

Nº 117 - DOU – 23/06/22 - Seção 1 – p.170

**Entidades de Fiscalização do Exercício das Profissões Liberais**  
**CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA**

**RESOLUÇÃO Nº 12, DE 21 DE JUNHO DE 2022**

Cria as Ouvidorias no Conselho Federal e nos Conselhos Regionais de Psicologia.

O CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA, no uso de suas atribuições legais e regimentais, que lhe são conferidas pela Lei nº 5.766, de 20 de dezembro de 1971, e pelo Decreto nº 79.822, de 17 de julho de 1977; resolve:

**CAPÍTULO I**

**OUVIDORIA NO CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA (CFP)**

Art. 1º Fica instituído o Setor de Ouvidoria do Conselho Federal de Psicologia (CFP), a ser regido de acordo com a legislação aplicável, nos termos desta Resolução.

Parágrafo único. 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 conselheiros, funcionários e colaboradores do Sistema Conselhos de Psicologia.

Art. 2º O Conselho Federal designará, mediante portaria, um funcionário encarregado e um suplente para serem responsáveis pelas demandas de ouvidoria do órgão.

Parágrafo único. Compete ao funcionário designado como suplente adotar, na ausência ou impedimento do titular, todas as medidas cabíveis para o desempenho das atividades.

Art. 3º O Conselho Federal deverá designar uma conselheira ou um conselheiro para assistir às demandas de ouvidoria.

§ 1º Caso nenhuma conselheira ou conselheiro seja indicado, será designada automaticamente a Conselheira Secretária ou o Conselheiro Secretário.

§ 2º 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 Coordenação Geral 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 O responsável pelas demandas de ouvidoria deverá receber, encaminhar, cobrar e devolver a resposta conclusiva ao solicitante externo dentro do prazo de 30 dias, contados de forma contínua.

Parágrafo único. O encarregado poderá encaminhar a demanda internamente para os setores cabíveis e acompanhar o processo de resposta, cobrando a sua entrega.

**CAPÍTULO II**

**TRÂMITES DA OUVIDORIA NO CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA**

Art. 5º A ouvidoria não substitui nem está apta a suprir as atribuições dos demais canais de atendimento do Conselho Federal de Psicologia (CFP).

Art. 6º Na ausência de outra determinação do Conselho Federal, as demandas de pedido de acesso à informação (E-Sic) serão atribuídas ao encarregado pela Ouvidoria, como responsável pelo encaminhamento, acompanhamento e atendimento da resposta.

Art. 7º 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;
- VI - Solicitação de Providências; e
- VII - Sugestão

Art. 8º Os pedidos de acesso à informação deverão ser encaminhados para o(a) gestor(a) do setor capaz de atendê-los.

Art. 9º A ouvidoria não substitui os canais habituais de recebimento de denúncias, já especificados no Código de Processamento Disciplinar (CPD) ou outras resoluções do CFP.

Art. 10. O solicitante que encaminhar denúncia não compatível via Ouvidoria será encaminhado 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 ao setor do CFP responsável ou à (ao) Presidente do Regional competente.

§ 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 CFP.

Art. 11. A denúncia a ser encaminhada à Ouvidoria do CFP se refere à comunicação de prática de ato ilícito de funcionários ou conselheiros (os) do CFP.

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

Art. 12. Denúncias cujos procedimentos não estiverem tipificados em outras Resoluções serão objeto de tramitação na ouvidoria, desde que a denúncia esteja direcionada ao Conselho Federal e de acordo com a competência do órgão.

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

§ 2º Caso a denúncia seja relativa a algum CRP, a ouvidoria orientará o demandante a procurar o CRP adequado.

Art. 13. Os elogios deverão ser encaminhados para o funcionário ou setor elogiado e seu superior imediato.

Art. 14. As reclamações deverão ser encaminhadas para a(o) superior imediata(o) da(o) funcionária(o) ou do setor envolvido, que adotará as providências cabíveis.

Art. 15. Os pedidos de simplificação deverão ser encaminhados para o(a) gestor(a) do setor que trate do assunto, para autá-lo para reunião de diretoria e/ou plenária.

Art. 16. As solicitações devem ser encaminhadas para o(a) gestor(a) do setor encarregado por atender à solicitação.

Art. 17. As sugestões deverão ser encaminhadas para o gestor do setor que trate do assunto, para autá-lo para reunião de diretoria e/ou plenária.

Art. 18. O CFP não é o órgão competente para julgar e punir denúncias ou reclamações a respeito dos serviços ou do funcionamento dos CRPs, em decorrência da autonomia administrativa e financeira dos Conselhos Regionais.

Parágrafo único. Em casos de denúncias ou reclamações contra Conselhos Regionais que cheguem à Ouvidoria do CFP, esta deverá encaminhar as respectivas manifestações por Ofício para a(o) Presidente do Conselho Regional apropriada(o), para conhecimento e providências, e deverá orientar a(o) solicitante a buscar os órgãos competentes para apurar reclamações ou denúncias contra a administração pública.

### CAPÍTULO III

#### PRAZOS PARA O ATENDIMENTO DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA

Art. 19. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final à(ao) usuária(o), observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

§ 1º Observado o prazo previsto no caput, a ouvidoria poderá solicitar informações e elucidações diretamente a agentes públicos do CFP, 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 o demandante, dentro do referido prazo, é provisoriamente suficiente, até que a resposta definitiva seja produzida.

## CAPÍTULO IV

### OUVIDORIA NOS CONSELHOS REGIONAIS DE PSICOLOGIA (CRPS)

Art. 20. Compete aos CRPs instituir e implementar o setor ou o canal de ouvidoria no prazo de 180 (cento e oitenta) dias a partir da publicação desta resolução.

Parágrafo único. O canal de ouvidoria poderá ser um endereço de e-mail, um formulário eletrônico e/ou um telefone exclusivo para receber as demandas de ouvidoria; estes canais devem estar visíveis no site do órgão.

## CAPÍTULO V

### TRÂMITE INTERNO DE SOLUÇÃO DE CONTROVÉRSIAS NOS CONSELHOS REGIONAIS DE PSICOLOGIA (CRP)

Art. 21. Caso o encarregado, gestor ou responsável técnico pelo assunto da dúvida ou manifestação no CRP não saibam como responder ou proceder em determinado caso concreto, a questão deverá ser encaminhada, conforme o caso, para as instâncias adequadas do próprio CRP.

## CAPÍTULO VI

### PADRONIZAÇÃO NOS PROCEDIMENTOS DOS CRPS E DO CFP

Art. 22. Os encarregados das respectivas áreas de atendimento em cada Conselho Regional e no Federal, os responsáveis pelo canal de ouvidoria, e as conselheiras e os conselheiros designados para assistir às demandas de ouvidoria farão parte do Grupo de Padronização do Atendimento (GPAt) no Sistema Conselhos de Psicologia.

§ 1º Os membros 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.

§ 3º Os funcionários e as conselheiras e os conselheiros do CFP que integram o GPAt participarão como associados não podem emitir posicionamentos ou respostas, estas devem ser debatidas entre os CRPs.

Art. 23. Anualmente haverá reunião dos membros 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.

**ANA SANDRA FERNANDES ARCOVERDE NOBREGA**

Conselheira-Presidente