

PORTARIA N° 01/2010, 06/out/2010

A Presidente do CONIMA, no uso de suas atribuições e considerando:

- a constituição, em set/09, da COPEDI – Comissão Permanente de Ética e Disciplina onde, dentre suas atribuições, está contemplada a análise e deliberações sobre as questões éticas envolvendo as câmaras filiadas;

- a necessidade de revisar e atualizar as atribuições da OUVIDORIA do CONIMA,

Resolve,

Estabelecer as novas atribuições da Ouvidoria, nos seguintes termos:

Art. 1º. - A Ouvidoria do CONIMA se pautará pelos seguintes princípios:

- I. Proporcionar um canal permanente de comunicação com as partes interessadas, para conhecer, entender e sugerir as mudanças que servirão para melhoria da qualidade dos serviços e do atendimento das Entidades filiadas, estreitando o relacionamento entre o CONIMA, seus filiados e a sociedade;
- II. Destinar-se ao diálogo e à interação, através de uma comunicação direta, para onde podem ser encaminhadas críticas, sugestões, reclamações, denúncias e elogios, estimulando a participação de todos e viabilizando soluções e respostas adequadas para as questões atinentes ao exercício ético da Mediação e Arbitragem;
- III. Estabelecer, por meio de um atendimento personalizado, uma sintonia com as demandas externas e internas, facilitando a comunicação com a direção da entidade, atuando de forma sigilosa, ética, imparcial, transparente, democrática e independente, direcionando expectativas e questionamentos ao setor correspondente do CONIMA;
- IV. Propiciar as partes interessadas, um canal de comunicação com a administração do CONIMA;
- V. Contribuir para um maior aprimoramento das atividades que são desenvolvidas pelo CONIMA a fim de subsidiar o processo de avaliação de desempenho e o cumprimento das missões institucionais que lhe são atribuídas, bem como o cumprimento de seu programa de trabalho;
- VI. Estimular a busca permanente de eficiência, eficácia e efetividade de seus serviços;



- VII. Possibilitar um instrumento complementar de melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados pelo CONIMA;
- VIII. Contribuir para o aprimoramento das condutas técnicas e profissionais orientadas pelos princípios da ética na prática da Mediação e Arbitragem

Parágrafo único: Para efeitos desta Portaria são consideradas PARTES INTERESSADAS:

1. Entidades ligadas aos MESCS filiadas ou não, ao CONIMA;
2. Colaboradores internos do CONIMA;
3. Profissionais que operam no campo da Mediação e Arbitragem;
4. Agentes de influência: Governo, imprensa, Poder Judiciário e Legislativo, organizações representativas da sociedade, entidades de classe, instituições de ensino, órgãos de defesa do consumidor e outros;
5. Usuários dos serviços prestados pelas Entidades filiadas e não filiadas ao CONIMA;
6. Público em geral.

Art. 2º - As atividades da Ouvidoria serão desenvolvidas com base nos seguintes documentos:

- 1) Estatuto, pareceres, normas e orientações do CONIMA;
- 2) Código de Ética, padrão do CONIMA para Mediação e Arbitragem;
- 3) Lei da Arbitragem;
- 4) Outras normas, cabíveis em cada caso.

Art. 3º - São atribuições da Ouvidoria:

- I. Receber as críticas, sugestões, reclamações e elogios das partes interessadas, e dar encaminhamento às unidades de gestão do CONIMA;
- II. Receber e dar encaminhamento as denúncias de entidades não filiadas, visto que as de entidades filiadas são de competência da COPEDI;
- III. Assegurar direito de resposta às demandas interpostas, informando seus autores das providências adotadas;
- IV. Transmitir aos solicitantes, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, contados do recebimento da resposta do responsável da unidade demandada, as posições apresentadas;
- V. Registrar todas as solicitações encaminhadas a Ouvidoria e as respostas oferecidas às partes interessadas;

- VI. Encaminhar à Presidência do CONIMA, semestralmente, a Listagem das Solicitações a Ouvidoria;
- VII. Elaborar e divulgar relatórios semestrais sobre o andamento da Ouvidoria;
- VIII. Manter permanentemente atualizadas as informações e estatísticas referentes às suas atividades;
- IX. Sugerir à Presidência, medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição;
- X. Retomar a sugestão, quando aceita pela unidade, mas não realizada pela Presidência;
- XI. Promover palestras, encontros e seminários referentes a temas da Ouvidoria;
- XII. Sugerir a adoção de medidas visando o aperfeiçoamento e o bom funcionamento da Instituição, encaminhando-as à Presidência;
- XIII. Apresentar e divulgar relatório anual das atividades da Ouvidoria, encaminhando-as à Presidência.

Do Procedimento

Art. 4º - As manifestações das partes interessadas à Ouvidoria, deverão conter as seguintes informações: caráter da informação, identificação da parte interessada, endereço completo, meios disponíveis para contato (fone, fax, e-mail), informações sobre o fato e sua autoria, se for o caso, a indicação das provas de que tenha conhecimento, data e assinatura do manifestante (quando a demanda for efetuada por meio não eletrônico).

- I – não serão aceitas: manifestações anônimas, manifestações cujas soluções dependam de recursos orçamentários e financeiros, manifestações para as quais exista recurso específico, inclusive correição parcial, consultas sobre direitos trabalhistas ou previdenciários de colaboradores do CONIMA e consultas sobre andamento processual que versem matéria que esteja sob apreciação judicial;
- II – será garantido o sigilo quanto à autoria da manifestação quando expressamente solicitado ou quando tal providência se fizer necessária, a critério do Ouvidor;
- III – as manifestações poderão ser feitas pelos seguintes meios: pessoalmente, fone/fax, e-mail do CONIMA e correspondência (via Correio).



Parágrafo único - O Ouvidor, mediante despacho fundamentado, poderá determinar liminarmente o arquivamento da demanda que lhe tenha sido encaminhada e que, a seu juízo, seja improcedente.

Art. 5º - O Ouvidor deverá atuar segundo princípios éticos e pautar seu trabalho pela legalidade, legitimidade, imparcialidade, moralidade, probidade e publicidade.

Parágrafo único - O Ouvidor, no exercício de sua função, terá assegurado autonomia e independência de ação, sendo-lhe franqueado acesso livre a qualquer dependência, dirigente ou colaborador do CONIMA, bem como a informações, registros, processos e documentos de qualquer natureza que, a seu exclusivo juízo, repute necessários ao pleno exercício de suas atribuições.

Art. 6º - É dever dos dirigentes e colaboradores do CONIMA atender, com presteza, pedidos de informação ou requisições formuladas pela Ouvidoria.

Parágrafo único - Pedidos de informação ou requisições deverão ser atendidos em até 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por mais cinco (cinco), mediante justificativa circunstanciada apresentada ao Ouvidor.

Art. 7º - Na hipótese do encaminhamento da manifestação à outra unidade ou a outro dirigente do CONIMA, aquele que receber a comunicação por qualquer meio, deverá repassá-la, de imediato, a Ouvidoria para ter o seguimento previsto neste regulamento.

Art. 8º - As normas aqui estabelecidas e o desempenho da função de Ouvidoria serão revistos, sempre que necessários, com a finalidade de aferir sua eficácia e relevância.

Art. 9º - Esta Portaria entra em vigor nesta data.

São Paulo, 10 de outubro de 2010.

Ana Lúcia Pereira
Presidente
CONIMA – Conselho Nacional das Instituições de Mediação e Arbitragem