RESOLUÇÃO Nº 01/2026

Institui e regulamenta a Ouvidoria das Centrais de Abastecimento do Rio Grande do Norte S/A – CEASA/RN e dá outras providências

A Diretoria Executiva das Centrais de Abastecimento do Rio Grande do Norte S/A - CEASA/RN, no uso de suas atribuições legais e estatutárias e,

CONSIDERANDO o disposto no art. 37, § 3º, da Constituição Federal, que assegura formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, especialmente quanto às reclamações relativas à prestação dos serviços públicos;

CONSIDERANDO a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública, aplicável à Administração Pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios;

CONSIDERANDO que os arts. 13 a 17 da Lei Federal nº 13.460, de 2017, estabelecem as atribuições das Ouvidorias, os deveres relacionados ao recebimento, tratamento e resposta das manifestações dos usuários, a elaboração de relatório de gestão e a necessidade de ato normativo específico para disciplinar sua organização e funcionamento;

CONSIDERANDO o disposto no art. 4º-A da Lei Federal nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, que determina que as empresas públicas e sociedades de economia mista mantenham unidade de Ouvidoria ou Correição para assegurar a qualquer pessoa o direito de relatar informações sobre crimes contra a administração pública, ilícitos administrativos ou ações ou omissões lesivas ao interesse público;

CONSIDERANDO a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 – Lei de Acesso à Informação, especialmente quanto à proteção das informações pessoais e ao direito de acesso a informações públicas;

CONSIDERANDO a Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, especialmente quanto à proteção dos dados pessoais tratados no âmbito das atividades de Ouvidoria;

CONSIDERANDO a Lei Federal nº 13.303, de 30 de junho de 2016, que estabelece o regime jurídico das empresas públicas, das sociedades de economia mista e de suas subsidiárias, dispondo sobre regras de governança, transparência e controle;

CONSIDERANDO a Lei Complementar Estadual nº 638, de 28 de junho de 2018, que disciplina o Sistema Integrado de Controle Interno do Poder Executivo do Estado do Rio Grande do Norte e contempla as atividades de Ouvidoria no âmbito da Administração Pública Estadual;

CONSIDERANDO a Norma-Modelo para Criação de Unidades de Ouvidoria, aprovada pela Rede Nacional de Ouvidorias por meio da Resolução nº 7, de 30 de novembro de 2021, disponibilizada pela Controladoria-Geral da União como referência para a constituição e revisão normativa de unidades de Ouvidoria;

CONSIDERANDO que a Norma-Modelo da Rede Nacional de Ouvidorias recomenda que o ato de criação da unidade estabeleça, entre outros aspectos, sua vinculação institucional, princípios de atuação, competências, estrutura mínima, recursos necessários e condições para o exercício da função de Ouvidoria;

CONSIDERANDO que o Estatuto Social da CEASA/RN atribui à Diretoria Executiva a administração geral dos negócios sociais e, especialmente, a competência para organizar o quadro de pessoal, criar e extinguir cargos e funções e fixar salários e incentivos, de acordo com a política definida pelo Conselho de Administração, bem como para elaborar e aprovar o Regimento Interno da Companhia;

CONSIDERANDO que o Regimento Interno da CEASA/RN estabelece, em seu art. 5º, a Ouvidoria como unidade integrante da estrutura administrativa básica da Companhia, ao lado da Unidade de Controle Interno, Coordenadoria Jurídica e Comissão Permanente de Licitação;

CONSIDERANDO que o organograma oficial da CEASA/RN posiciona a Ouvidoria diretamente vinculada à Diretoria-Presidencial, evidenciando sua inserção na estrutura organizacional da Companhia;

CONSIDERANDO que o art. 17 do Regimento Interno da CEASA/RN já estabelece competências próprias da Ouvidoria, compreendendo o atendimento aos cidadãos e colaboradores, o encaminhamento e acompanhamento das demandas, a produção de informações e estatísticas, a formulação de recomendações e o exercício de outras atividades atribuídas pela Diretoria;

