



RELATÓRIO Nº 2

2026/04-OUV/04-DIR



Sumário

(clique em cada tópico para acessar)

1.Apresentação	03
2.Introdução	04
3.Tipo de Manifestações Recebidas	05
4.Canais de Atendimento	07
5.Quantas Manifestações Respondemos	08
6.Perfil dos Manifestantes	14
7.Canais de Entrada das Manifestações	16
8.Classificação das Manifestações	26
9.Compromisso com a Celeridade	33
10.Status Atual da Demanda nos Meses de Janeiro a Abril	36
11.Painel Geral de Indicadores	41
12.Conclusão	42

1. APRESENTAÇÃO

PROCESSO N° 570400346.000028/2025-61

INTERESSADO: DIRETORIA

O presente Relatório de Gestão da Ouvidoria do Conselho Regional de Psicologia de Minas Gerais – CRP-MG apresenta a consolidação das atividades desenvolvidas no período de janeiro a abril de 2026, evidenciando os principais indicadores de atendimento, tipologias das manifestações registradas, setores mais demandados, tempo médio de resposta e análises institucionais decorrentes das demandas recebidas.

A Ouvidoria atua como importante instrumento de fortalecimento da transparência pública, do controle social e da participação cidadã, promovendo o diálogo permanente entre a sociedade e o Conselho Regional de Psicologia de Minas Gerais.

Composição Institucional

Ouvidora: Sildete Alves da Silva

Nomeada pela Portaria n° 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

Voltar pro sumário



2. INTRODUÇÃO

Ouvidoria do CRP-MG: Transparência, Escuta e Participação Social

A Ouvidoria do CRP-MG constitui um canal institucional estratégico de comunicação entre a sociedade, as(os) profissionais da Psicologia e a administração pública autárquica, exercendo papel essencial na promoção da escuta qualificada, da transparência administrativa e do aprimoramento contínuo dos serviços prestados.

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.

Sua atuação está fundamentada nos princípios constitucionais da administração pública, legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, bem como nas diretrizes estabelecidas pela:

- Lei nº 13.460/2017;
- Resolução CFP nº 12/2022;
- Resolução CRP-MG nº 05/2023.

Além de receber manifestações, a Ouvidoria desempenha funções de interlocução institucional, orientação ao usuário, monitoramento da qualidade dos serviços e indução de melhorias administrativas, transformando as demandas recebidas em subsídios estratégicos para a tomada de decisão e aperfeiçoamento da gestão.

3. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

A Ouvidoria recebe, analisa e trata diferentes modalidades de manifestações, assegurando ao cidadão e às(os) profissionais acesso democrático aos serviços públicos:

Tipo de Manifestação

Reclamação

Denúncia

Sugestão

Elogio

Solicitação de Providência

Pedido de Transparência

Simplifique

Conceito

Demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviços

Comunicação de irregularidades praticado por empregado, colaboradores ou conselheiros do CRP-MG

Propostas de aprimoramento institucional

Reconhecimento pela qualidade do atendimento

Pedido de intervenção administrativa

Pedido de acesso a informações públicas

Propostas de desburocratização

4. CANAIS DE ATENDIMENTO

Em conformidade com a **Lei nº 13.460/2017**, a **Resolução CFP nº 12/2022** e a **Resolução CRP-MG nº 05/2023**, as manifestações podem ser registradas através dos seguintes canais:

- **Site Oficial:** Sistema de Ouvidoria (04-OUV), disponível em crp04.org.br/fale-conosco/ouvidoria
- **E-mail:** ouvidoria@crp04.org.br
- **Telefone e WhatsApp:** (31) 99402-0090
- **Atendimento Presencial:** Sede do CRP-MG – Rua Timbiras, 1532, 6º e 11º andares, Belo Horizonte/MG

5. QUANTAS MANIFESTAÇÕES RESPONDEMOS

Entre janeiro e abril de 2026, a Ouvidoria do CRP-MG registrou 70 manifestações formais, com média mensal de aproximadamente 17 registros. Os relatos recebidos podem ser respondidos diretamente pelo setor ou encaminhados às áreas competentes do Conselho, a depender da natureza da demanda. Nesses casos, cada setor elabora a resposta técnica correspondente que, após revisão institucional da Ouvidoria, é encaminhada de forma conclusiva ao manifestante.

Todas as manifestações recebidas passaram por processo de triagem inicial, análise de admissibilidade, encaminhamento técnico, monitoramento de prazos e revisão institucional das respostas emitidas.

Essa atuação integrada entre a Ouvidoria e os setores técnicos contribuiu para garantir maior padronização, qualidade e celeridade no atendimento aos usuários.

Observa-se, ao longo do período analisado, oscilação no volume de demandas recebidas, com destaque para o mês de março, que concentrou o maior número de manifestações (32), representando crescimento expressivo em relação aos meses anteriores. Em abril, por sua vez, verifica-se redução significativa no quantitativo registrado.

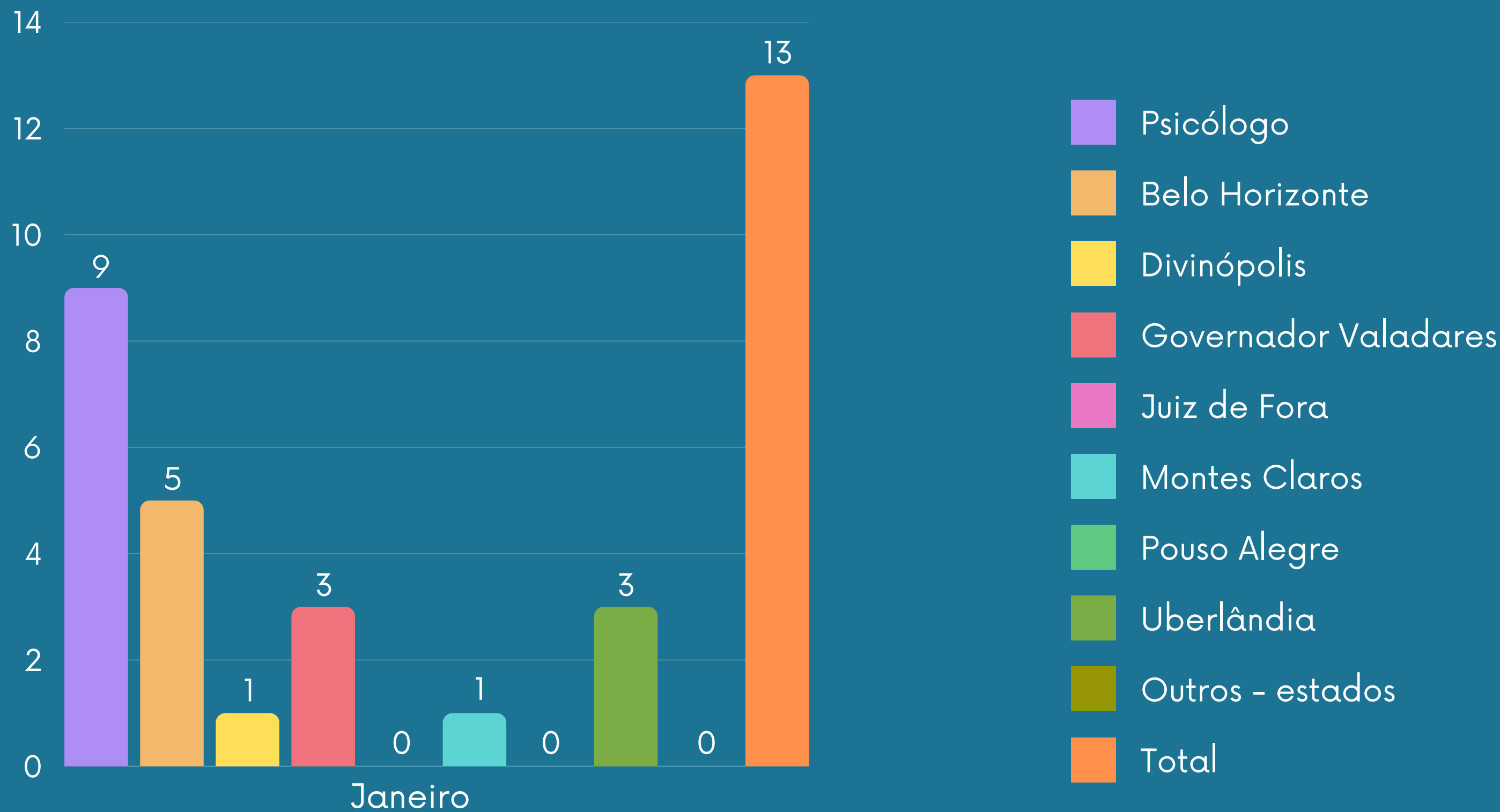
O gráfico a seguir apresenta a distribuição dessas manifestações segundo o perfil dos demandantes e a região de origem, discriminando os registros recebidos pela sede e pelas subsedes do Conselho. Em relação ao perfil dos manifestantes, nota-se predominância de psicólogos entre os demandantes em todos os meses analisados, indicando maior utilização da Ouvidoria por profissionais da categoria.

