

CONSELHO REGIONAL DE PSICOLOGIA - 4ª REGIÃO

RESOLUÇÃO Nº 5, DE 20 DE NOVEMBRO DE 2023

Cria a Ouvidoria no âmbito do Conselho Regional de Psicologia da 4ª Região Minas Gerais (CRP04/MG) e dá outras providências.

O XVII PLENÁRIO DO CONSELHO REGIONAL DE PSICOLOGIA DA 4ª REGIÃO, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pelo artigo 2º, inciso XV, e pelo artigo 9º, inciso II, ambos do Regimento Interno aprovado pela Resolução CFP nº 031, de 1º de dezembro de 2001;

CONSIDERANDO a Resolução CFP nº 12/2022, a qual Cria as Ouvidorias no Conselho Federal e nos Conselhos Regionais de Psicologia;

CONSIDERANDO o constante nos autos do processo nº 570400066.000282/2023-44 - Ouvidoria do CRP-MG;

R E S O L V E :

CAPÍTULO I

OUVIDORIA NO CONSELHO REGIONAL DE PSICOLOGIA DA 4ª REGIÃO

Art. 1º instituir e implementar o canal de Ouvidoria no âmbito do Conselho Regional de Psicologia da 4ª Região Minas Gerais (CRP04/MG), a partir da publicação desta Resolução.

§1º 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 conselheiras(os), empregadas(os) públicas e colaboradoras(es) do Sistema Conselhos de Psicologia.

§2º O canal de Ouvidoria poderá ser um endereço de e-mail, um formulário eletrônico e/ou um telefone exclusivo para receber as demandas, sendo necessário que estes canais estejam visíveis no site do CRP04/MG.

Art. 2º O CRP04/MG designará, mediante Portaria, uma(um) empregada(o) pública titular encarregada(o) e duas suplentes para serem responsáveis pelas demandas da Ouvidoria.

Parágrafo único. Compete às(aos) empregadas(os) públicas designadas(os) como suplentes adotarem, na ausência ou impedimento da(o) titular, todas as medidas cabíveis para o desempenho das atividades.

Art. 3º O CRP04/MG deverá designar uma(um) conselheira(o) para assistir às demandas de ouvidoria.

§ 1º Caso nenhuma(um) conselheira(o) seja indicada(o), será designada(o) automaticamente a(o) Conselheira(o) Secretária(o).

§ 2º A(O) responsável pelo canal de Ouvidoria poderá se reportar diretamente à(ao)conselheira(o) designada(o) para assistir às demandas de ouvidoria, quando for o caso, sem prejuízo da responsabilidade de dar ciência à Diretoria 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 A(O) responsável pelas demandas de Ouvidoria deverá receber, encaminhar, cobrar e devolver a resposta conclusiva à(ao) solicitante externa(o) dentro do prazo de 30 dias, contados de forma contínua.

Parágrafo único. A(O) responsável pelas demandas de Ouvidoria poderá encaminhar a demanda internamente para os setores cabíveis e acompanhar o processo de resposta, cobrando a sua entrega.

Art. 5º Para fins dos artigos anteriores, fica criado o cargo comissionado de Ouvidora(or), de livre nomeação e exoneração, integrando tal cargo aos de livre provimento já previstos no Anexo III - Norma de Pessoal para Cargos de Livre Provimento - da Resolução CRP04-MG nº 001, de 05 de fevereiro de 2021.

Art. 6º A(o) empregada(o) pública titular encarregada e responsável pelas demandas da Ouvidoria ocupante de cargo do PCCS fará jus ao recebimento de seu salário atual mais uma parcela complementar no montante de 30% do salário da faixa A1 do cargo de livre provimento de assessora(or).

§1º Na hipótese de não ser atingido o valor salarial referente ao nível inicial da faixa "A1" será considerado o valor inicial desta faixa. Caso o valor do salário atual mais a parcela complementar não esteja contemplado na faixa inicial do cargo, conforme o quadro 2 da Norma de Pessoal para Cargos de Livre Provimento, será considerado o valor da faixa imediatamente subsequente, até que ocorra o enquadramento da(o) empregada(o).

CAPÍTULO II

TRÂMITES DA OUVIDORIA NO CONSELHO REGIONAL DE PSICOLOGIA DA 4ª REGIÃO

Art 7º A ouvidoria não substitui nem está apta a suprir as atribuições dos demais canais de atendimento do CRP04/MG.

Art 8º As demandas de pedido de acesso à informação (E-Sic) serão atribuídas à(ao) encarregada(o) pela Ouvidoria, como responsável pelo encaminhamento, acompanhamento e atendimento da resposta.

Art. 9º 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 (Simplificação/desburocratização dos atendimentos prestados ao usuário dos serviços públicos);
- VI - Solicitação de Providências; e
- VII - Sugestão

Art. 10 Os pedidos de acesso à informação deverão ser encaminhados para a Gerência do setor ou Assessoria capaz de atendê-los.

Art. 11 A ouvidoria não substitui os canais habituais de recebimento de denúncias, já especificados no Código de Processamento Disciplinar (CPD) ou outras resoluções do CFP ou CRP04/MG.

Art. 12 A(O) solicitante que encaminhar denúncia não compatível via Ouvidoria será encaminhada(o) para os canais apropriados.

