

 DOCAS DO CEARÁ ARQUIVO PÚBLICO DO ESTADO	GESTÃO DE DOCUMENTOS DA CDC	UNIDADE GESTORA	FOLHA
		DIRPRE/OUVIDORIA	1 de 12
TÍTULO/ASSUNTO			
REGULAMENTO INTERNO DE OUVIDORIA			

1. OBJETIVOS

Estabelecer diretrizes para orientar o setor de ouvidoria no âmbito da Companhia Docas do Ceará – CDC quanto ao desenvolvimento de suas atividades, a fim de fomentar a interação do usuário com a CDC, de forma transparente e confiável.

2. ABRANGÊNCIA

Este regulamento se aplica a todos os setores desta Companhia.

3. CONCEITOS

OUVIDORIA: Setor responsável pelo acompanhamento e atendimento aos usuários internos e externos da Companhia quanto ao recebimento de manifestações, acompanhamento das **manifestações** e respostas, de todos os **tipos** de manifestações tais como: elogio, sugestão, solicitação, reclamação, denúncia, crítica.

MANIFESTAÇÃO: É uma forma que cidadãos têm de registrar elogios, reclamações, sugestões, denúncias, solicitação, críticas junto a Companhia.

USUÁRIOS: São considerados usuários os colaboradores da CDC e outras partes interessadas que tenham algum tipo de relação, demanda ou interesse junto a CDC, incluindo-se colaboradores, fornecedores, clientes ou sociedade.

4. DIRETRIZES

O setor de Ouvidoria deverá seguir as seguintes diretrizes:

- 4.1. Realizar as atividades da ouvidoria com integridade, transparência, impessoalidade e independência;
- 4.2. Igualdade no tratamento com os usuários sejam eles internos ou externos, não permitindo qualquer tipo de discriminação;
- 4.3. Proceder com respeito, empatia, sendo diligente com suas responsabilidades e deveres, garantindo acessibilidade e cortesia no atendimento com usuário;
- 4.4. Assegurar o sigilo, observando as determinações legais a preservação de dados pessoais, e a garantia da preservação de informações no exercício da função;

INSTRUMENTO DE APROVAÇÃO	DATA	ALTERAÇÃO	DATA DA ALTERAÇÃO
DELIBERAÇÃO CONSAD N° 044/2020	26/06/2020	DELIBERAÇÃO CONSAD N° 029/2024	27/05/2024

 DOCAS DO CEARÁ ARQUIVO PÚBLICO	GESTÃO DE DOCUMENTOS DA CDC	UNIDADE GESTORA	FOLHA
		DIRPRE/OUVIDORIA	2 de 12
TÍTULO/ASSUNTO			
REGULAMENTO INTERNO DE OUVIDORIA			

- 4.5. Utilizar de linguagem simples e compreensível com os usuários, evitando o uso de termos técnicos, jargões, siglas e estrangeirismo;
- 4.6. Reconhecer os cidadãos como sujeitos de direito à informação, e disponibilizar canais de acesso a sugestão, informação, solicitação, reclamação, elogio, denúncia, garantindo ao máximo o direito de resposta;
- 4.7. Incentivar participação social, colaborando para efetividade das políticas e serviços públicos.

5. ESTRUTURA

- 5.1. Resolução 183/2010-DIREXE, criação do Cargo de Assistente de Ouvidoria da CDC, com status de cargo comissionado ligado diretamente à Presidência da Empresa;
- 5.2. A Ouvidoria é uma unidade vinculada **diretamente** ao Conselho de Administração, que presta contas por meio de relatórios regulares, resguardando a confiabilidade e sigilo das denúncias.
- 5.3. O Conselho de Administração é responsável pela nomeação e destituição do cargo de ouvidor da Companhia Docas do Ceará.
- 5.4. As propostas de nomeação, designação, recondução e de exoneração do titular da unidade de ouvidoria serão encaminhadas, pelo dirigente máximo do órgão ou entidade, à avaliação da Controladoria-Geral da União – CGU.
- 5.5. O indicado a titular da unidade de ouvidoria da CDC deverá atender aos requisitos previstos na legislação de regência, devendo manter as condições durante todo o período que exercer o cargo ou função.
- 5.6. A permanência no cargo de titular da unidade de ouvidoria da CDC será de três anos consecutivos, podendo este prazo ser prorrogado, uma única vez, por igual período.
- 5.7. Em caso de férias, impedimento temporário ou afastamento do Ouvidor, a Ouvidoria será administrada por um Ouvidor-Substituto designado pelo Diretor Presidente da Companhia.
- 5.8. A Ouvidoria da CDC também será a autoridade responsável pela coordenação e monitoramento dos pedidos de Acesso à Informação – LAI, Lei nº 12.527/11, através do Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) integrada a da plataforma Fala.BR.

