

# **Relatório trimestral de atividades da Ouvidoria da CEASA-RJ**

**JULHO – SETEMBRO DE 2019**

RIO DE JANEIRO

## *INTRODUÇÃO*

O terceiro trimestre na Ouvidoria apresentou-se positivo em relação aos projetos realizados pela implementação da “Ouvidoria Externa”, que esteve presente em diversos eventos colaborativos e se aproxima a cada dia mais de um evento de Ouvidoria Itinerante dentro da própria Centrais de Abastecimento do Estado do Rio de Janeiro – Ceasa-RJ, na unidade de Irajá.

Em contrapartida verifica-se uma diminuição nas demandas nesse semestre, inclusive o mês de julho não obteve nenhuma manifestação.

Contudo, é mister sobrelevar que o setor de comunicação da Ceasa-RJ propagou os serviços da Ouvidoria nas diversas plataformas digitais e no site, a fim de poder aumentar as demandas, o que de fato ocorreu no mês de setembro.

Por fim, o presente relatório tem o condão de demonstrar o desenvolvimento desta área de atendimento e participação social, com a finalidade do aprimoramento das atividades, bem como, trazer um levantamento dos meses de Julho, Agosto e Setembro de 2019.

CEASA  
RIO DE JANEIRO

## *OS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES*

PROTOCOLO / MANIFESTAÇÃO / FORMULÁRIO DE ATENDIMENTO (*) <sup>1</sup>	FERRAMENTA	MOTIVOS
01421.2019.000007-51	FALA.BR	Teste da Aeronáutica.
6443	E-Sic	Informação quanto a possibilidade de reaver sua permissão para o box que um dia foi seu, bem como verificar o andamento de seu processo judicial.
01421.2019.000008-32	FALA.BR	Solicitação de dados para uma pesquisa científica sobre os temas de tecnologia da informação, inovação e gestão do conhecimento e desempenho das organizações públicas brasileiras.
01421.2019.000009-13	FALA.BR	sigilosa
01/08	TELEFONE (*) <sup>2</sup>	Solicitou informação quanto a possibilidade de venda de produtos de forma autônoma e itinerante dentro da Ceasa-RJ.
01/09	TELEFONE (*) <sup>2</sup>	Solicitou informação acerca do horário de funcionamento no feriado do dia 07 de setembro.
S/N	E-MAIL	COMUNICADO CGE-RJ REFERENTE GUIA DE TRANSPARÊNCIA ATIVA PARA ÓRGÃOS E ENTIDADES DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL
02.09	TELEFONE (*) <sup>2</sup>	Solicitação de providências quanto ao permissionário que não quer realizar os pagamentos à ele, caminhoneiro autônomo.
01421.2019.000010-57	FALA.BR	Solicitação referente a uma pesquisa de tempo de prateleira de tomate após a sua colheita.
6700	E-Sic	Solicitação de informação acerca do desperdício de alimentos no Bando de Alimentos.
6701	E-Sic	Solicitação de informação acerca do desperdício de alimentos no Bando de Alimentos.

(\*)<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.

### ***A ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES***

As análises de todas as manifestações recebidas nesta Ouvidoria seguem o mesmo padrão basilar, tendo como único ponto de divergência o tipo de canal utilizado pelo cidadão.

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.

