



## Conselho Regional de Fonoaudiologia – 9ª Região

Acre, Amapá, Amazonas, Pará, Rondônia e Roraima



### PORTARIA Nº 77, DE 13 DE AGOSTO DE 2021.

*Institui a Ouvidoria do Conselho Regional de Fonoaudiologia da 9ª região.*

A PRESIDENTE DO CONSELHO REGIONAL DE FONOAUDIOLOGIA DA 9ª REGIÃO usando de suas atribuições legais e regimentais, na forma da Lei n 6.965 de 09 de dezembro de 1981, regulamentada pelo Decreto Lei nº 87.218 de 31 de maio de 1982, ad referendum do Plenário, cujo serviço estará à disposição dos profissionais da Fonoaudiologia, bem como de todos os cidadãos.

CONSIDERANDO a necessidade de adotar um mecanismo adicional para aprimorar e estreitar seu relacionamento com os profissionais da Fonoaudiologia do Amazonas e com o cidadão, defendendo princípios éticos, buscando a melhoria da qualidade dos serviços prestados;

CONSIDERANDO a necessidade de adotar um canal de comunicação para receber reclamações, denúncias, críticas, sugestões e elogios dos profissionais inscritos no CRFa 9ª REGIÃO, inclusive de seus Conselheiros, em todas as esferas, bem como dos seus órgãos, serviços e atividades;

CONSIDERANDO a necessidade de qualquer interessado opinar sobre atos considerados arbitrários, vindos de membros da entidade, Comissões, Departamentos e funcionários do CRFa 9ª REGIÃO;

CONSIDERANDO a necessidade de que haja um Órgão independente que possa promover estudos e elaborar propostas, objetivando o aprimoramento organizacional do CRFa 9ª REGIÃO, mediante gestão flexível, colaboradora e pró-ativa, a fim de viabilizar o cumprimento de suas finalidades enquanto órgão representante da classe profissional;

CONSIDERANDO que a Ouvidoria é vinculada a Diretoria e deverá receber o suporte necessário para o exercício autônomo de suas funções, para que possa agir com imparcialidade e legitimidade junto aos demais membros da Instituição;

CONSIDERANDO que o Ouvidor se encontra hoje presente em diversas instituições e organizações públicas e privadas

CONSIDERANDO a aprovação na 8ª Sessão Plenária Ordinária, em 30 de julho de 2021.

### **RESOLVE:**

Art. 1º - Criar a OUVIDORIA DO CONSELHO REGIONAL DE FONOAUDIOLOGIA 9ª REGIÃO, cujo serviço estará à disposição dos profissionais da Fonoaudiologia, bem como de todos os cidadãos.

Art. 2º - A OUVIDORIA DO CONSELHO REGIONAL DE FONOAUDIOLOGIA 9ª REGIÃO tem como finalidade ampliar os canais de participação dos profissionais da



## Conselho Regional de Fonoaudiologia – 9ª Região

Acre, Amapá, Amazonas, Pará, Rondônia e Roraima



Fonoaudiologia e, em defesa de seus direitos e interesses, melhorar a qualidade dos serviços prestados pelo Conselho, bem como por quaisquer órgãos e departamentos integrantes da estrutura organizacional da CRFA 9º REGIÃO, em quaisquer de suas esferas dos Órgãos Públicos, colaborando para o aperfeiçoamento das atividades e serviços prestados, visando proporcionar uma gestão cada vez mais transparente e eficaz na assistência, defesa e prestação de serviços dos profissionais da Fonoaudiologia e à comunidade em geral

Parágrafo único - A OUVIDORIA DO CONSELHO REGIONAL DE FONOAUDIOLOGIA 9º REGIÃO gozará de INDEPENDÊNCIA E AUTONOMIA no desempenho de suas atribuições, cabendo ao Conselho promover condições para o seu inteiro funcionamento.

Art. 3º - Compete também à OUVIDORIA DO CONSELHO REGIONAL DE FONOAUDIOLOGIA 9º REGIÃO:

§1º - Ajudar o cidadão a esclarecer seus problemas com Conselho Regional de Fonoaudiologia 9º Região, determinando o encaminhamento de seus requerimentos para os setores competentes do Conselho ou para os órgãos competentes.

