



## **REGRAMENTO INTERNO OUVIDORIA CEASA/RS**

### **CAPÍTULO I DA INSTITUIÇÃO**

**Art. 1º** A Ouvidoria-Ceasa/RS, compõe a estrutura da Centrais de Abastecimento do Estado do Rio Grande do Sul – Ceasa/RS e tem por objetivo colaborar para o aperfeiçoamento e a melhoria dos padrões e mecanismos de transparência, agilidade, eficiência, segurança dos serviços e das atividades desenvolvidas.

### **CAPÍTULO II DA NATUREZA, DA FINALIDADE E DA VINCULAÇÃO ADMINISTRATIVA**

#### **SEÇÃO I DA NATUREZA**

**Art. 2º** A Ouvidoria-Ceasa/RS é órgão de natureza consultiva e atua como um instrumento do regime democrático, agindo como veículo de informação, controle e participação social com vistas ao fortalecimento da cidadania na pessoa do Ouvidor. Ao mediar o acesso a bens e serviços públicos, a Ouvidoria-Ceasa/RS atua por meio de princípios éticos, como facilitadora buscando a melhoria da gestão para a Administração Pública, subsidiando e aperfeiçoando a qualidade dos serviços públicos prestados por esta instituição.

#### **SEÇÃO II DA FINALIDADE**

**Art.3º** A Ouvidoria-Ceasa/RS é uma unidade de serviço de natureza mediadora, sem caráter administrativo, executivo, deliberativo ou decisório, que tem por finalidade melhorar a comunicação entre a sociedade, os permissionários, atacadistas, usuários e toda a cadeia produtiva envolvida nos processos da Ceasa/RS.

#### **SEÇÃO III DA VINCULAÇÃO ADMINISTRATIVA**

**Art. 4º** A Ouvidoria-Ceasa/RS é subordinada à Presidência da Centrais de Abastecimento do Estado do Rio Grande do Sul – Ceasa/RS. Ademais, detém independência funcional e trabalha em regime de cooperação com as outras áreas administrativas da Ceasa/RS e com os órgãos de controle.

**Art. 5º** Tanto as unidades e setores integrantes da estrutura organizacional da Centrais de Abastecimento do Estado do Rio Grande do Sul – Ceasa/RS devem emprestar o apoio necessário ao desempenho das atividades da Ouvidoria, na prestação de informações e esclarecimentos que lhes forem solicitados pelo Ouvidor, salvo nos casos em que a lei imponha o dever de sigilo.

### **CAPÍTULO III**

## DA ESTRUTURA E DO FUNCIONAMENTO

### SEÇÃO I

#### DA ESTRUTURA

**Art. 6º** A Ouvidoria-Ceasa/RS será composta pelo Ouvidor e pela quantidade necessária de pessoal operacional, mediante proposta técnica da Ouvidoria, de acordo com a quantidade e complexidade das manifestações.

**Parágrafo único** – Para suporte nas demandas de resposta e solução dos assuntos técnicos da Ceasa/RS, poderá ser formada comissão de colaboradores da Ouvidoria-Ceasa/RS nomeados por Portaria.

**Art. 7º** O Ouvidor será designado pela Presidência da Ceasa/RS, aprovado pela Diretoria dentre servidores efetivos ou por pessoas de confiança.

**Art. 8º** O Ouvidor será substituído, em suas faltas ou impedimentos, por servidor efetivo ou pessoas de confiança por ele indicado e previamente designado.

**Art. 9º** Os requisitos para ocupação do cargo de Ouvidor são:

- I. Ter curso superior completo;
- II. Possuir capacidade para assumir as funções previstas, envolvendo responsabilidade, discricção e organização;
- III. Ter desenvoltura para se comunicar com as diversas unidades da instituição;  
Centrais de Abastecimento do Estado do Rio Grande do Sul – Ceasa/RS
- IV. Possuir habilidades para compreender os problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, as limitações das unidades;
- V. Conhecer o segmento em que exercerá a sua atividade, além de sua própria instituição;
- VI. Manter relação direta com o dirigente máximo;
- VII. Agir com empatia junto ao público externo e interno;
- VIII. Ter conduta pautada na ética, transparência e imparcialidade;
- IX. Possuir capacidade de escuta, sensibilidade e paciência;
- X. Ter habilidade na prevenção e solução de conflitos;
- XI. Desenvolver análise crítica;
- XII. Ter capacidade de adaptabilidade/flexibilidade;
- XIII. Ter capacidade de gestão de sua própria equipe, promovendo sua capacitação constante e participação em atividades pertinentes.