Quanto à distribuição territorial, Belo Horizonte concentrou a maior parte das manifestações registradas pelas unidades regionais, seguida por Uberlândia e Governador Valadares em determinados períodos. As demais subsedes, como Divinópolis, Juiz de Fora, Montes Claros e Pouso Alegre, apresentaram participação mais discreta, porém contínua, evidenciando a capilaridade do serviço de Ouvidoria em diferentes regiões do estado.

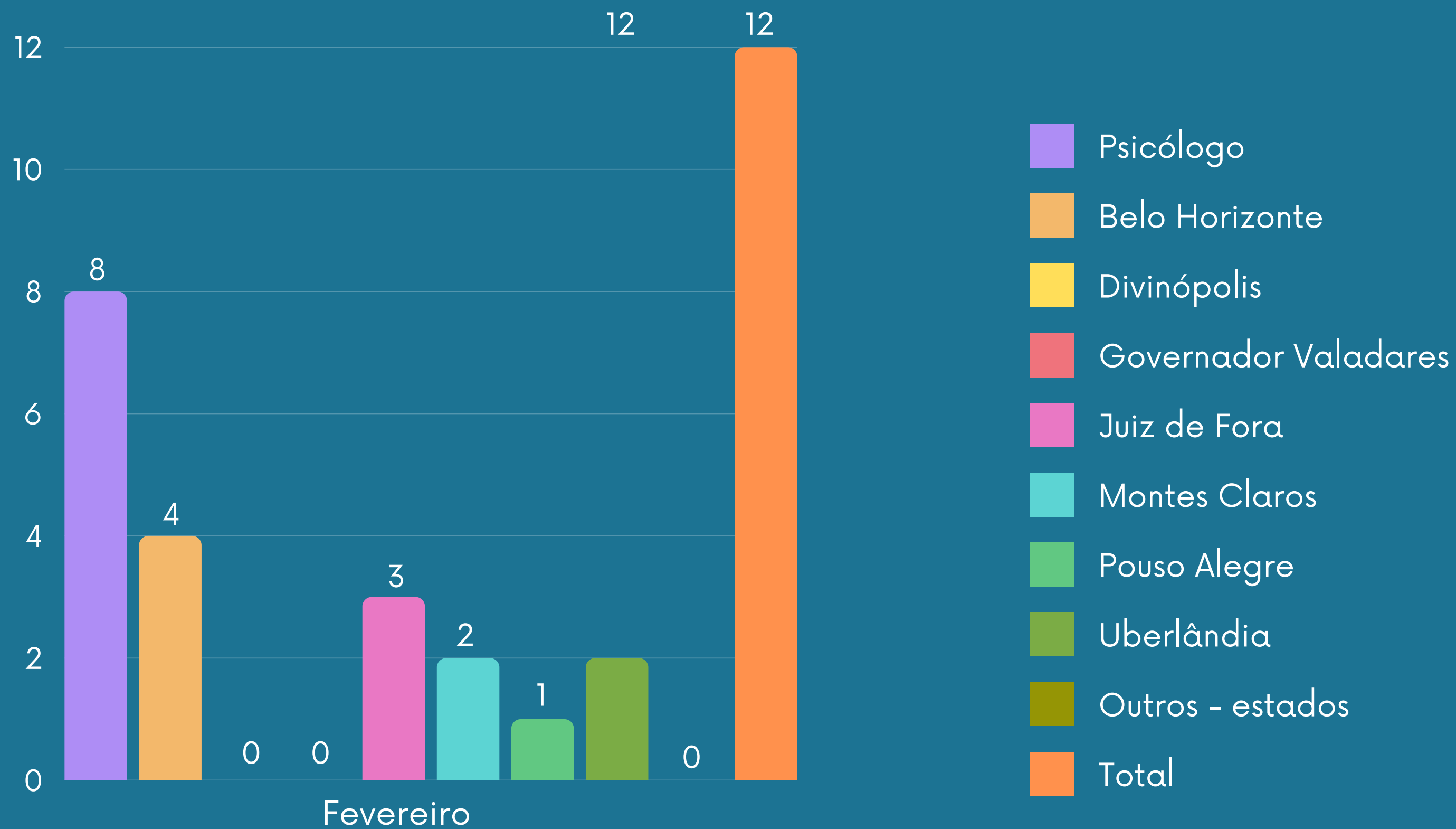
Também foram identificadas manifestações provenientes de outros estados, ainda que em número reduzido.

De forma geral, os dados demonstram não apenas o alcance estadual da Ouvidoria do CRP-MG, mas também a relevância do canal como instrumento de acolhimento, orientação, interlocução institucional e interlocução qualificada com a categoria profissional e a sociedade.

