

# REGIMENTO INTERNO DO NÚCLEO DE OUVIDORIA – NOUV

Documento aprovado na 366ª Reunião do Conselho de Administração, em 28/09/2022 e entra em vigor na data da publicação da ata da reunião, em 07/10/2022.



## **ÍNDICE**

<b>OBJETIVO.....</b>	<b>3</b>
<b>COMPOSIÇÃO E VINCULAÇÃO.....</b>	<b>3</b>
<b>COMPETÊNCIAS E ATRIBUIÇÕES.....</b>	<b>4</b>
<b>DEVER DE COLABORAÇÃO COM O NOUV.....</b>	<b>5</b>
<b>RESPONSABILIDADES E DEVERES.....</b>	<b>5</b>
<b>TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES.....</b>	<b>6</b>
<b>CONFIDENCIALIDADE.....</b>	<b>7</b>
<b>DISPOSIÇÕES GERAIS.....</b>	<b>8</b>
<b>ANEXO.....</b>	<b>9</b>

## OBJETIVO

**Art. 1.** O principal objetivo da Ouvidoria é promover a interlocução entre o cidadão e a Celepar, quanto as manifestações (reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações) relacionados a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos, promovendo melhorias que atingem toda a sociedade.

**Art. 2.** Além de ouvir e compreender as diferentes formas de manifestação dos cidadãos como demandas legítimas, a Ouvidoria deve:

- I - reconhecer os cidadãos, sem qualquer distinção, como sujeitos de direitos;
- II - qualificar suas expectativas de forma adequada, caracterizando situações e identificando os seus contextos, para que a Celepar possa decodificá-las como oportunidades de melhoria;
- III - garantir ao cidadão um instrumento de defesa de seus direitos e um canal de comunicação com a administração da Celepar;
- IV - recepcionar e dar providências às reivindicações referentes às ações da Celepar, bem como, propor medidas e ações necessárias para evitar a reincidência de irregularidades constatadas;
- V - atuar com ética, transparência e imparcialidade, de forma a garantir respostas às manifestações recebidas e assegurar ao cidadão oportunidade de participação popular na gestão pública, através de canais de contato ágeis e eficazes, com a preservação dos aspectos éticos e confiabilidade de todas as etapas no processo de informações;
- VI - contribuir para a melhoria dos serviços prestados pela Celepar e para o combate à corrupção e atos de improbidade administrativa.

## COMPOSIÇÃO E VINCULAÇÃO

**Art. 3.** O Núcleo de Ouvidoria será composto por funcionários concursados com qualificação adequada para o exercício das atividades.

**§1º.** O corpo técnico do NOUV será composto por, pelo menos, um analista de carreira e deverá possuir quantidade adequada de funcionários para a realização das atividades.

**§2º.** O gestor do NOUV deverá ter formação profissional de nível superior e será

nomeado e destituído pelo Diretor-Presidente.

**§3º.** O gestor do NOUV responderá pelas atividades de Agente de Ouvidoria e Agente de Transparência, cuja atuação é definida pela Controladoria Geral do Estado – CGE.

**Art. 4.** O NOUV está vinculado ao Diretor-Presidente o qual supervisionará seus trabalhos, conforme seu regimento interno.

**Art. 5.** Considerando que o gestor do NOUV é responsável pelas atividades de Ouvidoria e Transparência, este está sujeito à orientação normativa e subordinação técnica da Controladoria Geral do Estado - CGE, relativas a essas atividades.

**Parágrafo único.** Subordinação técnica implica em assegurar que as atividades estarão livres de interferências de qualquer ordem que possam limitar o seu escopo.

## **COMPETÊNCIAS E ATRIBUIÇÕES**

**Art. 6.** Compete ao NOUV atuar de forma independente e objetiva, como uma estrutura orientadora e avaliativa das manifestações, fornecendo subsídios para o aprimoramento das operações da organização com a finalidade de proteger e aumentar o seu valor.

**Art. 7.** São atribuições do NOUV:

I - Do Ouvidor:

- a) recepcionar, examinar e encaminhar informações, sugestões, denúncias, críticas e elogios sobre as atividades da Celepar;
- b) produzir estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários, a partir de manifestações obtidas junto a ouvidoria;
- c) contribuir para a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e na fiscalização da prestação dos serviços públicos; e
- d) exercer outras atividades correlatas.

