	GESTÃO DE DOCUMENTOS DA CDC	UNIDADE GESTORA	FOLHA
		DIRPRE/OUVIDORIA	1 de 10
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 manifestação e respostas, de todos os tipo 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° 031/2020	26/06/2020	DELIBERAÇÃO CONSAD N° 044/2020	03/08/2020

	GESTÃO DE DOCUMENTOS DA CDC	UNIDADE GESTORA	FOLHA
		DIRPRE/OUVIDORIA	2 de 10
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. 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.
- 5.2. O conselho de Administração é responsável pela nomeação e destituição do cargo de ouvidor da Companhia Docas do Ceará.
- 5.3. 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.
- 5.4. 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.
- 5.5. 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.

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,


INSTRUMENTO DE APROVAÇÃO	DATA	ALTERAÇÃO	DATA DA ALTERAÇÃO
DELIBERAÇÃO CONSAD N° 031/2020	26/06/2020	DELIBERAÇÃO CONSAD N° 044/2020	03/08/2020

	GESTÃO DE DOCUMENTOS DA CDC	UNIDADE GESTORA	FOLHA
		DIRPRE/OUVIDORIA	3 de 10
TÍTULO/ASSUNTO			
REGULAMENTO INTERNO 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 semestrais de ouvidoria 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.
- 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 08:00 as 17:00 hs, de segunda-feira a sexta-feira;
 - 6.14.2. E-mail;
 - 6.14.3. Telefone;

INSTRUMENTO DE APROVAÇÃO	DATA	ALTERAÇÃO	DATA DA ALTERAÇÃO
DELIBERAÇÃO CONSAD Nº 031/2020	26/06/2020	DELIBERAÇÃO CONSAD Nº 044/2020	03/08/2020

	GESTÃO DE DOCUMENTOS DA CDC	UNIDADE GESTORA	FOLHA
		DIRPRE/OUVIDORIA	4 de 10
TÍTULO/ASSUNTO			
REGULAMENTO INTERNO DE OUVIDORIA			


- 6.14.4. Sistema eletrônico do governo federal e-OUV;
- 6.14.5. Sistema de serviço ao cidadão e-SIC;
- 6.14.6. Site institucional;
- 6.14.7. Urnas de comunicação com formulários próprios;
- 6.14.8. 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 não esteja fora do contexto da manifestação, não atendendo a solicitação do usuário, a Ouvidoria poderá solicitar adequação de resposta à área responsável.

6.16. Do tratamento de denúncias:

INSTRUMENTO DE APROVAÇÃO	DATA	ALTERAÇÃO	DATA DA ALTERAÇÃO
DELIBERAÇÃO CONSAD Nº 031/2020	26/06/2020	DELIBERAÇÃO CONSAD Nº 044/2020	03/08/2020

	GESTÃO DE DOCUMENTOS DA CDC	UNIDADE GESTORA	FOLHA
		DIRPRE/OUVIDORIA	5 de 10
TÍTULO/ASSUNTO			
REGULAMENTO INTERNO DE OUVIDORIA			

- 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.

7. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 7.1. Os casos omissos serão dirimidos pelo Conselho de Administração da CDC.
- 7.2. 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 Nº 031/2020	26/06/2020	DELIBERAÇÃO CONSAD Nº 044/2020	03/08/2020

	GESTÃO DE DOCUMENTOS DA CDC	UNIDADE GESTORA	FOLHA
		DIRPRE/OUVIDORIA	6 de 10
TÍTULO/ASSUNTO			
REGULAMENTO INTERNO DE OUVIDORIA			

