



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL**  
Conselho Regional de Educação Física da 11ª Região  
Mato Grosso do Sul

---

**Resolução CREF11/MS nº 169/2016**

Campo Grande, 24 de setembro de 2016.

**Dispõe sobre Ouvidoria do CREF11/MS**

**O PRESIDENTE DO CONSELHO REGIONAL DE EDUCAÇÃO FÍSICA**, no uso de suas atribuições estatutárias, conforme dispõe o inciso II e IX, do art.40; e:

**CONSIDERANDO** a deliberação da reunião plenária de 24 de setembro de 2016;

**RESOLVE:**

**Art.1º-** Aprovar o regulamento da Ouvidoria do CREF11/MS.

**Art.2º-** A presente resolução normativa entra em vigor nesta data, revogando as disposições em contrário.

**Parágrafo único** - O Regulamento da Ouvidoria está disponível na íntegra na página eletrônica: [www.cref11.org.br](http://www.cref11.org.br).

**UBIRATAM BRITO DE MELLO**  
Presidente CREF11/MS

**DOE/MS Nº 9.264 de 06 de outubro de 2016, pág.84**





## SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

Conselho Regional de Educação Física da 11ª Região  
Mato Grosso do Sul

---

### CAPÍTULO I DA OUVIDORIA

Art.1º - A Ouvidoria compõe a estrutura do CREF11/MS e tem por objetivo colaborar para o aperfeiçoamento e a melhoria dos padrões e mecanismos de transparência, agilidade, eficiência, segurança dos serviços e das atividades desenvolvidas, funcionando como ferramenta de ligação entre o CREF11/MS e a sociedade.

Parágrafo único: As unidades integrantes da estrutura organizacional do CREF11/MS devem emprestar o apoio necessário ao desempenho das atividades da Ouvidoria, na prestação de informações e esclarecimentos que lhes forem solicitados pelo Ouvidor, salvo nos casos em que a lei imponha o dever de sigilo.

Art.2º - O Ouvidor e a Ouvidoria estão vinculados ao Presidente e ao Plenário do CREF11/MS e trabalham em regime de cooperação com as demais áreas do CREF11/MS.

### CAPÍTULO II DA ESTRUTURA E DO FUNCIONAMENTO SEÇÃO I – DA ESTRUTURA

Art.3º - A Ouvidoria será composta pelo Ouvidor e pelo Ouvidor Substituto.

Art. 4º O Ouvidor e seu substituto serão designados pelo Plenário, dentre os Conselheiros.

Art. 5º O Ouvidor, na execução de suas tarefas, não poderá exercer função conflitante com os objetivos da Ouvidoria.

Art. 6º- O Ouvidor será substituído, em suas faltas ou impedimentos, pelo Ouvidor Substituto ou, na falta deste, por pessoas de confiança por ele indicado e previamente designado.

Art. 7º O Ouvidor agirá de acordo com as seguintes prerrogativas:

- I. facilitar e simplificar ao máximo o acesso do usuário ao serviço de Ouvidoria;
- II. atuar na prevenção de conflitos;
- III. atender às pessoas com cortesia e respeito, evitando qualquer discriminação ou pré-julgamento;
- IV. agir com integridade, transparência e imparcialidade;
- V. resguardar o sigilo das informações; e
- VI. promover a divulgação da Ouvidoria, tornando-a conhecida dos vários públicos que podem ser beneficiados pelo seu trabalho.





## SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

Conselho Regional de Educação Física da 11ª Região  
Mato Grosso do Sul

---

### SEÇÃO II- DO FUNCIONAMENTO

Art.8º - Todas as manifestações formalmente encaminhadas à Ouvidoria serão registradas em banco de dados e, quando não puderem ser respondidas imediatamente, formarão procedimentos protocolados e numerados sequencialmente.

§1º Quando se tratar de manifestação verbal, a Ouvidoria deverá providenciar a redução a termo.

§2º O interessado será informado, para fins de acompanhamento, do número do protocolo recebido pela respectiva manifestação na Ouvidoria.

