

RESOLUÇÃO DP Nº. 93.2009, DE 8 DE JUNHO DE 2009.

**OUVIDORIA DA COMPANHIA DOCAS DO ESTADO
DE SÃO PAULO NA QUALIDADE DE AUTORIDADE
PORTUÁRIA DO PORTO DE SANTOS**

O DIRETOR-PRESIDENTE da COMPANHIA DOCAS DO ESTADO DE SÃO PAULO – CODESP, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo inciso VII, do artigo 18 do Estatuto;

RESOLVE:

1. - Criar a Ouvidoria da Autoridade Portuária do Porto de Santos, como Órgão independente, com autonomia administrativa e funcional, com dotação orçamentária, tendo por objetivo assegurar, de modo permanente e eficaz, a preservação dos princípios da legalidade, moralidade e eficiências dos Atos dos agentes da CODESP.
 - 1.1 – A ouvidoria é um canal de comunicação para facilitar o contato direto entre os interessados e a CODESP. Por meio dela, acionistas, empregados, prestadores de serviço, fornecedores e comunidades têm a oportunidade de expressar opiniões, fazer reclamações, denúncias e sugerir melhorias relacionadas a todas as atividades da CODESP.

2. - A Ouvidoria da CODESP atenderá os requerimentos recebidos no tocante às decisões, omissões, atos e recomendações da CODESP ou por pessoas físicas ou jurídicas que exerçam funções dentro do Porto de Santos, cujo teor refira-se a:
 - I) Não realização do serviço no prazo estipulado;

- II)** Serviço realizado de forma irregular, defeituosa ou de má qualidade;
- III)** Decisão, ato ou recomendação contrário à Lei;
- IV)** Decisão, ato ou recomendação, que apesar de legal, seja injusto, arbitrário, discriminatório, negligente, abusivo ou opressivo;
- V)** Recusa em dar explicações sobre a sua decisão, ato ou recomendação;
- VI)** Recusa em responder ou acatar sugestões;
- VII)** Opiniões e melhorias relacionadas a todas as atividades da CODESP.

3. - A Ouvidoria não dará prosseguimento aos requerimentos quando:

- I)** O prazo para atendimento estipulado pelo responsável do serviço, de acordo com o compromisso assumido, não tiver expirado;
- II)** Se referirem a serviços ou obras que ainda não tiverem sido apresentadas ao responsável;
- III)** Houver notória carência de fundamento na reclamação;
- IV)** Tratar-se de questões referentes às relações de trabalho dos empregados da CODESP;

4. - O interessado, cujas reclamações não couberem à Ouvidoria, será por esta orientado a encaminhar-se aos Órgãos afetos à matéria.

5. - O atendimento feito pela Ouvidoria será gratuito e as reclamações deverão ser formuladas por escrito e somente pelo interessado diretamente afetado.

5.1- No caso de ser o reclamante analfabeto, será lavrada ata da reclamação ou denúncia, observado o seguinte procedimento:

- a)** leitura da ata diante do reclamante e de uma testemunha, que não poderá ser analfabeta;
- b)** oposição da impressão digital do reclamante;
- c)** assinatura da testemunha confirmando a realização e a exatidão da leitura feita diante do reclamante;

- 5.2-** O reclamante poderá exigir da Ouvidoria que sua identidade seja mantida em sigilo;
- 6.** - O atendimento não sofrerá quaisquer restrições relativas a sexo, raça, religião, opção sexual, convicção política ou ideológica, condição sócio-econômica, nacionalidade, idade ou local de residência;
- 7.** - As reclamações serão analisadas pela Ouvidoria que, levando em conta os compromissos de atendimento assumidos pelo responsável pela prestação do serviço, deverá:
- I)** Acolher a reclamação;
 - II)** Encaminhar a reclamação ao responsável, obedecendo preferencialmente a ordem de entrada, no prazo de 5 (cinco) dias úteis;
 - III)** Aguardar resposta da CODESP (responsável);
 - IV)** Avaliar a resposta do responsável e comunicar ao interessado o resultado de seus estudos, investigações e sugestões no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, após o recebimento da resposta;
 - V)** Comunicar à CODESP que realizará inspeções nas áreas e/ou ações complementares para melhor posicionamento nos casos em que não considerar a resposta satisfatória;
 - VI)** Comunicar à CODESP e ao interessado o resultado de suas inspeções e/ou ações complementares;
 - VII)** Indicar pontos de melhoria a serem encaminhados à CODESP quando forem detectadas falhas sistemáticas em determinado serviço;
- 8.-** A Ouvidoria deverá encaminhar a reclamação diretamente ao chefe da unidade responsável pela prestação do serviço.
- 9.-** A Ouvidoria deverá assegurar à CODESP prévio direito às explicações, dentro do prazo estabelecido no item 12, podendo manifestar-se publicamente após a análise da resposta.

