



## RESOLUÇÃO CRP/02 Nº. 004/2018

**Institui e regulamenta as atividades relacionadas à Ouvidoria, no âmbito do Conselho Regional de Psicologia da 2ª Região – CRP-02.**

**O CONSELHO REGIONAL DE PSICOLOGIA DA 2ª REGIÃO – CRP-02** vem, pelo seu XV Plenário, no exercício de suas atribuições que lhe são conferidas pela Lei nº 5.766, de 20 de Dezembro de 1971, e pelo Regimento Interno da Autarquia, alterado pelo CFP em 18.08.2010;

**CONSIDERANDO** o regime jurídico de direito público do CRP-02, com observância estrita dos princípios que norteiam a atuação da Administração Pública;

**CONSIDERANDO** a previsão constitucional do Art. 5º, caput, da Constituição Federal de 1988, que estabelece o princípio da eficiência como um dos pilares da Administração Pública, assim como o Art. 5º, XXXIII da Carta Magna, que estabelece o direito ao acesso à informação como garantia fundamental;

**CONSIDERANDO** o disposto no Art. 6º, II e V do Decreto-Lei nº 200/1967, que estabelece a coordenação e o controle como princípios fundamentais das atividades da Administração;

**CONSIDERANDO** a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do artigo 5º, no inciso II do §3º do artigo 37 e no § 2º do artigo 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990, revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005 e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991 e dá outras providências;

**CONSIDERANDO** a Lei nº. 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública;

**CONSIDERANDO** no que se refere à transparência, os conselhos sujeitam-se à Lei 12.527/2011, conforme seu art. 1º, parágrafo único, II, que dispõe que estão subordinadas ao regime da referida lei: as autarquias, sem quaisquer exceções, as fundações públicas, as empresas públicas, as sociedades de economia mista e demais entidades controladas direta ou indiretamente pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios.

**CONSIDERANDO** a Resolução CFP nº 007/2017, que institui e normatiza o acesso a informações, regulamentando a criação do Portal da Transparência e Serviços de Informações ao Cidadão, no âmbito do Sistema Conselhos de Psicologia.

**CONSIDERANDO** a deliberação do Plenário do CRP-02, em sua Reunião Plenária, realizada em 10 de junho de 2018;

**RESOLVE:**



**Art. 1º.** Regulamentar, nos termos desta Resolução, o funcionamento da Ouvidoria do CRP-02.

**Parágrafo Primeiro.** A Ouvidoria do CRP-02, vinculada ao Plenário do CRP-02, constitui um canal de comunicação com o cidadão e tem por finalidade receber sugestões, críticas, reclamações, elogios ou pedidos de esclarecimento a respeito dos serviços prestados pelo CRP-02.

**Parágrafo Segundo.** A Ouvidoria não tem caráter administrativo, judicial ou deliberativo, exercendo papel mediador nas suas relações institucionais envolvendo seus membros e os cidadãos.

**Art. 2º.** Compete à Ouvidoria:

I - promover a coparticipação da sociedade na missão de controlar a Administração Pública, garantindo maior transparência das ações do CRP-02

II - receber, registrar, analisar e encaminhar as sugestões, reclamações, críticas, elogios, informações e esclarecimentos a respeito dos serviços prestados pelo CRP-02, o encaminhamento será direcionado ao setor responsável para o devido conhecimento e providências;

III - orientar o demandante acerca da possibilidade de formulação de denúncia e representação perante o CRP-02, nos termos previstos no Código de Processamento Disciplinar - CPD;

IV- responder ao cidadão e aos demais interessados, ágil e objetivamente, os resultados das demandas encaminhadas à Ouvidoria, incluídas as providências adotadas;

V - requisitar as instalações físicas e os meios de comunicação eletrônica, postal e telefônica, necessários ao funcionamento da Ouvidoria;

VI - manter controle, acompanhar e requisitar dos setores competentes informações sobre as providências adotadas quanto às demandas registradas na Ouvidoria;

VIII - manter sistema informatizado específico, com banco de dados atualizado, que deverá conter os registros das demandas, as repostas fornecidas à Ouvidoria pelos setores do CRP-02 e pela própria Ouvidoria aos demandantes;

**Art. 3º.** A Ouvidoria não será responsável pela apuração de denúncias ou por qualquer providência decorrente de processo administrativo, que venha a ser instaurado a partir de ações desenvolvidas pela mesma.

