



CEASA/RN



**RIO GRANDE  
DO NORTE**

GOVERNO DO ESTADO

SECRETARIA DE ESTADO DA AGRICULTURA,  
DA PECUÁRIA E DA PESCA - SAPE

# CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

## CENTRAIS DE ABASTECIMENTO DO RIO GRANDE DO NORTE S.A



# APRESENTAÇÃO

Visando implementar uma política de produção e abastecimento de hortifrutigranjeiros no RN, as Centrais de Abastecimento deste Estado – CEASA-RN, foi inaugurada em 17 de outubro de 1976; constituída de uma sociedade anônima de economia mista, vinculada à Secretaria de Estado da Agricultura, da Pecuária e da Pesca (SAPE-RN), nos termos do Inciso II, letra “a” do art. 8.2 da Lei Complementar nº 10 de 30.03.75.

O principal objetivo, é oferecer uma estrutura para que agricultores, comerciantes, cooperativas e empresas do agronegócio, tenham um espaço para operações comerciais no atacado e varejo, de produtos hortifrutigranjeiros e outros produtos alimentícios.

Foto: Anderson Santos/Assecom Ceasa-RN



# INFORMAÇÕES GERAIS

Endereço: Av. Capitão-Mor Gouveia 3005, Lagoa Nova Natal-RN, CEP: 59.060-400

Dias e horário de atendimento: **De segunda a sábado.**

Acesso de caminhões e carretas para carga e descarga das **0h às 3h;**

Entrada do público externo: **das 3h às 13h.**

**Setor Administrativo - 7h às 13h.**

Fechamento total: **às 18h.**



**PRIORIDADE DE ATENDIMENTO:** Gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, pessoa idosa (a partir de 60ano) e portadores de deficiência nos termos da Lei Federal n.º 10.408, de 8.11.2000, Lei Federal n.º 10.741, de 01.10.2003 e Lei Federal n.º 13.146, de 2015.



# MISSÃO

Gerir as atividades no abastecimento de produtos hortifrutigranjeiros, para a sociedade Norteriograndense, com qualidade, preço e bom atendimento. Valorizando a produção agrícola, através de uma comercialização competente e socialmente responsável.



# OBJETIVOS

- Instalar e administrar centrais de abastecimento e mercados, destinados a orientar e disciplinar a distribuição e colocação de hortifrutigranjeiros e outros produtos alimentícios; além de criar e desenvolver a bolsa de mercadorias.
- Participar de planos e programas de Governo para a produção e abastecimento, no âmbito regional e nacional; promover e facilitar intercâmbio de mercado com as demais unidades do sistema e entidades, vinculadas ao setor, através de participação acionária dentre outros.
- Ampliação economicamente sustentável através do acesso de consumidores, aos produtos e serviços desta sociedade de economia mista.

# REGULAMENTO DE MERCADO

O Regulamento Interno do Mercado das Centrais de Abastecimento do Estado do Rio Grande do Norte, é o documento que normatiza a utilização das instalações da CEASA-RN. É composto por regras e normas que visam contribuir para o bom funcionamento do mercado. Nele contém os direitos e deveres dos permissionários e usuários.

Estatuto Social - CEASA/RN; em Assembléia Geral, aprovadas alterações, inclusive quanto à Lei Federal nº13.303, de 30 de junho de 2016, pelos princípios consignados no Decreto Estadual nº26.633, de 09 de fevereiro de 2017.

**Acesse no link o Regulamento completo:**  
<http://adcon.rn.gov.br/ACERVO/ceasa/DOC/DOC000000000237080.PDF>

# CANAIS DE ACESSO

**Portal da Transparência:** [www.transparencia.rn.gov.br](http://www.transparencia.rn.gov.br)

**e-SIC:** <http://www.sic.rn.gov.br/>

**Site da Ceasa:** [www.ceasa.rn.gov.br](http://www.ceasa.rn.gov.br)

**E-mail:** [ouvidoriaceasarne@gmail.com](mailto:ouvidoriaceasarne@gmail.com)

**Facebook:** <https://www.facebook.com/ceasargn>

**Instagram:**

<https://www.instagram.com/ceasargn/?hl=pt-br>

**FalaBR:**

<https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/RN/manifestacao/RegistrarManifestacao>



QR-Code Ceasa-RN

A CEASA/RN NÃO CONSTA DE UMA CERNTRAL TELEFÔNICA; não sendo possível atender por este canal.

