

Entidades de Fiscalização do Exercício das Profissões Liberais

CONSELHO FEDERAL DE BIBLIOTECONOMIA

RESOLUÇÃO CFB Nº 284, DE 15 DE DEZEMBRO DE 2025

Dispõe sobre as atividades das ouvidorias no Conselho Federal e nos Conselhos Regionais de Biblioteconomia.

O CONSELHO FEDERAL DE BIBLIOTECONOMIA (CFB), no exercício de suas atribuições legais, conferidas pela Lei nº 4.084, de 30 de junho de 1962, regulamentada pelo Decreto nº 56.725, de 16 de agosto de 1965, e a Lei nº 9.674, de 25 de junho de 1998;

CONSIDERANDO a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

CONSIDERANDO a DECISÃO da 4ª Reunião Ordinária do Plenário do Conselho Federal de Biblioteconomia (CFB) da 20ª Gestão; resolve

Art. 1º Esta Resolução disciplina a constituição e o funcionamento das Ouvidorias do Sistema CFB/CRB.

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES INICIAIS

Art. 2º A Ouvidoria dos Conselhos é um serviço aberto ao cidadão, seja bibliotecário(a) ou não, para receber reivindicações, denúncias, sugestões, críticas e elogios referentes à atuação dos órgãos, das suas estruturas e aos serviços disponibilizados à população pelas bibliotecas e bibliotecários(as).

Art. 3º A Ouvidoria tem como finalidade, estimular a participação e a conscientização da categoria e da sociedade, que garante o acesso à informação e aos meios para apresentar reclamações, denúncias e elogios sobre a prestação dos serviços biblioteconômicos de qualidade, na função de um canal responsável por acatar, examinar e encaminhar as demandas referentes a procedimentos e ações de bibliotecários(as), conselheiros(as), funcionários(as) e colaboradores(as) do Sistema CFB/CRB.

Art. 4º A Ouvidoria do CFB receberá denúncias sobre o procedimento inadequado ou sobre o constrangimento de bibliotecários(as), ou ainda entre bibliotecários(as), assim como descaminhos, no âmbito do Sistema CFB/CRB.

Parágrafo único - Caso haja suspeita de envolvimento de conselheiros(as) ou colaboradores(as) dos Conselhos Regionais de Biblioteconomia (CRB), a denúncia não será redistribuída ao CRB correspondente, sendo analisada pela Ouvidoria do CFB.

CAPÍTULO II

DA INDICAÇÃO DO(A) OUVIDOR(A)

Art. 5º O(A) Ouvidor(a) será escolhido(a) pelos Plenários dentre os conselheiros(as), ou será um(a) bibliotecário(a) convidado(a) a voluntariar-se, ou atuar como contratado(a), de acordo com a legislação vigente e o Regimento Interno do Sistema CFB/CRB.

§1º - O(A) ouvidor(a), mediante indicação de conselheiro(a), convite ou contratação, deverá ser aprovado em plenária, com maioria simples.

§2º - O(A) candidato(a) que tenha sido, pregressamente, conselheiro regional ou federal de Biblioteconomia, será priorizado na escolha para Ouvidor(a).

§3º - O(A) candidato(a) não poderá possuir em seu cadastro o registro de processos éticos concluídos com condenação.

§4º - O prazo de mandato corresponderá, no máximo, à vigência da gestão originária do ouvidor eleito, podendo ser reconduzido, sob aprovação da gestão seguinte.

§5º - O(A) Ouvidor(a) não poderá integrar a Diretoria dos Conselhos.

§6º - O(A) Ouvidor(a) será assistido(a) pelas Consultorias Jurídicas (CONJUR) dos Conselhos.

CAPÍTULO III

COMPETÊNCIAS DO(A) OUVIDOR(A)

Art. 6º A designação do(a) ouvidor(a) será mediante portaria. Suas funções primordiais junto ao Sistema CFB/CRB:

I - Receber e registrar opiniões, reivindicações, denúncias, sugestões, críticas e elogios apresentados pela sociedade em geral;

II - Examinar, identificar e interpretar as causas e a procedência das manifestações recebidas, sistematizando-as;

III - Analisar os meios para solucionar as demandas, utilizando-se de todos os recursos possíveis;

IV - Encaminhar as demandas aos setores responsáveis e acompanhar as providências tomadas, de acordo com os prazos estabelecidos;

V - Dar ciência aos interessados sobre as providências tomadas e mantê-los informados;

VI - Sugerir ou recomendar medidas visando o aperfeiçoamento e o bom funcionamento do Sistema CFB/CRB e na sociedade;

VII - Divulgar os serviços prestados pela Ouvidoria e os meios para acessá-los;

VIII - Prestar, quando solicitado, informações e esclarecimentos às Diretorias e aos Plenários dos Conselhos;

IX - Manter sigilo sobre a identidade do manifestante, ou quando tal providência se fizer necessária para protegê-los;

X - Promover o arquivamento de manifestações consideradas improcedentes, fundamentando a sua decisão, encaminhando para anuência da Diretoria;

XI - Quando a parte interessada recorrer do arquivamento ou resultado da manifestação submetida à Ouvidoria, a mesma deverá ser analisada e revisada, se necessário, pela Comissão de Ética Profissional (CEP);

XII - Manter contato com outras ouvidorias e entidades representativas da sociedade, bem como participar de eventos na área para o aprimoramento dos seus serviços;

XIII - Elaborar e encaminhar, trimestralmente, aos Presidentes relatório das suas atividades.

