



**CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS
NO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE
CORE-RN**

PORTARIA CORE-RN Nº 004, de 02 de janeiro de 2023

Dispõe sobre o Manual para Ouvidora no âmbito deste Core-RN.

O PRESIDENTE DO CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS NO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE – CORE-RN, no uso da atribuição que lhe confere a Lei nº 4.886, de 09 de dezembro de 1965 com suas alterações, e do seu Regimento Interno, letra “I”, do art. 26.

CONSIDERANDO a decisão unânime da Diretoria-Executiva, na presente data;

CONSIDERANDO o disposto no artigo 5º, inciso XXXIII da Constituição Federal e na Lei nº 12.572/2011, que regula o acesso às informações públicas pelos cidadãos, referentes às atividades da Administração Pública, direta e indireta;

CONSIDERANDO o disposto na Instrução Normativa nº 01/2014, da Ouvidoria Geral da União, que instituiu o Manual do Poder Executivo Federal, com a finalidade de aprimorar a prestação dos serviços públicos e o atendimento ao cidadão;

CONSIDERANDO a melhoria permanente do padrão de qualidade na prestação dos serviços públicos ofertados pelo Core-RN, com fundamento na Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal;

CONSIDERANDO que o Decreto nº 9.492/2018 regulamenta a Lei nº 13.460/2017, dispondo sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal;

CONSIDERANDO que o Core-RN adotou o modelo das três linhas de defesa para o controle interno de sua gestão, conforme recomendação do Referencial de Combate à Fraude e Corrupção do Tribunal de Contas da União, contemplando a Ouvidoria como instrumento da segunda linha de defesa;

CONSIDERANDO as boas práticas previstas no Decreto nº 9.203/2017, que dispõe sobre a política de governança da administração pública federal direta, autárquica e fundacional,

RESOLVE:

Art. 1º. Aprovar o presente Manual da Ouvidoria no âmbito deste Conselho Regional, em atenção à legislação federal pertinente e às recomendações técnicas dos órgãos de controle externo.

Art. 2º. A Ouvidoria deste Core-RN, constitui um setor técnico de comunicação com a sociedade, visando o aperfeiçoamento do modelo administrativo e das ações desta Autarquia.



**CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS
NO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE
CORE-RN**

Art.3º. Compete ao Setor de Ouvidoria:

- I. Promover a coparticipação da sociedade na missão de controlar a administração desta entidade, garantindo maior transparência às ações;
- II. Receber, registrar, analisar e encaminhar, quando devidamente fundamentadas e documentadas, as reclamações, denúncias, críticas, sugestões, elogios ou solicitações de providências que lhe forem dirigidas pela sociedade e pelos agentes públicos da autarquia;
- III. Solicitar informações e providências dos setores competentes, mantendo o requerente informado deste procedimento;
- IV. Propor a instauração de procedimentos administrativos para exame técnico das questões e adoção de medidas necessárias para a adequada prestação dos serviços;
- V. Supervisionar tecnicamente os canais de atendimento ao usuário e informar à Diretoria-Executiva qualquer ocorrência sobre o assunto;
- VI. Identificar, por meio de avaliações, o grau de satisfação dos usuários com relação aos serviços prestados, visando à adequação do atendimento e à melhoria constante da imagem desta entidade perante a sociedade e aos colaboradores;
- VII. Implementar programas e ações que visem assegurar um canal eficaz de comunicação com a sociedade e com os empregados da autarquia;
- VIII. Realizar, no âmbito de suas atribuições, ações para apurar a procedência das reclamações e denúncias, sempre de maneira prudente, sigilosa e imparcial;
- IX. Elaborar e apresentar à Presidência, sempre que solicitado, relatórios estatísticos sobre as atividades da Ouvidoria;
- X. Atender ao(s) manifestante(s)/requerente(s) com cortesia e respeito, sem discriminação ou pré-julgamento, dando-lhe resposta à questão apresentada, no menor prazo possível, e com objetividade;
- XI. Agir com integridade, transparência, imparcialidade e senso de justiça;
- XII. Zelar pelos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência pública;
- XIII. Resguardar o sigilo das informações;
- XIV. Manter em arquivo, de acesso controlado, todas as manifestações tramitadas, contendo os encaminhamentos, respostas e conclusões, conforme determinado em legislação suplementar;



**CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS
NO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE
CORE-RN**

XV. Participar das Reuniões de órgãos deliberativos desta Autarquia, quando necessário e mediante convocação, a fim de que informe sobre eventuais diretrizes e aperfeiçoamentos de procedimentos;

XVI. Manter o demandante informado sobre o andamento do resultado e as demais providências e desdobramentos;

XVII. Cobrar respostas dos setores competentes a respeito das demandas a eles encaminhadas e levar ao conhecimento da Diretoria-Executiva, os eventuais descumprimentos;

XVIII. Encaminhar à Diretoria-Executiva eventuais discordâncias em relação às providências a serem adotadas pelos setores da Autarquia, em determinados casos, com o escopo de uniformizar os procedimentos;

XIX. Realizar e promover estudos e pesquisas sobre temas relacionados às áreas de atuação da Ouvidoria, em especial, para levantamento dos requisitos e do nível de satisfação dos cidadãos em relação aos serviços prestados pela Ouvidoria e pela entidade;

XX. Assegurar que o setor responsável pela elaboração da resposta, a encaminhe no prazo de 10 (dez) dias corridos, salvo justificativa sobre a necessidade de prorrogação, por igual período.

Art. 4º. Para fins do disposto nesta Portaria, considera-se:

I. Reclamação/crítica – demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço ou à conduta dos agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;

II. Denúncia – ato que indica a prática de irregularidade ou de atos ilícitos cuja solução dependa da atuação desta Autarquia;

III. Elogio – demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre os serviços oferecidos ou o atendimento recebido;

IV. Sugestão – apresentação de ideia ou formulação de propostas de aprimoramento de serviços prestados por esta entidade;

V. Comunicação de irregularidade – ato que indica prática de irregularidades ou de atos ilícitos cuja solução dependa da atuação desta Autarquia de origem anônima, porém, contendo os elementos mínimos necessários à apuração;

VI. Solicitação – pedido de informação ou providência sobre os serviços prestados.

Art. 5º. As sugestões, reclamações, críticas, elogios, denúncias ou solicitações deverão ser dirigidas à Ouvidora por meio presencial, telefone, carta ou comunicação eletrônica, e, essa última modalidade, por meio de acesso ao Portal da Transparência na área reservada à Ouvidora (E-Ouv).



**CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS
NO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE
CORE-RN**

Art. 6º. A Ouvidoria assegurará a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário de serviços públicos ou do autor da manifestação, nos termos do disposto no artigo 31 da Lei nº 12.527/2011, ressalvada a apuração dos atos daqueles que encaminharem reclamações, denúncias, críticas ou sugestões de maneira imprudente e falaciosa.

Art. 7º. As informações pessoais relativas aos agentes públicos legalmente autorizados e à pessoa a que elas se referirem serão a esses acessíveis, nos termos da legislação vigente, inclusive, sobre a proteção de dados.

Art. 8º. Todas as manifestações à Ouvidora serão documentadas em ordem cronológica e por escrito, via relatório emitido pelo Portal da Transparência (E-Ouv), contendo as seguintes informações:

- I. Data do recebimento da demanda;
- II. Data da resposta;
- III. Nome do solicitante, quando informado;
- IV. Endereço, telefone, e-mail do solicitante, quando informado;
- V. Nº da manifestação;
- VI. Tipo de manifestação – reclamação, sugestão, elogio, crítica, denúncia, solicitação ou comunicação de irregularidade;
- VII. Setor envolvido;
- VIII. Situação apresentada;
- IX. Resposta.

Art. 9º. À Ouvidoria será assegurado acesso direto aos setores desta Autarquia, bancos de dados, arquivos, documentos e informações, sempre quando necessários ao estrito desempenho de suas funções e mediante motivação e solicitação por escrito.

§ 1º. Os responsáveis pelos setores deverão pronunciar-se sobre o objeto das manifestações que lhes forem apresentadas pela Ouvidoria, no prazo de 10 (dez) dias corridos.

