



# PROCEDIMENTOS INTERNOS DA OUVIDORIA CEAGESP

3ª VERSÃO

Ouvidoria

<b>CONTROLE DE REVISÕES</b>			
<b>REVISÃO</b>	<b>ALTERAÇÕES</b>	<b>DATA DA REVISÃO</b>	<b>ELABORADO</b>
01	Seções 3.1; 3.2.2; 3.3; 3.3.1; 3.3.3; 4.1 e 4.2	30/06/2021	O&M
02	Conforme o Sumário Executivo – Versão III, documento anexo ao processo normativo	15/01/2026	CORIC
ELABORADO - CORIC		CONFERIDO - DEJUR	ÁREA RESPONSÁVEL OUVIDORIA


	TÍTULO:			<b>RD nº: 04</b> <b>De: 30/01/2026</b>  <b>CONSAD nº: 04</b> <b>De: 23/04/2026</b>
	<b>PROCEDIMENTOS INTERNOS DA</b> <b>OUVIDORIA CEAGESP</b>			
	CÓDIGO	DATA DE EMISSÃO	PÁGINA	
	<b>NP-OV-036</b>	<b>31/05/2019</b>	<b>1 de 16</b>	

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>DO OBJETIVO .....</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>DAS DISPOSIÇÕES INICIAIS .....</b>	<b>2</b>
2.1	DA ÁREA DE APLICAÇÃO .....	2
2.2	DAS DEFINIÇÕES .....	2
2.2.1	Dos Conceitos .....	2
<b>3</b>	<b>DA DESCRIÇÃO DE PROCEDIMENTOS .....</b>	<b>3</b>
3.1	CANAIS DE ACESSO E RECEBIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES .....	3
3.2	CLASSIFICAÇÃO E TRATAMENTO DAS DEMANDAS (MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA) .....	4
3.2.1	Elogios .....	6
3.2.2	Reclamações e Solicitações .....	6
3.2.3	Sugestões .....	7
3.2.4	Simplifique! .....	7
3.2.5	Denúncia e Comunicação de Irregularidade .....	7
3.3	PRAZOS DE RESPOSTA .....	10
3.4	SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (LAI) .....	10
3.4.1	Canais e Procedimentos para Pedidos de Acesso à Informação .....	11
3.5	CARTA DE SERVIÇOS .....	12
3.6	PLATAFORMA DE CONSELHO DE USUÁRIOS .....	12
3.7	MEDIAÇÃO DE CONFLITOS .....	13
3.8	AÇÕES PREVENTIVAS E EDUCACIONAIS .....	14
<b>4</b>	<b>RESPONSABILIDADES .....</b>	<b>14</b>
<b>5</b>	<b>SANÇÕES .....</b>	<b>15</b>
<b>6</b>	<b>DISPOSIÇÕES GERAIS .....</b>	<b>15</b>
	<b>FONTE / REFERÊNCIA .....</b>	<b>16</b>

ASSINATURA DA ÁREA TÉCNICA, RESPONSÁVEL PELA NORMA:

**OUVIDORIA**

	TÍTULO: <b>PROCEDIMENTOS INTERNOS DA OUVIDORIA CEAGESP</b>			<b>RD nº: 04</b> <b>De: 30/01/2026</b> <b>CONSAD nº: 04</b> <b>De: 23/04/2026</b>
	CÓDIGO <b>NP-OV-036</b>	DATA DE EMISSÃO <b>31/05/2019</b>	PÁGINA <b>2 de 16</b>	

A diretoria executiva da CEAGESP (Companhia de Entrepósitos e Armazéns Gerais de São Paulo), no uso de suas atribuições legais e estatutárias, resolve:

## 1 DO OBJETIVO

O presente normativo estabelece os procedimentos internos da Ouvidoria da CEAGESP, consolidando-a como um pilar essencial na estrutura de governança e gestão da Companhia. Seu objetivo primordial é não apenas guiar a organização e o aprimoramento contínuo das atividades da Ouvidoria, mas também orientar seus profissionais através de diretrizes claras e abrangentes que regem suas ações, garantindo a estrita conformidade com a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e com toda a legislação pertinente. Assim, ao detalhar esses procedimentos, visa-se garantir o pleno exercício do direito de participação dos cidadãos na gestão pública e, conseqüentemente, impulsionar decisivamente o fortalecimento do controle social.

## 2 DAS DISPOSIÇÕES INICIAIS

### 2.1 DA ÁREA DE APLICAÇÃO

Esta norma aplica-se exclusivamente à Ouvidoria da CEAGESP, detalhando seus procedimentos internos e seu funcionamento.

### 2.2 DAS DEFINIÇÕES

#### 2.2.1 Dos Conceitos

1. **Carta de Serviços ao Usuário:** documento essencial que visa informar aos cidadãos sobre os serviços oferecidos pela Companhia, detalhando como acessá-los e obtê-los.
2. **Comunicação de Irregularidade:** relato anônimo sobre a ocorrência de ilícitos ou qualquer ação ou omissão que prejudique o interesse público.
3. **Denúncia:** ato formal que aponta a prática de irregularidade ou ilícito, cuja resolução demanda a intervenção dos órgãos de apuração competentes.
4. **Elogio:** manifestação de reconhecimento, satisfação ou apreço em relação a um serviço prestado ou ao atendimento recebido.
5. **Fala.Br (Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação):** sistema unificado para o registro e gestão de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação.
6. **Linguagem Cidadã:** linguagem acessível, clara, concisa e objetiva, adaptada ao contexto sociocultural do interessado, facilitando a comunicação e o entendimento mútuo.

