



CEASA
RIO DE JANEIRO

RELATÓRIO DE GESTÃO

OUVIDORIA CEASA/RJ
2023

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.

**BIANCA DE CARVALHO
DIRETOR PRESIDENTE**

**ELIELTON GOMES
OUVIDOR**

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO.....	3
2. LOCALIZAÇÃO E EQUIPE.....	4
3. ATENDIMENTOS.....	5
4. COMPARATIVO COM O ANO ANTERIOR.....	6
5. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR MÊS.....	7
6. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES.....	8
7. OUTROS CANAIS DE ATENDIMENTO.....	9
8. ASSUNTOS TRATADOS.....	10
9. CAPACITAÇÃO DA EQUIPE.....	11
10. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	12

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Ceasa/RJ apresenta seu relatório de gestão em conformidade com a Lei 13.460/2017, que estabelece diretrizes para a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos.

Este relatório abrange o registro detalhado dos atendimentos, recebimentos e encaminhamentos das manifestações recebidas ao longo do ano de 2023, além de destacar as atividades desenvolvidas pela ouvidoria durante esse período.

2. LOCALIZAÇÃO E EQUIPE

A Ouvidoria está localizada no Prédio Administrativo da CEASA/RJ, Avenida Brasil, 19.00, 3º andar, Irajá – RJ.

Atendimento de segunda à sexta, das 09:00 às 15:00.

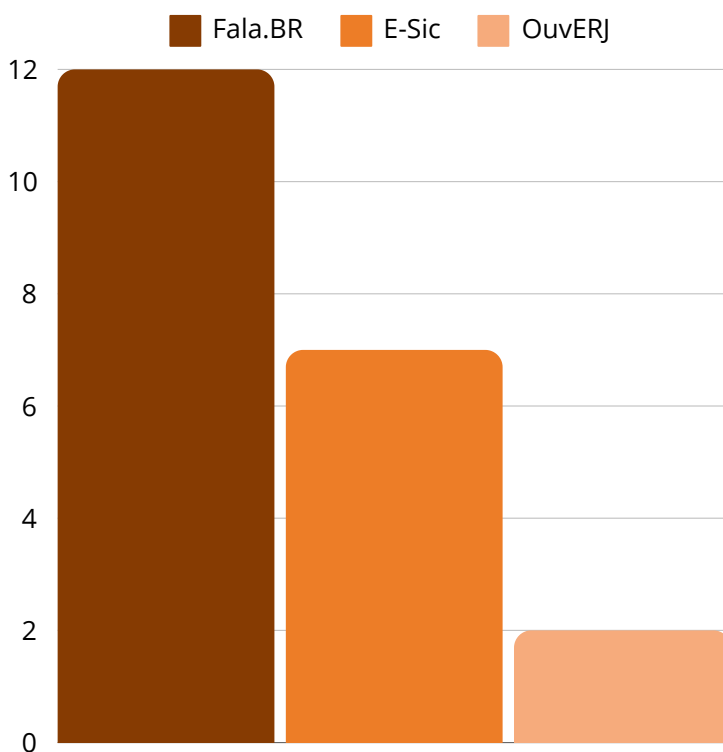
A equipe é formada por dois funcionários, sendo um Ouvidor e uma estagiária que atuam no atendimento e recebimento de manifestações e pedidos de acesso à informação.