CONSIDERANDO que o Plano de Cargos e Salários da CEASA/RN, contempla expressamente o cargo de Chefe da Ouvidoria, em quantidade de 01 (uma) vaga, código FC-05, demonstrando a previsão institucional e orçamentária da função;

CONSIDERANDO por fim, a necessidade de conferir maior segurança jurídica, transparência, padronização e efetividade ao funcionamento da Ouvidoria da CEASA/RN, bem como de consolidar em ato normativo

específico as disposições relativas à sua organização e funcionamento;

R E S O L V E :

CAPÍTULO I

DA INSTITUIÇÃO, FINALIDADE E VINCULAÇÃO

Art. 1º Fica instituída e formalmente regulamentada a Ouvidoria das Centrais de Abastecimento do Rio Grande do Norte S/A – CEASA/RN, unidade administrativa integrante da estrutura organizacional da Companhia, diretamente vinculada à Diretoria-Presidencial.

Parágrafo único. A instituição formalizada por esta Resolução consolida a unidade de Ouvidoria já prevista no Regimento Interno e no organograma da CEASA/RN, bem como a função de Chefe da Ouvidoria prevista no Plano de Cargos e Salários da Companhia.

Art. 2º A Ouvidoria tem por finalidade promover a participação e o controle social, acolher e tratar as manifestações dos usuários dos serviços e atividades da CEASA/RN, atuar na defesa dos direitos dos usuários, contribuir para o aperfeiçoamento dos serviços e processos administrativos da Companhia e fornecer subsídios para o aprimoramento da gestão.

Parágrafo único. A Ouvidoria exercerá suas atribuições com observância dos princípios da:

I – legalidade;

II – impessoalidade;

III – moralidade;

IV – publicidade;

V – eficiência;

VI – transparência;

VII – participação social;

VIII – proteção dos direitos dos usuários;

IX – proteção de dados pessoais;

X – confidencialidade das informações protegidas por sigilo legal;

XI – autonomia técnica no exercício de suas atribuições; e

XII – máxima presteza e eficiência no atendimento aos usuários.

CAPÍTULO II

DA AUTONOMIA E DA VINCULAÇÃO INSTITUCIONAL

Art. 3º A Ouvidoria exercerá suas atribuições com autonomia técnica, observadas as competências legais e estatutárias da Diretoria Executiva, dos demais órgãos de administração e das unidades administrativas da CEASA/RN.

§ 1º A autonomia técnica prevista no *caput* compreende a liberdade para receber, registrar, analisar, encaminhar, acompanhar e responder às manifestações submetidas à Ouvidoria, sem interferências que comprometam a imparcialidade do tratamento das demandas.

§ 2º A vinculação administrativa à Diretoria-Presidencial não implica subordinação quanto ao conteúdo das manifestações, análises, recomendações e relatórios produzidos pela Ouvidoria.

Art. 4º A Ouvidoria terá acesso às informações e aos documentos necessários ao exercício de suas atribuições, observadas as restrições decorrentes de sigilo legal, proteção de dados pessoais, segredo comercial e demais hipóteses legalmente protegidas.

Parágrafo único. As unidades administrativas da CEASA/RN deverão prestar à Ouvidoria as informações e os esclarecimentos necessários à instrução das manifestações, observados os prazos estabelecidos nesta Resolução e na legislação aplicável.

CAPÍTULO III

DAS COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA

Art. 5º Compete à Ouvidoria da CEASA/RN:

I – receber, registrar, analisar e dar tratamento às manifestações dos usuários dos serviços e atividades da Companhia;

II – receber reclamações, denúncias, sugestões, elogios, solicitações e demais manifestações relacionadas à atuação da CEASA/RN;

III – receber e encaminhar relatos de informações sobre crimes contra a administração pública, ilícitos administrativos ou ações ou omissões lesivas ao interesse público, nos termos do art. 4º-A da Lei Federal nº 13.608, de 2018;

