



**COMPANHIA DE ENTREPOSTOS E
ARMAZÉNS GERAIS DE SÃO PAULO**



**REGIMENTO INTERNO 007
OUVIDORIA CEAGESP
Versão I**

Aprovação na reunião do CONSAD nº 04, de 13/04/2023.

CEAGESP

**São Paulo
2023**

SUMÁRIO

Capítulo I

DAS FINALIDADES E DISPOSIÇÕES PRELIMINARES 3

Seção I 3

Finalidades 3

Seção II 3

Da vinculação administrativa 3

Seção III 3

Da instalação e do funcionamento 3

Seção IV 3

Da atuação da Ouvidoria 3

Seção VI 4

Das competências 4

Capítulo II

ORGANIZAÇÃO 5

Seção I 5

Nomeação e mandato do ouvidor 5

Seção II 5

Das garantias do titular de Ouvidoria 5

Seção III 5

Das condutas da equipe da Ouvidoria 5

Capítulo III

PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS 6

Seção I 6

Do registro das manifestações 6

Seção II 7

Dos pedidos de acesso à informação 7

Seção III 7

Dos prazos da Ouvidoria 7

Seção IV 7

Das respostas da Ouvidoria 8

Seção V 8

Do tratamento das denúncias 8

Seção VI 9

Da resolução pacífica de conflitos 9

Seção VII 9

Da proteção de dados pessoais coletados pela Ouvidoria 9

Capítulo IV

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS 9

CAPÍTULO I

DAS FINALIDADES E DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Seção I

Finalidades

- Art. 1º -** O presente Regimento disciplina a atuação da Ouvidoria da Companhia de Entrepostos e Armazéns Gerais de São Paulo (CEAGESP) e tem como finalidade estabelecer as diretrizes de funcionamento e as atribuições institucionais da mesma.

Seção II

Da vinculação administrativa

- Art. 2º -** A Ouvidoria da CEAGESP está organizacionalmente vinculada ao Conselho de Administração (CONSAD).

Seção III

Da instalação e do funcionamento

- Art. 3º -** A Ouvidoria da CEAGESP prestará atendimento em sua unidade localizada na Av. Dr. Gastão Vidigal, 1946 - Vila Leopoldina - São Paulo/SP.
- Art. 4º -** A Ouvidoria funcionará de segunda a sexta-feira, nos horários, excetuando-se os dias em que não houver expediente na CEAGESP, das 08h00 às 12h00; e das 13h00 às 17h00.
- Art. 5º -** A estrutura física da Ouvidoria deverá dispor de:
- I. espaço físico adequado para o desenvolvimento das suas atividades, respeitando as normas técnicas de acessibilidade e segurança;
 - II. local de fácil acesso e visibilidade aos usuários;
 - III. espaço que permita o atendimento presencial e telefônico com privacidade e garantias de sigilo.
- Art. 6º -** Deverá ser assegurado à Ouvidoria:
- I. plena autonomia e independência para o exercício de suas atribuições;
 - II. para o desempenho de suas funções, o acesso aos empregados, estagiários e terceirizados da CEAGESP, aos concessionários, permissionários, autorizatários, ambulantes e carregadores, ao banco de dados de sistemas informatizados, aos arquivos, documentos e informações de todas as Unidades Armazenadoras e de Entrepóstagem.

Seção IV

Da atuação da Ouvidoria

- Art. 7º -** A Ouvidoria da CEAGESP atuará como um canal direto de comunicação entre os cidadãos e a Companhia, sendo independente no desempenho de suas funções.
- Art. 8º -** A Ouvidoria da CEAGESP atuará de acordo com os princípios estabelecidos no art. 37 da Constituição Federal e, ainda, de acordo com as leis e regulamentos:
- I. **Lei 12.527/2011:** regula o acesso a informações previstas no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências;
 - II. **Lei 13.460/2017:** dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

- III. **Decreto nº 9.492/2018:** regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal; institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, e altera o Decreto nº 8.910, de 22 de novembro de 2016, que aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União;
- IV. **Decreto 10.153/2019:** dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticadas contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018;
- V. **Portaria nº 581/2021:** estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018; dispõe sobre o recebimento do relato de irregularidades de que trata o caput do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências; e
- VI. **Decreto 10.890/2021:** altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, e o Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019, para dispor sobre a proteção ao denunciante de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta.

