

Portaria nº 009 /2019 – GAB/PRES.

O Diretor-presidente da Centrais de Abastecimento do Estado de Goiás S/A – CEASA/GO, no uso de suas atribuições legais e estatutárias,

CONSIDERANDO a necessidade de se criar um canal de comunicação entre todos os concessionários, permissionários, produtores e outros usuários do Mercado e a Administração desta Centrais, com o escopo de facilitar o envio/recebimento de reclamações, sugestões e denúncias relacionadas ao atendimento das demandas ocorridas no Mercado da CEASA/GO;

CONSIDERANDO que a criação do aludido canal de comunicação, ocorrerá a agilidade na solução dos problemas, transparência e melhoria no atendimento a todos os Usuários do Mercado desta Centrais de Abastecimento de Goiás;

CONSIDERANDO a necessidade da CEASA/GO, em atender a Lei 13.303/16 e o Decreto Estadual nº 9.406, de 18.02.2019, que definiu a implantação do Programa de *Compliance* Público - PCP.

Resolve:

I – Criar a Ouvidoria da CEASA/GO com status de seção vinculado à Assessoria de Controle Interno;

II – Estabelecer para o responsável da seção a título de gratificação, por sua função, o valor de R\$ 1.232,00 (um mil duzentos e trinta e dois reais) mensais;

III - disciplinar a organização e o funcionamento da Ouvidoria, que terá as seguintes atribuições:

a) - receber denúncias, reclamações, sugestões e elogios através de telefone, e-mail, dos concessionários, permissionários e outros usuários do Mercado;

b) - difundir a importância da ouvidoria como instrumento de participação e controle social da CEASA/GO;



João Batista de Freitas Lemes - CEL PM RR
Diretor Presidente

c) - elaborar relatórios mensais das atividades desenvolvidas, dando a devida publicidade;

d) - identificar deficiência nos serviços, sugerindo ações sistêmicas a fim de superá-las.

§1º. Não serão consideradas as denúncias e sugestões anônimas, salvo para fins internos desta Centrais, quando existir inequívoco e fundado receio da sua facticidade.

§2º. As denúncias que versem sobre ilegalidades serão encaminhadas para o Controle Interno da CEASA/GO.

§3º. Todos os cidadãos receberão resposta da ouvidoria sobre as reclamações, denúncias e sugestões encaminhadas no prazo máximo de 20 dias.

§4º. Toda a autoridade da Diretoria Executiva da CEASA/GO, responderão às demandas da ouvidoria no prazo máximo de 5 dias do seu recebimento.

§5º. No prazo previsto no §3º deste artigo e de acordo com as informações obtidas, a ouvidoria dará resposta ao cidadão interessado, cientificando-lhe das medidas a serem tomadas no caso.

IV - Será disponibilizado ao público um número de telefone e um endereço de correio eletrônico da ouvidoria para o recebimento de reclamações, denúncias e sugestões;

Parágrafo único. A administração promoverá os atos de publicidade necessários ao amplo conhecimento dos canais de comunicação da ouvidoria.

V - Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

REGISTRE-SE, PUBLIQUE-SE, CUMPRA-SE.

Gabinete do Diretor-presidente da Centrais de Abastecimento de Goiás S/A (CEASA/GO), em Goiânia-Goiás, aos 12 (doze) dias do mês de Março de 2019 (dois mil e dezenove).


JOÃO BATISTA DE FREITAS LEMES – Coronel PM-RR
Diretor-presidente