Parágrafo único - O(A) ouvidor(a) poderá encaminhar a demanda internamente para a Diretoria, comissões ou funcionários, quando aplicável, e acompanhar o processo de resposta, cobrando a sua entrega.

CAPÍTULO IV

TRÂMITES DA OUVIDORIA

Art. 7º A Ouvidoria não substitui, nem está apta a suprir as atribuições dos demais canais de atendimento do CFB e dos CRB.

Parágrafo único - O Pedido de acesso à informação, o Sistema Eletrônico de Informações ao Cidadão (e-SIC) e o Pedido de Simplificação previsto no Decreto Presidencial nº 9.094/2017, são atribuições da área administrativa do CFB e dos CRB, com acompanhamento da Ouvidoria.

Art. 8º A denúncia, como vista por esta resolução, consta da informação de um fato desabonador ou conflituoso, relacionado à Biblioteconomia, envolvendo seus protagonistas ou registrados. Para a admissibilidade da denúncia, é necessário apresentar a descrição da irregularidade e a fundamentação mínima que permita sua apuração.

§ 1º - Devido à natureza das funções da Ouvidoria, no caso de fato criminal, além da denúncia para acompanhamento, será necessária a denúncia nas instâncias civis e criminais correspondentes. Por esta razão, será lícito que a Ouvidoria aceite denúncia anônima.

§ 2º - O(A) ouvidor(a) não tornará público, nem no processo, o nome e os dados do(a) denunciante.

§ 3º - Para o desenvolvimento dos procedimentos de verificação da denúncia, é preciso que o(a) denunciante forneça, de modo claro e organizado: dados, evidências, pessoas envolvidas, ou mesmo provas.

§ 4º - Caso a(o) solicitante já tenha realizado a denúncia pelos canais apropriados, mas não esteja satisfeito(o) com o andamento e efeitos dos processos, poderá registrar nova reclamação, em mesma instância ou superior.

§ 5º - O(A) solicitante que encaminhar manifestação não-compatível, ou seja, que não obedecer às instruções, procedimentos e ritos da Ouvidoria, receberá por parte da mesma orientação documentada sobre como proceder para ajustar a sua denúncia.

§ 6º - Caso seja constatada a leviandade, falsidade ou distorção dos fatos denunciados, principalmente diante da constatação de calúnia e difamação, as peças da denúncia serão conduzidas à Comissão de Ética Profissional (CEP) do Sistema CFB/CRB, caso tenha partido de bibliotecário(a). Nesta instância, por efeito regimental, será possibilitada a ampla defesa e contraditório. Se porventura, o denunciante não seja bibliotecário(a), às CONJUR poderão encaminhar a questão às instâncias legais competentes.

Art. 9º As manifestações a serem encaminhadas à Ouvidoria do CFB se referem às atividades de sua competência.

§1º - Manifestações relacionadas às atribuições dos Conselhos Regionais deverão ser encaminhadas diretamente para as ouvidorias dos CRB, salvo o caso apresentado no Artigo 4º, Parágrafo Único desta Resolução.

§2º A Ouvidoria do CFB encaminhará, à Ouvidoria do CRB, manifestação que for pertinente ao Regional, sem conflitos de interesses, para o devido acolhimento.

§3º Caso a denúncia esteja corretamente direcionada, a Ouvidoria deverá tramitar internamente, para os setores apropriados, utilizando o Serviço Eletrônico de Informação (SEI), em nível sigiloso.

CAPÍTULO V

PRAZOS PARA O ATENDIMENTO DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA

Art. 10 - A Ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao(a) denunciante, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Parágrafo único - Caso a resposta exija tramitação longa, uma devolutiva que dê o posicionamento do andamento da solicitação para o(a) demandante, dentro do referido prazo, é provisoriamente suficiente, até que a resposta definitiva seja produzida.

CAPÍTULO VI

OUVIDORIA NOS CONSELHOS REGIONAIS DE BIBLIOTECONOMIA (CRB)

Art. 11 Compete aos CRB instituir e implementar e publicizar sua 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 (@crb), e/ou um formulário eletrônico via SEI para receber as demandas de Ouvidoria; esses canais devem estar visíveis no site do órgão.

