	<b>ATO DO PRESIDENTE</b>	<b>Nº 031 / 13</b>	<b>Pág: 1 / 3</b>
	<b>ESTRUTURA ORGANIZACIONAL</b>	<b>Emissão: 16 / 04 / 2013</b>	
		<b>Validade: a determinar</b>	

**JILMAR TATTO**, Presidente da Companhia de Engenharia de Tráfego – CET, nos termos do artigo 21, incisos II e X, do Estatuto Social, **DETERMINA** as atribuições e competências da Ouvidoria – OUV, UO 9000:

### **1. Atribuições**

1.1. A Ouvidoria – OUV foi instituída como um instrumento de conexão entre a sociedade e a Companhia de Engenharia de Tráfego – CET e tem como objeto fortalecer a democracia participativa nas instâncias administrativas da Companhia.

1.1.1. A Ouvidoria tem como objetivos:

1.1.1.1. Garantir a participação da sociedade na atuação da CET, visando o aperfeiçoamento constante das atividades desenvolvidas pela Companhia.

1.1.1.2. Reunir informações sobre os diversos aspectos da atuação da CET, contribuindo para a gestão institucional.

### **2. Competências**

2.1. Receber e examinar as sugestões, reclamações, elogios e denúncias dos cidadãos relativas às atividades da CET, caso não tenha sido respondida pelos canais competentes da CET (Falecom a CET ou SAC da Prefeitura, etc), no prazo necessário ao atendimento, dando encaminhamento, às unidades responsáveis para a adoção dos procedimentos necessários para a solução dos problemas suscitados.

2.2. De posse do número de protocolo de atendimento do interessado, recomendar a instauração de procedimentos administrativos para exame técnico das questões e a adoção de medidas necessárias para a adequada prestação de serviços pela CET.

2.3. Contribuir para a disseminação de formas de participação popular no acompanhamento e fiscalização dos serviços prestados pela CET.


2.4. Cooperar com as Ouvidorias do Município e demais órgãos e entes da Administração Pública, visando salvaguardar os direitos e garantir a qualidade das ações e serviços prestados pela CET.

2.5. Guardar sigilo referente às informações levadas ao seu conhecimento, no exercício de suas funções.

2.6. Orientar o interessado a dirigir-se à autoridade competente quando o caso não for de incumbência da CET.

### **3. São direitos do Ouvidor:**

3.1. Receber o apoio da CET no desenvolvimento de suas atividades.

	<b>ATO DO PRESIDENTE</b>	<b>Nº 031 / 13</b>	<b>Pág: 2 / 3</b>
	<b>ESTRUTURA ORGANIZACIONAL</b>	<b>Emissão: 16 / 04 / 2013</b>	
		<b>Validade: a determinar</b>	

3.2. Desfrutar de autonomia e independência funcionais, respeitados os limites legais e regulamentares.

3.3. Consultar arquivos, autos e outros instrumentos necessários ao desempenho da suas funções.

3.4. Propor, em situações concretas, medidas visando a correção de erros, omissões ou abusos cometidos pela Companhia.

3.5. Sugerir alterações nas normas e procedimentos vinculados à sua área de atuação, visando a melhoria na qualidade dos processos.

3.6. Gozar de prioridade no atendimento de solicitações e informações, considerando os prazos estabelecidos para a elaboração da resposta aos cidadãos.

#### **4. São deveres do Ouvidor:**

4.1. Defender os interesses dos cidadãos, observando a legislação vigente e os princípios da Administração Pública.

4.2. Responder as solicitações feitas pelos cidadãos, sempre com clareza e objetividade.

4.3. Atender com cortesia e respeito qualquer cidadão.

4.4. Agir com integridade, transparência, imparcialidade e justiça.

4.5. Resguardar o sigilo das informações recebidas, inclusive do manifestante quando solicitado, atuando como canal seguro e confidencial a serviço de todos.

#### **5. É vedado ao ocupante do cargo de Ouvidor:**

5.1. Ser conivente ou omissivo com má conduta de outros empregados da Companhia.

5.2. Desempenhar suas atividades com base em critérios subjetivos, de simpatia ou antipatia, bem como adotar conduta inadequada no trato com os demais empregados.


5.3. Prejudicar, deliberadamente, a reputação de outros empregados.

5.4. Utilizar o cargo para solicitar favores ou serviços particulares a seus subordinados.

5.5. Conceder entrevistas e fornecer quaisquer informações a órgãos externos sem prévia e expressa autorização do Presidente.

5.6. Difundir, de qualquer modo, assuntos que envolvam informações confidenciais.

5.7. Negligenciar, agir com descaso ou postergar, injustificadamente, o cumprimento de suas tarefas funcionais.

	<b>ATO DO PRESIDENTE</b>	<b>Nº 031 / 13</b>	<b>Pág: 3 / 3</b>
	<b>ESTRUTURA ORGANIZACIONAL</b>	<b>Emissão: 16 / 04 / 2013</b>	
		<b>Validade: a determinar</b>	

5.8. Aceitar comissões, presentes ou vantagens de qualquer espécie.

5.9. Convocar empregados da Companhia, sob qualquer pretexto, para a prestação de depoimentos e para fornecimento de informações.

6. Caso haja necessidade da realização de oitiva de empregados para o esclarecimento de fatos em apuração pela Ouvidoria, o Ouvidor deverá solicitar a providência à Assessoria Jurídica – AJU, que ficará responsável pela adoção dos procedimentos necessários.

**JILMAR TATTO**  
Presidente

**UO DE ORIGEM: CGP (Original assinado no arquivo da INC)**