

Nota Técnica Nº 002/2020-CRP-13/COMCLIN

Orienta às(aos) psicólogas(os) sobre a oferta e a divulgação de serviços psicológicos relacionadas ao atendimento social.

O Conselho Regional de Psicologia da Paraíba 13ª Região/ Paraíba (CRP/13), diante dos frequentes questionamentos sobre Atendimento Social e Divulgação dirigidos a sua Comissão de Orientação e Fiscalização, por meio telefônico, e-mails e durante a Solenidade de Entrega das Carteiras de Identidades Profissional – CIP's, em eventos ou em demais orientações realizadas, além disso, como forma de atender a categoria que utilizou o espaço democrático do CNP e COREP solicitando normatizações e demais posicionamentos, resolve levar ao conhecimento da categoria e da sociedade a presente Nota Técnica sobre atendimento social, considerando as diretrizes éticas da profissão e a legislação vigente.

CONSIDERANDO a Resolução CFP nº 010/2000 que disciplina a oferta de produtos e serviços ao público;

CONSIDERANDO a Resolução CFP nº 010/2005, que aprova o Código de Ética Profissional do Psicólogo;

CONSIDERANDO a Resolução CFP nº 003/2007, e/ou legislação que venha a substituí-la, Título IV, Capítulo II que apresenta diretrizes e normativas sobre a Publicidade profissional;

CONSIDERANDO a Resolução CFP nº 010/2009, e suas alterações, que dispõe sobre a obrigatoriedade do registro documental decorrente da prestação de serviços psicológicos;

CONSIDERANDO a Resolução 010/2017 que institui a Política de Orientação e Fiscalização do Sistema Conselhos de Psicologia e estabelece que os procedimentos de fiscalização e orientação da profissão devem priorizar ações preventivas, coletivas e planejadas;

CONSIDERANDO os encaminhamentos efetuados durante o 10º Congresso Nacional de Psicologia - CNP e COREP , realizado entre 30 de Maio a 2 de Junho de 2019, onde foi discutida a temática: “ O (im)pertinente compromisso social da Psicologia na resistência ao Estado de exceção e nas redes de relações políticas, econômicas, sociais e culturais”, no que concerne ao eixo 3 “ Do Exercício Profissional”;

SEDE: Rua Universitário Carlos Marcelo Pinto, 92 – Torre – João Pessoa/PB – CEP 58040-350
Telefones: (83) 3255-8282 / 3255-8250 - E-mail: crp13@crp13.org.br

SUBSEDE: Rua Vice-Prefeito Antônio Carvalho de Souza, 450 – Centro Jurídico Ronaldo Cunha Lima – Sala 1410 – Estação Velha - Campina Grande/PB
CEP 58410-050 - Tel/Fax: (83) 3322-6785 -E-mail: subsedecg@crp13.org.br

CONSIDERANDO o compromisso da atual gestão, de ampliar os espaços de diálogo sobre os temas emergentes e relevantes para a categoria;

Faz as seguintes orientações:

O Atendimento Social é uma proposta de trabalho de psicólogas(os) que se dispõem a oferecer os seus serviços às pessoas em processo de vulnerabilidade ou risco social, pessoas que, em decorrência de exclusão socioeconômica ou dificuldades de acesso aos serviços de saúde mental e/ou da psicologia em geral, buscam o conhecimento ou a referência de profissionais que possam atender considerando as suas características econômicas individuais de não poderem pagar os honorários pré-estabelecidos na tabela de referência de honorários.

O Atendimento Social pode ser considerado um meio de democratizar o acesso aos serviços de psicologia oferecidos por profissionais que se posicionam dentro desse paradigma. Democratizar o acesso das populações aos serviços de psicologia torna a psicologia um meio de promover a saúde mental e a melhoria da qualidade de vida da comunidade em que este profissional se insere e permite-se acolher.

Ao divulgar seus serviços psicológicos a(o) Psicóloga(o) deve atuar em seu exercício respeitando os princípios que fundamentam o Código de Ética Profissional do Psicólogo e Resoluções subsequentes, considerando que estes normativos têm a missão primordial de oferecer as bases e os valores que conduzem ao fortalecimento e o reconhecimento da nossa categoria, alinhados com o compromisso social da ciência e da profissão nos diversos contextos em que possa ser fértil ao trabalho da psicologia.