- 10.-** A Ouvidoria pode dar início ou prosseguimento, de ofício ou mediante petição do interessado, as reclamações e investigações visando o esclarecimento ou reparo no serviço prestado.
- 11.-** Serão gratuitas para a Ouvidoria as petições, requerimentos, solicitações e intervenções perante a CODESP.
- 12.-** A CODESP terá prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos para responder ao quanto solicitado e recomendado pela Ouvidoria.
- 13.-** As reclamações levadas à Ouvidoria não suspendem o andamento dos processos administrativos ou procedimentos que tramitam na CODESP.
- 14.-** Como resultado e suas investigações a Ouvidoria poderá recomendar a adoção de medidas que alterem os procedimentos considerados inadequados, bem como a abertura de processo administrativo.
- 15.-** A Ouvidoria prestará contas anualmente a CODESP através de relatório contendo informações sobre suas atividades e sobre a execução orçamentária e financeira do órgão.
 - 15.1.-** O relatório deverá ser publicado em órgão oficial e ter ampla divulgação nos demais órgãos de comunicação.
- 16.-** A Ouvidoria enviará trimestralmente à CODESP os balancetes contendo a prestação de contas e atribuições.
- 17.-** O espaço físico para funcionamento da Ouvidoria será em local externo à CODESP.
- 18.-** A Ouvidoria será dirigida por um Ouvidor que gozará de autonomia e independência indicado pelo Diretor-Presidente da Companhia Docas do Estado de São Paulo.

- 18.1.** – O mandato do Ouvidor será de 2 (dois) anos, podendo ser reconduzido por igual período uma vez.
- 19.-** O cargo de Ouvidor terá nível de compatibilidade ao de Superintendente, dentro da Estrutura Organizacional da CODESP, bem como dentro do Plano de Cargos e Salários no que diz respeito a sua remuneração. O cargo de Ouvidor terá o mesmo nível hierárquico, as mesmas prerrogativas do cargo de Superintendente.
- 20.-** O cargo de Ouvidor será exercido em jornada completa de trabalho, vedado o exercício de qualquer outra atividade remunerada, com exceção do Magistério.
- 21. -** A Ouvidoria compreenderá:
- 21.1 -** Gabinete do Ouvidor;
 - 21.2 -** Secretaria Administrativa;
 - 21.3 -** Recepção;
- 22.-** O Ouvidor em suas ausências e seus impedimentos, será substituído por empregado do quadro de carreira por ele indicado e homologado pelo Sr. Diretor-Presidente.
- 23.-** A Ouvidoria poderá ter um Conselho Consultivo, não remunerado.
- 24.-** O Conselho Consultivo, também deverá ter aprovação do Diretor-Presidente da CODESP.
- 25.-** A Ouvidoria deverá ser instalada, provisoriamente dentro do espaço físico da CODESP e denominada “SANTOS – PORTO DA CIDADANIA”, e no prazo de 6 (seis) meses obedecerá o disposto no item 17.



- 26.- As consequentes despesas oriundas da criação da Ouvidoria correrá por conta de dotação orçamentária da CODESP.
- 27.- Ficam revogadas as disposições em contrário.

Esta Resolução entrará em vigor a partir desta data.

José Roberto Correia Serra
Diretor-Presidente

AEGN.8