



REGIMENTO

REGIMENTO INTERNO

DA OUVIDORIA

10.119

Sistema Institucional
Subsistema Organizacional

OUVIDORIA

GENERALIDADES

- 1 - Área Gestora: Ouvidoria.
- 2 - Publicidade: Público.
- 3 - Histórico e vigência dos documentos de aprovação:
 - a) 1.^a versão: Resolução Consad n.º 017, de 22/08/2025 (vigência a partir de 27/08/2025).
- 4 - Fontes normativas:
 - a) Lei Complementar n.º 64, de 18 de maio de 1990;
 - b) Lei n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011;
 - c) Lei n.º 12.813, de 16 de maio de 2013;
 - d) Lei n.º 13.303, de 30 de junho de 2016;
 - e) Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017;
 - f) Lei n.º 13.608, de 10 de janeiro de 2018;
 - g) Decreto n.º 7.724, de 16 de maio de 2012;
 - h) Decreto n.º 9.094, de 17 de julho de 2017;
 - i) Decreto n.º 9.492, de 5 de setembro de 2018;
 - j) Decreto n.º 10.153, de 3 de dezembro de 2019;
 - k) Decreto n.º 10.228, de 5 de fevereiro de 2020;
 - l) CGPAR n.º 48, de 6 de setembro de 2023;
 - m) Portaria CGU n.º 1.181, de 10 de junho de 2020;
 - n) Portaria CGU nº 3.109, de 30 de dezembro de 2020;
 - o) Portaria CGU n.º 116, de 18 de março de 2024;
 - p) Instrução Normativa OGU n.º 01, de 5 de novembro de 2014;
 - q) Instrução Normativa OGU n.º 55, de 20 de junho de 2020;
 - r) Estatuto Social – 10.102 da Conab;
 - s) Regimento Interno – 10.104 da Conab;
 - t) MAP de Gestão Normativa 60.304-01.

I - Conceitos e Definições

- 1 - Elogio: Demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido.
- 2 - Denúncia: Ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.
- 3 - Ouvidoria: Canal de comunicação e participação entre o Estado e a sociedade, cumprindo uma função de representar os interesses do cidadão junto à administração pública, especialmente os usuários dos serviços públicos.
- 4 - Ouvidor: Pessoa física responsável por atender e ouvir os usuários dos serviços públicos, entender suas manifestações e mediar a solução de modo interno ou externo à instituição onde atua.
- 5 - Reclamação: Demonstração de insatisfação relativa a prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.
- 6 - Serviço público: Toda atividade material que a lei atribui ao Estado para que o exerça diretamente ou por meio de seus delegados, com o objetivo de satisfazer concretamente às necessidades da sociedade, sob regra jurídica total ou parcialmente pública.
- 7 - Sugestão: Apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal.
- 8 - Solicitação de providências: Pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal.
- 9 - Usuário: Pessoa física ou jurídicas que goza do serviço pelo legítimo título de ser parte do corpo social de titularidade pública, ou seja, são todos aqueles que desfrutam ou gozam efetivamente de um serviço público prestado diretamente ou indiretamente pelo Estado.

II - Siglas

- 1 - CGU: Controladoria-Geral da União.
- 2 - OGU: Ouvidoria-Geral da União.
- 3 - ANPD: Autoridade Nacional de Proteção de Dados.
- 4 - SisOuv: Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal.

- 5 - CGPAR: Comissão Interministerial de Governança Corporativa e de Administração de Participações Societárias da União.
- 6 - ENAP: Escola Nacional de Administração Pública.
- 7 - LAI: Lei de acesso à informação.
- 8 - Consad: Conselho de Administração.
- 9 - Redir: Reunião de Diretoria.

SUMÁRIO

CAPÍTULO I – CONCEITUAÇÃO.....	5
CAPÍTULO II – DAS COMPETÊNCIAS, ATRIBUIÇÕES E HABILIDADES.....	5
Seção I – Das Atribuições do Ouvidor.....	5
Seção II – Das Habilidades do Ouvidor.....	7
Seção III – Da Nomeação, Designação e Recondução do Ouvidor.....	8
Seção IV – Da Exoneração ou Dispensa do Ouvidor.....	9
Seção V – Das Razões Para Dispensa ou Exoneração do Ouvidor.....	9
CAPÍTULO III – DO RELATÓRIO ANUAL.....	10
CAPÍTULO IV – DAS CONSIDERAÇÕES GERAIS.....	11

