

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO



Atualizado em
julho de 2025

APRESENTAÇÃO

Elaborada pela Ouvidoria da Centrais de Abastecimento do Estado do Rio de Janeiro (CEASA-RJ), a presente Carta de Serviços visa a ampliar o controle social, informar os serviços prestados por esta Companhia, as formas de acesso a esses serviços, seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público, visando a proporcionar mais transparência à Administração Pública.

A sua prática implica um processo de transformação sustentada em princípios fundamentais – participação e comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão.

SOBRE A CEASA-RJ

A Centrais de Abastecimento do Estado do Rio de Janeiro - CEASA-RJ, é uma sociedade de economia mista estadual vinculada à Secretaria de Estado de Agricultura, Pecuária, Pesca e Abastecimento. Ela é composta por seis unidades (matriz e filiais) instaladas no Estado do 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 sua matriz Unidade Grande Rio, localizada em Irajá, na Zona Norte da cidade, é a segunda maior Central de Abastecimento da América Latina.

Somando-se todas as unidades, são cerca de 800 empresas instaladas e cerca de 2 mil produtores cadastrados. A companhia atua com responsabilidade no abastecimento alimentar da população fluminense, cumprindo sua missão de contribuir para a regularidade do abastecimento e garantia de renda ao produtor rural, participando e executando políticas agrícolas.

Nesse sentido, a CEASA-RJ, é uma referência em todo território estadual na comercialização de hortifrutigranjeiros e produtos afins, tanto que foi reconhecida como patrimônio cultural, pois são suas unidades, no total de seis espalhadas pelo estado, que dão suportes aos produtores rurais, aos comerciantes e aos consumidores desde de sua criação no ano de 1974.

SERVIÇOS PRESTADOS AO CIDADÃO

A CEASA-RJ apresenta uma série de serviços que contribui e fortalece a produção hortifrutigranjeira no Estado do Rio de Janeiro, bem como contribui para sua comercialização com o barateamento dos custos aproximando o produtor do consumidor.

A companhia possui estrutura adequada em suas Unidades para atrair particulares comerciantes e produtores rurais interessados em se estabelecerem e a investirem. Seu complexo de abastecimento é formado por pavilhões contendo módulos, boxes, lojas, salas comerciais, banheiros, estacionamentos, além de abrigar atividades de apoio, como agências bancárias, lanchonetes, restaurantes, farmácia, cartório e muitos outros.

A comodidade de concentrar vários produtos num mesmo espaço, disponibilizando condições adequadas para o comércio, atrai não só o particular interessado em se estabelecer, como também o consumidor final que encontra aqui diversidade, qualidade e preços condizentes, tudo num só lugar.

A CEASA-RJ ainda fornece os serviços: de identificação da origem dos produtos, de cadastramento dos produtores e lojistas e de informações de preços diários.

A) COMERCIALIZAR PRODUTOS NA CEASA-RJ (BOX OU ÁREA PARA COMERCIALIZAÇÃO)

A obtenção de um box ou área para comercialização na CEASA/RJ é feita por meio de licitação. A lista de licitações em andamento pode ser acessada no endereço eletrônico da CEASA/RJ: <http://www.ceasa.rj.gov.br/> na aba licitações.

- **Quem pode utilizar este serviço:** Comerciante ou empresa, legalmente estabelecida no país, especializada no ramo do objeto permitido no edital.
- **Vence quem ofertar o maior lance:** A obtenção da concessão de área, que dá direito a comercializar em box ou loja irá incorrer no pagamento de valor pela outorga da área, sendo variável de acordo valor mínimo estabelecido por avaliação econômica de cada área e oferta de lances na sessão pública do processo licitatório.
- **Custo:** Além do valor do lance dado na licitação, caberá ao interessado pagar a CEASA, depois de celebrado o termo contratual que lhe dá posse, a denominada tarifa de uso mensal que corresponde ao valor fixado pela CEASA pela ocupação do imóvel e que sofrerá reajuste anual e ainda a tarifa de serviços que se refere ao valor de participação do particular no rateio das despesas mensais auferidas pela CEASA em razão dos serviços comuns prestados e disponibilizados e ainda prêmio de seguro e tributos que recaiam sobre o imóvel.
- **Relação de documentos:** O rol de documentos exigidos constará dos editais de licitação necessários à habilitação do interessado.
- **Prazo para cumprimento do serviço:** Não estimado.

