



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



**REGIMENTO INTERNO 007
OUVIDORIA CEAGESP
Versão II**

Aprovação na reunião do CONSAD nº 04, de 23/04/2026.

CEAGESP

**São Paulo
2026**

SUMÁRIO

CAPÍTULO I	3
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
CAPÍTULO II	3
DA ORGANIZAÇÃO DA OUVIDORIA	3
Seção I	3
Nomeação e mandato do ouvidor	3
Seção II	4
Das condutas da equipe da Ouvidoria	4
CAPÍTULO III	5
DAS DIRETRIZES E PRINCÍPIOS DA OUVIDORIA	5
CAPÍTULO IV	5
DAS COMPETÊNCIAS E ATRIBUIÇÕES	5
CAPÍTULO V	6
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS	6



CEA GESP

CAPÍTULO I

DAS FINALIDADES E DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Seção I

Finalidades

Art. 1º - O presente Regimento disciplina a atuação da Ouvidoria da Companhia de Entrepósitos 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) e segue as diretrizes estabelecidas pela Controladoria-Geral da União (CGU).

Seção III

Da instalação e do funcionamento

Art. 3º - A Ouvidoria da CEAGESP prestará atendimento presencial 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, excetuando-se os dias em que não houver expediente na CEAGESP, nos horários 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. capacidade para o desempenho de suas funções, possibilitando 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 de Armazenagem e de Entrepostagem.

CAPÍTULO II

DA ORGANIZAÇÃO DA OUVIDORIA

Seção I

Nomeação e mandato do ouvidor

Art. 7º - A Ouvidoria é dirigida pelo titular da Ouvidoria nomeado pelo Conselho de Administração da CEAGESP, preferencialmente dentre os empregados efetivos da Companhia, para um mandato de três anos, permitida a sua recondução, uma única vez por igual período, e a

proposta de nomeação será encaminhada para avaliação e aprovação da Controladoria-Geral da União – CGU, nos termos das Portarias CGU nº 116/2024 e 238/2025, ou outro normativo que vier a substituí-las.

§ 1º. Cabe à Controladoria-Geral da União disciplinar os critérios e procedimentos para nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência ou recondução de titular de Ouvidoria, conforme Portarias CGU nºs 116/2024 e 238/2025, ou outro normativo que vier a substituí-las.

§ 2º. O indicado a titular da Ouvidoria deverá atender no mínimo a dois dos critérios estabelecidos na Portaria nº 238/2025:

I - experiência de, no mínimo, um ano em atividades de ouvidoria ou acesso à informação;

II - comprovação de conclusão do Programa de Certificação em Ouvidorias no âmbito do Programa de Formação Continuada em Ouvidoria, da Controladoria-Geral da União, nos últimos três anos que antecedem à indicação de que trata o art. 6º da Portaria Normativa nº 238/2025;

III - consignação, na declaração de que trata o art. 5º, inciso I, da Portaria supracitada, do compromisso de conclusão do Programa de Certificação em Ouvidorias da Controladoria-Geral da União, no prazo máximo de duzentos e setenta dias, contado a partir da data de nomeação ou designação ao cargo ou função, como condição para manutenção da aprovação da indicação; e

IV - ser integrante da Carreira de Finanças e Controle.

§ 3º. Em caso de férias, impedimento temporário ou afastamento do Ouvidor, o Conselho de Administração designará o substituto que responderá pelas atividades do setor, sem prejuízo de sua titularidade;

§ 4º. O substituto do cargo ou da função de titular de ouvidoria deverá atender, no mínimo, a um dos critérios estabelecidos no §2º, incisos I, II e IV;

§ 5º. Compete ao titular de ouvidoria a verificação do cumprimento do estabelecido no §4º, antes da publicação da designação de substituição, e notificar a alta administração caso os requisitos não sejam cumpridos;

§ 6º. A Ouvidoria não poderá permanecer sem titular submetido à CGU por prazo superior a noventa dias, sendo nulas a nomeação, a designação ou a recondução do titular sem a prévia aprovação daquele órgão.

Seção II

Das condutas da equipe da Ouvidoria

Art. 8º - 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 macular 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

DAS DIRETRIZES E PRINCÍPIOS DA OUVIDORIA

- Art. 9º -** A Ouvidoria desempenha um papel essencial no controle social, oferecendo atendimento ao usuário em relação aos serviços prestados pela Companhia. Além disso, contribui para a transparência, a prevenção e a identificação de irregularidades, bem como para a busca de soluções adequadas.
- Art. 10 -** A Ouvidoria atua como elo de comunicação entre a **CEAGESP** e a sociedade, sendo responsável pelo recebimento de manifestações diversas, incluindo pedidos de informações, denúncias, elogios, reclamações, solicitações e sugestões. Também acolhe propostas voltadas à simplificação de procedimentos e ao fortalecimento da participação e do controle social.
- Art. 11 -** São princípios da Ouvidoria:
- I. Urbanidade, respeito, imparcialidade, tempestividade e justiça;
 - II. Prática da escuta ativa, da linguagem cidadã e da empatia;
 - III. Transparência, integridade e ética;
 - IV. Sigilo das manifestações, dados e demais informações a que tiver acesso;
 - V. Independência, autonomia e neutralidade na execução de suas atividades;
 - VI. Efetividade, melhorias e otimização das políticas e dos serviços públicos;
 - VII. Participação social e mediação de conflitos existentes.

