

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

CENTRAIS DE ABASTECIMENTO DO RIO GRANDE DO NORTE S.A



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



MISSÃO

Gerir e comercializar as atividades, no abastecimento de produtos hortifrutigranjeiros para a sociedade norterio-grandense com qualidade, preço e bom atendimento. Valorizar a produção agrícola, através de uma comercialização competente e socialmente responsável.

TEM COMO MAIOR MISSÃO, APRIMORAR O MAIS IMPORTANTE CENTRO DE DISTRIBUIÇÃO DE HORTIFRUTI DO RGN.



OBJETIVOS

- Instalar e administrar centrais de abastecimento e mercados, destinados a orientar e disciplinar a distribuição, 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 aquisição 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.
- Garantir produtos diversos com padrão de qualidade e tornar pública a transparência dos procedimentos comerciais.

REGULAMENTO DE MERCADO

O Regulamento Interno do Mercado da CENTRAIS DE ABASTECIMENTO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE, é o documento que normatiza a dinâmica e 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/ou usuários.

O Estatuto Social - CEASA/RN, foi instituído em Assembleia 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 ao link, o Regulamento completo:

<http://adcon.rn.gov.br/ACERVO/ceasa/DOC/DOC000000000237080.PDF>

CARTA DE SERVIÇO - DOCUMENTO INFORMATIVO AO CIDADÃO

Prezado usuário: A CARTA DE SERVIÇO CEASA-RN ,É UM DOCUMENTO DISPONÍVEL AO PÚBLICO, ATRAVÉS DO SITE: www.ceasa.rn.gov que informa também sobre as demandas do cliente Ceasa no atendimento presencial sobre: RECLAMAÇÕES, SOLICITAÇÕES, ELOGIOS E DÚVIDAS E DENÚNCIA/ANÔNIMA. Sobre estes assuntos, é necessário apresentar os seguintes documentos: CPF/-RG, COMPROVANTE DE RESIDÊNCIA; igualmente PARA ALTERAÇÃO DE TITULARIDADE ,REGULARIDADE DO BOX E PROVA DE QUITAÇÃO COM O FATURAMENTO CEASA .

CANAIS DE ACESSO

Portal da Transparência: www.transparência.rn.gov.br

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

Site da Ceasa: www.ceasa.rn.gov.br

E-mail: 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 POSSUI UMA CERNTRAL TELEFÔNICA.
NÃO É POSSÍVEL ATENDER POR ESTE CANAL.

ORGANIZAÇÃO/SETORES

DIRETOR-PRESIDENTE

Atendimento ao público interno e externo

DIRETOR-PRESEIDENTE

E-mail: 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 ao público: Externo, interno e demais canais.

E-mail: coordenadoriafinanceiraceasarn@gmail.com

Competência

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

DIRETORIA TÉCNICO- COMERCIAL

Forma de atendimento: Atendimento ao público interno e Externo.

E-mail Institucional: comercialceasarn@gmail.com

COMPETÊNCIA:

Orientar e acompanhar o fluxo comercial dos hortifrutigranjeiros, realizar a cotação dos 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, com vistas a 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 20 dias corridos, podendo ser prorrogado por mais 20 dias, mediante justificativa e resposta ao cidadão, constante da Lei. Nº 12.527/2011

Horário de atendimento presencial: 7h às 13h.

ADMINISTRATIVO

RECEPÇÃO - PRESENCIAL

Forma de atendimento ao público: Interno e Externo.

COMPETÊNCIA

Recepcionar e cadastrar em formulário próprio; Orientar e acompanhar o/a cidadão/ã ao setor interessado.

PROTOCOLO

Forma de atendimento: Presencial

COMPETÊNCIA

Recebimento de documentos e conferência dos anexos; Cadastrar os documentos, com carimbo de identificação do Protocolo/Ceasa e/ou scanear documentos do cliente. Inserir os documentos no Sistema Eletrônico de Informações (SEI).

Consulta pública – Tramitação de Processo (nº processo).

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:

Preencher CONTRATO DO “TERMO DE PERMISSÃO REMUNERADA DE USO” (TPRU), do referido Permissionário da CEASA/RN. O mesmo, adota a categoria de “Pessoa Jurídica”.

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

E-mail Institucional: cojurceasa@gmail.com

OUVIDORIA

O 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: SOLICITAÇÕES, RECLAMAÇÕES, ELOGIOS, SUGESTÕES E DENÚNCIAS.

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

REQUISITOS PARA O ATENDIMENTO:

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

Atendimento eletrônico: Link Fala.BR- 24h.

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

E.mail: ouvidoriaceasarne@gmail.com

OUVIDORIA

SERVIÇO ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO e-SIC

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

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

Sistema e-SIC: Disponível 24hs

LINK: www.sic.rn.gov.br

QUEM PODE USAR O SERVIÇO?

Qualquer pessoa : Física e/ou jurídica.

INFORMAÇÕES ÚTEIS PARA O CLIENTE:

NOMES de pessoas ou empresas envolvidas;

QUANDO E ONDE ocorreu o fato;

Quem pode TESTEMUNHAR

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 utilizar esta plataforma e/ou solicitar informações sobre as ações, gastos, documentos, processos e tudo mais que for da competência do Governo do Rio Grande do Norte.

Documentos necessários para acessar o e.SIC:

- Nome do requerente
- Apresentação do documento e identificação válidos: (Carteira de identidade, Cadastro de Pessoa Física – CPF, Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – 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 e/ou solicitação requerida.
- Endereço físico ou eletrônico do requerente, para recebimento de comunicações e/ou informações.

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.**

Cont.

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

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

Link fala.BR- 24h:

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



QR-CODE Fala-Br

FATURAMENTO

Formas de atendimento: Presencial e público interno/externo.

E-mail Institucional: - faturamentoceasarn2021@gmail.com

COMPETÊNCIA:

- 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 do Boleto.
- Recibo e relatório de contas em aberto.

QR- CODE FATURAMENTO



DIVISÃO DE COMPRAS

FORMA DE ATENDIMENTO:

Atendimento ao público interno e Externo (PRESTADORES DE SERVIÇOS)

E-mail Institucional: divisaodecomprasceasa@gmail.com

(SISTEMA) :Software Administrativo FORTES AG

COMPETÊNCIA

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

CONTABILIDADE:

- E.mail Institucional: contabilidade.ceasarn@gmail.com
- -Sequencial de IPTU

ASSESSORIA DE IMPRENSA

Atribuições:

Produção de conteúdos audiovisuais e textos 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/ceasarng-> Priscylla Miranda

PROGRAMA SOCIAL CESTA SOLIDÁRIA

Forma de atendimento: Atendimento ao público Externo

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



PROGRAMA SOCIAL 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:
 - CNPJ Cadastro (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 diretamente ao Programa.

Cont.

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/2024, de acordo com a Lei Federal N° 13.460/2017. 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 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: PRISCYLLA MIRANDA/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 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 Serviços, apoiada pela lei Federal nº13.460/2017, dão à Diretoria e demais setores, o conhecimento sobre a gestão das atividades, regulamento do mercado, horário de funcionamento e fluxo de carros e pedestres no interior da Ceasa. 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