

**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL****CENTRAIS DE ABASTECIMENTO DO DISTRITO FEDERAL****PORTARIA Nº 08, DE 06 DE AGOSTO DE 2020**

Dispõe sobre a Política Interna de Ouvidoria das Centrais de Abastecimento do Distrito Federal S.A. – CEASA-DF

O PRESIDENTE DAS CENTRAIS DE ABASTECIMENTO DO DISTRITO FEDERAL S.A., no uso das atribuições que lhe confere o Estatuto Social e em atenção ao contido no **Decreto nº 39.002, de 24 de abril de 2018** e no **Decreto nº 39.723, de 19 de março de 2019**, resolve:

**Art. 1º** Instituir a Política Interna da Ouvidoria das Centrais de Abastecimento do Distrito Federal S.A. – CEASA-DF, com o intuito de definir os compromissos com o atendimento, prioridade no tratamento, procedimentos internos e o horário de atendimento da Ouvidoria da CEASA-DF.

**Parágrafo único.** A Política Interna da Ouvidoria assegurará aos usuários da CEASA-DF a oportunidade de se efetuar solicitações, reclamações, denúncias, elogios e sugestões.

**DAS DISPOSIÇÕES INICIAIS**

**Art. 2º** Para efeitos da Política Interna de Ouvidoria considera-se:

- Usuário: pessoa física ou jurídica (incluindo órgãos públicos) que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público (Lei Federal nº 13.460/2017);
- Serviço público: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública (Lei Federal nº 13.460/2017);
- Manifestações: solicitações, reclamações, denúncias, elogios e sugestões de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de prestadores e servidores públicos (Instrução Normativa OGDF nº 001/2017);
- Atendimento primário: atendimento de primeiro nível realizado em quaisquer pontos ou canais de atendimento da CEASA-DF; e
- Atendimento de Ouvidoria: atendimento de segundo nível visando garantir o acesso às informações e a resolução das manifestações que envolvam os serviços previstos na competência da empresa ou dispostos na Carta de Serviços ao Usuário.

**BENEFÍCIOS AO USUÁRIO**

**Art. 3º** A qualidade dos serviços prestados reflete e/ou se aperfeiçoa com a atuação da Ouvidoria. Diante disso, a Ouvidoria da CEASA-DF gera os seguintes benefícios:

I - Aos usuários:

- Disposição de canais de atendimento físicos, virtuais e telefônicos;
- Exercício do controle social;
- Relacionamento democrático com o órgão.

II - Às Centrais de Abastecimento do Distrito Federal:

- Identificação das necessidades dos usuários;
- Avaliação cidadã dos serviços prestados;
- Possibilidade de melhoria no atendimento e na qualificação dos serviços;
- Credibilidade e fortalecimento da imagem da empresa.

**SERVIÇOS DA OUVIDORIA**

**Art. 4º** A Ouvidoria da CEASA-DF tem como escopo de trabalho as seguintes atividades:

- I - Atender às demandas dos usuários, exclusivamente via sistema OUV;
- II - Atender aos pedidos de acesso à Informação, exclusivamente via sistema e-SIC;
- III - Coordenar a Carta de Serviços aos Usuários, por grupo de trabalho devidamente constituído.

**MISSÃO E PRIORIDADES**

**Art. 5º** A Ouvidoria da CEASA-DF tem como missão acolher o usuário buscando o melhor atendimento, a garantia da transparência e colaborar com a CEASA-DF para a melhoria dos serviços e produtos ofertados.

**Art. 6º** Além dos princípios constitucionais da administração pública, a CEASA-DF tem as seguintes prioridades com os usuários:

- I - Comprometimento com o atendimento universal e de referência para facilitar o diálogo entre o usuário e a empresa;
- II - Aproximação com os parceiros, visando o atendimento pontual e qualificação dos serviços prestados;
- III - Análise das demandas e proposição de melhorias contínuas aos serviços prestados;
- IV - Dar ampla divulgação sobre a existência da ouvidoria, suas atribuições, forma de acesso, inclusive aos canais de comunicação utilizados para difundir os produtos e serviços;
- V - Criar condições adequadas para o funcionamento da Ouvidoria, bem como para que sua atuação seja pautada pela transparência, independência, imparcialidade e isenção.

**VINCULAÇÃO E AVALIAÇÃO**

**Art. 7º** A Ouvidoria da CEASA-DF é uma unidade orgânica diretamente subordinada à Presidência da CEASA-DF (Art. 51, Estatuto Social).

**Art. 8º** A Ouvidoria da CEASA-DF fica sujeita à orientação normativa do órgão superior e à supervisão técnica do Órgão Central do Sistema de Ouvidoria. (Art. 2º, § 2º da Lei nº 4.896/2012).

