



Resolução CRP-11 Nº 07/2017.

Disciplina e estabelece critérios e regras para funcionamento do sistema de ouvidoria do CRP 11 e dá outras providências.

O **CONSELHO REGIONAL DE PSICOLOGIA DA 11ª REGIÃO**, com jurisdição no Estado do Ceará, por seu Conselheiro Presidente, no uso de suas atribuições legais e regimentais, que lhe são conferidas pela Lei Nº 5.766, de 20 de dezembro de 1971, pelo Decreto Nº 79.822, de 17 de junho de 1977, bem como os diplomas legais complementares e,

CONSIDERANDO que os (as) profissionais de Psicologia da jurisdição desta autarquia tem demonstrado necessidade de estabelecer um canal de interlocução que permita envio e resposta qualificada de reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios para a instituição do CRP 11;

CONSIDERANDO a necessidade do Conselho Regional de Psicologia de orientar a categoria quanto às providências que podem ser tomadas a respeito desta matéria, qualificando a ouvidoria como instância de diálogo construtivo entre CRP 11 e os (as) profissionais de Psicologia;

CONSIDERANDO a necessidade e a oportunidade de disciplinar critérios e regras do Conselho Regional de Psicologia da 11ª Região para os (as) Psicólogos (as) inscritos neste regional quando estiverem em condições descritas nesta normativa;

SEDE FORTALEZA

Rua Carlos Vasconcelos, 2521 - Joaquim Távora - CEP 60.115-171 Fortaleza/CE - Fone/Fax: (85) 3246-6887 / 3246-6924
E-mail: crp11@crp11.org.br

SUB SEDE CARIRI

Avenida Ailton Gomes, 3006 sala 02 – Lagoa Seca – CEP- 63.040-602 Juazeiro do Norte/CE – Fone: (88) 3523.3806
E-mail: subsedecariri@crp11.org.br



RESOLVE:

Art. 1º. O (a)s Psicólogo(a)s inscritos junto ao CRP/11, inscrito(a)s nos demais regionais da federação, bem como os (as) demais cidadãos (as) interessados (as) poderão utilizar a ouvidoria do CRP 11 para fins de realizar reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios para a instituição.

Art. 2º. Para cumprir o que determina o artigo anterior, O (a)s Psicólogo(a)s, bem como os (as) demais cidadãos (as) interessados (as) deverão atender aos seguintes critérios:

I – Dar entrada na sede de Fortaleza do CRP 11 (no horário e dia de funcionamento regular), às suas expensas e responsabilidade, ou por meio do correio eletrônico ouvidoriacr11@crp11.org.br, também às suas expensas e responsabilidade, o seu pedido sobre: reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios para a instituição;

II – As denúncias e reclamações de que tratam do item anterior, bem como o inteiro teor desta resolução, devem ser circunscritas aos procedimentos administrativos da instituição, sendo as denúncias ou busca de orientação relativas ao exercício profissional direcionadas pelo (a) pleiteante para a Comissão de Orientação e Fiscalização em Psicologia (COF) nos meios admitidos na legislação;

II – As reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios para a instituição devem vir acompanhadas de dados ou provas concretas que contribuam para a apuração dos fatos (ex: especificar data, hora aproximada, nome do (a) funcionário (a), do conselheiro (a), do setor e congêneres);

III – A apresentação de reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios vagos (as) e imprecisos (as) poderão ser apurados com as devidas limitações e, caso não se consiga avançar na apuração ou resolução, os procedimentos serão arquivados com ciência ao (a) pleiteante;

SEDE FORTALEZA

Rua Carlos Vasconcelos, 2521 - Joaquim Távora - CEP 60.115-171 Fortaleza/CE - Fone/Fax: (85) 3246-6887 / 3246-6924
E-mail: crp11@crp11.org.br

SUB SEDE CARIRI

Avenida Ailton Gomes, 3006 sala 02 – Lagoa Seca – CEP- 63.040-602 Juazeiro do Norte/CE – Fone: (88) 3523.3806
E-mail: subsedecariri@crp11.org.br



IV – Insultos, atos de violação dos direitos humanos tipificados, discriminação ou agressões de modo geral aos (as) funcionários (as), aos prestadores de serviço, às assessorias ou aos (as) conselheiros (as) enviados à ouvidoria poderão converter-se em procedimentos administrativos, civis e penais contra aqueles (as) demandantes que assim procederam.