Art. 12 Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

DALGIZA ANDRADE OLIVEIRA

Presidente do Conselho

RESOLUÇÃO CFB Nº 285, DE 15 DE DEZEMBRO DE 2025

Cria o Sistema de Arquivos do Sistema CFB/CRB (SIARQ-Biblio) e dá outras providências.

O CONSELHO FEDERAL DE BIBLIOTECONOMIA, no exercício de suas atribuições legais, conferidas pela Lei nº 4.084, de 30 de junho de 1962, regulamentada pelo Decreto nº 56.725, de 16 de agosto de 1965, e a Lei nº 9.674, de 25 de junho de 1998;

CONSIDERANDO o art. 18 do Decreto Federal nº 4.073, de 3 de janeiro de 2002 e a Portaria do Arquivo Nacional nº 389 de 25 de novembro de 2019 que aprovou o Código de Classificação de Documentos - CCD e a Tabela de Temporalidade e Destinação de Documentos - TTDD para os Conselhos de Fiscalização Profissional;

CONSIDERANDO a Lei de Acesso à Informação - LAI (Lei nº 12.527/2011); Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD (Lei nº 13.709/2018); Autoridade Nacional de Proteção de Dados (Lei nº 13.853/2019);

CONSIDERANDO a obrigatoriedade de criação da Comissão Permanente de Avaliação de Documentos - CPAD no Conselho Federal e Conselhos Regionais de Biblioteconomia;

CONSIDERANDO a necessidade de disciplinar e orientar o procedimento de gestão de documentos de arquivo no âmbito do Sistema CFB/CRB;

CONSIDERANDO a DECISÃO da 4ª Reunião Ordinária do Plenário do Conselho Federal de Biblioteconomia (CFB) da 20ª Gestão; resolve

Art. 1º Fica criado o Sistema de Arquivos do CFB/CRB, que atenderá pela sigla SIARQ-Biblio, formado pelo Arquivo do CFB e os arquivos dos CRB.

Parágrafo único - O CFB é a autoridade arquivística do SIARQ-Biblio, cabendo-lhe as funções de disciplinar e orientar as atividades relativas à gestão dos documentos arquivísticos do Sistema CFB/CRB.

Art. 2º São competências do CFB no SIARQ-Biblio:

I - Emitir resoluções e orientações sobre as práticas da gestão dos documentos arquivísticos;

II - Ser o Arquivo Principal do SIARQ-Biblio;

III - Aprovar a eliminação de documentos no âmbito do SIARQ-Biblio, com o parecer da Comissão Permanente de Avaliação de Documentos (CPAD) do CFB e homologação do Plenário;

IV - Monitorar o cumprimento da legislação arquivística brasileira, no que couber ao Sistema CFB/CRB.

Art. 3º Os CRB manterão os arquivos setoriais do SIARQ-Biblio.

Art. 4º Ficam criadas as Comissões Permanentes de Avaliação de Documentos (CPAD), em todos os entes do SIARQ-Biblio;

I - Por suas peculiaridades, as CPAD serão constituídas de pelo menos 03 (três) membros, sendo a coordenação a cargo de um(a) Conselheiro(a);

II - Pelo menos um funcionário do CFB ou CRB deve integrar a CPAD; preferencialmente que detenha maior conhecimento, sobre a documentação e o funcionamento do CFB ou CRB;

III - A CPAD deve considerar a interdisciplinaridade em sua composição, sendo permitida a participação das assessorias jurídicas e contábeis e de especialistas como convidados, mediante a aprovação do convite em plenária;

III - As atividades relativas ao arquivamento, guarda, curadoria, preservação, digitalização e eliminação de documentos são uma atribuição da área administrativa, sendo que o(a) Diretor(a) Administrativo(a), ou Gerente Executivo, será membro nato da CPAD.

Art. 5º A responsabilidade pela gestão dos documentos de arquivo dos entes do SIARQ-Biblio fica a cargo de cada ente, mediante os princípios legais instituídos pelo Conselho Nacional de Arquivos - CONARQ, submetida à Lei de Acesso à Informação - LAI (Lei nº 12.527/2011), Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD (Lei nº 13.709/2018), e da Lei da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (Lei nº 13.853/2019).

Art. 6º Havendo fechamento de algum CRB, seu arquivo será encerrado e recolhido ao CRB que assumir a jurisdição.

Art. 7º Fica alterado o Art. 99 da Resolução nº 179/2017, publicada no Diário Oficial da União de 02 de junho de 2017, Seção 1, págs. 120 a 128, que dispõe sobre o Regimento Interno do Sistema CFB/CRB, que passa a ter a seguinte redação:

[...]

IX Comissão Permanente de Avaliação de Documentos - CPAD

Art. 8º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

DALGIZA ANDRADE OLIVEIRA

Presidente do Conselho

