

OUVIDORIA - CDP

REGIMENTO INTERNO

Aprovado através da Deliberação nº 28/2023 - Conselho de Administração, de 20/04/2023

CAPÍTULO I

Da Definição e os Objetivos

Art. 1º - O presente Regimento Interno estabelece orientações para o exercício das atividades da Ouvidoria da Companhia Docas do Pará - OUVCDP, instituída pela Resolução DIRPRE N° 471, de 20 de dezembro de 2017, em conformidade com a Lei n° 13.460, de 26 de junho de 2017 e o disposto no artigo 147 do Estatuto Social da Companhia, e 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 CDP.

§ 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, também será a Autoridade de Monitoramento responsável pela coordenação e monitoramento dos pedidos de Acesso à Informação, e dar-lhes tratamento nos termos da Lei n° 12.527, de 18 de novembro de 2011, através da Plataforma Fala BR.

CAPÍTULO II

Da Estrutura

Art. 2º - A Ouvidoria é dirigida pelo Ouvidor, designado pelo Conselho de Administração (CONSAD) da Companhia Docas do Pará – CDP.

Art. 3º - Cabe a Diretoria da CDP garantir a infraestrutura material e os recursos humanos necessários ao pleno funcionamento da Ouvidoria e do Serviço de Acesso à Informação

§ 1º. À Controladoria Geral da União-CGU cabe disciplinar o procedimento de consulta para nomeação, designação, exoneração ou dispensa desses titulares, materializado na Portaria CGU N° 1.181, de 10 de junho de 2020, a qual estabelece prazos e procedimentos específicos que devem ser observados quando houver a indicação de novo titular da unidade de Ouvidoria para avaliação da CGU, assim como nos casos de exoneração ou dispensa e de recondução do titular, prevendo o prazo de 3(três) anos consecutivos para permanência no cargo, prorrogável, uma vez, por igual período.

§ 2º. O Ouvidor será designado, entre empregados públicos efetivos da Companhia, para um mandato de 3 (três) anos, sendo permitida uma recondução.

§ 3º. 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. 4º - A nomeação, designação, recondução, exoneração e dispensa do titular do cargo comissionado de Ouvidor, será submetida à aprovação do CONSAD e, após, à aprovação da CGU, conforme Decreto nº 10.228/2020, Portaria CGU nº 1.181/2020 e Resolução CGPAR nº 44/2022.

Parágrafo único - O titular da Ouvidoria poderá ser nomeado em cargo de livre provimento, desde que previsto no plano de função e no estatuto social da empresa.

Artº 5º - A Ouvidoria sujeita-se à orientação normativa e à supervisão técnica do órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal.
(Resolução CGPAR nº 44/2022)

CAPÍTULO III

Das Diretrizes, Atribuições e Deveres

Art. 6º - 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.

Art. 7º - A Ouvidoria é instrumento de controle social, atuando no atendimento ao usuário a respeito da prestação de serviços oferecidos pela CDP, auxiliando na prevenção, na detecção, na transparência e na resolução de possíveis irregularidades.

Art. 8º - São princípios da Ouvidoria:

- Urbanidade, respeito, imparcialidade, tempestividade e justiça;
- Prática da escuta ativa, da linguagem cidadã e da empatia;
- Transparência, integridade e ética;

- Sigilo das manifestações, dados e demais informações a que tiver acesso;
- Independência, autonomia e neutralidade na execução de suas atividades;
- Efetividade, melhorias e otimização das políticas e dos serviços públicos;
- Participação social e mediação de conflitos existentes.

Art. 9º - No exercício de suas atribuições, a Ouvidoria deverá:

I - Receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos;

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 prejulgamento, 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 CDP 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 - OGU.

