

Carta de serviços ao cidadão

Ceasa-DF

2019

Apresentação da Carta de Serviços

A Carta de Serviços ao Cidadão é um instrumento de controle social que facilita a sua participação nas ações e programas do Governo do Distrito Federal. Nela você encontrará informações claras e acessíveis sobre os serviços prestados pela CEASA-DF. Bem informado, você poderá avaliar os compromissos assumidos pela CEASA em relação aos serviços que presta. Após sua leitura, solicite, questione e colabore. As informações irão facilitar seu dia a dia.

Navegue no menu ao lado para conhecer todos os serviços e caso queira conhecer as demais Cartas de Serviços, acesse o [Portal do Governo do Distrito Federal](#).

Carta de Serviços

- 1 [Apresentação da Carta de Serviços](#)
- 2 [Ouvidoria](#)
- 3 [Serviços de Informação ao Cidadão – SIC](#)
- 4 [Protocolo](#)
- 5 [Informações de Mercado](#)
- 6 [Mercado da Agricultura Familiar – MAF](#)
- 7 [Como se cadastrar na Pedra](#)
- 8 [Lista de Espera \(Pedra\)](#)
- 9 [Banco de Alimentos](#)
- 10 [Regulamento de Mercado](#)
- 11 [Guia Telefônico](#)

**Solicite, questione e
colabore!**

*As informações desta
Carta de Serviços
poderão facilitar o seu
dia a dia.*

Dê a sua opinião

– Participe da pesquisa e colabore com o aprimoramento das Cartas de Serviços ao Cidadão – [clique aqui](#).

– Para registrar reclamação, sugestão, elogio ou informação sobre qualquer Carta de Serviços acesse o sistema de Ouvidoria Ouv-DF [clique aqui](#).

Canais de atendimento

**Central 162**

De segunda a sexta
de 7h as 21h
sábado, domingo e
feriado - de 8h as 18h.
Ligação gratuita via
telefone fixo e celular



www.ouv.df.gov.br/#/

Acesse o Sistema
OUVDF [aqui](#)

**Presencial**

Sia trecho 10, lote 5,
Ed. Administração Ceasa-DF
De segunda a sexta-feira
das 8h às 12h e das 13h às 17h

Ouvidoria

O que é Ouvidoria?

A Ouvidoria é um espaço de comunicação entre o cidadão e o governo onde você pode registrar suas demandas sobre os serviços públicos.

O que você pode registrar na Ouvidoria?

Você pode fazer denúncia, reclamação, sugestão e elogio.



O que NÃO é considerada manifestação de Ouvidoria para o Governo do Distrito Federal?

Demandas referentes à esfera Federal ou sobre outros Estados.

Irregularidades ocorridas entre particulares, sem envolvimento de servidor ou órgão público.

Canais de atendimento ao Cidadão:

Você pode ligar para a Central 162, acessar o Sistema [OUVDF](#) ou ainda ser atendido presencialmente na Ouvidoria-Geral ou na Ceasa-DF.

Prazo para responder Reclamações, Sugestões e Elogios.

Prazo de vinte (20) dias corridos para a resposta ao cidadão a contar da data do registro da manifestação

– São dez (10) dias para informar ao cidadão as primeiras providências adotadas – (Art. 24 do Decreto nº 36.462/2015)

– No máximo mais dez (10) dias para apurar e informar o resultado ao cidadão – (Art. 25 do Decreto nº 36.462/2015)



Serviço de Informações ao Cidadão – SIC

Prazo para responder DENÚNCIAS

O prazo poderá ser prorrogado pelo mesmo período de vinte (20) dias (Art. 25 Parágrafo 1º, do Decreto nº 36.462/2015)

Garantias: Segurança – Restrição de acesso a dados pessoais – Comunicações, pelo sistema de ouvidoria, sobre o andamento da manifestação conforme prazos legais – Atendimento por equipe especializada.

Elementos fundamentais para o registro de uma DENÚNCIA

- NOMES de pessoas e empresas envolvidas
- QUANDO ocorreu o fato
- ONDE ocorreu o fato
- Quem pode TESTEMUNHAR
- Se a pessoa pode apresentar PROVAS

Registro Identificado

Apresentação do documento de identificação válido (Carteira de Identidade; Cadastro de Pessoas Físicas – CPF; Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ; Título de Eleitor; Passaporte; Carteira de Trabalho; Carteira Funcional; Carteira Nacional de Habilitação (modelo novo) e Certificado de Reservista).