ASSINATURA DA ÁREA TÉCNICA, RESPONSÁVEL PELA NORMA:

**OUVIDORIA**

	TÍTULO: <b>PROCEDIMENTOS INTERNOS DA  OUVIDORIA CEAGESP</b>			<b>RD nº: 04  De: 30/01/2026  CONSAD nº: 04  De: 23/04/2026</b>
	CÓDIGO <b>NP-OV-036</b>	DATA DE EMISSÃO <b>31/05/2019</b>	PÁGINA <b>3 de 16</b>	

7. **Manifestação:** qualquer demanda, formal ou informal, apresentada por cidadãos (pessoas físicas ou jurídicas) à Ouvidoria.
8. **Pedido de Complementação:** solicitação formal à Ouvidoria para que o manifestante forneça informações adicionais, essenciais para o prosseguimento e tratamento da demanda.
9. **Pesquisa de Satisfação:** instrumento utilizado para avaliar a qualidade dos serviços prestados pela CEAGESP e o nível de satisfação dos usuários.
10. **Pseudonimização:** técnica de tratamento de dados pessoais que impede a associação direta ou indireta de um dado a um indivíduo, exceto pelo uso de informações adicionais mantidas em ambiente seguro e controlado.
11. **Reclamação:** expressão de insatisfação em relação à prestação de um serviço público ou à conduta de agentes públicos durante a execução ou fiscalização desses serviços.
12. **Resposta Conclusiva:** encerramento formal de uma manifestação, com a comunicação do resultado final ao cidadão.
13. **Resposta Intermediária:** comunicação enviada ao interessado quando a resposta conclusiva não pode ser fornecida dentro do prazo, informando sobre o andamento, etapas e prazos previstos.
14. **Simplifique:** solicitação de simplificação ou desburocratização de um serviço público, realizada por meio de formulário específico.
15. **Solicitação:** requerimento para que a CEAGESP adote uma providência específica.
16. **Sugestão:** proposição de uma ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços públicos oferecidos pela CEAGESP.


### 3 DA DESCRIÇÃO DE PROCEDIMENTOS

#### 3.1 CANAIS DE ACESSO E RECEBIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

1. O site oficial da CEAGESP deverá apresentar um menu específico da Ouvidoria contendo informações sobre as diversas formas de acesso, endereço físico, relatórios de atividades, direcionamento para registro de denúncia através da plataforma Fala.Br, um link direto para o Painel Resolveu, dados dos empregados da Ouvidoria e todas as normas pertinentes ao serviço.

ASSINATURA DA ÁREA TÉCNICA, RESPONSÁVEL PELA NORMA:

**OUVIDORIA**

	TÍTULO:			<b>RD nº: 04</b> <b>De: 30/01/2026</b> <b>CONSAD nº: 04</b> <b>De: 23/04/2026</b>
	<b>PROCEDIMENTOS INTERNOS DA</b> <b>OUVIDORIA CEAGESP</b>			
	CÓDIGO	DATA DE EMISSÃO	PÁGINA	
	<b>NP-OV-036</b>	<b>31/05/2019</b>	<b>4 de 16</b>	


2. A Ouvidoria deverá dispor de uma unidade física própria, claramente identificada, que ofereça fácil acesso ao público e assegure total privacidade e sigilo no atendimento.
3. As manifestações dos cidadãos devem ser prioritariamente registradas por meio da plataforma Fala.BR
4. O fato de uma manifestação ser recebida por outros canais não impede seu devido acolhimento e tratamento. Nesses casos, a própria Ouvidoria será responsável por inserir a manifestação na plataforma Fala.BR, garantindo um registro completo e fidedigno, e por enviar o protocolo correspondente ao requerente.
5. Qualquer manifestação que se enquadre nas tipologias definidas e seja recebida por outra área da Companhia deve ser encaminhada à Ouvidoria. A Ouvidoria, por sua vez, providenciará sua inserção na plataforma Fala.BR e dará seguimento às medidas cabíveis.
6. Em especial, denúncias ou comunicações de irregularidade recebidas por qualquer setor da Companhia deverão ser encaminhadas de forma obrigatória e imediata à Ouvidoria. A área que as recebeu deve garantir o sigilo absoluto do conteúdo e da identidade do denunciante, além de orientar o manifestante sobre o canal oficial de denúncias.
7. No atendimento aos usuários, seja por meios eletrônicos, presenciais ou telefônicos, os colaboradores da Ouvidoria devem aderir estritamente aos princípios estabelecidos no Regimento Interno do setor, bem como a todas as normas da Companhia, com especial atenção àquelas que regem a conduta e a integridade.
8. Para os atendimentos presenciais e telefônicos, os empregados da Ouvidoria deverão se identificar claramente, informando nome e setor. O atendimento deve ser conduzido com total atenção às necessidades e manifestações do cidadão, de maneira cordial, utilizando linguagem acessível, e garantindo respeito, discrição e sigilo, conforme a natureza da situação.

### **3.2 CLASSIFICAÇÃO E TRATAMENTO DAS DEMANDAS (MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA)**

1. A Ouvidoria assume a responsabilidade central pelo acolhimento, análise e resposta às manifestações dos cidadãos. Isso inclui o acompanhamento rigoroso do cumprimento dos prazos e a avaliação da qualidade das respostas fornecidas.
2. Considera-se manifestação de ouvidoria interna aquela apresentada por um agente público da CEAGESP, relacionada à conduta de outros agentes, à prestação de serviços ou a atos administrativos da Companhia.
3. Durante a análise de cada demanda, a Ouvidoria terá a prerrogativa de realizar os ajustes necessários para sua correta classificação, como a adequação de tipologia, assunto ou serviço. Poderá, ainda, solicitar informações complementares ao manifestante, se for o caso.

ASSINATURA DA ÁREA TÉCNICA, RESPONSÁVEL PELA NORMA:

**OUVIDORIA**

	TÍTULO:			<b>RD nº: 04</b> <b>De: 30/01/2026</b> <b>CONSAD nº: 04</b> <b>De: 23/04/2026</b>
	<b>PROCEDIMENTOS INTERNOS DA</b> <b>OUVIDORIA CEAGESP</b>			
	CÓDIGO	DATA DE EMISSÃO	PÁGINA	
	<b>NP-OV-036</b>	<b>31/05/2019</b>	<b>5 de 16</b>	

