

 COMPANHIA DOCAS DO PARÁ Autoridade Portuária	COMPANHIA DOCAS DO PARÁ - CDP			
	Instrumento Normativo			Código: IN – 1401.01
	Diretoria Responsável: DIRPRE	Gerência Responsável: -----		Elaboração: SIC
	Data de criação: 16/09/2015	Início da Vigência: 16/09/2015	Próxima revisão: 16/09/2017	Validação: DIREXE
Assunto: INSTRUMENTO NORMATIVO PARA GESTÃO DE OUVIDORIA DA CDP			Versão: 2.0	

INTRUMENTO NORMATIVO PARA GESTÃO DE OUVIDORIA DA CDP


 COMPANHIA DOCAS DO PARÁ Autoridade Portuária	COMPANHIA DOCAS DO PARÁ - CDP			
	Instrumento Normativo			Código: IN – 1401.01
	Diretoria Responsável: DIRPRE	Gerência Responsável: -----		Elaboração: SIC
	Data de criação: 16/09/2015	Início da Vigência: 16/09/2015	Próxima revisão: 16/09/2017	Validação: DIREXE
Assunto: INSTRUMENTO NORMATIVO PARA GESTÃO DE OUVIDORIA DA CDP			Versão: 2.0	

SUMÁRIO

1. OBJETIVO.....	4
2. ABRANGÊNCIA.....	4
3. DEFINIÇÕES.....	4
3.1. POLÍTICAS.....	5
3.2. DIRETRIZES.....	5
3.3. CONSENSO / APROVAÇÃO.....	5
3.4. PONTO DE CONTROLE.....	5
3.4.1. ÍNDICE DE RECLAMAÇÕES EXTERNAS.....	5
3.4.2. ÍNDICE DE ADEQUAÇÃO DO ATENDIMENTO.....	6
3.4.3. ÍNDICE DE ATENDIMENTOS DENTRO DO PRAZO.....	6
3.5. UNIDADE RESPONSÁVEL.....	6
3.6. UNIDADE EXECUTORA.....	6
4. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES.....	7
4.1. DA UNIDADE RESPONSÁVEL.....	7
4.1.1. Setor de Ouvidoria.....	7
4.1.2. Ouvidor Geral.....	8
4.2. DAS UNIDADES EXECUTORAS.....	9
4.2.1. Gerência de Auditoria Interna - GEAUDI.....	9
4.2.2. Gerência de Jurídica - GEJURI.....	9
4.2.3. Gerência de da Guarda Portuária - GEGUAP.....	9
4.2.4. Gerência de Recursos Humanos - GERHUM.....	10
4.2.5. Gerência de Finanças - GEFINS.....	10
4.2.6. Áreas de Operação Portuária.....	10
4.2.7. Gerência de Engenharia - GEENGE.....	10
4.2.8. Gerência de Meio Ambiente e Relação Porto-Cidade - GERPMA.....	10
4.2.9. Gerência de Gestão Estratégica - GEGEST.....	11
4.2.10. Diretor Presidente - DIRPRE.....	11
5. DIRETRIZES ESPECÍFICAS.....	11
6. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA.....	11
7. NOTAS EXPLICATIVAS.....	12
7.1. NÃO PROSSEGUIMENTO DE MANIFESTAÇÕES.....	12
7.2. ACESSO À OUVIDORIA GERAL.....	12

 COMPANHIA DOCAS DO PARÁ Autoridade Portuária	COMPANHIA DOCAS DO PARÁ - CDP			
	Instrumento Normativo			Código: IN – 1401.01
	Diretoria Responsável: DIRPRE	Gerência Responsável: -----		Elaboração: SIC
	Data de criação: 16/09/2015	Início da Vigência: 16/09/2015	Próxima revisão: 16/09/2017	Validação: DIREXE
Assunto: INSTRUMENTO NORMATIVO PARA GESTÃO DE OUVIDORIA DA CDP			Versão: 2.0	

7.3. PRAZO DE RETORNO AO MANIFESTANTE.....	13
7.3.1 Identificação e sigilo.....	13
7.3.2 A Ouvidoria Geral e demais setores.....	13
7.3.3 Observações Importantes.....	13
8. ANEXOS.....	14
9. APROVAÇÃO.....	14
ANEXO I.....	15
ANEXO II.....	17
ANEXO III.....	19
ANEXO IV.....	21
ANEXO V.....	23
ANEXO VI.....	25

 COMPANHIA DOCAS DO PARÁ Autoridade Portuária	COMPANHIA DOCAS DO PARÁ - CDP			
	Instrumento Normativo		Código: IN – 1401.01	
	Diretoria Responsável: DIRPRE	Gerência Responsável: -----		Elaboração: SIC
	Data de criação: 16/09/2015	Início da Vigência: 16/09/2015	Próxima revisão: 16/09/2017	Validação: DIREXE
Assunto: INSTRUMENTO NORMATIVO PARA GESTÃO DE OUVIDORIA DA CDP			Versão: 2.0	

1. OBJETIVO

01 - Esta norma possui como escopo orientar o Setor de Ouvidoria, instituído no âmbito da CDP, a desenvolver suas atividades de acordo com os preceitos abaixo:


- a. Ser transparente, personalizada e proativa;
- b. Exercer suas atividades com independência e autonomia;
- c. Estar permanentemente aberta e interagindo entre os diversos níveis da organização;
- d. Funcionar como ferramenta de melhoria contínua da qualidade da CDP;
- e. Responder às manifestações dos clientes dentro dos prazos pré-determinados;
- f. Garantir aos clientes a certeza de que suas manifestações chegarão ao seu destino sem filtros;
- g. Garantir um relacionamento democrático da CDP com seus clientes;
- h. Ser a interface viva, dinâmica e atuante entre os clientes e a CDP na busca de soluções de problemas e impasses em todas as áreas.

2. ABRANGÊNCIA

01- Esta norma se aplica as todas as áreas da CDP.

3. DEFINIÇÕES

Termo	Descrição
OUVIDORIA	É o órgão da Companhia responsável pelo atendimento, acompanhamento e resposta às manifestações dos clientes internos e externos, bem como de toda a coletividade, registradas sob a forma de: informações, sugestões, reclamações, denúncias, elogios, críticas e opiniões.

