

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria da
Companhia de Entrepostos e Armazéns Gerais de São Paulo -
CEAGESP

São Paulo/SP, 2025



Controladoria-Geral da União

Setor de Autarquias Sul, Quadra 5 – Bloco A
Brasília-DF, CEP 70.297-400 | cgu@cgu.gov.br

VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO
Ministro da Controladoria-Geral da União

EVELINE MARTINS BRITO
Secretária-Executiva

RONALD DA SILVA BALBE
Secretário Federal de Controle Interno

FERNANDA ÁLVARES DA ROCHA
Corregedora-Geral da União

LIVIA OLIVEIRA SOBOTA
Secretária Nacional de Acesso à Informação

VALDIRENE PAES DE MEDEIROS
Ouvidora-Geral da União

PATRICIA ALVARES DE AZEVEDO OLIVEIRA
Secretária de Integridade Pública

MARCELO PONTES VIANNA
Secretário de Integridade Privada

MÁRCIO ALMEIDA DO AMARAL
Superintendente da Controladoria Regional da União no Estado de São Paulo

SUPERVISÃO (OGU)
Raquel Geralda Máximo

EQUIPE DE AVALIAÇÃO (NAOP/SP)
Daniel Ribeiro Barcelos
Sergio Takayuki Takibayashi

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria da Companhia de Entrepostos e Armazéns Gerais de São Paulo – CEAGESP.

Município: São Paulo – SP.

Objetivo: Realizar a atividade de avaliação da Ouvidoria da CEAGESP conforme disposto nos arts. 7º e 8º do Decreto nº 9.492/2018.

Período avaliado: janeiro a dezembro de 2022.

Data de execução: maio de 2023 a abril de 2025.

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Companhia de Entrepósitos e Armazéns Gerais de São Paulo, unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes aos serviços públicos prestados por aquele órgão/entidade.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado de subsidiar a gestão da ouvidoria na proposição de melhorias na prestação do serviço e quanto à adequação do fluxo de tratamento das demandas à luz da Lei nº 13.460/2017, dos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, bem como da Portaria CGU nº 581/2021.

Por que a CGU realizou esse trabalho?

Este trabalho é decorrente da supervisão técnica exercida pela Ouvidoria-Geral da União - OGU sobre as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, com o objetivo de verificar se as funções de ouvidoria estão sendo plenamente exercidas e de identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento de suas atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

Quais as conclusões alcançadas pela CGU?


A unidade avaliada, de um modo geral, exerce adequadamente as atividades de ouvidoria, em conformidade com a Portaria CGU nº 581/2021, substituída pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024, e demais normativos relacionados às atividades de ouvidoria.

Quais as fragilidades constatadas?

Foram identificadas as seguintes fragilidades que podem impactar o cumprimento das obrigações legais da unidade: (1) ausência parcial de publicação das obrigações de transparência; (2) fragilidade do registro processual das informações compromete requisitos de segurança e rastreabilidade no tratamento de manifestações; (3) deficiência na atualização no indicador de resolutividade das manifestações; (4) deficiência no registro de informações no campo “informações adicionais” na plataforma Fala.BR; (5) pedidos de Acesso à Informação tratados como manifestações de ouvidoria na tipologia solicitação; e (6) ausência de encaminhamento de manifestação pela plataforma Fala.BR para a unidade federal competente para tratamento da manifestação.

Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

A partir da avaliação são recomendadas à Ouvidoria da Companhia de Entrepósitos e Armazéns Gerais de São Paulo – CEAGESP: (I) atualizar a Página de Ouvidoria com a publicação de todas as obrigações de transparência previstas no art. 71 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024; (II) tramitar as manifestações pelo Módulo de Triagem e Tratamento da plataforma Fala.BR e criar procedimentos para assegurar que a documentação de tramitação dos processos esteja adequadamente registrada no Fala.BR de modo a garantir requisitos de segurança e rastreabilidade previstos no art. 44 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024; (III) rever procedimentos internos de modo a aprimorar o registro e controle de resolutividade no tratamento das manifestações, conforme previsto nos art. 29 e 30 da Portaria Normativa CGU nº



116/2024; (IV) rever procedimentos internos de modo a assegurar o correto registro do indicador de envolvimento de ocupante em cargo comissionado conforme previsto no art. 36 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024; (V) rever procedimentos internos de modo a promover a alteração da tipologia das manifestações ou pedidos de acesso à informação, quando necessário, para direcionar corretamente o fluxo de tratamento de acordo com o tipo legal da manifestação/pedido e preservar os direitos do solicitante/manifestante.; e (VI) rever procedimentos internos para assegurar o cumprimento do previsto no Decreto nº 9.492/2018, art. 16, §3º, encaminhamento para a ouvidoria competente.

Lista de Siglas e Abreviaturas

CEAGESP	Companhia de Entrepostos e Armazéns Gerais de São Paulo
CGU	Controladoria-Geral da União
Fala.BR	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
LAI	Lei de Acesso à Informação
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
MAO	Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal
OGU	Ouvidoria-Geral da União
UA	Unidade Avaliada

Sumário

1. APRESENTAÇÃO	8
2. OBJETO	8
3. OBJETIVO E ESCOPO.....	9
4. MÉTODO DE AVALIAÇÃO.....	9
5. UNIDADE AVALIADA	10
6. RESULTADOS DOS EXAMES	11
6.1 Boas práticas adotadas pela Ouvidoria da CEAGESP	11
6.1.1 Fomento ao combate ao assédio moral	11
6.2 Achados	12
6.2.1 Ausência parcial de publicação das obrigações de transparência.....	12
6.2.2 Fragilidade do registro processual das informações compromete requisitos de segurança e rastreabilidade no tratamento de manifestações	14
6.2.3 Deficiência na atualização no indicador de resolutividade das manifestações.....	15
6.2.4 Deficiência no registro de informações no campo “informações adicionais” na plataforma Fala.BR	16
6.2.5 Pedidos de Acesso à Informação tratados como manifestações de ouvidoria na tipologia solicitação	17
6.2.6 Ausência de encaminhamento de manifestação pela plataforma Fala.BR para a unidade federal competente para tratamento da manifestação	17
7. RECOMENDAÇÕES	18
8. CONCLUSÃO.....	18
APÊNDICES	20
Apêndice A	21
Apêndice B.....	37
Apêndice C.....	43

1. APRESENTAÇÃO

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União (CGU) estão elencadas no art. 49 da Lei nº 14.600/2023, incluindo, dentre outras, a realização de atividades relacionadas à defesa do patrimônio público e ao incremento da transparência da gestão, por meio de ações de auditoria pública, correição, prevenção e combate à corrupção e ouvidoria.

A CGU também exerce, como Órgão Central, a supervisão técnica e orientação normativa dos órgãos que compõem o Sistema de Controle Interno, o Sistema de Correição e, nos termos do Decreto nº 9.492/2018, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv.

A Constituição Federal de 1988 prevê, em seu art. 37, § 3º, I, que os usuários dos serviços públicos devem ter meios de participação na Administração Pública. Visando a regulamentar esse dispositivo constitucional, foi publicada a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas.

Posteriormente, o Decreto nº 9.492/2018 instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e atribuiu à Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), a função de órgão central. De acordo com o art. 11 do referido decreto, especialmente no que tange à atividade de avaliação, compete ao órgão central do SisOuv:

Art. 11. Compete ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal:

I - estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei n. 13.460, de 2017;

II - monitorar a atuação das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal no tratamento das manifestações recebidas;

(...)

VIII - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

No exercício dessas competências, o presente relatório trata de uma avaliação de ouvidoria, que consiste no exame independente, objetivo e pragmático que analisa se as atividades de ouvidoria executadas pela unidade contribuem, no âmbito do órgão ou entidade a qual está vinculada, para o robustecimento das interfaces socio estatais, para a ampliação do diálogo entre Estado e sociedade, para melhoria da governança, gestão e da prestação de serviços ofertados, bem como para o fortalecimento da integridade pública e o desenvolvimento de mecanismos de combate à corrupção.

2. OBJETO

A OGU tem por atribuição a supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal e o monitoramento da atuação das unidades setoriais no tratamento das manifestações recebidas.

Nesse contexto, o presente trabalho tem como objeto as atividades de ouvidoria desempenhadas pela unidade setoriais do SisOuv, bem como as respectivas características e as informações prestadas relacionadas ao exercício dessas atividades.

Logo, a equipe de avaliação da CGU atua sobre esse objeto para emitir uma opinião quanto à adequação das atividades de ouvidoria realizadas pela unidade avaliada, tendo em vista os critérios estabelecidos na legislação, especialmente na Portaria CGU nº 581/2021, substituída pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

3. OBJETIVO E ESCOPO

No exercício da competência de supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal atribuída pelo Decreto nº 9.492/2018, a OGU realiza a atividade de avaliação das unidades de ouvidoria pertencentes ao Poder Executivo Federal.

O escopo deste relatório engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas à UA¹, a relação hierárquica, a integração da Ouvidoria com a alta gestão do órgão, os recursos humanos, as boas práticas implementadas pela Unidade, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão.

Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho referente ao tratamento dispensado pelos Serviços de Informação ao Cidadão (SIC) aos pedidos realizados nos termos da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

O objetivo é identificar questões com potencial para interferir no cumprimento da missão da UA, bem como na capacidade de subsidiar os gestores do órgão com informações relevantes para tomada de decisão e aprimoramento da gestão, tendo por base o aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados a seus usuários.

4. MÉTODO DE AVALIAÇÃO

Para avaliação dessa Ouvidoria Setorial, utilizou-se uma metodologia contendo as seguintes etapas:

- i. Planejamento;
- ii. Trabalhos exploratórios;
- iii. Interloquções e solicitações de informações;
- iv. Apresentação do relatório preliminar à unidade avaliada;
- v. Reunião de busca conjunta de soluções;
- vi. Publicação de relatório final de avaliação; e
- vii. Apresentação de plano de ação pela unidade avaliada, para atendimento às recomendações consignadas no relatório, quando houver.

Inicialmente, utilizou-se a etapa de Planejamento para definir, de forma preliminar, os objetivos, o escopo do trabalho, os exames a serem realizados e os

¹ No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01/01/2022 a 31/12/2022 para a análise da amostra de manifestações da UA.

recursos necessários. Foi nessa etapa também em que se definiu os critérios de avaliação, estabelecidos por meio de questões e/ou subquestões de avaliação, incluídos posteriormente na Matriz de Planejamento.

Na etapa do Relatório Situacional os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio da UA, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR², no Painel *Resolveu?*³, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de 01/01/2022 a 31/12/2022 constantes da Plataforma Fala.BR. Dessa forma, foi selecionada, para análise, uma amostra de 100 manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um Questionário de Avaliação, cujas perguntas foram agrupadas em cinco dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões Gerais. Desse modo, nesta etapa buscou-se obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da unidade, sendo também realizadas interlocuções com a UA para aprofundamento das análises.