Seção VI

Das competências

Art. 9º - Compete à Ouvidoria da CEAGESP:

- I. Receber, analisar e encaminhar às áreas competentes, as reclamações, denúncias, elogios, sugestões e solicitações referentes a atuação da CEAGESP;
- II. Organizar, interpretar, consolidar e guardar as informações oriundas das demandas recebidas de seus usuários e produzir relatórios de suas atividades;
- III. Receber as demandas apresentadas por todos os públicos que participam da CEAGESP;
- IV. Atender ao demandante com urbanidade e respeito, sem discriminação e prejulgamento de qualquer espécie, dando-lhe a resposta no menor prazo possível e com objetividade;
- V. Agir com integridade, transparência, efetividade e imparcialidade;
- VI. Guardar sigilo de toda e qualquer informação;
- VII. Manter arquivo digital de todas as demandas, contendo os encaminhamentos, as repostas e a conclusão da demanda;
- VIII. Acompanhar as providências adotadas pelas áreas responsáveis por todas as manifestações apresentadas oficialmente à Ouvidoria, assim como responder ao demandante;
- IX. Cobrar respostas das áreas competentes a respeito das demandas a elas encaminhadas e levar ao conhecimento da Diretoria responsável os eventuais descumprimentos;
- X. Sugerir a produção de normas, visando corrigir entendimentos equivocados e/ou práticas não regulamentadas;
- XI. Propor às áreas medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da CEAGESP;
- XII. Propor às áreas a adoção de medidas para a correção e prevenção de falhas e omissões dos responsáveis pela inadequada prestação dos serviços;
- XIII. Estabelecer, observando a legislação vigente e em conjunto com os órgãos aos quais se vincula, as atividades da Ouvidoria, dando providências a sua divulgação;

- XIV. Elaborar e encaminhar à autoridade máxima da Companhia, anualmente, o relatório de suas atividades, informando os resultados quantitativos e qualitativos, o qual será divulgado no Portal da CEAGESP;
- XV. Gerir a Plataforma Conselho de Usuários de Serviços Públicos, desenvolvida pela Controladoria Geral da União, conforme a Lei 13.460/2017 e a Portaria CGU nº 581/2021, para avaliar os serviços prestados pela CEAGESP;
- XVI. Acompanhar e manter atualizada a Carta de Serviços da CEAGESP.

CAPÍTULO II

ORGANIZAÇÃO

Seção I

Nomeação e mandato do ouvidor

Art. 10º - O titular da Ouvidoria será nomeado pelo Conselho de Administração da CEAGESP, preferencialmente dentre os empregados efetivos da Companhia, e a proposta de nomeação será encaminhada para avaliação e aprovação da Controladoria-Geral da União – CGU, nos termos da Portaria nº 1.181, de 10/06/2020 e do Decreto nº 10.228/2020.

Parágrafo Primeiro: O indicado a titular deverá atender no mínimo a um dos critérios estabelecidos na Portaria nº 1.181/2020:

- I. experiência de, no mínimo, um ano em atividades de ouvidoria ou acesso à informação; ou
- II. comprovação de carga horária mínima de oitenta horas de capacitação em cursos e treinamentos oferecidos em qualquer modalidade no âmbito do Programa de Formação Continuada em Ouvidoria (PROFOCO), da CGU, nos últimos três anos que antecedem à indicação; ou
- III. consignação, na declaração de que trata o inciso I do art. 3º, do compromisso de conclusão da Certificação em Ouvidoria, disponibilizada no âmbito do PROFOCO, no prazo máximo de cento e oitenta dias, contado da nomeação ou designação ao cargo ou função, como condicionante para manutenção da aprovação da indicação; ou
- IV. ser integrante da carreira de Finanças e Controle.

Parágrafo Segundo: O Ouvidor indicado poderá permanecer no cargo pelo período de 3 (três) anos, admitida a recondução por igual período.