Ouvidor: Elielton Gomes
Estagiária: Gabriella Pires

3. ATENDIMENTOS

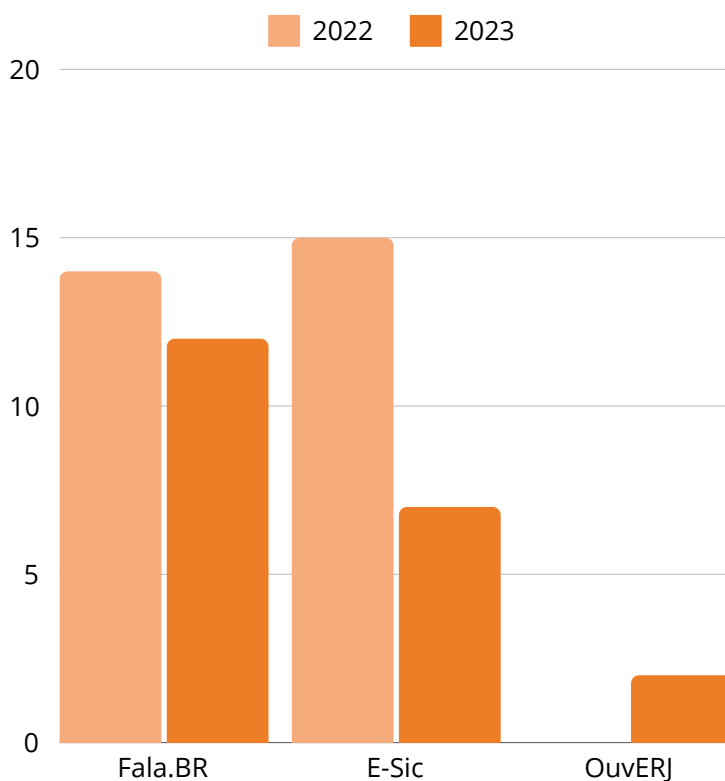
A função primordial da ouvidoria é servir como mediadora e facilitadora na comunicação entre o usuário do serviço público e a administração, com o objetivo de garantir que as opiniões e preocupações dos cidadãos contribuam de forma contínua para o aprimoramento dos serviços oferecidos pelo setor público. Por meio da ouvidoria, todas as manifestações dos usuários são recebidas, tratadas e encaminhadas adequadamente. Essas manifestações podem incluir denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações e pedidos de informação. A Ouvidoria da CEASA/RJ estabelece contato com os usuários por diversos canais, sendo os principais e mais utilizados as plataformas E-sic, Fala.BR e OuvERJ. Além desses, os atendimentos podem ser feitos através de WhatsApp, e-mail, telefone e presencial.

No exercício de 2023 foram registradas 13 manifestações típicas de ouvidoria (reclamações, denúncias, elogios, sugestões, solicitações e comunicações) e 8 pedidos de acesso à informação, totalizando 21 demandas.