XII - As atribuições da Ouvidoria são indelegáveis. (Resolução CGPAR nº 44/2022)

CAPÍTULO IV **Das Competências**

Art. 10º - Compete à Ouvidoria:

I. Divulgar à sociedade a existência, a finalidade e os canais de comunicação para acionamento da Ouvidoria, garantindo o acesso para que sejam registradas as manifestações dos cidadãos, bem como o acompanhamento e as respectivas respostas, atuando na promoção da imagem da CDP e pela satisfação dos usuários;

II. Atender e instruir a sociedade, bem como registrar, efetuar a análise preliminar e dar tratamento adequado às demandas apresentadas, visando melhorar o atendimento e os serviços da Companhia, identificando as causas, a procedência e a pertinência das manifestações;

III. Informar aos demandantes o fluxo de tratamento, enfatizando os prazos legais para o fornecimento da resposta, cientificando-os acerca do andamento de suas demandas, das providências adotadas e a resposta fornecida, quando se tratar de tema de interesse individual, e informar coletivamente, quando se tratar de tema de interesse geral;

IV. Dar o encaminhamento adequado junto às áreas gestoras para obtenção de informações e/ou solução de demandas, quando não for possível a resolução pela própria Ouvidoria, acompanhando os prazos e assistindo as áreas quanto às providências adotadas;

V. Analisar o retorno fornecido pelas áreas, verificando os esclarecimentos e evidências, solicitando novas informações quando a resposta não for satisfatória à elucidação da demanda, inclusive no âmbito de negativas de acesso à informação;

VI. Verificar os pontos recorrentes de manifestações, propondo sugestões/recomendações de melhorias dos serviços aos gestores da CDP e revisões dos procedimentos adotados, informando-as no relatório anual;

VII. Redirecionar as manifestações a outros órgãos, quando a Companhia não apresentar gerência sobre a manifestação recebida;

VIII. Manter atualizada a Carta de Serviços ao Usuário da CDP;

IX. Monitorar e buscar índices satisfatórios quanto aos indicadores de desempenho estabelecidos;

X. Gerir a Plataforma de Conselhos de Usuários de Serviços Prestados, desenvolvido pela Controladoria Geral da União-CGU, elaborando pesquisa de satisfação para avaliação dos serviços públicos ofertados pela CDP;

XI. Gerir o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), quanto ao recebimento, registro, análise e resposta das manifestações, bem como aos demais procedimentos relacionados à Lei de Acesso à Informação;

XII. Elaborar o relatório de gestão, contemplando, no mínimo, os serviços prestados, quantitativo de demandas, motivos das manifestações, análise de pontos recorrentes e as providências adotadas, e serão enviados ao CONSAD com periodicidade anual, além de ser disponibilizado no site institucional.

XIII. Elaborar Plano Anual de Trabalho e submetê-lo à aprovação do Conselho de Administração-CONSAD até a última reunião ordinária do ano anterior;

XIV. Dar conhecimento ao Conselho de Administração-CONSAD da ocorrência de qualquer manifestação cujo teor consista na denúncia de irregularidades ou no relato de situações que acarretem constrangimento à Diretoria Executiva desta Autoridade Portuária;

XV. Atuar perante a CGU, quando da necessidade de orientações e instruções, reportando-se à Ouvidoria Geral da União - CGU;

XVI. Executar outras atividades correlatas, inclusive as definidas pelo Conselho de Administração.

Parágrafo único: O Ouvidor será a Autoridade de Monitoramento, no âmbito da CDP, para divulgar, cumprir e monitorar o cumprimento da Lei nº 12.527/11(Lei

de Acesso à Informação) exercendo as seguintes atribuições, constantes no Art. 40, incisos I a IV, da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011:

- a) assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação, de forma eficiente e adequada aos objetivos da citada lei;
- b) monitorar a implementação do disposto na citada lei e apresentar relatórios periódicos sobre o seu cumprimento;
- c) recomendar as medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento das normas e procedimentos necessários ao correto cumprimento do disposto na citada lei; e
- d) orientar as respectivas unidades no que se refere ao cumprimento do disposto da lei e seus regulamentos.

CAPÍTULO V

Das Disposições Gerais

Art. 11º - O cargo de Ouvidor terá nível de Gerência e vinculada diretamente ao Conselho de Administração, a qual se reportará. (Resolução CGPAR nº 44/2022).