§ 2º. O prazo poderá ser prorrogado pela Ouvidora, mediante requerimento e motivação em razão da natureza ou da complexidade da solicitação, mediante justificativa por escrito e resposta prévia à Ouvidoria antes do término do prazo.

Art. 10. Todos os responsáveis por setores e departamentos deverão estar, quando solicitados, apoio e informação à Ouvidora, assegurados os direitos à privacidade, à intimidade e à imagem pessoal.



**CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS
NO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE
CORE-RN**

Art. 11. A Ouvidoria divulgará, no item Informações da prestação de contas deste Core-RN, os dados gerais dos serviços prestados anualmente.

Art. 12. Todas as manifestações encaminhadas à Ouvidoria serão registradas e arquivadas.

Art. 13. A Ouvidora terá o prazo de 20 (vinte) dias corridos para responder à solicitação, sendo que este prazo poderá ser prorrogado em razão de uma complexidade, caso haja necessidade de verificação complementar, ou seja, a instauração de sindicância ou processo administrativo.

Art. 14. A Ouvidoria poderá coletar informações junto aos usuários com a finalidade de avaliar a prestação desses serviços e de auxiliar na detecção e na correção de irregularidades.

Art. 15. A Ouvidora observará, no desenvolvimento de suas atividades, o horário de funcionamento do Core-RN.

Art. 16. O Core-RN designará colaborador do seu quadro de pessoal como Ouvidor(a) por intermédio de Portaria, na forma regimental, para atuação por um período de 12 (doze) meses, prorrogáveis por igual período, devendo o designado possuir certificação em Ouvidoria, podendo ser substituído a qualquer tempo, em caso de afastamento temporário ou definitivo.

Art. 17. São atribuições do(a) Ouvidor(a):

I. Manter-se informado por meio de relatórios ou visitas sobre atuação de todos os setores da entidade para o desempenho adequado de sua função;

II. Receber pessoalmente ou por outros meios previstos nesta Portaria, as manifestações dos usuários, sempre atuando por escrito e por intermédio de protocolo;

III. Interpretar o conjunto das manifestações recebidas e contribuir, a partir ou por intermédio delas, para a melhoria dos serviços prestados pela Autarquia;

IV. Apurar com zelo e prudência a veracidade dos casos apresentados, buscando sempre a solução mais adequada, se atentando sempre às consequências de seus atos;

V. Acompanhar todas as demandas que cheguem ao seu conhecimento, adotando as providências cabíveis e de maneira diligente para a sua adequada conclusão;

VI. Propor a realização de capacitações sobre os assuntos relacionados às manifestações recebidas com maior frequência;

VII. Sempre guardar sigilo no tocante às informações levadas ao seu conhecimento, em razão do exercício de suas funções.

Art. 18. As manifestações devem conter a identificação do usuário.



CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS
NO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE
CORE-RN

§ 1º. As manifestações que não contiverem a identificação do usuário, indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade, não serão tramitadas, e, por consequência, não obrigam a uma resposta conclusiva.

§ 2º. A Ouvidoria garantirá acesso restrito à identidade do denunciante e às demais informações pessoais constantes das manifestações recebidas, salvo quando houver manifestação expressa dispensando o sigilo.

§ 3º. A restrição de acesso estabelecida no § 2º não se aplica caso se configure denúncia caluniosa ou flagrante má-fé por parte do denunciante.

Art. 19. Ressalvada a hipótese contida no § 1º do artigo 18, em nenhuma situação será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos do disposto nesta Portaria, sob pena de responsabilidade do agente público.

Art. 20. Os procedimentos que trata esta Portaria são gratuitos, vedada a cobrança de qualquer importância aos usuários deste serviço.

Art. 21. A certificação da identidade do usuário de serviços públicos somente será exigida quando este figurar como terceiro interessado em denúncia de sua autoria e a resposta à manifestação implicar o acesso a informação pessoal própria ou de terceiros.

Art. 22. As manifestações serão apresentadas preferencialmente em meio eletrônico, por meio do Sistema E-Ouv no Portal da Transparência.

Parágrafo único – Na hipótese de manifestação ser recebida por outros meios de comunicação, a Ouvidoria promoverá a sua inserção no sistema informatizado e a sua digitalização quando aplicável.

