



O U V I D O R I A

REGIMENTO INTERNO

Natal/RN, julho de 2019

CAPÍTULO I Da Definição e Objetivos

Art. 1º A Ouvidoria da Companhia Docas do Rio Grande do Norte - CODERN, criada pela Resolução 047/2018-DIREXE, de 14 de junho de 2018; Deliberação nº 014/2018-CONSAD, de 28 de junho de 2018 e Deliberação nº 034/2018-CONSAD, de 30 de outubro de 2018, em conformidade com o disposto no artigo 120 do Estatuto Social da Companhia, tem por finalidade o recebimento, registro e processamento de consultas, reclamações, denúncias, sugestões ou elogios provenientes de demandas espontâneas emanadas de cidadãos relativos às políticas e aos serviços públicos prestados pela CODERN.

§ 1º. Considera-se a Ouvidoria a instância de controle e participação social, responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios, contribuindo para o desenvolvimento institucional, fomentando a participação e a conscientização da população acerca do direito de receber um serviço público de qualidade, além de contribuir para o aprimoramento de políticas públicas e à garantia da transparência em suas ações.

§ 2º. A Ouvidoria da CODERN 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).

CAPÍTULO II Da estrutura

Art. 2º A Ouvidoria é dirigida pelo Ouvidor, designado pelo Conselho de Administração da Companhia Docas do Rio Grande do Norte – CONSAD.

§ 1º O Ouvidor será designado, entre empregados públicos efetivos da Companhia, para um mandato de três anos, sendo permitida uma recondução.

§ 2º Em caso de férias, impedimento temporário ou afastamento do Ouvidor, a Ouvidoria será administrada por um Ouvidor-substituto designado pelo Diretor Presidente da Companhia.

Art. 3º A Ouvidoria da CODERN tem a seguinte estrutura administrativa:

I - Ouvidor;

II - Equipe de Apoio.

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

CAPÍTULO III Das Diretrizes, Atribuições e Deveres

Art. 4º A Ouvidoria deverá atuar em conformidade com os princípios, da legalidade, impessoalidade, finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, publicidade, direito ao contraditório, busca da solução pacífica dos conflitos e prevalência dos direitos humanos, e de acordo com as seguintes diretrizes:

I - Agir com presteza e imparcialidade;

- II - Atuar na prevenção e mediação de conflitos entre a Administração Pública e o público interno/externo, preservando as dimensões legais e legítimas da CODERN;
- III - Contribuir para consolidar a participação da sociedade na avaliação e no direcionamento da administração da CODERN; e
- IV - Contribuir para a efetividade das políticas e dos serviços públicos no âmbito da Companhia.

Art. 5º No exercício de suas atribuições, a Ouvidoria deverá:

- I - Receber as manifestações enviadas por cidadãos, encaminhando-as aos setores ou órgãos responsáveis que possam auxiliá-la na resposta demandada;
- II - Recusar envolver-se em questões pendentes de decisão judicial, podendo, entretanto, sugerir soluções no âmbito administrativo;
- III - Rejeitar e determinar o arquivamento de manifestações consideradas improcedentes, mediante despacho fundamentado, podendo o requerente recorrer da decisão;
- IV - Promover as necessárias diligências, visando ao esclarecimento das questões em análise, sendo, no entanto, expressamente vedada a participação do titular da Ouvidoria, ou de qualquer de seus membros, em processos de investigação preliminar, de sindicância e administrativos disciplinares;
- V - Atender sempre com cortesia e respeito, sem discriminação ou prejuízo, oferecendo uma resposta objetiva à questão apresentada, no menor prazo possível;
- VI - Resguardar o sigilo das informações;
- VII - elaborar plano de trabalho anual;
- VIII - Monitorar o cumprimento dos prazos e a adequação das respostas;
- IX - Promover a conciliação e a mediação na resolução de conflitos entre as partes;
- X - Processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas, em especial no que se refere ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Cidadão, documento elaborado pela CODERN que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados pela Companhia, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos; e
- XI - Produzir dados, informações e relatórios sobre as atividades realizadas e encaminhá-los conforme regulamentações e orientações da Ouvidoria Geral da União.

Parágrafo único. Os relatórios produzidos pela Ouvidoria deverão conter detalhamento do teor das manifestações e serão enviados ao CONSAD, CONFIS, COAUD e ao Diretor Presidente da CODERN com periodicidade mensal, e, anualmente, para a Ouvidoria Geral da União.

