



# **REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA**

**(RI.0203.01, Revisão 2.0)**

**Março/2023**

## REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA

 <p><b>CODERN</b> AUTORIDADE PORTUÁRIA</p>	<b>COMPANHIA DOCAS DO RIO GRANDE DO NORTE - CODERN</b>		
	<b>Instrumento Normativo (IN)</b>		Código: <b>RI.0203.01</b>
	Diretoria Responsável/APMC: <b>DP</b>	Gerência Responsável: <b>xxx</b>	<b>URN:</b> <b>OUVIDORIA</b>
	Data de criação: <b>28/06/2018</b>	Início da Vigência: <b>23/03/2023</b>	Próxima Revisão: <b>23/03/2025</b>
Título: <b>REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA</b>			Versão: <b>2.0 - Revisão</b>

## APROVAÇÃO

**Manifestação prévia pela aprovação, conforme Resolução nº 627/2023, ATA da 1825ª reunião da Diretoria Executiva da Companhia Docas do Rio Grande do Norte – DIREXE, realizada em 02 de março de 2023.**

**Aprovada pela Deliberação nº 010/2023, conforme ATA da 709ª reunião do Conselho de Administração da Companhia Docas do Rio Grande do Norte – CONSAD, realizada em 23 de março de 2023.**

## SUMÁRIO

Capítulo I	DA DEFINIÇÃO.....	4
Capítulo II	DO OBJETIVO.....	4
Capítulo III	DA ESTRUTURA, COMPOSIÇÃO, ELEIÇÃO E MANDATO.....	4
Capítulo IV	DAS DIRETRIZES, ATRIBUIÇÕES E DEVERES.....	5
Capítulo V	DAS MANIFESTAÇÕES.....	6
Capítulo VI	DA IDENTIFICAÇÃO E RESERVA DE IDENTIDADE.....	7
Capítulo VII	DO FUNCIONAMENTO.....	8
Capítulo VIII	DOS PRAZOS.....	9
Capítulo IX	DAS DISPOSIÇÕES FINAIS.....	10
Capítulo X	DA REVISÃO.....	11
Capítulo XI	DO CANCELAMENTO.....	11
Capítulo XII	DA VIGÊNCIA.....	11

## **REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA**

### **CAPÍTULO I DA DEFINIÇÃO**

**Art. 1º.** A Ouvidoria da Companhia Docas do Rio Grande do Norte - CODERN é considerada como 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, abrangendo as Unidades sediadas em Natal/RN, Maceió/AL e Areia Branca/RN.

**Parágrafo único.** No âmbito da CODERN, o Ouvidor é o responsável por divulgar, coordenar e monitorar o cumprimento da Lei nº 12.527/11 (Lei de Acesso à Informação).

### **CAPÍTULO II DO OBJETIVO**

**Art. 2º.** A Ouvidoria da CODERN tem por objetivo 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.

### **CAPÍTULO III DA ESTRUTURA, COMPOSIÇÃO, ELEIÇÃO E MANDATO**

**Art. 3º**A Ouvidoria é dirigida pelo Ouvidor, designado, dentre os empregados efetivos da Companhia, pelo Conselho de Administração da Companhia Docas do Rio Grande do Norte – CONSAD, para um mandato de três anos, permitida a sua recondução, uma única vez por igual período, cujo processo será submetido à Controladoria Geral da União, conforme disposto nas Portarias CGU nº 1.181/2020, nº 3.109/2020 e Resolução CGPAR nº 21/2018.

**§ 1º.** Cabe à Controladoria-Geral da União disciplinar o procedimento de consulta para nomeação, designação, exoneração ou dispensa desses titulares, materializado na Portaria CGU nº 1.181/2020 e nº 3.109/2020, que 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.

**§ 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.

**§ 3º.** A Ouvidoria não poderá permanecer sem titular submetido à CGU por prazo superior a noventa dias, sendo nulas a nomeação, a designação ou a recondução do titular sem a prévia aprovação daquele órgão.