# ORGANIZAÇÃO/SETORES

## DIRETOR-PRESIDENTE

Forma de atendimento: Atendimento ao público interno e externo

Diretor-Presidente:

E-mail: [presidenciaceasa@rn.gov.br](mailto:presidenciaceasa@rn.gov.br) e demais canais já citados.

### Competência

Dirigir, organizar, orientar e consolidar as atividades e negócios da CEASA/RN.

## DIRETORIA FINANCEIRA

Forma de atendimento: Atendimento ao público interno e demais canais.

E-mail: [coordenadoriafinanceiraceasarn@gmail.com](mailto:coordenadoriafinanceiraceasarn@gmail.com)

### Competência

Planejar, organizar, coordenar e dirigir as atividades financeiras da Sociedade.



# ADMINISTRATIVO

## RECEPÇÃO - PRESENCIAL

Forma de atendimento: Atendimento ao público interno e externo.

### COMPETÊNCIA

Recepcionar, orientar e acompanhar o/a cidadão/ã ao setor interessado.

## PROTOCOLO

Forma de atendimento: Presencial

### COMPETÊNCIA

Recebimento de documentos e conferência dos anexos; Cadastramento dos documentos, com carimbo de identificação do Protocolo; Inserção de documentos no Sistema Eletrônico de Informações (SEI).

Consulta pública – Tramitação de Processo (nº processo);

Prestação de serviço – Sei.

# OUVIDORIA

## QUE É A OUVIDORIA?

É um canal de comunicação e relacionamento da CEASA entre o cidadão e o Governo do Rio Grande do Norte . Foi criado pela Lei nº13.460/2017, de 26/06/2017. O foco da Ouvidoria é possibilitar o recebimento das Manifestações, e demandas dos cidadãos para otimizar a comunicação e os serviços da Administração Pública, no Estado do Rio Grande do Norte.

Através dos sites e plataformas já mencionados, a Ouvidoria atende igualmente de forma PRESENCIAL, às demandas relacionados com as responsabilidades e competências da CEASA dentro do Estado, tais como: SOLICITAÇÃO, RECLAMAÇÕES, ELOGIOS, SUGESTÕES E DENÚNCIAS.

**Horário de atendimento presencial: TODOS OS SETORES DA ADMINISTRAÇÃO: 7h às13h,**

### **REQUISITOS PARA O ATENDIMENTO:**

Qualquer pessoa física ou jurídica, nas modalidades: **PRESENCIAL**, e nas **PLATAFORMAS e.SIC e FALA BR** (Lei Federal nº 12.527/2011 nas seguintes demandas: Reclamação, Denúncia, Elogios, Solicitações e Escuta.

Atendimento eletrônico: Link fala.BR- 24h.

e.SIC : <http://www.sic.rn.gov.br>.

E.mail: [ouvidoriaceasarne@gmail.com](mailto:ouvidoriaceasarne@gmail.com)

## **OUVIDORIA**

### **SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO–e-SIC**

#### **Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao cidadão. (e-SIC)**

#### **PRAZOS PARA ATENDER ÀS DEMANDAS :**

Até 20 dias, podendo ser prorrogado por mais 10 dias com justificativa.

( Conforme Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011)

#### **Horário de Atendimento:**

Presencial: 7h às 13h

Sistema e-SIC: Disponível 24h

LINK: [www.sic.rn.gov.br](http://www.sic.rn.gov.br)

#### **QUEM PODE USAR O SERVIÇO?**

Qualquer pessoa : Física ou jurídica.

