

CONFEDERAÇÃO BRASILEIRA DE VOLEIBOL

OUVIDORIA

- REGULAMENTO

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º. A Ouvidoria da CBV é órgão auxiliar da Presidência da entidade, tendo por objetivo contribuir para elevar continuamente os padrões de transparência, presteza e segurança das atividades dos membros, órgãos e serviços auxiliares da entidade.

Art. 2º. O órgão será coordenado por um Ouvidor, profissional especializado com experiência comprovada de atuação na área, que não poderá fazer parte dos quadros da entidade, com mandato de 01 (um) ano, permitida 01 (uma) única recondução.

Art. 3º. A Ouvidoria da CBV detém independência funcional em relação aos demais órgãos e Unidades da CBV, com eles atuando em regime de cooperação, sem relação de hierarquia.

Art. 4º. Os órgãos e as Unidades que integram a estrutura organizacional da Confederação Brasileira de Voleibol devem prestar o apoio necessário ao desempenho das atividades da Ouvidoria, na prestação de informações e esclarecimentos que lhes forem solicitados pelo Ouvidor, salvo nos casos em que a lei imponha o dever de sigilo.

Art. 5º. Compete à Ouvidoria:

I – Registrar e dar tratamento adequado às solicitações, desde que sejam de sua competência e atendam os requisitos mínimos estabelecidos neste regulamento;

II - Acompanhar as providências solicitadas às unidades organizacionais pertinentes, informando os resultados aos interessados, garantindo-lhes orientação, informação e resposta;

III - Identificar e interpretar o grau de satisfação dos usuários;

IV - Propor soluções e oferecer recomendações à Presidência da CBV quando julgar necessário, visando a melhoria do atendimento, com relação às manifestações recebidas;

V – Solicitar, à Presidência da CBV, pedido de instauração de sindicâncias, auditorias e procedimentos administrativos pertinentes para apurar a ocorrência dos fatos graves noticiados nas solicitações, assim como eventuais responsabilidades;

VI – Requisitar, fundamentadamente e exclusivamente quando cabíveis, por meio formal, informações junto às unidades da CBV.

Art. 6º. Os expedientes dirigidos à Ouvidoria não possuem limitação temática e poderão ser feitos somente por meio eletrônico, através de formulário constante na página da Ouvidoria no site da CBV.

Parágrafo único. Não serão processadas pela Ouvidoria sugestões, críticas, reclamações ou denúncias anônimas.

Art. 7º. A página da Ouvidoria no sítio eletrônico da CBV deverá conter, no mínimo:

- I – Regulamento da Ouvidoria;
- II – Nome e currículo do Ouvidor;
- III – Campo para preenchimento de solicitação;
- IV – Meios para contato;

CAPÍTULO II

PROCEDIMENTO DE SOLICITAÇÃO

Art. 8º. A solicitação enviada à Ouvidoria deverá conter, no mínimo, os seguintes dados:

- I – Nome Completo do Requerente;
- II – CPF ou RG;
- III – Especificação, de forma clara e precisa, da solicitação requerida;
- IV – E-mail pessoal do Requerente para recebimento de comunicação ou solicitação requerida.

Parágrafo único: Caso a solicitação não apresente todos os dados relacionados nos incisos acima, a mesma não será apreciada pela Ouvidoria.

Art.9º. É vedada exigência, ao Requerente, para informar os motivos pelos quais apresenta sua solicitação.

Art. 10º. A solicitação somente poderá ser apresentada por meio eletrônico, utilizando o recurso constante na página da Ouvidoria, dentro do sítio eletrônico da entidade;

Art. 11º. Não serão atendidas as solicitações:

- I – Genéricas;
- II – Que não tratem de assuntos ligados à CBV;
- III – Que não sejam de competência da Ouvidoria.

Art. 12º. Após receber a solicitação, a Ouvidoria deverá encaminhar pedido de informação ao setor interno da CBV responsável pelo assunto pertinente à demanda.

Art. 13º. O responsável pela elaboração dos esclarecimentos deverá apresentar a resposta cabível ao pedido que lhe foi enviado pela Ouvidoria no prazo de até 05(cinco) dias úteis, contados a partir do primeiro dia útil subsequente ao do recebimento do pedido.

§1º - O prazo de que trata o caput deste artigo poderá ser prorrogado, automaticamente, por igual período, desde que, dentro do prazo original, o responsável apresente justificativa plausível para isso.