Seção II

Das garantias do titular de Ouvidoria

Art. 11º - As propostas de exoneração ou de recondução do titular do cargo de Ouvidor serão encaminhadas pela CEAGESP, após aprovação do Conselho de Administração, à avaliação da Controladoria Geral da União, conforme Decreto nº 10.228/2020 e Portaria CGU nº 1.181/2020. Parágrafo único - Serão nulas a exoneração ou a dispensa de titular da Ouvidoria, com fundamentos diversos dos previstos no Art. 9º da Portaria 1181/2020, sem a prévia aprovação da CGU.

Seção III

Das condutas da equipe da Ouvidoria

Art. 12º - A equipe da Ouvidoria da CEAGESP, no exercício de suas funções, deverá zelar pela ética, transparência, sigilo das manifestações, dados e demais informações que tiver acesso.

Parágrafo único: Os profissionais devem atuar com integridade, empatia, dignidade, urbanidade e imparcialidade, sendo-lhes vedadas as seguintes condutas:

- I. usar sua função para obter privilégios ou facilidades, no trabalho ou fora dele;
- II. fazer comentários que possam denegrir pessoas ou violar sua privacidade;
- III. participar de qualquer atividade ilegal ou se envolver em atos impróprios para a Ouvidoria ou para a Companhia;
- IV. desprezar ou negligenciar qualquer ato ilegal ou desvirtuamento dos preceitos legais, ou das normas da CEAGESP.

CAPÍTULO III

PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS

Seção I

Do registro das manifestações

Art. 13º - A ouvidoria receberá as manifestações apresentadas, preferencialmente, por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, sistema informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, acessível por meio do site <http://falabr.cgu.gov.br>, ou em *link* específico no Portal da CEAGESP, para o registro de **manifestações sob a forma de reclamação, denúncia, elogio, sugestão, solicitação, comunicação, simplifique! e pedidos de acesso à informação previstos na Lei 12.527/2011.**

Parágrafo Primeiro: As manifestações recebidas presencialmente, por correspondências, telefone ou por e-mail corporativo, deverão ser inseridas na Plataforma Fala.BR, a qual emite um número de protocolo ao cidadão, que acompanhará o andamento da demanda por meio deste canal.

Art. 14º - A Ouvidoria deve, no âmbito das suas atribuições que são instituídas nos deveres impostos no presente Regimento, receber, dar tratamento e responder, em linguagem cidadã, às seguintes manifestações típicas de Ouvidoria:

- I. **reclamação:** manifestação de insatisfação sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração ou empregados, considerado ineficiente, ineficaz ou não efetivo;
- II. **solicitação:** requerimento de atendimento ou serviço;
- III. **denúncia:** é a comunicação da prática de irregularidades ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de apuração competente, interno ou externo;
- IV. **elogio:** demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação sobre o atendimento recebido ou sobre os empregados que participaram do serviço/atendimento;
- V. **sugestão:** é a apresentação de ideia ou proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Companhia;
- VI. **comunicação:** comunicação de irregularidades, de forma anônima, contendo elementos mínimos para investigação;
- VII. **simplifique!:** solicitação de simplificação ou desburocratização do atendimento aos usuários dos serviços públicos. No módulo Simplifique! o cidadão também pode apresentar reclamação como dificuldades para acessar um determinado serviço ou denúncia como, por exemplo, o descumprimento de normas previstas no Decreto nº 9.094, de 17/07/2017.

Parágrafo Primeiro: a Ouvidoria encaminhará as manifestações às áreas internas diretamente envolvidas e os responsáveis terão o prazo de 10 (dez) dias para atendimento e resposta às demandas relacionadas no artigo acima. Este prazo poderá ser prorrogado com a devida justificativa uma única vez por igual período, a fim de que haja tempo hábil para que a Ouvidoria analise e providencie as ações necessárias ao atendimento.

Parágrafo Segundo: Caberá aos dirigentes da CEAGESP prestar as informações solicitadas pela Ouvidoria, sendo assegurado o sigilo da fonte, quando necessário.