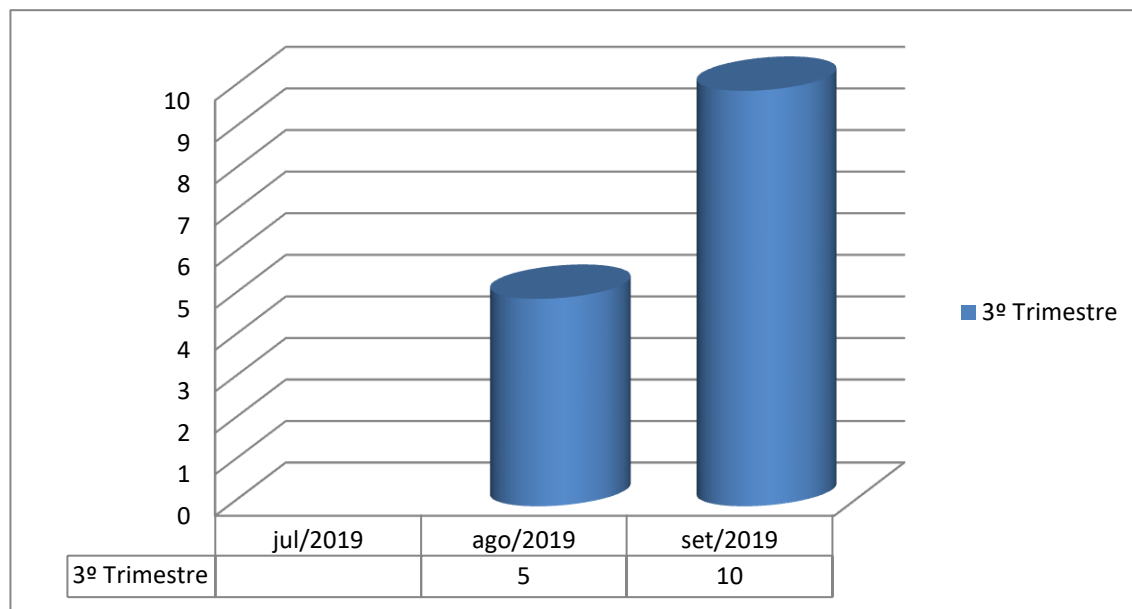
Já para a plataforma digital E-Sic, utiliza-se o Decreto n.º 46.475, de 05 de outubro de 2018.

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.

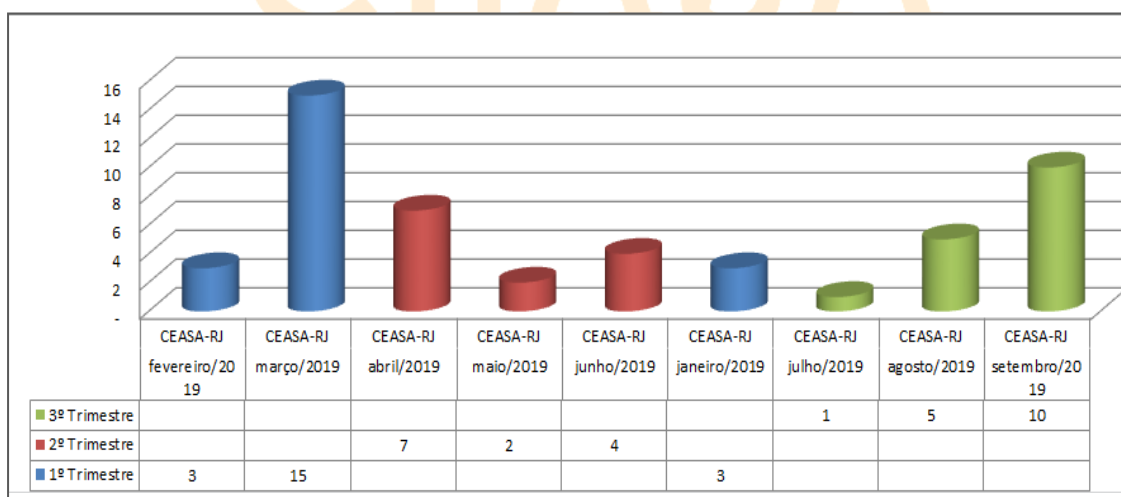
Demandas recorrentes em relação ao funcionamento ou cotação, que estão no sítio eletrônico desta empresa, são respondidas de forma imediata pela própria Ouvidoria, por ser tratar de assuntos já tratados inúmeras vezes pelos setores competentes.