CAPÍTULO IV Das Manifestações

Art. 6º A Ouvidoria deverá, no âmbito de suas atribuições, receber, dar tratamento e responder, em linguagem acessível, às seguintes manifestações:

- I - Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Federal;
- II - Elogio: demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- III - Solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

IV - Reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

V - Denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo; e

VI - Simplifique: Se você acha a prestação de um serviço público muito burocrática, poderá apresentar solicitação de simplificação, por meio de formulário próprio, denominado Simplifique.

§ 1º Por linguagem acessível entende-se aquela que, além de simples, clara, concisa e objetiva, considera o contexto sociocultural do interessado, de modo a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

§ 2º Preferencialmente as manifestações deverão ser encaminhadas por meio do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Governo Federal, e-Ouv, disponível na página eletrônica da CODERN. Também serão aceitas manifestações por meio de atendimento pessoal, e-mail, carta ou telefone.

Art. 7º As respostas formuladas e encaminhadas pela Ouvidoria ao cidadão terão como base as respostas a consultas internas obtidas do servidor, da unidade ou do órgão interpelado.

Art. 8º O Ouvidor poderá declarar improcedentes, documentando o fato, as manifestações incoerentes ou contendo assédio, trotes, perseguição, ameaças, intimidação, com clara finalidade difamatória ou de prejudicar e atingir a honra de alguém.

Parágrafo único. Também serão consideradas improcedentes as manifestações desprovidas de lógica ou veracidade.

CAPÍTULO V Da Identificação

Art. 9º As manifestações poderão ser encaminhadas:

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

II - 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 nº 12.527/11 (Lei de Acesso à Informação); e

III - Anônima, sem identificação do manifestante.

§ 1º No caso de manifestações com identificação e com proteção dos dados, os encaminhamentos da Ouvidoria serão realizados sem a identificação do manifestante.

§ 2º Não serão levadas em consideração manifestações anônimas de elogio.

CAPÍTULO VI Da Denúncia Anônima e Reserva de Identidade

Art. 10. Consideram-se, respectivamente, denúncia anônima e reserva de identidade:

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

II - Reserva de identidade - hipótese em que a Ouvidoria, a pedido ou de ofício, oculta a identificação do manifestante.

Art. 11. Apresentada denúncia anônima à Ouvidoria, esta a receberá e a tratará, devendo encaminhá-la ao Diretor Presidente para apuração, desde que haja elementos suficientes à verificação dos fatos descritos.

§ 1º Recebida a denúncia anônima, o Diretor Presidente, se houver elementos suficientes, procederá à instauração de procedimento investigatório preliminar.

§ 2º O procedimento investigatório preliminar mencionado no parágrafo anterior não poderá ter caráter punitivo.

§ 3º Apresentada denúncia anônima à Ouvidoria, contra a Autoridade máxima da Companhia, o Diretor Presidente, esta a receberá e a tratará, devendo encaminhá-la ao CONSAD e ao COAUD para apuração, se houver elementos suficientes, para à instauração de procedimento investigatório preliminar.

Art. 12. Sempre que solicitado, a Ouvidoria deve garantir acesso restrito à identidade do requerente e às demais informações pessoais constantes das manifestações recebidas.

§ 1º O acesso às informações pessoais do manifestante se dará nos seguintes casos:

a) Previsão legal; ou

b) Consentimento expresso do manifestante.

§ 2º As pessoas que terão acesso a essas informações de que trata o parágrafo anterior, serão responsáveis pelo sigilo das mesmas.

§ 3º A restrição de acesso estabelecida no caput deste dispositivo não se aplica caso se configure denúncia caluniosa, comunicação falsa de crime ou de contravenção.

§ 4º A restrição de acesso estabelecida no caput deste dispositivo encontra fundamento no art. 31 da Lei n. 12.527/11, devendo perdurar pelo prazo de até 100 (cem) anos.

CAPÍTULO VII Do Funcionamento

Art. 13. 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 CODERN.

Art. 14. Após o recebimento, a manifestação será analisada quanto a sua procedência.

§ 1º A manifestação classificada como procedente será respondida pela Ouvidoria ou poderá ser encaminhada para o setor, a unidade ou o órgão se manifestar.

§ 2º A manifestação classificada como improcedente será finalizada pela Ouvidoria após a justificativa da improcedência.

Art. 15. 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.

Art. 16. O manifestante poderá acompanhar os encaminhamentos da Ouvidoria pelo Sistema Eletrônico, utilizando o número de protocolo.

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

CAPÍTULO VIII Dos Prazos

Seção I

Dos Encaminhamentos Internos

Art. 17. O setor, a unidade ou o órgão terá o prazo máximo de 10 (dez) dias para encaminhar a resposta à Ouvidoria, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa.