**Art. 4º.** A Ouvidoria da CODERN 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.

#### **CAPÍTULO IV**

#### **DAS DIRETRIZES, ATRIBUIÇÕES E DEVERES**

**Art. 5º.** 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. 6º.** 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 - É 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 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 serão enviados ao Comitê de Auditoria – COAUD, Conselho de Administração – CONSAD, Conselho Fiscal – CONFIS, Diretoria Executiva da CODERN e Coordenação de Riscos – COORCRI, com informações sobre as manifestações registradas, como quantitativo, tempo médio de resposta e outros assuntos demandados, além de divulgar no site da CODERN, mantendo atualização constante.

## **CAPÍTULO V**

### **DAS MANIFESTAÇÕES**

**Art. 7ºA** 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.

**§ 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, Fala.Br, disponível na página eletrônica da CODERN. Também serão aceitas manifestações por meio de atendimento pessoal, e-mail, carta ou telefone.

**Art. 8º.** 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.9º.** Poderão ser consideradas improcedentes, após análise preliminar e documentando o fato, as manifestações contendo assédio, trotes, perseguição, ameaças, intimidação, com clara finalidade difamatória ou de prejudicar e atingir a honra de alguém.

**Parágrafo único.** É possível pedir complementação ao demandante, em caso de falta de lógica ou em incoerências nas manifestações.

## **CAPÍTULO VI**

### **DA IDENTIFICAÇÃO E RESERVA DE IDENTIDADE**

**Art. 10.** 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.

**Art. 11.** Considera-se reserva de identidade a hipótese em que a Ouvidoria, a pedido ou de ofício, oculta a identificação do manifestante.

**Art. 12.** 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.** 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. 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.

**Art. 17.** A Ouvidoria é a unidade centralizadora e responsável pelo recebimento, cadastro, análise preliminar e distribuição de denúncias no âmbito da CODERN, verificadas na execução dos programas, ações ou acordos firmados, bem como na prática de infrações e desvios éticos e de conduta de empregados públicos.

Parágrafo único. 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 e demais providências cabíveis.



## **CAPÍTULO VIII**

### **DOS PRAZOS**

#### **Seção I**

##### **Dos Encaminhamentos Internos**

**Art. 18.** 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.19.** O prazo de resposta das demandas de ouvidoria ao cidadão é de 30 (trinta) dias, prorrogável uma única vez, de forma justificada, por igual período.

§ 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. 20.** 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. 21.** Aos pedidos de Acesso à Informação recebidos pela Ouvidoria será oferecida resposta conclusiva ao cidadão, dentro do prazo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 10 (dez) dias.

**Parágrafo único.** 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. 22.** À denúncia recebida pela Ouvidoria, desde que contenha elementos mínimos de autoria e materialidade, será oferecida resposta conclusiva ao cidadão no prazo máximo de 30 (trinta) dias, prorrogável uma única vez, de forma justificada, por igual período.

**§ 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 e encaminhar ao CONSAD, 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. 23.** 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 IX**

### **DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

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

**Art. 25.** A Unidade Responsável pelo Normativo (URN) é a Ouvidoria da Companhia Docas do Rio Grande do Norte (CODERN) - OUVIDORIA

**CAPÍTULO X  
DA REVISÃO**

**Art. 26.** Este Regimento Interno deverá ser revisado e atualizado sempre que houver eventos e/ou fatos relevantes que o justifiquem, não devendo exceder o período máximo de 02 (dois) anos.

**CAPÍTULO XI  
DO CANCELAMENTO**

**Art. 27.** Fica cancelada a versão 1.0 – Original deste Regimento Interno, aprovada pela Deliberação CONSAD nº 018/2019, datada de 25 de julho de 2019.

**CAPÍTULO XII  
DA VIGÊNCIA**

**Art. 28.** Este Regimento Interno, Revisão 2.0, entra em vigor na data da aprovação pelo Conselho de Administração – CONSAD.

**ULISSES DANILO SILVA ALMEIDA**  
Diretor-Presidente Substituto



## COMPANHIA DOCAS DO RIO GRANDE DO NORTE

## RESOLUÇÃO Nº 627

Natal, 02 de março de 2023.