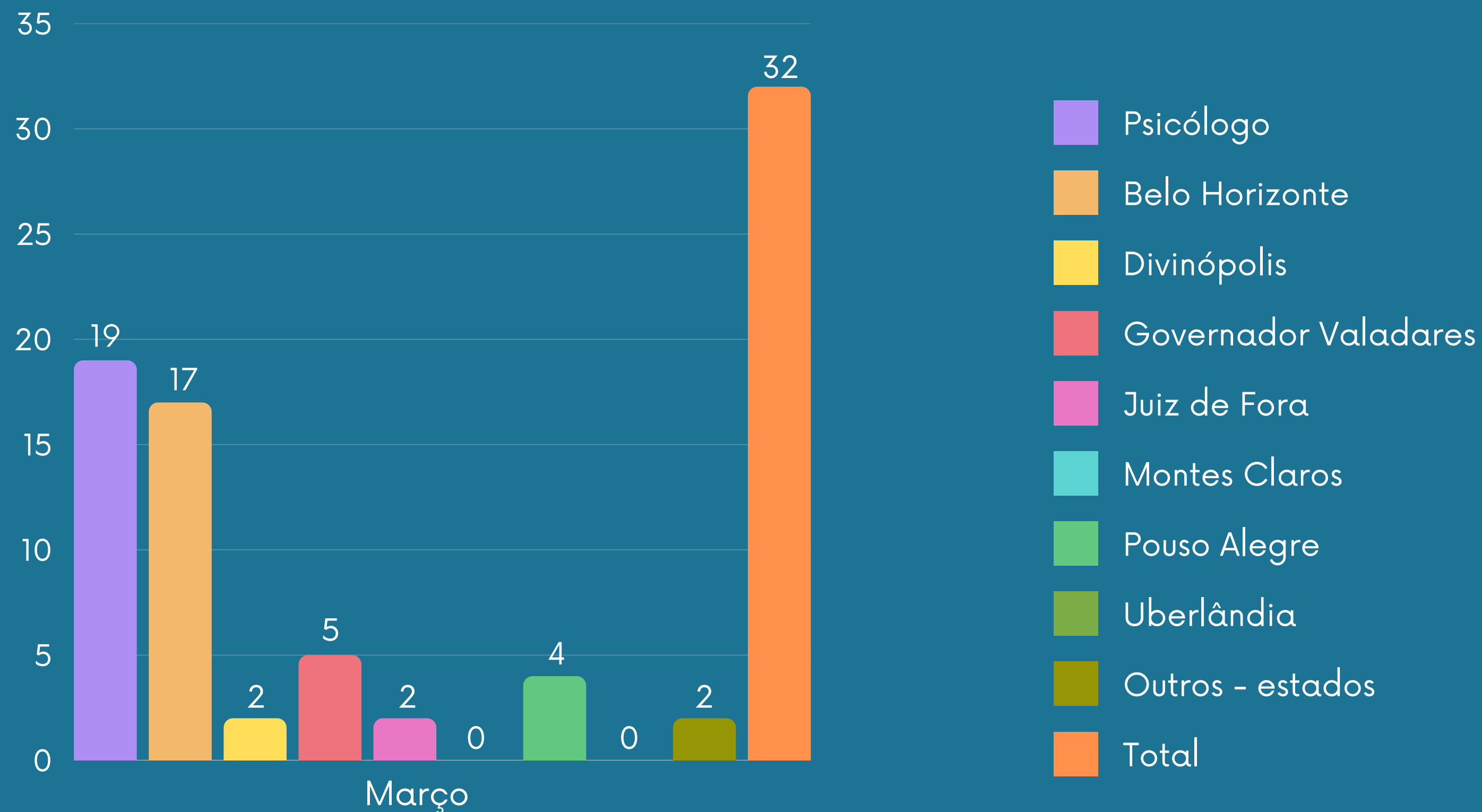
MANIFESTAÇÕES EM JANEIRO 2026



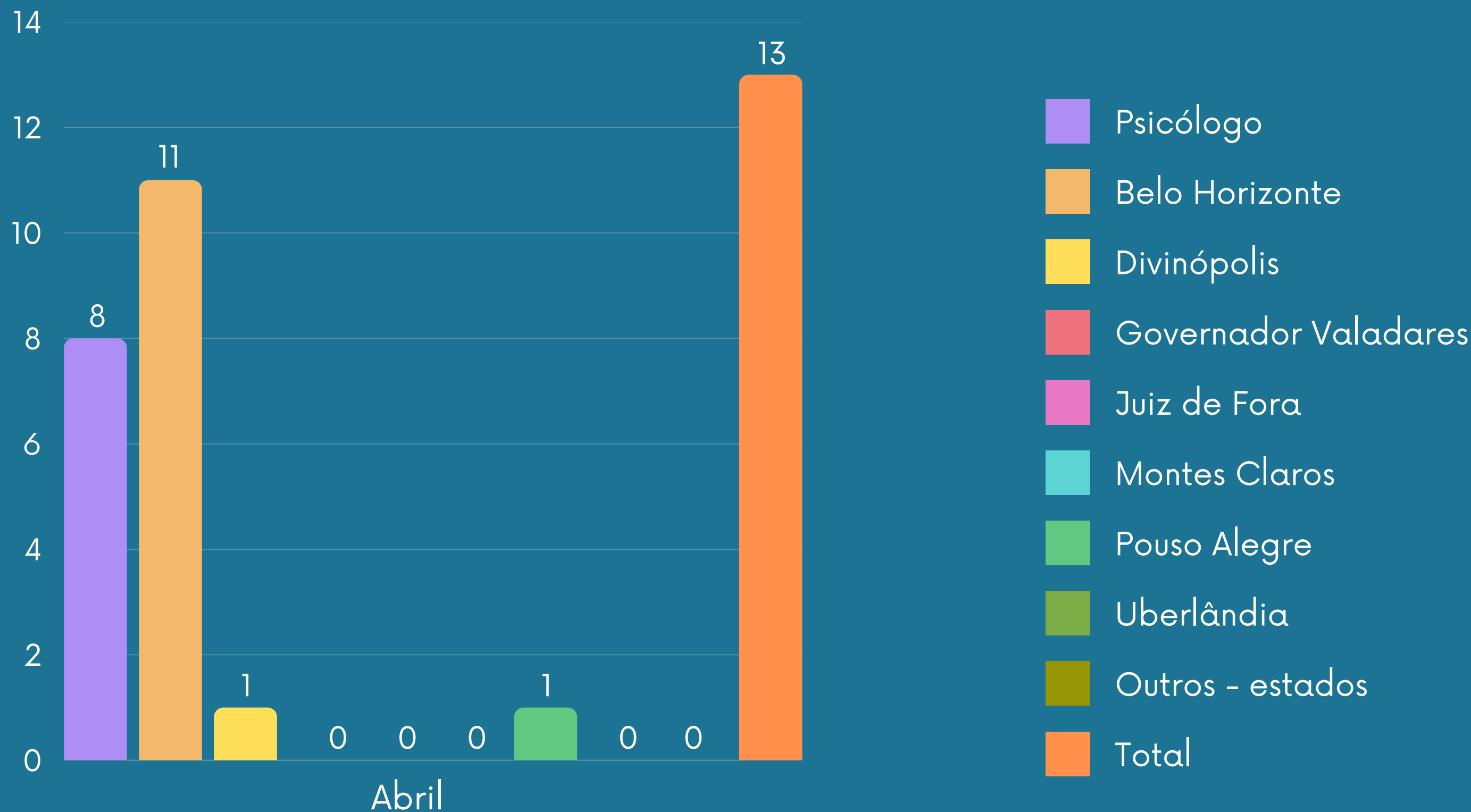
MANIFESTAÇÕES EM FEVEREIRO 2026



MANIFESTAÇÕES EM MARÇO 2026



MANIFESTAÇÕES EM ABRIL 2026



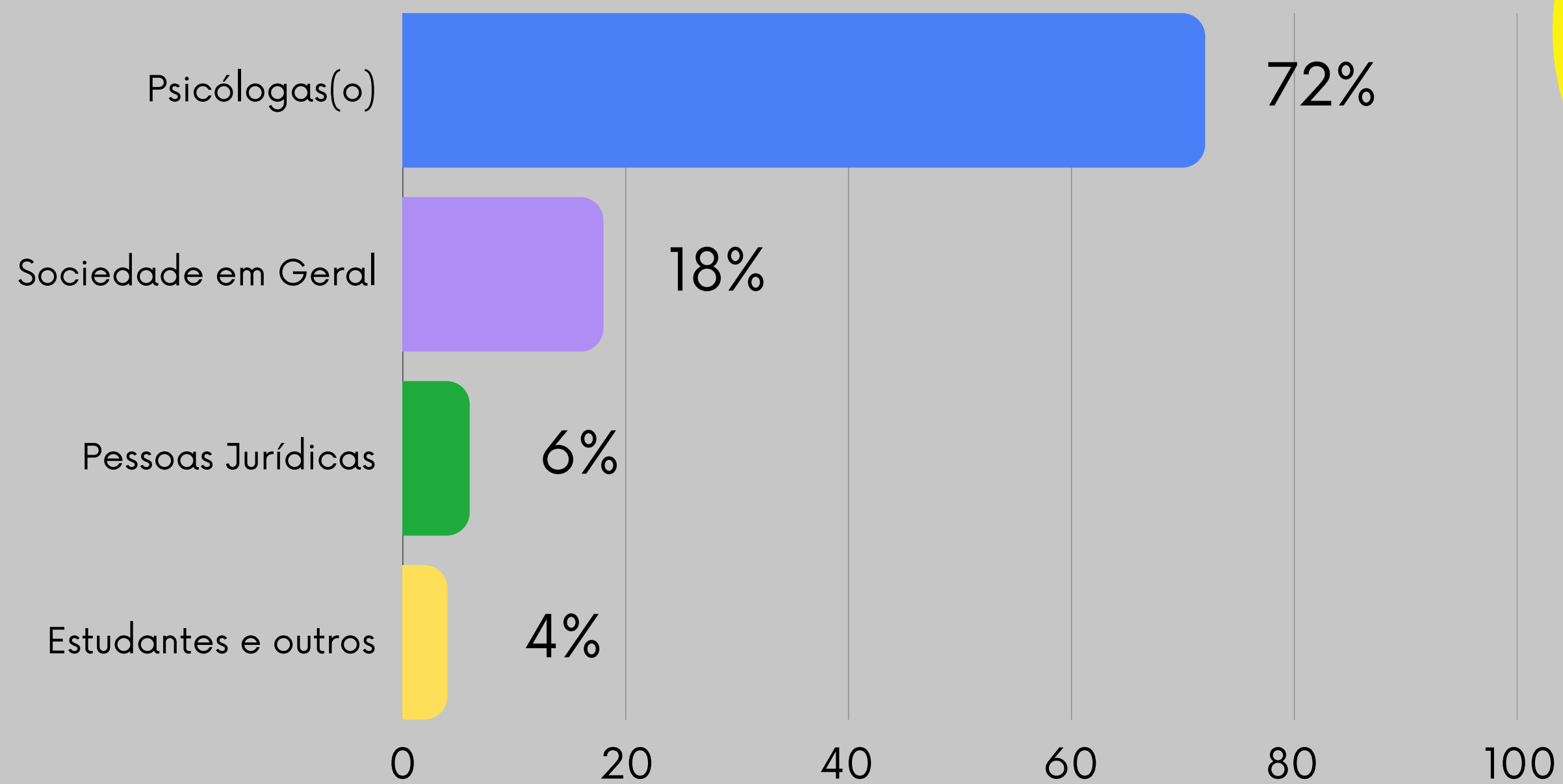
6. PERFIL DOS MANIFESTANTES

Observou-se predominância significativa de manifestações registradas por profissionais da Psicologia, especialmente relacionadas aos serviços de:

- registro profissional;
- orientação técnica;
- fiscalização;
- arrecadação;
- ética profissional.

Também foram registradas manifestações provenientes de usuários dos serviços psicológicos e da sociedade em geral.