§2º - Se para os esclarecimentos requeridos forem necessários dados de outra Unidade da CBV, o responsável de que trata o caput deste artigo deverá promover o pedido correspondente de forma direta, informando o fato à Ouvidoria.

§3º - A Unidade a qual se solicitar dados complementares deverá encaminhá-los ao responsável pela elaboração dos esclarecimentos no prazo de até 05(cinco) dias úteis, contados a partir do primeiro dia útil subsequente ao do recebimento do pedido.

§4º - Se os dados incluírem relatórios, estes deverão ser assinados por quem os elaborar.

Art. 14º. De posse dos dados necessários, será elaborada pela Ouvidoria a resposta cabível no prazo de até 05(cinco) dias úteis, contados a partir do primeiro dia útil subsequente ao do recebimento do pedido, prazo este prorrogável justificadamente por igual período, o que deverá constar expressamente na resposta.

Parágrafo Único – Elaborada a resposta, a mesma deverá ser encaminhada ao Requerente, através do e-mail cadastrado no sistema, o que deverá ser feito dentro do prazo previsto no caput deste artigo.

Art. 15º. A negativa a qualquer demanda deverá ser justificada.

Art. 16º. No caso de negativa, poderá o requerente apresentar recurso no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados a partir do primeiro dia útil subsequente ao do recebimento da negativa da demanda.

Parágrafo Único – A resposta ao recurso de que trata o caput deste artigo deverá ser proferida no prazo de até 05(cinco) dias úteis, contados a partir do primeiro dia útil subsequente ao do recebimento do recurso.

CAPÍTULO III

ATRIBUIÇÕES E FUNCIONAMENTO

Art. 17º. Compete ao Ouvidor:

- I** - receber, examinar e encaminhar as solicitações que sejam de competência da Ouvidoria;
- II** - representar, à vista de graves indícios de ocorrência dos fatos noticiados, diretamente à Presidência, para adoção das providências cabíveis;
- III** - promover o arquivamento de solicitações contendo fatos que não apontem irregularidades, ou que não estiverem fundamentadas;
- IV** - elaborar e encaminhar à Presidência relatório trimestral consolidado das solicitações, bem como os encaminhamentos e resultados;
- V** - divulgar permanentemente seu papel institucional à sociedade, através do sítio eletrônico da entidade;
- VI** - desenvolver outras atribuições compatíveis com sua finalidade.

Art. 18º. Os expedientes a cargo da Ouvidoria serão registrados em sistema informatizado próprio, recebendo numeração específica e em ordem crescente, para fins de controle, obedecendo, em regra, a partir de seu recebimento, o seguinte trâmite:

- I** - Análise prévia, que deverá, sempre que possível, delinear proposta de encaminhamento;

II – Encaminhamento da solicitação à(s) Unidade(s) competente(s) e, eventualmente, outras medidas que devam ser tomadas bem como sobre o conteúdo da resposta ao interessado;

III - Execução, sempre que possível em meio eletrônico, dos atos relacionados com o encaminhamento que haja sido decidido e com o retorno das informações ao interessado;

IV - em qualquer hipótese, o interessado poderá buscar informações, sempre por meio eletrônico, para fins de acompanhamento, utilizando-se do número do protocolo recebido pela respectiva manifestação quando de sua inserção no sistema informatizado da Ouvidoria.

Parágrafo único - O Ouvidor informará ao interessado sobre as providências adotadas e os resultados obtidos, em linguagem didática e acessível, em prazo não excedente a 30 (trinta) dias úteis, contados a partir do primeiro dia útil subsequente ao do recebimento do pedido, salvo motivo justificado.

Art. 19º. A Ouvidoria observará o horário de expediente da Confederação Brasileira de Voleibol.

CAPÍTULO IV

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 20º. Quaisquer despesas referentes à Ouvidoria da CBV, desde que aprovadas previamente pela Confederação Brasileira de Voleibol, serão custeadas pela entidade.

Art. 21º. A Confederação Brasileira de Voleibol assegurará estrutura necessária ao desempenho das atribuições da Ouvidoria.

Art. 22º. O exercício do cargo de Ouvidor será remunerado.

Art. 23º. A CBV desenvolverá e implementará sistema informatizado com base de dados única que permita o registro das informações sobre os expedientes recebidos pela Ouvidoria, os encaminhamentos realizados e o monitoramento dos procedimentos deles resultantes.

Art. 24º. Este Regulamento entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 16 de abril de 2015.



WALTER PITOMBO LARANJEIRAS
PRESIDENTE DA CONFEDERAÇÃO BRASILEIRA DE VOLEIBOL