



CREA-PA

Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura
e Agronomia do Pará

OUVIDORIA DO CREA-PA

Homologação do Regimento da Ouvidoria do CREA-PA

IMPLANTAÇÃO

Art. 1. A Ouvidoria do CREA-PA é um elo entre os usuários, profissionais e empresas jurisdicionadas as instâncias diretivas do CREA-PA, visando agilizar a administração, incentivar a excelência na qualidade dos serviços oferecidos, estimular a transparência de atos e decisões, criar canal de comunicação e fomentar a participação democrática pelo recebimento de reivindicações, receber e encaminhar reclamações e sugestões;

Art. 2. São objetivos da Ouvidoria do CREA-PA:

- I. Assegurar a participação dos usuários, profissionais e empresas jurisdicionadas no CREA-PA, objetivando promover a melhoria dos serviços oferecidos;
- II. Reunir informações sobre os diversos setores do CREA-PA, visando subsidiar o planejamento estratégico institucional;

Art. 3. O Ouvidor do CREA-PA será designado por Portaria do Senhor Presidente do CREA-PA, do quadro de pessoal do CREA-PA.

Art. 4. O Ouvidor deverá preencher os seguintes requisitos:

- I. Ter conduta ilibada junto a sociedade;
- II. Ter boa comunicação;
- III. Ter bom relacionamento inter-pessoal;
- IV. Não ter sofrido nenhuma punição administrativa.



CREA-PA

Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura
e Agronomia do Pará

- II. Atender às pessoas com cortesia e respeito, evitando qualquer discriminação ou pré-julgamento;
 - III. Agir com integridade, transparência e imparcialidade;
 - IV. Resguardar o sigilo das informações;
 - V. Promover a divulgação da Ouvidoria, tornando-a conhecida dos vários públicos que possam ser beneficiados pelo seu trabalho;
 - VI. Receber e investigar, de forma independente e crítica, as manifestações, reclamações e sugestões encaminhadas por profissionais e empresas jurisdicionadas no CREA-PA, pela demanda espontânea ou de ofício;
 - VII. Analisar as informações, reclamações e sugestões recebidas, encaminhando o resultado de sua análise aos setores administrativos competentes;
 - VIII. Acompanhar as providências adotadas pelos setores competentes, garantindo o direito à soluções, mantendo o requerente informado do processo;
 - IX. Sugerir medidas de aprimoramento das atividades administrativas em proveito dos profissionais e empresas registradas no CREA-PA;
 - X. Recomendar, quando for o caso, a instauração de sindicâncias e processos administrativos;
 - XI. Apresentar relatório semestral circunstanciado das atividades e dos resultados obtidos à Presidência;
- Parágrafo Primeiro** – O Ouvidor não poderá anular, revogar ou modificar os atos administrativos sob sua avaliação ou apreciação, intervir, de qualquer forma, em questões pendentes de decisão administrativa e de decisão judicial;



CREA-PA

Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura
e Agronomia do Pará

Art. 5. O Ouvidor iniciará seu mandato, na data da assinatura da Portaria de designação;

Art. 6. Ao Ouvidor do CREA-PA, será assegurada plena autonomia e independência, sem qualquer ingerência administrativa, com subordinação direta ao Presidente do CREA-PA.

Art. 7. Ao Ouvidor do CREA-PA, para melhor desempenho de suas funções, necessita:

a. Comunicação direta com os dirigentes do CREA-PA, com livre acesso a todas as unidades e colaboradores, para que possa apurar responsabilidades e, se for o caso, encaminhá-las para a autoridade competente que é a Presidência;

b. Participação no processo de discussão de políticas institucionais, propondo ações para evitar a repetição de reclamações entre os mesmos assuntos;

c. Garantia de resposta ao cidadão no prazo anunciado, com clareza, objetividade, relacionando medidas, bem como resultados obtidos:

1 dia útil, subsequente ao recebimento da manifestação para às unidades envolvidas;

Até 8 dias úteis, para retorno das respostas à Ouvidoria, oriundas das unidades da sede / inspetorias;

Até 15 dias úteis, para o encaminhamento da resposta ao cidadão.

d. Uso de mecanismos de avaliação da satisfação dos usuários em relação aos serviços prestados pelo CREA-PA.

Art. 8. Compete ao Ouvidor:

I. Facilitar e simplificar o acesso do usuário, profissional e empresa, aos serviços da Ouvidoria;



Parágrafo Segundo – A atuação do Ouvidor não suspenderá ou interromperá quaisquer prazos administrativos;

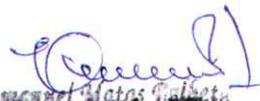
Art. 9. Todas as unidades, assessores e colaboradores, deverão prestar apoio e informações ao Ouvidor, em caráter prioritário e em regime de urgência.

Parágrafo primeiro – A(s) solução(ões) e/ou informação(ões) requisitadas pelo Ouvidor, deverão ser prestadas no prazo de 8 dias úteis, a contar do recebimento do pedido;

Parágrafo segundo – A impossibilidade do cumprimento do prazo determinado no artigo supra, deverá ser comprovada, por escrito, ao Ouvidor, em prazo inferior a 72 (setenta e duas) horas.

Art.10. O Ouvidor, no uso de suas atribuições, terá acesso a qualquer setor do CREA-PA, podendo requisitar documentos para exame e posterior devolução.

Art. 11. O Ouvidor só poderá ser destituído em caso de descumprimento das disposições do Regimento Interno do CREA-PA , do Regimento Interno da Ouvidoria, ou por decisão do Senhor Presidente do CREA-PA.


Emerson de Matos Tabata
OUVIDOR

APROVADO:

Em, 28 / 05 / 2007.

Eng.Agr. ANTONIO CARLOS ALBERIO

Presidente do CREA-PA