Art. 9º- As manifestações podem ser dirigidas à Ouvidoria por meio de carta, e-mail, verbal reduzida a termo ou formulário eletrônico, e, essa última modalidade, por meio de acesso ao site do CREF11/MS, na área reservada para Ouvidoria.

§ 1º Não serão admitidos expedientes acobertados pelo anonimato.

§ 2º A Ouvidoria responsabiliza-se pelo sigilo com relação à identidade de quem utiliza seu serviço, quando expressamente solicitado ou quando tal procedimento se fizer necessário.

Art. 10- Todas as solicitações à Ouvidoria são documentadas em ordem cronológica, em cujo registro deve constar:

- I. Data do recebimento da demanda;
- II. Modo como tomou conhecimento da Ouvidoria;
- III. Tipo de demanda;
- IV. Nome do solicitante;
- V. Ocupação do solicitante;
- VI. Dados para contato;
- VII. Assunto;
- VIII. Manifestação apresentada.

Art. 11- As manifestações recebidas pela Ouvidoria, em regra, obedecerão ao seguinte trâmite:

- I. Recebimento da manifestação e, se necessário, redução a termo e cadastramento no formulário online da Ouvidoria para formalização da demanda;
- II. Análise prévia, com leitura da manifestação e definição da ação a ser tomada diante dela;
- III. Caso seja possível, procede-se à resposta imediata pela própria Ouvidoria. Do contrário, encaminha-se a manifestação para a área competente;
- IV. Após pronunciamento da área demandada, a Ouvidoria fará a avaliação para resposta final. Caso a resposta não seja satisfatória, solicita-se nova avaliação ou esclarecimentos à área respondente;
- V. Em qualquer hipótese, a Ouvidoria deverá manter o usuário informado sobre toda a tramitação da sua demanda até sua conclusão. O demandante pode procurar a Ouvidoria, sempre que necessário, tanto para acompanhar a tramitação do seu manifesto quanto para apresentar novos questionamentos;
- VI. A Ouvidoria informará ao interessado sobre as providências adotadas e os resultados obtidos, em linguagem didática e acessível.

Art. 12- A Ouvidoria receberá:





## SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

Conselho Regional de Educação Física da 11ª Região  
Mato Grosso do Sul

---

- I- Sugestões;
- II- Elogios.
- III- Consultas;
- IV- Reclamações;

Art.13- A Ouvidoria terá prazo de 20 (vinte) dias para responder as solicitações.

Parágrafo único- O prazo poderá ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa, da qual será cientificado o requerente.

Art.14- A Presidência receberá, para acompanhamento, relatório bimestral das demandas recebidas pela Ouvidoria, o qual será disponibilizado no site do CREF11/MS ([www.cref11.org.br](http://www.cref11.org.br)).

Art. 15- As manifestações dirigidas à Ouvidoria, para efeito de estatística e relatório, serão classificadas atendendo, no mínimo, aos seguintes critérios:

- I. Número total das demandas recebidas em cada mês e a soma das demandas dos dois meses;
- II. Informações quanto ao tipo de manifestação;
- III. Informações quanto à situação das manifestações;
- IV. Informações quanto ao movimento das demandas por meio de acesso, com o número de contatos realizados pessoalmente, através de e-mail, pelo formulário online e correspondência;
- V. Informações quanto ao assunto das questões suscitadas nas manifestações;
- VII. Informações quanto ao prazo de resposta de cada área demandada;
- VIII. Informações quanto à satisfação do manifestante pelo atendimento recebido pela Ouvidoria;
- IX. Informações quanto às decisões e aos encaminhamentos da Ouvidoria.

Parágrafo único - Os relatórios deverão apresentar não apenas aspectos quantitativos, mas também qualitativos, inclusive apontando as sugestões de melhorias e os pontos de maior desafio percebidos pela Ouvidoria.

### CAPÍTULO III DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 16- O CREF11/MS assegurará estrutura administrativa necessária ao desempenho das atribuições da Ouvidoria.

Art. 17- As dúvidas que surgirem na execução deste regulamento, assim como os casos omissos, serão resolvidos pelo Ouvidor, dando ciência à Presidência do CREF11/MS.

Art. 18- Este regulamento entrará em vigor na data de sua publicação.