Maiores informações sobre comercializar produtos na Ceasa-RJ (box ou área para comercialização) podem ser obtidas pelo e-mail: presidencia.ceasarj@gmail.com.

B) COMERCIALIZAR PRODUTOS NA CEASA-RJ (PRODUTOR)

A CEASA-RJ destina aos produtores rurais espaços específicos para a comercialização de seus produtos, os denominados “módulos de comercialização”.

Para os produtores rurais do Estado interessados em vender a sua própria mercadoria nos locais destinados aos mesmos, será obrigatória a inscrição antecipada.

- **Quem pode utilizar este serviço:** Produtores rurais do Estado do Rio de Janeiro correspondentes as seguintes categorias: cooperativas ou grupos de produtores e produtores.
- **Custo Total do Serviço:** A forma de pagamento será proposta pela DIRETORIA DE ORÇAMENTO E FINANÇAS, ouvidas as respectivas Diretorias, em cada caso.

- **Relação de documentos:**

- **COOPERATIVAS OU GRUPOS DE PRODUTORES:**

- Identificação da Cooperativa ou Associação de Produtores, documentação legal (estatutos registrados no órgão competente, atas de assembleia que elegeu a Diretoria, CNPJ);
- Identificação dos membros da Diretoria (CPF e identidade);
- Localização e tempo de existência;
- Caracterização das atividades;
- Números de associados ou cooperados;
- Especificação de produtos a serem comercializados e respectivas quantidades;
- Locais e sistemas de comercialização anteriores;
- Documentação e dados econômico-financeiros, comerciais, solvência etc.;
- Área ou serviço pretendido;
- Outras informações julgadas convenientes, conforme o caso específico.

- **PRODUTORES:**

- Identificação (identidade e CPF);
- Provas de qualificação como produtor;
- Boletim de produção emitido pela EMATER-RIO ou profissional qualificado;
- Escritura ou contrato de arrendamento/parceria da área objeto da exploração que deu origem aos produtos a serem comercializados;
- Imposto Territorial Rural, IPTU ou inscrição no INCRA, conforme o caso;
- Talão de nota fiscal de Produtor Rural;
- Duas fotos 3x4;
- Atestado médico;
- Outras informações.

- **Prazo para cumprimento do serviço:** Não estimado.

Maiores informações sobre cadastro de produtores rurais podem ser obtidas pelo e-mail: presidencia.ceasarj@gmail.com.

C) CADASTRO NO BANCO DE ALIMENTOS

O Banco de Alimentos é um equipamento de segurança alimentar e nutricional responsável por captar alimentos para doações nas Unidades da Ceasa-RJ e promover sua distribuição através de entidades previamente cadastradas.

- **Quem pode utilizar este serviço:** Entidades assistenciais como creches, escolas, asilos, associações de bairros, as quais tem função social e sem fins lucrativos.
- **Custo Total do Serviço:** Gratuito.
- **Relação de documentos:** As instituições interessadas em se cadastrar devem encaminhar ofício à Presidência da Ceasa-RJ com cópia do CNPJ; Ata de criação da Instituição com os dirigentes; relatório das atividades desenvolvidas com público beneficiado, número de assistidos e faixa etária; comprovante de endereço; RG e CPF do presidente e outro responsável pela Instituição; Alvará de funcionamento; e certificado de inscrição em Conselho de Direito (Conselho Municipal, Estadual ou Nacional de Assistência Social, Criança e Adolescente, Idoso ou outro condizente com a atividade).
- **Prazo para cumprimento do serviço:** Até 60 dias dia(s) útil(eis).