O conteúdo deste relatório foi organizado de forma a servir de subsídio para orientar a proposição de aprimoramentos e melhoria da gestão da ouvidoria, além de destacar boas práticas relevantes adotadas pela Unidade Avaliada.

5. UNIDADE AVALIADA

A Unidade Avaliada – UA é parte da Companhia de Entrepósitos e Armazéns Gerais de São Paulo – CEAGESP, uma empresa pública federal, sob a forma de sociedade anônima, vinculada atualmente ao Ministério do Desenvolvimento Agrário e Agricultura Familiar, nos termos do Decreto nº 11.401, de 23 de janeiro de 2023.

A Companhia de Entrepósitos e Armazéns Gerais de São Paulo (CEAGESP) foi criada em maio de 1969⁴, da fusão de duas empresas mantidas pelo governo do Estado de São Paulo: o Centro Estadual de Abastecimento (CEASA) e a Companhia de Armazéns Gerais do Estado de São Paulo (CAGESP). Foi federalizada em 1997, passando a União a assumir seu controle acionário, inicialmente vinculando-a ao Ministério da Agricultura,

² <https://falabr.cgu.gov.br>

³ <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

⁴ Ato de constituição em 1969. Disponível em: <https://ceagesp.gov.br/wp-content/uploads/2020/11/002-DOCUMENTO-DE-CONSTITUI%C3%87%C3%83O-CEAGESP-29.05.1969.pdf>. Acesso em 28 de maio de 2023.

Pecuária e Abastecimento e, em 2019, ao Ministério da Economia. Tem sua estrutura e competências definidas por seu Estatuto⁵ e Norma Geral - NG 001/2019⁶.

Na Companhia, a Unidade Avaliada – UA é um órgão do Conselho de Administração - CONSAD, tendo sido criada em 5 de outubro de 2011 (pg. 43 – Relatório CGU RELATÓRIO nº 201601847⁷).

A Ouvidoria da CEAGESP tem a estrutura congregada na RD nº 15/2019 - ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA CEAGESP – NG 001/2019, sendo assim definida organizacionalmente:

2.5.1.1 Da Ouvidoria

A Ouvidoria é órgão diretamente vinculado ao Conselho de Administração que funcionará como canal de comunicação direta entre os usuários e a CEAGESP e com atuação independente no desempenho de suas funções, nos termos do artigo 83 do Estatuto Social da CEAGESP.

As informações da UA foram coletadas da Plataforma Fala.BR, do Painel *Resolveu?*, do sítio eletrônico da CEAGESP, dos seus normativos internos, do Questionário de Avaliação e dos Relatórios de Gestão da UA. Mais detalhes sobre a Ouvidoria da CEAGESP estão dispostos no Apêndice A.

6. RESULTADOS DOS EXAMES

A seguir são apresentadas boas práticas e achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria da CEAGESP.

6.1 Boas práticas adotadas pela Ouvidoria da CEAGESP

Uma prática adotada pela UA configura-se como diferencial por empreender esforços de atuação que vão além das obrigações normativas. Segue a descrição dela.

6.1.1 Fomento ao combate ao assédio moral

O fomento ao combate ao assédio moral se deu por meio de campanhas de conscientização com divulgação de material sobre o tema e fixação desta temática na página eletrônica da instituição.

Assim, o tema passou a ser discutido no âmbito organizacional e tratado diretamente com os empregados da companhia.

⁵ Estatuto Social da CEAGESP, aprovado pela Assembleia Geral Extraordinária, de 14 de julho de 2023. Disponível em <https://ceagesp.gov.br/wp-content/uploads/2020/11/Estatuto-vigente-aguarda-Jucesp.pdf>. Acesso em 28 de julho de 2023.

⁶ NG 001/2019. Disponível em: <https://ceagesp.gov.br/wp-content/uploads/2018/11/NG-001-Estrutura-Organizacional-da-Ceagesp.docx>. Acesso em 28 de maio de 2023.

⁷ Disponível em: <https://auditoria.cgu.gov.br/download/9103.pdf>. Acesso em 28 de maio de 2023.

Assédio Moral ou Sexual é crime. Denuncie!
Informe CEAGESP <informe@ceagesp.gov.br>
Sex, 01/07/2022 16:51

ASSÉDIO É CRIME! **Moral ou sexual, assédio não é legal!**
Além de deixarem marcas em suas vítimas, prejudicam o ambiente de trabalho.

Para um ambiente saudável, o convívio entre os colegas deve ser sempre respeitoso.

O assédio moral ou sexual prejudica as condições de trabalho, pois traz danos à saúde psicológica e física da vítima. Além disso, pode afetar a imagem da empresa.

Com o objetivo de prevenir e combater as condutas de assédio, a Ouvidoria disponibiliza através do [Canal de Denúncias da Ouvidoria](#), materiais explicativos sobre o tema.

Se você for vítima ou presenciar tais práticas, não fique calado(a). Denuncie no Canal de Denúncias da Ouvidoria!

A Ouvidoria como o canal oficial de recebimento de denúncias, permite aos usuários dos serviços da CEAGESP e também aos prestadores funcionais que encaminhem denúncias relacionadas a comportamentos, irregularidades, atos ilícitos ou antiéticos.

OUIDORIA
CEAGESP

Coordenadoria de Comunicação e Marketing
comunicacao@ceagesp.gov.br

CEAGESP

Antes de imprimir pense em seu compromisso e responsabilidade com o Meio Ambiente.

CEAGESP - INTRANET

https://intranet.ceagesp.gov.br/noticias/intranet-noticia/moral-ou-sexual-assedio-nao-e-legal/

CEAGESP Boa Tarde

RH DOCUMENTOS SERVIÇOS SUSTENTABILIDADE NOTÍCIAS LICITAÇÕES COMITÊS LINKS CORONAVÍRUS PALAVRA DO PRESIDENTE

NOTÍCIAS Notícias > Intranet Notícia

Moral ou sexual, assédio não é legal

Para um ambiente saudável, o convívio entre os colegas deve ser o mais respeitoso possível. O assédio moral ou sexual prejudica as condições de trabalho, pois traz danos à saúde psicológica e física da vítima. Além disso, pode afetar a imagem da empresa.

Com o objetivo de prevenir e combater as condutas de assédio, a Ouvidoria disponibiliza através do [Canal de Denúncias da Ouvidoria](#), material explicativo sobre o tema.

Se você for vítima ou presenciar tais práticas, não fique calado. Denuncie!

Chamado TécnicoSIGS LECOM Normas Vigentes

Ramais Portal RH Portal TI

CIPA Gestão de Riscos Ética

6.2 Achados

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria da CEAGESP:

6.2.1 Ausência parcial de publicação das obrigações de transparência

A Portaria Normativa CGU nº 116/2024 estipula como medida informativa e de transparência:

Art. 71. As unidades setoriais do SisOuv adotarão as providências necessárias para que sejam exibidos no portal do órgão ou entidade a que estejam vinculadas:

I - possibilidade de acesso direto à Plataforma Fala.BR; e

II - seção "ouvidoria", em que constem informações de fácil compreensão, atualizadas e precisas sobre, no mínimo:

- a) as formas de acesso ao atendimento da unidade setorial do SisOuv;
- b) o endereço e horários para atendimento presencial e recebimento de correspondência, quando cabível;
- c) os relatórios de gestão da unidade setorial do SisOuv;
- d) o link de acesso ao painel de Ouvidoria;
- e) o nome, o currículo e a data de ingresso e de fim de mandato do titular da unidade da ouvidoria; e
- f) normas e fluxos vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria.

A inspeção do sítio da empresa em fevereiro de 2025 indica a ausência dos elementos: (1) "link" de acesso ao "Painel *Resolve?*", (2) informações e currículo do titular da unidade de ouvidoria, apesar da informação estar disponível no sítio, ela não é de fácil localização e não há um "link" a partir da página de ouvidoria, e (3) o Regimento Interno, aprovado em 13 de abril de 2023, encontra-se desatualizado em relação às normas e fluxos vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria. Isso ocorre porque não incorporou as disposições da Portaria Normativa CGU nº 116/2024 à sua base legal. Além disso, não foram identificados fluxos de tratamento mais detalhados, conforme indicado em resposta ao questionário enviado.

No atalho "Relatórios", foram identificados Relatórios de Atividades referentes ao período de 2018 a 2023, constatando-se que a Unidade Administrativa está em dia com essa atividade.

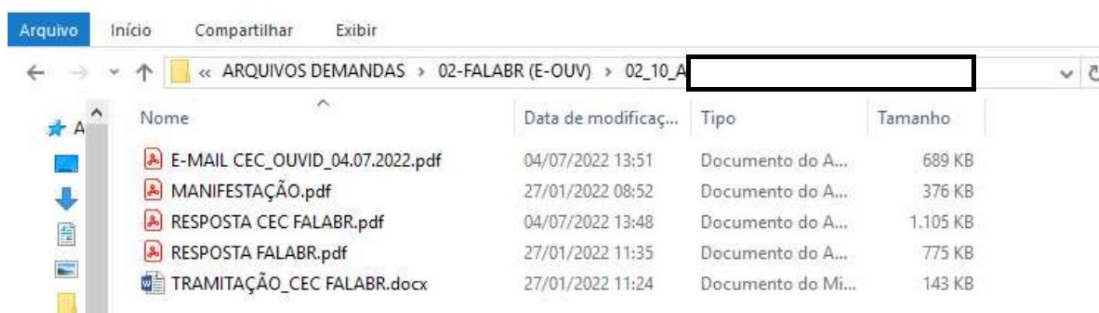
Seria interessante que a unidade incorporasse em sua página eletrônica mais algumas informações a fim da melhoria de sua comunicação à empresa e sociedade, como forma de fomento à transparência ativa, como os seguintes atalhos, a título de sugestão:

1. Institucional – explicando detalhadamente a ouvidoria, sua posição hierárquica, sua criação e seu papel institucional.
2. "Equipe" - composição atual da equipe da ouvidoria e portarias de designação de ouvidores.
3. "Perguntas frequentes" - remetendo-se a temas frequentes da própria companhia.
4. "Legislação" – sobre os normativos regentes da ouvidoria, como, por ex., seu regimento interno.
5. "Carta de Serviços" – contendo material relativo à carta de serviços da companhia.
6. "Outros materiais informativos" – campanha e outros materiais de interesse da comunidade de usuários, empregados e permissionários.

6.2.2 Fragilidade do registro processual das informações compromete requisitos de segurança e rastreabilidade no tratamento de manifestações

O intercâmbio entre os sistemas/espços virtuais ocorre de maneira exclusivamente manual por todo o corpo efetivo⁸ da ouvidoria, tendo os servidores acesso a todos os sistemas/ambientes virtuais por onde tramitam as manifestações de ouvidoria, para visualização, comentários e, também, para edição.