### SEÇÃO II

#### DO FUNCIONAMENTO

**Art. 10º** A Ouvidoria-Ceasa/RS recebe:

I. Informações: manifestações que visam obter esclarecimentos ou orientações sobre serviços prestados pela instituição ou procedimentos por ela adotados;

II. Sugestões: manifestações que propõem alterações de procedimentos adotados pela instituição para melhoria da qualidade dos serviços prestados.



III. Elogios: manifestações que exaltam as qualidades do atendimento recebido ou a satisfação para com o serviço prestado;

IV. Críticas: manifestações que expõem uma opinião desfavorável e devem ser interpretadas como uma oportunidade de aprimorar um determinado serviço oferecido pela instituição. Podem apresentar um caráter proativo ou de censura e depreciação;

V. Reclamações: expressão de insatisfação ou opinião desfavorável aos serviços prestados pela Ceasa/RS ou pela conduta de servidores e agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;

VI. Denúncias: manifestação na qual são informadas práticas de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa dos órgãos apuratórios competentes.

**Art. 11º** Todas as manifestações formalmente encaminhadas à Ouvidoria serão registradas em banco de dados e, quando não puderem ser respondidas imediatamente, formarão procedimentos protocolados e numerados seqüencialmente.

**§1º** Quando se tratar de manifestação verbal, a Ouvidoria deverá providenciar a redução a termo.

**§2º** O interessado será informado, para fins de acompanhamento, do número do protocolo recebido ou resposta de recebimento da manifestação pela respectiva manifestação na Ouvidoria.

**Art. 12º** As manifestações podem ser dirigidas à Ouvidoria por meio de carta, a termo ou formulário eletrônico, e, essa última modalidade, por meio de acesso ao site da Ceasa/RS, na área reservada para Ouvidoria.

**§ 1º** Não serão admitidos expedientes acobertados pelo anonimato.

**§ 2º** A Ouvidoria responsabiliza-se pelo sigilo com relação à identidade de quem utiliza seu serviço, quando expressamente solicitado ou quando tal procedimento se fizer necessário.

**Art. 13º** Todas as solicitações à Ouvidoria são documentadas em ordem cronológica, em cujo registro deve constar:

- I. Data do recebimento da demanda;
- II. Modo como tomou conhecimento da Ouvidoria;
- III. Tipo de demanda;
- IV. Nome do solicitante;
- V. Dados para contato;
- VI. Manifestação apresentada.

**Art. 14º** A documentação das solicitações poderá ser acessada durante um ano, por qualquer pessoa, exceto no que diz respeito aos incisos IV e VI do artigo anterior, ou seja, o nome e o contato do solicitante.

**Art. 15º** As manifestações recebidas pela Ouvidoria-Ceasa/RS, em regra, obedecerão ao seguinte trâmite:

- I. Recebimento da manifestação e, se necessário, redução a termo e cadastramento no formulário online da Ouvidoria para formalização da demanda;



II. Análise prévia, com leitura da manifestação e definição da ação a ser tomada diante dela.

III. Caso seja possível, procede-se à resposta imediata pela própria Ouvidoria-Ceasa/RS. Do contrário, encaminha-se a manifestação para a área competente;

IV. Após pronunciamento da área demandada, a Ouvidoria-Ceasa/RS fará a avaliação para resposta final. Caso a resposta não seja satisfatória, solicita-se nova avaliação ou esclarecimentos à área respondente;

V. Em qualquer hipótese, a Ouvidoria-Ceasa/RS deverá manter o usuário informado sobre toda a tramitação da sua demanda até sua conclusão. O demandante pode procurar a Ouvidoria, sempre que necessário, tanto para acompanhar a tramitação do seu manifesto quanto para apresentar novos questionamentos;

VI. A Ouvidoria-Ceasa/RS informará ao interessado sobre as providências adotadas e os resultados obtidos, em linguagem didática e acessível.

**Art. 16º** Para fornecer respostas aos solicitantes, a Ouvidoria-Ceasa/RS poderá procurar as seguintes instâncias, dentro das unidades envolvidas:

I. Diretorias e Gerências: no caso de solicitações ligadas aos serviços de cada unidade administrativa;

II. Gerência Administrativa: no caso de solicitações ligadas às instalações físicas da instituição e de solicitações ligadas a empresas que atuam dentro do órgão;

III. Chefia imediata: no caso de solicitações ligadas especificamente a um servidor;

IV. Colaboradores da Ouvidoria-Geral: no caso de solicitações ligadas à Ceasa/RS, Regulamento de Mercado, legislação, questões técnicas, dentre outros temas específicos.