Maiores informações sobre cadastro no Banco de Alimentos podem ser obtidas pelo e-mail: bancodealimentosrio@gmail.com.

D) COTAÇÃO DE PREÇOS

A Ceasa-RJ realiza e disponibiliza a cotação de preços da comercialização dos produtos hortifrutigranjeiros no endereço eletrônico: <http://www.ceasa.rj.gov.br/cotacao>.

- **Quem pode utilizar este serviço:** Qualquer cidadão (ã).
- **Custo Total do Serviço:** Gratuito.
- **Relação de documentos:** Não é necessário apresentar nenhuma documentação para essa solicitação.
- **Prazo para cumprimento do serviço:** Imediato.

Maiores informações sobre cotação de preços podem ser obtidas pelo e-mail: dirtec.ceasarj@gmail.com.

E) RELAÇÃO DE LOJAS

A Ceasa-RJ disponibiliza a relação dos comerciantes instalados nas unidades Grande Rio e São Gonçalo no endereço eletrônico: <http://www.ceasa.rj.gov.br/listadelojas>.

- **Quem pode utilizar este serviço:** Qualquer cidadão (ã).
- **Custo Total do Serviço:** Gratuito.
- **Relação de documentos:** Não é necessário apresentar nenhuma documentação para essa solicitação.
- **Prazo para cumprimento do serviço:** Imediato.

Maiores informações sobre relação de lojas podem ser obtidas pelo e-mail: ceasarj.comunicacao@gmail.com.

F) ANÁLISES SEMANAIS

As análises semanais tem como foco divulgar o cenário da comercialização dos produtos hortifrutigranjeiros na Central de Abastecimento do Estado do Rio de Janeiro. Elas podem ser acessadas no endereço eletrônico: <http://www.ceasa.rj.gov.br/analises-mensais>.

- **Quem pode utilizar este serviço:** Qualquer cidadão (ã).
- **Custo Total do Serviço:** Gratuito.
- **Relação de documentos:** Não é necessário apresentar nenhuma documentação para essa solicitação.
- **Prazo para cumprimento do serviço:** Imediato.

Maiores informações sobre análises mensais podem ser obtidas pelo e-mail: dirtec.ceasarj@gmail.com.

G) UTILIZAÇÃO DE PEQUENOS ESPAÇOS PARA EXPOSIÇÃO

Consiste na disponibilização de área para evento de curta duração, por prazo máximo de 30 dias e de forma onerosa, tendo por motivo a divulgação de produtos ou marcas devidamente regulamentados, na forma do ato normativo da CEASA-RJ - Portaria PRESI Nº 036/2018, que pode ser acessada no endereço eletrônico: <http://www.ceasa.rj.gov.br/portaria>.

- **Quem pode utilizar este serviço:** Pessoa jurídica interessada em expor seu produto ou marca.
- **Custo total do serviço:** O valor da tarifa de uso temporária do espaço será auferido de acordo com a fórmula matemática prevista no art. 2º da Portaria CEASA PRESI 036/2018.
- **Relação de documentos:** Conforme previsto na Portaria CEASA PRESI 036/2018.
- **O requerimento com a documentação exigida deverá ser na Unidade da Ceasa-RJ Grande Rio, localizada na Avenida Brasil, nº 19.001 - Irajá - Rio de Janeiro.**
- **Ato formal para o uso:** TERMO DE AUTORIZAÇÃO REMUNERADO DE USO – TARU.
- **Prazo para cumprimento do serviço:** 15 dias.

Maiores informações sobre utilização de pequenos espaços para exposição podem ser obtidas pelo e-mail: presidencia.ceasarj@gmail.com.

