

CONSELHO
REGIONAL DE
PSICOLOGIA
MINAS GERAISCONSELHO REGIONAL DE PSICOLOGIA - 4ª REGIÃO
Rua dos Timbiras, 1532, 6º e 11º andares, - Bairro Lourdes, Belo Horizonte/MG, CEP 30140-061
- <https://crp04.org.br/>

RELATÓRIO Nº 8/2025/04-OUV/04-DIR

PROCESSO Nº 570400346.000028/2025-61

INTERESSADO: DIRETORIA

1. APRESENTAÇÃO

Relatório Ouvidoria CRP-MG - Referente ao período de Janeiro a Dezembro de 2025.

Ouvidora: Sildete Alves da Silva - Nomeada pela PORTARIA Nº 11, DE 20 DE NOVEMBRO DE 2023 - Publicada em: 31 de janeiro de 2024.

Conselheira Referência: Fernanda Coelho dos Santos Moreira - CRP-MG/04-68650

2. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria do Conselho Regional de Psicologia da 4ª Região (CRP04/MG) apresenta o relatório de atividades referente ao período de janeiro a dezembro de 2025.

Como órgão mediador, a Ouvidoria tem por finalidade estimular a participação social e promover a conscientização sobre o direito a serviços de excelência. Criada pela Resolução CRP-MG nº 05/2023, e em conformidade com a Lei nº 13.460/2017 e a Resolução CFP nº 12/2022, este canal consolida-se como um espaço essencial de diálogo. Por meio dele, psicólogas(os) e a sociedade podem encaminhar elogios, sugestões, reclamações, denúncias e pedidos de acesso à informação (e-SIC). A Ouvidoria é responsável por acolher, analisar e encaminhar demandas relativas às ações de conselheiras(os), empregadas(os) e colaboradoras(es) do Sistema Conselhos de Psicologia.

Mais do que um canal de escuta, este relatório constitui uma ferramenta estratégica de governança e controle social. Seu objetivo é conferir transparência às manifestações recebidas, identificar padrões de atendimento e subsidiar a gestão do Conselho na tomada de decisões. Ao sistematizar essas informações, o CRP04/MG reafirma seu compromisso com a ética, a eficiência institucional e o fortalecimento da confiança junto à categoria profissional e à sociedade.