4. Na hipótese de reclassificação de uma manifestação originalmente classificada como denúncia para outra tipologia, a Ouvidoria deverá informar o manifestante sobre a alteração, em conformidade com o disposto no Decreto nº 10.153/2019.
5. Caso a demanda apresente insuficiência de informações para seu devido tratamento, a Ouvidoria poderá solicitar ao manifestante que complemente os dados. Para tal, o manifestante disporá de um prazo de 20 (vinte) dias para o retorno, conforme previsto no Decreto nº 9.492/2018.
6. A solicitação de complementação de informações suspenderá, por uma única vez, a contagem do prazo para resposta à demanda. Esse prazo será retomado a partir do recebimento da resposta do usuário.
7. Não serão aceitos pedidos de complementação de informações sequenciais, exceto quando se tratar de esclarecimentos de fatos novos e relevantes.
8. A ausência de complementação das informações dentro do prazo estipulado resultará no arquivamento da manifestação, sem que seja emitida uma resposta conclusiva.
9. O arquivamento de uma manifestação, sem a necessidade de emissão de resposta conclusiva, poderá ocorrer nas seguintes situações: quando houver duplicidade de registros, ausência de clareza no conteúdo, uso de linguagem inadequada ou falta de urbanidade, quando a manifestação for considerada imprópria ou inadequada, em caso de perda do objeto da solicitação, ou quando a manifestação for encaminhada a múltiplos órgãos e/ou entidades apenas para fins informativos.
10. A resolatividade de uma manifestação será considerada efetivada quando não houver mais ações pendentes a serem realizadas. Contudo, essa condição poderá ser reavaliada e alterada caso surjam novos fatos relevantes.
11. Se a demanda recebida não se enquadrar nas atribuições da CEAGESP, a manifestação será remetida ao órgão ou entidade que a Companhia identificar como competente para a análise. Preferencialmente, esse encaminhamento será realizado via plataforma Fala.BR, e o interessado deverá ser devidamente cientificado.
12. Se a demanda envolver tanto a competência da CEAGESP quanto de outro órgão ou entidade, o tratamento será realizado parcialmente pela Companhia, sendo a parte restante encaminhada. Nestes casos, é possível a atuação conjunta com as demais entidades envolvidas.
13. Na eventualidade de não ser possível o encaminhamento via plataforma Fala.BR, a comunicação será efetuada por meio do correio eletrônico oficial da CEAGESP.
14. Se houver impossibilidade de encaminhamento a outro órgão ou entidade, o usuário será devidamente orientado sobre como proceder para que sua manifestação seja direcionada corretamente.
15. Quando a demanda for de competência da CEAGESP, mas não puder ser tratada diretamente pela Ouvidoria, esta deverá ser encaminhada ao setor interno responsável.

ASSINATURA DA ÁREA TÉCNICA, RESPONSÁVEL PELA NORMA:

**OUVIDORIA**

	TÍTULO:			<b>RD nº: 04</b> <b>De: 30/01/2026</b> <b>CONSAD nº: 04</b> <b>De: 23/04/2026</b>
	<b>PROCEDIMENTOS INTERNOS DA</b> <b>OUVIDORIA CEAGESP</b>			
	CÓDIGO	DATA DE EMISSÃO	PÁGINA	
	<b>NP-OV-036</b>	<b>31/05/2019</b>	<b>6 de 16</b>	

16. Ao realizar o encaminhamento para outras áreas, a Ouvidoria deverá verificar a necessidade de ocultar dados sensíveis e informar sobre a existência de demandas prévias relacionadas ao mesmo evento ou assunto.
17. O fluxo das manifestações deve ocorrer diretamente entre a Ouvidoria e as áreas competentes, com a devida comunicação dos prazos de resposta aplicáveis a cada tipo de manifestação.
18. A Ouvidoria é responsável por acompanhar eletronicamente o andamento das demandas, permitindo o monitoramento do estágio da manifestação e a realização de diligências, se necessário.
19. A Ouvidoria deverá zelar pela proteção dos dados de identificação dos manifestantes, garantindo um tratamento imparcial das informações e minimizando os riscos de compartilhamento indevido.
20. Após a área responsável devolver a resposta, e a Ouvidoria realizar a análise de sua linguagem, conteúdo e adequação à demanda, a resposta será prontamente encaminhada ao cidadão.
21. Com o intuito de otimizar o tempo de resposta e o fluxo interno, a Ouvidoria poderá, em conjunto com os gestores, desenvolver um banco de respostas padronizadas para manifestações que se mostram recorrentes.
22. Uma manifestação será classificada como "não resolvida" enquanto a unidade responsável tiver providências pendentes. A situação de resolatividade poderá ser modificada pela Ouvidoria a qualquer momento, com base em novas informações sobre as ações tomadas pela unidade responsável.

### 3.2.1 Elogios


1. No tratamento de elogios, a Ouvidoria encaminhará a manifestação ao superior imediato da área ou dos empregados que foram objeto do elogio, para que tomem ciência do reconhecimento.
2. Concluída a tramitação do elogio, a demanda será enviada ao Departamento de Administração e Recursos Humanos para que seja arquivada no prontuário funcional do(s) envolvido(s).
3. A resposta conclusiva para um elogio consistirá na informação sobre o seu devido encaminhamento e na comunicação formal ao agente público ou ao responsável pelo serviço elogiado, bem como à sua chefia imediata.

### 3.2.2 Reclamações e Solicitações

1. Ao tratar as tipologias de "reclamação" e "solicitação", a Ouvidoria deverá encaminhar a demanda ao gestor responsável pelo serviço ou pela situação descrita. Será solicitada, se aplicável, a anexação de evidências que comprovem as ações já tomadas.
2. A resposta conclusiva para essas tipologias consistirá em uma informação objetiva sobre a análise do fato narrado, indicando a possibilidade, a forma e os meios de resolução da questão apresentada.

ASSINATURA DA ÁREA TÉCNICA, RESPONSÁVEL PELA NORMA:

**OUVIDORIA**

	TÍTULO: <b>PROCEDIMENTOS INTERNOS DA OUVIDORIA CEAGESP</b>			<b>RD nº: 04</b> <b>De: 30/01/2026</b> <b>CONSAD nº: 04</b> <b>De: 23/04/2026</b>
	CÓDIGO <b>NP-OV-036</b>	DATA DE EMISSÃO <b>31/05/2019</b>	PÁGINA <b>7 de 16</b>	

### 3.2.3 Sugestões

1. No caso de uma "sugestão", a Ouvidoria encaminhará a demanda ao gestor do serviço correspondente, que avaliará a viabilidade de acolhimento da proposta de melhoria.
2. A resposta conclusiva para esta tipologia será a informação do gestor sobre a possibilidade de atendimento da sugestão e, se for o caso, o prazo estimado para sua implementação.
3. A Ouvidoria deverá implementar mecanismos de controle que permitam acompanhar, em colaboração com os gestores, a efetivação das sugestões recebidas ou as providências decorrentes dessas manifestações.
4. A Ouvidoria tem o dever de informar ao usuário as ações e providências que foram tomadas em relação às suas sugestões.

