



CONSELHO  
REGIONAL DE  
PSICOLOGIA  
MINAS GERAIS

CONSELHO 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 1/2026/04-OUV/04-DIR

**PROCESSO Nº 570400346.000028/2025-61**

**INTERESSADO: DIRETORIA**

### 1. **APRESENTAÇÃO - RELATÓRIO QUALITATIVO**

A Ouvidoria do Conselho Regional de Psicologia de Minas Gerais (CRP-MG) apresenta o relatório qualitativo elaborado a partir da análise do relatório quantitativo das manifestações recebidas ao longo de 2025 ( doc sei 2602647) . Os dados evidenciam uma cultura crescente de busca por canais institucionais formais, com destaque para os meios digitais. A predominância do Sistema de Ouvidoria e do e-mail como principais formas de contato demonstra não apenas a acessibilidade desses canais, mas também a confiança do público na institucionalidade e na legitimidade do processo de escuta.

A ausência de atendimentos presenciais, associada ao uso recorrente do telefone e do WhatsApp, revela uma preferência por soluções ágeis e remotas, em consonância com o atual contexto de digitalização dos serviços públicos. Embora parte significativa dos contatos telefônicos não se enquadre estritamente no escopo normativo da Ouvidoria, essas interações exercem papel estratégico de acolhimento e orientação, fortalecendo a Ouvidoria como uma porta de entrada qualificada para o Conselho.

### 2. **NATUREZA DAS DEMANDAS: LEITURA QUALITATIVA POR CATEGORIA**

A análise das categorias de manifestação aponta para diferentes expectativas e níveis de maturidade institucional do público:

\* Denúncias e solicitações de providência refletem uma demanda significativa por regulação, fiscalização e responsabilização ética, evidenciando que a categoria profissional reconhece o CRP-MG como instância legítima de controle e proteção social.

- \* O elevado número de denúncias reclassificadas como Procedimento de Orientação e Fiscalização (POF) indica que, embora haja confiança na Ouvidoria, ainda persiste desconhecimento sobre a função específica de cada canal institucional. Esse dado qualitativo sugere a necessidade de ações educativas contínuas sobre o fluxo adequado de demandas éticas. ( grifo nosso)
- \* As reclamações concentram-se majoritariamente em processos administrativos (registro, arrecadação), o que aponta para pontos sensíveis na experiência do usuário, especialmente em serviços obrigatórios e regulatórios.
- \* A presença, ainda que reduzida, de elogios e sugestões revela uma oportunidade de fortalecer uma cultura de participação positiva, ampliando espaços de escuta que não se limitem à resolução de conflitos.
- \* As demandas relacionadas à transparência, embora numericamente poucas, têm elevado peso institucional, pois demonstram o interesse da sociedade na governança, no acesso à informação e na atuação da Diretoria.

### 3. SETORES MAIS DEMANDADOS: INDICADORES INSTITUCIONAIS

A concentração de demandas nas Gerências Administrativa, Técnica e Financeira sugere que a Ouvidoria opera como um termômetro organizacional, identificando áreas com maior impacto direto na vida profissional das(os) psicólogas(os).

De forma qualitativa, observa-se que:

- \* As demandas administrativas refletem a complexidade dos processos de registro e inscrição, indicando a necessidade de simplificação, comunicação clara e padronização de orientações. (destaque a considerar )
- \* As demandas técnicas, sobretudo éticas, reforçam a centralidade do compromisso ético na identidade profissional da Psicologia.
- \* As demandas financeiras revelam que questões relacionadas à arrecadação permanecem como fator sensível de insatisfação, exigindo linguagem acessível e maior previsibilidade de procedimentos. (destaque a considerar)

### 4. EFICIÊNCIA INSTITUCIONAL E GESTÃO DO TEMPO DE RESPOSTA

O tempo médio de resposta inferior à metade do prazo legal revela não apenas eficiência operacional, mas também uma postura ativa da Ouvidoria como articuladora interna. Esse dado qualitativo indica maturidade dos fluxos administrativos, boa interlocução com os setores e compromisso institucional com a resolutividade.

Mais do que cumprir prazos, a Ouvidoria demonstra capacidade de prevenir conflitos, reduzir retrabalho e promover alinhamento entre setores, impactando positivamente a imagem institucional do CRP-MG.

A quase totalidade das demandas concluídas reforça o papel da Ouvidoria como instância efetiva de escuta e mediação, e não apenas como canal formal de registro. Sua atuação contribui para:

- \* Fortalecer a transparência e a responsabilidade na prestação de contas
- \* Qualificar a tomada de decisão da gestão;
- \* Promover melhorias contínuas nos serviços;
- \* Ampliar o diálogo entre Conselho, categoria e sociedade.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise qualitativa das manifestações recebidas em 2025 evidencia que a Ouvidoria do CRP-MG transcende sua função operacional, afirmando-se como instrumento estratégico de gestão pública, participação social e aprimoramento institucional.

As demandas recebidas expressam não apenas problemas, mas expectativas legítimas de qualidade, ética, clareza e transparência. Ao transformar essas manifestações em conhecimento organizacional, a Ouvidoria contribui diretamente para o fortalecimento da democracia institucional, para a melhoria da experiência do usuário e para a consolidação do CRP-MG como órgão comprometido com a excelência dos serviços públicos. ( grifo nosso)

### Recomendações:

- \* Intensificar ações de comunicação institucional sobre os canais adequados de atendimento e suas atribuições
- \* Manter orientações padronizadas e reforçar a função mediadora da Ouvidoria.
- \* Promover ações educativas e informativas sobre procedimentos éticos e canais corretos.
- \* Avaliar fluxos, revisar procedimentos e aprimorar comunicação com a categoria.
- \* Fortalecer práticas de transparência ativa e divulgação institucional.
- \* Garantir apoio institucional, autonomia e valorização da Ouvidoria.



Documento assinado eletronicamente por **Sildete Alves da Silva, Ouvidor(a)**, em 22/01/2026, às 08:22, 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](http://sei.cfp.org.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **2627489** e o código CRC **DA1CE2A2**.

---

**Referência:** Processo nº 570400346.000028/2025-61

SEI nº 2627489