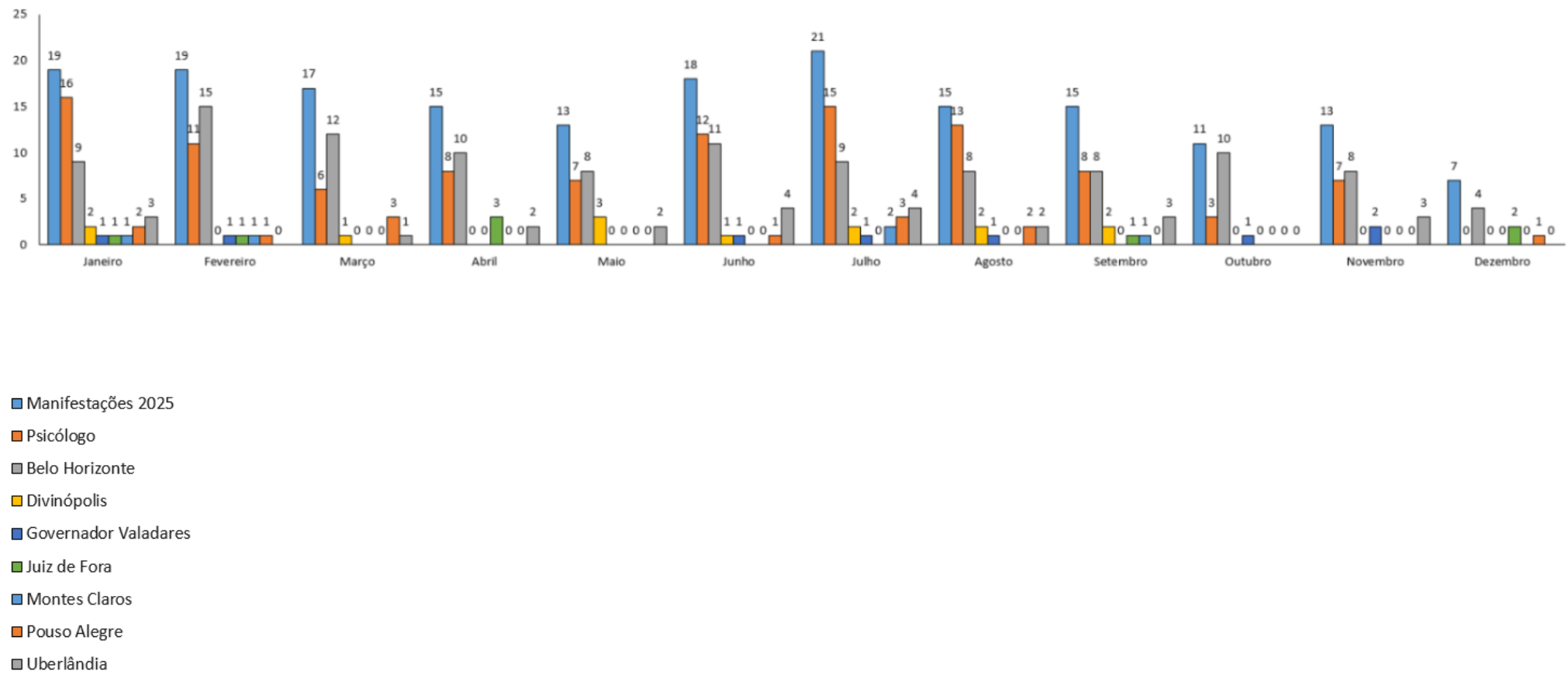
3. CANAIS DE ATENDIMENTO

* **Site** - Do sistema de Ouvidoria do CRP-MG (04- OUV), disponíveis na página do site do CRP-MG (<https://crp04.org.br/fale-conosco/ouvidoria/>)* **E-mail** - Do e-mail institucional ouvidoria@crp04.org.br* **Telefone** - (31) 99402-0090 - (WhatsApp), ou* **Pessoalmente** na sede do CRP-MG - Localizada na Rua Timbiras, 1532- 6º e 11 andar

4. DEMANDAS RECEPCIONADAS NA OUVIDORIA NOS MESES DE JANEIRO A DEZEMBRO

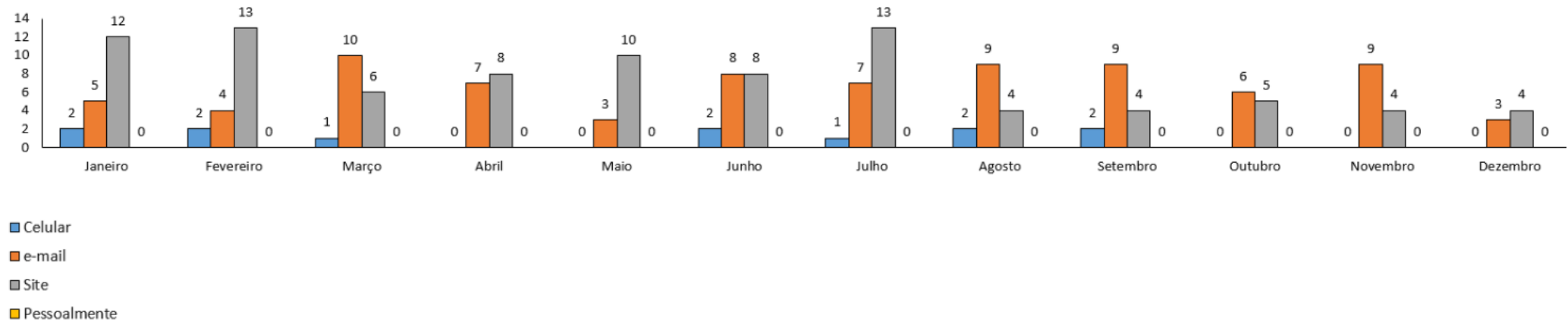
Durante o período de janeiro a dezembro, a Ouvidoria do CRP-MG recebeu **um total de 183 manifestações**. Para facilitar a compreensão desses dados, o gráfico a seguir apresenta a proporção de psicólogos entre os demandantes, bem como a região de origem das manifestações, discriminando entre sede e subdesdes.

MANIFESTAÇÕES NO PERÍODO DE JANEIRO A DEZEMBRO



No período analisado, os canais digitais (Sistema da Ouvidoria e e-mail) consolidaram-se como os meios preferenciais de acesso. Adicionalmente, não houve registros de atendimentos presenciais. Foram identificados 12 contatos telefônicos pertinentes à competência desta Ouvidoria, conforme detalhado no gráfico abaixo:

CANAL DE ENTRADA - OUVIDORIA



No período de janeiro a dezembro, a Ouvidoria recebeu 128 ligações por meio do número institucional divulgado no site, além de 70 mensagens via WhatsApp. As ligações e mensagens recebidas referiam-se, em sua maioria, a demandas que não se enquadravam na competência normativa da Ouvidoria, mas sim em outros canais de atendimento do CRP-MG, especialmente nas atribuições dos setores de Registro, arrecadação e Técnico.