Importante frisar que as comunicações entre as unidades respondentes e a ouvidoria se dão por correspondência eletrônica (e-mail), sendo os registros realizados num arquivo no editor de texto que guarda todo o histórico, salvos em pasta dos próprios computadores da UA, conforme demonstrado na imagem a seguir:



A troca de informações por meio de mensagens eletrônicas (e-mail) e o registro de análises em arquivos armazenados de maneira insegura não são considerados adequados pois há a fragilização de requisitos de segurança e rastreabilidade necessários ao tratamento das manifestações. Nessa situação não há registro ou controle do acesso às informações contidas nas manifestações ou na documentação utilizada para tratamento das manifestações. Essa fragilidade traz o risco de revelação indevida da identidade do manifestante ou do conteúdo da manifestação, dificulta a identificação de responsáveis por eventual vazamento de informações e prejudica a auditabilidade do tratamento da manifestação.

Assim, verifica-se fragilidade no cumprimento de requisitos de segurança e rastreabilidade que podem ser atendidos pela utilização do Módulo de Triagem e Tratamento do Fala.BR.

O Módulo de Triagem e Tratamento foi criado com o intuito de subsidiar o trabalho das Ouvidorias, responsáveis por realizar o efetivo tratamento das manifestações - denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e pedidos de simplificação - recebidas por meio da Plataforma Fala.BR. Estas funcionalidades atendem aos procedimentos normatizados pela Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021, e da Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024, destacando que o módulo está disponível apenas para as unidades federais integrantes do SISOUV, além de que as unidades devem migrar de seus eventuais sistemas próprios para aquele disponível na Plataforma Fala.BR, diante da previsão do art. 26, do Decreto nº 9.492/2018 (com inserção pelo Decreto nº 10.890, de dezembro de 2021):

Art. 26. Os órgãos e as entidades de que trata o art. 2º que já possuírem sistemas próprios de recebimento e tratamento de manifestações adotarão as providências necessárias para a sua integração à Fala.BR, na forma

⁸ Toda a equipe da ouvidoria é composta por empregados da própria empresa.

estabelecida pelo órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.

E, na Portaria Normativa CGU nº 116/2024:

Art. 44. A fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade, o envio de manifestações pela unidade setorial do SisOuv para áreas respondentes responsáveis pelo tema e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração, será realizado, preferencialmente, por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.

Apesar das disposições normativas em tela, a unidade avaliada não faz uso do módulo de tratamento.

6.2.3 Deficiência na atualização no indicador de resolutividade das manifestações

A Portaria CGU nº 581/2021 previu importante procedimento para assegurar a resolutividade no tratamento das manifestações:

Art. 19. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, as unidades do SisOuv observarão o seguinte conteúdo mínimo:

(...)

§ 4º No ato do envio de resposta conclusiva a que se refere o caput, a unidade de ouvidoria registrará informação sobre a resolutividade da manifestação, observando-se que:

I - a manifestação será considerada "não resolvida" enquanto persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável; e

II - a manifestação será considerada "resolvida" quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável.

§ 5º A informação sobre resolutividade registrada poderá ser alterada a qualquer momento pela unidade de ouvidoria em razão da existência de novas informações relacionadas às providências adotadas pela unidade responsável, cabendo à unidade de ouvidoria avaliar sobre a sua relevância para os fins de sua comunicação ao manifestante.

Que é reforçado por:

Art. 12. O tratamento de manifestações de ouvidoria feito pelas unidades do SisOuv compreende:

I – (...)

VIII – (...)

§ 1º Quando couber, consideram-se etapas específicas de tratamento da manifestação de ouvidoria:

I – (...)

III - acompanhamento de encaminhamentos decorrentes da resposta conclusiva publicada, reabertura de manifestação e publicação de novas informações relevantes.

As mesmas determinações estão nos art. 29 parágrafo único e art. 30 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Na amostra analisada, em cerca de 17% das manifestações, o tratamento da manifestação estava em desacordo com o conceito de resolutividade, conforme análise

da equipe de avaliação. Em geral, eram respostas extemporâneas das áreas apuratórias que não eram alimentadas na Plataforma pela UA, mudando-se o status da resolutividade.

Além da falta de atualização, a deficiência indica ausência de comportamento ativo na busca de resolutividade no tratamento das manifestações, pois periodicamente a ouvidoria deve buscar os processos não resolvidos e verificar seu andamento, e que os manifestantes não receberam a adequada atualização de suas manifestações. A utilização de ferramentas de pesquisa do Fala.BR aliada ao adequado registro da resolutividade propiciará melhor atendimento às manifestações na plataforma.

6.2.4 Deficiência no registro de informações no campo “informações adicionais” na plataforma Fala.BR

Na plataforma Fala.BR, no início do tratamento de denúncias ou comunicações, o respondente deve responder a quatro perguntas na seção “Informações Adicionais” que têm por finalidade alertar as unidades de atendimento para situações de maior risco. As quatro perguntas (somente na primeira a resposta é facultativa) são:

1. Apta?
2. Há envolvimento de empresa?
3. Há envolvimento de servidor público?
4. Envolve ocupante de cargo comissionado DAS a partir do nível 4 ou equivalente?

Além disso, a implementação atende ao disposto no art. 20 da Portaria Normativa CGU nº 581/2021 e no art. 36 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024:

Art. 20. As unidades do SisOuv informarão ao órgão central, por meio de marcação em campo específico na Plataforma Fala.BR, a existência de denúncia de ato praticado por agente público no exercício de cargos comissionados do Grupo Direção e Assessoramento Superiores - DAS a partir do nível 4 ou equivalente.

E:

Art. 36. As unidades setoriais do SisOuv informarão ao órgão central, por meio de marcação em campo específico na Plataforma Fala.BR, a existência de denúncia de ato praticado por agente público no exercício de Cargo Comissionado Executivo - CCE ou Função Comissionada Executiva - FCE a partir do nível 13, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional abrangidas pelo Decreto nº 10.829, de 5 de outubro de 2021, ou que exerça atividade de direção, de chefia ou de assessoramento equivalente ou superior, no âmbito das demais instituições integrantes do SisOuv.

§ 1º O registro da informação a que se refere o caput não desonera o órgão ou entidade da adoção das medidas pertinentes de análise prévia e apuração dos fatos relatados.

§ 2º Para efeito do contido no caput, consideram-se agentes públicos com atividade de direção, de chefia ou de assessoramento superior os membros do conselho administrativo, fiscal e outras instâncias colegiadas de auxílio à tomada de decisão da alta administração, quando existirem, independentemente do recebimento ou não de remuneração pelo exercício da função.

Na inspeção das manifestações, foram encontradas algumas manifestações preenchidas de forma lacunosa ou incorreta no campo “informações adicionais”, inclusive com envolvimento de chefias da Companhia, na qualidade de envolvidos, que pareciam possuir posição hierárquica similar a DAS 4 e que não foram indicadas naqueles campos.

6.2.5 Pedidos de Acesso à Informação tratados como manifestações de ouvidoria na tipologia solicitação

As manifestações de ouvidoria devem estar adequadas às tipologias definidas na Lei nº 13.460/2017, no Decreto nº 9.492/2018 e no Decreto nº 9.094/2017, e quando o teor não estiver aderente ao referido marco regulatório, o tipo de manifestação deve ser alterado no Fala.BR.

A inspeção identificou manifestações de ouvidoria com pedido de acesso à informação, nos moldes da Lei nº 12.527/2011 e Decreto nº 7.724/2012, que deveriam ter sido reclassificadas. Apesar dos manifestantes terem recebidos as informações solicitadas, sem prejuízo imediato, o procedimento foi inadequado.

A não reclassificação para pedido de acesso à informação prejudica o cidadão, uma vez que a LAI em comparação com a legislação de gestão de ouvidoria é mais benéfica em prazos e recursos, então os direitos do manifestante nessa situação também deixam de ser atendidos.

6.2.6 Ausência de encaminhamento de manifestação pela plataforma Fala.BR para a unidade federal competente para tratamento da manifestação

Importa mencionar o que pressupõe o Decreto nº 9.492/2018, com redação dada pelo Decreto nº 10.153/2019, quando a ouvidoria recebe manifestação que não é de sua competência:

Seção II

Do recebimento, da análise e da resposta de manifestações

Art. 12. Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos do disposto neste Decreto, sob pena de responsabilidade do agente público.

(...)

Art. 16 (...)

§ 3º A unidade do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal que receber manifestação sobre matéria alheia à sua competência a encaminhará à unidade do Sistema de Ouvidoria responsável pelas providências requeridas, exceto quando se tratar de denúncia.

Na amostra foi identificada que a unidade se dizia não competente com relação à matéria, mas não houve direcionamento da ouvidoria pelo próprio Fala.BR para o órgão correto, desconsiderando o preceito do Decreto.

7. RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto, o presente relatório, tomando como base os achados elencados na Seção Resultados dos Exames, consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria da CEAGESP, em ordem de prioridade:

- I. Atualizar a Página de Ouvidoria com a publicação de todas as obrigações de transparência previstas no art. 71 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.
- II. Tramitar as manifestações pelo Módulo de Triagem e Tratamento da plataforma Fala.BR e criar procedimentos para assegurar que a documentação de tramitação dos processos esteja adequadamente registrada no Fala.BR de modo a garantir requisitos de segurança e rastreabilidade previstos no art. 44 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.
- III. Rever procedimentos internos de modo a aprimorar o registro e controle de resolutividade no tratamento das manifestações, conforme previsto nos art. 29 e 30 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.
- IV. Rever procedimentos internos de modo a assegurar o correto registro do indicador de envolvimento de ocupante em cargo comissionado conforme previsto no art. 36 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.
- V. Rever procedimentos internos de modo a promover a alteração da tipologia das manifestações ou pedidos de acesso à informação, quando necessário, para direcionar corretamente o fluxo de tratamento de acordo com o tipo legal da manifestação/pedido e preservar os direitos do solicitante/manifestante.
- VI. Rever procedimentos internos para assegurar o cumprimento do previsto no Decreto nº 9.492/2018, art. 16, §3º, encaminhamento para a ouvidoria competente.

8. CONCLUSÃO

A partir das análises realizadas conclui-se que a unidade avaliada necessita de melhorias pontuais para aprimoramento de sua gestão, como apontadas nos achados e preceituadas nas recomendações.

O foco dos trabalhos foi agregar valor à ouvidoria avaliada, contribuindo para a melhoria da gestão na prestação de serviços públicos e para a facilitação do acesso do usuário aos instrumentos de participação na defesa de seus direitos, tendo em vista as principais fragilidades que podem concorrer para a diminuição na qualidade da prestação de serviços públicos pelo órgão.