Parágrafo Terceiro: Na ocorrência de demanda constante e/ou de alta relevância, a Ouvidoria deverá produzir um relatório detalhado sobre o assunto para encaminhamento à PRES D, com cópia ao CONSAD.

Parágrafo Quarto: A Ouvidoria deverá informar à Ouvidoria Geral da União a existência de denúncia praticada por diretores e empregados no exercício de cargos comissionados e funções de confiança previstos no PGE CF, em equivalência ao Grupo Direção e Assessoramento (DAS) a partir do nível 4, por meio da Plataforma Fala.BR

Parágrafo Quinto: A Ouvidoria não apreciará as questões que tenham por objetos a análise de ação judicial ou de questão posta em juízo.

Seção II

Dos pedidos de acesso à informação

Art. 15º - O recebimento e tratamento de pedidos de acesso à informação, amparados pela Lei nº 12.527/2011, observarão os termos da mencionada Lei e do Decreto nº 7.724/2012.

Parágrafo Primeiro: A Ouvidoria, como gestora do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), será responsável pelo recebimento, registro, análise e resposta das manifestações, bem como aos demais procedimentos relacionados à referida lei.

Parágrafo Segundo: Os responsáveis das áreas técnicas terão o prazo de 05 (cinco) dias para atendimento e resposta aos pedidos de acesso à informação. Este prazo poderá ser prorrogado uma única vez por igual período, mediante justificativa expressa, que a Ouvidoria encaminhará ao requerente antes do término do prazo inicial, a fim de que haja tempo hábil para análise e ações necessárias ao atendimento do pedido de informação.

Seção III

Dos prazos da Ouvidoria

Art. 16º - O prazo para resposta conclusiva da Ouvidoria às manifestações especificadas, como reclamação, solicitação, denúncia, elogio, sugestão, comunicação e simplifique! é de 30 (trinta) dias, prorrogáveis uma única vez por igual período, mediante justificativa.

Art. 17º - O prazo de resposta da Ouvidoria aos pedidos de acesso à informação, no âmbito da Lei 12.527/2011, é de 20 (vinte) dias, prorrogáveis uma única vez por 10 (dez) dias, mediante justificativa.

Parágrafo único: Para todas as manifestações mencionadas nos artigos 14º e 15º, não ocorrendo o atendimento da área competente no prazo concedido, a Ouvidoria poderá comunicar à autoridade superior da área para conhecimento e providências.

Seção IV

Das respostas da Ouvidoria

Art. 18º - Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, a Ouvidoria observará o seguinte conteúdo mínimo:

- I. no caso de elogio, a resposta conterá a informação sobre o recebimento e, se for o caso, do encaminhamento;
- II. no caso de reclamação, informação sobre a análise do fato apontado e as providências adotadas;

- III. no caso de solicitação, informação sobre a possibilidade, a forma e o meio de atendimento à solicitação;
- IV. no caso de sugestão, encaminhar ao demandante a manifestação do gestor sobre a possibilidade de sua adoção, informando o período estimado de tempo necessário a sua implementação, quando couber;
- V. no caso de denúncia, informação sobre o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou sobre o seu arquivamento.

Parágrafo único: As respostas deverão ser em linguagem cidadã, a qual entende-se que, além de simples, clara, concisa e objetiva, considera o contexto sociocultural do interessado de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