CAPÍTULO IV

DAS COMPETÊNCIAS E ATRIBUIÇÕES

- Art. 12 -** Compete à Ouvidoria da CEAGESP:
- I. Receber, analisar e encaminhar às áreas competentes, as reclamações, as denúncias, os elogios, as sugestões, as propostas voltadas à simplificação de procedimentos 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. Manter arquivo digital de todas as demandas, contendo os encaminhamentos, as repostas e a conclusão da demanda;
 - V. Acompanhar as providências adotadas pelas áreas responsáveis por todas as manifestações apresentadas oficialmente à Ouvidoria, assim como responder ao demandante;
 - VI. Cobrar respostas das áreas competentes a respeito das demandas a elas encaminhadas e levar ao conhecimento da diretoria responsável os eventuais descumprimentos;
 - VII. Sugerir a produção de normas, visando corrigir entendimentos equivocados e/ou práticas não regulamentadas;

- VIII. Propor às áreas medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da CEAGESP;
- IX. Propor às áreas a adoção de medidas para a correção e prevenção de falhas e omissões dos responsáveis pela inadequada prestação dos serviços;
- X. Estabelecer, observando a legislação vigente e em conjunto com os órgãos aos quais se vincula, as atividades da Ouvidoria, dando providências a sua divulgação;
- XI. 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;
- XII. 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;
- XIII. Acompanhar e manter atualizada a Carta de Serviços ao Usuário da CEAGESP;
- XIV. Gerir o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), quanto ao recebimento, registro, análise e resposta das manifestações, bem como aos demais procedimentos relacionados à Lei de Acesso à Informação;
- XV. Elaborar relatórios trimestrais encaminhando-os ao Conselho de Administração e ao diretor-presidente;
- XVI. Elaborar plano anual de trabalho para o ano posterior e submetê-lo à aprovação do Conselho de Administração até a última reunião ordinária do ano;
- XVII. Encaminhar ao Conselho de Administração as manifestações cujo teor consista na denúncia de irregularidades ou no relato de situações relacionadas à diretoria executiva da Companhia;
- XVIII. Atuar perante a Controladoria-Geral da União quando da necessidade de orientações e instruções, reportando-se, ainda, à Ouvidoria Geral da União - OGU;
- XIX. Executar outras atividades correlatas, inclusive as definidas pelo Conselho de Administração;

Parágrafo único. O Ouvidor será a autoridade, no âmbito da CEAGESP, para divulgar, cumprir e monitorar o cumprimento da Lei de Acesso à Informação, exercendo as seguintes atribuições, constantes no art. 40, incisos I a IV, da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011:

- a) assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação, de forma eficiente e adequada aos objetivos da citada lei;
- b) monitorar a implementação do disposto na citada lei e apresentar relatórios periódicos sobre o seu cumprimento;
- c) recomendar as medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento das normas e procedimentos necessários ao correto cumprimento do disposto na citada lei; e
- d) orientar a CEAGESP no que se refere ao cumprimento do disposto da lei e seus regulamentos.

CAPÍTULO V

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 13 - A Ouvidoria manterá sua página no site da Companhia atualizada, para que permita a interlocução com a sociedade, propiciando meios para que as manifestações sejam registradas, com no mínimo:

- I. canal direto para registrar uma denúncia (direcionamento à Plataforma Fala.BR);
- II. formas de acesso ao atendimento da Ouvidoria;
- III. endereço para atendimento presencial e recebimento de correspondência, quando cabível;

- IV. Plano Anual de Trabalho;
- V. links de acesso aos Painéis "Resolveu?" e "LAI";
- VI. nome, currículo e data de ingresso no cargo do titular da unidade da Ouvidoria;
- VII. nome e cargo da Autoridade de Monitoramento da LAI nomeada nos termos do art. 40 da Lei nº 12.527/2011;
- VIII. normas vigentes da CEAGESP relativas a Ouvidoria.

Art. 14 - Os contatos da Ouvidoria deverão constar em todos os materiais informativos, impressos ou digitais, quando da divulgação das ações da CEAGESP.

Art. 15 - 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 da reunião do Conselho de Administração (CONSAD).



CEAGESP