Distribuição do Público



7. CANAIS DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES

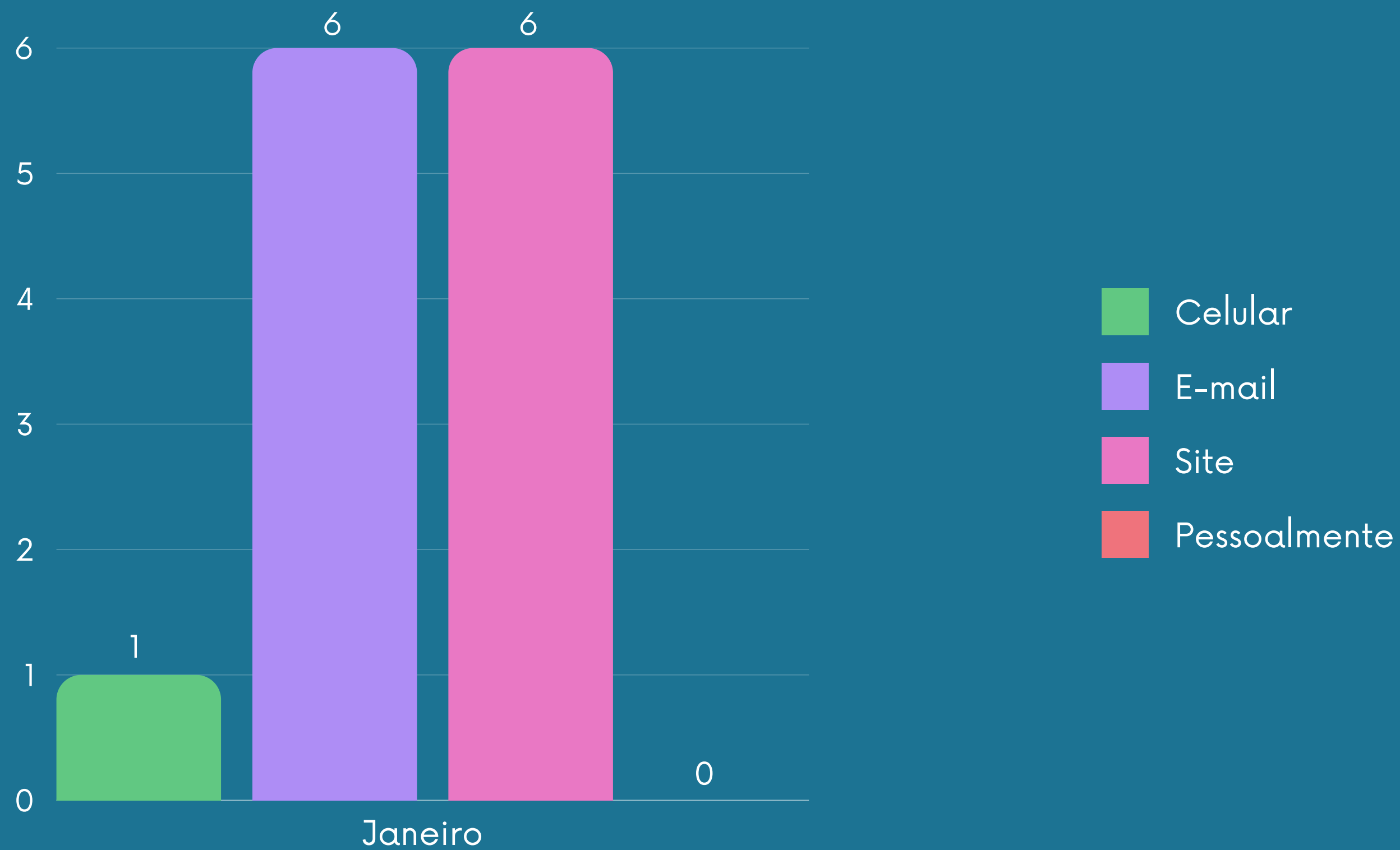
No período analisado, observou-se que os canais digitais, especialmente o Sistema da Ouvidoria e o e-mail, permaneceram como os principais meios utilizados pelos cidadãos para o encaminhamento das manifestações, demonstrando a preferência por formas de contato mais ágeis, acessíveis e eficientes. Conforme apresentado no gráfico, houve maior concentração de registros no mês de março, com predominância das demandas recebidas por meio do site e do e-mail.