 COMPANHIA DOCAS DO PARÁ Autoridade Portuária	COMPANHIA DOCAS DO PARÁ - CDP			
	Instrumento Normativo		Código: IN – 1401.01	
	Diretoria Responsável: DIRPRE	Gerência Responsável: -----		Elaboração: SIC
	Data de criação: 16/09/2015	Início da Vigência: 16/09/2015	Próxima revisão: 16/09/2017	Validação: DIREXE
Assunto: INSTRUMENTO NORMATIVO PARA GESTÃO DE OUVIDORIA DA CDP			Versão: 2.0	

Termo	Descrição
CLIENTES INTERNOS	São todos aqueles que fazem parte do dia a dia da Companhia. Todos os empregados da empresa que, de algum modo, atendem as necessidades de outro. Ex: um gerente que responde às requisições de um diretor, ou um técnico de informática que atende as demandas de outro setor
CLIENTES EXTERNOS	São os clientes finais, aqueles que mantêm financeiramente a organização, adquirindo serviços. Ex: Arrendatário, operadores portuários, navios que atracarão, etc.

3.1. POLÍTICAS

- a. Lei Federal 12.815, de 05 de junho de 2013.
- b. Instrução Normativa nº 1 da Ouvidora-geral da União, de 05/11/2014 – Estipula normas para Ouvidorias no âmbito do Poder Executivo.

3.2. DIRETRIZES

#	Diretrizes
1	Atuar como interlocutor entre as partes interessadas internas e externas
2	Ser o canal condutor das opiniões, sugestões, reclamações e problemas da CDP
3	Observar o fluxo do processo


3.3. CONSENSO / APROVAÇÃO

01- Este Instrumento Normativo foi elaborado pelo SIC e validado pela SURISC.

3.4. PONTO DE CONTROLE

3.4.1. ÍNDICE DE RECLAMAÇÕES EXTERNAS

- a. **Objetivo:** medir o índice da proporção de processos acionados, via órgão reguladores, por um determinado período (dia/semana/mês).

 COMPANHIA DOCAS DO PARÁ Autoridade Portuária	COMPANHIA DOCAS DO PARÁ - CDP			
	Instrumento Normativo		Código: IN – 1401.01	
	Diretoria Responsável: DIRPRE	Gerência Responsável: -----		Elaboração: SIC
	Data de criação: 16/09/2015	Início da Vigência: 16/09/2015	Próxima revisão: 16/09/2017	Validação: DIREXE
Assunto: INSTRUMENTO NORMATIVO PARA GESTÃO DE OUVIDORIA DA CDP			Versão: 2.0	

b. **Periodicidade:** mensal

c. **Cálculo:**

$$\mathcal{X} = \frac{\text{Soma de Processos acionados via Órgãos Reguladores}}{\text{Soma de Solicitações}} \times 100$$

3.4.2. ÍNDICE DE ADEQUAÇÃO DO ATENDIMENTO

a. **Objetivo:** medir o índice de adequação do atendimento classificado em: atendimento não atende as expectativas; atende as expectativas; supera as expectativas.

b. **Periodicidade:** mensal

c. **Cálculo:**

$$\mathcal{X} = \frac{\text{Tempo de resolução para determinar questões, por determinado funcionários (dias úteis)}}{\text{Tempo médio da área para resolução da respectiva questão (dias úteis)}}$$

3.4.3. ÍNDICE DE ATENDIMENTOS DENTRO DO PRAZO

a. **Objetivo:** medir a proporção de atendimentos no prazo em relação ao total de atendimento, em período determinado (mensal)

b. **Periodicidade:** mensal

c. **Cálculo:**


$$\mathcal{X} = \frac{\text{Proporção de atendimentos no prazo}}{\text{Total de atendimento, em período determinado (mensal)}}$$

3.5. UNIDADE RESPONSÁVEL

01- Neste processo, a Unidade Responsável é a Setor de Ouvidoria, que fica responsável pelo fiel cumprimento do processo de Gestão de Ouvidoria da CDP

3.6. UNIDADE EXECUTORA

01- Neste processo, as unidades executoras são todas as áreas da companhia responsáveis por elaborarem seus normativos internos, bem como a Auditoria Interna, Área Jurídica, Área de Segurança, Área de Recursos Humanos, Área de

 COMPANHIA DOCAS DO PARÁ Autoridade Portuária	COMPANHIA DOCAS DO PARÁ - CDP			
	Instrumento Normativo			Código: IN – 1401.01
	Diretoria Responsável: DIRPRE	Gerência Responsável: -----		Elaboração: SIC
	Data de criação: 16/09/2015	Início da Vigência: 16/09/2015	Próxima revisão: 16/09/2017	Validação: DIREXE
Assunto: INSTRUMENTO NORMATIVO PARA GESTÃO DE OUVIDORIA DA CDP			Versão: 2.0	


Finanças, Áreas de Operação Portuária, Área de Engenharia, Área de Meio Ambiente, Área de Gestão Estratégica e Diretor Presidente.

4. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

4.1. DA UNIDADE RESPONSÁVEL

4.1.1. Setor de Ouvidoria


- a. oferecer canais de comunicação com o cidadão, assegurando-lhe o direito à crítica e a sugestões sobre o jornalismo e a programação dos canais públicos de comunicação operados pela CDP;
- b. enviar resposta fundamentada aos cidadãos, ouvidas as chefias dos veículos de comunicação, por meio do sistema de comunicação da Ouvidoria, e com direcionamento estratégico do CONSAD;
- c. estabelecer mecanismos para estimular e promover a cidadania participativa sobre o conteúdo editorial da comunicação e da programação dos canais de comunicação da companhia;
- d. receber as manifestações apresentadas pela comunidade portuária e por toda a sociedade;
- e. examinar e identificar as causas e procedências das manifestações recebidas;
- f. processar e analisar os meios para solucionar as demandas a ela encaminhadas;
- g. encaminhar as demandas recebidas aos órgãos responsáveis no âmbito da CDP e acompanhar as providências adotadas;
- h. dar ciência e manter informado o interessado das providências adotadas quando se tratar de tema de interesse individual e informar coletivamente, quando se tratar de tema de interesse público;
- i. divulgar, por meio de relatórios periódicos, os serviços por ela prestados;
- j. Contribuir na mediação de conflitos ou na resolução do problema junto às partes envolvidas;
- k. avaliar a resposta do responsável e comunicar ao interessado o resultado de seus estudos, investigações e sugestões;

