



CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL DA 8ª REGIÃO

RUA PADRE GERMANO MAYER, 2.272 - HUGO LANGE - FONE (41)3264-8097 - CEP 80.040-170 – CURITIBA/PARANÁ

RESOLUÇÃO Nº 77 DE 15 DE JULHO DE 2020

Dispõe sobre a Instituição da Ouvidoria Geral do CREFITO-8

O PLENÁRIO DO CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL DA 8ª REGIÃO - CREFITO-8, no exercício de suas atribuições legais e regimentais, e, no uso das prerrogativas que lhe são outorgadas pela Lei Federal nº 6.316/75 e pela Resolução COFFITO Nº 182/97 – Regimento Interno do CREFITO-8, institui, por meio desta Resolução, os regramentos para Instituir a Ouvidoria Geral no âmbito do CREFITO-8, nos termos e ajustes a seguir descritos:

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, mais precisamente os artigos 1º, inciso II; 9º, inciso I e 4º;

CONSIDERANDO a Lei nº 13.460 de 26 de junho de 2017 que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública, mais precisamente o CAPÍTULO IV – DAS OUVIDORIAS, e respectivos artigos 13º e seguintes;

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 estabelecida na norma do art. 7º, inciso IV, da Lei Federal nº 6.316/1975;

RESOLVE:

Art. 1º - Instituir o Instrumento Normativo da Ouvidoria Geral do CREFITO-8.

Art. 2º - Os principais objetivos da Ouvidoria Geral são:

- propiciar ao cidadão um instrumento de defesa de seus direitos e um canal de comunicação com a administração do CREFITO-8;
- propiciar à gestão, por meio de relatórios gerenciais trimestrais, as mudanças



CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL DA 8ª REGIÃO

RUA PADRE GERMANO MAYER, 2.272 - HUGO LANGE - FONE (41)3264-8097 - CEP 80.040-170 – CURITIBA/PARANÁ

necessárias para garantir a qualidade dos serviços prestados de acordo com a avaliação do usuário do sistema;

- 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;
- contribuir para a melhoria dos serviços prestados pelo CREFITO-8;
- implementar políticas de estímulo à participação dos cidadãos e entidades da sociedade no processo de avaliação dos serviços prestados pela Autarquia.

Art. 3º - Deverá ser indicado para função de ouvidor um Conselheiro ou Funcionário, preferencialmente de carreira, a critério da gestão.

§ 1º O Ouvidor será o encarregado pelo tratamento de dados pessoais do CREFITO-8, nos termos do Artigo 41 da Lei Geral de Proteção de Dados, cujas atividades estão elencadas no § 2º do citado artigo;

§ 2º - Para auxiliar no desempenho de suas funções, a Ouvidoria terá uma estrutura física mínima conforme a estrutura/capacidade instalada;

§ 3º - 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, como a falta de informações suficientes para encaminhamento;

§ 4º - O(a) Ouvidor(a) e toda sua equipe deverá atuar segundo princípios éticos, pautando seu trabalho pela legalidade, legitimidade, imparcialidade, moralidade e ética;

§ 5º - 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;

§ 6º - O Ouvidor deverá ficar subordinado à Direção máxima da instituição.

Art. 4º - Para auxiliar no desempenho de suas funções, a Ouvidoria Geral terá uma equipe mínima composta de:

- I - 01 (um) Ouvidor (a) para a recepção, análise e/ou tratamento e distribuição das demandas;
- II - 01 (um) Assistente para o encaminhamento, acompanhamento/trâmite e resposta das demandas.



CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL DA 8ª REGIÃO

RUA PADRE GERMANO MAYER, 2.272 - HUGO LANGE - FONE (41)3264-8097 - CEP 80.040-170 – CURITIBA/PARANÁ

Art. 5º - A Ouvidoria Geral deverá contar com a seguinte estrutura física:

01 sala para Ouvidor(a) para atendimento presencial garantindo a privacidade do demandante, que ocorrerá em caráter excepcional, mediante agendamento de horário.

Art. 6º Compete as atribuições da Ouvidoria Geral:

- receber, analisar, encaminhar, acompanhar os elogios, reclamações, denúncias ou críticas, informações e sugestões apresentados por cidadãos;
- formular e proceder as respostas aos usuários acerca das demandas;
- acompanhar o trâmite das demandas dentro do prazo estabelecido para resposta ao cidadão;
- promover ações de informação e conhecimento acerca da Ouvidoria, junto à população em geral;
- contribuir para o aprimoramento dos processos administrativos e condutas de trabalho do Crefito – 8;
- apresentar e divulgar relatórios das atividades da Ouvidoria.

Art. 7º As manifestações à Ouvidoria deverão conter as seguintes informações:

- característica da informação, caráter da informação, identificação do manifestante, endereço completo, meios disponíveis para contato (fone, fax, e-mail), informações sobre o fato e sua autoria, se for o caso, a indicação das provas de que tenha conhecimento;
- não serão aceitas demandas sob estado do 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 se fizer necessária;

§2º - As manifestações poderão ser feitas pelos seguintes meios: preferencialmente no sítio eletrônico do CREFITO-8 (mediante o formulário disponível no site) ou acesso ao aplicativo específico para a ouvidoria, pelo telefone, Fax ou meio eletrônico, excepcionalmente pela modalidade presencial com horário agendado;

§ 3º - Todas as manifestações acolhidas na Ouvidoria deverão ter o devido registro em sistema específico.

Art. 8º - Os prazos de resposta ao cidadão serão:

I. até 05 dias: manifestações contendo solicitações de informações e orientações;



CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL DA 8ª REGIÃO

RUA PADRE GERMANO MAYER, 2.272 - HUGO LANGE - FONE (41)3264-8097 - CEP 80.040-170 – CURITIBA/PARANÁ

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

Parágrafo único: aquelas manifestações que demandarem processo administrativo, sindicância e/ou auditorias, poderão ser prorrogadas por até 90 dias, com informação ao demandante.

Art. 9º - As respostas enviadas ao demandante deverão observar os seguintes requisitos:

I. as respostas apresentadas ao cidadão devem ser qualificadas dentro das normativas, procedimentos, princípios e diretrizes do CREFITO-8;

- 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 dentro dos prazos estabelecidos pela Autarquia após acolher a manifestação;

II. 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. 10º - É dever dos dirigentes e funcionários do CREFITO-8 atender, com presteza, pedidos de informação ou requisições formuladas pela Ouvidoria, dentro do prazo estabelecido para resposta, de forma satisfatória a atender as necessidades do cidadão e o bom funcionamento da Ouvidoria.

Art. 11º - Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação.

Curitiba, 15 de julho de 2020.

Elfi Gusava

Dra. ELFI GUSAVA
Diretora – Secretária

Patrícia Rossafa Branco

Dra. PATRÍCIA ROSSAFA BRANCO
Presidente