

RESOLUÇÃO Nº 295/2026/CREF3/SC

Dispõe sobre a organização, competências e funcionamento da Ouvidoria do Conselho Regional de Educação Física da 3ª Região – CREF3/SC

O **Presidente do CONSELHO REGIONAL DE EDUCAÇÃO FÍSICA DA 3ª REGIÃO CREF3/SC**, no uso de suas atribuições regimentais, conforme dispõe o inciso IX do art. 61, do Regimento Interno do CREF3/SC;

CONSIDERANDO os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência previstos no art. 37 da Constituição Federal;

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 da administração pública, em especial o disposto em seu art. 17;

CONSIDERANDO a necessidade de fortalecimento dos mecanismos de participação social, transparência, controle social e melhoria contínua dos serviços prestados pelo CREF3/SC;

CONSIDERANDO a necessidade de regulamentar o funcionamento da Ouvidoria do CREF3/SC, estabelecendo competências, atribuições, procedimentos e fluxos de tratamento das manifestações recebidas;

CONSIDERANDO a deliberação do Plenário do Conselho Regional de Educação Física da 3ª Região – CREF3/SC, em reunião realizada em 24 de julho de 2026, no uso das atribuições que lhe conferem o art. 12, inciso II, e o art. 2º, § 1º, do Regimento Interno da entidade.

RESOLVE:

CAPÍTULO I

DA INSTITUIÇÃO E FINALIDADE

Art. 1º A presente Resolução regulamenta a organização, as competências, as atribuições e os procedimentos da Ouvidoria do Conselho Regional de Educação Física da 3ª Região – CREF3/SC, consubstanciada na unidade responsável pela recepção, análise, tratamento, acompanhamento e resposta das manifestações dos usuários dos serviços prestados pelo Conselho.

Art. 2º A Ouvidoria tem por finalidade atuar como canal permanente de comunicação entre a sociedade e o CREF3/SC, contribuindo para o aperfeiçoamento da gestão, da transparência e da qualidade dos serviços prestados.

CAPÍTULO II

DA VINCULAÇÃO ADMINISTRATIVA

Art. 3º A Ouvidoria ficará vinculada diretamente à Presidência do CREF3/SC, atuando com independência técnica e imparcialidade no exercício de suas atribuições.

Parágrafo único. O Ouvidor será designado por ato da Presidência, observados os requisitos de idoneidade, capacidade técnica e conhecimento das atividades institucionais.

CAPÍTULO III

DAS COMPETÊNCIAS

Art. 4º Compete à Ouvidoria:

- I – receber, registrar, analisar, tratar e responder as manifestações dos usuários;
- II – promover a mediação entre os manifestantes e os setores responsáveis;
- III – acompanhar a tramitação das manifestações até sua conclusão;
- IV – solicitar informações e esclarecimentos aos departamentos do Conselho;
- V – propor medidas de aprimoramento dos serviços prestados;
- VI – identificar oportunidades de melhoria nos processos internos;
- VII – elaborar relatórios gerenciais e estatísticos;
- VIII – promover ações de transparência e participação social;
- IX – exercer outras atividades correlatas relacionadas à sua finalidade institucional.

Art. 5º Além das atribuições previstas no art. 13 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, compete à Ouvidoria do CREF3/SC:

- I – registrar as manifestações recebidas e emitir protocolo para seu acompanhamento;
- II – solicitar informações e esclarecimentos aos departamentos do CREF3/SC necessários à adequada instrução das manifestações;
- III – consolidar as informações recebidas e encaminhar resposta conclusiva ao usuário, observado o disposto na legislação aplicável;
- IV – elaborar relatórios gerenciais, estatísticos e o relatório anual de gestão previsto na Lei nº 13.460/2017;
- V – exercer outras atribuições correlatas necessárias ao cumprimento de sua finalidade institucional.

Parágrafo único: Não compete à Ouvidoria substituir as atribuições legais ou regimentais dos departamentos do CREF3/SC, nem decidir processos administrativos, éticos ou fiscalizatórios,

cabendo-lhe apenas receber, registrar, encaminhar e acompanhar as manifestações até sua conclusão.

