ceasa
CAMPINAS | FONTE DE SAÚDE
Centrais de Abastecimento de Campinas S.A.

Rodovia Dom Pedro I - Km 140,5 - Pista Norte
Barão Geraldo - Campinas/SP - CEP 13082-902
Fone: 19 3746-1000
CNPJ 44.608.776/0001-64 - Insc. Estadual 120.879.221.119
www.ceasacampinas.com.br

Resolução de Diretoria nº 004/2026

Institui o Sistema de Ouvidoria e Atendimento ao Cidadão no âmbito da CEASA Campinas e dá outras providências.

A DIRETORIA DA CENTRAIS DE ABASTECIMENTO DE CAMPINAS S/A – CEASA CAMPINAS, nos termos do processo administrativo Sei. Ceasa.2026.00000406-76, mediante proposta do Diretor Administrativo e Financeiro, no uso de suas atribuições estatutárias,

CONSIDERANDO os princípios da publicidade, moralidade e eficiência previstos no art. 37 da Constituição Federal de 1988, bem como o direito de informação (art. 5º, inciso XXXIII, CF/88), regulamentado pela Lei Federal nº 12.527/2011;

CONSIDERANDO a integração institucional com os canais de atendimento da Prefeitura Municipal de Campinas, notadamente a Ouvidoria Geral do Município de Campinas e o Serviço 156 Campinas;

CONSIDERANDO o disposto na Lei nº 13.460/2017, que disciplina a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, regulamentada, no âmbito do Município de Campinas, pelo Decreto do Poder Executivo nº 23.106/2023;

CONSIDERANDO a necessidade de aprimorar os mecanismos de transparência, controle social e qualidade dos serviços prestados por esta Estatal;

RESOLVE:

Do sistema e suas finalidades.

Art. 1º Fica instituído o Sistema de Ouvidoria e Atendimento ao Cidadão da CEASA Campinas, destinado a facilitar o contato entre o cidadão e esta Central, garantindo o recebimento, tratamento e resposta das manifestações.

Art. 2º O sistema tem como finalidade:

I – aprimorar a qualidade dos serviços prestados;

II – garantir transparência e participação do cidadão;

III – permitir o acompanhamento das manifestações;

IV – subsidiar a tomada de decisão da Diretoria.

Rodovia Dom Pedro I - Km 140,5 - Pista Norte
Barão Geraldo - Campinas/SP - CEP 13082-902
Fone: 19 3746-1000
CNPJ 44.608.776/0001-64 - Insc. Estadual 120.879.221.119
www.ceasacampinas.com.br

Art. 3º Esta Resolução regulamenta, no âmbito da CEASA Campinas, a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, reorganizando as atividades administrativas com vistas à instituição de protocolo de participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços prestados por esta Central de Abastecimento.

Parágrafo único. Para os fins desta Resolução, adotam-se os conceitos previstos na referida lei:

Termo	**Conceito**
Usuário	pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;
Serviço público	atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;
Administração pública	órgão ou entidade integrante da administração pública de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, a Advocacia Pública e a Defensoria Pública;
Agente público	quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;
Manifestações	reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

Do atendimento ao usuário.

Art. 4º O usuário poderá entrar em contato com a CEASA Campinas por meio dos seguintes canais:

I - Canais da Prefeitura Municipal de Campinas:

a) Ouvidoria Geral do Município de Campinas.

A Ouvidoria Geral do Município de Campinas constitui órgão auxiliar, independente, permanente e dotado de autonomia administrativa e funcional, responsável pela apuração de reclamações relativas à prestação de serviços públicos no âmbito da

Rodovia Dom Pedro I - Km 140,5 - Pista Norte
Barão Geraldo - Campinas/SP - CEP 13082-902
Fone: 19 3746-1000
CNPJ 44.608.776/0001-64 - Insc. Estadual 120.879.221.119
www.ceasacampinas.com.br

administração direta e indireta, bem como por entidades privadas que operem com recursos públicos (art. 1°, da Lei Municipal nº 12.056/2004).

b) Serviço 156 – Atendimento ao Cidadão.

Canal oficial da Prefeitura para solicitações e informações.

Formas de atendimento: 1) **Telefone:** Dentro de Campinas: 156; Fora de Campinas: (19) 3755-6010; Horário: das 8h às 18h; 2) **Internet:** Portal "156 Online"; 3) **WhatsApp:** Número: (19) 2116-0156; Atendimento 24 horas (inclusive finais de semana e feriados); Funcionamento por mensagens automáticas (não recebe ligações); 4) **Presencial:** Postos do Agiliza Campinas; Atendimento por ordem de chegada.

II - Canais da CEASA Campinas:

a) Ouvidoria da CEASA Campinas (Portal institucional)

Portal institucional da Ouvidoria da Ceasa Campinas, disponível no site institucional, permite ao cidadão registrar sua manifestação de forma simples e segura, podendo optar entre três modalidades:1) **identificada**, quando autoriza o envio de seus dados juntamente com a manifestação às áreas responsáveis; 2) **sigilosa**, hipótese em que seus dados permanecem protegidos e restritos à Ouvidoria; ou 3) **anônima**, situação em que não há necessidade de fornecimento de dados pessoais, sendo o acompanhamento realizado por meio do número de protocolo gerado pelo sistema.

b) Fale Conosco

O serviço "Fale Conosco" consiste em formulário eletrônico de fácil preenchimento, por meio do qual o cidadão poderá encaminhar sua mensagem informando nome, e-mail, assunto e conteúdo da solicitação.

