

## **RESOLUÇÃO Nº 07/2023**

**EMENTA: Cria o cargo em comissão de Assessoria de Qualidade e Eficiência no Atendimento ao Administrado no âmbito do CRP-03.**

**A PRESIDENTE DO CONSELHO REGIONAL DE PSICOLOGIA DA BAHIA**, através da sua presidente, no uso de suas atribuições legais e regimentais, que lhe são conferidas pela Lei Nº. 5.766/71 e pelo Decreto Nº. 79.822/77;

**CONSIDERANDO** o disposto no art. 83 do Regimento Interno do CRP-03/BA que para o bom desempenho de suas atribuições o Conselho Regional de Psicologia poderá contar com assessorias de caráter permanente ou transitório, exercidas por profissionais legalmente habilitados, escolhidos em função de sua competência e idoneidade.

**CONSIDERANDO** a faculdade de se criar cargos em comissão no âmbito dos Conselhos de Fiscalização Profissional para preenchimento de cargos de assessoramento.

**CONSIDERANDO** que na prestação de serviços ao CRP-03, na função de atendimento ao público, a profissional Tina Lara Santos Sousa, colaborou com o aprimoramento dos processos, com qualidade, eficiência, disponibilidade e comprometimento, influenciando positivamente a equipe tornando o ambiente de trabalho mais agradável e produtivo.

**CONSIDERANDO** a necessidade do CRP-03 apresentar uma solução para categoria e sociedade no que tange as reclamações acerca da qualidade no atendimento registradas nos sistemas de Ouvidoria do CRP e CFP, contatos da Diretoria do CRP-03 e Comissão de Interiorização do CRP-03, bem como apresentação de representação no Ministério Público.

**CONSIDERANDO** a necessidade da Gestão implementar ações de controle de qualidade na prestação do serviço ao público, e engajamento dos servidores da área do atendimento nesta mesma diretiva e na busca de soluções visando a qualidade e eficiência na prestação do serviço, conforme prevê os princípios da Administração Pública.

**CONSIDERANDO** a necessidade de ter uma profissional alinhada aos princípios da gestão do CRP-03 para acompanhar resultados de indicadores qualitativos e quantitativos das operações de atendimento ao público e identificar oportunidades de melhoria para deliberação do plenário.

**CONSIDERANDO** a decisão aprovada pelo XVII Plenário do CRP-03 em sessão realizada em 17/06/2023.

**RESOLVE:**

**Art. 1º-** Criar o cargo, em caráter transitório, em comissão de Assessora de qualidade e eficiência no atendimento ao Administrado, no âmbito do CRP-03.

§ 1º - O cargo em comissão é de livre provimento e, portanto, de caráter provisório e desempenho precário, não adquirindo quem o exerce o direito à continuidade no cargo, passível de demissão *ad nutum*.

§ 2º- A presente contratação não é abrangida pelo instituto da estabilidade, estando, portanto, sujeito a dispensa prematura, pelo critério de conveniência e oportunidade da Administração pública.

**Art. 2º -** Compete ao cargo de Assessora de qualidade e eficiência no atendimento ao Administrado, no âmbito do CRP-03:

I- Assessorar a Gestão do CRP-03 com informações sobre os processos, fluxos e realidade do CRP-03 para na criação de uma política da qualidade, com os objetivos da qualidade e manual de qualidade.

II- Auxiliar a Gestão do CRP-03 no controle de qualidade, realizar o acompanhamento de processos nas áreas de atendimento, monitorar a qualidade na prestação de serviço, mediante acompanhamento das avaliações deixadas pelas/os usuárias/os dos serviços no âmbito do CRP-03;

III- Atuar ao lado das/os supervisores nas áreas de atendimento ao público do assessorando na realizar inspeções na prestação do serviço, acompanhamento dos fluxos e as etapas do processo de atendimento;

IV- Analisar e desenvolver junto aos supervisores da área de atendimento processos internos da organização, a fim de propor um sistema de gestão da qualidade eficaz, por meio de análise, avaliação e diagnóstico dos processos de atendimento ao público.

V- Assessorar as áreas de atendimento ao público visando assegurar a qualidade da prestação de serviços, mantendo a satisfação dos administrados, através da elaboração de relatórios de acompanhamento e demandas da Ouvidoria.

**Art. 3º**- Fica vedada a nomeação para o cargo em comissão de parentes consanguíneos ou não, até 3º grau, das/os Conselheiras/os, inclusive suplentes, e afinidade com servidoras/es efetivos do CRP-03.

**Art. 4º** - A presente Resolução passará a vigorar a partir da assinatura do contrato, revogam-se às disposições em contrário.

Salvador, 11 de julho de 2023.



**Catiana Nogueira dos Santos**  
CRP-03/10974

Presidente do Conselho Regional de Psicologia 3ª Região/BA