Os benefícios esperados decorrentes deste trabalho são: manutenção da produtividade e tempestividade das respostas ao cidadão; promoção de ações de transparência e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade, elementos fundamentais de *accountability*; e aprimoramento dos requisitos de segurança e rastreabilidade no tratamento das manifestações. Desse modo acredita-se

que tais benefícios fomentarão o fortalecimento institucional da unidade de ouvidoria como um todo.

APÊNDICES

Apêndice A

Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

As informações da Unidade Avaliada – UA a seguir foram coletadas durante o procedimento de avaliação da equipe.

A.1 Informações Gerais

O quadro abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

Quadro 1: Informações Gerais da Unidade Avaliada

Campo	Teor
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão ou entidade da UA	Empresa Pública - CEAGESP
Posição no Organograma	Vinculada ao Conselho de Administração – CONSAD e Presidência da Cia
E-mail	ouvidoria@ceagesp.gov.br
Página na Internet	https://ceagesp.gov.br/ouvidoria/
Endereço	Sala da Ouvidoria (localizada no Prédio do DEPEC) – Av. Dr. Gastão Vidigal, 1946 – Vila Leopoldina – São Paulo/SP
Canais de Atendimento	1. por telefone :(11) 3643-3873; 2. por e-mail: ouvidoria@ceagesp.gov.br; 3. pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação Fala.BR (https://falabr.cgu.gov.br); 4. por carta ao endereço da Ouvidoria; e, 5. por atendimento presencial na Sala da Ouvidoria.
Horário de funcionamento	Atendimento de segunda a sexta-feira, das 08:00 às 12:00 e das 13:00 às 17:00.
Ouvidor	Monia Patrícia Souza Marques
Ouvidor - Substituto	Maria Aparecida Nogueira

Fonte: elaboração própria.

A.2 Competências

A Ouvidoria da Companhia de Entrepostos e Armazéns Gerais de São Paulo integra, como unidade setorial, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, cujo órgão central é a Controladoria-Geral da União – CGU.

O Estatuto⁹ ressalta sua vinculação ao Conselho de Administração, ao qual deverá se reportar diretamente, competindo-a (art. 104 do Estatuto):

- I. receber e examinar sugestões e reclamações visando melhorar o atendimento da Companhia em relação a demandas de investidores, empregados, fornecedores, clientes, usuários e sociedade em geral;
- II. receber e examinar denúncias internas e externas, inclusive sigilosas, relativas as atividades da Companhia;

⁹ Disponível em: <https://ceagesp.gov.br/wp-content/uploads/2020/11/Estatuto-vigente-aguarda-Jucesp.pdf>.

III. dar encaminhamento aos procedimentos necessários para a solução dos problemas suscitados, e fornecer meios suficientes para os interessados acompanharem as providências adotadas; e

IV. outras atividades correlatas definidas em seu regimento interno e aprovadas pelo Conselho de Administração.

Foram estabelecidas no regimento interno próprio¹⁰ sua natureza e objetivos do seguinte modo:

Seção II

Da vinculação administrativa

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

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.

Já com relação às suas competências, assim constam no normativo citado:

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 respostas 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;

¹⁰ Disponível em: <https://ceagesp.gov.br/wp-content/uploads/2023/09/RI-007-Regimento-Interno-da-Ouvidoria-Ceagesp.pdf>

- 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.

Por fim, menciona-se que a Ouvidoria da CEAGESP é responsável por tratar os pedidos de acesso à informação (art. 15 Regimento Interno¹¹), realizando tal tarefa por meio do e-SIC¹².

A.3 Normativos Internos

Em consulta ao sítio da Ouvidoria da CEAGESP, especificamente nas páginas da própria Ouvidoria, se destaca o Regimento Interno (REGIMENTO INTERNO 007 OUVIDORIA CEAGESP Versão I Aprovação na reunião do CONSAD nº 04, de 13/04/2023). Também o Estatuto Social da companhia configura como as principais fontes normativas, tendo sua estrutura congregada na RD nº 15/2019 - ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA CEAGESP – NG 001/2019, sendo assim definida organizacionalmente:

2.5.1.1 Da Ouvidoria

A Ouvidoria é órgão diretamente vinculado ao Conselho de Administração que funcionará como canal de comunicação direta entre os usuários e a CEAGESP e com atuação independente no desempenho de suas funções, nos termos do artigo 83 do Estatuto Social da CEAGESP.

A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física

A equipe é composta por 1 (uma) Ouvidora e 1 (uma) funcionária efetiva, sendo a Ouvidora funcionária efetiva também; graduada em Administração de Empresas, com especialização em Marketing e MBA em Riscos Corporativos; Cargo efetivo: Analista III. Está na Ouvidoria desde 10/06/2024, com mandato até 09/06/2027.

Compõe ainda a equipe uma funcionária efetiva, graduada em Administração de Empresas; seu cargo é de Técnica Administrativa, estando na Ouvidoria já há mais de 10 anos, com a atribuição da substituição da Ouvidora (período de férias e nos casos de

¹¹ RI-007-Regimento-Interno. Disponível em: <https://ceagesp.gov.br/wp-content/uploads/2023/10/RI-007-Regimento-Interno-da-Ouvidoria-Ceagesp.pdf>.

¹² Sistema Eletrônico de Informações ao Cidadão (e-SIC) está integrado ao Fala.BR.

suas faltas ou impedimentos). A referida funcionária realizada as seguintes tarefas: atendimento telefônico e presencial; registros das demandas oriundas dos canais da Ouvidoria; encaminhamento/tramitação das demandas, via Fala.BR, às áreas competentes; controle prazos e qualidade das respostas. Também presta resposta aos demandantes, via Fala.br, após deliberação da Ouvidora; coleta dados em sistema para elaboração de relatórios. Presta apoio aos demais colaboradores; além de cumprir as determinações da Ouvidora e demais atribuições que lhe forem determinadas.

Por fim, cumpre mencionar que perfil da equipe é generalista e todos possuem a Certificação em Ouvidoria, promovida pela Escola de Governo Virtual da Escola Nacional de Administração Pública - ENAP (<https://www.escolavirtual.gov.br>), sendo a da Ouvidora auferida em abril de 2024.

A Ouvidoria oportuniza a participação em capacitações aos seus empregados, conforme agenda de cursos da CGU.

Pelo questionário avaliativo (nº 1), a equipe considera satisfatórios os equipamentos e os sistemas informatizados disponibilizados pela entidade para a realização das atividades da Ouvidoria, assim como a estrutura física (instalações) disponibilizada.

A.5 Mandato do Ouvidor

A Portaria CGU nº 1.181/2020 dispõe sobre critérios e procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular da unidade setorial de ouvidoria no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv.

Nesse sentido, as propostas de nomeação, designação e de recondução do titular da unidade setorial do SisOuv, em regra, devem ser encaminhadas, pelo dirigente máximo do órgão ou entidade, à avaliação da Controladoria-Geral da União - CGU, nos termos do art. 11, § 1º e § 3º, do Decreto nº 9.492/2018.

Conforme desígnios do Regimento Interno da Ouvidoria (RI-007-Regimento-Interno), nos seus arts. 10 e 11, o ouvidor indicado poderá permanecer no cargo pelo período de 3 (três) anos, admitida a recondução por igual período, sendo 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.

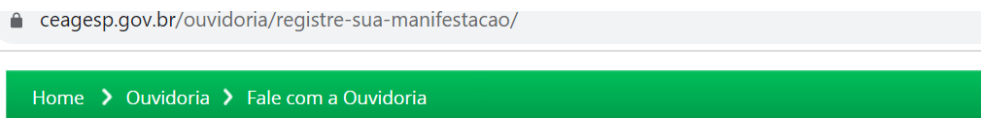
A indicação da Ouvidora foi aprovada pelo Conselho de Administração em 9 de maio de 2024, conforme Ata da Reunião Ordinária nº 05/2024. A aprovação da indicação pela CGU foi informada em 29 de maio de 2024, pelo Ofício nº 7642/2024/CGOUV/DOU/OGU/CGU. O Ato de Designação à função de confiança de Ouvidora foi assinado em 1 de junho de 2024. Assim, o mandato da Ouvidora está definido para o período de 10 de junho de 2024, até 9 de junho de 2027.

A.6 Canais de Atendimento.

Os canais de atendimento disponibilizados pela UA são cinco:

- i. internet, representada pelo próprio Fala.BR;
- ii. e-mail institucional;
- iii. atendimento presencial;
- iv. atendimento telefônico;
- v. correspondência.

A ouvidoria prima pela realização das manifestações de ouvidoria pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR). Essas informações estão disponibilizadas na página da Ouvidoria, por meio do acesso ao link <<https://ceagesp.gov.br/ouvidoria/registre-sua-manifestacao/>>, tanto que pelos outros canais se atendimento, sempre é remetido o usuário à Plataforma.



Fale com a Ouvidoria

A Ouvidoria atua de forma imparcial e independente na defesa dos interesses dos usuários. Todas as manifestações recebidas são registradas e o prazo de resposta é de até 30 (trinta) dias, prorrogáveis uma única vez por igual período, conforme estabelece o [Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018](#).

Nossos canais de atendimento:

A Ouvidoria da CEAGESP aderiu à Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, que inclui os sistemas e-OUV (Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias) e o e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço e Informação ao Cidadão). Através dessa Plataforma é possível tratar, no mesmo ambiente, as manifestações de ouvidoria (reclamação, denúncias, elogios, sugestões e solicitações) e pedidos de acesso à informação (solicitações de informação no âmbito da Lei 12.527/2011).



Esta conduta está normatizada no art. 13 do seu regimento interno:

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.

A segunda forma, o atendimento por meio de mensagem eletrônica, é realizado pelo e-mail da Ouvidoria ouvidoria@ceagesp.gov.br. Já o atendimento telefônico é realizado por meio do número: (11) 3643-3873.

O atendimento presencial é realizado na Sala da Ouvidoria (localizada no Prédio do DEPEC) – Av. Dr. Gastão Vidigal, 1946 – Vila Leopoldina – São Paulo/SP – sendo realizado de segunda a sexta-feira, das 08:00 às 12:00 e das 13:00 às 17:00.

Por fim, também se realiza o atendimento por meio físico, no caso carta e outras correspondências, que seriam recebidas (enviadas pelos remetentes) para o endereço: Av. Dr. Gastão Vidigal, 1946 – Vila Leopoldina – São Paulo/SP.

No caso de recebimento de manifestações por meio diverso do Fala.BR, o Regimento Interno prevê:

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.

E:

Art. 19º - A Ouvidoria será o canal de recebimento de denúncias e promoverá o seguinte tratamento:

I. (...)

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. (...)

Em resposta ao questionário, a Ouvidoria informou que o fluxo para recebimento e tratamento de manifestações de ouvidoria do público interno é o mesmo que o fluxo geral.

Segundo o Relatório de Gestão 2022, das demandas recebidas, 59% foram registradas pelo usuário diretamente na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR; 38% das demandas foram recebidas via canais diversos (e-mail ouvidoria@ceagesp.gov.br e correspondências); 3% foi realizado em atendimento presencial; e 1% via atendimento telefônico, por meio do número (11) 3643-3873.