ANEXOS FLUXOGRAMAS

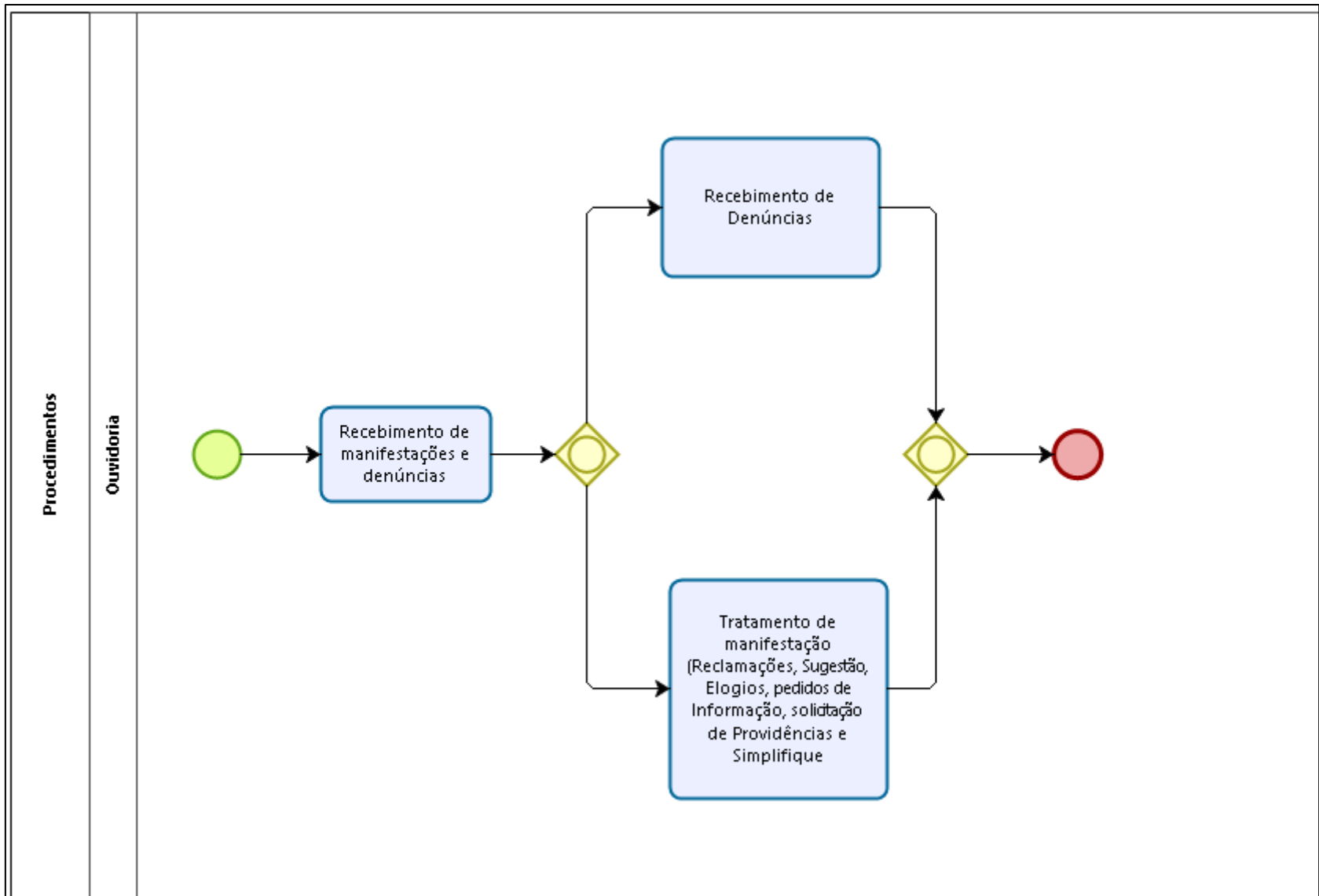
INSTRUMENTO DE APROVAÇÃO	DATA	ALTERAÇÃO	DATA DA ALTERAÇÃO
DELIBERAÇÃO CONSAD Nº 031/2020	26/06/2020	DELIBERAÇÃO CONSAD Nº 044/2020	03/08/2020



