



CONSELHO FEDERAL DE ADMINISTRAÇÃO

O Sistema CFA/CRAs tem como missão promover a Ciência da Administração valorizando as competências profissionais, a sustentabilidade das organizações e o desenvolvimento do país.



CFA

Publicada no D.O.U. nº 26, de 10/02/2016, Seção 1, pag. 94

RESOLUÇÃO NORMATIVA CFA Nº 476, DE 03 DE FEVEREIRO DE 2016

Aprova o Regulamento da Ouvidoria do Conselho Federal de Administração e dá outras providências.

O PRESIDENTE DO CONSELHO FEDERAL DE ADMINISTRAÇÃO, no uso das atribuições que lhe conferem a Lei n.º 4.769, de 9 de setembro de 1965, o Regulamento aprovado pelo Decreto n.º 61.934, de 22 de dezembro de 1967, e o Regimento do CFA aprovado pela Resolução Normativa CFA nº 432, de 8 de março de 2013, alterado pela de n.º 437, de 19 de dezembro de 2013.

CONSIDERANDO o disposto nos artigos 4º, inciso I, alínea d, 42, inciso IV, 54, parágrafo único, e 55, incisos I a XV, do Regimento do CFA, supracitado, e a

DECISÃO do Plenário na 3ª reunião, realizada no dia 28 de janeiro de 2016,

RESOLVE:

Art. 1º. Aprovar o Regulamento da Ouvidoria do Conselho Federal de Administração.

Art. 2º. A presente Resolução Normativa entra em vigor nesta data, revogadas as disposições em contrário.

Adm. Sebastião Luiz de Mello
Presidente do CFA
CRA-MS Nº 0013

r:\rn16476.docx



SUMÁRIO

Capitulo I Da Ouvidoria	3
Capitulo II Do Cargo de Ouvidor e de Suas Atribuições	3
Capitulo III Do Atendimento	3
Capitulo IV Dos Usuários	4
Capitulo V Das Categorias de Demanda	4
Capitulo VI Das Unidades Envolvidas	4
Capitulo VII Da Documentação	5
Capitulo VIII Da Divulgação	5
Capitulo IX Disposições Gerais	6



CONSELHO FEDERAL DE ADMINISTRAÇÃO

O Sistema CFA/CRAs tem como missão promover a Ciência da Administração valorizando as competências profissionais, a sustentabilidade das organizações e o desenvolvimento do país.



CFA

REGULAMENTO DA OUVIDORIA DO CONSELHO FEDERAL DE ADMINISTRAÇÃO (Aprovado pela Resolução Normativa CFA nº 476, de 03 de fevereiro de 2016)

CAPÍTULO I DA OUVIDORIA

Art. 1º A Ouvidoria do Conselho Federal de Administração é a ligação entre o Sistema CFA/CRAs e a sociedade, especialmente as pessoas físicas e jurídicas registradas nos CRAs, visando agilizar a administração e aperfeiçoar a democracia.

Art. 2º São objetivos da Ouvidoria:

- I. assegurar a participação da sociedade no Conselho Federal de Administração, para promover a melhoria das atividades desenvolvidas; e
- II. reunir informações sobre diversos aspectos do Sistema CFA/CRAs, com o fim de contribuir para a gestão institucional.

CAPÍTULO II DO CARGO DE OUVIDOR E DE SUAS ATRIBUIÇÕES

Art. 3º O Ouvidor e a própria Ouvidoria estão vinculados ao Presidente e ao Plenário do CFA.

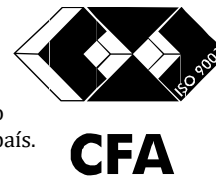
Art. 4º O Ouvidor agirá de acordo com as seguintes prerrogativas:

- 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.

Art. 5º As incumbências do Ouvidor estão previstas no art. 55 do Regimento do CFA, aprovado pela Resolução Normativa CFA nº 432, de 8 de março de 2013.

CAPÍTULO III DO ATENDIMENTO

Art. 6º Na Ouvidoria, as pessoas serão atendidas pessoalmente ou por telefone, de segunda a sexta-feira, nos turnos da manhã e tarde ou, ainda, por e-mail e através



do formulário *online*, disponível no site do CFA na Internet, todos os dias, de acordo com o nível de serviço.

CAPÍTULO IV DOS USUÁRIOS

Art. 7º A Ouvidoria poderá ser utilizada:

- I. por estudantes de cursos de Administração, em nível de Bacharelado ou de Tecnologia;
- II. por Empregados dos Conselhos Federal e Regionais de Administração;
- III. por pessoas físicas e jurídicas registradas nos CRAs;
- IV. por qualquer pessoa, órgão ou instituição pública ou privada

Parágrafo único. A Ouvidoria não atenderá a solicitações anônimas, garantindo, no entanto, o sigilo sobre o nome e os dados pessoais dos usuários.