INSTRUMENTO DE APROVAÇÃO	DATA	ALTERAÇÃO	DATA DA ALTERAÇÃO
DELIBERAÇÃO CONSAD Nº 044/2020	26/06/2020	DELIBERAÇÃO CONSAD Nº 029/2024	27/05/2024

 CIDADE DO SABER MUNICÍPIO DE SÃO PAULO	GESTÃO DE DOCUMENTOS DA CDC	UNIDADE GESTORA	FOLHA
		DIRPRE/OUVIDORIA	3 de 12
TÍTULO/ASSUNTO			
REGULAMENTO INTERNO DE OUVIDORIA			

5.9. Estrutura Administrativa:

5.9.1 Ouvidor;

5.9.2 Uma Estagiária;

5.9.3 Um Aprendiz.

Caberá à Diretoria da CDC garantir a infraestrutura material e os recursos humanos necessários ao pleno funcionamento da Ouvidoria.

6. COMPETÊNCIAS

- 6.1. Cabe a ouvidoria dar o mesmo tratamento de atendimento para usuários externos e internos, analisando as particularidades das demandas e dando o devido encaminhamento para as áreas responsáveis;
- 6.2. Receber, analisar e dar prosseguimento às manifestações dos usuários com eficiência;
- 6.3. Planejar, acompanhar e atualizar os normativos e procedimentos internos de ouvidoria, propondo ações de melhorias e prioridades nas atividades;
- 6.4. Elaborar e divulgar dados com informações sobre as atividades do setor e procedimentos;
- 6.5. Analisar as informações e dados da ouvidoria a fim de apontar possíveis melhorias na prestação de serviços do porto, ou correção de falhas;
- 6.6. Elaborar e atualizar a Carta de Serviço ao Cidadão, conforme a lei 12.527/2011 e eventuais normas complementares;
- 6.7. Analisar através das manifestações recebidas e pesquisas de satisfação realizadas, as informações que contribuam para o aprimoramento da prestação de serviços e a qualidade de atendimento no que se refere a carta de serviço ao usuário de acordo com art 7º da lei 13.460 de 26 de junho de 2017;
- 6.8. Deverá contribuir para a atualização contínua do sítio eletrônico, contribuindo para a interação dos usuários junto a administração pública e a divulgação de informações estatísticas da ouvidoria;
- 6.9. Elaborar relatórios anuais de ouvidoria de acordo com o art 7º, inciso XIV da Portaria Normativa CGU Nº 116/2024, e encaminhá-los aos membros do conselho de administração para conhecimento e análise;
- 6.10. Manter controles internos para continuidade dos trabalhos e elaboração de relatórios estatísticos, gerenciais da ouvidoria;
- 6.11. Participar de capacitações continuadas em ouvidoria, a fim de aprimorar conhecimentos para o setor e melhorar na interação com usuário;

INSTRUMENTO DE APROVAÇÃO	DATA	ALTERAÇÃO	DATA DA ALTERAÇÃO
DELIBERAÇÃO CONSAD Nº 044/2020	26/06/2020	DELIBERAÇÃO CONSAD Nº 029/2024	27/05/2024

 DISTrito de BRÁsilia	GESTÃO DE DOCUMENTOS DA CDC	UNIDADE GESTORA	FOLHA
		DIRPRE/OUVIDORIA	4 de 12
TÍTULO/ASSUNTO			
REGULAMENTO INTERNO DE OUVIDORIA			

6.12. É de responsabilidade da Ouvidoria a atualização do SIC – Serviço de Informação ao Cidadão/Lei de Acesso à Informação;

6.13. Cabe a Ouvidoria monitorar dados a serem inseridos na transparência ativa.

6.14. Dos canais de acesso a ouvidoria:

6.14.1. As manifestações poderão ser recebidas presencialmente no térreo do prédio administrativo do horário de 08:30 as 16:50 hs, de segunda-feira a sexta-feira;