Das manifestações.

Art. 5º Os canais previstos no artigo anterior não excluem aquelas que advirem de correspondência convencional, ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.

Parágrafo único. Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Resolução, sob pena de responsabilidade funcional.

Art. 6º A identificação do usuário será exigida, em caráter indispensável, apenas quando objetivar ou tiver em seu contexto acesso a informações pessoais próprias ou de terceiros.

Da unidade e suas competências.

Art. 7º Compete à unidade de *Ouvidoria e Relacionamento com o Usuário*:

I - executar as atividades de Ouvidoria previstas no artigo 13 da Lei nº 13.460/2017;

Rodovia Dom Pedro I - Km 140,5 - Pista Norte
Barão Geraldo - Campinas/SP - CEP 13082-902
Fone: 19 3746-1000
CNPJ 44.608.776/0001-64 - Insc. Estadual 120.879.221.119
www.ceasacampinas.com.br

"Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições precípuas, 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; 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".

II – executar as atividades de Ouvidoria previstas no artigo 14 c/c artigo 15 da Lei nº 13.460/2017;

"Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão: I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do ***caput*** *do art. 14 deverá indicar, ao menos: I - o número de manifestações recebidas no ano anterior; II - os motivos das manifestações; III - a análise dos pontos recorrentes; e IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.*

Parágrafo único. O relatório de gestão será: I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e II - disponibilizado integralmente na internet".

III – promover avaliação continuada dos serviços prestados pela Estatal, nos termos do art. 23 da Lei nº 13.460/2017;

"Art. 23. Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos: I - satisfação do usuário com o serviço prestado; II - qualidade do atendimento prestado ao usuário; III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços; IV - quantidade de manifestações de usuários; e V - medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§ 1º A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada um ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

§ 2º O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no sítio do órgão ou entidade, incluindo o ranking das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários na periodicidade a que se refere o § 1º, e servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário".

Rodovia Dom Pedro I - Km 140,5 - Pista Norte
Barão Geraldo - Campinas/SP - CEP 13082-902
Fone: 19 3746-1000
CNPJ 44.608.776/0001-64 - Insc. Estadual 120.879.221.119
www.ceasacampinas.com.br

Art. 8º São atribuições da função de Ouvidor, para consecução das competências da unidade, previstas no artigo antecedente, especialmente:

I – receber, registrar, classificar e encaminhar manifestações;

II – manter base de dados atualizada das demandas recebidas;

III – acompanhar prazos e respostas das unidades administrativas;

IV – propor e monitorar medidas de prevenção e correção de falhas;

V – promover a interlocução entre usuários e áreas internas;

VI – produzir relatórios gerenciais e indicadores de desempenho.

Da carta de serviços ao Usuário.

Art. 9º A Ceasa Campinas manterá, em seu sítio digital, sempre atualizado, Carta de Serviço ao Usuário, observado as diretrizes estabelecidas pelo Decreto do Poder Executivo nº 23.106/2023, do Município de Campinas, e as eventuais cartilhas e prescrições expedidas pelas Secretarias Municipais competentes.

Do Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos de Campinas.

Art. 10. A CEASA Campinas atuará em articulação com o Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos de Campinas, podendo firmar instrumentos de cooperação institucional para fortalecimento da participação social e cooperação institucional.

Da Avaliação de Satisfação do Usuário.

Art. 11. A CEASA Campinas promoverá, periodicamente, pesquisa de satisfação dos usuários sob as seguintes vertentes:

I - permissionários e concessionários;

II - consumidores e frequentadores do Mercado Hortifruti;

III – consumidores e frequentadores do Mercado Flores;

IV – usuários dos serviços do Departamento de Alimentação Escolar;

V- usuários dos serviço do Banco Municipal de Alimentos.

Disposições finais.

Art. 12. A *Ouvidoria e Relacionamento com o Usuário* da CEASA Campinas funcionará como unidade responsável pela gestão do sistema instituído por esta Resolução.

Rodovia Dom Pedro I - Km 140,5 - Pista Norte
Barão Geraldo - Campinas/SP - CEP 13082-902
Fone: 19 3746-1000
CNPJ 44.608.776/0001-64 - Insc. Estadual 120.879.221.119
www.ceasacampinas.com.br

§1º A Ouvidoria será vinculada ao Gabinete da Presidência.

§2º Sua atuação será exercida por servidor da carreira designado para a função.

Art. 13. No prazo de até 120 (cento e vinte) dias, a presente Resolução será submetida ao Conselho de Administração para fins de criação da função gratificada de Ouvidor.

Parágrafo único. A Diretoria Administrativa e Financeira providenciará treinamento e qualificação de servidor do quadro da Estatal para desempenho da função de ouvidor, para deliberação da Presidência.

Art. 14. Aplica-se subsidiariamente o Decreto Municipal nº 23.106/2023, no que couber.

Art. 15. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Campinas, 13 de maio de 2026.

Walquyria Aparecida Majeveski
Diretora Presidente

Mateus Andrade de Araújo
Diretor Administrativo Financeiro

Claudinei Barbosa
Diretor Técnico Operacional