



**REGULAMENTO DA OUVIDORIA
DA CONFEDERAÇÃO BRASILEIRA DE VOLEIBOL**



CAPÍTULO I

Da Disposições Gerais

Art. 1º O presente Regulamento estabelece as diretrizes, objetivos e responsabilidades para o funcionamento e a gestão das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da CBV.

Art. 2º A Ouvidoria da CBV é um órgão de comunicação entre os cidadãos e a entidade, além de ser uma instância auxiliar da Presidência que busca fortalecer a ética, a transparência e a segurança das atividades da entidade.

Art.3º A principal função da Ouvidoria é receber manifestações, classificá-las e, posteriormente, solicitar informações as Unidades responsáveis para conhecimento e tomada das providências cabíveis.

Parágrafo único: Todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria serão respondidas diretamente, quando este órgão dispor de informações suficientes para o atendimento ou serão encaminhadas a Unidade da CBV competente para o esclarecimento das manifestações recebidas.

Art.4º. Tipos de manifestações da competência da Ouvidoria tratar:

- I. Elogios
- II. Sugestão de melhorias do atendimento
- III. Dúvidas sobre eventos realizados pela CBV
- IV. Reclamação

Art. 5º. Os órgãos e as Unidades que integram a estrutura organizacional da Confederação Brasileira de Voleibol devem apoiar a de Ouvidoria sempre que solicitados.

Parágrafo único: Quando necessário a Ouvidoria realizará solicitações de informações às Unidades e órgãos da CBV, preferencialmente por e-mail ou sistema interno para fins de registro e acompanhamento da atividade.

Art. 6º. A Ouvidoria será coordenada por um terceiro contratado para executar as atividades deste órgão.

Parágrafo único: A ouvidoria não poderá estar vinculada a componente organizacional da CBV que configure conflito de interesses ou de atribuições, a exemplo das unidades responsáveis por negociação suprimentos, gestão de riscos, auditoria interna e compliance.



Art. 7º. A Unidade de Ouvidoria da CBV detém capacidade de realizar as suas atividades de forma autônoma e independente, garantindo a imparcialidade nas decisões sobre os temas da sua competência.

CAPÍTULO II

Das Atribuições e da Competência.

Art. 8º. Compete à Ouvidoria:

- I. Atender, registrar, instruir, receber e realizar o tratamento formal e adequado às solicitações, dúvidas, relatos, reclamações e/ou manifestações relacionadas as atividades da CBV, desde que sejam da sua competência e atendam aos requisitos estabelecidos neste regulamento.
- II. Solicitar informações, sempre que necessário, às Unidades da CBV para apoio e colaboração na resolução da manifestação que o órgão receber.
- III. Acompanhar as providências solicitadas às Unidades da CBV, informando os resultados aos interessados, garantindo-lhes informação e resposta a manifestação.
- IV. Identificar e interpretar o grau de satisfação dos usuários da Ouvidoria;
- V. Propor soluções e oferecer recomendações à Presidência da CBV quando julgar necessário, visando a melhoria do atendimento, com relação às manifestações recebidas pela Ouvidoria.
- VI. Manter a Presidência, ou, na sua ausência, a diretoria da CBV, informada sobre os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições e sobre o resultado das medidas adotadas pelos administradores para solucioná-los por meio de relatório anual .
- VII. Informar à Presidência da CBV a respeito de fatos graves noticiados nas manifestações recebidas na Ouvidoria que podem gerar dano à imagem da entidade.
- VIII. Realizar solicitações de informações de forma fundamentada às unidades da CBV quando necessário e cabível para apoiar na resolução das manifestações.
- IX. Encaminhar resposta as manifestações e demandas no prazo previsto neste Regulamento;
- X. Prestar informações e esclarecer dúvidas sobre as políticas, programas e ações da CBV;
- XI. Trabalhar de forma estratégica para melhorar processos internos e;
- XII. Encaminhar ao Canal de Denúncias da CBV manifestações relacionadas a casos de corrupção, fraude, suborno, assédio moral, assédio sexual, desvios de conduta e violações éticas, que envolvam o não cumprimento de normas, procedimentos, políticas internas da CBV ou legislações em vigor, para adoção das providências cabíveis.



Art. 9º. A Ouvidoria da CBV é órgão intermediário na comunicação entre a entidade e a sociedade, podendo fazer recomendações de melhorias as Unidades da entidade, com fundamento nas manifestações recebidas, visando à solução de problemas, melhorias internas ou correção de procedimentos, sempre em conformidade com a legislação vigente.

CAPÍTULO III

Do canal de atendimento da Ouvidoria da CBV

Artigo. 10º A Ouvidoria conta com um canal de relacionamento com o público, no qual é responsável pelo recebimento de elogios, dúvidas, reclamações, sugestões e solicitações de informação a respeito das atividades que envolvem a entidade.

Artigo. 11º A ferramenta do canal da Ouvidoria é independente, sigilosa e imparcial e está disponível no site oficial da CBV para o atendimento dos públicos externo e interno que mantém relacionamento com a Confederação Brasileira de Voleibol.

Parágrafo único: Qualquer manifestação referente a sugestões, reclamações ou esclarecimento de dúvidas deve ser encaminhada à Ouvidoria por meio de formulário disponível no canal da Ouvidoria disponibilizado no site da CBV.

Art. 12º Denúncias relacionadas a corrupção, fraude, suborno, assédio moral, assédio sexual, desvios de conduta e violações éticas, que envolvam o não cumprimento de normas, procedimentos, políticas internas da CBV ou legislações em vigor, devem ser direcionadas ao Canal de Denúncias disponibilizado no site da CBV.

CAPÍTULO IV

Do Funcionamento do Canal da Ouvidoria

Art. 13º. O atendimento do canal da ouvidoria funcionará, conforme a seguir:

- I. Todas as manifestações da Ouvidoria devem ser registradas no canal próprio da Ouvidoria, disponibilizado no site oficial da CBV.
- II. O manifestante deve informar o máximo de detalhes e informações a respeito da sua solicitação de atendimento;
- III. As manifestações serão identificadas por meio do número de protocolo gerado no canal e disponibilizadas ao manifestante.



Art. 14º O prazo de resposta para as manifestações não pode ultrapassar 15 dias úteis, podendo ser prorrogado, de forma justificada, uma única vez, por igual período, devendo o demandante ser informado sobre os motivos da prorrogação.

Art. 16º. O tratamento da manifestação realizada no canal da Ouvidoria seguirá o seguinte trâmite:

- I. Análise prévia das informações;
- II. O recebimento da manifestação no canal a partir da resposta ao manifestante que poderá buscar informações, sempre por meio do seu protocolo no canal, para fins de acompanhamento.
- III. Encaminhamento da solicitação à(s) Unidade(s) competente(s) e, eventualmente, outras medidas que devam ser tomadas
- IV. Retorno com informações ao interessado;

Parágrafo único: A Ouvidoria informará ao manifestante 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.

CAPÍTULO IV

Das Disposições Finais

Art.17º. Quaisquer despesas referentes à Ouvidoria da CBV, desde que aprovadas previamente pela Confederação Brasileira de Voleibol, serão custeadas pela entidade.

Art. 18º. A Confederação Brasileira de Voleibol assegurará estrutura necessária ao desempenho das atribuições da Ouvidoria.

Art. 19º. Este Regulamento entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 03 de outubro 2024

DocuSigned by:
Radamés Lattari Filho
A5AAAD97E3324EC...

RADAMÉS LATTARI FILHO
PRESIDENTE
CONFEDERAÇÃO BRASILEIRA DE VOLEIBOL