No tocante aos demais canais de atendimento, foi registrado 1 atendimento presencial durante o período avaliado, indicando baixa procura por esse formato de atendimento em comparação com os meios remotos.

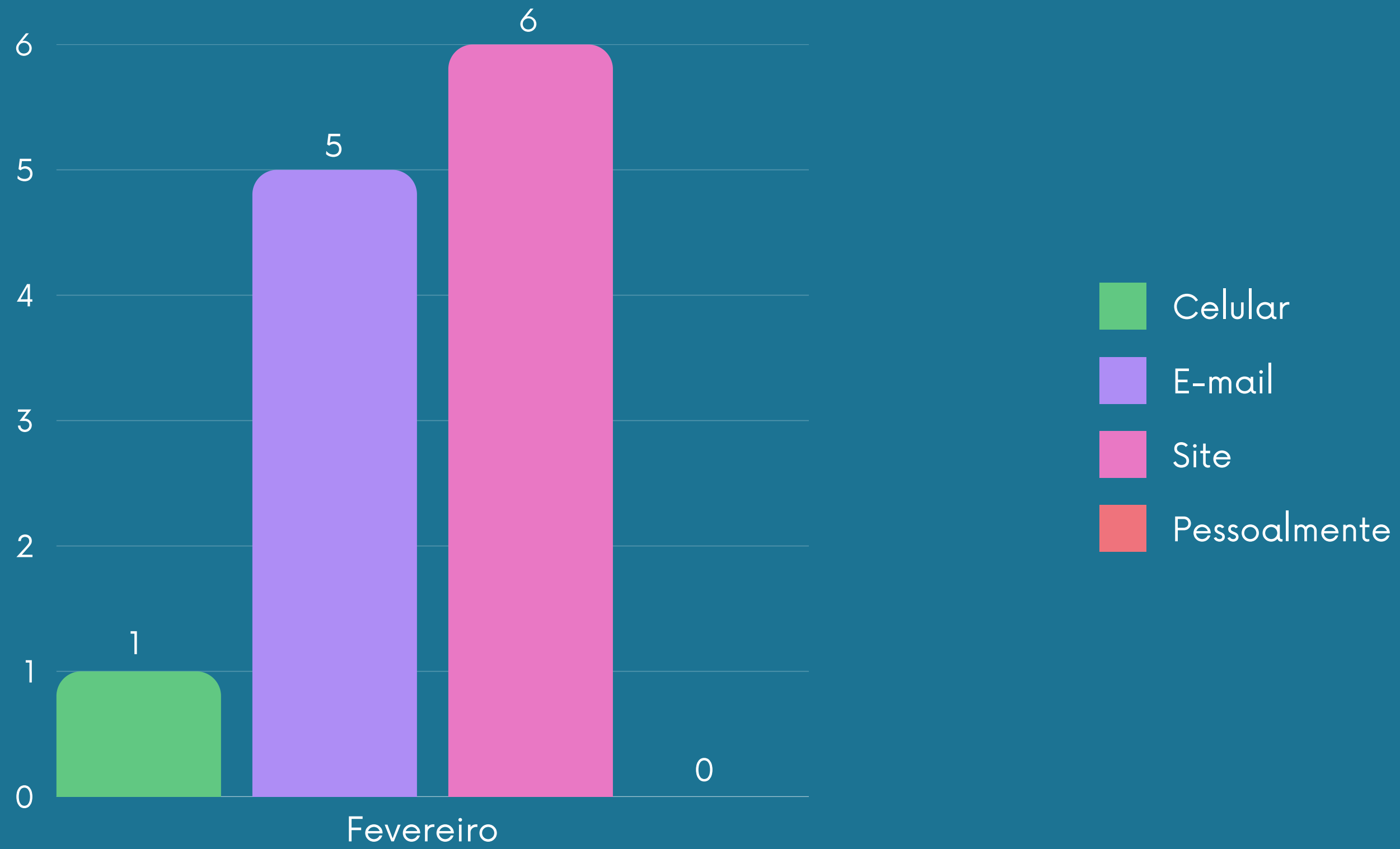
Além disso, foram contabilizados dois contatos telefônicos relacionados às competências desta Ouvidoria.

Dessa forma, os dados reforçam a relevância da manutenção e do aprimoramento dos canais digitais e remotos, visando garantir maior acessibilidade, celeridade e efetividade no atendimento das demandas recebidas, conforme detalhado no gráfico a seguir.