6.14.2. E-mail;

6.14.3. Telefone;

6.14.4. Sistema eletrônico do governo federal Fala.Br (Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação);

6.14.5. Site institucional;

6.14.6. Urnas de comunicação com formulários próprios;

6.14.7. Carta.

6.15. Do tratamento das Manifestações:

6.15.1. Recebida manifestação na ouvidoria, esta analisará e registrará para controle interno, dando encaminhamento à diretoria responsável para o conhecimento da manifestação. O Diretor(a) encaminhará para área ou colaborador responsável pela demanda, a fim de que sejam tomadas as devidas providências;

6.15.1.1. Quando incompletas as informações passadas pelo usuário para ouvidoria, esta deverá solicitar complementação, para que a análise seja concluída;

6.15.1.2. O usuário terá o prazo de 10 dias corridos para complementação da informação, neste caso a manifestação ficará suspensa por 10 (dez) dias aguardando a complementação do usuário;

6.15.1.3. A ausência da complementação de informações por parte dos usuários acarretará no arquivamento do processo, sem a devida resposta conclusiva;

6.15.2. O prazo para resposta da área a ouvidoria é de 7 dias úteis a contar da data do recebimento da manifestação na ouvidoria, quando se tratar de: elogio, solicitação, informação, reclamação, sugestão, simplifique;

6.15.2.1. Caso a resposta esteja fora do contexto da manifestação, não atendendo a solicitação do usuário, a Ouvidoria poderá solicitar adequação de resposta à área responsável.

INSTRUMENTO DE APROVAÇÃO	DATA	ALTERAÇÃO	DATA DA ALTERAÇÃO
DELIBERAÇÃO CONSAD N° 044/2020	26/06/2020	DELIBERAÇÃO CONSAD N° 029/2024	27/05/2024

	GESTÃO DE DOCUMENTOS DA CDC	UNIDADE GESTORA	FOLHA
		DIRPRE/OUVIDORIA	5 de 12
TITULO/ASSUNTO			
REGULAMENTO INTERNO DE OUVIDORIA			

6.15.3. As manifestações poderão ser encaminhadas:

6.15.3.1. Com identificação e sem proteção dos dados, sendo autorizada pelo manifestante a divulgação dos seus dados nos procedimentos da Ouvidoria;

6.15.3.2. Com identificação e com proteção dos dados (reserva de identidade), não se autorizando a divulgação dos dados e solicitando-se a proteção dos mesmos segundo a Lei 12.527/2011 (Lei de Acesso à informação), os encaminhamentos da Ouvidoria serão realizados sem a identificação do manifestante;

6.15.3.3. Anônima sem identificação do manifestante; e

6.15.3.4 Não serão levadas em consideração manifestações anônimas de elogio.

6.16 Do tratamento de denúncias:

6.16.1 As denúncias terão o prazo de 20 dias podendo ser prorrogados por mais 10 dias, mediante justificativa da área responsável;

6.16.2 As denúncias deverão conter elementos mínimos para admissibilidade, para que sejam analisadas e dado os prosseguimentos pelos órgãos apuratórios;

6.16.3 A resposta conclusiva da denúncia deverá conter informações sobre o encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes e aos procedimentos adotados, ou deverá ser informado quando ao seu arquivamento.

6.16.4 A ouvidoria deverá resguardar o usuário quando houver solicitação de sigilo de informação, de acordo com o que rege o art. 16, da lei 13.460/2017 e art 31, da lei 12.527/2011.

6.17 Admissibilidade de denúncias:

6.17.1 A denúncia deverá conter elementos mínimos como autoria e materialidade;

6.17.2 Descritivos de irregularidades e indícios, permitindo com que a administração obtenha elementos para apuração.

6.18 As manifestações poderão ser arquivadas quando:

6.18.1 Não pertencer ao órgão;

6.18.2 Não houver elementos mínimos para análise;

6.18.3 O usuário não dispor de maiores informações para complemento da manifestação.

INSTRUMENTO DE APROVAÇÃO	DATA	ALTERAÇÃO	DATA DA ALTERAÇÃO
DELIBERAÇÃO CONSAD N° 044/2020	26/06/2020	DELIBERAÇÃO CONSAD N° 029/2024	27/05/2024