§ 1º Caso a(o) solicitante já tenha tentado realizar a denúncia pelos canais apropriados, mas não tenha obtido sucesso, a Ouvidoria pode registrar reclamação e enviar à Gerência ou Assessoria responsável ou à(ao) Presidenta(e) do CRP04/MG.

§ 2º A Ouvidoria não detém competência para discussões de mérito ou orientação acerca do conteúdo de denúncias tipificadas no CPD e em outras resoluções do sistema Conselhos.

Art. 13 A denúncia a ser encaminhada à Ouvidoria se refere à comunicação de prática de ato ilícito de empregada(o) pública, colaboradora(or) ou conselheiras (os) do CRP04/MG.

Parágrafo único. Para a admissibilidade da denúncia é necessário apresentar a descrição da irregularidade e a fundamentação mínima que permita sua apuração.

Art. 14 Denúncias cujos procedimentos não estiverem tipificados em outras Resoluções serão objeto de tramitação na Ouvidoria, desde que a denúncia esteja direcionada ao CRP-04/MG e de acordo com a competência desta autarquia.

§ 1º Caso a denúncia esteja corretamente direcionada, a Ouvidoria deverá tramitar internamente para os setores apropriados.

Art. 15 Os elogios deverão ser encaminhados para a(o) empregada(o) pública ou setor elogiado e à(ao) superiora(or) imediata(o).

Art. 16 As reclamações deverão ser encaminhadas para a(o) superiora(or) imediata(o) da(o) empregada(o) ou do setor envolvido, que adotará as providências cabíveis.

Art. 17 Os pedidos de simplificação deverão ser encaminhados para a Gerência responsável pelo setor ou Assessoria, para pautá-lo para reunião de diretoria e/ou plenária.

Art. 18 As solicitações devem ser encaminhadas para a Gerência responsável pelo setor ou Assessoria.

Art. 19 As sugestões deverão ser encaminhadas para a Gerência responsável pelo setor ou Assessoria, para pautá-lo para reunião de diretoria e/ou plenária.

CAPÍTULO III

PRAZOS PARA O ATENDIMENTO DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA

Art. 20 A Ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final à(ao) usuária(o), observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma *justi fi* cada uma única vez, por igual período.

§ 1º Observado o prazo previsto no caput, a Ouvidoria poderá solicitar informações e elucidações diretamente à(aos) empregadas(os) públicas 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 a(o) demandante, dentro do

referido prazo, é provisoriamente suficiente, até que a resposta definitiva seja produzida.

CAPÍTULO IV

TRÂMITE INTERNO DE SOLUÇÃO DE CONTROVÉRSIAS NO ÂMBITO DO CONSELHO REGIONAL DEPSICOLOGIA DA 4ª REGIÃO

Art. 21 Caso a(o) responsável pelo assunto da dúvida ou manifestação no CRP04/MG não saiba como responder ou proceder em determinado caso concreto, a questão deverá ser encaminhada, conforme o caso, para as instâncias adequadas do próprio CRP04/MG.

CAPÍTULO V

PADRONIZAÇÃO NOS PROCEDIMENTOS

Art. 22 As(Os) encarregadas(os) das respectivas áreas de atendimento no âmbito do CRP04/MG, as(os) responsáveis pelo canal de Ouvidoria, e as(os) conselheiras(os) e designadas(os) para assistir às demandas de ouvidoria farão parte do Grupo de Padronização do Atendimento (GPAt) no Sistema Conselhos de Psicologia.

§ 1º As(Os) membras(os) do GPAt poderão se consultar reciprocamente a respeito de procedimentos, dúvidas e encaminhamentos adotados pelos CRPs em casos concretos.

§ 2º As sugestões dadas no âmbito do GPAt são facultativas e não vinculantes.

Art. 23 Anualmente, haverá reunião das(os) membras(os) do GPAt, para desenvolvimento, aprimoramento, alinhamento e padronização dos procedimentos de atendimento no Sistema Conselhos de Psicologia.

Art. 24 A partir da reunião do GPAt, será elaborado um manual consultivo de respostas e procedimentos-padrão, a partir dos encaminhamentos e entendimentos conjuntos do grupo, para ser utilizado como referência por todos os CRPs.

§ 1º A minuta desse manual será elaborada pelo Conselho anfitrião da Reunião do GPAt, após o encontro.

§ 2º Após referendo da APAF, o CFP deverá revisar e publicar o Manual Consultivo de Respostas e Procedimentos Padrão do Sistema Conselhos de Psicologia, para uso interno.

Art. 25 Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Suellen Ananda Fraga

Conselheira Presidenta

Elizabeth de Lacerda Barbosa

Conselheira Tesoureira

Liliane Cristina Martins

Conselheira Vice-Presidenta

**Paula Ângela de Figueiredo
Paula**

Conselheira Secretária



Documento assinado eletronicamente por **Paula Ângela de Figueiredo e Paula, Conselheira(o) Secretária(o)**, em 21/11/2023, às 19:42, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº](#)



Documento assinado eletronicamente por **Elizabeth de Lacerda Barbosa, Conselheira(o) Tesoureira(o)**, em 21/11/2023, às 23:48, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Suellen Ananda Fraga, Conselheira(o) Presidente**, em 22/11/2023, às 15:55, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Liliane Cristina Martins, Conselheira(o) Vice-Presidente**, em 22/11/2023, às 16:05, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.cfp.org.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **1283789** e o código CRC **5559DBDD**.