II - Do Agente de Informação:

- a) observar os dispositivos legais pertinentes às atividades do Agente de Informação, especialmente o contido na Lei Federal 12.527 de 2011, Decreto Estadual 10.285, de 25 de Fevereiro de 2014, e demais normas regulamentadoras e suas atualizações;
- b) dar cumprimento às ações inerentes ao princípio da transparência e acesso à informação;

- c) propor medidas de desenvolvimento e aperfeiçoamento dos métodos e mecanismos de transparência, estratégias de prevenção e combate à corrupção e à impunidade;
- d) assegurar a publicação de todos os atos praticados que envolvem gastos públicos, programas e metas realizadas pela administração pública, incentivando o controle social, excetuando os casos previstos em Lei; e
- e) cumprir as diretrizes da política de transparência e controle social implementadas pela Controladoria Geral do Estado – CGE.

### **DEVER DE COLABORAÇÃO COM O NOUV**

**Art. 8.** O Ouvidor, no exercício de sua função, terá assegurado autonomia e independência de ação, sendo-lhe franqueado acesso livre a qualquer dependência ou empregado da CELEPAR, bem como informações, registros, processos e documentos qualquer natureza que, a seu juízo, repute necessários ao pleno exercício de suas atribuições.

**Art. 9.** É dever dos dirigentes e empregados da CELEPAR atender com presteza, pedidos de informação ou requisições da Ouvidoria, dentro do prazo estabelecido para resposta, de forma satisfatória a atender as necessidades do cidadão e o bom funcionamento da Ouvidoria.

**Parágrafo único.** As áreas deverão tratar com discrição e sigilo as solicitações do NOUV.

### **RESPONSABILIDADES E DEVERES**

**Art. 10.** Os integrantes do NOUV obrigam-se a cumprir e fazer cumprir o Código de Conduta e Integridade da Celepar, o presente Regimento e demais normas aplicáveis.

**Art. 11.** No exercício da sua função, os integrantes do NOUV deverão atuar segundo princípios éticos, pautando seu trabalho pela legalidade, legitimidade, imparcialidade, moralidade e ética, conduzindo suas relações com integridade, zelo profissional, independência, imparcialidade, objetividade, qualidade, proatividade e comprometimento.

**Art. 12.** Os integrantes do NOUV devem:

I - manter sigilo e tratar como confidencial toda e qualquer informação a que tiver acesso em razão do exercício da função;

II - realizar suas atividades com imparcialidade e isonomia, no exclusivo interesse da ética e da integridade, satisfeitas as exigências do interesse público e respeitada a dignidade da pessoa humana, visando o combate à corrupção e o conflito de interesse;

III - assinar o Termo de Confidencialidade e Compromisso ao ingressar no NOUV, conforme modelo Anexo, o qual será arquivado na ficha funcional do empregado.

**Art. 13.** É vedado aos integrantes do NOUV:

I - usar, em proveito próprio ou de outrem, bens, recursos, documentos e/ou informações a que tenha acesso no exercício da função;

II - toda e qualquer atividade que possa causar conflito com a atividade típica de ouvidoria.

## TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES

**Art. 14.** As manifestações à Ouvidoria como denúncia, reclamação, solicitação, elogio e pedido de acesso à informação deverão conter as seguintes informações:

I - característica da Informação, caráter da informação, identificação do manifestante, meios disponíveis para contato (fone, e-mail), informações sobre o fato e sua autoria, se for o caso, a indicação das provas de que tenha conhecimento;

II - serão aceitas demandas sob estado do anonimato, apenas se a demanda estiver registrada de forma completa para averiguação e/ou acompanhada de prova documental.

III - será mantida a privacidade do reclamante ao enviar demanda sob o estado de sigilo, quando expressamente solicitado ou quando tal providência se fizer necessária.

**Art. 15.** As manifestações poderão ser feitas pelos seguintes meios: presencialmente, carta, fone, internet, no site <http://www.celepar.pr.gov.br> no link “Fale Conosco – Ouvidoria da Celepar”, através de formulário disponível.