CANAIS DE ATENDIMENTO

- **OUVIDORIA**

A Ouvidoria é um setor específico para o recebimento de reclamações, sugestões e denúncias sobre o funcionamento dos serviços que ela oferece. Esse é mais um canal de comunicação que a empresa abre com a comunidade, e tudo que for recebido terá encaminhamento e será respondido.

O contato com o setor está disponível através de mensagem por whatsapp pelo número: 21 2333-8287, das 9h às 15h, de segunda a sexta-feira, pelo e-mail: ouvidoria@ceasa.rj.gov.br, pelo <https://www.rj.gov.br/ouverj/> ou quem preferir pode comparecer na sede da CEASA-RJ, na Avenida Brasil, 19.001, 5º andar. O plano de serviço da Ouvidoria prevê sigilo absoluto, resposta imediata das queixas feitas e o encaminhamento da demanda ao setor responsável.

- **ATENDIMENTO À IMPRENSA**

O setor de Comunicação da Ceasa-RJ é responsável por elaborar e aplicar estratégias de comunicação que deem visibilidade, junto aos veículos de imprensa e aos seis mercados da Ceasa no estado do Rio de Janeiro.

É responsável ainda por apurar e fornecer informações jornalísticas e dados estatísticos sobre variados temas ligados ao abastecimento quando solicitado por jornalistas de diferentes veículos de imprensa que desejam produzir reportagens.

Autorizações de reportagens e/ou registros fotográficos devem ser feitas previamente ao setor.

O contato com o setor está disponível através do e-mail: ceasarj.comunicacao@gmail.com ou presencialmente na sede da CEASA-RJ, na Avenida Brasil, 19.001, 3º andar, das 9h às 15h, de segunda a sexta-feira.

NOSSOS ENDEREÇOS

Unidade Grande Rio

LOCALIZAÇÃO: Avenida Brasil, nº 19.001 -Irajá - Rio de Janeiro-RJ – CEP: 21.530-900

TELEFONE: (21) 2333-8276

Unidade São Gonçalo

LOCALIZAÇÃO: Rua Capitão Juvenal Figueiredo, 1.406 - Colubandê - São Gonçalo – RJ –

CEP: 24744-560

TELEFONE: (21) 3715-2419

Unidade Noroeste Fluminense (Itaocara)

LOCALIZAÇÃO: Estrada Ponto de Pergunta RJ 192 KM 0 – Jaguarembé – Itaocara - CEP:

28575-000

TELEFONE: (22) 3863-1112

Unidade Região Serrana (Nova Friburgo)

LOCALIZAÇÃO: Rodovia Teresópolis / Nova Friburgo 130 - KM 47,5 - Nova Friburgo – RJ

– CEP: 28630-250

TELEFONE: (22) 2529-4067

Unidade Médio Paraíba (Paty do Alferes)

LOCALIZAÇÃO: Alameda Embaixador Carlos Magno s/nº - Arcozelo Paty do Alferes – RJ -

CEP: 26950-000

TELEFONE: (24) 2485-3200

Unidade Norte Fluminense (São José de Ubá)

LOCALIZAÇÃO: Avenida 15 de Novembro, s/nº - São José de Ubá – RJ - CEP: 28455-000

TELEFONE: (24) 2866-1133

FONTES PESQUISADAS

- CEAGESP. Carta de serviços ao cidadão. São Paulo. Disponível em: <https://ceagesp.gov.br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/carta-de-servico/>. Acesso em: 2 ago. 2022.
- CEASA MINAS. Carta de serviços ao cidadão. Minas Gerais. Disponível em: <http://www.transparencia.ceasaminas.com.br/conteudos/carta-de-servicos>. Acesso em: 2 ago. 2022.
- OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA GERAL DO ESTADO. Checklist da carta de serviços. Rio de Janeiro. Disponível em: <http://www.cge.rj.gov.br/wp-content/uploads/2021/09/Checklist-da-Carta-de-Servi%C3%A7os.pdf>. Acesso em: 2 ago. 2022.