Possibilidade de sigilo conforme Art. 23, inciso I, do Decreto nº 36.462/2015.

Registro Anônimo

Haverá análise preliminar para confirmar se os fatos apresentados são verdadeiros.

Tratamento específico para DENÚNCIAS

Avaliação, classificação e encaminhamento realizados pela Ouvidoria-geral do Distrito Federal.



www.e-sic.df.gov.br/sistema/

Acesse o Sistema e-SIC [aqui](#)



Presencial

Sia trecho 10, lote 5,
Ed. Administração Ceasa-DF
De segunda a sexta-feira
das 8h às 12h e das 13h às 17h

Normas e Regulamentações

[Lei nº 4.896/2012](#)

[Decreto nº 36.462/2015](#)

[Instrução Normativa nº 01/2017](#)

O Serviço de Informações ao Cidadão – SIC é mais um serviço prestado pelas Ouvidorias do GDF. Você poderá ter acesso a qualquer informação produzida e armazenada pelo Estado. É um direito do cidadão, garantido pela Constituição Federal.

Tipos de informações que você pode requerer

Você pode solicitar informações sobre as ações, gastos, documentos, processos e tudo mais que for de competência do Governo do Distrito Federal. É dever do Estado garantir o direito de acesso à informação.



Você Sabia?

Com o e-SIC é possível solicitar informações e acompanhar o andamento do pedido sem sair de casa.

Canais de atendimento disponíveis para o cidadão

Caso não encontre a informação que está procurando no Portal da Transparência ou nos sites oficiais dos órgãos e entidades do Governo do Distrito Federal, registre e acompanhe o andamento do pedido de informação via internet ou vá pessoalmente à Ouvidoria do órgão responsável pelo assunto de seu interesse.

Não é possível realizar um pedido de Informação por telefone!

Pedido de acesso deverá conter

- Nome do requerente
- Apresentação de documento de identificação válido (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.

Normas e Regulamentações

[Lei nº 4.990/2012](#)

[Decreto nº 34.276/2013](#)

[Instrução Normativa nº 02/2015](#)



Acesso à
Informação

Lei 4.990/2012



Garantias:

- Segurança.
- Atendimento por equipe especializada.
- Possibilidade de acompanhamento do 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.
- Possibilidade de Recurso.
- Possibilidade de Reclamação, podendo apresentar em até 10 dias após ter passado o prazo para a resposta inicial. A resposta sobre a reclamação será dada pela autoridade de monitoramento em até 5 dias.

Importante!

Não será atendido pedido de acesso genérico, desproporcional e desarrazoado, que exija trabalho adicional de análise, interpretação e consolidação de dados e informações, serviços de produção ou tratamento de dados que não seja de competência do órgão ou entidade.

Protocolo

Tipos de Demandas: Recebimento de documentos direcionados às Centrais de Abastecimento do Distrito Federal – Ceasa-DF, de caráter não sigiloso.

Procedimentos:

1. Recebimento do documento, com conferência do destinatário e anexos;
2. Cadastramento do documento, com carimbo de identificação do Protocolo;
3. Inserção do documento no Sistema Eletrônico de Informações (SEI)
4. Encaminhamento ao setor responsável;
5. Serviços de Malote.

Você Sabia?

A Ceasa-DF utiliza o Sistema Eletrônico de Informações (SEI) desde 2018. Com os processos eletrônicos a empresa reduz o uso de papel e preserva o meio ambiente.

Canais e Horários de Atendimento:

- Via Correios;
- Via Malote somente para os órgãos do Governo do DF, às quintas-feiras;
- Atendimento presencial no Edifício da Administração da Ceasa-DF (Sia trecho 10 lote 05), de segunda a sexta-feira, de 8h as 12h e das 13h as 17h.

Informações de Mercado



Preço pago ao Produtor

produtor.pdf

Este relatório informa o preço que é pago pelo atacadista ao produtor rural. É disponibilizado as segundas e quintas-feiras, dias de funcionamento do Mercado livre do Produtor – “Pedra”.