### 3.2.4 Simplifique!

1. Para a tipologia "simplifique", a Ouvidoria encaminhará a demanda ao gestor do serviço, que realizará uma avaliação sobre a possibilidade de acolher a proposta de simplificação ou desburocratização.
2. A resposta conclusiva para este tipo de demanda informará a decisão do gestor sobre o acolhimento da proposta. Em caso afirmativo, detalhará a simplificação a ser implementada, suas fases, o cronograma de implantação e como o cidadão poderá acompanhar o progresso, conforme a Instrução Normativa Conjunta nº 1/2018, alterada pela Instrução Normativa Conjunta ME/CGU nº 55/2020.

### 3.2.5 Denúncia e Comunicação de Irregularidade

1. No tratamento das "denúncias e comunicações de irregularidades", a Ouvidoria, após uma análise prévia, poderá decidir pelo arquivamento da demanda, solicitar complementação de informações ou encaminhá-la aos setores responsáveis pela apuração.
2. A resposta conclusiva se limitará a informar o seu arquivamento ou resultado final após apuração dos setores apuratórios competentes. A resposta intermediária se limitará a informar ao denunciante o encaminhamento às instâncias apuratórias, com as especificações dos prazos legais por eles adotados;
3. Ao processar uma "denúncia" ou "comunicação de irregularidade", a Ouvidoria realizará uma análise preliminar, por meio do *Termo de Análise Prévia para Denúncia / Comunicação de Irregularidade - FIS-T-260*, para identificar a existência de elementos que justifiquem seu encaminhamento às áreas de apuração. Isso inclui a verificação de autoria, materialidade e relevância dos fatos, ou indícios que permitam à CEAGESP chegar a tais elementos. É expressamente vedada à Ouvidoria a realização de diligências, especialmente junto aos indivíduos ou setores supostamente envolvidos nos fatos narrados.
4. O encaminhamento de "denúncias" ou "comunicações de irregularidades" relativas à CEAGESP será realizado com base nos seguintes critérios específicos:
  - a) **Conselho de Administração:** para denúncias que abordem possíveis

ASSINATURA DA ÁREA TÉCNICA, RESPONSÁVEL PELA NORMA:

**OUVIDORIA**


	TÍTULO: <b>PROCEDIMENTOS INTERNOS DA OUVIDORIA CEAGESP</b>			<b>RD nº: 04</b> <b>De: 30/01/2026</b> <b>CONSAD nº: 04</b> <b>De: 23/04/2026</b>
	CÓDIGO <b>NP-OV-036</b>	DATA DE EMISSÃO <b>31/05/2019</b>	PÁGINA <b>8 de 16</b>	

condutas ilícitas ou irregulares praticadas por diretores(as) ou ex-diretores(as);

- b) **Controladoria-Geral da União (CGU):** para denúncias envolvendo os titulares das unidades de Correccional, Ouvidoria e Auditoria Interna;
  - c) **Comissão de Ética Pública:** quando a denúncia se referir a membros da Comissão de Ética da CEAGESP, no contexto de suas atribuições;
  - d) **Comitê Correccional:** para tratar de questões disciplinares ou atos lesivos previstos na Lei nº 12.846/2013, excetuando-se os casos já abordados nas alíneas anteriores (a, b e c);
  - e) **Comissão de Ética:** em casos de desvio ético, exceto os previstos nas alíneas anteriores (a, b e c);
  - f) **Auditoria Interna:** para assuntos relacionados à eficiência do controle interno, gestão de riscos e governança corporativa, salvo o disposto nas alíneas anteriores (a, b e c);
  - g) **Autoridade Externa Competente:** notícias-crime relacionadas à CEAGESP deverão ser comunicadas a autoridades externas competentes, preferencialmente via plataforma Fala.BR, com ciência ao Conselho de Administração e à diretoria executiva, sem prejuízo de investigações internas da Companhia;
  - h) **Controladoria-Geral da União (CGU):** para denúncias que se enquadrem nas condições de instauração de procedimentos disciplinares pela CGU, conforme o artigo 4º, inciso VIII, do Decreto nº 5.480/2005, notadamente nos casos de inexistência de condições objetivas para sua realização no órgão ou entidade de origem, complexidade e relevância da matéria, autoridade envolvida, ou envolvimento de servidores de mais de um órgão ou entidade.
5. Todo encaminhamento feito de denúncias pelas áreas à Comissão de Ética Pública da Presidência da República deverá ser, adicionalmente, comunicado à Comissão de Ética da CEAGESP.
  6. O Conselho de Administração deverá ser notificado especificamente nos casos mencionados na alínea 'b' (denúncias envolvendo titulares de Correccional, Ouvidoria e Auditoria Interna).
  7. Ao receber uma denúncia que indique retaliação contra denunciantes, a Ouvidoria tem a obrigação de encaminhá-la imediatamente à Controladoria-Geral da União (CGU).
  8. A investigação de qualquer denúncia ou comunicação de irregularidade, conduzida por qualquer das instâncias indicadas no item 4 desta seção, deverá ser formalizada e instruída por meio de um procedimento administrativo específico. Esse procedimento fará referência clara à identificação da denúncia original registrada na Ouvidoria.
  9. Caso seja constatada uma competência de apuração concorrente, ou se a natureza do fato ou ato comunicado exigir o conhecimento da denúncia por mais

ASSINATURA DA ÁREA TÉCNICA, RESPONSÁVEL PELA NORMA:

**OUVIDORIA**


	TÍTULO:			<b>RD nº: 04</b> <b>De: 30/01/2026</b> <b>CONSAD nº: 04</b> <b>De: 23/04/2026</b>
	<b>PROCEDIMENTOS INTERNOS DA</b> <b>OUVIDORIA CEAGESP</b>			
	CÓDIGO	DATA DE EMISSÃO	PÁGINA	
	<b>NP-OV-036</b>	<b>31/05/2019</b>	<b>9 de 16</b>	

de um setor apuratório, a denúncia será encaminhada simultaneamente a todos os setores pertinentes.