Em todos os contatos realizados, a Ouvidoria efetuou o acolhimento das pessoas que nos procuraram e, posteriormente, forneceu os e-mails e telefones dos setores competentes, possibilitando o encaminhamento adequado e a obtenção de respostas mais precisas às suas demandas.

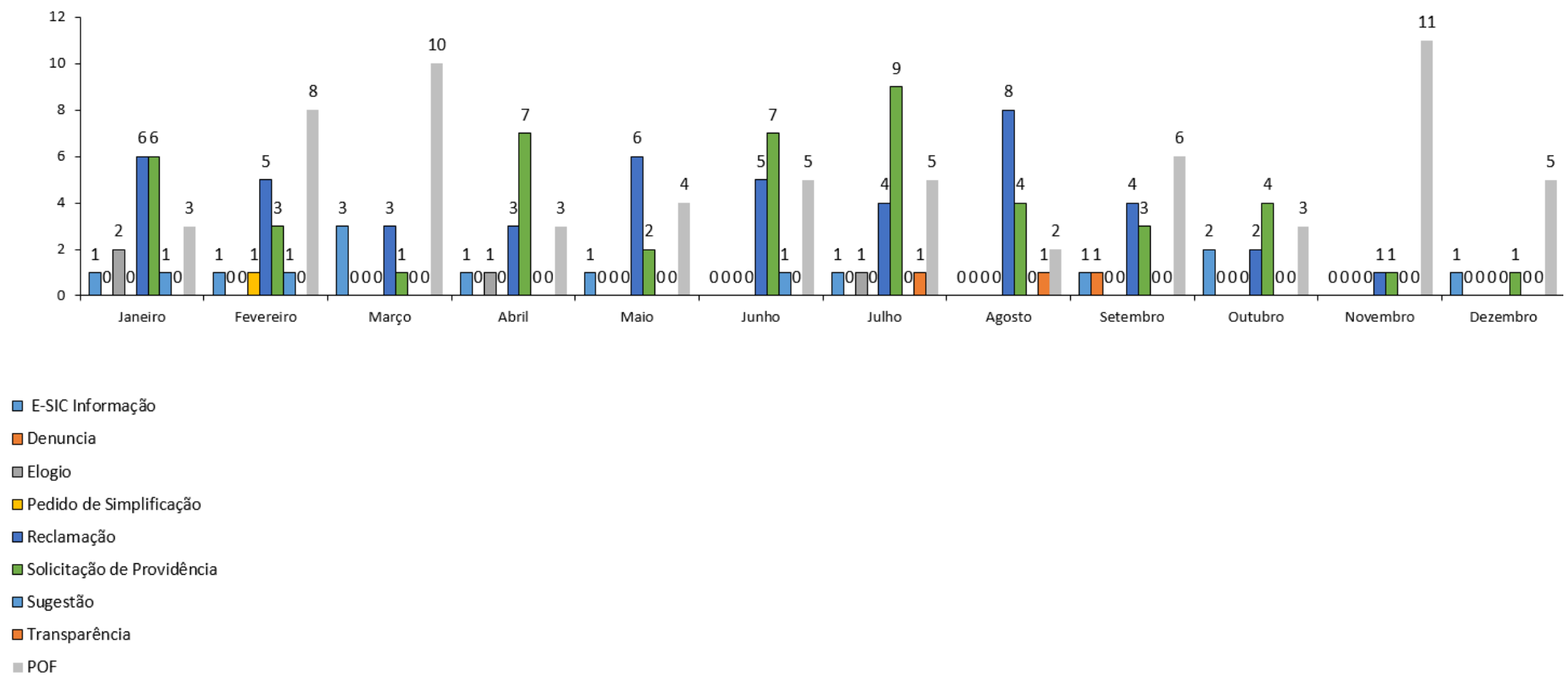
As demandas recebidas pela ouvidoria são categorizadas conforme o tipo de ocorrência, sendo classificadas em oito categorias distintas: Elogios, Sugestões, Pedidos de Simplificação, Reclamações, Transparência, Denúncias e Pedidos de Informações (e-SIC).