 COMPANHIA DOCAS DO PARÁ Autoridade Portuária	COMPANHIA DOCAS DO PARÁ - CDP			
	Instrumento Normativo			Código: IN – 1401.01
	Diretoria Responsável: DIRPRE	Gerência Responsável: -----		Elaboração: SIC
	Data de criação: 16/09/2015	Início da Vigência: 16/09/2015	Próxima revisão: 16/09/2017	Validação: DIREXE
Assunto: INSTRUMENTO NORMATIVO PARA GESTÃO DE OUVIDORIA DA CDP			Versão: 2.0	

- l. realizar levantamentos, fazer consultas e adotar ações complementares para melhor posicionamento nos casos em que não considerar a resposta satisfatória da área demandada;
- m. Indicar pontos de melhoria a serem encaminhadas à direção da CDP quando forem detectadas falhas sistemáticas em determinado serviço;
- n. recomendar, como resultado de suas análises, a adoção de medidas que alterem os procedimentos considerados inadequados, bem como a abertura de processo administrativo disciplinar, nos casos em que forem necessários;
- o. dar conhecimento ao Diretor-Presidente, da ocorrência de qualquer manifestação cujo teor consista na denúncia de irregularidades ou no relato de situações que acarretem constrangimento à Diretoria Executiva da CDP.

4.1.2. Ouvidor Geral

- a. reportar-se diretamente ao CONSAD por meio de apresentações em reuniões mensais de avaliação ou sempre que necessário;
- b. reportar-se diretamente aos Diretores de área para tratar das demandas dos cidadãos;
- c. respeitar o estatuto Social, a missão e os objetivos da Empresa, bem como os planos e estratégias;
- d. elaborar relatórios bimensais estatísticos e analíticos sobre a atuação da CDP e sobre os resultados do monitoramento das opiniões expressas pelos cidadãos sobre os serviços prestados pela CDP, sendo os primeiros referentes às quantificações das manifestações recebidas e os segundos referentes ao exame da adequação dos conteúdos em relação à legislação e ao planejamento estratégico e editorial. Os relatórios devem ser encaminhados aos membros do CONSAD até cinco dias antes das reuniões ordinárias daquele colegiado;
- e. elaborar relatórios mensais e anuais com indicadores sobre as críticas do cidadão e o nível de solução das Diretorias para as reclamações registradas na Ouvidoria e encaminhá-los à CONSAD;
- f. realizar o planejamento anual das atividades da Ouvidoria, com avaliações continuadas e participativas sobre os serviços da unidade;
- g. manter postura cooperativa e fluência na comunicação interna com a Presidência, a Diretoria-Geral e demais diretorias e órgãos da CDP, em benefício dos encaminhamentos que envolvam a opinião do cidadão;

 COMPANHIA DOCAS DO PARÁ Autoridade Portuária	COMPANHIA DOCAS DO PARÁ - CDP			
	Instrumento Normativo			Código: IN – 1401.01
	Diretoria Responsável: DIRPRE	Gerência Responsável: -----		Elaboração: SIC
	Data de criação: 16/09/2015	Início da Vigência: 16/09/2015	Próxima revisão: 16/09/2017	Validação: DIREXE
Assunto: INSTRUMENTO NORMATIVO PARA GESTÃO DE OUVIDORIA DA CDP			Versão: 2.0	

- h. promover o diálogo com o cidadão por meio do sistema de comunicação da companhia;
- i. examinar e opinar sobre as queixas e reclamações de cidadãos e Usuários, referente aos serviços prestados;
- j. elaborar e submeter à aprovação do CONSAD o orçamento anual da Ouvidoria.

4.2. DAS UNIDADES EXECUTORAS

4.2.1. Gerência de Auditoria Interna - GEAUDI


- a. Responder pelas demandas que estejam vinculadas ao resumo das ações Operacionais e administrativas, de natureza contábil, financeira, orçamentária, administrativo, patrimonial, operacional, ambiental e de engenharia, no âmbito de suas atribuições;
- b. Deverá receber, dar tratamento e responder, em linguagem cidadã, sobre as manifestações de sugestão, elogio, solicitação, reclamação e denúncia.

4.2.2. Gerência de Jurídica - GEJURI

- a. Responder pelas demandas Jurídicas de natureza contenciosa, consultiva e contratual, em atos relativos à aquisição, alienação, cessão, arrendamento e outras iniciativas referentes aos imóveis do patrimônio da Companhia, assim como relativos elaboração e analisar normas sobre pessoal, acordos, contratos e convenções de trabalho;
- b. Deverá receber, dar tratamento e responder, em linguagem cidadã, sobre as manifestações de sugestão, elogio, solicitação, reclamação e denúncia.

4.2.3. Gerência de da Guarda Portuária - GEGUAP

- a. Responder pelas atividades de Gestão de informações, investigações e apoio relativos à preservação da ordem, guarda e segurança do patrimônio e de mercadorias sob responsabilidade da Companhia;
- b. Deverá receber, dar tratamento e responder, em linguagem cidadã, sobre as manifestações de sugestão, elogio, solicitação, reclamação e denúncia.

 COMPANHIA DOCAS DO PARÁ Autoridade Portuária	COMPANHIA DOCAS DO PARÁ - CDP			
	Instrumento Normativo			Código: IN – 1401.01
	Diretoria Responsável: DIRPRE	Gerência Responsável: -----		Elaboração: SIC
	Data de criação: 16/09/2015	Início da Vigência: 16/09/2015	Próxima revisão: 16/09/2017	Validação: DIREXE
Assunto: INSTRUMENTO NORMATIVO PARA GESTÃO DE OUVIDORIA DA CDP			Versão: 2.0	

4.2.4. Gerência de Recursos Humanos - GERHUM

- a. Responder pelo gerenciamento das políticas de gestão de pessoas e de saúde e segurança do trabalho da Companhia,
- b. Deverá receber, dar tratamento e responder, em linguagem cidadã, sobre as manifestações de sugestão, elogio, solicitação, reclamação e denúncia.