Produtos em Oferta

oferta.pdf

Este relatório expõe uma lista com os produtos em oferta na CEASA-DF, com o preço mais comum aplicado na embalagem utilizada para comercialização no mercado atacadista e ainda, o preço por quilo. É disponibilizado as segundas e quintas-feiras, dias de funcionamento do Mercado Livre do Produtor – “Pedra”



SIMA

sima.pdf

O SIMA – Serviço de Informação do Mercado Agropecuário/Hortifrutigranjeiro evidencia o preço mínimo, preço mais comum e preço máximo dos principais produtos comercializado na Ceasa-DF.



Preço no Atacado

atacado.pdf

Mais completo que o SIMA, informa o preço mínimo, preço mais comum e preço máximo de grande parte dos produtos comercializados no mercado atacadista da Ceasa-DF.



Variação Semanal

variacao_semanal.pdf

Esta lista é feita com base nos produtos presentes no Índice Ceasa-DF (ICDF) e tem como objetivo apresentar os produtos que sofrem maior variação, comparando a semana atual com a anterior.

Veja também:

[Calendário de Comercialização](#)

[Comparativo Nacional – PROHORT](#)

Mercado da Agricultura Familiar – MAF

O Mercado da Agricultura Familiar (MAF), parte integrante do Centro de Capacitação e Comercialização da Agricultura Familiar (CCC), será regido pela presente Normativa e destina-se a oferecer condições para a comercialização, exclusivamente pelas organizações de agricultores familiares e seus produtos de natureza alimentícia e não alimentícia, dentre outros que venham a ser autorizados pela Gerência Técnica Operacional desde que estejam em conformidade com a legislação e normas sanitárias vigentes.

Cadastramento

Para o cadastro das organizações de agricultores familiares interessadas em comercializar no MAF serão exigidas cópias dos seguintes documentos:

I – Declaração de produção agrícola fornecida por entidade credenciada prestadora de Assistência Técnica e Extensão Rural – ATER, contendo nº DAP, além de outras informações as culturas em produção, estimativa do volume de produção, área cultivada, estimativa do período de colheita para cada cultura;

Mais informações:

(61) 3363-1209

II – Cópia autenticada em cartório do Estatuto Social adequada ao código civil em pleno prazo de vigência, registrado na junta comercial no caso de cooperativas, ou em cartório de registro civil de pessoas jurídicas no caso de associações;

III – Cópia autenticada em cartório da ata de eleição e posse da atual diretoria da organização, em pleno prazo de vigência registrado na junta comercial no caso de cooperativas, ou em cartório de registro civil de pessoas jurídicas no caso de associações, caso sejam atas distintas deverão ser apresentadas as duas;

IV – Cópia da Carteira de Identidade e CPF do representante legal da organização;

V – 02 (duas) fotografias 3X4 recentes do representante legal da organização;

VI – Cópia do comprovante de residência e/ou comercial da organização ou do representante legal;

VII – Extrato da Declaração de Aptidão ao PRONAF (DAP), no caso de (DAP Jurídica) com a respectiva lista de agricultores com DAP disponível [AQUI](#).

Como se cadastra na Pedra?

Relação de documentos para cadastro de produtores para comercialização no Pavilhão B-08 (Pedra)

- a)** Declaração de Produção Semestral fornecida pela EMATER/DF, EMATER/GO e EMATER/MG ou órgão de extensão rural similar dos Municípios da RIDE, contendo além de outras informações as culturas em produção, estimativa do volume de produção, área cultivada, estimativa do período de colheita para cada cultura;
- b)** Cópia da Carteira de Identidade e CPF;
- c)** 03 (três) fotografias 3X4 recentes;
- d)** Comprovante de residência e/ou comercial (Conta de Energia);
- e)** Cópia do documento da terra. Em sendo produtor parceiro/meeiro/arrendatário, faz-se necessário a apresentação do contrato de parceria registrada e com firma reconhecida em cartório por no mínimo 03 (três) meses;
- f)** Declaração de Aptidão ao PRONAF (DAP) para os agricultores familiares;
- g)** Cópia do Certificado de participação na Oficina de Boas Práticas: Modernização das Embalagens para Comercialização.

Acompanhe o andamento da Lista de Espera para ocupação de espaço no Mercado Livre do Produtor.

Lista de Espera (Pedra)

Lista de Espera para ocupação de Pedra no Mercado Livre do Produtor

A relação contempla todos os produtores, associações e cooperativas, cadastrados e aptos a ocuparem uma Pedra no Mercado Livre do Produtor.