A seguir, apresentamos as manifestações com maior recorrência nos meses de janeiro a dezembro de 2025:

- * Reclamação: 47
- * Pedido de Informações: 12
- * Denúncia: 66
- * Transparência: 2
- * Sugestão: 3
- * Elogio: 4
- * Solicitação de Providência: 48
- * Pedido de Simplificação: 1

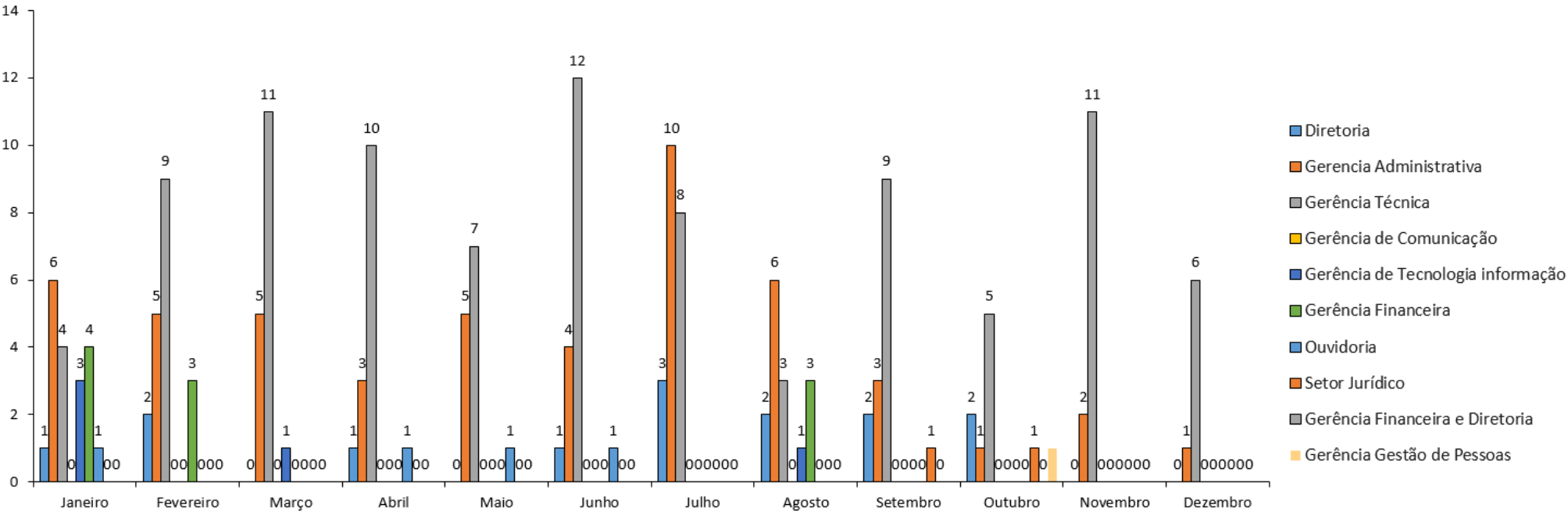
Vale ressaltar que foram recebidas 66 denúncias; contudo, apenas uma permaneceu sob a competência direta da Ouvidoria. As demais 65 foram reclassificadas como **Procedimento de Orientação e Fiscalização (POF)**, por apresentarem natureza ética, relacionadas a possível infração ética por profissional psicólogo, sendo encaminhadas ao setor competente. Paralelamente, os denunciantes foram orientados quanto ao canal adequado para o registro desse tipo de demanda, visando ao correto direcionamento de manifestações futuras.

DEMANDAS RECEBIDAS POR CATEGORIA/TIPO -JANEIRO A DEZEMBRO -2025



Nesta linha de análise aponta-se também os setores que possuem maior número de demandas nos meses em avaliação: Gerência Técnica, Gerência Administrativa, Gerência Financeira e Diretoria.

SETOR COMPETENTE POR TRATAR A DEMANDA



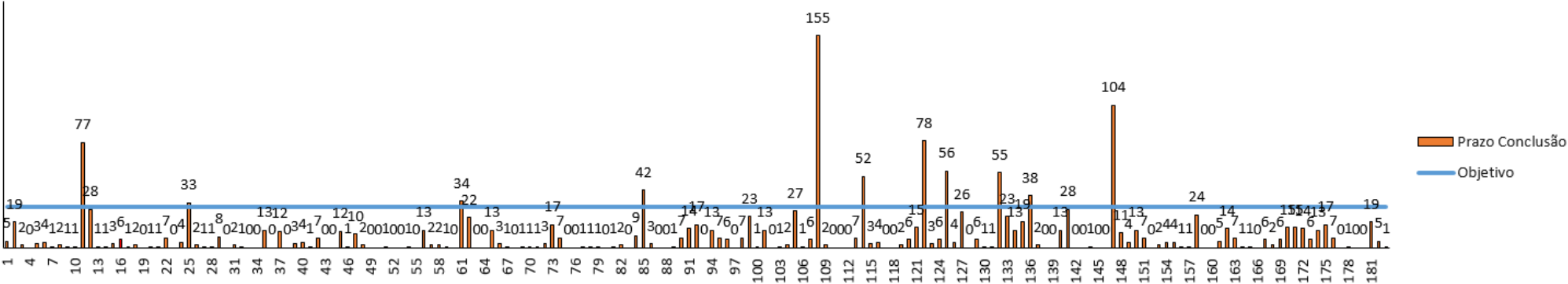
Oportunamente, destaca-se as demandas por assunto ocorrido nos meses de janeiro a dezembro. O maior número de ocorrência esteve relacionada as seguintes manifestações, assim vejamos:

Unidade Demanda	Assuntos demandados
Gerência Administrativa	Relacionadas ao setor de registro - Inscrição Pessoa Física e Pessoa Jurídica
Gerência Técnica	Relacionada a denúncias éticas
Gerência Financeira	Relacionadas ao setor de arrecadação
Diretoria	Solicitação de Transparência

O prazo legal para resposta da Ouvidoria é de até 30 dias corridos, permitida a prorrogação por igual período. Em geral, as manifestações têm sido atendidas dentro desse interstício e em conformidade com as normas administrativas. **Em 2025, o tempo médio de resposta foi de 13,9 dias**, índice significativamente inferior ao limite regulamentar.

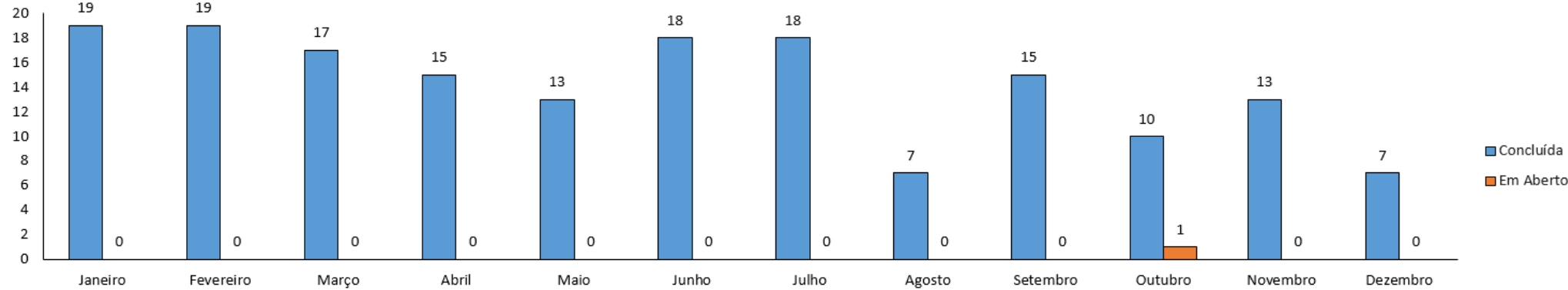
Esse desempenho reitera o compromisso do CRP-MG com a celeridade e a eficiência na gestão pública. Ao orientar as áreas técnicas sobre o cumprimento de prazos e o tratamento adequado das demandas, a Ouvidoria previne atrasos e mitiga a insatisfação dos usuários. Assim, o Conselho assegura um atendimento pautado pela qualidade e pelos princípios da regularidade, continuidade, efetividade e transparência.

MÉDIA DO PRAZO QUE A DEMANDA FOI CONCLUÍDA - MESES JANEIRO A DEZEMBRO



Por fim, apresenta-se o status das demandas registradas entre janeiro e dezembro: das 183 manifestações recebidas, 182 foram concluídas, apenas uma permanece em tramitação.

STATUS ATUAL DA DEMANDA NOS MESES DE JANEIRO A DEZEMBRO



5. CONCLUSÃO

A Ouvidoria constitui um elo fundamental entre o cidadão e a Administração Pública. Nosso compromisso é acolher e transformar as manifestações sociais, legítimas expressões da cidadania, em subsídios estratégicos para a melhoria contínua dos serviços prestados. Atuando como agente de mudança, a Ouvidoria fortalece uma gestão pública ágil, eficiente e orientada às necessidades dos psicólogos e da sociedade. Ao promover a excelência e assegurar direitos, reafirmamos nosso papel como instrumento democrático, transparente e participativo.



Documento assinado eletronicamente por **Sildete Alves da Silva, Ouvidor(a)**, em 05/01/2026, às 12:34, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 12, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.cfp.org.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **2602647** e o código CRC **5618D166**.