**Parágrafo único.** Na identificação de denúncia, o Ouvidor encaminhará a mesma ao Presidente do CRP-02, seguindo-se o fluxo do Código de Processamento Disciplinar vigente.

**Art. 4º.** O Ouvidor será designado pelo Presidente do CRP-02, dentre os Conselheiros ou servidores/as, após deliberação em Plenária.

**§ 1º.** O Ouvidor exercerá suas funções, a partir da sua nomeação, por 03 (três) anos, podendo ser reconduzido à função por uma vez, por igual período;

**§2º.** Caberá ao Plenário do CRP-02 garantir a infraestrutura material e os recursos humanos necessários ao seu pleno funcionamento.

**Art. 5º.** Compete ao Ouvidor:



- I – dirigir a Ouvidoria, coordenando e orientando a execução das ações relativas ao exercício de sua competência, de forma a assegurar uniformidade e qualidade dos serviços prestados;
- II – acompanhar junto ao setor competente do CRP-02 as informações e providências acerca das demandas registradas na Ouvidoria, no limite de sua competência;
- III - acompanhar os processos de desenvolvimento e implantação de sistemas informatizados pertinentes às atividades da Ouvidoria;
- IV – propor à Diretoria o arquivamento das demandas que não estejam devidamente formalizadas ou que versem sobre matéria que não afeta a competência do CRP-02, observado o prazo e a forma a que se refere o inciso II do Art. 15 desta Resolução;
- V – encaminhar à Diretoria, mensalmente, relatório gerencial das atividades da Ouvidoria procedendo da mesma forma quando deixar a função;
- VI – propor à Diretoria medidas que objetivem corrigir ou evitar a ocorrência de falhas no exercício das atribuições do CRP-02, visando o aprimoramento dos serviços prestados pela instituição;
- VII – decidir acerca da solicitação de sigilo da autoria da demanda, observado o disposto no Art. 12 desta Resolução, em observância ao princípio da publicidade como regra e do sigilo como exceção, mediante motivação.
- VIII – delegar competência, mediante portaria, fixando o alcance e a responsabilidade da delegação, excetuadas as competências previstas nos incisos I, IV, V, VI, VII do presente artigo.

**Art. 6º.** A Ouvidoria contará com a seguinte estrutura administrativa: 01 Ouvidor Geral (master) e 02 servidores (submasters), indicados pela Presidência do CRP-02.

**Art. 7º.** Compete aos servidores da Ouvidoria:

- I – realizar os serviços administrativos da Ouvidoria;
- II – interagir com os setores do CRP-02 e com os demandantes, visando atender às demandas encaminhadas à Ouvidoria, propondo ao Ouvidor as medidas necessárias;
- III – acompanhar o desenvolvimento e a execução de projetos voltados ao aperfeiçoamento de procedimentos e rotinas de sua área de atuação.

**Art. 8º.** No exercício de sua competência, observados os princípios da informalidade e da celeridade, a Ouvidoria poderá requisitar esclarecimentos e documentos sobre os fatos noticiados pelos cidadãos:

- I – pessoalmente;
- II – por telefone;
- III – por meio eletrônico; e/ou
- IV – por ofício.

**Art. 9º.** O prazo final de resposta ao cidadão é de 30 (trinta) dias, devendo os setores do CRP-02 prestar as informações requisitadas pela Ouvidoria em até 05 (cinco) dias, permitida a prorrogação deste prazo, mediante justificativa, conforme o caso.

**Art. 10º.** As demandas de competência da Ouvidoria constituem-se em:

- I – sugestões que visem à melhoria na prestação de serviços do CRP-02;



II – elogios e demonstrações de reconhecimento, apreço ou satisfação em face do serviço prestado pelo CRP-02;

III – pedidos de esclarecimento sobre o CRP-02;

IV - críticas ou reclamações, manifestação de desagrado ou protestos sobre ação ou omissão do próprio CRP-02.

**Parágrafo único.** Excluem-se do conceito de demanda as denúncias e representações regulamentadas pelo Código de Processamento Disciplinar – CPD, que deverão ser encaminhadas às instâncias competentes, conforme ato normativo vigente.