10. A Ouvidoria tem a obrigação de implementar medidas rigorosas para proteger a identidade do denunciante, estendendo essa proteção à descrição dos fatos e aos anexos, incluindo dados cadastrais, atributos genéticos, biométricos e biográficos, como nome, endereço e qualquer outro elemento que possa identificá-lo. Essa proteção será assegurada por meio de ocultação, pseudonimização e criação de extratos, em conformidade com o Decreto nº 10.153/2019.
11. A salvaguarda da identidade do denunciante ocorrerá mediante a restrição de acesso aos seus dados, que estarão disponíveis apenas a agentes públicos com "necessidade de conhecer", por um período de cem anos, conforme o Decreto nº 10.153/2019.
12. A "necessidade de conhecer" será formalmente declarada pelo agente público responsável pela condução do processo apuratório, quando essa informação for indispensável para a análise dos fatos relatados na denúncia.
13. A proteção da identidade do denunciante é automática e independe de qualquer habilitação prévia da denúncia pela Ouvidoria.
14. Os setores de apuração da Companhia, caso tomem conhecimento da identificação do denunciante, também serão responsáveis por garantir a proteção de sua identidade e dos elementos que permitam a sua identificação.
15. Se o processo de pseudonimização da denúncia se mostrar excessivamente complexo ou desproporcional, o encaminhamento às áreas responsáveis poderá ser feito sem os anexos, mas com a indicação expressa de que tais documentos existem e estão sob a guarda da Ouvidoria.
16. A denúncia poderá ser encerrada:
  - a) se for direcionada a um órgão que não pertença ao Poder Executivo Federal;
  - b) se não contiver os elementos mínimos e indispensáveis para sua apuração e, adicionalmente, não for possível obter a complementação das informações, seja por omissão do manifestante ou por se tratar de uma demanda anônima;
  - c) de forma excepcional, em situações que visem à proteção integral do denunciante, desde que a justificativa seja devidamente registrada no histórico da manifestação e comunicada ao denunciante.
17. A Ouvidoria deverá manter um acompanhamento constante, em colaboração com as áreas apuratórias, dos processos que tiveram início a partir de denúncias. Isso garantirá que as informações repassadas aos órgãos colegiados da CEAGESP estejam sempre atualizadas.
18. A Ouvidoria tem o dever de comunicar ao denunciante os resultados das apurações finalizadas, desde que não haja nenhuma restrição legal ou normativa que impeça o acesso a essas informações.

ASSINATURA DA ÁREA TÉCNICA, RESPONSÁVEL PELA NORMA:

**OUVIDORIA**

	TÍTULO: <b>PROCEDIMENTOS INTERNOS DA OUVIDORIA CEAGESP</b>			<b>RD nº: 04</b> <b>De: 30/01/2026</b> <b>CONSAD nº: 04</b> <b>De: 23/04/2026</b>
	CÓDIGO <b>NP-OV-036</b>	DATA DE EMISSÃO <b>31/05/2019</b>	PÁGINA <b>10 de 16</b>	

19. Ao reencaminhar uma denúncia ou comunicação de irregularidade para outros órgãos ou entidades, a Ouvidoria deverá analisar se a identificação do denunciante é possível e relevante para o prosseguimento da demanda.
20. Se a identificação for possível e indispensável para a tramitação, o compartilhamento da manifestação dependerá do consentimento expresso do cidadão, que terá um prazo de 20 (vinte) dias para se manifestar. A ausência de manifestação dentro deste período será interpretada como recusa.
21. Se a identificação do denunciante não for essencial ou se o manifestante não autorizar o compartilhamento, a demanda deverá ser encaminhada em formato de extrato, versão tarjada, ou por meio de redução a termo de gravações ou relatos descritivos de imagens, tanto no conteúdo principal quanto em seus anexos.
22. Se a pseudonimização do denunciante tornar a apuração inviável devido à descaracterização do relato, a demanda deverá ser encerrada com a devida justificativa e comunicação ao manifestante.
23. O compartilhamento dos elementos de identificação do denunciante é permitido, ainda, em caso de cumprimento de ordem judicial.
24. A Ouvidoria não apreciará as questões que tenham por objetos a análise de ação judicial ou de questão posta em juízo, cabendo aos interessados buscar as vias processuais competentes para tal.

### 3.3 PRAZOS DE RESPOSTA


1. As áreas que forem acionadas com uma demanda deverão devolvê-la, juntamente com a resposta pertinente, antes do prazo de vencimento. Isso garantirá tempo hábil para que a Ouvidoria possa avaliar adequadamente as informações fornecidas.
2. O prazo máximo para o retorno de uma manifestação ao usuário é de 30 (trinta) dias, com a possibilidade de prorrogação única, por igual período, desde que devidamente justificada.
3. As respostas das áreas internas acionadas deverão ser enviadas à Ouvidoria em até 10 (dez) dias. Este prazo também pode ser prorrogado uma única vez, por igual período, mediante apresentação de justificativa formal.
4. A Ouvidoria será responsável por enviar um e-mail ao gestor ou responsável pela informação com 2 (dois) dias de antecedência do prazo final, notificando-o sobre a proximidade do vencimento da resposta e a possibilidade de solicitar uma extensão de prazo.

### 3.4 SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (LAI)

1. A Ouvidoria da CEAGESP atua como gestora do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), sendo o canal principal para o recebimento e tratamento dos pedidos de acesso à informação pública, conforme o direito constitucional de acesso à informação e as diretrizes da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à

ASSINATURA DA ÁREA TÉCNICA, RESPONSÁVEL PELA NORMA:

**OUVIDORIA**

	TÍTULO: <b>PROCEDIMENTOS INTERNOS DA OUVIDORIA CEAGESP</b>			<b>RD nº: 04</b> <b>De: 30/01/2026</b> <b>CONSAD nº: 04</b> <b>De: 23/04/2026</b>
	CÓDIGO <b>NP-OV-036</b>	DATA DE EMISSÃO <b>31/05/2019</b>	PÁGINA <b>11 de 16</b>	

Informação – LAI) e da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD).