TÍTULO/ASSUNTO

REGULAMENTO INTERNO DE OUVIDORIA

ANEXO I - FLUXO DE PROCEDIMENTOS DE OUVIDORIA



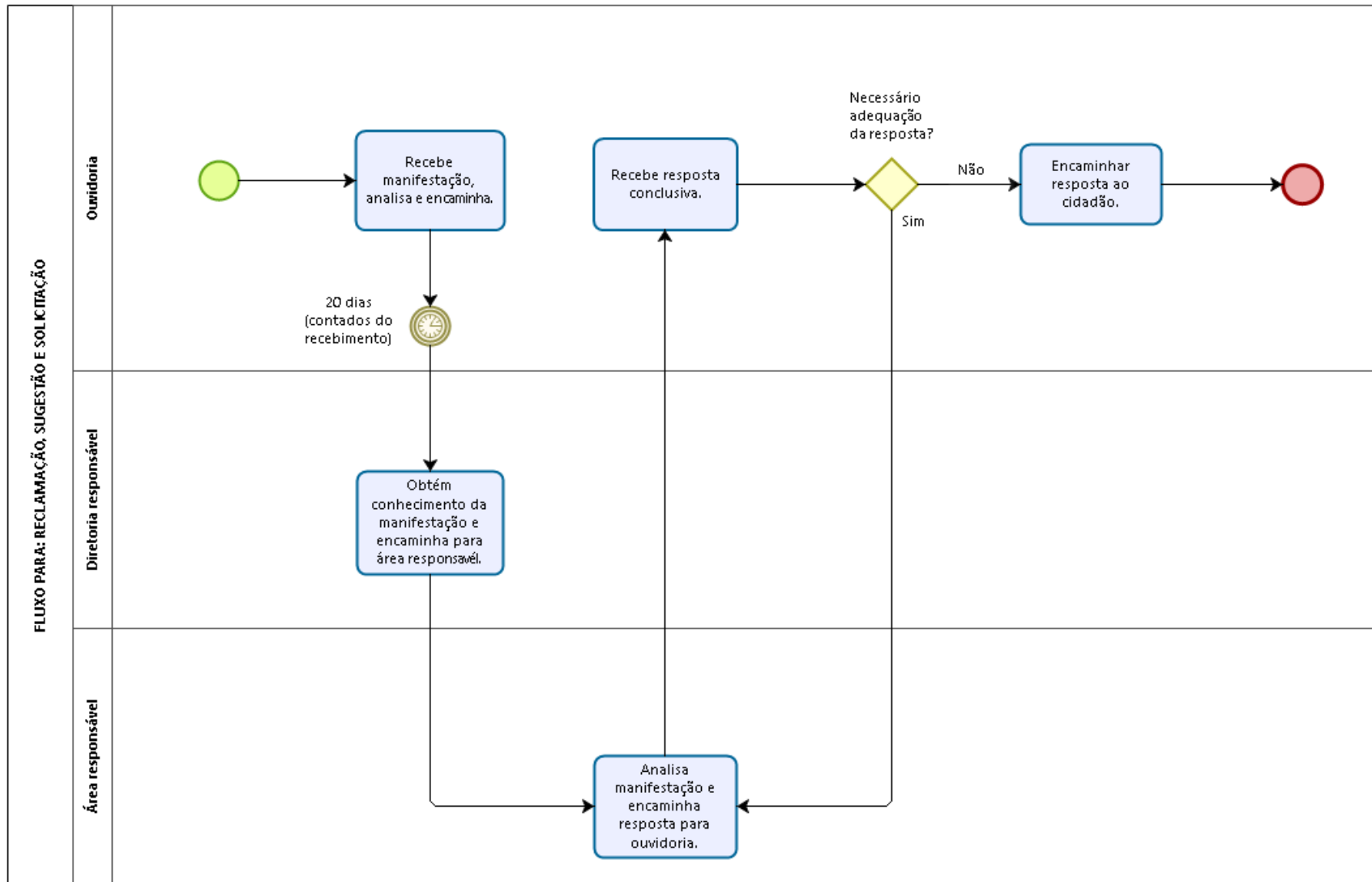
INSTRUMENTO DE APROVAÇÃO	DATA	ALTERAÇÃO	DATA DA ALTERAÇÃO



TÍTULO/ASSUNTO

REGULAMENTO INTERNO DE OUVIDORIA

