PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 234
Mov. 96

PROCEDIMENTOS DA OUVIDORIA GERAL DA CEASA/PR

A Ouvidoria Geral da CEASA/PR é a instituição que representa os legítimos interesses dos Cidadãos no ambiente em que atua, na busca de soluções definitivas, assim, atuando com os procedimentos elementares nos recebimentos e respostas das reivindicações com responsabilidade, sempre seguindo os parâmetros da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei n.º 13.709/2018, datada de 14/08/2018), protegendo dados e informações, com os seguintes procedimentos internos:

a) DO ATENDIMENTO AO PÚBLICO – PRESENCIAL

O atendimento presencial pela Ouvidoria Geral da CEASA/PR é solicitado pelo Cidadão através de e-mail ou pelo número de telefone, indicado na página da CEASA/PR, bem como, na Portaria da Administração, podendo, em último caso, se dirigir à Recepção e solicitar o atendimento. Esse atendimento será em sala especifica destinada à Ouvidoria Geral da CEASA/PR, com toda a segurança que o caso requer.

1

b) DO RECEBIMENTO DAS REIVINDICAÇÕES

O recebimento das reivindicações, como acima exposto, poderá ser realizado por e-mail destinado à Ouvidoria Geral da CEASA/PR ou iniciando-se pela Controladoria Geral do Estado (CGE), que, conforme o caso, o Cidadão poderá ter sua resposta imediata, e nos casos mais complexos, como denúncias e outros que dependam de análises e estudos, para fundamentação da resposta, com maior prazo para retorno, será aberta Sindicância, por meio de Comissão Especial de Sindicância nomeada ~~por~~ através de Resolução de Diretoria. Todo o processo será documentado em protocolo específico no e-protocolo, com a identificação "sigiloso".

Assinatura Qualificada realizada por: **Joao Luiz Buso** em 27/03/2025 16:22. Inserido ao protocolo **21.860.037-9** por: **Andrea Domingues Favarim** em: 26/03/2025 16:59. Demais assinaturas na folha 236a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **6ee67912acb8153192fa6cda1c6db58**.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 235
Mov. 96

c) DA ANÁLISE DAS REIVINDICAÇÕES

A análise das reivindicações será classificada conforme o assunto, ou seja:

a) No caso de reclamações;

b) No caso de denúncias;

c) No caso de sugestões;

d) Nos casos de elogios e pedidos/solicitações.

d) ENCAMINHAMENTO DAS REIVINDICAÇÕES

As reivindicações recebidas serão encaminhadas às áreas responsáveis para as devidos esclarecimentos e respostas, retornando as mesmas ao Ouvidor Geral da CEASA/PR, os esclarecimentos e respostas serão anexadas em protocolo especifico para cada assunto, dessa maneira respondida diretamente ao Cidadão, além daquelas recebidas via Controladoria Geral do Estado (CGE) e outros meios já especificados, que seguirão respondidas pelos meios oficiais cabíveis.

e) DA RESPOSTA AO CIDADÃO

As reivindicações que são encaminhadas à Ouvidoria Geral da CEASA/PR serão respondidas dentro do prazo de 30 (trinta) dias, contados da data do recebimento, prazo esse, que, poderá ser prorrogado, dependendo das circunstâncias que o caso requer.

f) DAS MELHORIAS PELA OUVIDORIA GERAL DA CEASA/PR

Com o objetivo de serem implantadas melhorias, a Ouvidoria Geral da CEASA/PR, como procedimento geral, atua também nas mudanças com base nas informações enviadas/solicitadas pelo Cidadão, que poderá apontar irregularidades/inconsistências no órgão ou entidade, as quais serão analisadas e estudadas para embasamento das correções/modificações passíveis de implantação, sempre observada a legislação.

Assinatura Qualificada realizada por: **Joao Luiz Buso** em 27/03/2025 16:22. Inserido ao protocolo **21.860.037-9** por: **Andrea Domingues Favarim** em: 26/03/2025 16:59. Demais assinaturas na folha 236a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **6ee67912acb8153192fa6cda1c6db58**.

g) DA PROTEÇÃO DA IDENTIDADE

A Ouvidoria Geral da CEASA/PR segue o rito da proteção da identidade do Cidadão, de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados Individuais, assegurando a todos os mesmos direitos de confiabilidade, do recebimento até a resposta das reivindicações.

Procedimento amparados por Resolução de Diretoria anexa.

CENTRAIS DE ABASTECIMENTO DO PARANÁ S/A – CEASA/PR
Divisão Administrativa
Gerson Luiz Ferreira de Souza
Email: glsouza@ceasa.pr.gov.br
Telefone (41) 3253-3232 – ramal 231

Assinatura Qualificada realizada por: **Joao Luiz Buso** em 27/03/2025 16:22. Inserido ao protocolo **21.860.037-9** por: **Andrea Domingues Favarim** em: 26/03/2025 16:59. Demais assinaturas na folha 236a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **6ee67912acb8153192fa6cda1c6db58**.

ePROTOCOLO

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 236a
Mov. 96

Documento: **ProcedimentosdaOuvidoriaGeralmarco2025.pdf**.

Assinatura Qualificada realizada por: **Joao Luiz Buso** em 27/03/2025 16:22.

Assinatura Avançada realizada por: **Andrea Domingues Favarim (XXX.060.189-XX)** em 26/03/2025 17:01 Local: CEASA/SEGER, **Antonio Leonardecz (XXX.795.979-XX)** em 27/03/2025 07:58 Local: CEASA/DT.

Assinatura Simples realizada por: **Paulo Ricardo da Nova (XXX.926.019-XX)** em 27/03/2025 05:53 Local: CEASA/DA, **Eder Eduardo Bublitz (XXX.476.299-XX)** em 27/03/2025 14:49 Local: CEASA/DIRPRE.

Inserido ao protocolo **21.860.037-9** por: **Andrea Domingues Favarim** em: 26/03/2025 16:59.

Documento assinado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021.

A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **6ee67912acb8153192fa6cda1c6db58**.