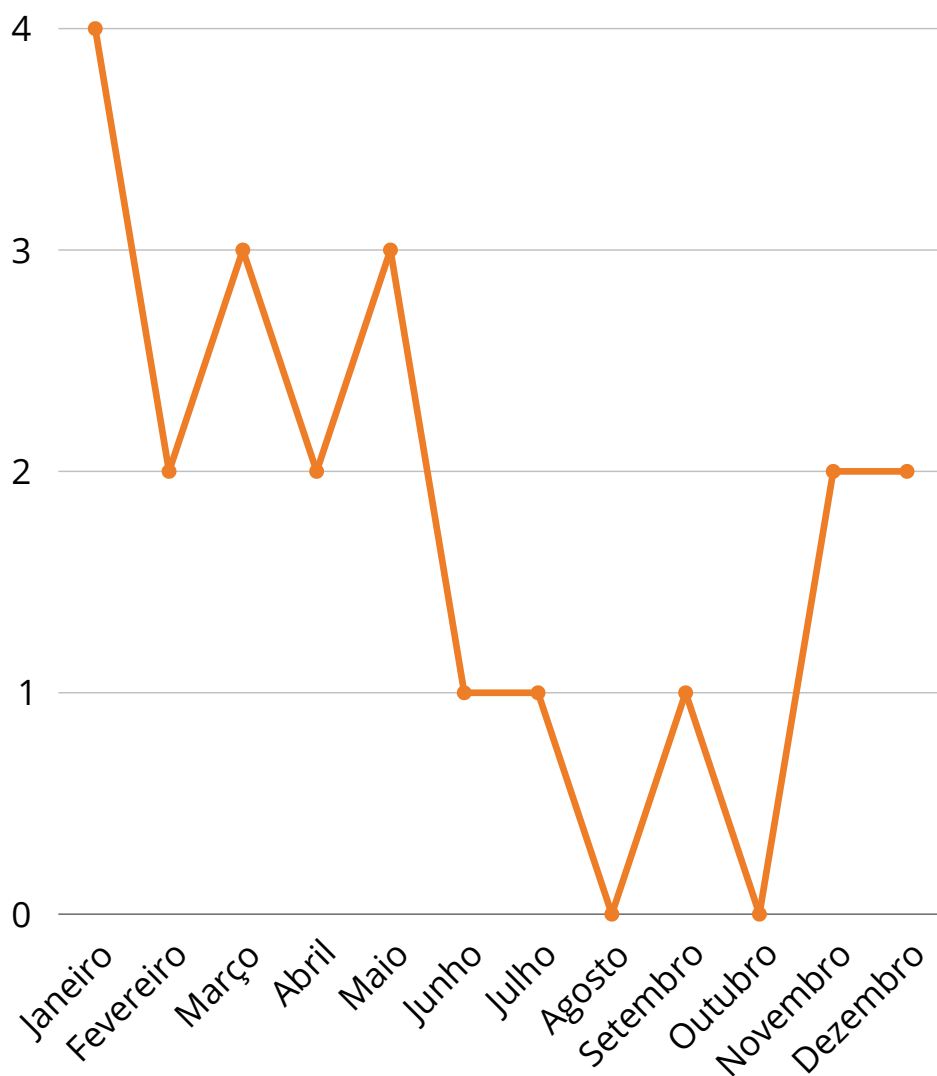
4. COMPARATIVO COM O ANO ANTERIOR

No ano de 2023, foram registradas 21 manifestações, em comparação com as 29 do ano anterior, em 2022. Isso reflete uma redução de cerca de 27.6% no número de manifestações entre os dois anos. Embora tenha ocorrido uma diminuição, é fundamental destacar que todas as demandas recebidas foram atendidas dentro dos prazos estabelecidos.



5. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR MÊS

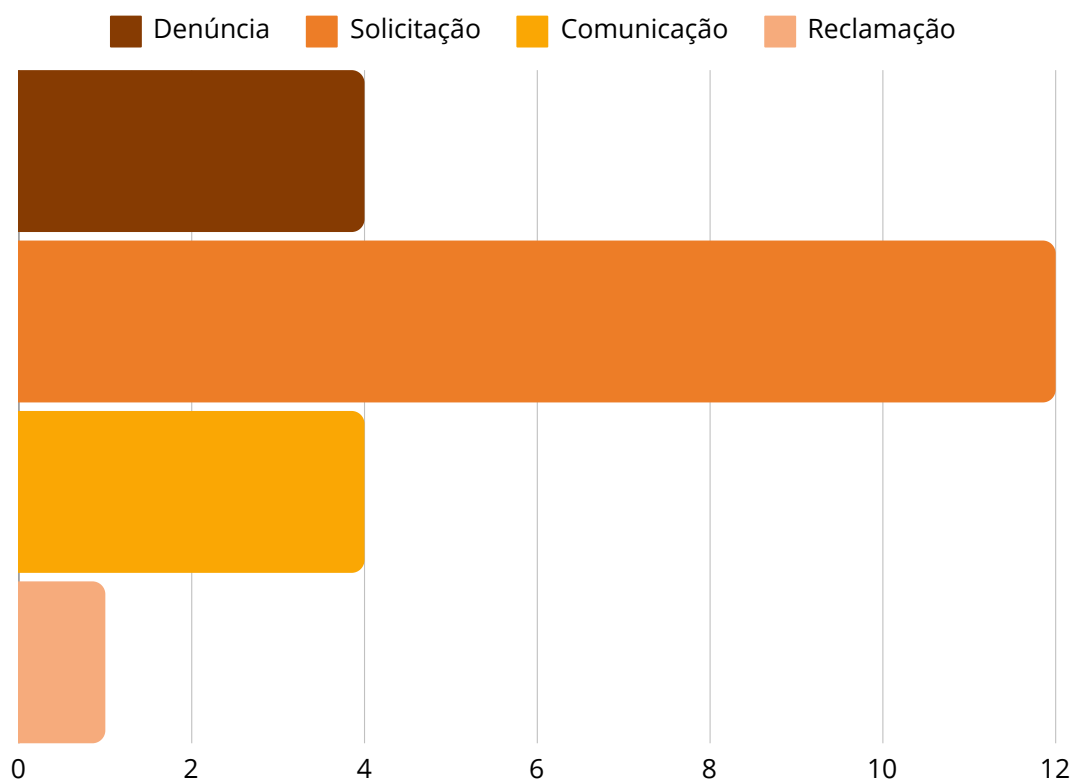
Durante o ano, recebemos um total de 21 demandas. Os meses mais movimentados foram janeiro e maio, com 4 e 3 demandas, respectivamente. Fevereiro, abril, novembro e dezembro registraram 2 demandas cada. Houve meses com pouca atividade, como agosto e outubro, sem nenhuma solicitação.



6. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

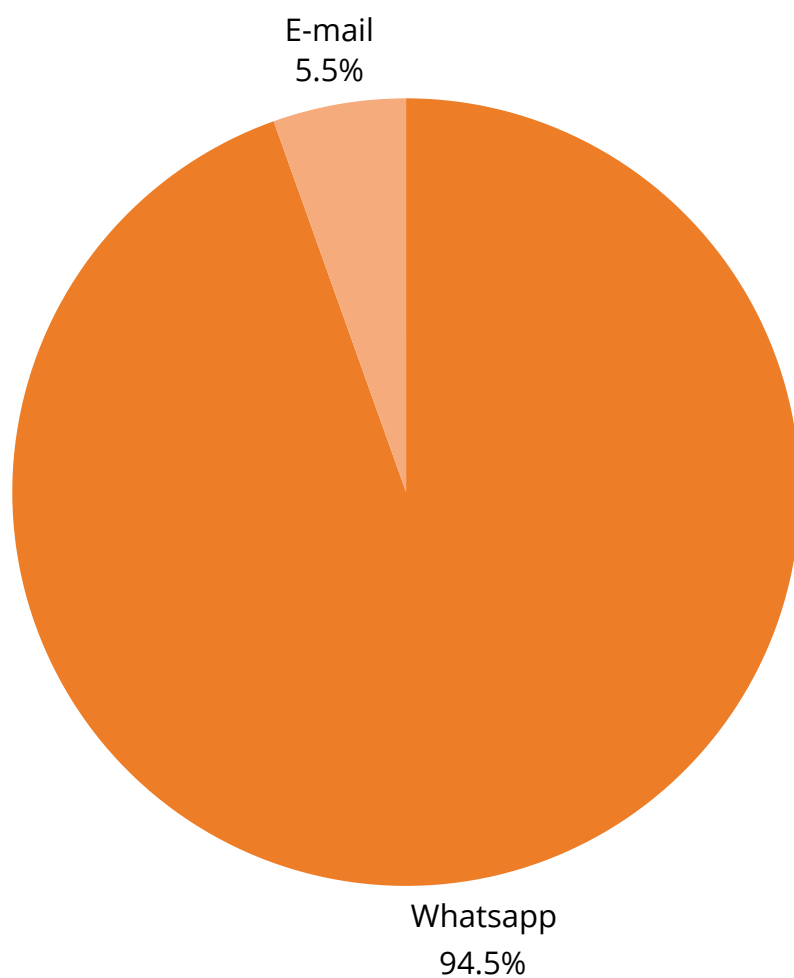
Os atendimentos realizados através do WhatsApp, telefone, e-mail e atendimento presencial não foram registrados nas plataformas Fala.Br, E-Sic e OuveRJ, uma vez que não se enquadraram como manifestações formais. No entanto, esses atendimentos foram contabilizados separadamente.

Durante o ano de 2023, recebemos um total de 21 manifestações. Dessas, 12 foram solicitações, 4 foram denúncias, 4 foram comunicações e 1 foi uma reclamação.