**Art. 11º.** Para a apresentação de demandas, as comunicações com a Ouvidoria poderão ser realizadas pelos seguintes meios:

I – correspondência remetida por via postal;

II – via telefônica, caso em que o conteúdo da comunicação poderá ser gravado e reduzido a termo;

III – pelo e-mail <ouvidoria@crppe.org.br> ou por meio do sistema informatizado do portal institucional do CRP-02, no *hiperlink* da Ouvidoria, acessível através do endereço eletrônico <[http://www.crppe.org.br/noticias/crp-02\\_lanca\\_sistema\\_de\\_ouvidoria](http://www.crppe.org.br/noticias/crp-02_lanca_sistema_de_ouvidoria)>.

IV – pessoalmente, caso em que a demanda será apresentada por escrito.

**Parágrafo único.** No caso de apresentação de demandas previstas no inciso IV, o atendimento presencial pela Ouvidoria deverá ser previamente agendado, através do e-mail <[ouvidoria@crppe.org.br](mailto:ouvidoria@crppe.org.br)> ou do telefone (81) 2119-7253.

**Art. 12º.** O sigilo da autoria da demanda poderá ser resguardado quando solicitado pelo autor e deferido pelo Ouvidor, em virtude da relevância e particularidade do caso.

**Art. 13º.** Todas as demandas encaminhadas à Ouvidoria serão registradas em sistema informatizado de gerenciamento de dados, quando receberão numeração própria para acompanhamento da tramitação.

§1º O sistema deverá possibilitar a emissão de relatórios gerenciais e controle de prazos, além das demandas próprias da Ouvidoria;

§2º O portal do CRP-02 deverá conter, em destaque, ícone de identificação visual específico para a Ouvidoria;

§3º Os sistemas informatizados do CRP-02 deverão contemplar a Ouvidoria, no que couber, e integrá-la às rotinas eletrônicas.

**Art. 14º.** As demandas insuficientemente formuladas poderão ser complementadas pelo autor, no prazo de 10 (dez) dias, contados da data da ciência, sob pena de arquivamento.

**Art. 15º.** Para o regular recebimento e processamento, deverão ser observadas as seguintes condições quanto à demanda:

I – referir-se à matéria de competência da Ouvidoria nos termos do art. 2º e 10º desta Resolução;

II – ser apresentada com clareza, devendo o pedido conter a identificação do autor, com nome completo, endereço, qualificação e a especificação da informação, do fato e as circunstâncias;



§1º O prazo de resposta a demanda é de até 15 (quinze) dias sem prorrogação.

**Art. 16º.** Na hipótese de recebimento de demanda que requeira ação imediata, de caráter emergencial, e/ou que represente grave risco ao erário, a Ouvidoria fará comunicação direta ao Plenário para as providências necessárias.

**Art. 17º.** O demandante não ficará sujeito a nenhuma sanção administrativa no âmbito deste CRP-02 em decorrência da demanda, salvo em caso de comprovada má-fé.

**Parágrafo único.** Em caso de configuração de má-fé do demandante, com ausência de fundamentos para a demanda proposta, o CRP-02 poderá acionar as esferas cíveis, penais e/ou administrativas.

**Art. 18º.** É considerada demanda concluída aquela em que o demandante recebeu a resposta fundamentada, de modo a permitir o seu encerramento.

**Art. 19º.** O afastamento ou a destituição do Ouvidor, no curso do mandato, poderá ocorrer:

I – a seu pedido;

II – por conduta incompatível com a função, assim deliberado pelo Plenário, respeitado o amplo direito de defesa;

III – por negligência no cumprimento de suas obrigações e funções, assim deliberado pelo Plenário, respeitado o contraditório e o amplo direito de defesa;

IV – se for condenado em procedimento administrativo disciplinar.

**Parágrafo único.** No caso de afastamento do Ouvidor (master), o Presidente do CRP-02 designará um dos 02 (dois) servidores designados como submasters, conforme previsão do Art. 6º da presente Resolução.

**Art. 20º.** Esta Resolução entra em vigor no prazo de 30 (trinta) dias, contados da data de sua publicação.

**José Hermes de Azevedo Júnior**

**Conselheiro Presidente**

**Conselho Regional de Psicologia 2ª Região – CRP/02**