CAPÍTULO I – CONCEITUAÇÃO

- Art. 1º.** A Ouvidoria integra o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), da Controladoria-Geral da União (CGU), e, portanto, submete-se à orientação normativa, à supervisão técnica e ao monitoramento de suas atividades exercidos pela Ouvidoria-Geral da União (OGU). Em âmbito interno, a Ouvidoria é uma unidade de governança vinculada ao Conselho de Administração (Consad), ao qual se reporta diretamente.
- Art. 2º.** A Ouvidoria tem como missão ser instrumento para o exercício da democracia participativa, do controle e participação social, com a finalidade de estimular a melhoria das políticas e dos serviços públicos prestados pela Companhia.

CAPÍTULO II – DAS COMPETÊNCIAS, ATRIBUIÇÕES E HABILIDADES

- Art. 3º.** A Ouvidoria tem suas competências regulamentadas no Estatuto Social – 10.102.
- Art. 4º.** A Ouvidoria deve ser o único canal para o recebimento e tratamento das manifestações de usuários e pedido de acesso à informação da Conab, sendo responsável por:
- I - zelar pela interlocução efetiva entre o usuário de serviços públicos e a Conab;
 - II - receber, analisar, triar e encaminhar às autoridades competentes a fim de responder ao demandante, em linguagem cidadã, as seguintes manifestações:
 - a) sugestão;
 - b) elogio;
 - c) solicitação de providências;
 - d) reclamação;
 - e) denúncia;
 - f) pedidos de acesso à informação nos termos da Lei n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Seção I – Das Atribuições do Ouvidor

- Art. 5º.** São atribuições do Ouvidor além daquelas previstas no Regimento Interno – 10.104:

- I - exercer a função de representante do usuário junto à Companhia;
- II - facilitar ao máximo o acesso do usuário aos serviços cabendo à Ouvidoria simplificar seus procedimentos;
- III - receber, analisar, triar e encaminhar, às áreas competentes, as manifestações de ouvidoria e os pedidos de acesso à informação;
- IV - acompanhar as demandas a fim de assegurar que seja dada resposta final ao demandante dentro dos prazos legalmente estabelecidos;
- V - reconhecer os usuários, sem qualquer distinção, como sujeitos de direitos;
- VI - agir com integridade, transparência e imparcialidade;
- VII - resguardar o sigilo das informações;
- VIII - determinar o arquivamento de manifestações ininteligíveis ou que não possua elementos mínimos para apuração;
- IX - encaminhar para a Corregedoria-Geral as comunicações e denúncias relativas à conduta dos empregados da Conab para análise de procedência;
- X - utilizar linguagem cidadã como aquela que, além de simples, clara, concisa e objetiva, considera o contexto sociocultural do interessado, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento;
- XI - orientar e realizar a interlocução com as unidades da Conab para resposta às manifestações e aos pedidos apresentados, assegurando a sua conclusão dentro do prazo legal;
- XII - promover a implementação das orientações do SisOuv no âmbito da Conab;
- XIII - elaborar anualmente relatório de gestão, que deverá consolidar informações referentes às manifestações recebidas e, com base nelas, sugerir melhorias na prestação de serviços públicos prestados pela Conab;
- XIV - elaborar anualmente relatório Anual da Autoridade de Monitoramento da LAI (AMLAI) de acordo com o Guia de Transparência Ativa da CGU;
- XV - assegurar o sigilo ao demandante, salvo nos casos em que sua identificação seja indispensável para a solução do problema e atendimento da demanda, com base no princípio da confidencialidade;
- XVI - propor ações de promoção à transparência ativa da gestão pública, ao controle social e ao acesso à informação no âmbito da Conab conforme as orientações emanadas da Controladoria-Geral da União (CGU);

- XVII - conceder acesso imediato às informações disponíveis em transparência ativa, sem prejuízo de posterior consulta ao interlocutor da unidade administrativa para complementação da informação, caso seja necessário;
- XVIII - coordenar a elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário;
- XIX - coletar dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos;
- XX - analisar dados recebidos ou coletados a fim de produzir informações com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços prestados pela Companhia;
- XXI - adotar outras medidas que se fizerem necessárias no seu âmbito de atuação.