ANEXO II – FLUXO DE RECLAMAÇÃO, SUGESTÃO E SOLICITAÇÃO



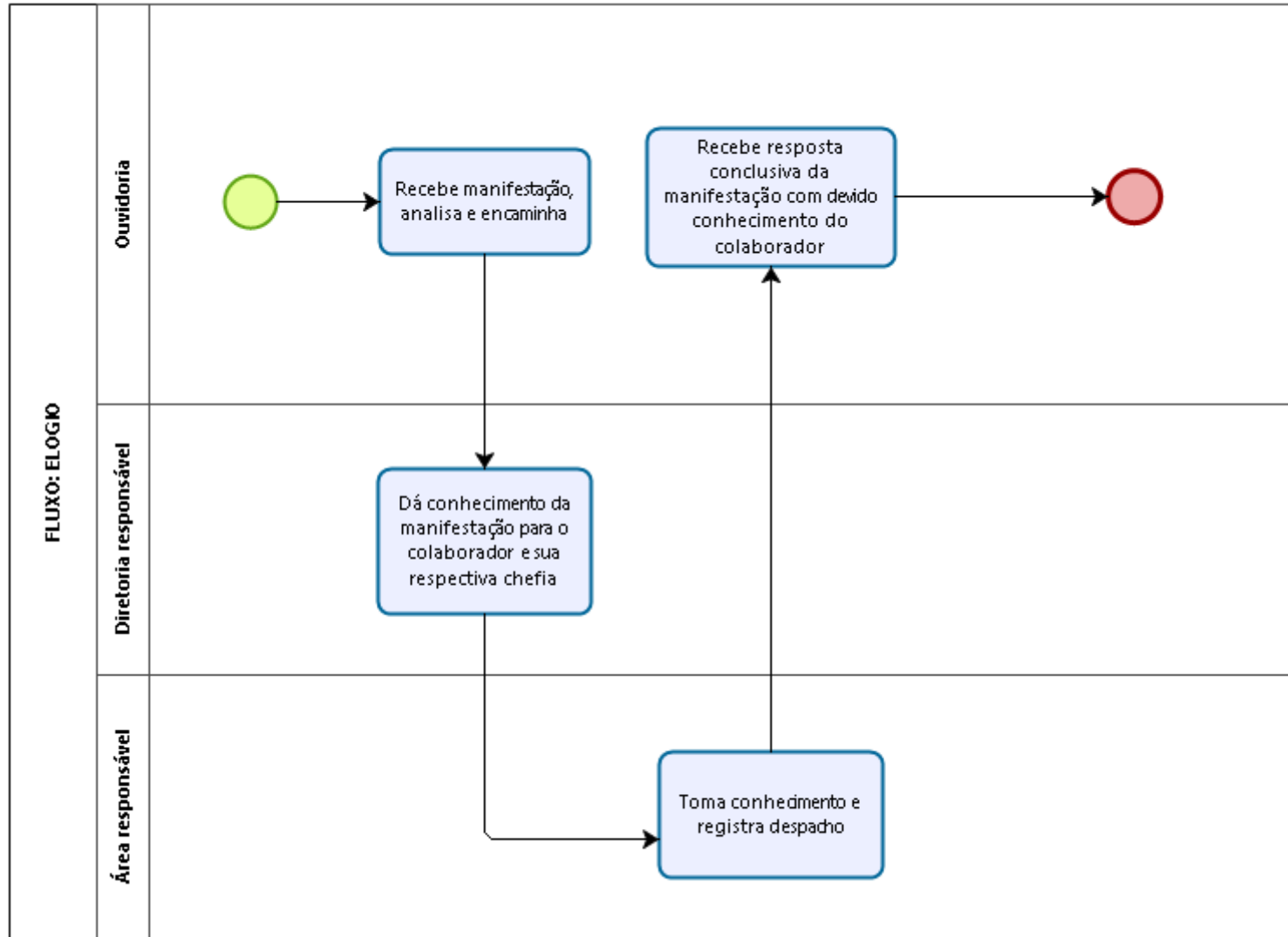
INSTRUMENTO DE APROVAÇÃO	DATA	ALTERAÇÃO	DATA DA ALTERAÇÃO



TÍTULO/ASSUNTO

REGULAMENTO INTERNO DE OUVIDORIA

ANEXO III – FLUXO DE ELOGIO