Reitera-se que o compromisso social da profissão se valida quando os princípios do trabalho da(o) psicóloga(o) são realizados no respeito, na promoção da liberdade, da dignidade, da igualdade e da integridade do ser humano; visando a promoção da saúde e da qualidade de vida das pessoas e da coletividade e contribuindo na eliminação de quaisquer formas de negligência e demais violências. Atuando com responsabilidade social e zelo do exercício, rejeitando as situações em que a psicologia seja aviltada conforme demarcado no Código de Ética do Psicólogo.

O Código de Ética da(o) profissional da Psicologia traz ainda em seu escopo referências que devem fundamentar o entendimento e o estabelecimento do Atendimento Social, a saber:

Art. 1º São deveres fundamentais dos psicólogos:

(...);

b) Assumir responsabilidades profissionais somente por atividades para as quais esteja capacitado pessoal, teórica e tecnicamente;

c) Prestar serviços psicológicos de qualidade, em condições de trabalho dignas e apropriadas à natureza desses serviços, utilizando princípios, conhecimentos e técnicas reconhecidamente fundamentados na ciência psicológica, na ética e na legislação profissional;

d) Prestar serviços profissionais em situações de calamidade pública ou de emergência, sem visar benefício pessoal;

e) Estabelecer acordos de prestação de serviços que respeitem os direitos do usuário ou beneficiário de serviços de Psicologia;

f) Fornecer, a quem de direito, na prestação de serviços psicológicos, informações concernentes ao trabalho a ser realizado e ao seu objetivo profissional;

(...).

O entendimento do Art. 1º e seus destaques traz a ideia de que a psicóloga (o) tem o dever de zelo pela sua prestação de serviços. Neste dever incluem-se o de estabelecer acordos que respeitem as características das pessoas e grupos que buscam o seu trabalho, que respeitem o efeito da calamidade pública e/ou de emergência e o compromisso ético em oferecer informações concernentes ao seu trabalho.

Art. 2º Ao psicólogo é vedado:

(...);

e) Ser conivente com erros, faltas éticas, violação de direitos, crimes ou contravenções penais praticadas por psicólogos na prestação de serviços profissionais;

(...);

i) Induzir qualquer pessoa ou organização a recorrer a seus serviços;

(...);

l) Desviar para serviço particular ou de outra instituição, visando benefício próprio, pessoas ou organizações atendidas por instituição com a qual mantenha qualquer tipo de vínculo profissional;

(...);

o) Pleitear ou receber comissões, empréstimos, doações ou vantagens outras de qualquer espécie, além dos honorários contratados, assim como intermediar transações financeiras;

p) Receber, pagar remuneração ou porcentagem por encaminhamento de serviços;

(...);

No art. 2º, em seus destaques, temos o entendimento de que a psicóloga (o) não deve ser conivente com faltas éticas, induzir pessoas e/ou grupos a recorrer aos seus serviços, fazer encaminhamentos de serviços visando o benefício próprio, receber comissões ou qualquer vantagem por encaminhamentos de serviços. Dessa forma, a prestação de serviço, seja dentro do paradigma de atendimento social ou não, deve ser feito com respeito à individualidade, de forma ética e considerando as atitudes de civilidade e de polidez.

A reflexão desse artigo, nas alíneas “i”, “l”, “o” e “p”, traz em si o entendimento de que é vedado à psicóloga (o) condicionar demandas, induzindo as pessoas a recorrer ao seu serviço, por troca de favores, por recebimento de benefícios ou por desvio dessa demanda em lugar público e/ou instituição à sua prestação de serviço particular. Compreende-se que induzir pessoas ao seu atendimento não configura na democratização do acesso às populações aos serviços de psicologia, uma vez que restringe condiciona as pessoas a uma rede que sugere interesses incoerentes com a responsabilidade e com o compromisso social da psicologia trazidas nos III, V, VI e VII princípios fundamentais deste código e com a concorrência.

Art. 4º – Ao fixar a remuneração pelo seu trabalho, a psicóloga (o):

a) Levará em conta a justa retribuição aos serviços prestados e as condições do usuário ou beneficiário;

b) Estipulará o valor de acordo com as características da atividade e o comunicará ao usuário ou beneficiário antes do início do trabalho a ser realizado;

c) Assegurará a qualidade dos serviços oferecidos independentemente do valor acordado.