#### **INFORMAÇÕES ÚTEIS PARA O CLIENTE:**

NOMES de pessoas ou empresas envolvidas;

QUANDO E ONDE ocorreu o fato;

Quem pode TESTEMUINHAR

Se a pessoa pode apresentar PROVAS.

## SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO - e-SIC

**Proteção dos Dados do Cidadão.**

**Possibilidade de sigilo conforme LGPD, lei nº12.527, de 2011.**

**Reclamação: No sistema e.SIC. Solicitação Indeferida ou que já TENHA ULTRAPASSADO 30 (TRINTA DIAS SEM EMISSÃO DE RESPOSTA).**

**Recurso 1ª. Instância (No sistema c-SIC).Encaminhado a autoridade máxima do órgão.**

**Recurso 2ª. Instância: Encaminhado à Controladoria Geral do RN.**

# Serviço de Informações ao Cidadão – e-SIC

## Tipos de informações que você pode requerer

Você pode solicitar informações sobre as ações, gastos, documentos, processos e tudo mais que for da competência do Governo do Rio Grande do Norte.

### Pedido de acesso deverá conter:

- Nome do requerente
- Apresentação de documento e identificação válidos: (Carteira de identidade, Cadastro de Pessoas Físicas – CPF, Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ, Título de Eleitor, Passaporte, Carteira de Trabalho, Carteira Funcional, Carteira de Habilitação (modelo novo) e Certificado de Reservista).
- Especificação de forma clara e precisa da informação requerida.
- Endereço físico ou eletrônico do requerente, para recebimento de comunicações ou da informação requerida.

## SERVIÇO DE INFORMAÇÕES ao Cidadão. e-SIC

### Garantias:

- **Segurança.**
- **Atendimento por equipe especializada.**
- **Possibilidade de acompanhar o andamento do pedido de acesso à informação.**
- **Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis.**
- **Encaminhamento pelo e-SIC, da resposta ao pedido de acesso à informação, conforme prazos legais: 20 dias e ou prorrogado por 10 dias após justificativa.**
- **Possibilidade de Recurso.**
- **Possibilidade de Reclamação, podendo apresentar em até 10 dias, após ter passado o prazo para a resposta. O atendimento à reclamação será dada pela autoridade de monitoramento, em até 5 dias.**

[Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação](#)

Horário de atendimento presencial: 7h às 13h,  
Atendimento eletrônico: 24hs.

Link fala.BR- 24h:

<https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f>



QR-CODE Fala-Br

# COORDENADORIA JURÍDICA

**Forma de atendimento:** Atendimento ao público interno e externo, “eventualmente” em casos de regularização do contrato TPRU (Termo de Permissão Remunerada de Uso). De acordo com o interesse de ambas as partes: CEASA/cliente.

## COMPETÊNCIA:

Criar contratos de Termo de Permissão Remunerada de Uso (TPRU), dos permissionários da CEASA/RN.

Criar e elaborar pareceres jurídicos opinativos, para os atos administrativos da CEASA/RN, notificações extrajudiciais e contratos.

E-mail Institucional: [cojurceasa@gmail.com](mailto:cojurceasa@gmail.com)

;



## DIRETORIA TÉCNICO- COMERCIAL

Forma de atendimento: Atendimento ao público interno e Externo.

E-mail Institucional: [comercialceasarn@gmail.com](mailto:comercialceasarn@gmail.com)

### COMPETÊNCIA:

Orientar e acompanhar o fluxo comercial dos hortifrutigranjeiros; realizar a cotação de preços de acordo com regulamento de mercado; pesquisa e fiscalização de mercados, autorização de reformas nos pontos comerciais, cadastro e lista de espera para o pequeno produtor rural, para comercialização de produtos nos “MÓDULOS”.

Esta Diretoria registra e formaliza junto ao cidadão duas ações de caráter administrativo:

- a) ALTERAÇÃO DE TITULARIDADE (TPRU), relacionado ao ponto comercial nas dependências da CEASA /RN.
- b) MIGRAÇÃO DA RAZÃO SOCIAL E DO CPF PARA CNPJ, do mesmo Permissionário e endereço comercial.