Art. 12 - As atividades da Ouvidoria deverão ser exercidas por setor específico que não acumule outras atividades, devendo atuar com autonomia e independência.

Art. 13 - A Ouvidoria tem acesso direto e irrestrito às demais áreas, bem como a documentos e informações, a fim de possibilitar agilidade e tratamento das manifestações no exercício de suas atividades.

Parágrafo único: Quando do acionamento das demais áreas, estas devem prestar informações à Ouvidoria, salvo nos casos que a lei imponha o dever de sigilo, devendo manter reservadas as informações das quais tiverem conhecimento.

Art. 14 - A Ouvidoria tem natureza mediadora, sem competência deliberativa ou decisória, não tendo poderes investigativos ou apuratórios.

CAPÍTULO VII

Do Funcionamento.

Art. 15 - 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 CDP.

Art. 16 - A Ouvidoria manterá canais de comunicação, devidamente divulgados no site da Companhia, especificando os canais de acesso e horários de atendimento, que permitam a interlocução com a sociedade, propiciando meios para que as manifestações sejam registradas.

Parágrafo único: Em nenhuma hipótese, será recusado pela Ouvidoria o recebimento de manifestações, sendo vedadas quaisquer exigências para seu registro, não tendo limitação temática, ainda que de autoria não identificada.

Art. 17 - O contato e registro das manifestações direcionadas à Ouvidoria e ao Serviço de Informação ao Cidadão será realizado, preferencialmente, pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR. Caso a manifestação seja recebida por atendimento presencial, e-mail, carta ou telefone, a Ouvidoria deverá inserir a manifestação, obrigatoriamente, na plataforma, comunicando ao demandante, quando identificado, o número de protocolo de atendimento e o prazo final para a resposta.

Art. 18 - Os contatos da Ouvidoria deverão constar em todos os materiais de divulgação, informativos, impressos ou digitais, quando das ações realizadas na CDP.

§ 1º. As respostas dos setores para as tipologias denúncia, elogio, reclamação, simplifique, solicitação e sugestão deverão ocorrer no prazo de 20 (vinte) dias, prorrogável por igual período uma única vez, mediante justificativa expressa, a fim de que haja tempo hábil para que a Ouvidoria analise e providencie as ações necessárias ao atendimento das demandas.

§ 2º. As respostas dos setores para a tipologia pedido de informação deverão ocorrer no prazo de 20 (vinte) dias, prorrogável por mais 10 (dez) dias, uma única vez, mediante justificativa expressa encaminhada ao requerente antes do término do prazo inicial, a fim de que haja tempo hábil para análise e ações necessárias ao atendimento do pedido de informação.

Art. 19 - O Acesso à Informação somente poderá ser negado/restringido quando estiver devidamente fundamentado nos casos de negativa/restrição de acesso, com base na Lei de Acesso à Informação e Decreto nº 7.724/2012, sendo assegurado o acesso à parte do processo que não restringido, devendo a negativa ser fundamentada.

Art. 20 - Os recursos apresentados deverão ser tratados com absoluta prioridade e encaminhados ao SIC até o terceiro dia do prazo legal.

Art. 21 - A Ouvidoria é a unidade responsável pelo recebimento, cadastro, análise e distribuição de denúncias no âmbito desta Companhia, verificadas na execução dos programas, ações ou acordos firmados, bem como na prática de infrações e desvios de conduta de agentes e/ou servidores públicos.

§ 1º. A denúncia recebida por qualquer outra área da Companhia deverá ser encaminhada, obrigatória e imediatamente à Ouvidoria, para inserção no sistema informatizado próprio do Governo Federal Fala.BR e demais providências cabíveis.

§ 2º. O tratamento das denúncias e demais demandas recebidas deverá seguir o fluxo estabelecido nos Instrumentos Normativos específicos e aprovado pelo CONSAD.

CAPÍTULO VIII

Disposições Finais

Art. 22 - Este Regimento Interno será revisado, quando necessário, pela Ouvidoria, no todo ou em parte, devendo ser submetido ao Conselho de Administração para aprovação.

Art. 23 - O presente Regimento Interno entrará em vigor na data de sua aprovação.