

DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO

Publicado em: 15/10/2024 | Edição: 200 | Seção: 1 | Página: 224

Órgão: Entidades de Fiscalização do Exercício das Profissões Liberais/CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL 14ª REGIÃO

RESOLUÇÃO Nº 54, DE 14 DE SETEMBRO DE 2024

Dispõe sobre a constituição e regramentos da Ouvidoria Geral no âmbito do Crefito-14.

O Plenário do Conselho Regional de Fisioterapia e Terapia Ocupacional da 14ª Região (CREFITO-14), no exercício de suas atribuições legais e regimentais, cumprindo deliberação ocorrida durante Reunião Ordinária do Plenário, realizada no dia 14 de setembro de 2024, na sede do órgão, situada na Avenida Universitária, nº 750 - Ed. Diamond Center - Salas 810, 811, 812, 813 - Bairro de Fátima, em Teresina/PI, CEP 64.049-494.

CONSIDERANDO o inciso I do § 3º do artigo 37 da Constituição Federal de 1988, que prevê a existência de uma lei que discipline as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta e que regule as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;

CONSIDERANDO a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regula o acesso a informações, tem aplicação direta a esta Autarquia, na forma do art. 1º, inciso II da referida Lei;

CONSIDERANDO que o art. 9º, inciso I daquela Lei nº 12.527/2011 estabeleceu que os órgãos da Administração Pública deverão criar serviço de informações ao cidadão, para, dentre outros, atender e orientar o público quanto ao acesso a informações;

CONSIDERANDO a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela Administração Pública, e que foi expressamente previsto neste diploma legal a constituição e finalidades das ouvidorias;

CONSIDERANDO a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de dados Pessoais - LGPD);

CONSIDERANDO a autonomia administrativa dos Conselhos Regionais de Fisioterapia e Terapia Ocupacional, bem como a hierarquia normativa estatuída na norma do art. 7º, inciso IV, da Lei Federal nº 6.316/75; resolve:

Art. 1º - Instituir a Ouvidoria Geral do CREFITO-14.

Art. 2º - A Ouvidoria é a unidade administrativa responsável pelo diálogo do CREFITO-14 com os cidadãos e com seus membros, servidores e colaboradores, mediante o recebimento de manifestações e o fornecimento de informações institucionais.

§1º - No exercício de suas atividades, a Ouvidoria opera como instrumento de gestão participativa e transparente, visando ao aperfeiçoamento dos serviços prestados à sociedade pelo CREFITO-14.

§2º - A atuação da Ouvidoria pauta-se nos valores institucionais do CREFITO-14 e, em especial, pelas seguintes diretrizes:

I - Cooperação;

II - Eficiência;

III - Imparcialidade;

IV - Qualidade.

Art. 3º - Os principais objetivos da Ouvidoria Geral são:



a) Propiciar ao cidadão um instrumento de defesa de seus direitos e um canal de comunicação com a administração do CREFITO-14;

b) Propiciar à gestão, por meio de relatórios, de ofício ou mediante solicitação, as mudanças necessárias para garantir a qualidade dos serviços prestados de acordo com a avaliação do usuário do sistema;

c) Atuar com ética, transparência e imparcialidade de forma a garantir respostas às manifestações recebidas e assegurar ao cidadão oportunidade de participação na gestão da Autarquia, traduzida pela capacidade de manifestação de suas sugestões, reclamações, denúncias e elogios mediante o acesso a canais de contato ágeis e eficazes;

d) Contribuir para a melhoria dos serviços prestados pelo CREFITO-14;

e) Implementar políticas de estímulo à participação dos cidadãos e entidades da sociedade no processo de avaliação dos serviços prestados pela Autarquia.

Art. 4º - Deverá ser indicado para função de ouvidor (a) um (a) conselheiro (a) ou empregado do regional, preferencialmente de carreira, a critério da gestão, escolhido e nomeado pela Presidência do Regional.

§1º - Para auxiliar no desempenho de suas funções, a Ouvidoria poderá ter a ela designada estrutura própria e membros adicionais, a critério da Presidência do Regional, de acordo com a viabilidade operacional e financeira da Autarquia, e com suas condições físicas e de pessoal;

§2º - O (a) Ouvidor (a), mediante despacho fundamentado, poderá determinar liminarmente o arquivamento de manifestação que lhe tenha sido encaminhada e que, a seu juízo, seja improcedente (seja por falta de informações suficientes para encaminhamento ou por contemplar matérias alheias à competência do Conselho Regional) ou se trate de demandas idênticas a outras já solucionadas;

§3º - O (a) Ouvidor (a) e toda sua equipe deverá atuar segundo princípios éticos, pautando seu trabalho pela legalidade, legitimidade, imparcialidade, moralidade e ética;

§4º - O (a) Ouvidor (a), no exercício de sua função, terá assegurado autonomia e independência de ação, bem como receberá informações, registros, processos e documentos que, a seu exclusivo juízo, repute necessários ao pleno exercício de suas atribuições, exceto aqueles que integram os processos Éticos-disciplinares ou outros que, por força legal, detenham sigilo;

§5º - O(a) Ouvidor(a) deverá ficar subordinado ao Plenário da Autarquia.