7. OUTROS CANAIS DE ATENDIMENTO

No ano de 2023, realizamos um total de 918 atendimentos pelo WhatsApp e 53 por e-mail. Não houve registros de atendimentos presenciais ou por telefone durante esse período. Esses números refletem nossa adaptação aos canais de comunicação digital e nossa eficiência em atender às demandas dos clientes de forma remota.



8. ASSUNTOS TRATADOS

A tabela apresenta as manifestações recebidas ao longo do ano de 2023, registradas através das plataformas Fala.BR, E-sic e OuvERJ. Os motivos abrangem uma variedade de questões, desde solicitações de documentos e informações específicas, como cotações diárias e contratos, até questões operacionais, como funcionamento irregular de lojas e má conduta de funcionários. Além disso, observa-se solicitações relacionadas à agricultura familiar e à assistência social, evidenciando a diversidade de temas abordados pelas manifestações recebidas.

Protocolo	Ferramenta	Motivos
01421.2023.000001-15	Fala.BR	Envio de frutas
01421.2023.000002-04	Fala.BR	Cotações diárias de julho a dezembro de 2021
01421.2023.000003-87	Fala.BR	Cotações diárias de janeiro a dezembro de 2019
01421.2023.000004-68	Fala.BR	Pagamentos com cheques sem fundo
01421.2023.000005-49	Fala.BR	Funcionamento de loja em horário irregular
01421.2023.000006-20	Fala.BR	Solicitação de declaração ou documento comprobatório
30036	E-sic	Contrato entre Ceasa Colubandê e a empresa PLIMA de Segurança Privada
30520	E-sic	Solicitação de informações acerca dos cargos comissionados da Ceasa/RJ
30521	E-sic	Solicitação de informações acerca dos cargos comissionados da CASERJ
01421.2023.000007-00	Fala.BR	Irregularidade na venda de produtos
01421.2023.000008-91	Fala.BR	Má conduta de funcionário
01421.2023.000009-72	Fala.BR	Combate à desigualdade
31623	E-sic	Listagem de todos os editais de chamamento público da CEASA-RJ
31624	E-sic	Listagem de todos os editais de chamamento público da CASERJ
32426	E-sic	Informações sobre o uso de espaço na unidade da CEASA-RJ em Irajá
01421.2023.000010-06	Fala.BR	Policiamento
01421.2023.000011-97	Fala.BR	Normas e Fiscalização
01421.2023.000012-78	Fala.BR	Agricultura Familiar
34877	E-Sic	Demonstração financeira de 2022
2023120913207	OuvERJ	Licenciamento de Veículos
20231207423530	OuvERJ	Assistência Social

9. CAPACITAÇÃO DA EQUIPE

- Curso Carta de Serviços: Teoria e Prática - Abril/2023.
- XI Encontro da Rede de Ouvidorias e Transparência do RJ - Transparência Ativa - Agosto/2023.
- Treinamento OuvERJ - Modalidade presencial - Out a Dez/2023.

Os cursos e eventos foram promovidos pela Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro – OGE-RJ em parceria com a Escola de Controle Interno - ESCI.

10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da CEASA-RJ reitera seu compromisso contínuo com a excelência no trabalho realizado, destacando sua atuação independente e ágil. Essa dedicação tem como objetivo fortalecer os laços com os cidadãos, proporcionando um serviço de qualidade e contribuindo para o desenvolvimento sustentável da região.

Embora o número de manifestações em 2023 tenha sido menor em comparação com 2022, todas foram prontamente atendidas e respondidas, evidenciando nosso compromisso com a transparência e a eficácia.

Para o próximo ano, estamos empenhados em atualizar nossa Carta de Serviços ao Cidadão e em realizar eventos tanto internos quanto externos, visando ampliar o alcance e a acessibilidade dos serviços oferecidos por esta ouvidoria. Reforçamos nossa determinação em atender a todos com imparcialidade, transparência e excelência, garantindo que todas as vozes sejam ouvidas e que contribuam para o contínuo aprimoramento das Centrais de Abastecimento do Rio de Janeiro.