4.2.5. Gerência de Finanças - GEFINS

- a. Responder pelo gerenciamento e acompanhamento de processos relacionados a elaboração e execução orçamentária, programação e execução financeira, apropriação e apuração de custos, controle de crédito e cobrança, pagamentos, estudos tarifários dos arrendamentos e aluguéis;
- b. Deverá receber, dar tratamento e responder, em linguagem cidadã, sobre as manifestações de sugestão, elogio, solicitação, reclamação e denúncia.

4.2.6. Áreas de Operação Portuária


- a. Responder pelo gerenciamento e administração dos processos operacionais portuários, arrendamentos, concessões, infraestrutura portuária, fiscalização e desenvolvimento portuário, inclusive gerenciamento das unidades organizacionais diretamente subordinadas,
- b. Deverá receber, dar tratamento e responder, em linguagem cidadã, sobre as manifestações de sugestão, elogio, solicitação, reclamação e denúncia.

4.2.7. Gerência de Engenharia - GEENGE

- a. Responder pelo gerenciamento das atividades relativas à execução e fiscalização de obras, coordenar as atividades de manutenção/conservação, civil, mecânica e elétrica das instalações e equipamentos da Companhia, dentro da área do porto organizado
- b. Deverá receber, dar tratamento e responder, em linguagem cidadã, sobre as manifestações de sugestão, elogio, solicitação, reclamação e denúncia.

4.2.8. Gerência de Meio Ambiente e Relação Porto-Cidade - GERPMA

- a. Responder pelas demandas da Gestão de Meio Ambiente e atividades de defesa e proteção do meio ambiente dos portos organizados da CDP;
- b. Deverá receber, dar tratamento e responder, em linguagem cidadã, sobre as manifestações de sugestão, elogio, solicitação, reclamação e denúncia.

 COMPANHIA DOCAS DO PARÁ Autoridade Portuária	COMPANHIA DOCAS DO PARÁ - CDP			
	Instrumento Normativo			Código: IN – 1401.01
	Diretoria Responsável: DIRPRE	Gerência Responsável: -----		Elaboração: SIC
	Data de criação: 16/09/2015	Início da Vigência: 16/09/2015	Próxima revisão: 16/09/2017	Validação: DIREXE
Assunto: INSTRUMENTO NORMATIVO PARA GESTÃO DE OUVIDORIA DA CDP			Versão: 2.0	

4.2.9. Gerência de Gestão Estratégica - GEGEST

- a. Responder pelas demandas da Gestão Estratégica relacionados a projetos e processos de Riscos, assim como de Controles Internos no âmbito da CDP;
- b. Deverá receber, dar tratamento e responder, em linguagem cidadã, sobre as manifestações de sugestão, elogio, solicitação, reclamação e denúncia.

4.2.10. Diretor Presidente - DIRPRE

- a. Nomear os Ouvidores, escolhidos entre os empregados efetivos da companhia, com mais de cinco (cinco) anos de vínculo, de reputação ilibada e de reconhecido saber na área portuária.


5. DIRETRIZES ESPECÍFICAS

01 - O setor de Ouvidoria da CDP exerce concomitantemente suas atribuições próprias quanto as do SIC da CDP, estando subordinado ao Conselho de Administração- CONSAD, e adota em suas ações as seguinte diretrizes:

- a. Encaminhar para as áreas correspondentes as denúncias recebidas para que sejam apuradas e adotadas as providências pertinentes
- b. Acolher denúncias de caráter anônimo, desde que referentes a questões que envolvam a Administração Portuária, no âmbito operacional, econômico Financeiro, administrativo, de controles internos ou de auditoria independente.
- c. Interagir com as áreas pertinentes com o objetivo de aprofundar e promover o tratamento das demandas recebidas.
- d. Manter informados os públicos de interesse em todas as etapas do tratamento de suas demandas, desde a fase de registro até a sua conclusão.
- e. Atender as solicitações encaminhadas no prazo de 20 dias, prorrogado excepcionalmente por mais 10 dias.
- f. Prestar contas de suas atividades aos Conselhos de Administração, através da área de auditoria, resguardando a confidencialidade das denúncias.

6. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- a. Instrução Normativa n° 1° da Ouvidora-Geral da União, de 05 de Novembro de 2014.

 COMPANHIA DOCAS DO PARÁ Autoridade Portuária	COMPANHIA DOCAS DO PARÁ - CDP			
	Instrumento Normativo			Código: IN – 1401.01
	Diretoria Responsável: DIRPRE	Gerência Responsável: -----		Elaboração: SIC
	Data de criação: 16/09/2015	Início da Vigência: 16/09/2015	Próxima revisão: 16/09/2017	Validação: DIREXE
Assunto: INSTRUMENTO NORMATIVO PARA GESTÃO DE OUVIDORIA DA CDP			Versão: 2.0	

- b. Lei nº. 11.652/2008 - autoriza o Poder Executivo a constituir a Empresa Brasil de Comunicação – EBC
- c. Lei 8.078/1990 - Código de Defesa do Consumidor
- d. Decreto nº 4.490 de 28/11/2002 - Aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções Gratificadas da Corregedoria-Geral da União, e dá outras providências.
- e. Decreto Nº 8.109, de 17/09/2013 - Aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das funções Gratificadas da Controladoria-Geral da União e remaneja cargos em comissão.
- f. Instrução Normativa nº 1 da Ouvidoria-Geral da União, de 05/11/2014 – Estipula normas para Ouvidorias no âmbito do Poder Executivo.

7. NOTAS EXPLICATIVAS

7.1. NÃO PROSSEGUIMENTO DE MANIFESTAÇÕES

01 - A Ouvidoria Geral não dará prosseguimento às manifestações quando:


- a. Houver notória carência de fundamentos na manifestação;
- b. Tratar-se de questões éticas nas relações de trabalho dos empregados da CDP;
- c. Tratar-se de questões pessoais sem relação com a CDP;
- d. Substituir instâncias representativas como Sindicatos e Associações ou canais formais internos de escuta como a área de Recursos Humanos da Companhia.