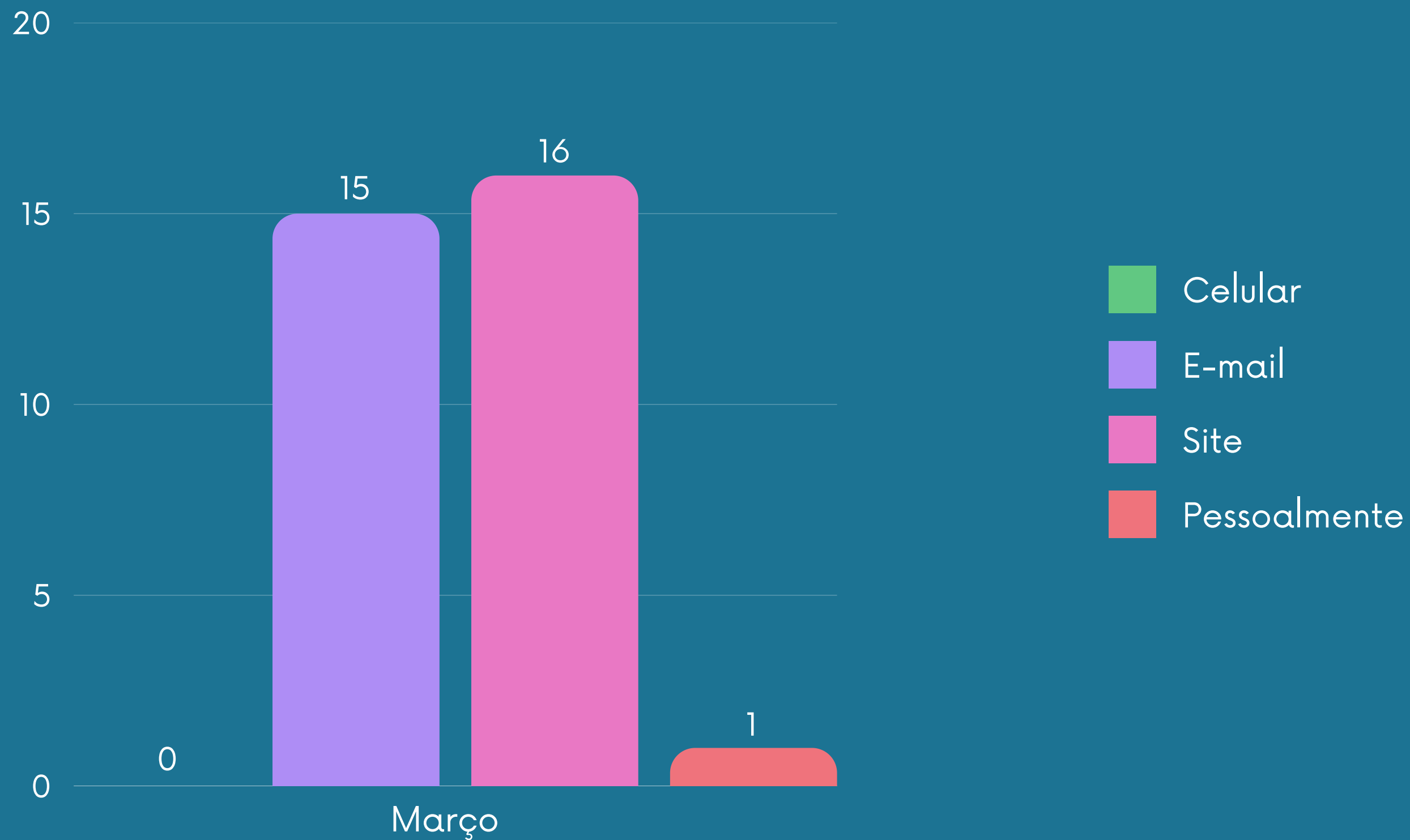
CANAL DE ENTRADA EM JANEIRO 2026



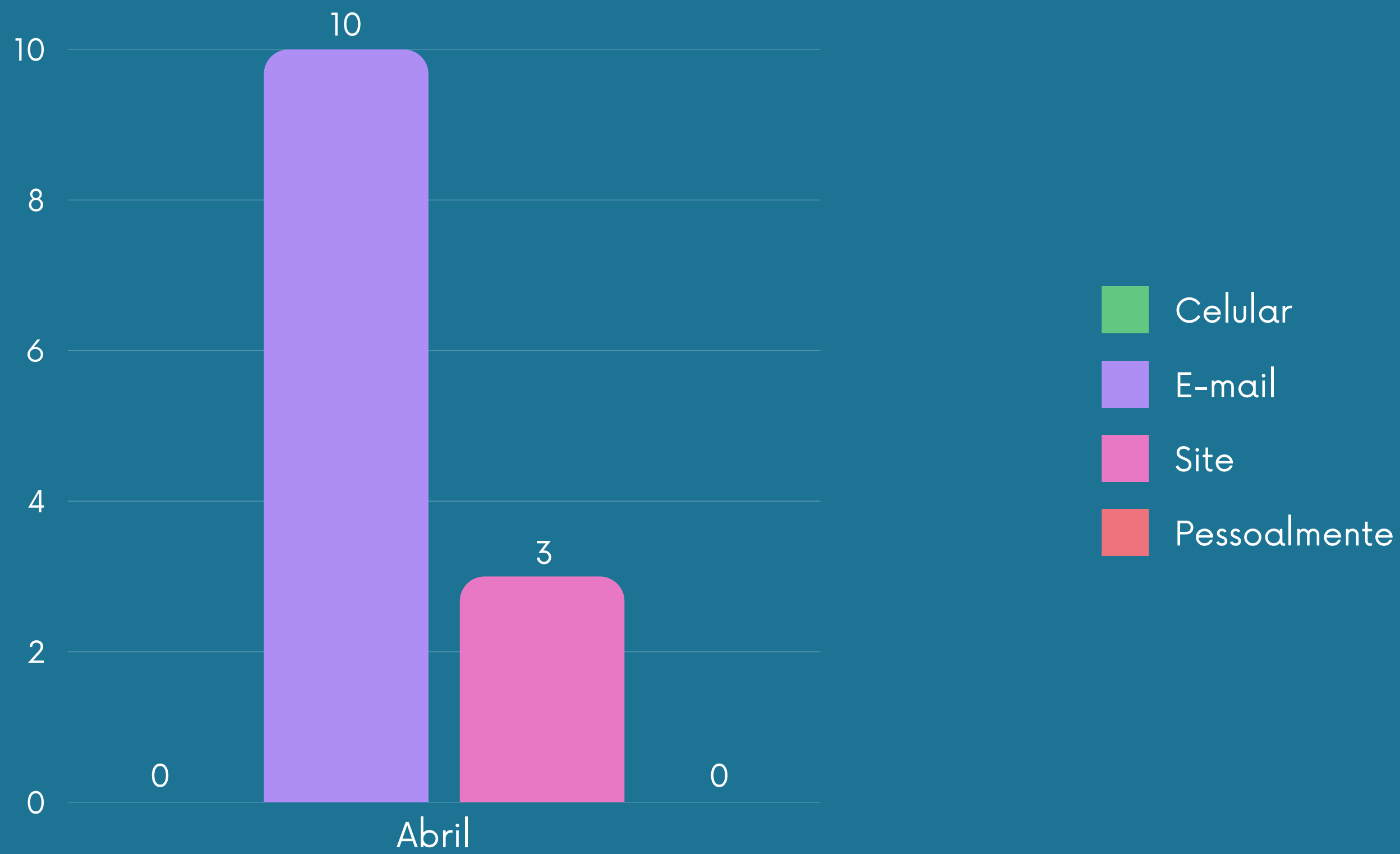
CANAL DE ENTRADA EM FEVEREIRO 2026



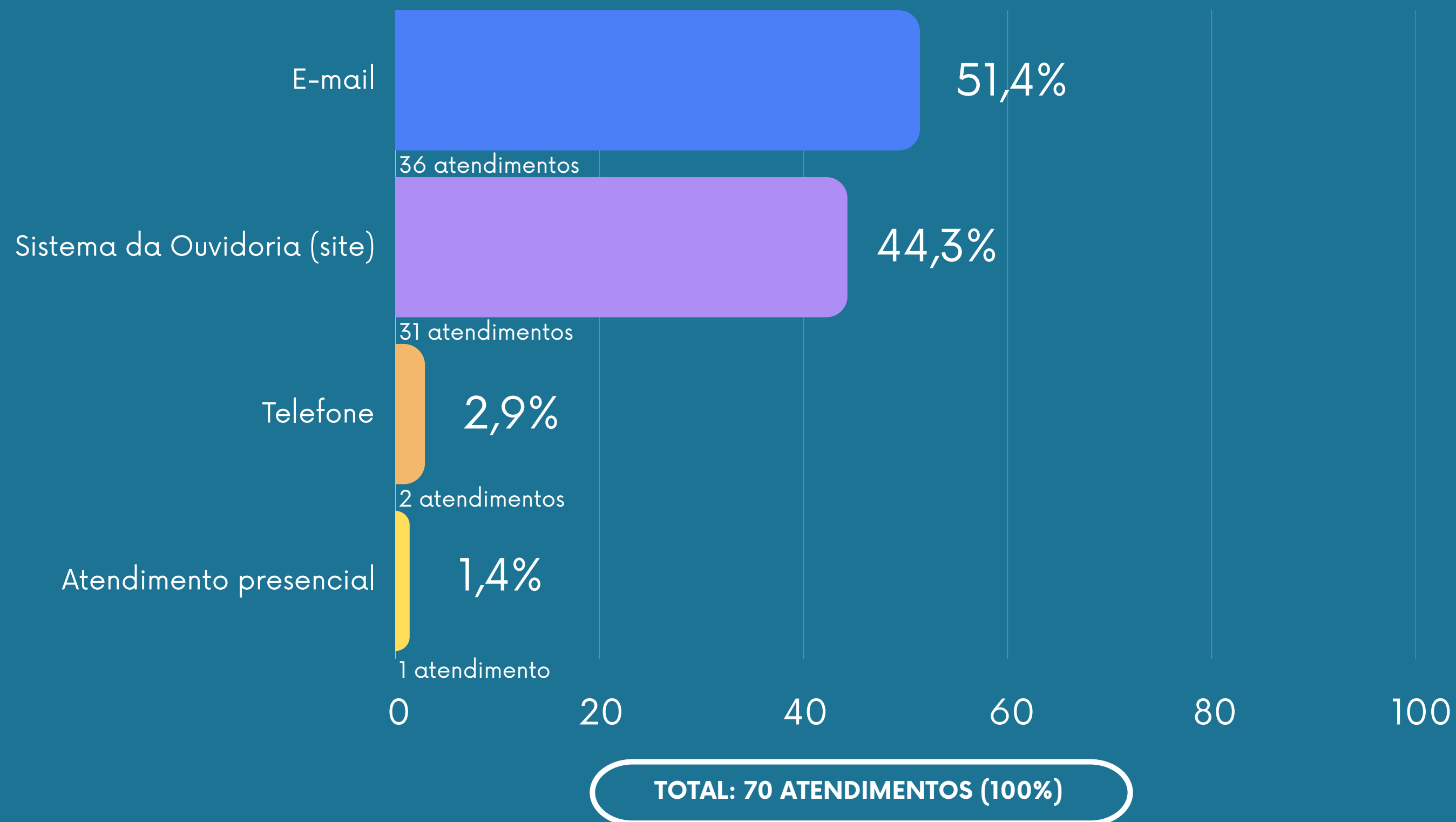
CANAL DE ENTRADA EM MARÇO 2026



CANAL DE ENTRADA EM ABRIL 2026



CANAIS DE ATENDIMENTO

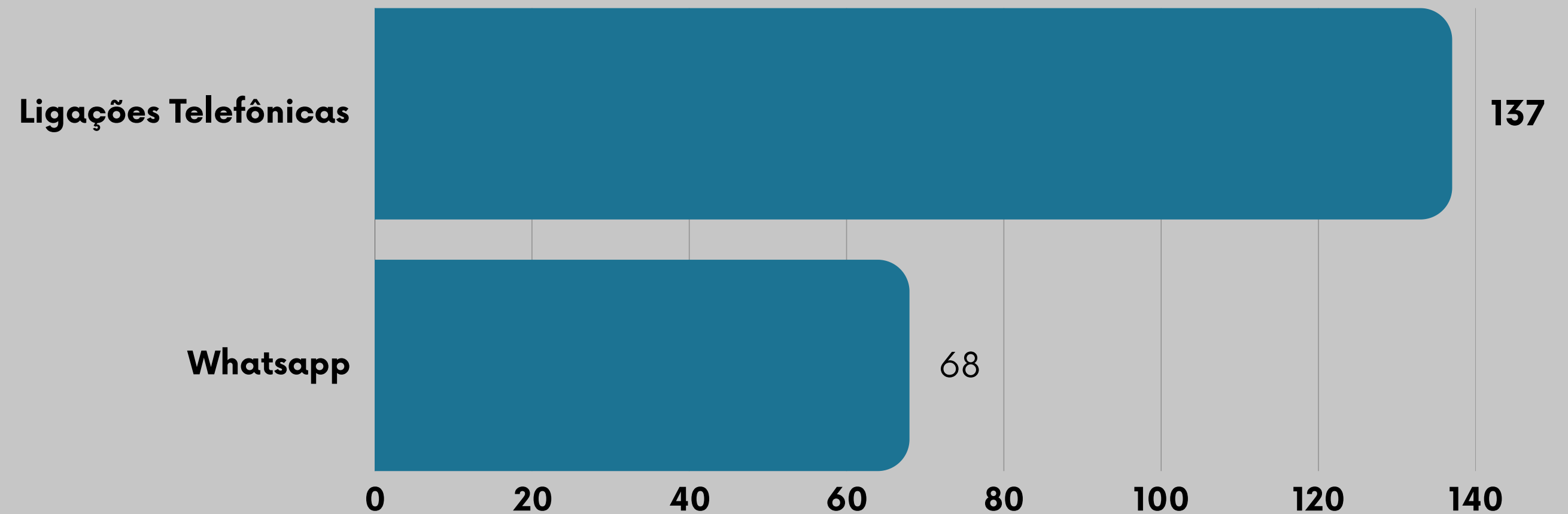


7.1.Demandas de Orientação e Triagem

Para além das demandas telefônicas relacionadas às competências específicas da Ouvidoria, o canal também recebeu significativo volume de contatos administrativos por meio dos canais institucionais divulgados no site do CRP-MG. No período analisado, foram registradas 137 ligações telefônicas e 68 mensagens via WhatsApp.

Os atendimentos recebidos estavam relacionados, majoritariamente, a assuntos que não se enquadravam na competência normativa da Ouvidoria, mas sim nas atribuições de outros setores do Conselho, especialmente os setores de Registro e Arrecadação.

Em todos os casos, a Ouvidoria realizou o acolhimento inicial das pessoas atendidas, oferecendo escuta qualificada, orientações institucionais e direcionamento adequado aos setores competentes. Foram disponibilizados e-mails, telefones e demais informações necessárias para o correto encaminhamento das demandas, contribuindo para que os(as) usuários(as) obtivessem respostas mais precisas e céleres.