	GESTÃO DE DOCUMENTOS DA CDC	UNIDADE GESTORA	FOLHA
		DIRPRE/OUVIDORIA	6 de 12
TÍTULO/ASSUNTO			
REGULAMENTO INTERNO DE OUVIDORIA			

6.19 Consideram-se, respectivamente, denúncia anônima e reserva de identidade:

6.19.1 Denúncia anônima - manifestação que chega à Ouvidoria sem identificação; e

6.19.2 Reserva de identidade – hipótese em que a Ouvidoria, a pedido ou de ofício, oculta a identificação do manifestante;

6.19.3 Sempre que solicitado, a Ouvidoria deve garantir acesso restrito à identidade do requerente e às demais informações pessoais constantes das manifestações recebidas.

6.20 O acesso às informações pessoais do manifestante se dará nos seguintes casos:

6.20.1. Previsão legal; ou

6.20.2. Consentimento expresso do manifestante

6.20.3. As pessoas que terão acesso a essas informações de que trata o item 7.20, serão responsáveis pelo sigilo das mesmas;

6.20.4. A restrição de acesso acima citada, não se aplica caso se configure denúncia caluniosa, comunicação falsa de crime ou de contravenção;

6.20.5. A restrição de acesso encontra fundamento no art. 31 da Lei n. 12.527/11, devendo perdurar pelo prazo de até 100 (cem) anos.

7 Do Funcionamento

7.1. À Ouvidoria são asseguradas plena autonomia, independência no exercício de suas atribuições e o acesso direto aos setores, órgãos, bem como a documentos e informações, no âmbito da CDC;

7.2. Todas as demandas de Ouvidoria recebidas na Companhia devem ser cadastradas na Plataforma Fala.Br., não importando se este tipo de manifestação é apresentado por telefone, e-mail, correspondência ou presencial;

7.3. Os setores, os órgãos e as unidades da Companhia deverão prestar, quando solicitados e dentro do prazo estabelecido, apoio, esclarecimentos e informações à Ouvidoria, resguardando o sigilo das manifestações;

7.4. O manifestante poderá acompanhar os encaminhamentos da Ouvidoria pelo Sistema Eletrônico, utilizando o número de protocolo; e

7.5. Nas manifestações com identificação, o manifestante receberá em seu e-mail informações sobre os encaminhamentos realizados.

INSTRUMENTO DE APROVAÇÃO	DATA	ALTERAÇÃO	DATA DA ALTERAÇÃO
DELIBERAÇÃO CONSAD N° 044/2020	26/06/2020	DELIBERAÇÃO CONSAD N° 029/2024	27/05/2024

	GESTÃO DE DOCUMENTOS DA CDC	UNIDADE GESTORA	FOLHA
		DIRPRE/OUVIDORIA	7 de 12
TITULO/ASSUNTO			
REGULAMENTO INTERNO DE OUVIDORIA			

8 DISPOSIÇÕES GERAIS

8.1 Os casos omissos serão dirimidos pelo Conselho de Administração da CDC.

8.2 As alterações que se fizerem necessárias no presente regulamento serão aprovadas pelo Conselho de Administração da CDC.

INSTRUMENTO DE APROVAÇÃO	DATA	ALTERAÇÃO	DATA DA ALTERAÇÃO
DELIBERAÇÃO CONSAD N° 044/2020	26/06/2020	DELIBERAÇÃO CONSAD N° 029/2024	27/05/2024

	GESTÃO DE DOCUMENTOS DA CDC	UNIDADE GESTORA	FOLHA
		DIRPRE/OUVIDORIA	8 de 12
TÍTULO/ASSUNTO			
REGULAMENTO INTERNO DE OUVIDORIA			