Conforme surja a disponibilidade de espaços, esses nomes serão chamados, nesta ordem, respeitando a classificação por data de solicitação.

Acompanhe a lista atualizada [aqui](#).

Banco de Alimentos

O Banco de Alimentos da Ceasa-DF é uma iniciativa de abastecimento complementar das entidades socioassistenciais e tem como objetivo combater o desperdício e promover a segurança alimentar das pessoas em vulnerabilidade social. Atualmente são atendidas mais de 150 entidades, beneficiando cerca de 37 mil pessoas semanalmente. Para ser atendida, a instituição precisa realizar o cadastro e disponibilizar cópias da documentação exigida, não pode ter fins lucrativos e deve se submeter ao monitoramento “in loco”. Entre os programas operados pelo Banco de Alimentos da Ceasa-DF estão:

• Programa Desperdício Zero – PDZ

É realizado em parceria com empresários e agricultores que doam ao Banco de Alimentos produtos sem valor comercial, mas que ainda estão próprios para o consumo humano. O Banco faz a seleção dos alimentos e distribui para as entidades cadastradas e assistidas.

• Programa de Aquisição de Alimentos Termo de Adesão – PAA/TA

O PAA/TA ocorre por meio de convênio firmado entre o Governo Federal e o Governo do Distrito Federal. O Ministério do Desenvolvimento Social e Combate a Fome – MDS disponibiliza o recurso e realiza o pagamento aos agricultores e a Secretaria de Agricultura, Abastecimento e Desenvolvimento Rural do Distrito Federal realiza as compras dos produtos da agricultura familiar e os repassa ao Banco de Alimentos da Ceasa-DF. Esse, por sua vez, realiza o recebimento e a distribuição dos alimentos às entidades socioassistenciais previamente cadastradas e monitoradas.

• Programa Doação Simultânea – PDS

É promovido pela parceria entre os órgãos públicos federais e distritais, empresas privadas e o Banco de Alimentos da Ceasa-DF, onde os parceiros doadores realizam eventos e campanhas com arrecadação de alimentos não perecíveis e, esses são direcionados para o Banco, que fica responsável pela logística de recebimento, classificação e distribuição dos alimentos arrecadados para sua rede entidades socioassistenciais cadastradas.

Você sabia?

O Banco de Alimentos da Ceasa-DF beneficia mais de 30 mil pessoas em situação de vulnerabilidade social.

Como se cadastrar no Banco de Alimentos

Critérios para cadastro de entidades:

Para ser beneficiária dos programas operacionalizados pelo Banco de Alimentos de Brasília, a entidade, organização de assistência social ou equipamento de alimentação e nutrição deverá:

a) Preencher o Formulário de Cadastro do Banco de Alimentos de Brasília ([clique aqui](#))

b) Apresentar cópia dos seguintes documentos:

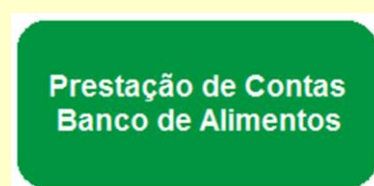
- Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ;
- Comprovante de endereço da entidade (conta de luz, água ou telefone fixo);
- Estatuto Social e da última alteração (se houver);
- Última Ata de Eleição ou de Nomeação do Representante da Entidade ou Termo de Posse (se houver)
- CPF do Responsável Legal (eleito ou nomeado) da Entidade;
- Carteira de Identidade do Responsável Legal (eleito ou nomeado) da Entidade;
- Comprovante de endereço do responsável legal (conta de luz, água ou telefone fixo);
- Comprovante de Inscrição no Conselho de Segmento (CAS, CONEN, CDCA, CDI, ou outro) ou Convênio com Secretaria de Educação.

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 equipamento adequado para o recebimento e transporte dos alimentos.

O formulário e os documentos deverão ser entregues diretamente ao Banco de Alimentos



Mais informações:

(61) 3363-1204

Bancodealimentos@ceasa.df.gov.br

Regulamento de Mercado

O Regulamento de Mercado reúne todas as normas que regem as relações entre a Ceasa-DF, permissionários, produtores e demais usuários.

Confira a versão completa [aqui](#).

Guia telefônico

Confira as empresas atuantes na Ceasa-DF e os produtos que elas oferecem.

Acesse o Guia Telefônico [aqui](#).