No Relatório de Gestão 2023, das demandas recebidas, 52% foram registradas pelo usuário diretamente na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR; 39% das demandas foram recebidas via canais diversos (e-mail ouvidoria@ceagesp.gov.br e correspondências); 4% foi realizado em atendimento presencial; e 5% via atendimento telefônico.

A.7 Sistema Informatizados

Para tratamento das manifestações de ouvidoria elencadas no Decreto nº 9.492/2018, a UA utiliza o próprio Fala.BR, atendendo, portanto, ao disposto no art. 16 da referida norma. Na própria página da unidade (<https://ceagesp.gov.br/ouvidoria/registre-sua-manifestacao/>) é apresentado o canal

da Plataforma Fala.BR, possuindo também um passo-a-passo para registro das denúncias (<https://ceagesp.gov.br/wp-content/uploads/2022/06/PASSO-A-PASSO.docx>):

PASSO A PASSO PARA REGISTRAR A DENÚNCIA

Para registrar a denúncia é necessário se cadastrar no Fala.BR, para isso acesse o site <http://falabr.cgu.gov.br> e aparecerá a tela inicial da Plataforma:



- Clique em “Cadastrar” no canto direito superior da tela inicial.
- Preencha os campos com seus dados e clique em “Avançar”.

COMO REGISTRAR A DENÚNCIA:

- Clique em “Denúncia”
- Preencha os campos do formulário “Faça sua denúncia”
Destinatário:
 - Órgão para o qual você quer enviar sua manifestação: Selecione o órgão destinatário da sua manifestação (CEAGESP)Descrição:
 - Sobre qual assunto você quer falar: Selecione o assunto
 - Fale Aqui: Descreva detalhadamente o conteúdo da sua denúncia
 - Assunto: selecione o assunto de sua denúncia.
 - Anexos: Se desejar anexar arquivos, fotos ou vídeos, clique em “Incluir Anexos”.

Local do Fato:

Selecione a UF (Estado), Município e o Local.

- Quais são os envolvidos no fato:
 - Detalhe o nome do envolvido, o órgão/empresa a que pertence e a função.
 - Após preencher os campos, clique no botão “Avançar” ao final da página.
- A seguir, o sistema abrirá outra tela em que você poderá revisar os dados da sua manifestação. Se for necessário alterar algum dado, clique em “Voltar”. Se os dados estiverem corretos, clique em “Concluir”.

Pronto! Sua denúncia foi registrada. O sistema informará um número de protocolo, que também será enviado para seu e-mail. Guarde esse número: com ele você poderá acompanhar a manifestação.

Havendo dificuldade para utilizar a plataforma, entre em contato com a equipe da Ouvidoria, pelo telefone (11)3643-3873, e nós auxiliaremos.

Para outras funcionalidades do sistema Fala.Br, acesse o [Manual do Usuário](https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR_-_Manual) (https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR_-_Manual)

Com relação à governança de dados, seu Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública¹³ aponta que a ouvidoria não possui infraestrutura de base de dados para a gestão de suas informações, estando parte delas armazenadas nos discos rígidos dos computadores utilizados pela equipe e parte em bases de dados de suporte dos sistemas utilizados, fora de qualquer governança da ouvidoria. As informações estão armazenadas em bases de dados em data centers ou nuvem, fora de qualquer governança da unidade.

A.8 Fluxo Interno de Tratamento

Com base no questionário avaliativo, informa a ouvidoria o seguinte com relação ao fluxo de tratamento das manifestações.

A equipe administrativa recebe as manifestações (reclamações, elogios, solicitações, sugestões, simplifique), via Plataforma Fala.BR, realizando a tramitação na

¹³ Disponível em: <https://ceagesp.gov.br/wp-content/uploads/2022/03/PLANO-DE-A%3C%87%3C830-MMOuP-2022.pdf>.

mesma plataforma às áreas responsáveis pelo atendimento. Quando o usuário utiliza os canais que não seja a Plataforma Fala.BR, a equipe, imediatamente, faz a análise da demanda, a classificação, o registro nela e o encaminhamento à área competente para tratamento. Todas as manifestações são inseridas na planilha de demandas (documento interno de controle de prazos) e para cada demanda é criada uma pasta (com todos os documentos digitalizados) e guardada em arquivo digital. A Ouvidoria faz o monitoramento do prazo, acompanha o andamento da demanda até o retorno da área.

A resposta recebida é analisada pela equipe quanto à linguagem e atendimento da demanda e encaminhada ao usuário após deliberação do Ouvidor. Quanto às denúncias recebidas, a equipe realiza a análise preliminar, repassa às unidades de controle e registra a resposta ao denunciante, informando o encaminhamento à área de apuração competente. Após o recebimento do resultado da apuração, a equipe reabre a manifestação no fala.BR e registra a conclusão da área.

Quando necessário, é realizada a pseudononimização, e, de maneira geral, a Ouvidoria garante a proteção da identidade e dados do manifestante. Neste ponto dispõe seu regimento interno:

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.

A Ouvidoria acompanha o tratamento de questões relacionadas aos empregados da entidade e que são temas recorrentes de denúncias, comunicações ou reclamações, encaminhando as manifestações à respectiva Unidade de Apuração e fornece todas as informações necessárias para o devido tratamento. Em paralelo, por meio de reuniões periódicas realizadas com o DEARH (Recursos Humanos), busca soluções práticas para reduzir e/ou minimizar ocorrências da mesma natureza em todos os setores. Ex.: denúncias de corrupção praticada por funcionário ensejaram na realização de treinamento pela Comissão de Ética (CEC) a todos os funcionários.

Ainda se salienta o que dispõe seu regimento interno sobre o tratamento de denúncias:

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.

Ainda com relação ao tratamento de denúncias, informa a Ouvidoria pelo questionário avaliativo (nº 2) que as recebe e, conforme os termos do art. 22 - parágrafo único do Decreto nº 9.492/2018, realiza a análise preliminar dos elementos mínimos de autoria e materialidade. Neste ponto ressalta-se que não há definição de equipe específica para tratar de manifestações do tipo denúncia, pois trata-se de uma equipe

reduzida e que somente funcionários da ouvidoria acessam e realizam o tratamento dessa tipologia, conforme respondido no questionário avaliativo (n. 1).

Posteriormente envia às áreas de apuração competentes. Quanto aos requisitos de admissibilidade da denúncia nas unidades de apuração:

a) Comissão de Ética: é requisito de admissibilidade da denúncia a descrição da conduta enquadrável como transgressão ética mediante a exposição dos fatos e todas as suas circunstâncias (inciso I do artigo 21 da Resolução 10 da CEP) bem como a apresentação dos elementos de prova ou indicação de onde estas podem ser encontradas (inciso III do artigo 21 da Resolução 10 da CEP);

b) Comitê Correicional: análise de Indícios de materialidade: o fato a ser apurado realmente é um fato ilícito?; Por que se entende que o fato é ilícito?; É um fato isolado?; É mais de um fato? Análise dos Indícios de autoria: Quem a princípio cometeu o ato considerado ilícito? É um único funcionário ou mais de um? Caracteriza transgressão funcional?;

c) Coordenadoria de Auditoria Interna: a apuração consiste na execução de procedimentos cuja finalidade é averiguar atos e fatos inquinados de ilegalidade ou de irregularidade praticados por agentes públicos ou privados, na utilização de recursos públicos federais. Trata-se de competência em sintonia com a essência das normas e dos regulamentos aplicáveis à CODIN, no sentido precípuo de zelar pela correta aplicação de recursos públicos, ainda que, em alguns casos, exija atuação específica e diferenciada dos serviços típicos da atividade de auditoria interna. Os trabalhos de apuração podem ter como objeto a apuração de erro ou a apuração de fraude: Apuração de erro: tem como objetivo a apuração de prejuízo ou danos ao Erário decorrente de ato não intencional, resultante de omissão, de desconhecimento, de imperícia, de imprudência, de desatenção ou de má interpretação de normas ou de procedimentos; Apuração de fraude: destina-se a apurar a prática de atos caracterizados por desonestidade, dissimulação ou quebra de confiança para obtenção de vantagem injusta ou ilegal. Conforme preceitua o Manual de Orientações Técnicas da CGU (MOT), "... um trabalho de apuração de fraude tem diferenças básicas em relação a um trabalho de apuração de erro ou de avaliação, pois seu planejamento se baseia em uma suspeita (fundamentada) de fraude; objetiva produzir material para um processo judicial ou administrativo e tem por escopo possível irregularidade ou ilegalidade decorrente de atos ou fatos intencionais". Em relação à apuração de erro, o MOT estabelece que "... pode ser tratada como um trabalho individual de avaliação e seguir as orientações das etapas de planejamento, execução, comunicação e monitoramento desse tipo de trabalho". As denúncias e as representações recebidas são submetidas a um processo de levantamento de informações com vistas a concluir sobre a conveniência e a oportunidade de realização do procedimento apuratório, considerando a relevância dos fatos denunciados, a existência de recursos federais envolvidos, indícios de autoria, nexo de causalidade e a materialidade do objeto em face dos custos de sua apuração.

No que toca à diferenciação de competência entre o comitê correicional (a corregedoria) e a comissão de ética, a ouvidoria respondeu, via questionário avaliativo (nº 2), que o Comitê Correicional, executa atividades no exercício do poder disciplinar desenvolvido diante da necessidade de se corrigir desvios de conduta ou transgressões disciplinares praticadas por agentes públicos, quando no exercício das funções públicas. Já a Comissão de Ética está encarregada de orientar e direcionar o agente público, no relacionamento com a sociedade e no ambiente de trabalho, no exercício das funções públicas, sendo responsável por apurar infrações que ferem o Código de Ética e aplicar

a censura ética. Principais elementos da denúncia para envio à Comissão de Ética: assuntos relacionados a conduta inadequada; assédio moral. Principais elementos da denúncia para envio ao Comitê Correcional: questões relacionadas às infrações disciplinares; corrupção; improbidade administrativa; assédio sexual; ocorrências mais graves. Quanto à normatização (Regimento Interno - RI 007 - art. 19º)

Por fim, a Ouvidoria realiza o acompanhamento dos trabalhos de apuração das unidades de controle e registra o resultado na Plataforma Fala.BR.

A complementação de informações dadas em resposta ao questionário indica um fluxo de tratamento mais sofisticado do que o descrito no Regimento Interno, fato que indica a necessidade de formalização do fluxo mais detalhado para garantir a uniformidade ao longo do tempo e para eventuais mudanças da força de trabalho.

A.9 Relacionamento com os Usuários: Carta de Serviços aos Usuários e Avaliação de Serviços, Conselho de Usuários, Fomento à Participação Social e Mediação e conciliação entre o usuário de serviços públicos e a entidade

A Carta de Serviços é um documento elaborado por uma organização pública que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados por ela, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

A sua prática implica para a organização um processo de transformação sustentada em princípios fundamentais, tais como participação e comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão. Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão e a indução do controle social.

