



RESOLUÇÃO CRP-MA N.º 004/2023

EMENTA: DISPÕE SOBRE A CRIAÇÃO DA OUVIDORIA DO CRP/MA.

A Presidenta do Conselho Regional de Psicologia do Maranhão CRP/MA, com Jurisdição no Estado do Maranhão, Autarquia Federal, com personalidade jurídica de direito público, por seu Presidente, no uso de suas atribuições legais e regimentais;

CONSIDERANDO o estabelecido no inciso VI do artigo 26 do Capítulo VII da Lei 5.766 de 20 de dezembro de 1971, que criou o Conselho Federal e os Conselhos Regionais de Psicologia e dá outras providências;

CONSIDERANDO o que estabelece o artigo 1º, o inciso V do artigo 13, os artigos 49 e 50 do Decreto nº 79.822 de 17 de junho de 1977 que regulamenta a Lei nº 5.766 de 20 de dezembro de 1971, que criou o Conselho Federal e os Conselhos Regionais de Psicologia e dá outras providências;

CONSIDERANDO a necessidade de criar e disciplinar a Ouvidoria do Conselho Regional de Psicologia/MA, como disciplina o CFP através da RESOLUÇÃO nº 12, DE 21 DE JUNHO DE 2022.

RESOLVE:

CAPÍTULO I OUVIDORIA NO CONSELHO REGIONAL DE PSICOLOGIA/MA

Art. 1º. Fica instituído o Setor de Ouvidoria do Conselho Regional de Psicologia/MA, a ser regido de acordo com a legislação aplicável, nos termos desta Resolução.

Parágrafo único. A ouvidoria tem como finalidade estimular a participação e a conscientização da categoria e da sociedade sobre o direito de receber serviço de qualidade, na função de um canal responsável por receber, examinar e encaminhar as demandas referentes a procedimentos e ações de conselheiros, funcionários e colaboradores do Sistema Conselhos de Psicologia.



Art. 2º. O Conselho Regional de Psicologia/MA designará, mediante portaria, um funcionário encarregado e um suplente para serem responsáveis pelas demandas de ouvidoria do órgão.

Parágrafo único. Compete ao funcionário designado como suplente adotar, na ausência ou impedimento do titular, todas as medidas cabíveis para o desempenho das atividades.

Art. 3º. O Conselho deverá designar uma conselheira ou um conselheiro para assistir às demandas de ouvidoria.

§ 1º Caso nenhuma conselheira ou conselheiro seja indicado, será designada automaticamente a Conselheira Secretária ou o Conselheiro Secretário.

§ 2º O responsável pelo canal de ouvidoria poderá se reportar diretamente à(o) conselheira(o) designada(o) para assistir às demandas de ouvidoria, quando for o caso, sempre dando ciência à Coordenação Geral sobre os problemas intercorrentes.

§ 3º A(O) conselheira(o) designada(o) para assistir às demandas de ouvidoria deve ser acionada(o) sempre que um assunto de maior gravidade ou urgência chegue pelo canal de ouvidoria.

Art. 4º. O responsável pelas demandas de ouvidoria deverá receber, encaminhar, cobrar e devolver a resposta conclusiva ao solicitante externo dentro do prazo de 30 dias, contados de forma contínua.

Parágrafo único. O encarregado poderá encaminhar a demanda internamente para os setores cabíveis e acompanhar o processo de resposta, cobrando a sua entrega.

J.

CAPÍTULO II TRÂMITES DA OUVIDORIA NO CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA

Art. 5º. A ouvidoria não substitui nem está apta a suprir as atribuições dos demais canais de atendimento do Conselho Regional de Psicologia/MA.

mflo



Art. 6º Na ausência de outra determinação do CRP/MA, as demandas de pedido de acesso à informação (E-Sic) serão atribuídas ao encarregado pela Ouvidoria, como responsável pelo encaminhamento, acompanhamento e atendimento da resposta.

Art. 7º As manifestações de Ouvidoria são:

- I - Pedido de acesso à informação (E-Sic);
- II - Denúncia;
- III - Elogio / Agradecimento;
- IV - Reclamação / Crítica;
- V - Pedido de Simplificação;
- VI - Solicitação de Providências; e
- VII – Sugestão.

Art. 8º Os pedidos de acesso à informação deverão ser encaminhados para o(a) gestor(a) do setor capaz de atendê-los.

Art. 9º A ouvidoria não substitui os canais habituais de recebimento de denúncias, já especificados no Código de Processamento Disciplinar (CPD) ou outras resoluções deste Regional e do CFP.

Art. 10. As reclamações deverão ser encaminhadas para a(o) superior imediata(o) da(o) funcionária(o) ou do setor envolvido, que adotará as providências cabíveis.

Art. 11. As solicitações devem ser encaminhadas para o(a) gestor(a) do setor encarregado por atender à solicitação.

Art. 12. As sugestões deverão ser encaminhadas para o gestor do setor que trate do assunto, para pautá-lo para reunião de diretoria e/ou plenária

CAPÍTULO III **PRAZOS PARA O ATENDIMENTO DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA**

Art. 13. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final à(ao) usuária(o), observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

§ 1º Observado o prazo previsto no caput, a ouvidoria poderá solicitar informações e elucidações diretamente a agentes públicos do CRP/MA, e as



solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

§ 2º Caso a resposta exija tramitação longa, uma devolutiva que dê o posicionamento do andamento da solicitação para o demandante, dentro do referido prazo, é provisoriamente suficiente, até que a resposta definitiva seja produzida.


CAPÍTULO III DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 14º. Os casos omissos serão resolvidos pela Diretoria do Conselho.

Art. 15. Esta Resolução entra em vigor na data de publicação.

São Luís, 13 de maio de 2023.


Nelma Pereira da Silva
Conselheira Presidente do CRP-MA


Marlon Marques Aguiar
Conselheiro Secretário do CRP-MA