7.2. ACESSO À OUVIDORIA GERAL

01 - Pode ser realizado pelos seguintes canais:

- a. Formulário on-line (portal da CDP: <http://www.cdp.com.br/ouvidoria>)
- b. Tel: (91) 0800-091-2372
- c. Correio eletrônico: ouvidoria@portospara.gov.br
- d. Carta ou pessoalmente no seguinte endereço: Avenida Presidente Vargas, 41, Centro. CEP: 66010-000 - Belém - Pa.

02 - Ressaltamos que será garantido o sigilo quanto à autoria da manifestação quando expressamente solicitado ou quando tal providência se fizer necessária.

 COMPANHIA DOCAS DO PARÁ Autoridade Portuária	COMPANHIA DOCAS DO PARÁ - CDP			
	Instrumento Normativo			Código: IN – 1401.01
	Diretoria Responsável: DIRPRE	Gerência Responsável: -----		Elaboração: SIC
	Data de criação: 16/09/2015	Início da Vigência: 16/09/2015	Próxima revisão: 16/09/2017	Validação: DIREXE
Assunto: INSTRUMENTO NORMATIVO PARA GESTÃO DE OUVIDORIA DA CDP			Versão: 2.0	

03 - Do mesmo modo, esta garantido o direito à manifestações anônimas, entretanto, as mesmas serão analisadas segundo a Instrução Normativa Conjunta nº. 01 CRG/OGU, de 24 de junho de 2014.

7.3. PRAZO DE RETORNO AO MANIFESTANTE

01 - A Ouvidoria Geral da CDP responderá às manifestações no menor prazo possível, atendendo ao disposto na diretriz nº 6.

7.3.1 Identificação e sigilo

01 - Todas as manifestações devem conter os seguintes dados:

- a. Tipo de manifestação;
- b. Conteúdo;
- c. Meios disponíveis para contato (fone, fax, e-mail).

7.3.2 A Ouvidoria Geral e demais setores


01 - A Ouvidoria Geral não pode ser entendida como:

- a. Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC);
- b. Órgão Assistencialista;
- c. Órgão Paternalista;
- d. Órgão Educador ou de Orientação Coletiva;
- e. Auditoria;
- f. Órgão Emissor de Opinião;
- g. Órgão que tem poderes coercitivos para modificar, anular ou revogar atos.

7.3.3 Observações Importantes

01 - Para que uma manifestação possa ser admitida, é necessário que o usuário:

- a. Demonstre de forma objetiva e esclarecedora como foi ou como poderá ser afetado pelo objeto da manifestação;
- b. Tenha tentado previamente solucionar o caso junto à área demandada;

 COMPANHIA DOCAS DO PARÁ Autoridade Portuária	COMPANHIA DOCAS DO PARÁ - CDP			
	Instrumento Normativo			Código: IN – 1401.01
	Diretoria Responsável: DIRPRE	Gerência Responsável: -----		Elaboração: SIC
	Data de criação: 16/09/2015	Início da Vigência: 16/09/2015	Próxima revisão: 16/09/2017	Validação: DIREXE
Assunto: INSTRUMENTO NORMATIVO PARA GESTÃO DE OUVIDORIA DA CDP			Versão: 2.0	

- c. Não esteja com a sua manifestação em apreciação por órgão do poder judiciário.

8. ANEXOS

- a. **ANEXO I** - Fluxo de Gestão de Ouvidoria - Fonte: Deloitte Touche Tohmatsu
- b. **ANEXO II** - Fluxo de Gestão de Ouvidoria - Denúncias - Fonte: Deloitte Touche Tohmatsu
- c. **ANEXO III** - Fluxo de Gestão de Ouvidoria - Solicitações - Fonte: Deloitte Touche Tohmatsu
- d. **ANEXO IV** - Fluxo de Gestão de Ouvidoria - Reclamações - Fonte: Deloitte Touche Tohmatsu
- e. **ANEXO V** - Fluxo de Gestão de Ouvidoria - Sugestões - Fonte: Deloitte Touche Tohmatsu
- f. **ANEXO VI** - Fluxo de Gestão de Ouvidoria - Elogios - Fonte: Deloitte Touche Tohmatsu

9. APROVAÇÃO

01 – Este Instrumento foi aprovado pela Deliberação nº 20/2015 da Diretoria Executiva da CDP - DIREXE, em Reunião realizada nos dias 09 e 10/09/2015, e entra em vigor a partir da data de sua publicação.