Conforme disposto no art. 7º, § 4º da Lei nº 13.460/2017, “a Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet”.

Em inspeção no sítio eletrônico da Companhia, não foi identificado um “link” de rápida visualização para a Carta de Serviços. Por busca textual, a Carta foi localizada em <https://ceagesp.gov.br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/carta-de-servico/>. Ali, informa-se que Carta de Serviços da CEAGESP está disponível no Portal Único Gov.br <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/companhia-de-entrepastos-e-armazens-gerais-de-sao-paulo>. A inspeção dos atalhos para descrição dos serviços identificou alterações nas páginas em outubro de 2024.

Conforme exposição no questionário avaliativo (nº 1), a Ouvidoria acompanha e mantém atualizada anualmente a Carta de Serviços da CEAGESP.

A.10 Temas Principais e Relatório de Gestão

Os cinco principais temas objeto das manifestações recebidas pela UA são:

- a) Outros em Administração (63);
- b) Conduta Ética (19);
- c) Denúncia de Irregularidade de servidores (19);
- d) Assédio Moral (11); e,

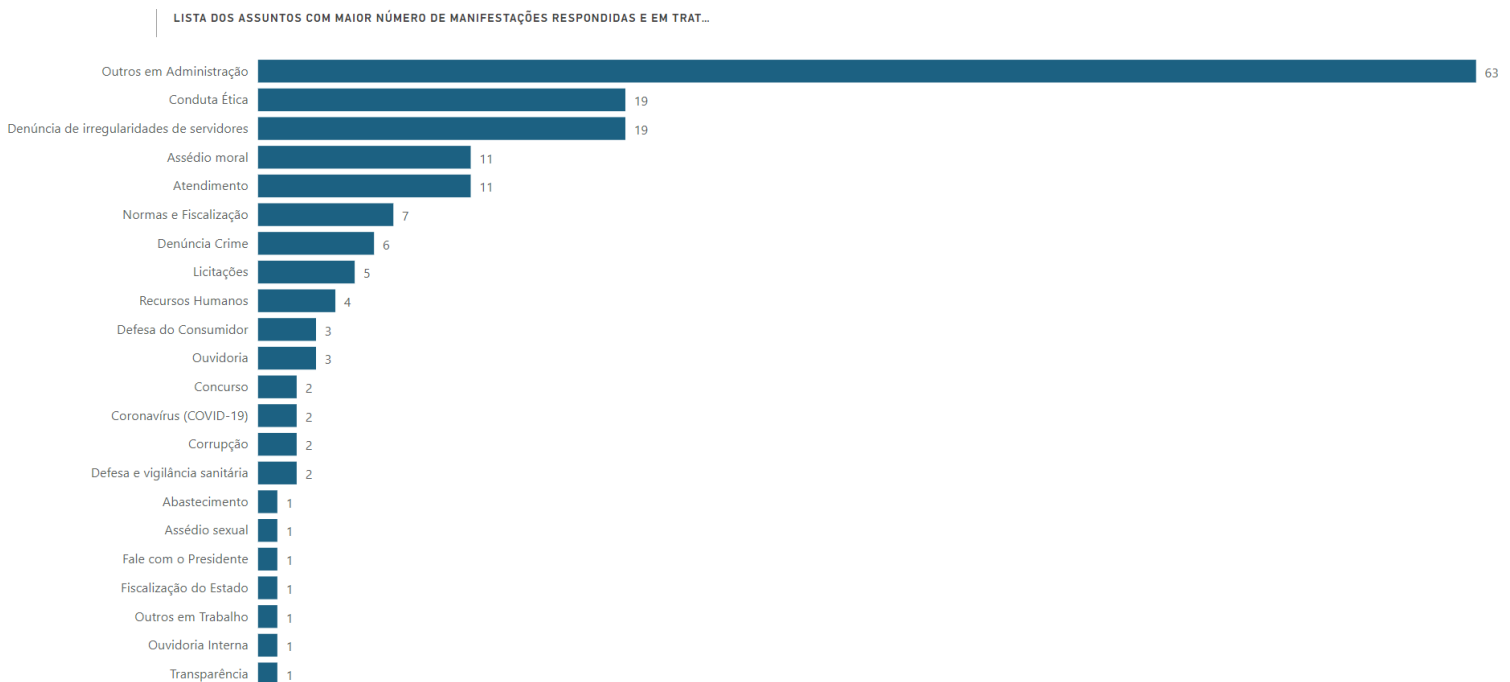
e) Atendimento (11).

Conforme Painel *Resolveu?*, de janeiro/2022 a dezembro/2022, esses assuntos representaram um total de 123 das 166 respondidas no período.



Os cinco primeiros assuntos representam 74,1 % de todas as manifestações respondidas do período.

Segue um gráfico que demonstra a quantidade das demais manifestações por assunto dentro do período acima citado:



Em pesquisa realizada no sítio oficial da UA, verificou-se, em especial, que ela disponibilizou relatórios anuais de gestão para os anos de **2018 a 2023** na página <https://ceagesp.gov.br/ouvidoria/relatorios-de-atividades/>, em atendimento ao enunciado pelo art. 14, inciso II, da Lei nº 13.460/2017.

Abaixo, uma tabela, retirada do sobredito relatório, com número de manifestações no ano de 2022 e sua tipologia:

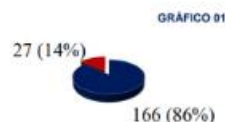
Relatório de atividades 2022



4. REGISTROS POR CLASSIFICAÇÃO

No exercício de 2022 foram registradas 166 manifestações típicas de ouvidoria (reclamações, denúncias, elogios, sugestões, solicitações e comunicações) e 27 pedidos de acesso à informação, totalizando 193 demandas.

■ Manifestações de Ouvidoria
■ Acesso à informação



Das 193 manifestações registradas, 23,3% refere-se a reclamações; 16,6% a denúncias; 0,5% a elogios; 1,6% a sugestões; 14,5% a solicitações; 29,5% a comunicações; e 14% representa os pedidos de acesso à informação.

Demonstramos no Quadro 01 e Gráfico 02, a classificação das manifestações, o quantitativo de cada demanda e sua representatividade.

QUADRO 01

Classificação	Total	%
Reclamação	45	23,3%
Denúncia	32	16,6%
Elogio	1	0,5%
Sugestão	3	1,6%
Solicitação	28	14,5%
Comunicação	57	29,5%
Acesso à informação	27	14,0%
Total	193	100%



Além do quantitativo informado acima, 37 demandas foram arquivadas por ausência de dados, falta de complementação solicitada ou duplicidade; e 16 demandas com questões fora da competência da CEAGESP foram encaminhadas aos órgãos responsáveis.

A.11 Promoção da Participação Social e Resolução Pacífica de Conflitos

Consta no regimento interno (RI 007) que a mediação e conciliação seguirão as orientações previstas na Lei nº 13.460 de 2017 e na Portaria da CGU nº 581, de 09 de março de 2021, *in verbis*:

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.

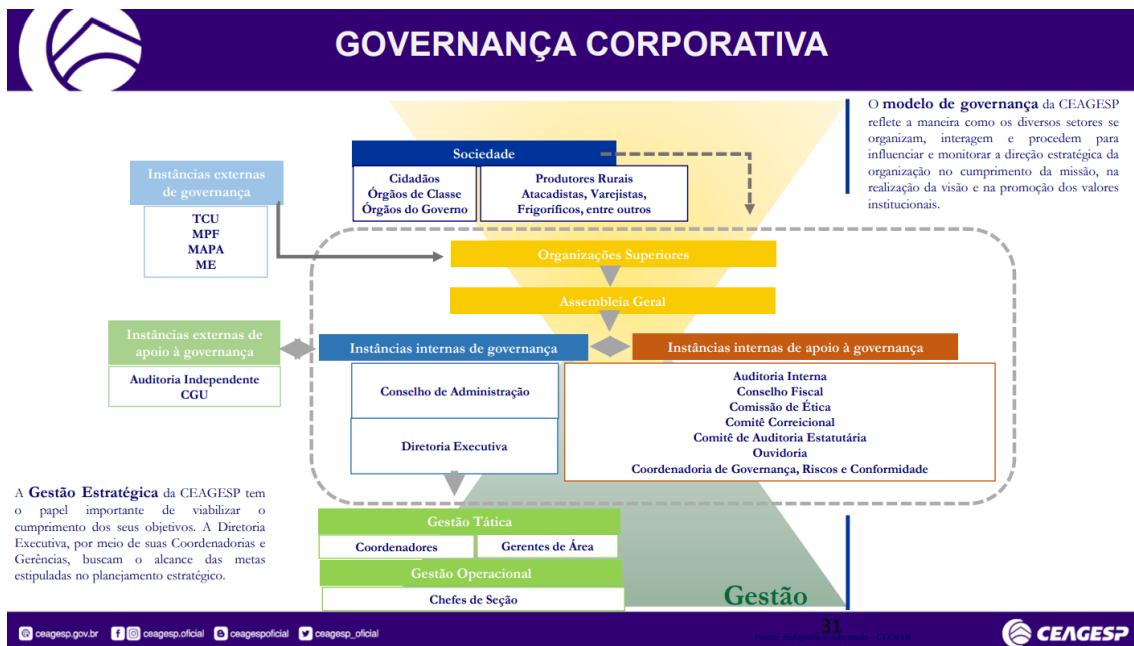
Parágrafo Segundo: Quando cabível, a Ouvidoria adotará ferramentas de mediação, conciliação e solução pacífica de conflitos entre as partes envolvidas.

Por meio de resposta ao questionário avaliativo, informa a Ouvidoria da UA que promove a mediação e a conciliação entre o usuário.

A.12 Ouvidoria como instância interna de apoio à governança

Na Carta Anual de Políticas Públicas e Governança Corporativa – 2022 a ouvidoria é caracterizada como instância interna de apoio à governança

(<https://ceagesp.gov.br/wp-content/uploads/2020/08/CARTA-ANUAL-DE-POL%C3%8DTICAS-P%C3%9ABLICAS-E-GOVERNAN%C3%87A-CORPORATIVA-Ano-base-2022.pdf> - pg. 20).



Informa a UA, por meio do questionário avaliativo (nº 1 e nº 2), que ela realiza um importante e relevante papel na estrutura de governança da CEAGESP, por estar subordinada diretamente ao Conselho de Administração, possui atribuições indelegáveis, está sujeita a orientação normativa e à supervisão técnica do órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, por estes fatores possui maior independência para atuar no âmbito da Cia.