O prazo para responder às reclamações de Ouvidoria, é de 30 dias corridos, podendo ser prorrogado por mais 30 dias, mediante justificativa e resposta ao cidadão, constante da citada Lei.

Horário de atendimento presencial: 7h às 13h.

# FATURAMENTO

Formas de atendimento: Atendimento ao público interno/externo.

E-mail Institucional: - [faturamentoceasarn2021@gmail.com](mailto:faturamentoceasarn2021@gmail.com)

## COMPETENCIA:

- Cadastro de Clientes. Inclusão de serviços referente a taxa de uso e condomínio. Migração e cancelamento de pontos comerciais entre Permissionários. Baixa de arquivos do Banco (Retorno). Remessa de arquivos para o Banco. Faturamento automático e entrega de 2ª. Via de Boleto.
- Recibo e relatório de contas em aberto.

## CONTABILIDADE:

- Email Institucional: [contabilidade.ceasarn@gmail](mailto:contabilidade.ceasarn@gmail.com)
- -Sequencial de IPTU

## DIVISÃO DE COMPRAS

Forma de atendimento: Atendimento ao público interno e Externo ( PRESTADORES DE SERVIÇOS)

E-mail Institucional: [divisaodecomprasceasa@gmail.com](mailto:divisaodecomprasceasa@gmail.com)

(SISTEMA) :Software Administrativo FORTES AG

## COMPETÊNCIA

Pesquisa de Mercado para bens e serviços. Controle de Almoxarifado e de Notas Fiscais.

# ASSESSORIA DE IMPRENSA

## Atribuições:

Produção de conteúdos audiovisuais e textual/jornalístico para alimentar as redes sociais e site/CEASA/RN.

Atendimento às demandas jornalísticas , preservando a integridade e segurança das informações deste órgão.

## Atendimento:

Aos veículos de comunicações, através de repórteres e produtores de sites, televisão, rádio e impressos que buscam esta Assessoria para coletar: Depoimentos , escritos e áudios de membros da direção para produção de conteúdos jornalísticos, sobre a CEASA/RN.

Atendimento e conexão com a Assessoria de Comunicação do Governo/ RN.

Assessoria de imprensa:

<http://www.linktree.com/ceasargn>

# PROGRAMA CESTA SOLIDÁRIA

## Forma de atendimento: Atendimento ao público Externo

O Programa Cesta Solidária, arrecada doações de hortifrútis dos permissionários CEASA-RN. O Programa faz a seleção, tratamento dos alimentos e distribui para as entidades e famílias cadastradas neste programa. Os Kits são compostos por frutas, verduras, legumes e hortaliças, conforme as doações recebidas das lojas, diariamente. Os Kits são distribuídos às famílias em vulnerabilidade social e cadastradas no Programa, além de instituições filantrópicas e sem fins lucrativos.



# PROGRAMA CESTA SOLIDÁRIA

## Como se cadastrar no Programa?

Para ser beneficiária, a entidade e/ou organização de assistência social, deve apresentar os seguintes documentos:

- a) Preencher o Formulário de Cadastro do Programa: (FORMA PRESENCIAL).
- b) Apresentar cópia dos seguintes documentos:
  - Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica-CNPJ(Instituições beneficentes).
  - Comprovante de endereço da entidade (conta de luz, água ou telefone fixo);
  - Estatuto Social e da última alteração (se houver); e/ou de Nomeação/ Termo de Posse (se houver);
  - Última Ata de Eleição dos representante da Entidade (se houver);
  - CPF do Responsável Legal pela Entidade;
  - Carteira de Identidade do Responsável Legal (eleito ou nomeado);
  - Comprovante de endereço do responsável legal (conta de luz,, água ou telefone fixo);
  - Comprovante de Inscrição no Conselho do Segmento;
- c) Possuir caráter filantrópico e/ou de utilidade pública;
- d) Dispor de local adequado para armazenamento e processamento dos alimentos;
- e)Dispor de veículo e equipamentos adequados para o recebimento e transporte dos alimentos.