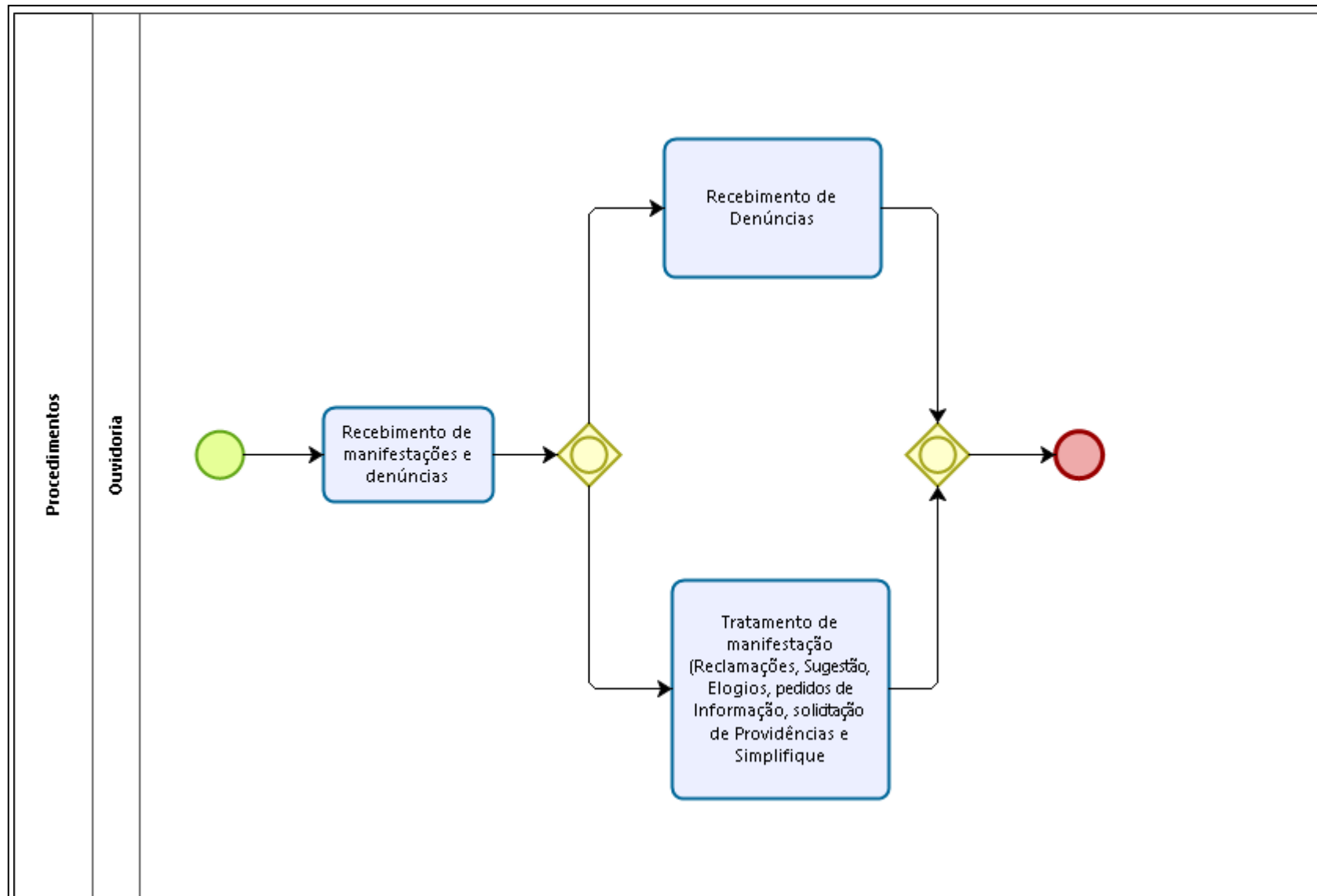
ANEXOS

FLUXOGRAMAS

INSTRUMENTO DE APROVAÇÃO	DATA	ALTERAÇÃO	DATA DA ALTERAÇÃO
DELIBERAÇÃO CONSAD Nº 044/2020	26/06/2020	DELIBERAÇÃO CONSAD Nº 029/2024	27/05/2024

	MANUAL BÁSICO DE ORGANIZAÇÃO - MBO	UNIDADE GESTORA	FOLHA
		DIRETORIA/COORDENADORIA	9 de 12
TÍTULO/ASSUNTO			
REGULAMENTO INTERNO DE OUVIDORIA			