## DEMONSTRATIVO TRIMESTRAL

- TOTAL POR QUANTIDADE**

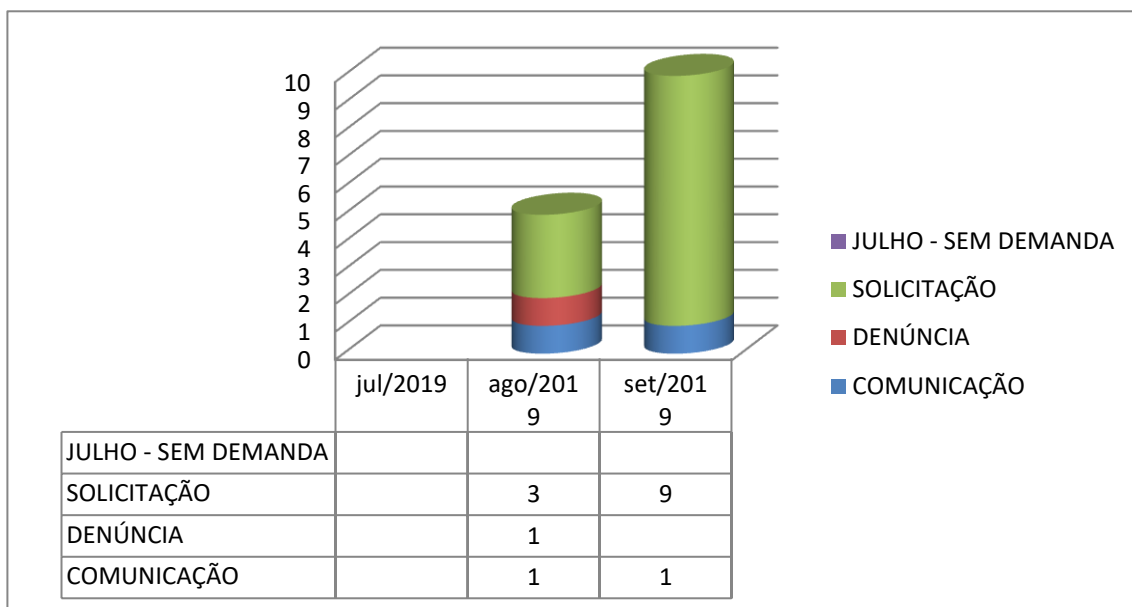


- COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR: QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÃO.**

