

RESOLUÇÃO CRP 03 N° 08/2016

Cria e Regulamenta o funcionamento da
Ouvidoria do Conselho Regional de
Psicologia da 3ª Região.

O CONSELHO REGIONAL DE PSICOLOGIA, no uso de suas atribuições legais e regimentais, que lhe são conferidas pela Lei N°. 5.766/71 e pelo Decreto N°. 79.822/77;

CONSIDERANDO a necessidade de aperfeiçoar os atendimentos e estimular o ambiente democrático;

CONSIDERANDO a deliberação do VIII COREP (Congresso Regional de Psicologia)-BA-, constante no Eixo 1 que dispõe sobre a Democratização do Sistema Conselhos e Ampliação das Formas de Interação com a Sociedade, item 3, Gestão do Sistema- Comunicação- que estabelece acerca da Instituição do Portal da Transparência e da Ouvidoria do Conselho Regional para ampla consulta de fácil acesso a toda (o) cidadã(o);

CONSIDERANDO o que prevê o art. 37, *caput*, da Constituição Federal acerca dos princípios da Administração Pública;

CONSIDERANDO a solicitação das/dos próprias/os profissionais registradas/os no CRP 03;

CONSIDERANDO a decisão deste Plenário em sessão realizada no dia 16 de abril de 2016.

RESOLVE:

Art. 1º- Criar e Regular o funcionamento da Ouvidoria do Conselho Regional de Psicologia da 3ª Região.

Art. 2º - A ouvidoria trata-se de uma instância criada para funcionar como canal de comunicação direta entre os profissionais, os cidadãos em geral e o Conselho Regional de Psicologia da Terceira Região, por meio do encaminhamento de críticas, questões, sugestões, dúvidas e elogios.

SEDE:

R. Prof. Aristides Novis, n. 27, Federação
Cep 40 210-630, Salvador – BA
Tel: (71) 3247-6716 / 3332-6168
www.crp03.org.br | crp03@crp03.org.br

Art. 3º- São objetivos da Ouvidoria:

- I- Assegurar a participação das/dos profissionais registrados no CRP 03, com o objetivo de promover a melhoria das atividades desenvolvidas;
- II- Facilitar e simplificar ao máximo o acesso das/os profissionais e da sociedade ao serviço da ouvidoria;
- III- Atuar na prevenção de conflitos;
- IV- Atender as pessoas com respeito e cortesia, evitando qualquer forma de pré-julgamento ou discriminação;
- V- Agir com integridade, transparência e imparcialidade;
- VI- Resguardar os sigilos das informações;
- VII- Promover a divulgação da Ouvidoria, tornando-a conhecida aos profissionais registrados e a sociedade em geral;

Art. 4º- A ouvidoria tem as seguintes atribuições:

- I- Receber demandas-reclamações, sugestões, consultas ou elogios-provenientes tanto das/os profissionais registrados como da sociedade;
- II- Encaminhar ao setor responsável para que possa:
 - a) No caso de reclamação: explicar o fato, corrigi-lo ou não reconhecê-lo como verdadeiro;
 - b) No caso de sugestões: adotá-las, estudá-las ou informar a impossibilidade da sua adoção;
 - c) No caso de consultas: responder as consultas dos solicitantes;
 - d) No caso de elogios: conhecer os aspectos positivos e admirados do trabalho realizado.
- III- Transmitir ao solicitante, no prazo máximo, de 15 (quinze) dias, contados do recebimento da resposta do setor responsável, as posições das unidades envolvidas;
- IV- Registrar todas as solicitações e as respostas encaminhadas aos usuários;
- V- Retomar a sugestão, quando aceita, mas não realizada.

Art. 5º- A função da Ouvidora recai sobre a servidora, Paloma Assis da Silva, auxiliar administrativo.

Art. 6º- O contato poderá ser feito por telefone, por e-mail, pessoalmente, por formulário on line no site do CRP 03 ou por carta.

SEDE:

R. Prof. Aristides Novis, n. 27, Federação
Cep 40 210-630, Salvador – BA
Tel: (71) 3247-6716 / 3332-6168
www.crp03.org.br | crp03@crp03.org.br



Art. 6º - Esta Resolução entra em vigor na data de sua assinatura, revogam-se às disposições em contrário.

Salvador (BA), 16 de abril de 2016.

CLARISSA PARANHOS GUEDES
Conselheira Presidente CRP-03/9706

SEDE:

R. Prof. Aristides Novis, n. 27, Federação
Cep 40 210-630, Salvador – BA
Tel: (71) 3247-6716 / 3332-6168
www.crp03.org.br | crp03@crp03.org.br