PARSIFAL PONTES DE JESUS


Diretor Presidente

OLIVIO ANTONIO PALHETA GOMES

Diretor Administrativo-Financeiro


MARIA DO SOCORRO PIRÂMIDES SOARES

Diretora de Gestão Portuária

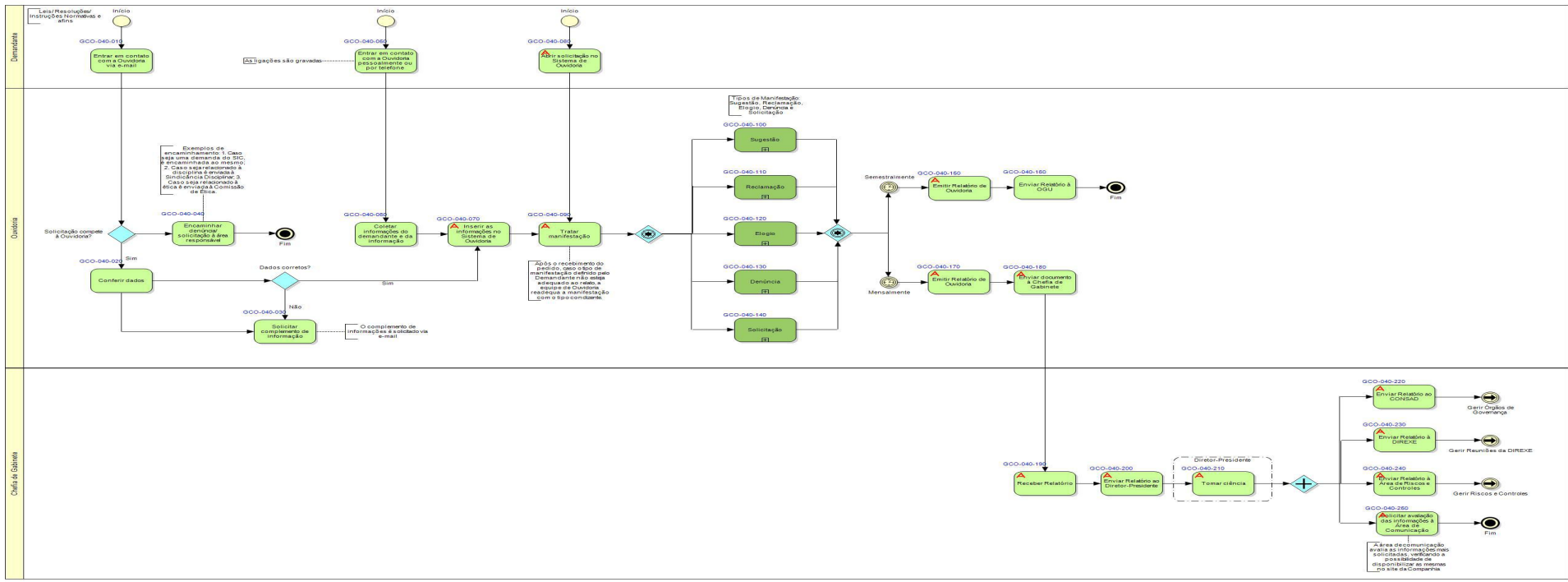
 COMPANHIA DOCAS DO PARÁ Autoridade Portuária	COMPANHIA DOCAS DO PARÁ - CDP			
	Instrumento Normativo			Código: IN – 1401.01
	Diretoria Responsável: DIRPRE	Gerência Responsável: -----		Elaboração: SIC
	Data de criação: 16/09/2015	Início da Vigência: 16/09/2015	Próxima revisão: 16/09/2017	Validação: DIREXE
Assunto: INSTRUMENTO NORMATIVO PARA GESTÃO DE OUVIDORIA DA CDP			Versão: 2.0	


ANEXO I

Fluxo de Gestão de Ouvidoria

	COMPANHIA DOCAS DO PARÁ - CDP		
	Instrumento Normativo		Código: IN – 1401.01
	Diretoria Responsável: DIRPRE	Gerência Responsável: -----	
	Data de criação: 16/09/2015	Início da Vigência: 16/09/2015	Próxima revisão: 16/09/2017
Assunto: INSTRUMENTO NORMATIVO PARA GESTÃO DE OUVIDORIA DA CDP			Validação: DIREXE
			Versão: 2.0


GCO-040 Gerir Ouvidoria



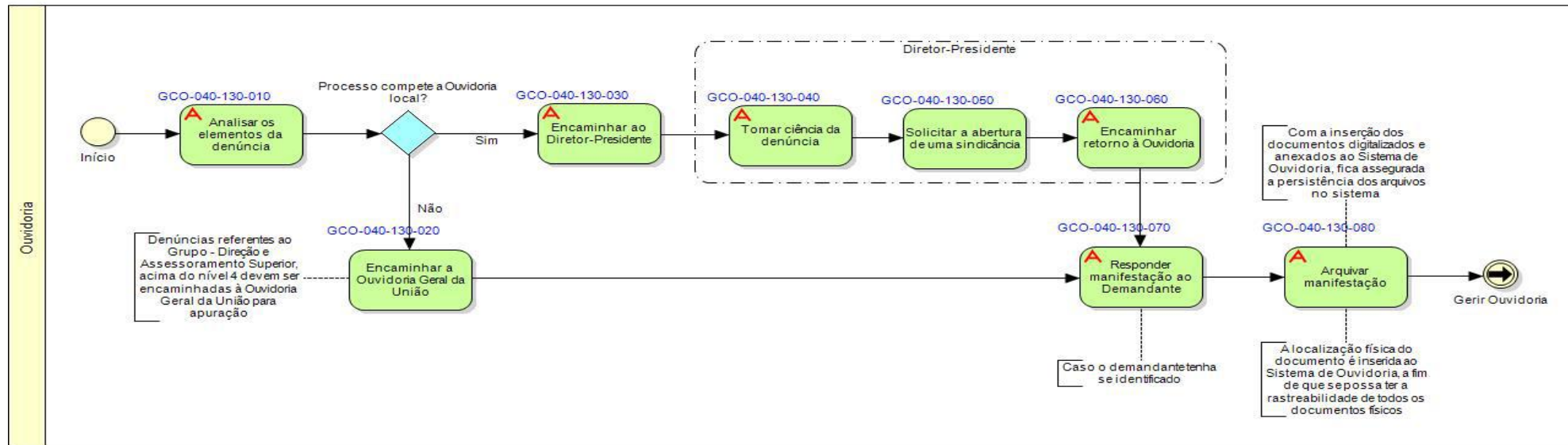
 COMPANHIA DOCAS DO PARÁ Autoridade Portuária	COMPANHIA DOCAS DO PARÁ - CDP			
	Instrumento Normativo			Código: IN – 1401.01
	Diretoria Responsável: DIRPRE	Gerência Responsável: -----		Elaboração: SIC
	Data de criação: 16/09/2015	Início da Vigência: 16/09/2015	Próxima revisão: 16/09/2017	Validação: DIREXE
Assunto: INSTRUMENTO NORMATIVO PARA GESTÃO DE OUVIDORIA DA CDP			Versão: 2.0	


ANEXO II

FLUXO DE GESTÃO DE OUVIDORIA - DENÚNCIAS

 COMPANHIA DOCAS DO PARÁ Autoridade Portuária	COMPANHIA DOCAS DO PARÁ - CDP			
	Instrumento Normativo		Código: IN – 1401.01	
	Diretoria Responsável: DIRPRE	Gerência Responsável: -----		Elaboração: SIC
	Data de criação: 16/09/2015	Início da Vigência: 16/09/2015	Próxima revisão: 16/09/2017	Validação: DIREXE
Assunto: INSTRUMENTO NORMATIVO PARA GESTÃO DE OUVIDORIA DA CDP			Versão: 2.0	