Seção V

Do tratamento das denúncias

- Art. 19º -** A Ouvidoria será o canal de recebimento de denúncias e promoverá o seguinte tratamento:
- I. as denúncias deverão apresentar verossimilhança, além de trazer elementos mínimos de autoria e materialidade que possibilitem a averiguação dos fatos;
 - II. a denúncia recebida pelas áreas internas de apuração, Comissão de Ética da CEAGESP - CEC, Comitê Correicional ou Coordenadoria de Auditoria Interna - CODIN, ou por qualquer outra área da CEAGESP deverá ser encaminhada imediatamente à Ouvidoria para cadastro na Plataforma Fala.BR;
 - III. recebida a denúncia, a Ouvidoria realizará a análise preliminar e encaminhará às áreas de apuração da CEAGESP ou aos órgãos competentes externos;
 - IV. quando identificado mais de um assunto na mesma denúncia que implique na responsabilidade de mais de uma unidade de apuração, a manifestação será encaminhada, concomitantemente, às respectivas unidades;
 - V. a Ouvidoria encaminhará a denúncia após o procedimento de pseudonimização dos elementos de identidade do denunciante, conforme §4º, art. 6º, do Decreto nº 10.153/2019;
 - VI. caso seja necessário para a análise dos fatos, a área de apuração poderá requisitar formalmente as informações referentes aos elementos de identificação pseudonimizados, conforme art. 7º do Decreto nº 10.153/2019;
 - VII. a área de apuração será responsável pela guarda e proteção dos dados e demais elementos de identificação do denunciante;
 - VIII. a Ouvidoria será responsável pela proteção da identidade ou qualquer elemento de identificação do denunciante;

Parágrafo Primeiro: A denúncia poderá ser encerrada quando:

- I. inexistir elementos mínimos indispensáveis à sua apuração e não for possível a complementação das informações, seja por omissão do denunciante ou por ser denúncia anônima;
- II. seu autor descumprir os deveres de: a) expor os fatos, conforme a verdade; b) proceder com lealdade, c) urbanidade e boa-fé; e d) não agir de modo temerário;

Parágrafo Segundo: O autor de denúncias comprovadamente de má-fé contra terceiros, estará sujeito às responsabilidades civil e criminal.

Parágrafo Terceiro: As manifestações anônimas, classificadas como Comunicação, terão prosseguimento e tratamento desde que apresentem elementos suficientes para a apuração dos fatos.

Seção VI

Da resolução pacífica de conflitos

Art. 20º - A Ouvidoria orientará, assistirá e intermediará a solução de conflitos, visando uma resolução rápida.

Parágrafo Primeiro: A mediação e conciliação seguirão as orientações previstas na Lei 13.460 de 2017 e na Portaria da CGU nº 581, de 09 de março de 2021.

Parágrafo Segundo: Quando cabível, a Ouvidoria adotará ferramentas de mediação, conciliação e solução pacífica de conflitos entre as partes envolvidas.

Seção VII

Da proteção de dados pessoais coletados pela Ouvidoria

Art. 21º - A proteção à identidade e aos elementos que permitam a identificação do usuário ou autor da manifestação, atenderá ao disposto no art. 31 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Parágrafo Primeiro: A restrição de acesso aos elementos de identificação do manifestante deve ser mantida pela Ouvidoria, conforme o disposto no inciso I do § 1º do art. 31 da Lei nº 12.527/2011 e à Lei 13.709/2018.

Parágrafo Segundo: A Ouvidoria assegurará, em qualquer tipo de manifestação, o sigilo quanto aos dados ou elementos que permitam a identidade do manifestante.

Parágrafo Terceiro: Em complemento ao item anterior, somente o manifestante, de forma expressa, poderá liberar a divulgação dos seus dados, ficando a Ouvidoria, somente nesse caso, desobrigada da manutenção do sigilo.

Parágrafo Quarto: A Ouvidoria não exigirá sigilo nos casos em que, para atender a manifestação, seja imprescindível a comunicação dos dados do manifestante.

Parágrafo Quinto: O gestor da área responsável pela resposta deverá manter sigilo em relação ao autor e ao conteúdo da manifestação encaminhada.

CAPÍTULO IV

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 22º - Quando ocorrerem reuniões de Gerentes e Coordenadores promovidas pela CEAGESP, o (a) Ouvidor(a) deverá participar, a fim de auxiliar com proposição de medidas para a defesa dos usuários e na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos.

Parágrafo Primeiro: As situações de omissão ou conflito aparente sobre o estabelecido no presente Regimento serão tratadas especificamente no âmbito da Ouvidoria.

Parágrafo Segundo: Este Regimento poderá ser alterado, a qualquer tempo, por proposta da Ouvidoria, com a aprovação do Conselho de Administração (CONSAD).

Parágrafo Terceiro: Este Regimento entrará em vigor na data de sua aprovação, por meio de ata de reunião do Conselho de Administração (CONSAD).