

	ATO NORMATIVO	CÓDIGO RD/PRESI/016/06
	Resolução de Diretoria	DATA VIGÊNCIA 16/06/2006
TÍTULO Estabelece os procedimentos relativos à atividade de Ouvidoria no âmbito da Ceasaminas.		FOLHA 001/003

01 – DOS OBJETIVOS

Estabelecer os procedimentos para a atividade de Ouvidoria a fim de atender os seguintes objetivos:

I – propiciar ao cidadão um instrumento de defesa de seus direitos e um canal de comunicação com a administração da Ceasaminas;

II – aumentar o controle social das atividades que são desenvolvidas pela Ceasaminas a fim de subsidiar o processo de avaliação de desempenho e o cumprimento das missões institucionais que lhe são atribuídas, bem como o cumprimento de seu programa de trabalho;

III – integrar e responsabilizar suas unidades de gestão, ante seus públicos-alvos, estimulando-as na busca permanente de eficiência, eficácia e efetividade de seus produtos e serviços;

IV – possibilitar um instrumento de controle de qualidade do serviço público; e

V – velar pela prática de condutas técnicas e profissionais orientadas pelos princípios da ética no serviço público e evitar atos ou omissões que causem danos ou ameaças ao patrimônio público.

02 – DAS ATRIBUIÇÕES

I – receber e apurar sobre reclamações, denúncias ou críticas e dar encaminhamento a pedidos de informações, sugestões e elogios apresentados por cidadãos e servidores;

II – assegurar direito de resposta às demandas interpostas, informando seus autores das providências adotadas;

III – recomendar a anulação ou a correção de atos praticados em desconformidade com a legislação ou com as regras da boa administração;

IV – sugerir a adoção de medidas visando o aperfeiçoamento e o bom funcionamento da Instituição;

V – prestar, quando solicitado, informações e esclarecimentos ao presidente, seu gabinete e aos diretores; e

VI – apresentar e divulgar relatórios mensais, trimestrais e anuais das atividades da Ouvidoria.

	ATO NORMATIVO	CÓDIGO RD/PRESI/016/06
TÍTULO Estabelece os procedimentos relativos à atividade de Ouvidoria no âmbito da Ceasaminas.	Resolução de Diretoria	DATA VIGÊNCIA 16/06/2006
<p>03 – DOS PRINCÍPIOS</p> <p>I – O Ouvidor deverá atuar segundo princípios éticos, pautando seu trabalho pela legalidade, legitimidade, imparcialidade, moralidade, probidade e publicidade.</p> <p>04 – DOS DEVERES</p> <p>I – 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 Ceasaminas, bem como a informações, registros, processos e documentos de qualquer natureza que, a seu exclusivo juízo, repete necessários ao pleno exercício de suas atribuições.</p> <p>II – É dever dos dirigentes e empregados da Ceasaminas atender, com presteza, pedidos de informação ou requisições formuladas pela Ouvidoria.</p> <p>III – Pedidos de informação ou requisições deverão ser atendidos em até 05 (cinco) dias úteis, prorrogáveis por mais 05 (cinco) dias úteis, mediante justificativa circunstanciada apresentada ao Ouvidor, contados a partir da data de encaminhamento ao setor consultado.</p> <p>IV – A Ouvidoria deverá dar ciência em até 02 (dois) dias úteis ao cidadão manifestante sobre as soluções apresentadas ou encaminhamentos tomados, contados a partir da data de recebimento da resposta do setor consultado.</p> <p>V – As denúncias recebidas e de caráter relevante serão apresentadas à PRESI/DIREX que determinará a abertura de processo administrativo para a devida apuração.</p> <p>VI – Para cada manifestação recebida, a Ouvidoria abrirá um processo para registrar todos os encaminhamentos realizados e decisões tomadas.</p> <p>05 – DISPOSIÇÕES FINAIS</p> <p>I – As normas aqui estabelecidas e o desempenho da função de Ouvidoria serão avaliados ao término dos primeiros 06 (seis) meses do início efetivo do exercício de seu mandato, com a finalidade de aferir sua eficácia e relevância e de assim proceder às revisões necessárias.</p> <p>II – A Ouvidoria da Ceasaminas, criada a partir desta data, como órgão consultivo e vinculada diretamente à PRESI/DIREX.</p> <p>III – A duração do mandato da função de Ouvidor será de 18 (dezoito) meses, contados a partir da data de publicação do ato de nomeação, sendo permitida uma única recondução do mesmo empregado para período imediatamente posterior.</p>	FOLHA 002/003	



ATO NORMATIVO

CÓDIGO
RD/PRESI/016/06

Resolução de Diretoria

DATA VIGÊNCIA
16/06/2006

TÍTULO

Estabelece os procedimentos relativos à atividade de Ouvidoria no âmbito da Ceasaminas.

FOLHA

003/003

IV – O empregado que exercer a função de Ouvidor será detentor de estabilidade funcional a partir da data de publicação do ato de nomeação até 06 (seis) meses após a publicação do ato de sua destituição da função, salvo a ocorrência de alguma das hipóteses narradas pelas alíneas do art. 482 da Consolidação das Leis Trabalhistas.

Esta Resolução da Diretoria entra em vigor na data de sua publicação.

Amarildo de Oliveira
Diretor Presidente