CAPÍTULO V DAS CATEGORIAS DE DEMANDA

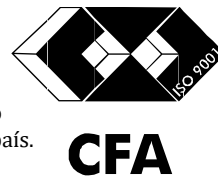
Art. 8º A Ouvidoria receberá:

- I. reclamações, em que o solicitante poderá reclamar sobre os Conselhos Federal e Regionais de Administração;
- II. sugestões, em que o solicitante poderá sugerir alternativas para melhorar as unidades, os serviços prestados e/ou as instalações do CFA e dos CRAs;
- III. consultas, em que o solicitante poderá obter variadas informações; e
- IV. elogios, em que o solicitante poderá elogiar Empregados Técnico-Administrativos e/ou Conselheiros, serviços, instalações e outros elementos que considere eficientes no CFA e nos CRAs.

CAPÍTULO VI DAS UNIDADES ENVOLVIDAS

Art. 9º. São consideradas Unidades do Sistema CFA/CRAs, sobre as quais a Ouvidoria poderá receber reclamações, sugestões, consultas e elogios:

- I. CFA, CRAs, Seccionais
- II. os serviços postos à disposição dos usuários;
- III. os Empregados Técnico-Administrativos e os Conselheiros, quando a solicitação for direcionada.



CAPÍTULO VII DA DOCUMENTAÇÃO

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

- I. data do recebimento da demanda;
- II. data da resposta;
- III. nome do solicitante;
- IV. endereço/telefone/e-mail do solicitante;
- V. forma de contato mantido – pessoal, por telefone, e-mail ou formulário *online*;
- VI. proveniência da demanda;
- VII. tipo de demanda – reclamação, sugestão, consulta ou elogio;
- VIII. unidade envolvida;
- IX. situação apresentada;
- X. análise e encaminhamento; e
- XI. resposta.

§ 1º Recebida a demanda, a Ouvidoria procederá à análise de seu conteúdo para encaminhá-la à Unidade Administrativa Operacional ou ao Conselho Regional de Administração competente para instruir o processo.

§2º Uma vez instruída, a demanda deverá ser restituída à Ouvidoria para que esta ofereça a devida resposta ao demandante.

Art. 11. A documentação das solicitações poderá ser acessada durante um ano, por qualquer pessoa, exceto no que diz respeito aos incisos III e IV do artigo anterior, ou seja, o nome e o endereço do solicitante.

Art. 12. O Presidente do CFA e o Plenário receberão, trimestralmente, a listagem das solicitações encaminhadas à Ouvidoria, contendo o tipo de demanda, a unidade envolvida, a situação apresentada e a resposta dada ao solicitante.

CAPÍTULO X DA DIVULGAÇÃO

Art. 13. A Ouvidoria divulgará, bimestralmente, na *home page* do CFA, na Internet e na Intranet da Instituição, os dados gerais do serviço dos três meses antecedentes.

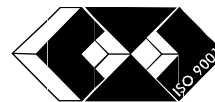
Art. 14. A divulgação abrangerá os seguintes dados gerais:

- I. O número total das demandas recebidas em cada mês e a soma das demandas dos meses anteriores;
- II. o movimento das demandas recebidas por mês, com o número de solicitações registradas de acordo com cada grupo de usuários;



CONSELHO FEDERAL DE ADMINISTRAÇÃO

O Sistema CFA/CRAs tem como missão promover a Ciência da Administração valorizando as competências profissionais, a sustentabilidade das organizações e o desenvolvimento do país.



CFA

III. o movimento das demandas por categorias, com o número de solicitações definidas como reclamações, sugestões, consultas e elogios;

IV. o movimento das demandas por meio de acesso, com o número de contatos realizados pessoalmente, através de e-mail, por telefone/fax e pelo formulário *online*;

V. as categorias das demandas recebidas por segmento, com o número de solicitações registradas em cada categoria – reclamações, sugestões, consultas e elogios - relacionadas aos grupos de usuários; e

VI. as categorias das demandas recebidas por unidade, com o número de solicitações registradas em cada categoria, relacionadas às unidades envolvidas.

CAPÍTULO XI DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 15. As manifestações apresentadas pelo Sistema da Ouvidoria do CFA serão respondidas no prazo de até 10 (dez dias) úteis, contadas da data do protocolo/registro da ocorrência.

Parágrafo único. Serão encaminhadas as manifestações que, por sua natureza, devam ser apuradas nos respectivos Conselhos Regionais, os quais ficam obrigados a enviar resposta ao interessado via Ouvidoria, no prazo previsto no *caput* deste artigo.

Art. 16. O presente Regulamento entra em vigor nesta data, revogadas as disposições ou contrário.

Aprovado na 3ª reunião plenária,
realizada no dia 28 de janeiro de
2016.

Adm. Sebastião Luiz de Mello
Presidente do CFA
CRA-MS Nº 0013