IV – atender cidadãos, permissionários, produtores, comerciantes, colaboradores, fornecedores e demais usuários ou interessados;

V – encaminhar as manifestações às unidades competentes para análise e providências;

VI – acompanhar a tramitação das manifestações até sua efetiva conclusão;

VII – informar aos usuários as providências adotadas e as decisões administrativas finais;

VIII – adotar as medidas necessárias para o cumprimento dos prazos legais e regulamentares;

IX – solicitar informações e esclarecimentos diretamente às unidades administrativas da CEASA/RN;

X – produzir informações e estatísticas relativas às manifestações recebidas;

XI – identificar problemas recorrentes e oportunidades de melhoria nos serviços, processos e procedimentos da Companhia;

XII – formular recomendações à Diretoria Executiva quanto ao aperfeiçoamento das políticas, procedimentos, serviços e atividades da CEASA/RN;

XIII – auxiliar na prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com os princípios da Administração Pública;

XIV – promover, quando cabível, a mediação e a solução consensual de conflitos;

XV – promover a participação dos usuários na avaliação e no aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Companhia;

XVI – acompanhar a qualidade dos serviços prestados pela CEASA/RN sob a perspectiva dos usuários;

XVII – contribuir para o aprimoramento da Carta de Serviços da CEASA/RN;

XVIII – articular-se, quando necessário, com outras Ouvidorias, órgãos de controle, Ministério Público, Defensoria Pública e demais instituições relacionadas à defesa dos direitos dos usuários;

XIX – elaborar anualmente o Relatório de Gestão da Ouvidoria;

XX – propor medidas destinadas ao aperfeiçoamento dos canais de atendimento e comunicação com os usuários;

XXI – zelar pela proteção dos dados pessoais, da identidade dos manifestantes e das informações submetidas a sigilo legal;

XXII – manter registros adequados das manifestações e dos respectivos encaminhamentos;

XXIII – exercer outras atribuições compatíveis com sua finalidade que lhe sejam atribuídas pela Diretoria Executiva.

Art. 6º No exercício das competências previstas nesta Resolução, serão observadas e incorporadas às atividades da Ouvidoria as atribuições já previstas no art. 17 do Regimento Interno da CEASA/RN, especialmente:

I – atender aos cidadãos e colaboradores em suas dúvidas, encaminhando-os aos setores competentes e acompanhando as soluções adotadas;

II – receber, analisar e acompanhar questões e reclamações;

III – produzir informações e estatísticas acerca do desempenho das atividades dos setores da CEASA/RN;

IV – formular recomendações quanto às políticas e medidas a serem adotadas; e

V – exercer outras atividades que lhe sejam atribuídas pela Diretoria.

CAPÍTULO IV

DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 7º As manifestações poderão ser apresentadas pelos usuários por meio dos canais oficiais disponibilizados pela CEASA/RN, inclusive por meio eletrônico, presencial, telefônico ou outro meio institucionalmente estabelecido.

Art. 8º É vedada a recusa injustificada de recebimento de manifestação formulada nos termos da legislação aplicável.

Parágrafo único. Eventual necessidade de complementação de informações não impedirá o registro da manifestação, quando possível.

Art. 9º As manifestações deverão ser tratadas com imparcialidade, urbanidade, celeridade e observância da proteção das informações pessoais e sigilosas.

Art. 10 A identificação do manifestante será tratada como informação protegida, observadas as disposições da Lei Federal nº 12.527, de 2011, da Lei Federal nº 13.709, de 2018, e demais normas aplicáveis.

Parágrafo único. A Ouvidoria adotará as medidas técnicas e administrativas necessárias para restringir o acesso às informações pessoais e à identidade dos manifestantes às pessoas que efetivamente necessitem delas para o desempenho de suas atribuições.

CAPÍTULO V

DOS PRAZOS E DO TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 11 A Ouvidoria observará, no tratamento das manifestações, os princípios da eficiência, celeridade, razoabilidade, informalidade e efetividade.