No contexto de atendimento social esse entendimento não difere, esse valor é um acordo interno, cabendo à psicóloga (o) refletir a sua disponibilidade em receber pessoas nessas condições e estipular junto a esses um valor diferenciado para o seu serviço. Isso vale também para as profissionais que se propõem a atender de forma gratuita.

O Conselho Federal de Psicologia, em parceria com a FENAPSI e DIEESE, mantém anualmente atualizada a tabela de Referência Nacional de Honorários dos Psicólogos para servir de critério para às(os) psicólogas(os) estabelecerem o valor da sua prestação de serviço. A existência desta referência não exclui a reflexão a ser realizada pela psicóloga (o) na justa atribuição do seu serviço e na consolidação do valor social e/ou gratuidade do atendimento social.

Reconhece-se que a psicóloga(o) não deve se sentir obrigada(o) a realizar atendimento social ou receber valor social pela sua prestação de serviço, sendo a psicóloga(o) livre para a sua organização em termos de disponibilização de vagas, seus critérios de preenchimento e termos próprios. Contudo, independentemente do valor estipulado (seja social, gratuito ou não), a qualidade e as características da prestação de serviço devem ser garantidas, conforme versa o artigo 4º, alínea “c”, *assegurando a qualidade dos serviços oferecidos independentemente do valor acordado*. REITERA-SE que o valor não pode ser uma baliza que caracterize a forma e a qualidade do serviço.

Sendo assim, a atividade da(o) psicóloga(o) deve ser ofertada com qualidade ética, técnica e científica, assegurando os requisitos de sigilo, de confidencialidade e de preservação da intimidade e das pessoas que buscam serem atendidos por esses profissionais. A oferta de serviços dentro do paradigma de atendimento social deve preservar os aspectos acima relacionados, pois considera que neste tipo de acordo é avaliado o contexto em que a pessoa que busca os serviços de psicólogos se encontra inserido.

A duração do atendimento e/ou da prestação de serviços, a utilização de métodos e técnicas e os cuidados éticos devem se fazer iguais, preservando o entendimento do Princípio Fundamental I que versa sobre a promoção da liberdade, da dignidade, da igualdade e da integridade do ser humano que se apoia da Declaração dos direitos humanos.

A(o) psicóloga(o) deverá, na oferta do seu serviço, realizar a observância obrigatória dos registros documentais decorrentes da prestação de serviços, de acordo com a resolução vigente, incluindo a possibilidade de realização de avaliação psicológica nesse contexto de atendimento social.

A Resolução CFP N° 05/2010, que altera a Resolução CFP N° 001/2009, considera a necessidade de haver registro das informações decorrentes da prestação de serviços psicológicos que possibilite a orientação e a fiscalização sobre o serviço

prestado e a responsabilidade técnica adotada. Contempla em seu Art. 4º, §1º - o período de guarda deve ser de no mínimo 05 anos, podendo ser ampliado nos casos previstos em lei, por determinação judicial, ou ainda em casos específicos em que seja necessária a manutenção da guarda por maior tempo.

A guarda dos registros de atendimento individual ou em grupo é de responsabilidade do profissional psicólogo, obedecendo ao disposto no Código de Ética e a Resolução CFP Nº 07/2003, que institui o Manual de Documentos Escritos, produzidos pelo psicólogo (a), decorrente de avaliação psicológica, sendo revogada pela Resolução CFP Nº 06/2019. O atendimento social/clínica social não altera essa interpretação, sendo uma obrigação ética garantir a qualidade e as características da prestação de serviço.

É fundamental que o profissional psicólogo no uso de suas atribuições no contexto de atendimento social presencial ou on-line com base na divulgação de seus serviços considere os seguintes artigos do Código de Ética Profissional do Psicólogo:

Art. 19 – O psicólogo (a), ao participar de atividade em veículos de comunicação, zelar para que as informações prestadas disseminem o conhecimento a respeito das atribuições, da base científica e do papel social da profissão.