O Diretor-Presidente Substituto da COMPANHIA DOCAS DO RIO GRANDE DO NORTE - CODERN, no uso da atribuição que lhe é conferida pelo Art. 60, Inciso VI do Estatuto Social da Companhia, e **considerando o deliberado pela Diretoria-Executiva em sua 1825ª reunião ordinária, realizada nesta data;**

**RESOLVE:**

I. Manifestar-se favorável à revisão do REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DA CODERN (RI.0203.01 – Revisão 2.0), que visa estabelecer 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 Companhia Docas do Rio Grande do Norte – CODERN, elaborado pelo Ouvidor da Companhia, devidamente adequado à NR.1040.01 - NORMA PARA ELABORAÇÃO DE INSTRUMENTOS NORMATIVOS DA CODERN, nos termos da minuta apresentada por meio da Proposição DP nº 004/2023, Processo SEI 50902.005451/2022-61.

II. Submeter à aprovação do Conselho de Administração, nos termos das disposições estatutárias.

**ULISSES DANILO SILVA ALMEIDA**

Diretor-Presidente Substituto



Documento assinado eletronicamente por **Ulisses Danilo Silva Almeida, Diretor Presidente Substituto**, em 02/03/2023, às 16:25, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 3º, inciso V, da Portaria nº 446/2015 do Ministério dos Transportes.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [https://super.transportes.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&acao\\_origem=documento\\_conferir&lang=pt\\_BR&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://super.transportes.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&acao_origem=documento_conferir&lang=pt_BR&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **6877504** e o código CRC **AF81D6AE**.



Referência: Processo nº 50902.000849/2023-92



SEI nº 6877504

Av. Eng. Hildebrando de Gois, 220 - Bairro Ribeira  
Natal/RN, CEP 59010-700  
Telefone: 4005-5320



COMPANHIA DOCAS DO RIO GRANDE DO NORTE  
CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

**DELIBERAÇÃO Nº 010 DE 23 DE MARÇO DE 2023.**

**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 decidido na **709ª Reunião Ordinária**, realizada nesta data,

**DELIBERA:**

I. Aprovar a revisão do REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DA CODERN (RI.0203.01 – Revisão 2.0), que visa estabelecer 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 Companhia Docas do Rio Grande do Norte – CODERN, elaborado pelo Ouvidor da Companhia. A Diretoria-Executiva manifestou-se favoravelmente por meio da Resolução nº 627/2023, nos termos da minuta apresentada por meio da Proposição DP nº 007/2023, Processo SEI 50902.005451/2022-61.

**EUCLIDES BANDEIRA DE SOUZA NETO**

Presidente do Conselho

**RODOLFO GOMES BENEVENUTO**

Conselheiro

**WELLINGTON RODRIGUES DE OLIVEIRA**

Conselheiro



Documento assinado eletronicamente por **Rodolfo Gomes Benevenuto, Conselheiro(a) representante do Ministério da Economia**, em 24/03/2023, às 10:03, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 3º, inciso V, da Portaria nº 446/2015 do Ministério dos Transportes.



Documento assinado eletronicamente por **Wellington Rodrigues de Oliveira, Conselheiro(a) representante da classe dos trabalhadores**, em 24/03/2023, às 11:40, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 3º, inciso V, da Portaria nº 446/2015 do Ministério dos Transportes.



Documento assinado eletronicamente por **Euclides Bandeira de Souza Neto, Presidente do CONSAD**, em 24/03/2023, às 12:46, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 3º, inciso V, da Portaria nº 446/2015 do Ministério dos Transportes.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site  
[https://super.transportes.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?](https://super.transportes.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&acao_origem=documento_conferir&lang=pt_BR&id_orgao_acesso_externo=0)  
[acao=documento\\_conferir&acao\\_origem=documento\\_conferir&lang=pt\\_BR&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://super.transportes.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&acao_origem=documento_conferir&lang=pt_BR&id_orgao_acesso_externo=0),  
informando o código verificador **6954951** e o código CRC **15282ACF**.



Referência: Processo nº 50902.001122/2023-22



SEI nº 6954951

Av. Eng. Hildebrando de Gois, 220 - Bairro Ribeira  
Natal/RN, CEP 59010-700  
Telefone: 4005-5320