V – As reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios enviados pelo site ou pelas redes sociais oficiais da instituição não serão considerados para fins do que prevê esta normativa, podendo o CRP 11 a seu critério e oportunidade orientar que os (as) demandantes de tais procedimentos descritos neste item enviem suas questões para os meios adequados.

Parágrafo único. A função de ouvidoria institucional será desempenhada em mandato de 01 ano (prorrogável por igual período o mandato), sendo um representante eleito pelo conjunto dos funcionários do CRP 11 e o segundo representante eleito pelo conjunto dos conselheiros do CRP 11. São elegíveis a esta função os funcionários de carreira, cargos comissionados e servidores temporários admitidos por seleção pública. No caso dos conselheiros, a função poderá ser ocupada por membros titulares e suplentes do plenário do CRP 11. Em todos os casos aqui descritos, haverá eleição para as vagas titulares e seus respectivos suplentes.

Art. 3º. Os (as) ouvidores, eleitos por seus pares, terão autonomia e independência administrativa para exercer suas funções de apuração, petição de documentos e respostas às demandas enviadas, nos termos da legalidade e da ética, quando estas tratarem de reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios. A função de ouvidoria será considerada como serviço público relevante, não havendo gratificação pecuniária.

Art. 4º. Os ouvidores que estiverem impedidos de apurar ou instruir os processos deverão ser substituídos pelos suplentes e, em caso de novo impedimento, realizar-se-á eleição específica para ouvidores para instrução dos casos em que houver impedimento dos ouvidores titulares e suplentes.

SEDE FORTALEZA

Rua Carlos Vasconcelos, 2521 - Joaquim Távora - CEP 60.115-171 Fortaleza/CE - Fone/Fax: (85) 3246-6887 / 3246-6924
E-mail: crp11@crp11.org.br

SUB SEDE CARIRI

Avenida Ailton Gomes, 3006 sala 02 – Lagoa Seca – CEP- 63.040-602 Juazeiro do Norte/CE – Fone: (88) 3523.3806
E-mail: subsedecariri@crp11.org.br



Art. 5º. Os ouvidores encaminharão relatórios, com as devidas provas, resguardado o sigilo de informação sensível que assim necessitar, dos processos de apuração para apreciação e deliberação da diretoria. A diretoria encaminhará para o plenário de modo a homologar as deliberações e encaminhamentos diante das reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios.

Art. 6º. Caberá recurso ao plenário dos encaminhamentos homologados, desde que sejam protocolados em até 15 dias da comunicação da decisão primária tomada.

Art. 7º. A ouvidoria terá prazo regimental de 30 dias úteis para realizar os procedimentos cabíveis de apuração e instrução processual, podendo solicitar prorrogação por igual período quando assim justificadamente necessitar.

Art. 8º. Os casos omissos sobre esta matéria nesta resolução serão resolvidos pela plenária do CRP 11.

Art. 9º - Esta Resolução entra em vigor na data de sua Publicação, revogando-se as disposições em contrário.

Fortaleza, 07 de julho de 2017.

Diego Mendonça Viana
Conselheiro Presidente do CRP-11

SEDE FORTALEZA

Rua Carlos Vasconcelos, 2521 - Joaquim Távora - CEP 60.115-171 Fortaleza/CE - Fone/Fax: (85) 3246-6887 / 3246-6924
E-mail: crp11@crp11.org.br

SUB SEDE CARIRI

Avenida Ailton Gomes, 3006 sala 02 – Lagoa Seca – CEP- 63.040-602 Juazeiro do Norte/CE – Fone: (88) 3523.3806
E-mail: subsedecariri@crp11.org.br