tratamento destas informações e/ou manifestações, constituindo uma notória melhoria nas atividades desenvolvidas.

FINALIDADE E MISSÃO

A Ouvidoria é a instância de controle e participação social responsável pelo tratamento das **RECLAMAÇÕES, SOLICITAÇÕES, DENÚNCIAS, SUGESTÕES E ELOGIOS** relativos às políticas e aos serviços prestados, sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão.

Tendo sempre como missão (interna e externa), assumir, examinar, encaminhar as manifestações recebidas dos cidadãos às áreas competentes e respondê-las, a fim de promover a adoção de medidas corretivas e preventivas que visam o aprimoramento dos serviços prestados nesta empresa, elevando o grau de satisfação do usuário, utilizando-se de normas basilares, a Lei Federal n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011 e a 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 c/c a Lei Federal n.º 13.460, de 26 de junho de 2017.

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Com a reestruturação, a partir de fevereiro de 2019 foi constituída uma equipe de 03 (três) profissionais para atender o fundamento na Lei Federal n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011, regulamentada pelo Decreto Estadual n.º 46.205, de 27 de dezembro de 2017, bem como pela Lei Estadual n.º 7.989, de 14 de junho de 2018 e criar procedimentos e soluções para execução dos trabalhos.

Os meses de fevereiro e março de 2019 foram um período de aprendizado e de esforço para adaptação de nova ferramenta de Gestão Participativa.

Esclarece-se que o saldo dos registros não foi considerado expressivo, porém, positivo, tendo em vista, o esforço desta Ouvidoria em conquistar a confiança e o reconhecimento do público interno e externo da empresa.

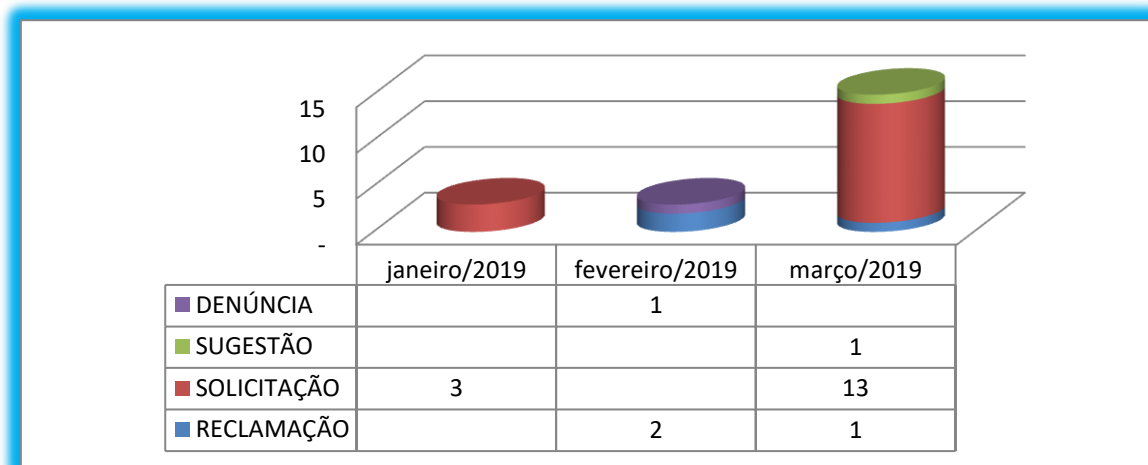
É importante frisar que embora a Ouvidoria já existisse em 2011, os responsáveis, à época, não tinham infraestrutura adequada que possibilitassem tratar as solicitações e demandas. O canal utilizado era o telefone, onde as recepcionavam e registravam de forma inadequada, não havendo controle eficaz do que era executado.

Em razão disso, a Ouvidoria da Ceasa-RJ, disponibilizou para o público, em seu sitio eletrônico, as plataformas de comunicação digital E-SIC e E-OUV, conforme resolução da Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro - CGE n.º 13, de 02 de maio de 2019, obtendo um resultado favorável.

Compreendendo o exposto, as demandas recebidas, devidamente respondidas, são categorizadas pelas seguintes naturezas: **DENÚNCIA, RECLAMAÇÃO, SOLICITAÇÃO, SUGESTÃO E ELOGIO.**

Em caráter explicativo, informa-se que esta Ouvidoria recebeu as seguintes demandas no período apresentado, vide **QUADRO 01:**

QUADRO 01



Apesar de a Equipe de Ouvidoria ter iniciado suas atividades em fevereiro de 2019, as demandas de janeiro de 2019 foram tratadas adequadamente, com responsabilidade e com a mesma qualidade.

TRANSPARÊNCIA

A utilização das plataformas de comunicação E-Sic e E-Ouv, igualmente, o tratamento presencial e contato telefônico, permite um acesso importante do público externo e interno a esta empresa, consubstanciado com o 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.*

A Ouvidoria desta empresa busca ampliar constantemente suas atividades, inclusive em área externa, informando o trabalho realizado administrativamente, bem como, possibilitando a aqueles que não têm conhecimento da funcionalidade do serviço prestado, ter um maior acesso e integração aos nossos canais de comunicação.

A Ceasa-RJ, através de seus canais de comunicação, realiza divulgações pertinentes às atividades desenvolvidas, corroborando para a livre obtenção de informação aos usuários.

Cumprе salientar, ainda, que novos projetos estão sendo aprimorados, visando criar uma Ouvidoria ativa e itinerante, atingindo todo o tipo de público e melhorando as atividades da Ceasa-RJ.



CEASA
RIO DE JANEIRO

CONCLUSÃO

Diante do exposto, conclui-se que as atividades desenvolvidas foram satisfatórias mediante o cenário apresentado.

Observa-se que com a inclusão das plataformas digitais E-Sic e E-Ouv, identificou-se um acréscimo relevante no mês de março de 2019 em relação ao mês anterior.

Apesar das dificuldades encontradas a equipe da Ouvidoria, em parceria com a Assessoria de Controle Interno e com a participação ativa da Presidência desta Empresa, identificou melhorias na execução das atividades propostas, do mesmo modo, na busca de novas soluções que possam impactar positivamente o resultado esperado.

Rio de Janeiro, 28 de junho de 2019.

Bianca de Carvalho
Diretora-Presidente

Marco A. de Lucena
Assessor de Controle Interno (Fiscalizador
e Colaborador)

Rosi Ferreira
Assessora da Presidência (Respondendo
interinamente como Ouvidora)

Swyane Lameira
Apoio Técnico-Jurídico

CEASA
RIO DE JANEIRO