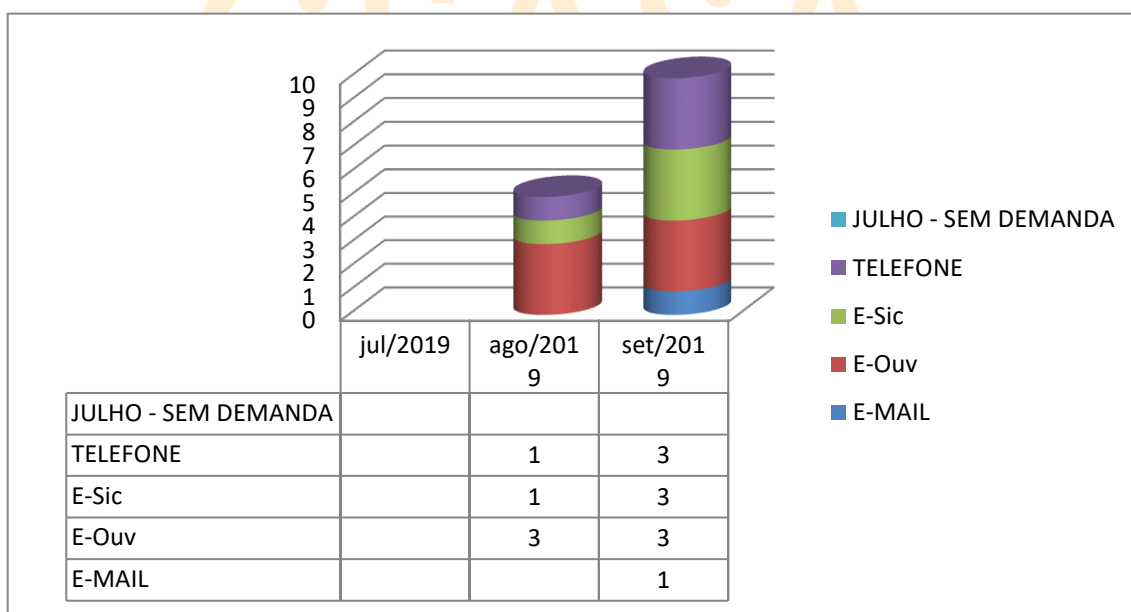




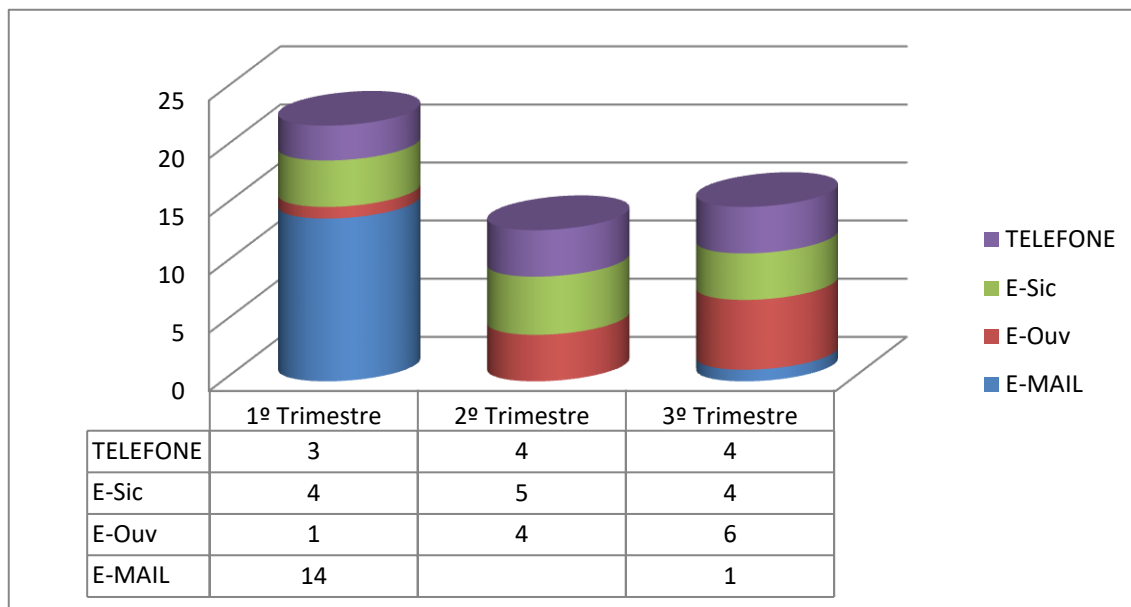
• **TOTAL POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO**



• **TOTAL POR FORMAS DE CONTATO**



• **TOTAL POR FORMAS DE CONTATO EM COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR**



CEASA  
RIO DE JANEIRO

## ***OUVIDORIA INTINERANTE***

No último relatório trimestral iniciava-se o projeto da Ouvidoria Externa, com a ideia de levar nossos serviços a todos, um projeto de inclusão e melhoria, onde a Ouvidoria em ato espontâneo busca o melhor para a empresa no âmbito social cultural, e estrutural, dentre eles podemos citar:

- *Campanha de Vacinação Antirrábica em Gatos de Rua.*

No mês de julho ao notar os diversos gatos abandonadas no estacionamento do prédio administrativo da Centrais de Abastecimento do Estado do Rio de Janeiro – Ceasa-RJ, na Unidade I – Irajá, tornou-se indubitável a necessidade de se fazer algo para ajudar os animais indefesos que ali estavam.