A principal colaboração da Ouvidoria é receber e examinar as manifestações recebidas, visando melhorar o atendimento da Companhia em relação a todas as demandas, como empregados, fornecedores, clientes, usuários de nossos serviços e a sociedade em geral. A política de governança da Companhia é coordenada por uma área específica: Coordenadoria de Governança e Integridade - CODGI, porém conforme ditames do Governo Federal foi promulgada uma Resolução (CGPAR nº 44 de 30/12/2022) a qual estabelece diretrizes e parâmetros de governança para estruturar as áreas de auditoria interna, corregedoria, ouvidoria, conformidade e gestão de riscos das empresas estatais federais.

Dessa forma, podemos afirmar que a coordenação na CEAGESP é uma atribuição da CODGI, mas o desempenho das políticas é realizado conforme normativos do Governo Federal.

Este normativo estabelece as diretrizes para todas as áreas de governança: auditoria interna, corregedoria, gestão de riscos, conformidade e a própria Ouvidoria que possui regimento interno próprio.

A.13 Dados do Painel *Resolveu?* e Atendimento dos Prazos Legais e Satisfação do Usuário

O Painel *Resolveu?* é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria - denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios, pedidos de simplificação e, mais recentemente, pedidos de acesso à informação - que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pelo sistema Fala.BR. A aplicação, disponibilizada no sítio <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Nessa esteira, seguem a seguir os dados estatísticos retirado do “Painel *Resolveu?*”, considerando a entidade como A CEAGESP e o período de 01/01/2022 a 31/12/2022:



Em relação as demandas registradas especificamente no Fala.BR, verifica-se, por meio de consulta ao “Painel *Resolveu?*”, que no período de 1º de janeiro de 2022 a 31

de dezembro de 2022 foram cadastradas e respondidas de modo conclusivo um total de 166 manifestações, de um total de 203 manifestações, com 37 arquivamentos.

Quanto à satisfação do serviço público prestado, das 7 respostas enviadas pelos cidadãos, o resultado foi o seguinte: 1) “Muito Insatisfeito”, 28,57 %; 2) “Insatisfeito”, 14,29 %; 3) “Satisfeito”, 28,57 %; e 4) “Muito Satisfeito”, 28,57 %; sendo a satisfação média em 53,57%.

A resolutividade está na casa dos 57% e o tempo médio de resposta foi de 9,04 dias, além de contar com 100% das manifestações concluídas dentro do prazo.

Apêndice B

Relato da Análise da Amostra

O método de amostragem utilizado consistiu em selecionar as manifestações aleatoriamente e sem reposição, de forma proporcional ao tipo de manifestação. Dessa forma, a amostra foi estratificada em cinco grupos (denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão), buscando manter, em cada um deles, um quantitativo de manifestações proporcional ao total verificado no período avaliado.

Cabe ressaltar que não se trata de uma amostragem probabilística, uma vez que não permite fazer inferências para todas as manifestações da unidade avaliada. Entretanto, as conclusões obtidas a partir da amostra podem apontar a existência de eventuais falhas, subsidiando o processo de identificação e avaliação de riscos da unidade avaliada.

B.1 Metodologia para Obtenção e Análise da Amostra

A amostra foi realizada sobre a totalidade das manifestações recebidas pela unidade avaliada, cadastradas e concluídas no Fala.BR entre **01/01/2022 e 31/12/2022**, compreendendo **166** manifestações.¹⁴

Esse quantitativo de manifestações foi estratificado de acordo com a tipologia das manifestações, quais sejam: comunicação, denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão.

Em seguida, foram selecionadas para análise 100 manifestações, mantendo-se a proporção de cada estrato. O quadro a seguir contém a composição da amostra por tipo de manifestação.

Quadro 03: Composição da amostra

Tipo	Quantidade	Quantidade
Comunicação	57	34
Denúncia	32	19
Elogio	1	1
Reclamação	45	27
Solicitação	28	17
Sugestão	3	2
Total	166	100

Fonte: elaboração própria a partir dos dados obtidos do Fala.BR.

A avaliação foi realizada a partir de quatro dimensões distintas, com o objetivo de mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários no Fala.BR, bem como de apontar a necessidade de correções e reconhecer boas práticas:

- a) **Prazo de atendimento da manifestação:** atendimento ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017, no art. 12, § 2º da Portaria CGU nº 581/2021,

¹⁴ Considerando apenas as manifestações que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria no período, ou seja, foram excluídas aquelas que não apresentaram uma resposta conclusiva inicial.

e no art. 22, §1º da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, todos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação no Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”; e 2) passados 30 dias após o registro de prorrogação no Fala.BR, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante;

- b) Satisfação do usuário:** é necessário destacar que o Fala.BR disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos que realizam a pesquisa, é um ponto importante a ser analisado, já que é possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria, nos termos da Portaria nº 581/2021, art. 7º, inciso IV, e Portaria Normativa CGU nº 116/2024, art. 7º, inciso V;
- c) Qualidade no tratamento da manifestação:** no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018, são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário, exceto no caso de Comunicação de Irregularidade. O assunto também deve ser readequado, se for o caso;
- d) Qualidade da resposta conclusiva:** avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ademais, a Lei nº 13.460/2017, art. 5º, inciso XIV, a Portaria CGU nº 581/2021, art. 18º, e a Portaria Normativa CGU nº 116/2024, art. 28, dispõem que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

A partir dessas quatro dimensões foi proposto um questionário composto pelas perguntas detalhadas no item a seguir B.2 com os quantitativos consolidados das respostas e respectivas análises.

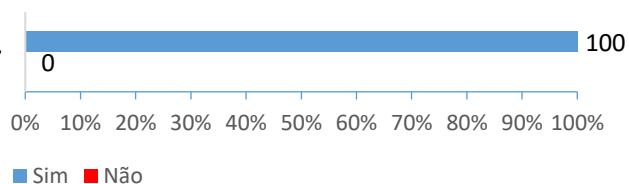
B.2 Estatísticas dos Resultados da Análise da Amostra

Conforme mencionado anteriormente, cada manifestação foi avaliada segundo um questionário com onze perguntas, sendo mostrada a síntese das respostas a seguir¹⁵:

¹⁵ O discriminante Nulo significa que não há informação na manifestação para responder o quesito avaliado, enquanto o N/A infere que a resposta não se aplica ao mesmo.

Pergunta 1

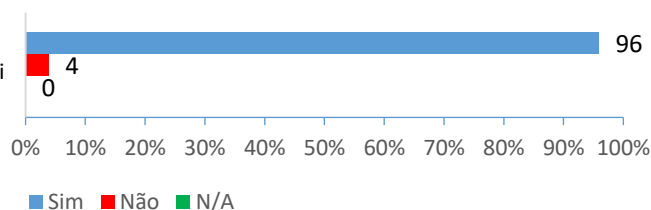
1. A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, porrogável por igual período?



O gráfico indica que a unidade respondeu 100% das manifestações contidas na amostra no prazo estipulado na legislação.

Pergunta 2

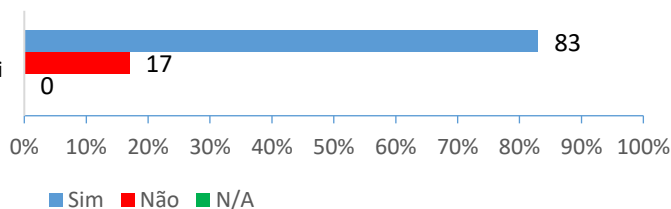
2. O campo "Assunto" da manifestação foi preenchido corretamente?



O gráfico indica que 96% das manifestações estavam com seu campo assunto correlacionado ao tema/conteúdo da manifestação, restando apenas 4 manifestações com incongruência entre o conteúdo da manifestação e o assunto elegido.

Pergunta 3

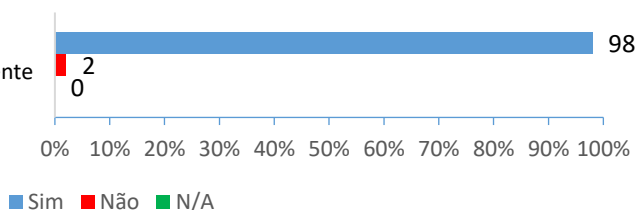
3. A informação sobre resolutividade foi preenchida adequadamente?



O gráfico indica que 83% das manifestações apresentavam resolutividade congruente com o resultado do processamento da manifestação. Os 17% restantes eram de manifestações que apresentaram resolutividade definitiva meses depois, por conta, em geral, do processamento dos trabalhos apuratórios e que não tiveram resultados adicionados a fim de corrigir a informação sobre sua resolutividade. No conjunto de manifestações da tipologia denúncia/comunicação, a deficiência atinge um terço das manifestações e indica deficiência na busca ativa de atualização dos processos e que os manifestantes não receberam a devida atualização de sua manifestação.

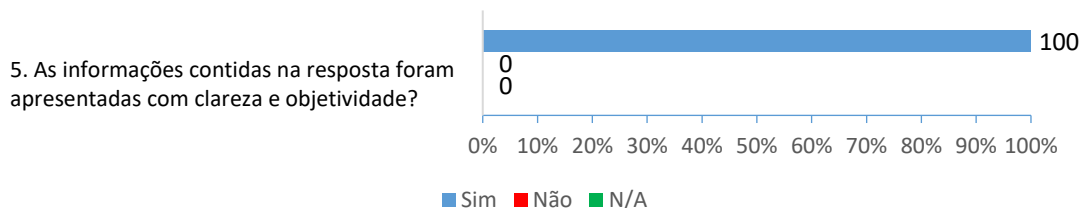
Pergunta 4

4. A manifestação foi classificada corretamente (tipo da manifestação)?



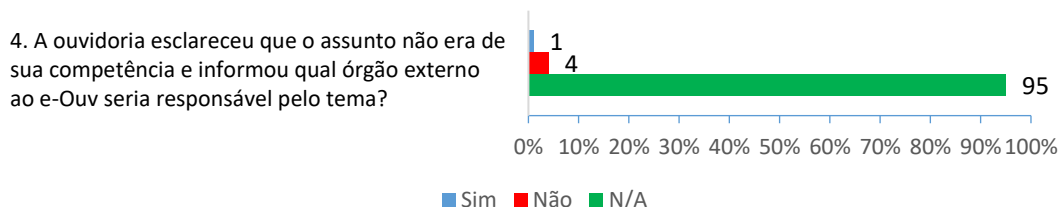
Duas manifestações para efeitos da avaliação foram consideradas classificadas incorretamente, pois tratavam de solicitações com teor de pedido de acesso à informação e que deveriam ser tratadas nos termos da Lei nº 12.527/2011.