Seção II – Das Habilidades do Ouvidor

Art. 6º. O exercício das atividades na Ouvidoria requer as seguintes habilidades:

- I - escutar com atenção e paciência;
- II - assumir as funções previstas com responsabilidade, com discrição e com organização;
- III - utilizar recursos de informação e comunicação adequados à realidade das pessoas que procuram os serviços da Ouvidoria;
- IV - promover ações que visam prevenir e mediar conflitos;
- V - orientar os usuários quanto aos prazos, fluxos e ações desenvolvidas no âmbito da Ouvidoria;
- VI - observar se o usuário demanda cuidados especiais, conferindo-lhe atenção adequada;
- VII - identificar situações que potencialmente possam contribuir para o agravamento ou resolução do problema apresentado;
- VIII - promover ações educativas que visem o conhecimento dos usuários sobre a Ouvidoria como instância de acesso a informações e a soluções perante a Conab;
- IX - organizar e interpretar as informações colhidas nas áreas técnicas sobre assuntos de sua competência;
- X - acompanhar as providências adotadas até a obtenção da solução necessária ao caso;

- XI - encaminhar ao usuário resposta de qualidade e fácil compreensão;
- XII - participar da elaboração de relatórios de gestão e de diagnóstico dos serviços prestados no âmbito da Ouvidoria;
- XIII - sugerir medidas para o aperfeiçoamento na prestação do serviço público;
- XIV - apoiar ações de transparência e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade.

Seção III – Da Nomeação, Designação e Recondução do Ouvidor

Art. 7º. A indicação para nomeação, designação e recondução do Ouvidor serão encaminhadas, pelo Conselho de Administração da Conab à avaliação e aprovação da Controladoria-Geral da União (CGU).

§ 1º - São nulas a nomeação, a designação e a recondução de Ouvidor sem a prévia aprovação da CGU.

§ 2º - A Ouvidoria não poderá permanecer sem titular submetido à CGU por prazo superior a 90 (noventa) dias.

§ 3º - Na hipótese em que o cargo de ouvidor faça parte do quadro estatutário da Conab, seus respectivos períodos máximos de exercício do cargo ou função observarão o prazo de gestão unificado previsto na Lei n.º 13.303, de 30 de junho de 2016, sendo admitidas até duas reconduções consecutivas, e observarão, cumulativamente, as regras relativas à nomeação, recondução e destituição previstas nesta Resolução e demais legislações específicas (CGPAR 48 – Artigo 1º, §2º).

Art. 8º. O Ouvidor terá um substituto designado pelo Conselho de Administração (Consad), que exercerá a função nos afastamentos, impedimentos legais ou regulamentares do titular.

Parágrafo único. Em caso de vacância, o substituto poderá exercer a função até o prazo máximo de 90 (noventa) dias.

Art. 9º. É de responsabilidade do Conselho de Administração Conab verificar, previamente à submissão à CGU da indicação para nomeação, designação ou recondução do Ouvidor, em cumprimento as condições previstas na Portaria CGU n.º 1.181, de 10 de Junho de 2020, ou outra norma que a venha substituir:

§ 1º - Não será aprovada a indicação do Ouvidor que tenha sido:

- I - condenado em procedimento correcional ou ético nos últimos 3 (três) anos;

- II - condenado pela prática de ato de improbidade administrativa, ou de crime doloso; ou
 - III - condenado pela prática de ato tipificado como causa de inelegibilidade, nos termos da lei.
- § 2º - A permanência no cargo Ouvidor será de 3 (três) anos consecutivos, podendo este prazo ser prorrogado, uma única vez, por igual período.
- § 3º - A proposta de recondução do Ouvidor deverá ser submetida à avaliação da CGU/OGU, no prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 60 (sessenta) dias, antes do término de seu exercício.
- § 4º - Caso a proposta de recondução não seja aprovada em virtude de descumprimento aos requisitos previstos, o Conselho de Administração deverá submeter nova indicação, no prazo de 60 (sessenta) dias, contado da ciência da avaliação da CGU/OGU.
- § 5º - Finda a recondução, se a manutenção do Ouvidor for imprescindível para a finalização de trabalhos considerados relevantes, o Conselho de Administração poderá prorrogar a titularidade por mais um ano, mediante decisão fundamentada que contenha o plano de ações correspondente

Seção IV – Da Exoneração ou Dispensa do Ouvidor

Art. 10. A proposta de dispensa ou exoneração do Ouvidor deverá ser motivada e a justificativa encaminhada previamente à aprovação da CGU/OGU para análise.