Art. 12 As unidades administrativas da CEASA/RN deverão responder às solicitações de informações e

esclarecimentos formuladas pela Ouvidoria no prazo de 20 (vinte) dias, prorrogável uma única vez, por igual período, mediante justificativa, ressalvados prazos específicos previstos em legislação ou regulamentação própria.

Art. 13 A Ouvidoria encaminhará ao usuário a decisão administrativa final no prazo de até 30 (trinta) dias, prorrogável uma única vez, por igual período, mediante justificativa, nos termos do art. 16 da Lei Federal nº 13.460, de 2017.

CAPÍTULO VI

DO CHEFE DA OUVIDORIA

Art. 14 A Ouvidoria será dirigida pelo Chefe da Ouvidoria, ocupante da função prevista no Plano de Cargos e Salários da CEASA/RN, atualmente identificada pelo código FC-05, com quantitativo de 01 (uma) vaga.

Art. 15 Compete ao Chefe da Ouvidoria:

I – dirigir, coordenar e supervisionar as atividades da Ouvidoria;

II – assegurar o cumprimento das atribuições estabelecidas nesta Resolução;

III – receber, analisar, encaminhar e acompanhar as manifestações;

IV – requisitar informações e esclarecimentos às unidades administrativas;

V – acompanhar o cumprimento dos prazos;

VI – assegurar a proteção das informações pessoais e sigilosas;

VII – elaborar relatórios periódicos e o Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria;

VIII – propor à Diretoria Executiva medidas de aperfeiçoamento dos serviços e procedimentos da Companhia;

IX – representar institucionalmente a Ouvidoria perante os órgãos de controle e demais instituições, quando autorizado;

X – promover a articulação da Ouvidoria com os demais setores da CEASA/RN;

XI – propor ações de capacitação e aperfeiçoamento da equipe da Ouvidoria;

XII – exercer outras atribuições compatíveis com sua função.

Art. 16 A designação e eventual dispensa do Chefe da Ouvidoria observarão as disposições do Estatuto Social, do Plano de Cargos e Salários e das normas internas da CEASA/RN.

Parágrafo único. A designação será formalizada por Portaria do Diretor-Presidente, sem prejuízo da competência da Diretoria Executiva para deliberar sobre a organização e funcionamento da unidade.

CAPÍTULO VII

DA ESTRUTURA E DOS RECURSOS

Art. 17 A CEASA/RN assegurará à Ouvidoria estrutura física, tecnológica e administrativa compatível com o desempenho de suas atribuições.

Art. 18 A Ouvidoria deverá dispor, progressivamente, de:

I – espaço adequado para atendimento presencial, assegurando privacidade, discrição, segurança e acessibilidade;

II – sistema ou ferramenta informatizada destinada ao registro e acompanhamento das manifestações;

III – endereço eletrônico institucional próprio;

IV – canal telefônico institucional;

V – meios que possibilitem ao usuário acompanhar o andamento de sua manifestação;

VI – mecanismos de controle de acesso e proteção das informações;

VII – recursos humanos compatíveis com a demanda e as atribuições da unidade.

§ 1º Os canais oficiais de atendimento da Ouvidoria deverão ser divulgados no sítio eletrônico oficial da CEASA/RN e em local de fácil acesso aos usuários.

§ 2º A Ouvidoria poderá utilizar sistemas informatizados disponibilizados ou cedidos por órgãos públicos ou por redes de Ouvidorias, desde que assegurados a segurança, a integridade, a disponibilidade e o sigilo das informações.

CAPÍTULO VIII

DA PROTEÇÃO DO MANIFESTANTE E DO SIGILO

Art. 19 A Ouvidoria adotará medidas destinadas à proteção da identidade do manifestante, especialmente quando a manifestação envolver denúncia de irregularidade, ilícito administrativo ou ato lesivo ao interesse público.

Art. 20 O acesso às informações relativas à identidade do manifestante será restrito aos agentes cuja atuação seja indispensável ao tratamento da manifestação, observada a legislação aplicável.