Pergunta 5



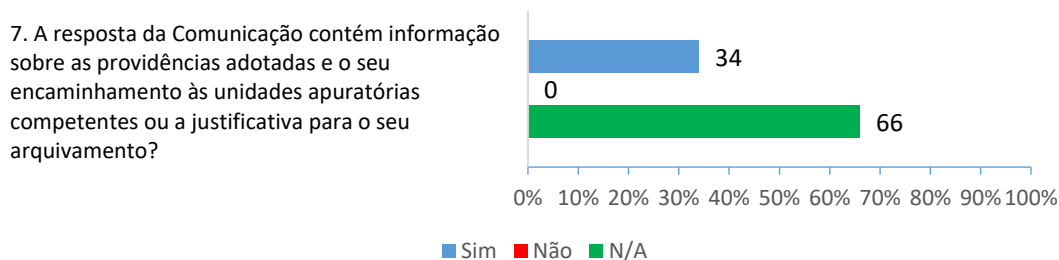
O gráfico refere-se à clareza e objetividade das respostas, obtendo a unidade 100% de clareza em suas respostas às manifestações

Pergunta 6



O gráfico indica que 95% das manifestações examinadas eram, de fato, de competência da Unidade. Em 4 casos, a Ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência com indicativo de unidade a ser buscada e, em 1 outro caso, o esclarecimento foi feito, contudo não foi indicado o órgão competente ao manifestante.

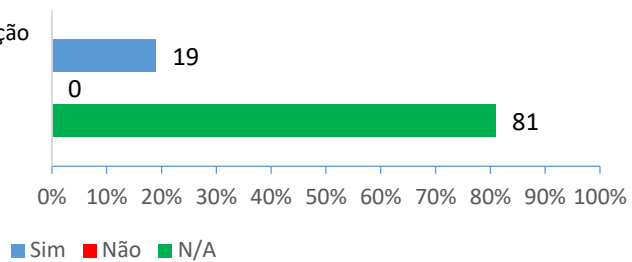
Pergunta 7



O gráfico informa que a Ouvidoria registrou resposta para todas as comunicações e encaminhou os processos para as unidades apuradoras/reclamadas ou registrou justificativa para arquivamento. Das comunicações, 28 manifestações tiveram tratamento considerado adequado e 6 manifestações tiveram tratamento considerado parcialmente adequado.

Pergunta 8

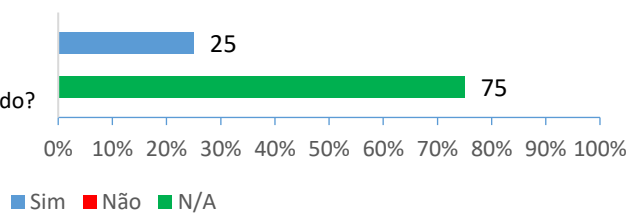
8. A resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?



Das denúncias, 13 manifestações tiveram tratamento considerado adequado e 6 parcialmente adequado.

Pergunta 9

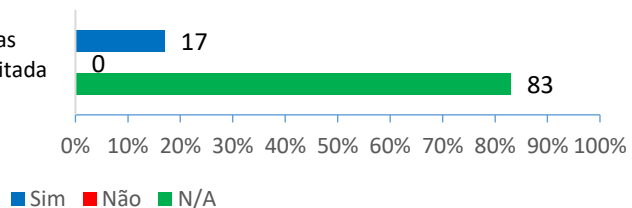
9. A resposta da Reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?



No gráfico, de 27 manifestações, 2 diziam respeito a atividades fora do alcance da ouvidora da unidade. Das 27 reclamações, 26 respostas foram consideradas com clareza ou objetividade. Com referência ao tratamento, a totalidade foi considerada adequada.

Pergunta 10

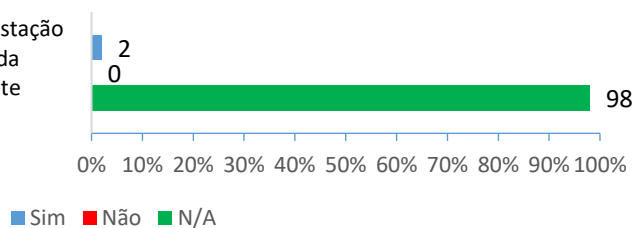
10. A resposta da Solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?



O gráfico indica que 17 respostas de solicitações explicaram sobre as providências adotadas ou justificaram a impossibilidade de atendimento.

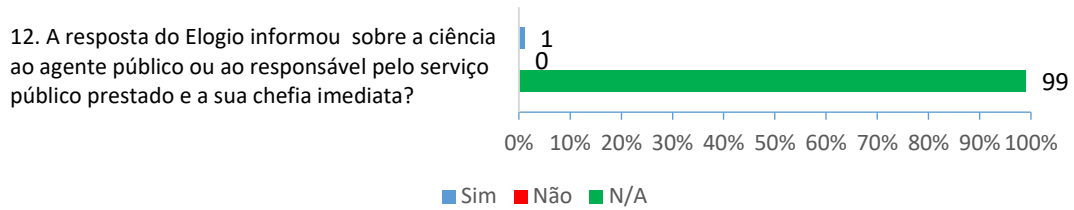
Pergunta 11

11. A resposta da Sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?



O gráfico indica que foram 2 manifestações classificadas como sugestão. O tratamento de todas as manifestações foi considerado adequado.

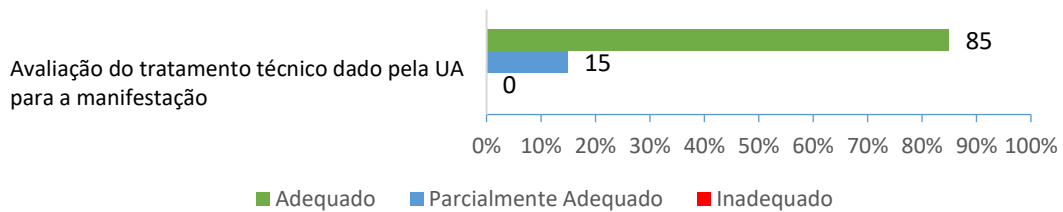
Pergunta 12



A única manifestação caracterizada como elogio recebeu tratamento considerado adequado.

Por fim, com base na análise da amostra e resultados consolidados por meio de um questionário em uma planilha, obteve-se o resultado sintetizado no gráfico abaixo:

Avaliação Geral



O gráfico da Avaliação Geral mostra um desempenho bom – de 85% com avaliação adequada – acerca do tratamento técnico dado pela Ouvidoria avaliada considerando a amostra examinada.

Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria a serem debatidas nas fases posteriores do procedimento de Monitoramento e Avaliação de Ouvidoria entre a OGU e a UA.

Apêndice C

Resposta da Ouvidoria

Em resposta ao Ofício nº 4423/2025/GAB-SP/CGU, encaminhamento do relatório preliminar, o Diretor-Presidente da Companhia de Entrepósitos e Armazéns Gerais de São Paulo – CEAGESP, por meio do Ofício nº 055/2025/PRESO, de 07/04/2025, apresentou manifestação para cada um dos itens apontados.

A análise das manifestações apresentadas indica que não foi apresentada contestação aos itens relatados e que as recomendações serão acatadas praticamente em sua plenitude.

Assim, não se vislumbra necessidade de alterações ou ressalvas ao conteúdo dos itens 6., 7 e 8 do Relatório.

C.1 Resposta da Ouvidoria

A manifestação da empresa para cada um dos itens apontados é transcrita a seguir:

6.2.1. Ausência parcial de publicação das obrigações de transparência:

Reconhecida a relevância da constatação relativa à ausência parcial de publicação das obrigações de transparência. Alinhado às boas práticas de governança e ao compromisso da Companhia com a transparência e a conformidade normativa, concordamos integralmente com a recomendação apresentada. Serão desenvolvidos e implementados os respectivos planos de ação para garantir a plena observância do art. 71 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024 e a atualização da Página de Ouvidoria com todas as informações exigidas. A apresentar posteriormente, com a publicação do Relatório Final da CGU.

6.2.2. Fragilidade do registro processual das informações compromete requisitos de segurança e rastreabilidade no tratamento de manifestações:

A Ouvidoria ressalta que a ferramenta é utilizada, todavia, o encaminhamento das demandas tem sido complementado pelo uso de e-mails corporativos, a fim de garantir a efetividade da comunicação. Contudo, foi reconhecida a importância da constatação relativa à fragilidade no registro processual das informações, tendo em vista os requisitos de segurança e rastreabilidade previstos no art. 44 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024. A questão será abordada internamente para a melhoria dos procedimentos. A apresentar plano de ação posteriormente, com a publicação do Relatório Final da CGU.

6.2.3. Deficiência na atualização no indicador de resolutividade das manifestações:

Apesar dos esforços contínuos da Ouvidoria em realizar follow-ups junto às instâncias responsáveis pelas apurações, identificou-se que este apontamento tem origem em processos que exigiram prazos mais extensos para conclusão, em razão de sucessivas prorrogações ou até mesmo da suspensão temporária dos trabalhos. Diante disso, acolhe-se a recomendação apresentada, que propõe a revisão dos procedimentos internos com vistas a

aprimorar tanto o registro quanto o controle da resolutividade no tratamento das manifestações. Ressalta-se que as melhorias necessárias serão implementadas, e um plano de ação específico será elaborado para garantir o atendimento integral a esta recomendação.

6.2.4. Deficiência no registro de informações no campo “informações adicionais” na plataforma Fala.BR:

A recomendação para revisar os procedimentos internos, visando garantir o preenchimento adequado dessas informações, é plenamente apoiada. A Ouvidoria implementará as melhorias necessárias ressaltando que, após o recebimento do relatório final da CGU, serão apresentados os planos de ação pertinentes para assegurar a conformidade com esta recomendação.

6.2.5. Pedidos de Acesso à Informação tratados como manifestações de ouvidoria na tipologia solicitação:

Identificada a falha ocorrida na amostra analisada. Essa medida busca direcionar corretamente o fluxo de tratamento, assegurando que seja conduzido de acordo com a classificação legal aplicável e respeitando plenamente os direitos dos solicitantes e manifestantes. A implementação desta recomendação será consolidada por meio do plano de ação a ser apresentado após o recebimento do relatório final da CGU.

6.2.6. Ausência de encaminhamento de manifestação pela plataforma Fala.BR para a unidade federal competente para tratamento da manifestação:

Identificadas as falhas pontuais na amostra, a Ouvidoria entende que essa adequação busca garantir o cumprimento das disposições do Decreto nº 9.492/2018, art. 16, §3º, de forma a assegurar que as manifestações sejam corretamente direcionadas para a ouvidoria responsável pelo tratamento adequado. Plano de ação a apresentar posteriormente, com a publicação do Relatório Final da CGU.



MISSÃO

Promover a integridade e o enfrentamento da corrupção de modo que o governo federal possa entregar políticas e serviços públicos efetivos.

VISÃO

A CGU será reconhecida como um órgão de excelência, que mais conhece a Administração Pública federal, líder e protagonista na promoção da integridade pública e privada, e no enfrentamento da corrupção em todo o ciclo da política pública, atuando por meio de equipes diversas, de forma responsiva e integrada.

VALORES

Transparência, Integridade, Responsividade, Resiliência, Cooperação e Empatia.