**Art. 9º** O cargo de ouvidor deverá ser ocupado, exclusivamente, por empregado efetivo (Art. 51, § 2º do Estatuto Social).

**Art. 10.** Caberá ao Órgão Central do Sistema de Ouvidoria o monitoramento de desempenho da ouvidoria da CEASA-DF, realizado por meio de relatórios analíticos e progressivos que contenham o percentual relativo às demandas analisadas e respondidas. (Art. 7º da Instrução Normativa OGDF nº 001/2017)

**COMPETÊNCIAS**

**Art. 11.** Compete à Ouvidoria da CEASA-DF: (Art. 52 do Estatuto Social)

- I – facilitar o acesso do cidadão ao serviço de ouvidoria;
- II – atender às questões apresentadas com cortesia e respeito, afastando qualquer discriminação ou prejulgamento;
- III – registrar as manifestações recebidas no sistema informatizado definido pelo órgão superior do SIGO/DF;
- IV – responder às manifestações recebidas;
- V – encaminhar as manifestações recebidas à área competente do órgão ou da entidade em que se encontra, acompanhando a sua apreciação;
- VI – participar de atividades que exijam ações conjugadas das unidades integrantes do SIGO/ DF, com vistas ao aprimoramento do exercício das atividades que lhes são comuns;

VII – prestar apoio à unidade central na implantação de funcionalidades necessárias ao exercício das atividades de ouvidoria;

VIII – manter atualizadas as informações e as estatísticas referentes às suas atividades;

IX – encaminhar dados consolidados e sistematizados do andamento e do resultado das manifestações recebidas à unidade central.

### IMPEDIMENTOS DO OUVIDOR

**Art. 12.** O (a) Ouvidor (a) e sua equipe ficam impedidos de:

I - Ultrapassar o prazo para encaminhamento das demandas;

II - Emitir juízo de valor;

III - Tratar demandas de competências de outros Estados ou da União;

IV - Tratar demandas de competências de outros órgãos;

V - Tratar demandas de irregularidades ocorridas entre particulares, sem envolvimento de servidor ou órgão público;

VI - Criar perfis das ouvidorias em redes sociais;

VII - Divulgar e-mail em peças de comunicação;

VIII - Criar outros canais de atendimento que não sejam os formalmente instituídos pela Ouvidoria Geral do Distrito Federal;

IX - Exercer as atividades de Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação - LAI;

X - Exercer outras atividades que não sejam inerentes ao cargo por ele ocupado, podendo configurar desvio de função.

**Art. 13.** Não compete à equipe da Ouvidoria da CEASA-DF:

I - Gerar informações ao usuário ou executar os serviços;

II - Aplicar sanções, apurar denúncias de irregularidades/infrações ou auditar;

III – Alterar atos normativos;

IV - Atuar como central de atendimento.

### PLANEJAMENTO E GESTÃO DA OUVIDORIA

**Art. 14.** O Ouvidor deve estabelecer o Plano Anual das Atividades da Ouvidoria que visa assegurar o seu melhor desempenho durante o exercício.

**Art. 15.** O Plano Anual deverá ser aprovado pela Presidência da CEASA-DF e encaminhado à Controladoria-Geral, para análise e aprovação, até 31 de outubro do exercício anterior. (Art. 1º, inciso I, do Decreto nº 32.840/2011).

### CANAIS DE ATENDIMENTO

**Art. 16.** A ouvidoria presta atendimento pelos seguintes canais: (Art. 9º do Decreto nº 36.462/2015)

I - Internet, por meio de sistema informatizado ([www.ouv.df.gov.br](http://www.ouv.df.gov.br));

II - Telefone, via número 162; e

III - Pessoalmente em sua unidade seccional

**Art. 17.** Todos os usuários que realizarem manifestações em canais não oficiais (carta, ofício, SEI, e-mail, whatsapp, entre outros) serão orientados a acionarem os canais oficiais de atendimento da ouvidoria, pelo telefone 162, sistema OUV ([www.ouv.df.gov.br](http://www.ouv.df.gov.br)) e/ou presencialmente.

**Art. 18.** O atendimento presencial da Ouvidoria da CEASA-DF ocorrerá no Setor de Indústrias Sul – SIA trecho 10 lote 08, Mezanino, Mercado Livre do Produtor – CEASA-DF CEP: 71.208-900, de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

**Art. 19.** Todas as unidades orgânicas da CEASA-DF, em especial os setores de atendimento ao público, ficam impedidos de receber demandas de ouvidoria fora do sistema OUV, devendo direcioná-las aos canais oficiais de atendimento adequado, conforme Art. 3º da Lei nº 4.896/2012.