Art. 21 Nenhum manifestante poderá sofrer retaliação em razão do exercício regular do direito de

apresentar manifestação à Ouvidoria, observadas as disposições legais aplicáveis.

Parágrafo único. Nos casos de relatos de ilícitos abrangidos pelo art. 4º-A da Lei Federal nº 13.608, de 2018, serão asseguradas as medidas de proteção previstas na legislação.

CAPÍTULO IX

DO RELATÓRIO DE GESTÃO

Art. 22 A Ouvidoria elaborará, anualmente, Relatório de Gestão da Ouvidoria, que será encaminhado à Diretoria Executiva e disponibilizado no sítio eletrônico da CEASA/RN, ressalvadas as informações protegidas por sigilo legal ou relativas a dados pessoais.

CAPÍTULO X

DA ARTICULAÇÃO INSTITUCIONAL

Art. 23 A Ouvidoria manterá articulação permanente com as demais unidades administrativas da CEASA/RN, especialmente com a Unidade de Controle Interno, Coordenadoria Jurídica, Comissão Permanente de Licitação, Diretorias e demais setores envolvidos na apuração e solução das manifestações.

Art. 24 A Ouvidoria poderá estabelecer articulação institucional com Ouvidorias de outros órgãos e entidades públicas, bem como participar de redes, fóruns e programas de capacitação e aperfeiçoamento das atividades de Ouvidoria.

CAPÍTULO XI

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 25 As unidades administrativas da CEASA/RN deverão colaborar com a Ouvidoria para o cumprimento de suas atribuições, fornecendo informações, documentos e esclarecimentos necessários ao tratamento das manifestações.

Art. 26 A Diretoria-Presidencial providenciará a divulgação dos canais oficiais da Ouvidoria no sítio eletrônico institucional da CEASA/RN, bem como nos demais meios de comunicação da Companhia.

Art. 27 Os casos omissos nesta Resolução serão dirimidos pela Diretoria Executiva, observadas a legislação vigente, o Estatuto Social, o Regimento Interno da CEASA/RN e as demais normas internas da Companhia.

Art. 28 Esta Resolução deverá ser divulgada no sítio eletrônico da CEASA/RN e permanecer disponível em local de fácil acesso ao público.

Art. 29 Esta Resolução entra em vigor na data de sua aprovação pela Diretoria Executiva.

MATHEUS SILVA DE FREITAS GALVÃO
Diretor Presidente - CEASA/RN

JOSÉ ROBERTO MONTEIRO SOUSA
Diretor Financeiro - CEASA/RN

JONAS DUMARESQ DE OLIVEIRA NÓBREGA
Diretor Técnico - CEASA/RN

MANOEL BATISTA DE SOUSA NETO
Diretor Administrativo - CEASA/RN



Documento assinado eletronicamente por **JONAS DUMARESQ DE OLIVEIRA NÓBREGA registrado(a) civilmente como JONAS DUMARESQ DE OLIVEIRA NÓBREGA - Matr. 248684-9**, **Diretor Técnico**, em 27/10/2026, às 18:04, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º do Decreto nº 27.685, de 30 de janeiro de 2018.



Documento assinado eletronicamente por **JOSÉ ROBERTO MONTEIRO SOUSA**, **Diretor Financeiro em Substituição**, em 28/10/2026, às 09:58, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º do Decreto nº 27.685, de 30 de janeiro de 2018.



Documento assinado eletronicamente por **MANOEL BATISTA DE SOUSA NETO**, **Diretor Administrativo**, em 28/10/2026, às 10:13, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º do Decreto nº 27.685, de 30 de janeiro de 2018.

Documento assinado eletronicamente por **MATHEUS SILVA DE FREITAS GALVÃO registrado(a) civilmente como MATHEUS SILVA DE FREITAS GALVÃO - Matr. 248666-0**, **Diretor Presidente**, em 28/10/2026, às 12:55, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º do Decreto nº 27.685, de 30 de janeiro de 2018.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.rn.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **45069949** e o código CRC **F738ECE7**.

.