2. O Serviço de Informação ao Cidadão visa garantir a transparência ativa e passiva da Companhia, disponibilizando informações de interesse público e respondendo a solicitações específicas dos cidadãos, com especial atenção à proteção de dados pessoais e à fundamentação de eventuais negativas de acesso.

#### **3.4.1 Canais e Procedimentos para Pedidos de Acesso à Informação**

1. Os pedidos de acesso à informação devem ser realizados preferencialmente por meio dos seguintes canais:
  - a) plataforma integrada de ouvidoria e acesso à informação - Fala.BR: Sistema eletrônico oficial do Poder Executivo Federal.
  - b) formulário: disponível para preenchimento na unidade física da Ouvidoria, ou para *download* no site oficial da CEAGESP.
  - c) correspondência: via postal para o endereço da sede da CEAGESP, com identificação clara de "Pedido de Acesso à Informação - Ouvidoria".
2. A Ouvidoria realizará o registro, análise e encaminhamento dos pedidos de acesso à informação às áreas técnicas competentes da CEAGESP.
3. As áreas técnicas da Companhia terão o prazo de 5 (cinco) dias para atendimento e resposta aos pedidos de acesso à informação, contados a partir do recebimento da demanda pela Ouvidoria. Este prazo poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, mediante justificativa expressa e devidamente comunicada ao requerente por meio da Ouvidoria, antes do término do prazo inicial.
4. A resposta ao pedido de informação será fornecida ao requerente em linguagem clara e acessível, podendo ser entregue por meio eletrônico, físico ou outro formato acordado.
5. A resposta encaminhada deve especificar: o tipo de acesso (concedido, parcial, negado ou informação inexistente); a classificação de sigilo e as palavras-chave relacionadas, acompanhada dos documentos em formato PDF, devidamente tarjados, quando houver dados pessoais ou informações sensíveis.
6. Em caso de negativa de acesso à informação, total ou parcial, a Ouvidoria deverá comunicar ao requerente:
  - a) as razões da negativa com fundamentação legal clara e objetiva;
  - b) indicação precisa de quais dados estão sendo protegidos e o motivo pelo qual a divulgação violaria a LGPD ou outras legislações de sigilo;
  - c) as medidas avaliadas para viabilizar o acesso;
  - d) possibilidade e prazo de recurso de 10 (dez) dias úteis, com indicação das autoridades julgadoras em cada instância.

ASSINATURA DA ÁREA TÉCNICA, RESPONSÁVEL PELA NORMA:

**OUVIDORIA**

	TÍTULO: <b>PROCEDIMENTOS INTERNOS DA OUVIDORIA CEAGESP</b>			<b>RD nº: 04</b> <b>De: 30/01/2026</b> <b>CONSAD nº: 04</b> <b>De: 23/04/2026</b>
	CÓDIGO <b>NP-OV-036</b>	DATA DE EMISSÃO <b>31/05/2019</b>	PÁGINA <b>12 de 16</b>	

7. Pedidos considerados genéricos, desarrazoados ou desproporcionais deverão ser motivados tecnicamente. No caso de desproporcionalidade, a Companhia deverá disponibilizar meios para consulta *in loco* ou reprodução dos documentos, conforme a legislação vigente.
8. A Ouvidoria promoverá a ampla divulgação, em seu sítio eletrônico, das estatísticas e das razões das negativas de acesso, em observância aos princípios da transparência e da publicidade.

### 3.5 CARTA DE SERVIÇOS


1. A Ouvidoria é a unidade responsável pela criação e atualização da Carta de Serviços ao Usuário. Para tanto, deverá coordenar, em conjunto com os gestores, o mapeamento dos serviços oferecidos e participar ativamente da gestão da prestação desses serviços.
2. Durante este processo, será fundamental observar o fluxo de utilização dos serviços, identificar oportunidades de melhoria ou a necessidade de desenvolver novos serviços, estabelecer parâmetros de acompanhamento e monitoramento, e assegurar a plena conformidade com os padrões de qualidade previstos na Lei nº 13.460/2017, na Portaria CGU nº 116/2024 e demais normativos pertinentes.
3. A comunicação e colaboração entre a Ouvidoria e os gestores ocorrerão, no mínimo, anualmente, ou sempre que eventos específicos identificados pela Ouvidoria demandarem essa interação.
4. A Ouvidoria deverá assegurar que a Carta de Serviços esteja disponível nos canais de transparência ativa, em conformidade com o que estabelecem os Decretos nº 9.094/17 e nº 9.723/19. Adicionalmente, será sua responsabilidade incluir os serviços da CEAGESP no portal do Governo Federal, "gov.br".
5. O acompanhamento da qualidade dos serviços será efetuado por meio de pesquisas de satisfação aplicadas aos usuários, utilizando a metodologia e os instrumentos mais adequados para a coleta e análise de dados, em conformidade com as diretrizes da Portaria CGU 116/2024. Nessas pesquisas, serão avaliados o nível de satisfação com o serviço prestado e a qualidade do atendimento, considerando aspectos como resolução de problemas, clareza no esclarecimento de dúvidas, confiabilidade, acompanhamento da solicitação, tempo de dedicação à solicitação, tempo de espera, cumprimento de prazos, requisitos e procedimentos. Também serão coletadas informações sobre o perfil dos respondentes.

### 3.6 PLATAFORMA DE CONSELHO DE USUÁRIOS

1. A Ouvidoria da CEAGESP detém a responsabilidade pela gestão da plataforma de Conselho de Usuários, ferramenta desenvolvida pela Controladoria-Geral da União. O objetivo principal dessa gestão é facilitar a comunicação e a interação entre os gestores da CEAGESP e os conselheiros.