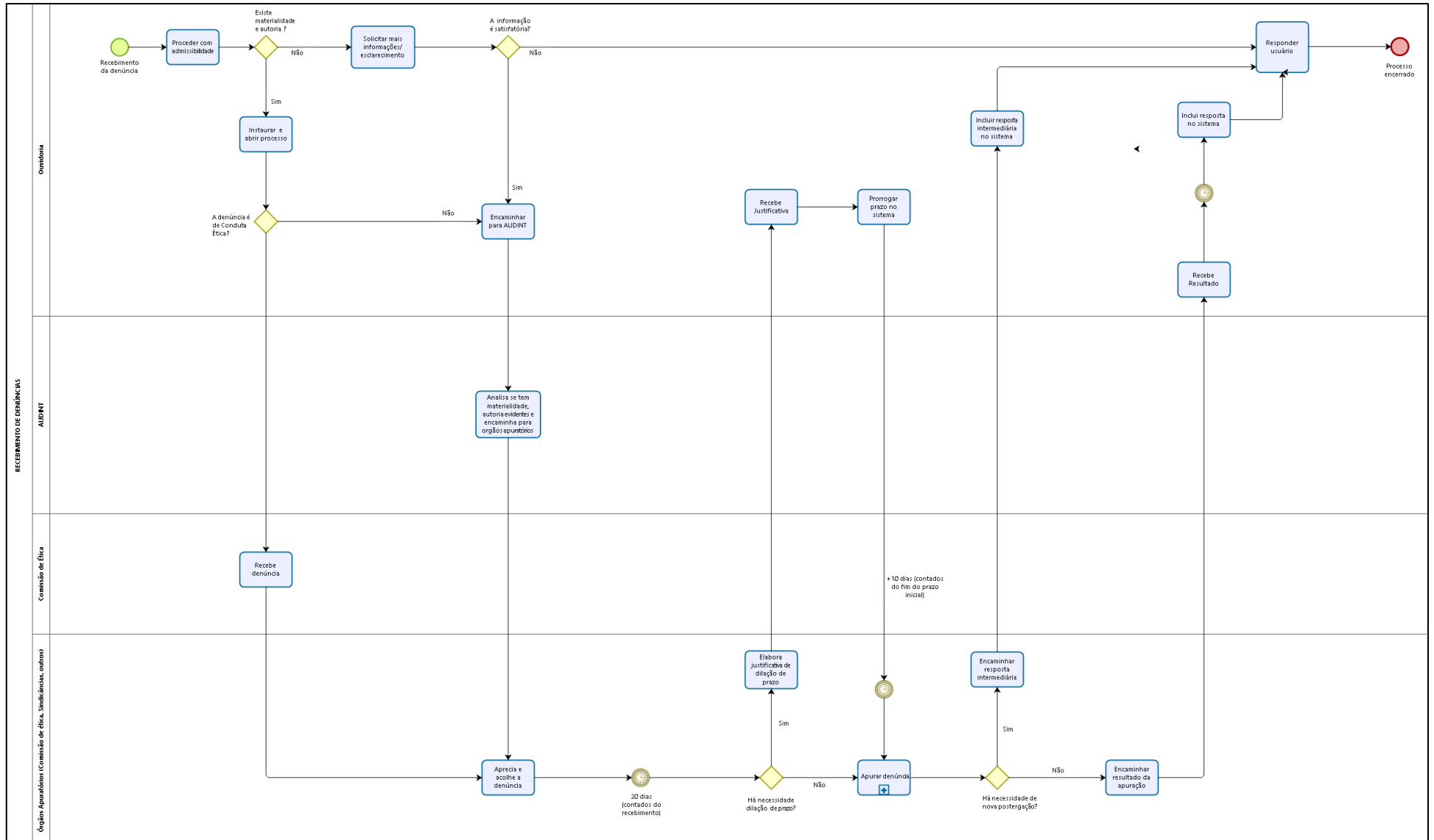
INSTRUMENTO DE APROVAÇÃO	DATA	ALTERAÇÃO	DATA DA ALTERAÇÃO



TÍTULO/ASSUNTO

REGULAMENTO INTERNO DE OUIDORIA

ANEXO IV - FLUXO DE DENÚNCIAS



INSTRUMENTO DE APROVAÇÃO	DATA	ALTERAÇÃO	DATA DA ALTERAÇÃO