

PORTARIA Nº 34, DE 26 DE MAIO DE 2021

Regulamenta o sistema de Ouvidoria no âmbito deste Conselho Regional de Fisioterapia e Terapia Ocupacional da 11ª Região – CREFITO-11 e dá outras providências.

O PRESIDENTE DO CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL DA 11ª REGIÃO - CREFITO-11, no uso de suas atribuições regimentais contidas na Lei nº 6.316, de 17 de dezembro de 1975;

Considerando a primordialidade de se alcançar maior efetividade na prestação dos serviços e o estrito cumprimento dos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, expressamente previstos no artigo 37 da Constituição Federal;

Considerando o teor da Lei nº 13.460/2017, que institui normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, ressaltando o papel das ouvidorias públicas na promoção da participação social

Considerando o teor da Lei nº 12.527/2011, que dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, com o fim de garantir o acesso a informações;

Considerando o teor do Decreto nº 9.203/2017, que dispõe sobre a política de governança

da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, para cumprimento das recomendações dos órgãos de controle;

Considerando a Resolução CREFITO-11 nº 32, de 1º de junho de 2021, que regulamenta o acesso à informação no âmbito do CREFITO-11;

Considerando, por fim, a necessidade de regulamentação das atividades da Ouvidoria de acordo como Manual de Ouvidoria deste Conselho Regional de Fisioterapia e Terapia Ocupacional da 11ª Região.

Considerando o Manual de Ouvidoria entregue pelo Instituto Latino-Americano de Educação para Segurança como um dos produtos do Contrato nº 07/2020.

RESOLVE:

Art. 1º - Regular o sistema de Ouvidoria, com atribuição de aproximar a sociedade e a Autarquia como meio de colaborar para o fortalecimento e o desenvolvimento da instituição.

Art. 2º - Compõem a estrutura da Ouvidora:

- I – Ouvidoria-Geral;
- II – Ouvidoria-Subsede;
- III – Atendimento ao público.

Art. 3º - A função do Ouvidor-Geral e Ouvidor-Subsede será ocupada por conselheiro efetivo ou suplente designado em ato do Presidente.

Parágrafo único – O serviço de atendimento ao público será supervisionado pelos ouvidores e formado por empregados públicos, incluindo a cota da Lei nº 10.097/2000, e/ou estagiários.

Art. 4º - São premissas da atuação da Ouvidoria a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços prestados, bem como a simplificação do atendimento e a avaliação contínua dos serviços e de suas atividades institucionais.

Art. 4º - O sistema de Ouvidoria é subordinado à Diretoria do CREFITO 11, de forma direta, exercendo suas atividades de maneira autônoma.

Art. 5º - A Ouvidoria atuará no âmbito do Conselho Regional de Fisioterapia e Terapia Ocupacional da 11ª Região, com as seguintes atribuições:

- I - receber e analisar denúncias, reclamações, solicitações, elogios, sugestões e pedidos de acesso à informação direcionados ao CREFITO 11 e encaminhá-los, conforme a matéria, à unidade o setor competente;
- II – receber e analisar as manifestações referentes a serviços prestados pelo CREFITO 11, propondo e monitorando a adoção de medidas para a correção e a prevenção de eventuais falhas e omissões, destinadas ao aprimoramento institucional;
- III – promover a conciliação e a mediação na resolução de conflitos evidenciados no desempenho das atividades de Ouvidoria;
- IV – monitorar, para fins estatísticos, a sua atuação no tratamento das manifestações recebidas;

V - produzir estatísticas do nível de satisfação dos usuários dos serviços do CREFITO 11;

VI - promover atividade de capacitação interna, no âmbito de suas atribuições, com vistas ao melhor atendimento do usuário;

VII - incentivar formas de participação popular no acompanhamento e na fiscalização da prestação dos serviços público;

VIII – executar os demais procedimentos correlatos com as funções da Controladoria.

Art. 6º - As manifestações a serem recebidas na Ouvidoria são de variadas ordens, como reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos que tenham como objeto a prestação de serviços e a conduta de dirigentes, servidores e colaboradores a qualquer título do CREFITO 11. Recebendo os seguintes tratamentos:

I- Reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço e à conduta de conduta de dirigentes, servidores e colaboradores a qualquer título do CREFITO 11;

II - Denúncia: ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa de apuração, podendo envolver a comunicação de irregularidade, infração disciplinar, crime, prática de atos de corrupção, má utilização dos recursos ou ato de improbidade;

III - Elogio: manifestação de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público prestado ou o atendimento recebido;

IV - Sugestão: contribuição individual ou coletiva destinada ao aprimoramento dos serviços do CREFITO 11;

V- Solicitação de providências: pedido para adoção de providências, podendo inclusive se referir à proposta de simplificação e desburocratização;

VI - Pedido de acesso à informação: mecanismo destinado a solicitar informação produzida ou custodiada pelo CREFITO 11.

Art. 7º - O fluxograma do procedimento da Ouvidoria, deverá estar de acordo com o Manual de Ouvidoria (anexo 01).

Art. 8º - Salvo disposição específica em normativo próprio, o prazo de resposta conclusiva da Ouvidoria é de até 20 dias úteis contados do recebimento da manifestação, podendo ser prorrogado por mais dez dias, desde que haja justificativa expressa.

Art. 9º - A Ouvidoria poderá atuar ordinariamente, de ofício, de acordo com as situações observadas; por solicitação expressa das demais unidades administrativas, deferida pela Presidência e/ou por determinação do Plenário, Diretoria ou Presidência, que poderá indicar os fins e a extensão dos trabalhos a serem realizados.

Art. 10º - Esta Portaria entra em vigor a partir de sua publicação.

Sergio Gomes de Andrade
Presidente do CREFITO-11

ANEXO 01

