

§ 1º A Ouvidoria responsabiliza-se pelo sigilo com relação à identidade de quem utiliza seu serviço, ressalvada a apuração dos atos daqueles que encaminharem reclamações, denúncias, críticas ou sugestões de maneira imprudente e falaciosa.

Artigo 4º - Todas as solicitações à Ouvidoria serão documentadas em ordem cronológica e por escrito, onde o registro deve conter:

I - Data do recebimento da demanda;
II - Data da resposta;
III - Nome do solicitante, quando informado;
IV - Endereço, telefone, e-mail do solicitante, quando informado;

V - Forma de contato mantido - pessoal, telefone, e-mail, formulário online ou correspondência;

VI - Origem da demanda - estudante, profissional, sociedade ou agente público;

VII - Tipo de demanda - reclamação, sugestão, elogio, denúncia ou informação;

VIII - Departamento envolvido;

IX - Situação apresentada;

X - Resposta.

Artigo 5º - À Ouvidoria serão assegurados acesso direto aos departamentos, bancos de dados, arquivos, documentos e informações, sempre quando necessários ao estrito desempenho de suas funções e mediante motivação e solicitação por escrito.

§ 1º - Os responsáveis pelos Departamentos deverão pronunciar-se sobre o objeto das manifestações que lhes forem apresentadas pela Ouvidoria, no prazo de (10) dez dias corridos;

§ 2º - O prazo poderá mediante requerimento e motivação ser prorrogado pela Ouvidoria em razão da natureza ou da complexidade da solicitação,

Artigo 6º - Todos os responsáveis e setores dos Departamentos deverão prestar, quando solicitados, apoio e informação à Ouvidoria, assegurados os direitos à privacidade, à intimidade e à imagem pessoal.

Artigo 7º - Caberá à Diretoria prover as condições mínimas materiais, financeiras e humanas, para o adequado funcionamento da Ouvidoria, sempre quando solicitado por escrito, de maneira motivada e quando houver disponibilidade orçamentária.

Artigo 8º - A Ouvidoria divulgará, bimestralmente, na intranet e no Portal do CRF-SP, os dados gerais do serviço prestados nos 02 (dois) meses antecedentes, contendo:

I - O número total das demandas recebidas em cada mês e o número de solicitações registradas de acordo com cada grupo de usuários;

II - O movimento das demandas por categorias, com o número das solicitações;

III - O movimento das demandas por meio de acessos, com o número de contatos realizados por cada um dos meios de acesso disponibilizados;

IV - As categorias das demandas recebidas por departamento, com o número de solicitações registradas em cada categoria, relacionadas aos departamentos envolvidos.

Artigo 9º - Todos os expedientes formalmente encaminhados à Ouvidoria serão registrados por escrito e arquivados de forma eletrônica.

Parágrafo único: O interessado será informado, para fins de acompanhamento, do número de protocolo que será gerado quando sua manifestação for recebida pela Ouvidoria.

Artigo 10º - A Ouvidoria terá o prazo de 20 (vinte) dias corridos para responder à solicitação, sendo que este prazo poderá ser prorrogado, em razão de sua complexidade, caso haja necessidade de verificação complementar ou seja necessária a instauração de sindicância ou processo administrativo.

Artigo 11º - Os requisitos para ocupação do cargo de ouvidor são:

I - Possuir nível superior, a certificação em ouvidoria, e agir com responsabilidade, imparcialidade, bom senso utilizando-se sempre dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, discricionariedade e organização;

II - Ter desenvoltura, habilidade e educação para se comunicar com os diversos Departamentos da autarquia.

Artigo 12 - O Ouvidor será designado dentre os quadros efetivos, por intermédio de portaria, pela Diretoria do Conselho Regional de Farmácia do Estado de São Paulo, para atuação por um período de até 02 (dois) anos, prorrogáveis e será sempre demissível do cargo ad nutum.

Parágrafo único. O Ouvidor na execução de suas tarefas não poderá exercer função ou atribuições conflitantes com o seu cargo.