### TIPOS DE MANIFESTAÇÕES - TIPOLOGIA

**Art. 20.** As tipologias de ouvidoria são as estabelecidas pelo Art. 3º do Decreto nº 36.462/2015.

- **RECLAMAÇÃO:** manifestação de desagrado, uma queixa ou crítica sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração e/ou do servidor público, considerado ineficiente, ineficaz ou não efetivo;
- **DENÚNCIA:** comunicação de irregularidades ocorridas no âmbito da administração pública ou apontamento de exercício negligente ou abusivo dos cargos, empregos e funções, como também infrações disciplinares ou prática de atos de corrupção, ou improbidade administrativa, que venham ferir a ética e a legislação.
- **ELOGIO:** demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço recebido ou relativo a pessoas que participaram do serviço/atendimento;
- **SUGESTÃO:** manifestação que apresenta uma ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços realizados pela administração pública distrital, ainda que associada a uma reclamação específica;
- **INFORMAÇÃO:** Manifestação em que o cidadão requer informações de caráter geral sobre serviços e procedimentos da administração pública, tais como horários de funcionamento, números de telefone, endereços, dentre outras.

**Art. 21.** As solicitações registradas na ouvidoria serão encaminhadas à diretoria responsável pelo tema, assim como as reclamações sem o registro prévio de solicitação não atendida.

### PRAZOS DE ATENDIMENTO

**Art. 22.** As demandas realizadas pelo cidadão por intermédio do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO/DF serão tratadas com prioridade pelos servidores e autoridades da CEASA-DF.

**Art. 23.** As unidades orgânicas demandadas pela ouvidoria deverão se manifestar nos seguintes prazos:

I – cinco dias (corridos) para informar os procedimentos adotados no recebimento das manifestações;

II – dez dias (corridos) para elaborar a resposta definitiva a cerca da manifestação, prorrogáveis por até dez dias (corridos), desde que justificado.

**Parágrafo único** – Todos os prazos são contados a partir da data de registro da manifestação, de forma que o prazo máximo não ultrapassará 20 (vinte) dias corridos da data de registro.

**Art. 24.** As unidades orgânicas deverão emitir resposta complementar em caso de alteração acerca do tema tratado na manifestação.

### PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS

**Art. 25.** O fluxo de atendimento da Ouvidoria da CEASA-DF é o definido no Anexo Único desta Portaria.

**Art. 26.** A Ouvidoria e as demais unidades orgânicas que tenham acesso às denúncias registradas deverão, em todas as hipóteses, respeitar o sigilo das informações recebidas, bem como o sigilo dos dados do denunciante, podendo responder administrativa, civil e penalmente, conforme dispõe o art. 181 e seguintes da Lei Complementar nº 840/2011;

**Art. 27.** A Ouvidoria da CEASA-DF seguirá os seguintes manuais:

- I - Manual de atendimento da Ouvidoria Geral;
- II - Manual de Comunicação Visual da Ouvidoria Geral.

### RECURSOS FÍSICOS E MATERIAIS

**Art. 28.** A Ouvidoria da CEASA-DF deverá dispor de um ambiente adequado, com as seguintes instalações, equipamento e materiais:

- I - Sala para atendimento privado pela Ouvidoria, com controle de acesso, sendo vedado o compartilhamento com outras unidades orgânicas;
- II - Materiais de escritório, computadores, impressoras, acesso aos sistemas, site do órgão, telefone e mobiliário adequado.

### RELATÓRIOS PERIÓDICOS

**Art. 29.** A Ouvidoria da CEASA-DF deverá produzir relatórios trimestrais com as informações quantitativas, qualitativas e as recomendações de melhorias nas ações do Plano Anual.

**Parágrafo único:** Ao fim de cada ano, a Ouvidoria compilará os relatórios dos quatro trimestres, que será apresentado à Diretoria Colegiada até fevereiro do ano subsequente.

**Art. 30.** A unidade de Controle Interno deverá emitir opinião técnica sobre os relatórios trimestrais da ouvidoria antes do encaminhamento à Presidência, à Diretoria Colegiada e publicação no site da empresa.

I – O relatório trimestral será elaborado e encaminhado à unidade de Controle Interno até o dia 10 do mês subsequente ao trimestre;

II – A unidade de Controle Interno deverá elaborar parecer e encaminhar à Presidência até o dia 15 do mês subsequente ao trimestre;

III – A Presidência analisará as recomendações da unidade de Controle Interno, adotando as medidas necessárias de ajuste, e encaminhará para apreciação da Diretoria Colegiada;

IV – A Diretoria Colegiada deverá apreciar e encaminhar à Ouvidoria para os ajustes, se houver, e divulgação no site da empresa até o dia 28 do mês subsequente ao trimestre;

### DESIGNAÇÃO

**Art. 31.** Para a designação de novo Ouvidor (a) o Presidente da CEASA-DF deverá encaminhar indicação, acompanhada de currículo, para análise prévia da Secretaria de Estado da Controladoria Geral do Distrito Federal.