GCO-040 Gerir Ouvidoria



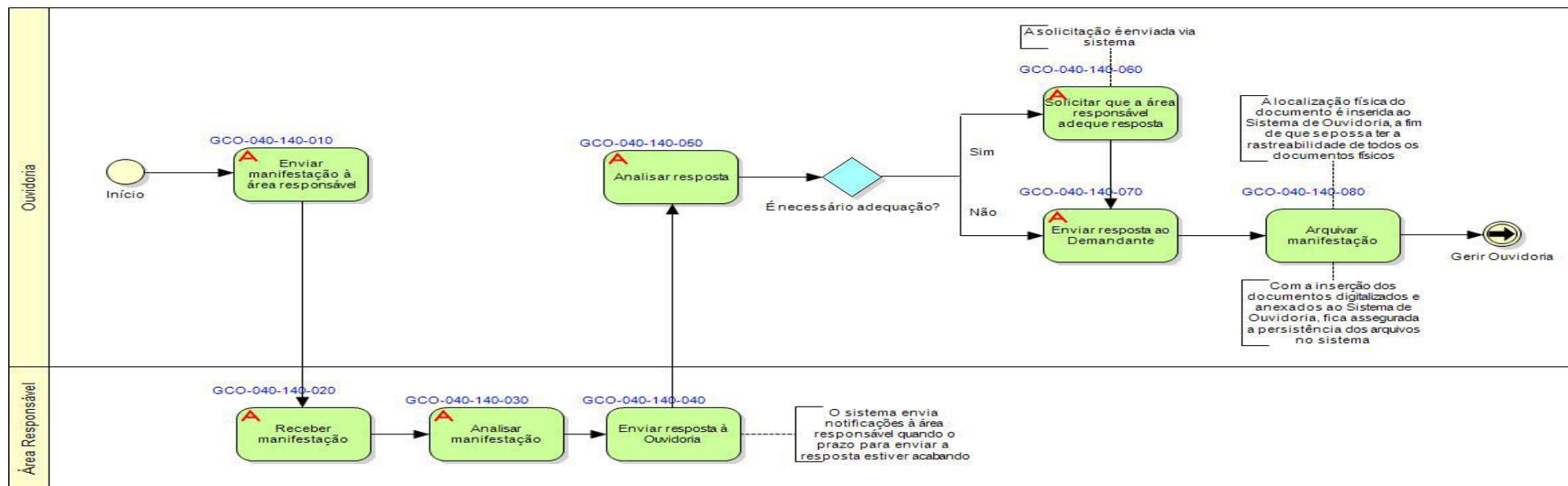
 COMPANHIA DOCAS DO PARÁ Autoridade Portuária	COMPANHIA DOCAS DO PARÁ - CDP			
	Instrumento Normativo			Código: IN – 1401.01
	Diretoria Responsável: DIRPRE	Gerência Responsável: -----		Elaboração: SIC
	Data de criação: 16/09/2015	Início da Vigência: 16/09/2015	Próxima revisão: 16/09/2017	Validação: DIREXE
Assunto: INSTRUMENTO NORMATIVO PARA GESTÃO DE OUVIDORIA DA CDP			Versão: 2.0	


ANEXO III

Fluxo de Gestão de Ouvidoria - Solicitações

 COMPANHIA DOCAS DO PARÁ Autoridade Portuária	COMPANHIA DOCAS DO PARÁ - CDP			
	Instrumento Normativo			Código: IN – 1401.01
	Diretoria Responsável: DIRPRE	Gerência Responsável: -----		Elaboração: SIC
	Data de criação: 16/09/2015	Início da Vigência: 16/09/2015	Próxima revisão: 16/09/2017	Validação: DIREXE
Assunto: INSTRUMENTO NORMATIVO PARA GESTÃO DE OUVIDORIA DA CDP				Versão: 2.0


GCO-040 Gerir Ouvidoria



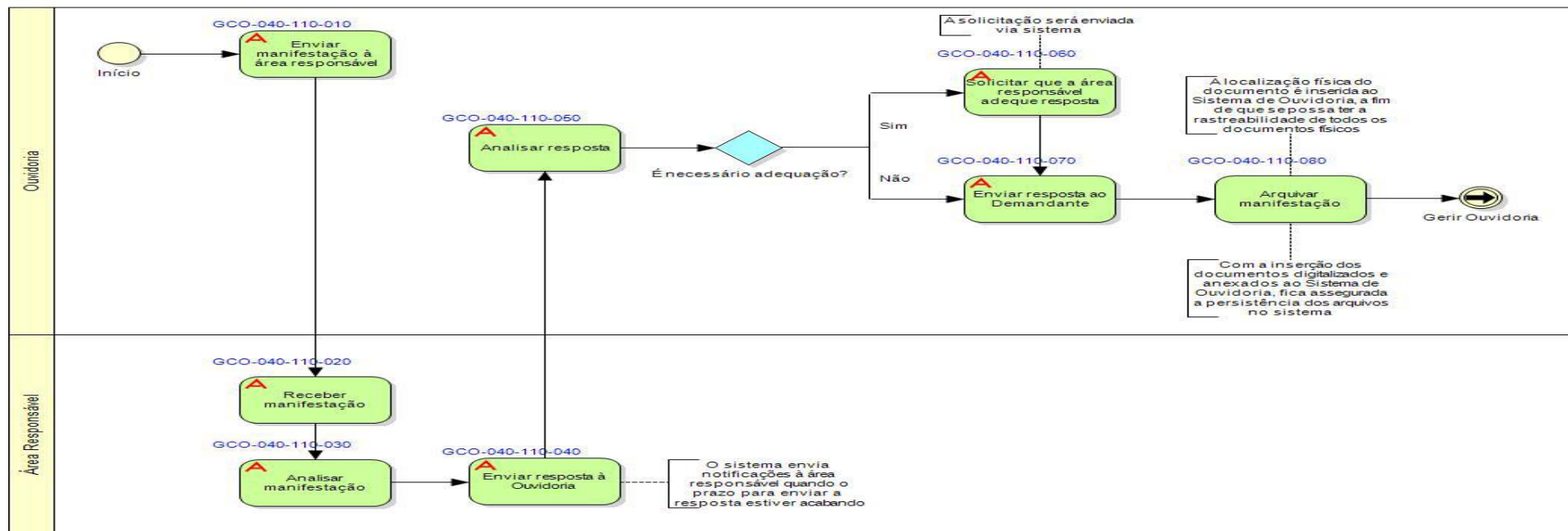
 COMPANHIA DOCAS DO PARÁ Autoridade Portuária	COMPANHIA DOCAS DO PARÁ - CDP			
	Instrumento Normativo			Código: IN – 1401.01
	Diretoria Responsável: DIRPRE	Gerência Responsável: -----		Elaboração: SIC
	Data de criação: 16/09/2015	Início da Vigência: 16/09/2015	Próxima revisão: 16/09/2017	Validação: DIREXE
Assunto: INSTRUMENTO NORMATIVO PARA GESTÃO DE OUVIDORIA DA CDP			Versão: 2.0	