Art. 13 - São atribuições do Ouvidor:

I - Manter-se informado por meio de relatórios ou visitas sobre a atuação de todos os departamentos da entidade para o desempenho adequado de sua função;

II - Receber pessoalmente ou por outros meios previstos nesta Portaria, as manifestações dos usuários, sempre atuando por escrito e por intermédio de protocolo;

III - Interpretar o conjunto das manifestações recebidas e contribuir, a partir ou por intermédio delas, para a melhoria dos serviços prestados pela autarquia;

IV - Apurar com zelo e prudência a veracidade dos casos apresentados, buscando sempre a solução mais adequada, se atentando sempre às consequências de seus atos;

V - Acompanhar todas as demandas que cheguem ao seu conhecimento, adotando as providências cabíveis e de maneira diligente para a sua adequada conclusão;

VI - Manter atualizada e organizada a documentação relativa às reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais solicitações, sempre permitindo à Diretoria o pleno acesso;

VII - Propor a realização de capacitações sobre os assuntos relacionados às demandas recebidas com maior frequência;

VIII - Sempre guardar sigilo no tocante às informações levadas ao seu conhecimento, em razão do exercício de suas funções.

Art.14 - A Ouvidoria observará, no desenvolvimento de suas atividades, o horário de funcionamento do Conselho Regional de Farmácia do Estado de São Paulo.

CAPÍTULO III

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Artigo 15 - Os casos omissos serão avaliados pela Diretoria, que deliberará sobre eles.

Artigo 16 - A Ouvidoria não apreciará questões que tenham por objeto análise de decisão judicial ou de questões submetidas ao Poder Judiciário, competindo à Consultoria Jurídica da autarquia dirimir eventuais dúvidas sobre este assunto.

MARCOS MACHADO FERREIRA
Presidente do Conselho

CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL DA 1ª REGIÃO

PORTARIA Nº 36, DE 29 DE JUNHO DE 2018

Determina a instauração de processo administrativo para a abertura do processo eleitoral do CREFITO-1 para a gestão 2018 a 2022, conforme Reunião de Diretoria nº 1148ª, realizada no dia 29 de junho de 2018.

O PRESIDENTE DO CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL DA 1ª REGIÃO -

CREFITO 1, no uso de suas atribuições legais e disposições regulamentares, conferidas pela Lei 6.316, de 17 de dezembro de 1975, e em cumprimento às Resoluções COFFITO nº 369/2009, 427/2013 e 473/2016, que dispõem sobre as eleições diretas para os Conselhos Regionais de Fisioterapia e Terapia Ocupacional e dá outras providências;

CONSIDERANDO a aproximação do término do mandato da atual gestão e a realização das eleições para o quadriênio 2018 a 2022;

CONSIDERANDO o disposto no Título II, CAPÍTULO I, DA RESOLUÇÃO COFFITO nº 369/2009, que regula o procedimento para o sorteio aleatório da Comissão Eleitoral; resolve:

Art. 1º - Determinar a instauração de processo administrativo eleitoral, para ordenar os trabalhos durante o pleito e os dias que o antecederem, bem como a designação do dia 02 de agosto de 2018, às 14 horas, na Sede do CREFITO-1, situada à Rua Henrique Dias, nº 303, Boa Vista, Recife/PE, para a realização do sorteio público aleatório entre os profissionais residentes na circunscrição da sede do CREFITO-1, visando à formação da Comissão Eleitoral, na forma ditada pela Resolução COFFITO nº 369/2009 e Resolução COFFITO nº 473/2016;

Art. 2º - Deverá ser entregue pela Secretaria Geral do CREFITO-1 ou por quem o Presidente ordenar, para fins de sorteio público, a listagem dos profissionais residentes na circunscrição da sede do CREFITO-1, para fins de divulgação no respectivo sítio eletrônico da autarquia, com antecedência mínima de 03 (três) dias úteis, ou seja, até o dia 30 de julho de 2018, igualmente na forma da Resolução COFFITO nº 369/2009;

Art. 3º - Esta Portaria entra em vigor nesta data, revogadas as disposições em contrário.

SILANO SOUTO MENDES BARROS

IMPRESA NACIONAL

<http://www.in.gov.br>
ouvidoria@in.gov.br