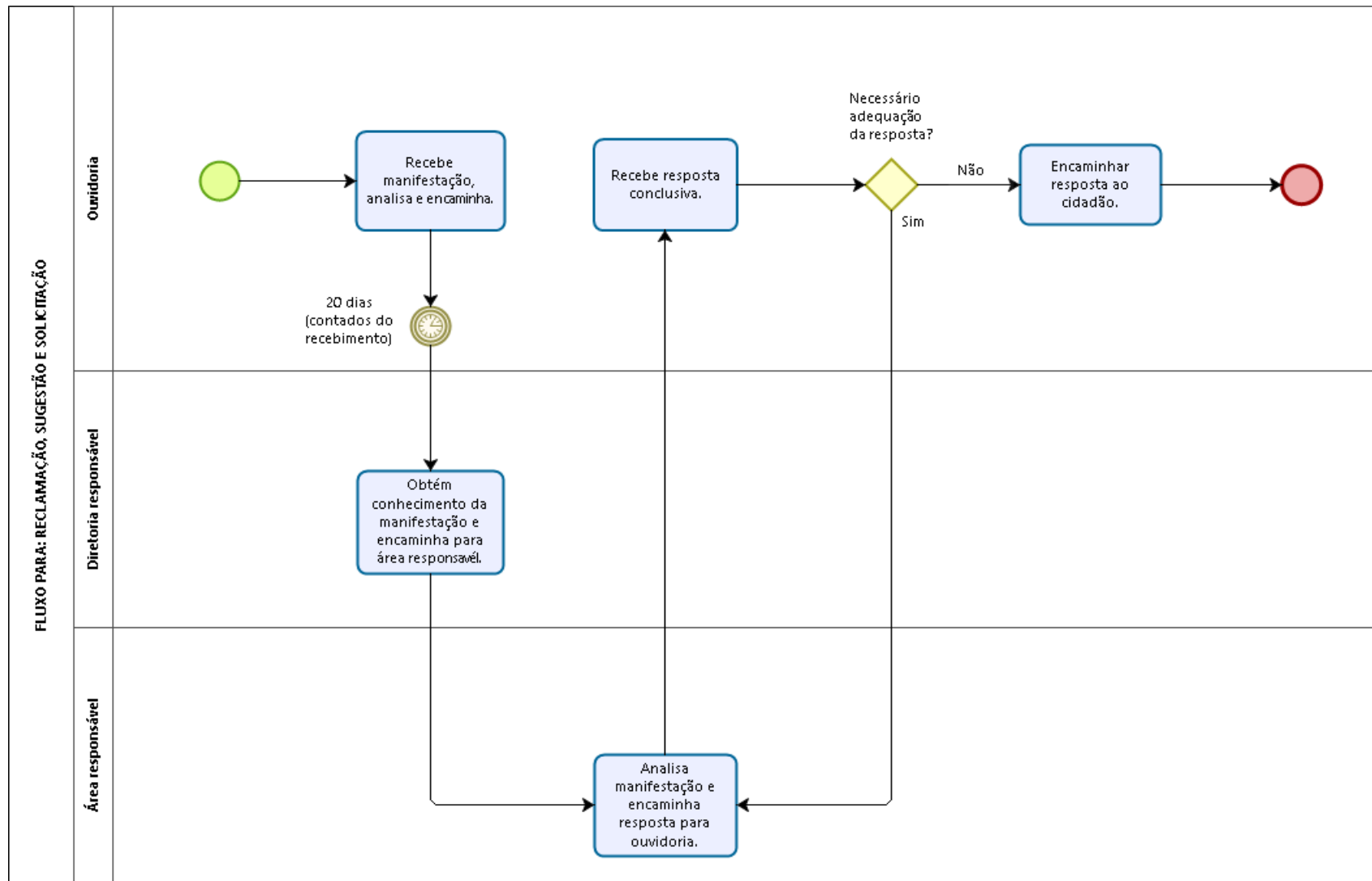
ANEXO I - FLUXO DE PROCEDIMENTOS DE OUVIDORIA



INSTRUMENTO DE APROVAÇÃO	DATA	ALTERAÇÃO	DATA DA ALTERAÇÃO

	MANUAL BÁSICO DE ORGANIZAÇÃO - MBO	UNIDADE GESTORA	FOLHA
		DIRETORIA/COORDENADORIA	10 de 12
TÍTULO/ASSUNTO			
REGULAMENTO INTERNO DE OUVIDORIA			