Art. 5º - Caso entenda a Presidência da Autarquia pela viabilidade e necessidade de nomeação de equipe de apoio para auxiliar o (a) Ouvidor (a) no desempenho de suas funções, a equipe será composta de:

I - 01 (um) Ouvidor (a) para a recepção, análise e/ou tratamento e distribuição das demandas;

II - Assistente (s) para o encaminhamento, acompanhamento/trâmite e resposta das demandas.

Art. 7º - Compete à Ouvidoria Geral:

a) Receber, analisar, encaminhar, e acompanhar elogios, reclamações, denúncias, críticas, pedidos de informações, ou sugestões apresentadas pelos seus dirigentes, empregados e colaboradores, de qualquer título, ou pelo público externo, observando, inclusive, o teor, as determinações e finalidades da Resolução CREFITO-14 nº 38/2022;

b) Receber, no âmbito do CREFITO-14, o atendimento dos pedidos de acesso à informação de que trata a Lei nº 12.527/2011, zelando pelo cumprimento dos prazos nela estabelecido;

c) Receber, no âmbito do CREFITO-14, os pedidos de que trata a Lei nº 13.709/2018, em especial aqueles previstos nos artigos 18, 19 e 20;

d) Formular e proceder as respostas aos usuários acerca das demandas, quando de sua competência, ou encaminhar ao departamento competente, quando for o caso;

e) Acompanhar os trâmites de demandas dentro do prazo estabelecido para resposta ao cidadão;

f) Manter organizado e atualizado o arquivo das informações que foram recebidas e prestadas;



g) Manter os canais de comunicação do CREFITO-14 atualizados e funcionais;

h) Contribuir para o aprimoramento dos processos administrativos e condutas de trabalho do CREFITO-14;

i) Apresentar e divulgar relatórios das atividades da Ouvidoria, de ofício ou mediante solicitação.

Art. 8º - As manifestações à Ouvidoria deverão conter as seguintes informações:

a) Identificação do manifestante (contendo, ao mínimo, nome completo, RG, CPF e endereço completo, com CEP), meios disponíveis para contato (telefone e endereço eletrônico), informações sobre o fato e sua autoria, se for o caso, e a indicação das provas de que tenha conhecimento;

b) Não serão aceitas demandas sob estado de anonimato, salvo se a demanda estiver registrada de forma completa para averiguação e/ou acompanhada de prova documental.

§1º - Será mantida a privacidade do cidadão que enviar demanda sob o estado de sigilo, quando expressamente solicitado ou quando tal providência for entendida como pertinente pela Diretoria do Regional ou pela Ouvidoria;

§2º - As manifestações poderão ser feitas pelos seguintes meios: preferencialmente no sítio eletrônico do CREFITO-14 (mediante o formulário disponível no site ou outro meio de acesso disponibilizado pelo Regional), ou por meio de protocolo no CREFITO-14, observadas as regras de protocolo de documentos vigentes no Regional.

§3º - Todas as manifestações recebidas na Ouvidoria serão registradas, por ordem cronológica, para triagem, classificação e atendimento.

Art. 9º - A ouvidoria deverá buscar responder aos cidadãos, preferencialmente, e observada a capacidade física e humana do setor, nos prazos a seguir:

I - Até 05 dias: manifestações contendo solicitações de informações e orientações;

II - Até 20 dias: demais manifestações, podendo ser prorrogável por mais 20 dias, com justificativa ao demandante.

Parágrafo 1º. As manifestações que demandarem a instauração de processo administrativo, sindicância e/ou auditorias, poderão ser prorrogadas por até 90 dias, com informação ao demandante.

Parágrafo 2º. A Presidência do CREFITO-14, após decisão favorável da Diretoria, poderá alterar os prazos acima, a fim de melhor adequá-los ao melhor atendimento às solicitações e à capacidade do Regional.

Art. 10 - As respostas enviadas ao demandante deverão observar os seguintes requisitos:

As respostas apresentadas ao cidadão devem se dar com observância das normativas, procedimentos, princípios e diretrizes do CREFITO-14, ou, na falta ou insuficiência destes, naqueles adotados pelo COFFITO;

As respostas ao cidadão serão baseadas no pronunciamento das áreas envolvidas no questionamento apresentado, informações da instituição, normativas e nas leis existentes;

Os questionamentos serão respondidos, preferencialmente, dentro dos prazos estabelecidos pela Autarquia, após recebimento da manifestação;

O teor das respostas apresentadas ao cidadão deverá ter conteúdo propositivo, que auxilie na disseminação de informações e na mediação, buscando sempre a eficiência e eficácia na prestação dos serviços.

Art. 11 - É dever dos dirigentes e funcionários do CREFITO-14 atender, com presteza, pedidos de informação ou requisições formuladas pela Ouvidoria, preferencialmente dentro do prazo indicado pela ouvidoria para resposta, de forma satisfatória a atender as necessidades do cidadão e o bom funcionamento da Ouvidoria.

Art. 12 - Os casos omissos serão resolvidos pela Diretoria do CREFITO-14.

Art. 13 - Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

RODRIGO AMORIM DE OLIVEIRA NUNES

Presidente do Conselho

Este conteúdo não substitui o publicado na versão certificada.