Parágrafo Único. O titular da área de ouvidoria que for exonerado ou destituído do cargo, inclusive a pedido, só poderá voltar a ocupar a mesma função, na mesma empresa, após o interstício de 3 (três) anos ou 36 (trinta e seis) meses.

Seção V – Das Razões Para Dispensa ou Exoneração do Ouvidor

Art. 11. A dispensa ou exoneração do Ouvidor ocorrerá nas seguintes situações, independente de consulta:

- I - perda do vínculo funcional com a Companhia;
- II - a pedido do próprio Ouvidor;
- III - conflito de interesses;
- IV - nepotismo;

- V - incidência em uma ou mais hipóteses:
 - a) condenado em procedimento correcional ou ético nos últimos 3 (três) anos;
 - b) condenado pela prática de ato de improbidade administrativa, ou de infração penal; ou
 - c) condenado pela prática de ato tipificado como causa de inelegibilidade, nos termos da Lei Complementar n.º 64, de 18 de maio de 1990;
- VI - omissão ou recusa injustificada quanto ao atendimento de solicitações do órgão central, incluindo a utilização indevida ou uso deficiente de sistemas informatizados de responsabilidade e gestão da CGU, em que lhe forem concedidos acessos de uso;
- VII - avaliação insatisfatória, pelo órgão central, do desempenho da unidade setorial de ouvidoria em face da qualidade dos trabalhos, atingimento de metas e tempestividade, considerando os recursos à disposição e o porte do órgão ou entidade;
- VIII - comportamento inapropriado ou incompatível com o cargo ou função exercido; e
- IX - descumprimento de exigência prevista para aprovação do Ouvidor pela CGU.

CAPÍTULO III – DO RELATÓRIO ANUAL

Art. 12. A Ouvidoria deverá elaborar relatório de gestão anual, que após aprovado pelo Conselho de Administração deverá ser publicado no sítio eletrônico da Conab, no máximo até o primeiro dia do mês de abril de cada ano, abrangendo informações referentes ao ano anterior.

Parágrafo Único. O relatório anual de gestão deverá conter, ao mínimo:

- I - informações sobre a força de trabalho da unidade de Ouvidoria;
- II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- III - análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações;
- IV - a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas; e

- V - ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos.

CAPÍTULO IV – DAS CONSIDERAÇÕES GERAIS

Art. 13. A Ouvidoria adotará como norma para exercício de suas competências e funções as orientações, portarias e resoluções editadas pela CGU/OGU para funcionamento da rede de ouvidorias.

Parágrafo único. Caberá a Ouvidoria a elaboração dos fluxogramas com seus respectivos prazos para tratamentos das manifestações postadas pelos usuários na plataforma Fala.Br.

Art. 14. Havendo demandas relacionadas à conduta do Ouvidor, estas deverão ser encaminhadas ao Conselho de Administração e à CGU/OGU, para conhecimento e adoção de medidas de sua alçada.

Art. 15. O Conselho de Administração assegurará as condições de trabalho para que a Ouvidoria cumpra as atribuições previstas neste Regimento.

Art. 16. Ouvidoria apoiará a gestão do conhecimento e a capacitação para garantir todas as formas de participação dos usuários na administração, na transparência pública e na obtenção de informações, na forma da lei.

Art. 17. Todos os colaboradores com formação média ou superior, lotados na Ouvidoria, deverão obter Certificação mínima prevista na Portaria CGU n.º 1.181, de 10 de junho de 2020, de cursos sobre Ouvidoria, disponibilizados pela CGU via Escola Nacional de Administração Pública (ENAP), no prazo de 120 (cento e vinte) dias, a contar da data publicação deste Regimento ou da data de lotação/ingresso na Ouvidoria.

Art. 18. A Ouvidoria deverá proceder a atualização do presente Regimento a cada 2 (dois) anos ou em decorrência de alterações de lei ou normas eventualmente editadas pela CGU/OGU, submetendo suas alterações ao Conselho de Administração para conhecimento e aprovação.

Art. 19. No exercício de suas atribuições, os agentes de Ouvidoria observarão as regras definidas no Código de Conduta Ética e Integridade da Conab – 10.112 definidas pela Companhia Nacional de Abastecimento (Conab).

Art. 20. Os casos omissos e as dúvidas que surgirem deste Regimento serão dirimidos pela Ouvidoria.