ANEXO IV

Fluxo de Gestão de Ouvidoria - Reclamações

	COMPANHIA DOCAS DO PARÁ - CDP		
	Instrumento Normativo		Código: IN – 1401.01
	Diretoria Responsável: DIRPRE	Gerência Responsável: -----	
	Data de criação: 16/09/2015	Início da Vigência: 16/09/2015	Próxima revisão: 16/09/2017
Assunto: INSTRUMENTO NORMATIVO PARA GESTÃO DE OUVIDORIA DA CDP			Validação: DIREXE
			Versão: 2.0


GCO-040 Gerir Ouvidoria



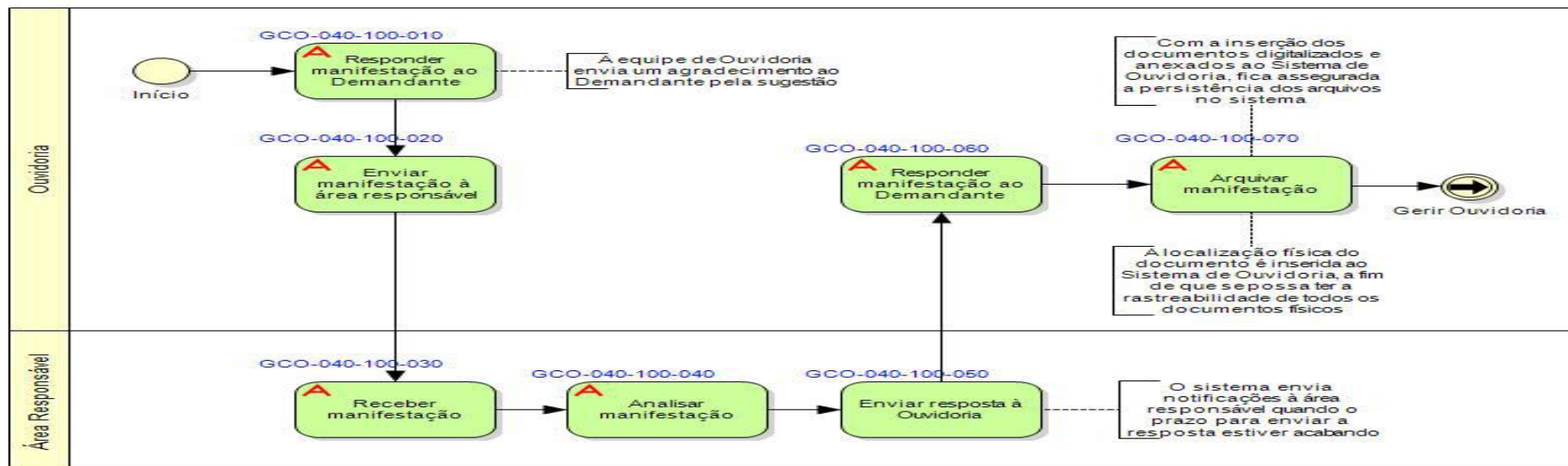
 COMPANHIA DOCAS DO PARÁ Autoridade Portuária	COMPANHIA DOCAS DO PARÁ - CDP			
	Instrumento Normativo			Código: IN – 1401.01
	Diretoria Responsável: DIRPRE	Gerência Responsável: -----		Elaboração: SIC
	Data de criação: 16/09/2015	Início da Vigência: 16/09/2015	Próxima revisão: 16/09/2017	Validação: DIREXE
Assunto: INSTRUMENTO NORMATIVO PARA GESTÃO DE OUVIDORIA DA CDP			Versão: 2.0	


ANEXO V

Fluxo de Gestão de Ouvidoria - Sugestões

 COMPANHIA DOCAS DO PARÁ Autoridade Portuária	COMPANHIA DOCAS DO PARÁ - CDP			
	Instrumento Normativo		Código: IN – 1401.01	
	Diretoria Responsável: DIRPRE	Gerência Responsável: -----		Elaboração: SIC
	Data de criação: 16/09/2015	Início da Vigência: 16/09/2015	Próxima revisão: 16/09/2017	Validação: DIREXE
Assunto: INSTRUMENTO NORMATIVO PARA GESTÃO DE OUVIDORIA DA CDP			Versão: 2.0	


GCO-040 Gerir Ouvidoria



 COMPANHIA DOCAS DO PARÁ Autoridade Portuária	COMPANHIA DOCAS DO PARÁ - CDP			
	Instrumento Normativo			Código: IN – 1401.01
	Diretoria Responsável: DIRPRE	Gerência Responsável: -----		Elaboração: SIC
	Data de criação: 16/09/2015	Início da Vigência: 16/09/2015	Próxima revisão: 16/09/2017	Validação: DIREXE
Assunto: INSTRUMENTO NORMATIVO PARA GESTÃO DE OUVIDORIA DA CDP			Versão: 2.0	

ANEXO VI

Fluxo de Gestão de Ouvidoria – Elogios

 COMPANHIA DOCAS DO PARÁ Autoridade Portuária	COMPANHIA DOCAS DO PARÁ - CDP			
	Instrumento Normativo			Código: IN – 1401.01
	Diretoria Responsável: DIRPRE	Gerência Responsável: -----		Elaboração: SIC
	Data de criação: 16/09/2015	Início da Vigência: 16/09/2015	Próxima revisão: 16/09/2017	Validação: DIREXE
Assunto: INSTRUMENTO NORMATIVO PARA GESTÃO DE OUVIDORIA DA CDP				Versão: 2.0

GCO-040 Gerir Ouvidoria