### DISPOSIÇÕES GERAIS

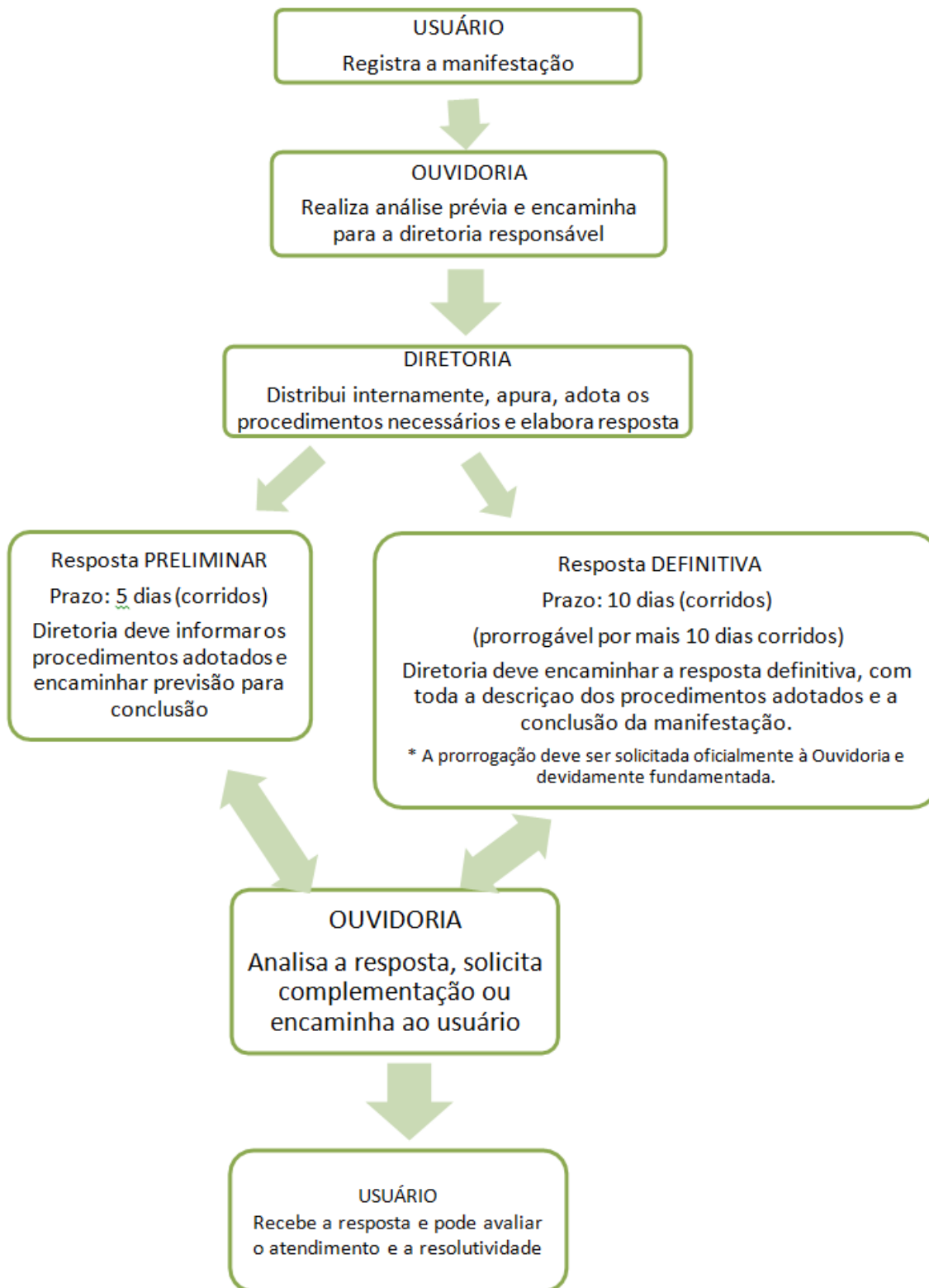
**Art. 32.** Revogam as disposições em contrário.

**Art. 33.** Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Brasília/DF, \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de 2020.

**ONÉLIO TELES**  
**PRESIDENTE DA CEASA/DF**

**ANEXO ÚNICO – FLUXOGRAMA**





art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:  
[http://sei.df.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&verificador=44859949)  
verificador= **44859949** código CRC= **D4965579**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"

SIA Trecho 10, Lote 05, Pavilhão B-3/Administração - Bairro Setor de Indústria e Abastecimento - CEP 71200-100 - DF

(61) 3363-1203

00071-00000677/2020-11

Doc. SEI/GDF 44859949