**§ 1º** A Ouvidoria pode contatar as unidades pessoalmente, por telefone, e-mail, memorando ou por meio do sistema informatizado de Ouvidoria, de acordo com a complexidade de cada caso.

**§ 2º** Em caso de omissão injustificada ou não atendimento da solicitação, poderá o Ouvidor-Ceasa/RS solicitar diretamente à Presidência.

**Art. 17º** Quando demandada, a Ouvidoria-Ceasa/RS deverá obedecer aos seguintes prazos:

I. 3 dias, subsequentes ao recebimento e análise da manifestação, para encaminhamento às áreas envolvidas;

II. 10 dias, para retorno das respostas à Ouvidoria, oriundas das áreas internas ou colaboradores da Ouvidoria-Geral;

III. 20 dias, para o encaminhamento de resposta ao usuário, contados a partir da data em que a manifestação foi registrada pela Ouvidoria no sistema informatizado. O prazo poderá ser prorrogado por 10 dias, desde que a solicitação de prorrogação Setorial esteja devidamente justificada;

IV. 10 dias, para o usuário interpor recurso, contados da data da notificação da resposta;

VII. 30 dias, para a Ouvidoria-Ceasa/RS responder ao recurso, contados da data da entrada do recurso na Ouvidoria-Ceasa/RS.



**Art. 18º** O não cumprimento dos prazos estabelecidos para resposta às manifestações deverá ser comunicado, por meio de relatório de pendências, aos Diretores da Ceasa/RS envolvidos na manifestação.

**Art. 19º** Todas as informações deverão permanecer por prazo indeterminado no sistema informatizado da Ouvidoria-Ceasa/RS.

**Art. 20º** A Presidência receberá, para acompanhamento, relatório trimestral das demandas recebidas pela Ouvidoria-Ceasa/RS.

**Art. 21º** A Ouvidoria-Ceasa/RS divulgará relatório trimestral no Portal Ceasa/RS ([www.ceasa.rs.gov.br](http://www.ceasa.rs.gov.br)) e na Intranet da Instituição.

**Art. 22º** As manifestações dirigidas à Ouvidoria, para efeito de estatística e relatório, serão classificadas atendendo, no mínimo, aos seguintes critérios:

- I. Número total das demandas recebidas em cada mês e a soma das demandas dos três meses;
- II. Informações quanto ao tipo de manifestação;
- III. Informações quanto à situação das manifestações;
- IV. Informações quanto ao movimento das demandas por meio de acesso, com o número de contatos realizados pessoalmente, através de e-mail, pelo formulário *online* e correspondência;
- V. Informações quanto ao assunto das questões suscitadas nas manifestações;
- VI. Informações quanto ao prazo de resposta de cada áreas demandadas;
- VII. Informações quanto à satisfação do manifestante pelo atendimento recebido pela Ouvidoria-Ceasa/RS;
- VIII. Informações quanto às decisões e aos encaminhamentos da Ouvidoria.

**Parágrafo único** – Os relatórios deverão apresentar aspectos quantitativos, e também qualitativos, apontando as sugestões de melhorias e os pontos de maior desafio percebidos pela Ouvidoria-Ceasa/RS.

#### **CAPÍTULO IV**

##### **DAS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA – CEASA/RS**

**Art. 23º** A ouvidoria terá como atribuição precípua, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

- I. Promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- II. Acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;
- III. Propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- IV. Auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;
- V. Propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;



CEASA/RS

VI. Receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e

VII. Promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

## CAPÍTULO V DOS PROCEDIMENTOS ÉTICOS

**Art. 24º** Ao Ouvidor-Ceasa/RS e a sua equipe, no exercício de suas funções, será exigido comportamento ético, zeloso, transparente, sigiloso, íntegro, digno e respeitoso, compatível com os princípios da Declaração Universal dos Direitos Humanos, da Constituição Federal e da Ouvidoria Geral da União.

## CAPÍTULO VI DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

**Art. 25º** A Centrais de Abastecimento do Estado do Rio grande do Sul Ceasa/RS assegurará estrutura administrativa necessária ao desempenho das atribuições da Ouvidoria-Ceasa/RS.

**Art. 26º** As dúvidas que surgirem na execução deste regimento, assim como os casos omissos, serão resolvidos pelo Ouvidor-Ceasa/RS, dando ciência à Presidência da Ceasa/RS.

**Art. 27º** Este regimento entrará em vigor na data de sua publicação.

### FLUXOGRAMA INICIAL DO ATENDIMENTO DA OUVIDORIA CEASA/RS