No dia 26 de julho de 2019, iniciou-se a campanha, que foi bastante positiva, sendo notificada no site da empresa, inclusive, a segunda fase de vacinação foi realizada no dia 25 de setembro de 2019, ministrando a vacina em mais animais do que a primeira fase, vide anexo I.

- *Ação contra a exploração sexual e trabalho infantil.*

A Ceasa do Rio de Janeiro é o único entreposto comercial público em todo o Estado, bem como a Unidade Grande Rio (Unidade I – Irajá) é o segundo maior centro de abastecimento da América Latina, com 600 (seiscentos) comerciantes e cerca de 2.500 (dois mil e quinhentos) produtores cadastrados, com média de 50 (cinquenta) mil pessoas por dia circulando nas dependências desta empresa.

Para atender as demandas decorrentes desta empresa gigantesca, a Ceasa dispõe de 2.146.253m<sup>2</sup> (dois milhões, cento e quarenta e seis mil, duzentos e cinquenta e três metros quadrados).

Com uma área dessa magnitude muitos encontram abertura para a prática de exploração sexual e trabalho infantil em pontos isolados do mercado de Irajá.

De encontro com essa realidade, esta Ouvidoria organizou uma ação social contra essas práticas, que foi realizada no dia 15 de agosto de 2019, vide anexo II.



- *Ação Social na Ceasa-RJ unidade de São Gonçalo em parceria com a Fundação Leão 13*

No dia 23 de setembro de 2019, houve um projeto social de amplo alcance a fim de atender a população menos favorecida que frequenta a Ceasa-RJ na Unidade de São Gonçalo, que atendeu 350 (trezentos e cinquenta) pessoas para os serviços de isenção para emissão de segunda via de identidade, certidão de casamento, certidão de divórcio e isenção para casamento, além de corte de cabelo e aferição de pressão e glicose.

Esse evento já havia ocorrido no dia 12 de setembro de 2019 na unidade de Irajá, de menor porte, onde atenderam apenas 100 (cem) pessoas, vide anexo II.

- *Treinamentos para um melhor desenvolvimento das atividades realizadas.*

Buscando o aprimoramento das atividades desenvolvidas na Ouvidoria Externa, a equipe da Ouvidoria participou de diversos eventos, vide anexo IV, sendo eles:

- ➔ Reunião para tratar da Ouvidoria Itinerante, na superintendência da Tijuca, no dia 23 de agosto de 2019;
- ➔ Edição da cidadania itinerante do CRECI-RJ, no dia 29 de agosto de 2019;
- ➔ Sisbicho, a procura de informações que pudessem ajudar no caso do abandono de animais massivo que ocorre no estacionamento do prédio administrativo da empresa, no dia 16 de setembro de 2019; e
- ➔ Simpósio enfrentando a pedofilia, no dia 16 de setembro de 2019.

A Equipe da Ouvidoria está sempre em busca de melhorar as atividades realizadas, adquirir conhecimento para um melhor desenvolvimento, realizando cursos e treinamentos para poder fornecer um trabalho de qualidade a todos que requerem nossos serviços.

## LEGISLAÇÕES BASILARES 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.

CEASA  
RIO DE JANEIRO

## **CONCLUSÃO**

Diante do exposto, conclui-se que as atividades desenvolvidas foram satisfatórias, uma vez que a Ouvidoria Externa ganha cada vez mais força e visibilidade.

Apesar do número não muito expressivo nesse semestre, todas as demandas foram solucionadas dentro do prazo, atendendo as prerrogativas legais supracitadas, bem como evidenciado, houve um crescimento perceptivo das demandas de Setembro.

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, 30 de setembro de 2019.

Swyane Lameira  
Ouvidora  
ID n.º 5101504-8

Rosi Ferreira  
Assessora da Presidência  
ID n.º 5087452-7

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

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

CEASA  
RIO DE JANEIRO