Art. 23. A Ouvidoria realizará a análise prévia das manifestações e, se necessário, encaminhará às áreas responsáveis pela adoção das providências necessárias.

Art. 24. A denúncia recebida pela Ouvidoria, **que tratar do exercício da representação comercial**, será encaminhada imediatamente para o Setor de Fiscalização, objetivando a apuração em rito próprio, no exercício de sua função legal.

Art. 25. Sempre que as informações apresentadas pelos usuários forem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria deste Core-RN solicitará ao usuário a complementação de informações, que deverá ser atendida no prazo de 30 (trinta) dias corridos, contados da data de seu recebimento.

§ 1º. Não serão admitidos pedidos de complementação sucessivos, exceto se referentes à situação surgida com a nova documentação ou com as informações apresentadas.

§ 2º. A solicitação de complementação de informações suspenderá o prazo previsto no *caput* do artigo 25, que será retomado a partir da data de resposta do usuário.



**CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS
NO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE
CORE-RN**

§ 3º. A falta de complementação da informação pelo usuário no prazo previsto no *caput* do artigo 25, acarretará o arquivamento da manifestação.

Art. 26. O elogio recebido pela Ouvidoria será encaminhado ao funcionário que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço e à sua chefia imediata.

Art. 27. A reclamação/crítica recebida pela Ouvidoria será encaminhada para apuração, se apresentar elementos mínimos descritivos de irregularidades ou indícios que permitam constatar tais elementos.

Art. 28. A denúncia recebida pela Ouvidora será encaminhada para apuração, se apresentar elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam constatar tais elementos.

§ 1º. Quando ausentes os requisitos constantes do *caput*, a Ouvidoria, de ofício, promoverá o arquivamento.

§ 2º. Quando presentes os requisitos, a Ouvidoria enviará resposta ao denunciante informando sobre o encaminhamento da denúncia para a apuração, o que ensejará na conclusão da manifestação.

§ 3º. Quando presentes os requisitos, a resposta sobre a apuração da reclamação/denúncia será encaminhada pela Ouvidoria por e-mail ao denunciante em até 60 (sessenta) dias corridos, prorrogáveis justificadamente ao reclamante/denunciante, em razão de sua complexidade.

Art. 29. Nas reclamações/denúncias envolvendo informações representadas por imagem ou som gravados em arquivos eletrônicos, nos casos em que não for possível a conferência com o original, a Ouvidoria poderá solicitar ao manifestante a respectiva ata notarial como complementação da informação encaminhada, não prejudicando a apuração caso não seja apresentada.

Art. 30. A Ouvidoria, mediante fundamentação, poderá determinar o arquivamento da manifestação que lhe tenha sido encaminhada e que, a seu juízo seja improcedente nos seguintes casos:

- I. Apresentar termos inadequados (palavras de baixo calão, ofensas, xingamentos, etc.);
- II. Referir-se a questões que fogem à competência e/ou atribuições deste Core-RN, não contendo dados suficientes para o envio aos órgãos competentes;
- III. Conter dados insuficientes ou o denunciado não for identificável, observando, conforme o caso, o disposto o artigo 25;
- IV. Ocorrer em uma situação que possua exclusivamente a palavra de um contra o outro, onde a apuração será inócua e inconclusiva;



**CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS
NO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE
CORE-RN**

V. Apresentar duplicidade relativa à manifestação anteriormente apresentada à Ouvidoria pelo mesmo manifestante;

VI. Referir-se à solicitação de serviços ou de informações que deveriam ser encaminhadas ao setor responsável.

Art. 31. Os casos omissos serão avaliados pela Diretoria-Executiva deste Core-RN, que deliberará sobre eles.

Art. 32. A Ouvidoria não apreciará questões que tenham por objeto análise de decisão judicial ou de questões submetidas ao Poder Judiciário, competindo ao Setor Jurídico da autarquia dirimir eventuais dúvidas sobre este assunto.

Art. 33. Esta Portaria entrará em vigor nesta data.

Natal/RN, 02 de janeiro de 2023.

Francisco Sales de Souza Neto
Diretor-Presidente
CORE-RN 5026


A.V.C.O.


M.A.F.D.