CAPÍTULO IV

DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 6º A Ouvidoria receberá as seguintes modalidades de manifestação:

I – reclamação;

II – denúncia;

III – solicitação;

IV – sugestão;

V – elogio.

§ 1º Considera-se reclamação a demonstração de insatisfação relativa à prestação dos serviços.

§ 2º Considera-se denúncia a comunicação de irregularidade, infração ética, administrativa ou legal.

§ 3º Considera-se solicitação o pedido de adoção de providências ou prestação de serviço.

§ 4º Considera-se sugestão a proposição de ideia ou melhoria.

§ 5º Considera-se elogio o reconhecimento ou satisfação sobre os serviços prestados.

CAPÍTULO V

DOS CANAIS DE RECEBIMENTO

Art. 7º As manifestações poderão ser apresentadas por meio:

I – formulário eletrônico disponibilizado no sítio eletrônico do CREF3/SC;

II – correio eletrônico da Ouvidoria;

III – atendimento presencial;

IV – correspondência física;

V – atendimento telefônico, quando aplicável.

VI - de formulário próprio, a ser depositado em caixas receptoras específicas instaladas na sede e nas seccionais;

Parágrafo único. As manifestações recebidas verbalmente deverão ser registradas formalmente pela Ouvidoria.

CAPÍTULO VI

DO TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 8º Recebida a manifestação, a Ouvidoria procederá ao seu registro e emitirá número de protocolo para acompanhamento.

Art. 9º Após análise preliminar, a manifestação será:

- I – respondida diretamente pela Ouvidoria, quando possível;
- II – encaminhada à unidade competente para manifestação técnica;
- III – arquivada mediante decisão fundamentada, quando manifestamente improcedente, repetitiva ou destituída de elementos mínimos para apuração.

Art. 10. Os departamentos deverão prestar as informações solicitadas pela Ouvidoria no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, salvo justificativa fundamentada.

Art. 11. A Ouvidoria acompanhará a tramitação da demanda até a emissão da resposta conclusiva ao manifestante.

Parágrafo único. Para manifestações de natureza recorrente, poderão ser adotadas respostas padronizadas, observados os princípios da uniformidade, da transparência, da eficiência e da conformidade com a legislação vigente.

CAPÍTULO VII

DOS PRAZOS

Art. 12. As manifestações deverão ser respondidas conclusivamente no prazo de até 30 (trinta) dias, contados de seu recebimento.

§ 1º O prazo poderá ser prorrogado uma única vez por igual período, mediante justificativa expressa.

§ 2º O manifestante será informado sobre eventual prorrogação.

CAPÍTULO VIII

DO SIGILO E DA PROTEÇÃO DAS INFORMAÇÕES

Art. 13. A Ouvidoria deverá assegurar a proteção da identidade dos manifestantes, quando solicitado ou quando exigido pela legislação aplicável.

Art. 14. As denúncias poderão ser recebidas sob reserva de identidade, observadas as normas legais e regulamentares pertinentes.

Art. 15. O tratamento dos dados pessoais observará a legislação vigente, especialmente a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD.

CAPÍTULO IX

DOS RELATÓRIOS

Art. 16. A Ouvidoria elaborará relatório anual contendo:

- I – quantitativo de manifestações recebidas;
- II – classificação por tipo de manifestação;
- III – tempo médio de atendimento;
- IV – assuntos mais recorrentes;
- V – recomendações de melhoria dos serviços;
- VI – medidas adotadas pela administração.

Parágrafo único. O relatório será encaminhado à Presidência e ao Plenário e disponibilizado no Portal da Transparência do CREF3/SC.

CAPÍTULO X

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 17. Todas as unidades organizacionais do CREF3/SC deverão cooperar com a Ouvidoria para o adequado tratamento das manifestações.

Art. 18. Os casos omissos serão resolvidos pela Presidência no âmbito de sua competência, observada a legislação aplicável.

Art. 19. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Florianópolis/SC, 28 de julho de 2026.



Emerson Antônio Brancher
Presidente
CREF 001925-G/S

Publicado no Diário Oficial da União em: 29/07/2026 | Edição: 141 | Seção: 1 | Página: 114