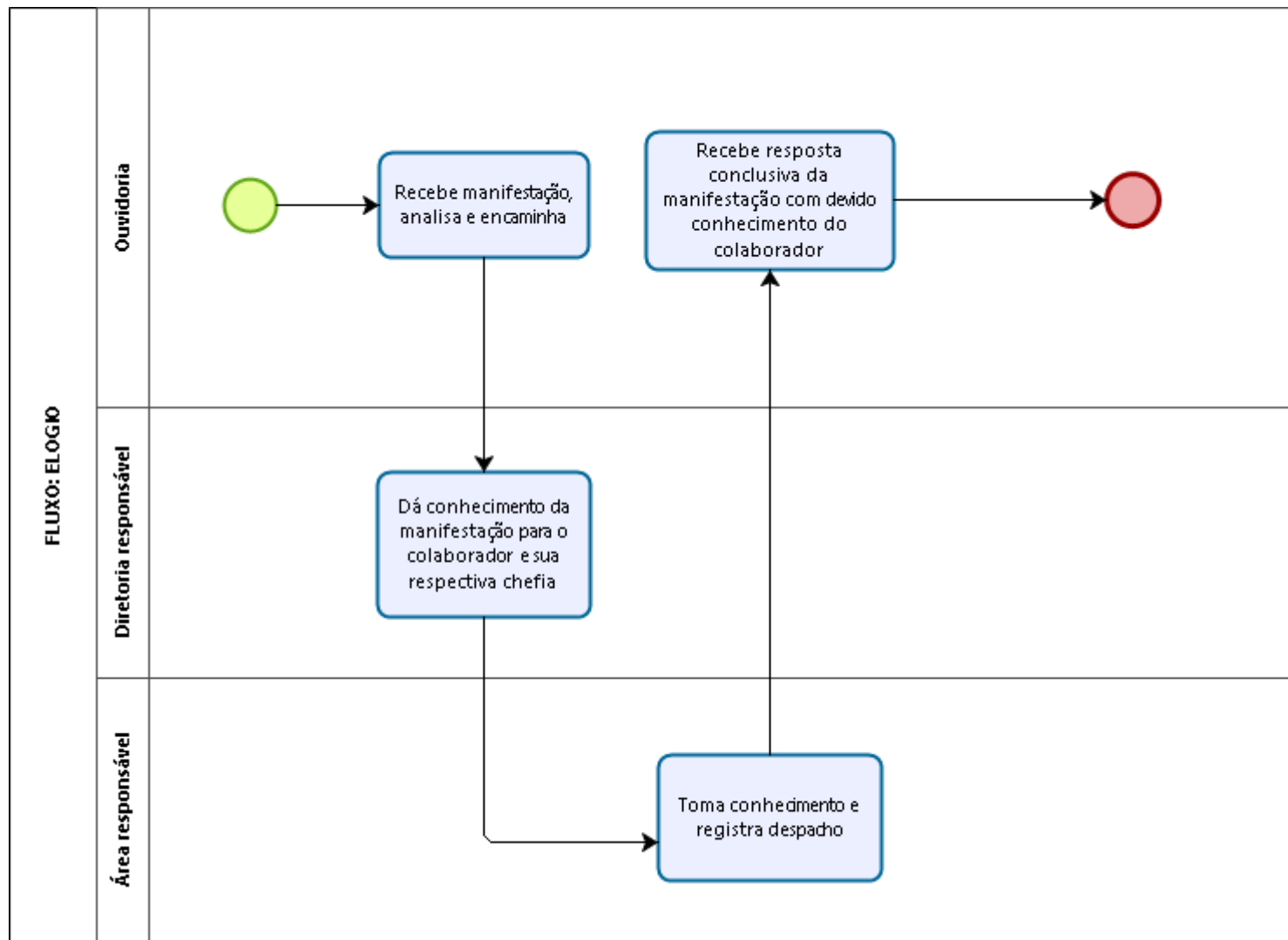
ANEXO II – FLUXO DE RECLAMAÇÃO, SUGESTÃO E SOLICITAÇÃO



INSTRUMENTO DE APROVAÇÃO	DATA	ALTERAÇÃO	DATA DA ALTERAÇÃO

	MANUAL BÁSICO DE ORGANIZAÇÃO - MBO	UNIDADE GESTORA	FOLHA
		DIRETORIA/COORDENADORIA	11 de 12
TÍTULO/ASSUNTO			
REGULAMENTO INTERNO DE OUVIDORIA			

ANEXO III – FLUXO DE ELOGIO



INSTRUMENTO DE APROVAÇÃO	DATA	ALTERAÇÃO	DATA DA ALTERAÇÃO