ASSINATURA DA ÁREA TÉCNICA, RESPONSÁVEL PELA NORMA:

**OUVIDORIA**

	TÍTULO:			<b>RD nº: 04</b> <b>De: 30/01/2026</b> <b>CONSAD nº: 04</b> <b>De: 23/04/2026</b>
	<b>PROCEDIMENTOS INTERNOS DA</b> <b>OUVIDORIA CEAGESP</b>			
	CÓDIGO	DATA DE EMISSÃO	PÁGINA	
	<b>NP-OV-036</b>	<b>31/05/2019</b>	<b>13 de 16</b>	

2. A Ouvidoria deverá, em colaboração com a Coordenadoria de Comunicação e Marketing e os gestores pertinentes, promover ações para fomentar o engajamento dos usuários com a plataforma de Conselho de Usuários, com uma frequência mínima de 1 (uma) vez ao ano.
3. A Ouvidoria realizará, anualmente, uma pesquisa de satisfação, em conformidade com a Lei nº 13.460/2017 e a Portaria CGU nº 116/2024. O propósito dessa pesquisa é fornecer subsídios para a avaliação dos serviços prestados, com foco especial na verificação do cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento estabelecidos na Carta de Serviços ao Usuário.
4. Concluída a pesquisa ou enquete, as informações coletadas deverão ser analisadas e compiladas em um relatório que contenha a avaliação dos dados. Este relatório deverá ser encaminhado ao gestor do serviço ou, em casos específicos, as informações poderão ser enviadas pontualmente devido a eventos concretos identificados. O conteúdo também deverá ser apresentado em relatórios aos órgãos colegiados e publicado no site da CEAGESP.
5. A Ouvidoria deverá promover um acompanhamento periódico junto aos gestores para verificar a viabilidade de implementação das melhorias sugeridas na avaliação e a resolução dos problemas identificados.
6. O monitoramento mencionado no item anterior será realizado mensalmente quando a área responsável indicar a possibilidade de implementar melhorias ou resolver problemas.
7. No caso de acolhimento de uma proposta de melhoria, incluindo aquelas originadas no fórum de melhorias da plataforma, o membro do conselho de usuários que a propôs deverá ser notificado.
8. A Ouvidoria possui a prerrogativa de desenvolver ações proativas junto aos usuários, capitalizando oportunidades específicas para isso. As informações obtidas por meio dessas ações deverão ser encaminhadas aos gestores que detêm a responsabilidade pelas tomadas de decisão pertinentes.
9. Quando a situação o exigir, a Ouvidoria terá a obrigação de comunicar à CGU sobre quaisquer comportamentos abusivos praticados por membros do conselho de usuários que estejam em desacordo com os termos de uso da plataforma.

### **3.7 MEDIAÇÃO DE CONFLITOS**

1. A Ouvidoria deverá exercer seu papel como facilitadora, buscando a resolução de conflitos tanto entre a CEAGESP e os usuários de seus serviços, quanto internamente, entre os próprios empregados da Companhia.
2. A abordagem para a resolução pacífica de conflitos deverá pautar-se nos seguintes princípios, que complementam e não excluem as disposições da Portaria nº 116/2024 da Controladoria-Geral da União:

ASSINATURA DA ÁREA TÉCNICA, RESPONSÁVEL PELA NORMA:

**OUVIDORIA**

	TÍTULO: <b>PROCEDIMENTOS INTERNOS DA OUVIDORIA CEAGESP</b>			<b>RD nº: 04 De: 30/01/2026</b>  <b>CONSAD nº: 04 De: 23/04/2026</b>
	CÓDIGO <b>NP-OV-036</b>	DATA DE EMISSÃO <b>31/05/2019</b>	PÁGINA <b>14 de 16</b>	

- a) **diálogo:** considerado a ferramenta primordial para conduzir o processo de pacificação de conflitos;
  - b) **urbanidade e cortesia:** essenciais na interação, complementadas por empatia e a utilização de uma linguagem acessível ao cidadão;
  - c) **imparcialidade:** o(a) facilitador(a) deve manter total neutralidade durante a participação na resolução do conflito;
  - d) **confidencialidade:** os procedimentos adotados na resolução do conflito devem ser mantidos em sigilo;
  - e) **boa-fé:** as partes devem agir com honestidade e sinceridade na busca por uma solução pacífica do conflito;
  - f) **autonomia da vontade:** as partes são livres para solicitar voluntariamente o auxílio da Ouvidoria na resolução de seus conflitos.
3. A mediação de conflitos na Ouvidoria terá os seguintes objetivos primordiais:
- a) **pacificação:** facilitar, por meio do diálogo, a busca e o auxílio na resolução de conflitos entre as partes envolvidas.
  - b) **articulação:** fortalecer a relação entre a CEAGESP e a sociedade.
  - c) **restabelecimento:** promover a reconstrução das relações interpessoais entre as partes.
  - d) **harmonia:** incentivar a retomada da convivência harmoniosa entre as partes, buscando a construção de acordos.

### 3.8 AÇÕES PREVENTIVAS E EDUCACIONAIS


1. A Ouvidoria deve desenvolver e implementar ações de cunho preventivo e educacional. O propósito é reduzir riscos e incentivar a consolidação de uma cultura de integridade em toda a CEAGESP.
2. Preferencialmente, essas ações serão realizadas em colaboração com as demais áreas que integram o sistema de integridade da Companhia.
3. As atividades planejadas e executadas deverão considerar os pontos que demandam atenção e as oportunidades de melhoria identificadas no tratamento das demandas e nos diversos processos da Ouvidoria.
4. A Ouvidoria deverá manter um registro detalhado de todas as ações realizadas, reportando-as aos colegiados pertinentes por ocasião do envio dos relatórios gerenciais.

## 4 RESPONSABILIDADES

1. Além das atribuições já definidas em Estatuto Social e/ou Regimentos Internos, as seguintes unidades de gestão assumem as responsabilidades específicas descritas:
  - a) Ouvidoria: cumprir e fazer cumprir o que preconiza a Lei nº 13.460/2017 e demais normativos relacionados, provendo os meios de comunicação para

ASSINATURA DA ÁREA TÉCNICA, RESPONSÁVEL PELA NORMA:

**OUVIDORIA**

	TÍTULO:			<b>RD nº: 04</b> <b>De: 30/01/2026</b> <b>CONSAD nº: 04</b> <b>De: 23/04/2026</b>
	<b>PROCEDIMENTOS INTERNOS DA</b> <b>OUVIDORIA CEAGESP</b>			
	CÓDIGO	DATA DE EMISSÃO	PÁGINA	
	<b>NP-OV-036</b>	<b>31/05/2019</b>	<b>15 de 16</b>	

acesso dos cidadãos à CEAGESP, bem como receber, tratar e fornecer retorno às demandas registradas, avaliando a resposta fornecida pela área responsável, adotando ações complementares para melhor posicionamento nos casos em que não considerar a resposta satisfatória, devendo, ainda, promover a conciliação e a mediação na resolução de conflitos entre a sociedade e a CEAGESP, além de produzir informações estratégicas com as áreas interessadas, quando necessário;

