

CENTRO NACIONAL DE TECNOLOGIA ELETRÔNICA AVANÇADA – CEITEC S/A

Regimento Interno da Unidade Setorial de Ouvidoria-CEITEC

ÍNDICE

TÍTULO I – A OUVIDORIA, FUNÇÕES E ESTRUTURA

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS

CAPÍTULO II - COMPETENCIAS

CAPÍTULO III – ORGANIZAÇÃO

CAPÍTULO IV – FUNCIONAMENTO

CAPÍTULO V – RELATÓRIOS E AVALIAÇÃO

CAPÍTULO VI – DISPOSIÇÕES FINAIS

TÍTULO I

A OUVIDORIA, FUNÇÕES E ESTRUTURA

A Lei n. 13.460/2017 estabeleceu para a Administração Pública Direta e Indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, ressaltando o papel das ouvidorias públicas na promoção da participação social (art.13).

Posteriormente as ouvidorias federais passaram a desempenhar novo e relevante papel na garantia dos procedimentos de simplificação de serviços públicos estabelecidos pelo Decreto n. 9.094/2017. Cabe às ouvidorias federais receber, tratar e responder as solicitações de simplificação submetidas pelos usuários dos serviços públicos.

Podemos dizer, portanto, que as ouvidorias são instâncias de controle e participação social responsáveis por interagir com os usuários, com o objetivo de aprimorar a gestão pública e melhorar os serviços oferecidos, garantindo os procedimentos de simplificação dos processos necessários a esses serviços.

As ouvidorias desempenham também papel pedagógico, uma vez que atuam numa perspectiva informativa, trazendo aos usuários mais conhecimento sobre seus próprios direitos e responsabilidades, incrementando, assim, a sua capacidade crítica e autonomia. Nesse sentido, quanto mais o usuário participa, mais ele se torna capacitado para fazê-lo.

Além disso, é importante compreender a ouvidoria também como parte importante do sistema de integridade da organização. Uma ouvidoria independente e atuante incrementa os esforços pela transparência e facilita o trabalho das áreas de controle.

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

1.1 - Este regimento interno dispõe sobre a organização, competência e funcionamento da Unidade Setorial de Ouvidoria CEITEC, em conformidade com as diretrizes estabelecidas pela Ouvidora-geral da União (OGU) e pelo Sistema Nacional de Ouvidoria (SNO).

1.2 - A Unidade Setorial de Ouvidoria é um órgão de natureza permanente, vinculado diretamente à alta administração, responsável por promover a participação social e assegurar os direitos dos cidadãos no âmbito da instituição. Conforme prevê o Capítulo III, Art. 21º do Estatuto Social companhia, supletivamente, na Lei 13.303/16 regulamentada pelo Decreto 8.945/16

1.3 - Conforme determina LAI, Lei de Acesso a Informação (Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011), e art. 3º da Portaria nº 47, de 27 de junho de 2018 da CEITEC SA, cabe ao Ouvidor à responsabilidade da Gestão do SIC, Serviço de Informação ao Cidadão, através da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso a Informação (Fala.BR).

CAPÍTULO II

COMPETENCIAS

2.1 - Compete à Unidade Setorial de Ouvidoria:

2.1.1 - Executar as atividades de ouvidoria previstas no art. 13 da Lei n. 13.460/2017;

2.1.2 - Receber, analisar e dar tratamento às manifestações dos cidadãos, tais como reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações de informação;

- 2.1.3 - Promover a transparência instituição, assegurando o acesso à informação pública;
- 2.1.4 - Encaminhar, acompanhar e cobrar respostas das áreas responsáveis sobre as manifestações recebidas;
- 2.1.5 - Orientar e informar os cidadãos sobre seus direitos e deveres, bem como sobre os serviços prestados pela instituição;
- 2.1.6 - Propor melhorias nos serviços e processos da instituição com base nas manifestações recebidas;
- 2.1.7 - Manter os sistemas e canais de atendimento ao cidadão Fala.BR, garantindo acessibilidade e eficiência no tratamento das manifestações;
- 2.1.8 - Manter a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso a Informação (Fala.BR) em dia e atualizada.
- 2.1.9 - Promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.
- 2.1.10 - Cooperar com a Ouvidoria Geral da União e o Sistema Nacional de Ouvidoria, observando suas diretrizes e contribuindo para a integração do sistema de ouvidorias.

CAPÍTULO III

ORGANIZAÇÃO

3.1 - A Unidade Setorial de Ouvidoria será composta por:

- 3.1.1 - Ouvidor Setorial, responsável pelo andamento e organização da Ouvidoria, encarregada do recebimento, análise e encaminhamento das manifestações;
- 3.1.2 - Equipe Técnica de Atendimento, quando necessária, encarregada do recebimento, análise e encaminhamento das manifestações;
- 3.1.3 - Os critérios e procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular de unidade setorial de ouvidoria do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal - SisOuv, a que se refere o art. 2º do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, seguirão conforme Portaria nº 11.181, de 10 de junho de 2020.
- 3.1.4 - A permanência no cargo de titular da unidade setorial de ouvidoria será de três anos consecutivos, podendo este prazo ser prorrogado, uma única vez, por igual período.

3.2 - Conforme Decreto nº 9.492/2018, a unidade setorial será, preferencialmente, subordinada de forma direta à autoridade máxima da organização. Assim, a Ouvidoria deverá vincular-se ao Conselho de Administração.

CAPÍTULO IV

FUNCIONAMENTO

- 4.1 - A Unidade Setorial de Ouvidoria funcionará de acordo com as seguintes diretrizes:
- 4.1.2 - Atendimento ao público nos dias úteis, em horários previamente estabelecidos e amplamente divulgados;
- 4.1.3 - Recebimento de manifestações preferencialmente por meio eletrônico, via plataforma Fala.BR, incluindo atendimento presencial, telefônico, eletrônico e por correspondência;

4.1.4 - Registro de todas as manifestações recebidas em sistema informatizado, Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso a Informação (Fala.BR), garantindo a rastreabilidade e a segurança das informações;

4.1.5 - Priorização do atendimento às manifestações que envolvam riscos à integridade física ou moral dos cidadãos ou à reputação da instituição;

4.1.6 - Comunicação clara e objetiva com os manifestantes, informando sobre os prazos e as etapas do tratamento das suas manifestações;

4.1.7 - Resolução das manifestações no menor prazo possível, observando os prazos legais e os regulamentos internos;

4.1.8 - Respeito à confidencialidade das informações e à privacidade dos manifestantes, exceto nos casos previstos em lei.

CAPÍTULO V

RELATÓRIOS E AVALIAÇÃO

5.1 - A Unidade Setorial de Ouvidoria elaborará relatórios periódicos, anualmente, sobre as atividades desenvolvidas e os resultados alcançados, apresentando-os à alta administração: Direção Executiva, Conselho de Administração, aos órgãos de controle Interno, quando solicitado, aos órgãos de controle externo; com o objetivo de promover a transparência e a melhoria contínua dos serviços prestados.

CAPÍTULO VI

DISPOSIÇÕES FINAIS

6.1 - O presente regimento interno entra em vigor na data de sua publicação, podendo ser revisado periodicamente para atender às necessidades da instituição e às diretrizes estabelecidas pela OGU e pelo SNO.

6.2 - Os casos omissos e as dúvidas surgidas na aplicação deste regimento serão resolvidos pela alta administração, em conjunto com o Ouvidor Setorial, respeitando-se as normas vigentes e os princípios da administração pública.