§ 1º No caso de elogio, não respondido no prazo de 10 (dez) dias, a Ouvidoria encerrará a manifestação informando que o elogio foi encaminhado e agradecendo a manifestação.

§ 2º Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva dentro do prazo estabelecido legalmente, o setor, a unidade ou o órgão deverá oferecer, mensalmente, resposta intermediária, informando a Ouvidoria acerca dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação.

Seção II

Da Resposta ao Cidadão

Art.18. À sugestão recebida pela Ouvidoria será oferecida resposta conclusiva ao cidadão dentro do prazo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 10 (dez).

§ 1º Recebida a sugestão, a Ouvidoria realizará análise prévia e, se for o caso, encaminhará seu parecer ao setor, à unidade ou ao órgão responsável, para providências.

§ 2º Será considerada conclusiva a resposta que oferecer ao interessado a análise prévia realizada, bem como as medidas requeridas às áreas internas, ou a justificativa – no caso de não ser possível o atendimento ou a solução pretendida.

§ 3º Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva dentro do prazo estabelecido no caput deste dispositivo, a Ouvidoria oferecerá resposta intermediária, informando o interessado acerca da análise prévia e dos encaminhamentos realizados, bem como das etapas e prazos previstos para a finalização do processamento da manifestação.

Art. 19. O elogio direcionado ao empregado, setor, à unidade ou ao órgão deve ser a ele encaminhado, dando-se ciência à área de Gestão de Pessoas para eventual registro em folha funcional.

Parágrafo único. No caso do elogio, é conclusiva a resposta que contenha informação sobre o recebimento e, se for o caso, o encaminhamento.

Art. 20. À reclamação e à solicitação recebidas pela Ouvidoria, desde que descritas de modo a atender padrões mínimos de coerência, será oferecida resposta conclusiva ao cidadão, dentro do prazo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 10 (dez) dias.

§ 1º No caso da reclamação ou solicitação, entende-se por conclusiva a resposta que encerra o tratamento da manifestação, oferecendo solução de mérito ou informando a impossibilidade de seu prosseguimento.

§ 2º Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva dentro do prazo estabelecido no caput, a Ouvidoria deverá oferecer resposta intermediária, informando o interessado acerca dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação.

Art. 21. À denúncia recebida pela Ouvidoria, desde que contenha elementos mínimos de autoria e materialidade, será oferecida resposta conclusiva ao cidadão no prazo máximo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 10 (dez) dias.

§ 1º No caso da denúncia, entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre encaminhamento aos órgãos competentes de controle interno ou externo e sobre os procedimentos a serem adotados.

§ 2º A denúncia poderá ser encerrada quando:

I - Estiver dirigida a órgão manifestamente incompetente para dar-lhe tratamento;

II - Não contenha elementos mínimos indispensáveis à sua apuração; ou

III - Seu autor não proceder com urbanidade ou deixar de prestar os esclarecimentos necessários à apuração.

§ 3º A Ouvidoria deverá informar à Ouvidoria Geral da União, ao CONSAD e ao COAUD, a existência de denúncia contra servidor efetivo ou agente público no exercício de Cargos Comissionados do Grupo Direção e Assessoramento Superiores – DAS a partir do nível 4 ou equivalente.

Art. 22. Caberá representação ao Diretor Presidente, ao CONSAD e, se necessário, à Ouvidoria Geral da União, no caso de descumprimento dos prazos e procedimentos previstos neste regimento.

CAPÍTULO VIII Disposições Finais

Art. 23. Este regimento será revisado, quando necessário, pela Ouvidoria, no todo ou em parte, devendo ser submetido ao Conselho de Administração para aprovação.

Art. 24. Os casos omissos relativos a este Regimento serão analisados e deliberados pela DIREXE.

Art. 25. Este Regimento entrará em vigor na data de sua aprovação pelo CONSAD.



COMPANHIA DOCAS DO RIO GRANDE DO NORTE

**DELIBERAÇÃO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO
Nº 018/2019**

O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO DA COMPANHIA DOCAS DO RIO GRANDE DO NORTE - CODERN, no uso das atribuições legais e estatutárias e, de acordo com o resolvido na 655ª Reunião Ordinária, realizada nesta data, com base no art. 54, inciso IX, do Estatuto Social;

DELIBERA:

I. Aprovar o Regimento Interno da Ouvidoria da CODERN, com os ajustes elencados pelo Conselho de Administração e pelo Comitê de Auditoria Estatutário.

Natal/RN, 25 de julho de 2019.


FABIO LAVOR TEIXEIRA
Presidente do Conselho