**OBS: O formulário e os documentos deverão ser entregues<sup>22</sup> diretamente ao Programa.**

# PROGRAMA CESTA SOLIDÁRIA

## Como se cadastrar no Programa?

Para ser beneficiária, a entidade e/ou organização de assistência social, deve apresentar os seguintes documentos:

- a) Preencher o Formulário de Cadastro do Programa: (FORMA PRESENCIAL). (Em anexo)
- b) Apresentar cópia dos seguintes documentos:
  - Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica-CNPJ(Instituições beneficentes).
  - Comprovante de endereço da entidade (conta de luz, água ou telefone fixo);
  - Estatuto Social e da última alteração (se houver); e/ou de Nomeação/ Termo de Posse (se houver);
  - Última Ata de Eleição dos representante da Entidade (se houver);
  - CPF do Responsável Legal pela Entidade;
  - Carteira de Identidade do Responsável Legal (eleito ou nomeado);
  - Comprovante de endereço do responsável legal (conta de luz,, água ou telefone fixo);
  - Comprovante de Inscrição no Conselho do Segmento;
- c) Possuir caráter filantrópico e/ou de utilidade pública;
- d) Dispor de local adequado para armazenamento e processamento dos alimentos;
- e)Dispor de veículo e equipamentos adequados para o recebimento e transporte dos alimentos.

**OBS: O formulário e os documentos deverão ser entregues<sup>23</sup> diretamente ao Programa.**

## **MENSAGEM AO USUÁRIO/CIDADÃO NORTERIOGRANDENSE**

A Ouvidoria CEASA/RN, apoiada pela Diretoria e demais setores, disponibiliza ao cidadão norterio-grandense, a Carta de Serviço ao Cidadão/2023, de acordo com a Lei Federal Nº 13.460/2017 que orienta ao público em geral, o conhecimento e o direito à prestação do Serviço Público, com eficácia, excelência e o fortalecimento da comunicação externa com o Estado e com esta Empresa. Assim como, otimizar e intermediar a aproximação entre a população e o governo, para a melhoria da gestão pública.

**Dê a sua opinião para o aprimoramento da Carta de Serviços ao Cidadão para facilitar o seu dia-a-dia.**

**Link Fala-RB:**

**<https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f>**

**Equipe Carta de Serviços:**

**OUVIDORIA: Maria Eliane Cabral**

**Azinete Silva N. Macedo**

**Wescley de Macedo Caldas**

**ASSESSORIA DE IMPRENSA: Mateus de Paula/Jornalista.**



# PORTAL DA TRANSPARÊNCIA/ RN



- É uma ferramenta que permite ao cidadão conhecer, questionar e também, fiscalizar a aplicação dos Recursos Públicos.
- **Acesse:** <http://www.transparencia.rn.gov.br>

# CEASA/RN

## CONSIDERAÇÕES FINAIS:

A Ouvidoria da Ceasa/RN, nas funções que lhe conferem, se torna transparente através da Carta de Serviços, com ações correspondentes às seguintes demandas: Reclamações, Denúncia, Elogio, Dúvidas e Solicitações. A Carta de Serviço, apoiada pela Lei Federal nº13.460/2017, Diretoria e demais setores, dão ainda o conhecimento sobre a gestão das atividades, regulamento do mercado, horário de funcionamento e fluxo dos carros e pedestres no interior da Ceasa, etc. Fica claro ainda, o direito à prestação do serviço ao público e o fortalecimento da comunicação com o Estado e esta Empresa (Ceasa).

***“COISAS INCRÍVEIS NO MUNDO DOS NEGÓCIOS, NÃO SÃO FEITAS POR UMA ÚNICA PESSOA E SIM, POR UMA EQUIPE”!***

***Steve Jobs.***

# CEASA/RN