- b) Conselho de Administração: aprovar a presente norma e tomar ciência dos relatórios gerenciais produzidos pela Ouvidoria, bem como deliberar sobre questões estratégicas e de alta relevância para a Companhia, levantadas pela Ouvidoria, no âmbito de suas competências;
- c) Presidência: tomar ciência dos relatórios gerenciais produzidos pela Ouvidoria; e
- d) Unidades de gestão: Tomar ciência das demandas encaminhadas pela Ouvidoria e providenciar o fornecimento das informações para resposta ao cidadão.

## 5 SANÇÕES


Os agentes envolvidos nas atividades da Ouvidoria deverão cumprir rigorosamente o que estabelece a Lei nº 13.460/2017 e os demais normativos correlatos. O descumprimento de suas disposições os sujeitará às sanções administrativas e disciplinares previstas na legislação aplicável ao regime jurídico dos agentes públicos da CEAGESP, assegurado o devido processo legal, o contraditório e a ampla defesa.

## 6 DISPOSIÇÕES GERAIS

1. A Ouvidoria é responsável por manter o cadastro da Companhia e de seus empregados que utilizam a plataforma Fala.BR sempre atualizado. Para isso, deverá adotar todas as medidas necessárias para garantir a segurança e a integridade do acesso às informações registradas na plataforma.
2. A Ouvidoria tem o dever de estabelecer e manter uma articulação contínua com as instâncias e mecanismos de participação social, com os órgãos e entidades responsáveis pela defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, e com as demais unidades da CEAGESP às quais esteja vinculada. Essa articulação é fundamental para a execução eficaz de suas competências.
3. A Ouvidoria pode desenvolver ações de ouvidoria ativa para coletar dados e informações diretamente dos usuários, utilizando estratégias como a participação em eventos, visitas a locais de prestação de serviços, comunicação eletrônica e outras iniciativas relevantes. As informações coletadas deverão ser encaminhadas aos gestores responsáveis pela tomada de decisões.
4. As manifestações resultantes de ações de ouvidoria ativa devem ser registradas na plataforma Fala.BR durante a realização da ação ou em um prazo máximo de 24 horas após a sua conclusão.

ASSINATURA DA ÁREA TÉCNICA, RESPONSÁVEL PELA NORMA:

**OUVIDORIA**

	TÍTULO:			<b>RD nº: 04</b> <b>De: 30/01/2026</b>  <b>CONSAD nº: 04</b> <b>De: 23/04/2026</b>
	<b>PROCEDIMENTOS INTERNOS DA</b> <b>OUVIDORIA CEAGESP</b>			
	CÓDIGO	DATA DE EMISSÃO	PÁGINA	
	<b>NP-OV-036</b>	<b>31/05/2019</b>	<b>16 de 16</b>	

5. A Ouvidoria será responsável pela elaboração do seu plano de trabalho anual para o período subsequente. Este plano deverá ser submetido à aprovação do Conselho de Administração até a última reunião ordinária do ano vigente.
6. A Ouvidoria deverá gerar dados, informações e relatórios detalhados sobre suas atividades, análises das manifestações recebidas, satisfação dos usuários, entre outros. Esses documentos poderão ser unificados com os relatórios das demandas do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), conforme as diretrizes da Lei nº 13.460/2017 e da Portaria CGU nº 116/2024. O material produzido será encaminhado ao Conselho de Administração, seguindo o plano de trabalho estabelecido por esse colegiado (trimestrais e anual);
7. Os relatórios anuais da Ouvidoria deverão ser publicados no site da CEAGESP, e um link direto para o Painel Resolvido deverá ser disponibilizado, em conformidade com as orientações do Guia da Transparência Ativa da Controladoria-Geral da União.
8. A presente norma entrará em vigor e passará a ter validade a partir de sua aprovação pelo Conselho de Administração.

#### **FUNTE / REFERÊNCIA**

- Estatuto Social da CEAGESP;
- Regimento Interno da Ouvidoria da CEAGESP;
- Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD);
- Lei nº 13.726/2018 (Desburocratização e Simplificação);
- Lei nº 13.460/2017 (Direitos dos Usuários de Serviços Públicos);
- Lei nº 12.813/2013 (Conflito de Interesses);
- Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI);
- Decreto nº 10.890/2021 (Proteção ao Denunciante);
- Decreto nº 10.153/2019 (Salvaguardas de Proteção à Identidade de Denunciantes);
- Decreto nº 10.540 (Padrão mínimo de qualidade do Sistema Único e Integrado de Execução Orçamentária, Administração Financeira e Controle);
- Decreto nº 9.492/2018 (Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal);
- Decreto nº 9.094/2017 (Simplificação de Atendimento e Carta de Serviços);
- Decreto nº 7.724/2012 (Regulamenta a LAI);
- Portaria CGU nº 116/2024 (Orientações para o Sistema de Ouvidoria);
- Portaria nº 3.126/2021 (Altera Portarias CGU);
- Portaria CGU nº 238/2025 (Critérios e procedimentos para nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou à função comissionada de titular de unidade setorial de ouvidoria);
- Portaria Interministerial nº 176/2018 (Proibição de Documentos Desnecessários);
- Instrução Normativa ME nº 55/2020 (Altera IN Conjunta nº 1/2018);
- Instrução Normativa nº 11/2019 (Altera INs CGU);
- Instrução Normativa CGU nº 07/2019 (Adoção do e-Ouv);
- Instrução Normativa CGU nº 17/2018 (Orientações para Empresas Estatais);
- Instrução Normativa Conjunta nº 1/2018 (Procedimentos para Simplifique!);
- Resolução CGPAR nº 48/2023 (Governança para Estatais).

ASSINATURA DA ÁREA TÉCNICA, RESPONSÁVEL PELA NORMA:

**OUVIDORIA**