§2º - Receberá as denúncias, opiniões, reclamações, sugestões, críticas, elogios e interagirá com os setores responsáveis visando a solução do problema e acompanhando o desenvolvimento das providências, soluções e alternativas propostas e adotadas, garantindo ao requerente informação e resposta.

§3º - Sugerir aos demais órgãos do Conselho a adoção de medidas administrativas tendentes ao aperfeiçoamento dos serviços prestados;

Art. 4º - A OUVIDORIA DO CONSELHO REGIONAL DE FONOAUDIOLOGIA 9º REGIÃO atuará segundo princípios éticos, pautando seu trabalho pela LEGALIDADE, LEGITIMIDADE, IMPARCIALIDADE, MORALIDADE, PROBIDADE E INTERESSE PÚBLICO.

Art. 5º - O OUVIDOR não possui poder coercitivo ou de reformulação de decisões, sendo sua atuação de persuasão e recomendação.

Art. 6º - O OUVIDOR será designado pelo Plenário do Conselho Regional de Fonoaudiologia 9º Região.

§1º - O exercício da função de ouvidor não dá direito a recebimento de remuneração e não constitui vínculo empregatício.

§2º - A nomeação do OUVIDOR se dará através de portaria emitida pelo Presidente do CRFA 9º REGIÃO e devidamente publicada.

Art. 7º - A OUVIDORIA DO CONSELHO REGIONAL DE FONOAUDIOLOGIA 9º REGIÃO funcionará na sede do Conselho cabendo à entidade proporcionar as instalações e condições para o seu funcionamento.

Art. 8º - São atribuições da OUVIDORIA DO CONSELHO REGIONAL DE FONOAUDIOLOGIA 9º REGIÃO:



## Conselho Regional de Fonoaudiologia – 9ª Região

Acre, Amapá, Amazonas, Pará, Rondônia e Roraima



I - Receber dos profissionais da Fonoaudiologia e dos cidadãos críticas, reclamações, opiniões e denúncias sobre os serviços dos órgãos do Conselho sobre as atividades profissionais de relevância social, nas quais a instituição deva atuar em cumprimento às suas finalidades estatutárias;

II - Prestar esclarecimentos aos reclamantes, encaminhar sugestões aos órgãos reclamados para a solução de questões, e, se for o caso, requerer junto ao competente Conselho e órgãos a instauração dos procedimentos administrativos para a apuração dos fatos

III - exercer também um papel ético-crítico, consistente em zelar para que se mantenha um caráter de discricção e fidedignidade com relação às questões que lhe são colocadas, promovendo um constante retorno ao interessado sobre as providências adotadas pelo órgão.

IV - Divulgar, anualmente, os avanços e objetivos alcançados através do exercício de suas atribuições, em relatório próprio, que será divulgado através dos meios existentes.

Art. 9º - Constituem poderes da OUVIDORIA DO CONSELHO REGIONAL DE FONOAUDIOLOGIA 9º REGIÃO:

I – Requisitar informações e cópias de documentos de todos os órgãos, serviços e comissões do Conselho, ressalvada a questão do sigilo nos processos relativos à ética profissional;

II - Reportar-se ao Plenário do Conselho, por escrito ou verbalmente, em audiência previamente solicitada com antecedência mínima de 05 (cinco) dias úteis, para expor críticas, sugestões, opiniões ou reclamações recebidas dos profissionais da Fonoaudiologia e da população em geral.

Art. 10 - O contato com a OUVIDORIA DO CONSELHO REGIONAL DE FONOAUDIOLOGIA 9º REGIÃO deverá ser feito através de e-mail, ou outra forma de comunicação já existente ou que venha a existir.

Parágrafo único - As manifestações deverão ser identificadas com os seguintes dados:

I - Identificação do manifestante;

II - Endereço completo;

III - Informações sobre o fato e a sua autoria;

IV - Indicação das provas que tenha conhecimento;

Art. 11 - Os casos omissos serão resolvidos pelo Plenário Conselho Regional de Fonoaudiologia 9º Região.

Art. 12 - Este provimento entrará em vigor na data de sua publicação.

*Karla Geovanna M. Crispim*  
**KARLA GEOVANNA MORAES CRISPIM**

Presidente do Conselho Regional de Fonoaudiologia 9º Região