**Art. 16.** Todas as manifestações acolhidas na Ouvidoria deverão ter o devido registro no Sistema de Gestão de Ouvidoria.

**Art. 17.** Os prazos de resposta serão:

I - Para solicitações, reclamações, denúncias, elogios e sugestões o prazo de resposta, considerando a Lei 13.460/2017 em seu artigo Art. 16, é de 30 dias, podendo ser prorrogado por igual período se for necessário.

II - Para solicitação formulada com base na legislação de acesso a informações, a qual requer a observância do prazo de resposta estabelecido no art. 18, §1º, I, II, e III, §2º e §3º do Decreto Estadual nº 10.285/2014 se não puder ser prestada de imediato, a resposta deverá ser fornecida no prazo de vinte dias, contados a partir do recebimento, prorrogáveis por mais dez dias, (mediante justificativa e ciência do solicitante).

**Art. 18.** Sobre a qualidade das respostas enviadas ao demandante:

I - as respostas ao cidadão serão baseadas no parecer das áreas envolvidas no questionamento apresentado, em informações da instituição, nas normativas e leis existentes.

II - os questionamentos deverão ser respondidos pelo setor responsável dentro dos prazos estabelecidos para resposta.

III - o teor das respostas apresentadas ao cidadão deverá ter conteúdo propositivo, que auxilie a disseminação de informações e a mediação, buscando, sempre a eficiência e eficácia na prestação dos serviços.

IV - as respostas que requeiram procedimentos internos ou outros trâmites não se confundem com a solução final da demanda.

## **CONFIDENCIALIDADE**

**Art. 19.** Os documentos e informações acessadas pela equipe do NOUV serão tratados de forma sigilosa e confidencial.

**Art. 20.** Os relatórios do NOUV terão caráter confidencial, salvo em relação aos órgãos de controle do Estado, os quais somente poderão ser de conhecimento de terceiros através de autorização expressa ou do Diretor-Presidente da Celepar, ou por ordem judicial.

## DISPOSIÇÕES GERAIS

**Art. 21.** Para o cumprimento de suas atribuições, a Celepar deverá propiciar todos os recursos materiais e humanos que o NOUV necessitar.

**Art. 22.** O corpo técnico do NOUV buscará contínua capacitação, através de certificações, treinamentos, participação em congressos, simpósios, fóruns e eventos.

**Art. 23.** O gestor da NOUV fará avaliações periódicas deste Regimento, na frequência mínima de 2 (dois) anos, para verificar se os regramentos estão adequados para que as atividades do NOUV continuem a alcançar os seus objetivos.

**Art. 24.** Casos omissos a este Regimento serão tratados pelo NOUV, e dependendo dos riscos envolvidos e do grau de complexidade, conjuntamente com o Diretor-Presidente.

**Art. 25.** Este RI foi aprovado pelo Conselho de Administração na 366ª reunião em 28/09/2022, e entra em vigor na data da publicação da ata da reunião em 07/10/2022.



## ANEXO

### TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E COMPROMISSO

Eu, (nome completo), CPF nº (xxx.xxx.xxx-xx), matrícula nº(xxxx), (cargo e função), lotado(a) na área (nome-sigla) da Companhia de Tecnologia da Informação e Comunicação do Paraná – Celepar, assumo o compromisso de manter sigilo e confidencialidade sobre todas as informações e documentos de qualquer espécie, a que tiver acesso, por força de minha função ou que eventualmente venham a ser do meu conhecimento, não devendo revelá-las a terceiros, salvo obrigação legal ou profissional de assim proceder.

Declaro estar ciente sobre as regras contidas no Regimento Interno do Núcleo de Ouvidoria – NOUV.

Declaro ainda, estar ciente que o não cumprimento do presente Termo poderá ensejar responsabilização administrativa, civil e criminal pelo ato praticado.

Reconheço por fim, que o compromisso ora assumido perdurará mesmo após o meu desligamento do Núcleo de Ouvidoria – NOUV ou da Companhia de Tecnologia da Informação e Comunicação do Paraná – Celepar.

Curitiba, xx de xxxxxx de 20xx.

---

(nome completo)