At. 20 – O psicólogo (a), ao promover publicamente seus serviços, por quaisquer meios, individual ou coletivamente:

a) Informará o seu nome completo, o CRP e seu número de registro;

b) Fará referência apenas a títulos ou qualificações profissionais que possua;

c) Divulgará somente qualificações, atividades e recursos relativos a técnicas e práticas que estejam reconhecidas ou regulamentadas pela profissão;

d) Não utilizará o preço do serviço como forma de propaganda;

e) Não fará previsão taxativa de resultados;

f) Não fará autopromoção em detrimento de outros profissionais;

g) Não proporá atividades que sejam atribuições privativas de outras categorias profissionais;

h) Não fará divulgação sensacionalista das atividades profissionais.

Além das determinações presentes no Código de Ética Profissional do Psicólogo, a Resolução CFP nº003/2007, Título IV, Capítulo II que apresenta diretrizes e normativas sobre a Publicidade profissional, essa resolução reitera os artigos 19 e 20 do Código de Ética e reforçam alguns vetos no seu artigo 56.

Art. 56 - O psicólogo (a), em sua publicidade, é obrigado a prestar informações que esclareçam a natureza básica dos seus serviços, sendo-lhe vedado:

I - Fazer previsão taxativa de resultado;

II - Propor atividades, recursos e resultados relativos a técnicas psicológicas que não estejam cientificamente fundamentadas;

III - Propor atividades não previstas como funções do psicólogo;

IV - Fazer propostas de honorários que caracterizem concorrência desleal;

V - Fazer autopromoção em detrimento de outros profissionais da área;

VI - Propor atividades que impliquem invasão ou desrespeito a outras áreas profissionais;

VII - Divulgar serviços de forma inadequada, quer pelo uso de instrumentos, quer pelos seus conteúdos falsos ou sensacionalistas, ou que firam os sentimentos da população, induzindo-lhe demandas.

Dessa forma, divulgações contrárias ao exposto no Código de Ética Profissional do Psicólogo e legislações atuais, serão compreendidas como infrações éticas. Em ambas as resoluções, o profissional não poderá utilizar o valor como proposta de divulgação do seu trabalho sendo considerado propaganda e/ou concorrência desleal.

É vedado ao(à) Psicólogo(a) a promoção de publicidade que se utilize frase e/ou termos como: “cupons” de desconto, promoções; preço acessível; custo social; vaga social; desconto; gratuito; valores diferenciados; valores reduzidos, ou quaisquer outras expressões correlatas que façam referência ao valor do serviço, em acordo com o disposto nos Art. 4º, 20º do Código de Ética Profissional do Psicólogo, e no Art. 56º da Resolução CFP nº 003/2007.

Recomenda-se na divulgação de serviços utilizando-se apenas o termo “atendimento social”, qualificando desta forma o atendimento e não o valor cobrado ou gratuidade mesmo que esteja implícito no próprio termo. Ainda, segundo a resolução CFP nº003/2007, no Art. 57 - *O disposto no presente capítulo é aplicável a toda forma de publicidade ou propaganda, realizada por psicólogo(a), individual ou coletivamente,*

bem como por pessoa jurídica que tenha por objetivo a prestação de serviços psicológicos.

O profissional é, portanto, responsável pelas divulgações de seus serviços, independente da mídia escolhida, da autoria da arte, se esta é realizada individualmente ou em nome de um grupo, assim como se é destinada à divulgação de Pessoa Jurídica. Na elaboração da divulgação considera-se aqui a psicóloga(o) sujeito ativo na construção da sua imagem midiática, sendo responsável pelo conteúdo e pela forma como se apresentará à sociedade, independentemente do tipo de serviço e do contexto em que irá se inserir a sua prestação de serviços.

O entendimento acerca da divulgação não se altera nas modalidades de de atendimento presencial ou on-line, ou por tipo de serviço prestado.

Em consonância com o Código de Ética Profissional do Psicólogo e demais resoluções da categoria, considerando a legalidade da prestação de serviços de cada psicóloga(o), essa Nota Técnica possui o caráter de orientação, cabendo a responsabilidade pela atividade e divulgação do atendimento social à(o) profissional em sua plena concordância, considerando o caráter voluntário, preservada a autonomia e a livre escolha da psicóloga.

Por fim, é fundamental que as(os) psicólogas(os) contribuam para promover a universalização do acesso da população às informações, ao conhecimento da ciência psicológica, aos serviços e aos padrões éticos da profissão.

João Pessoa, 26 de setembro de 2020.

Carla de Sant'Ana Brandão Costa

(CRP-13/2287)

Conselheira Presidente do CRP-13