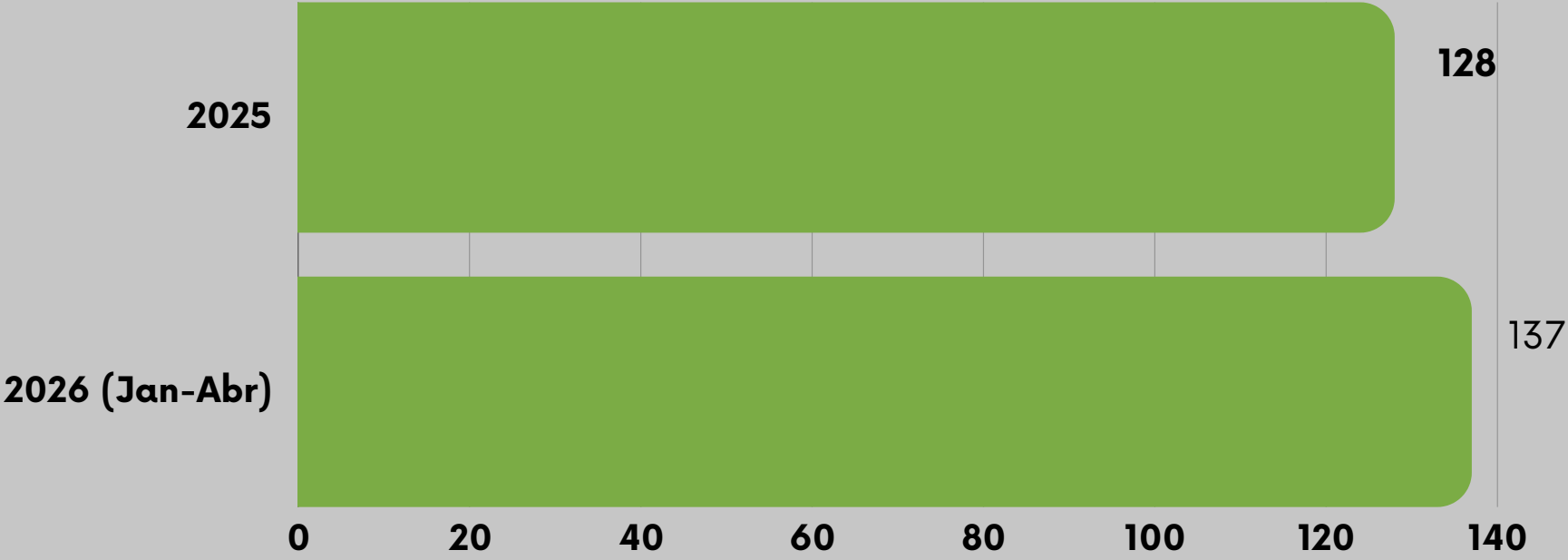


O elevado número de contatos evidencia que a Ouvidoria vem assumindo importante função de acolhimento, orientação e direcionamento institucional, inclusive em demandas que extrapolam suas competências formais.

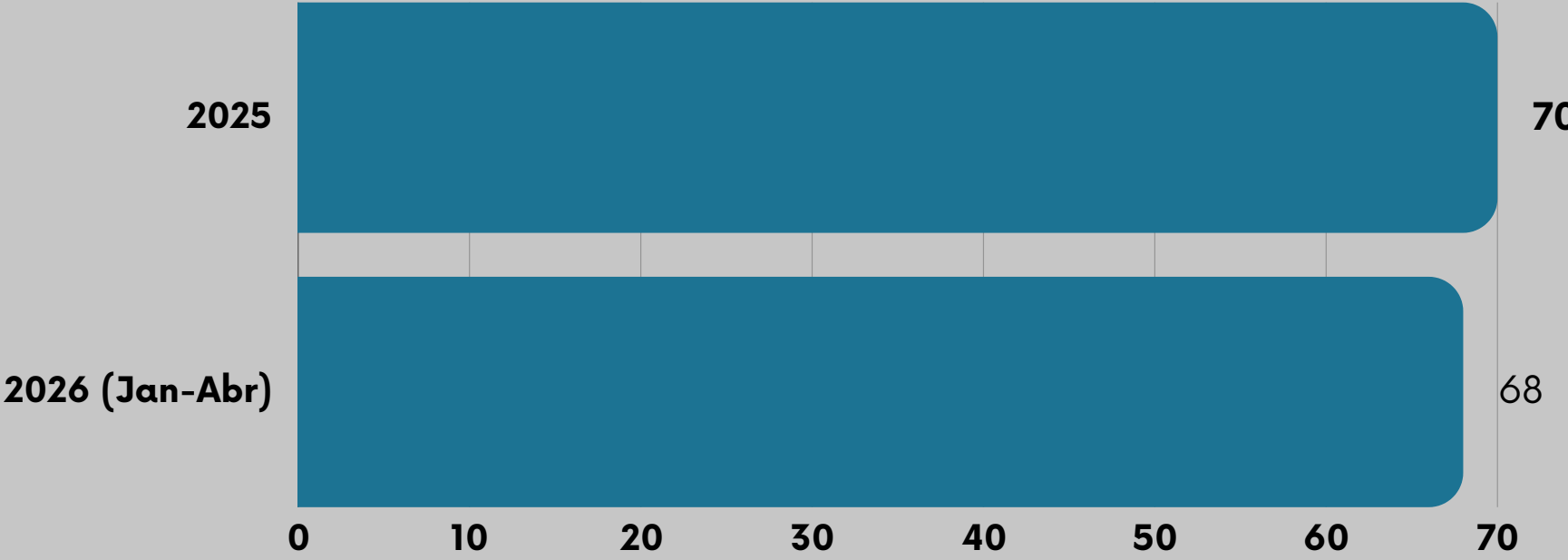
7.2.Comparativo 2025 x 2026

Crescimento das demandas administrativas

Ligações Telefônicas



Whatsapp



Análise Comparativa

Os dados demonstram crescimento expressivo da procura pela Ouvidoria como canal de suporte institucional, especialmente no atendimento telefônico. Ainda que os números de 2026 se refiram apenas ao primeiro quadrimestre do ano, o quantitativo de ligações já ultrapassa o volume total registrado durante todo o ano de 2025.

Esse cenário indica ampliação da visibilidade e da confiança da população e da categoria profissional na Ouvidoria enquanto espaço de orientação e acolhimento institucional. Também evidencia a necessidade de fortalecimento das estratégias de comunicação institucional e integração entre os setores, considerando que parcela significativa das demandas recebidas se refere a temas administrativos vinculados a outras áreas do Conselho.

Em relação ao atendimento via WhatsApp, observa-se manutenção de volume semelhante ao registrado em 2025, demonstrando a consolidação desse canal como ferramenta complementar de comunicação rápida e acessível aos(as) usuários(as).

8. CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

As demandas são categorizadas em oito tipologias distintas. Abaixo, detalhamos o volume de manifestações registradas entre janeiro e abril de 2026, por ordem de incidência:

- Reclamação: 29
- POF: 19
- Transparência: 7
- Denúncia: 1
- Solicitação de Providência: 6
- Outras: 5
- Sugestão: 2
- Elogio: 1
- Pedido de Simplificação: 0

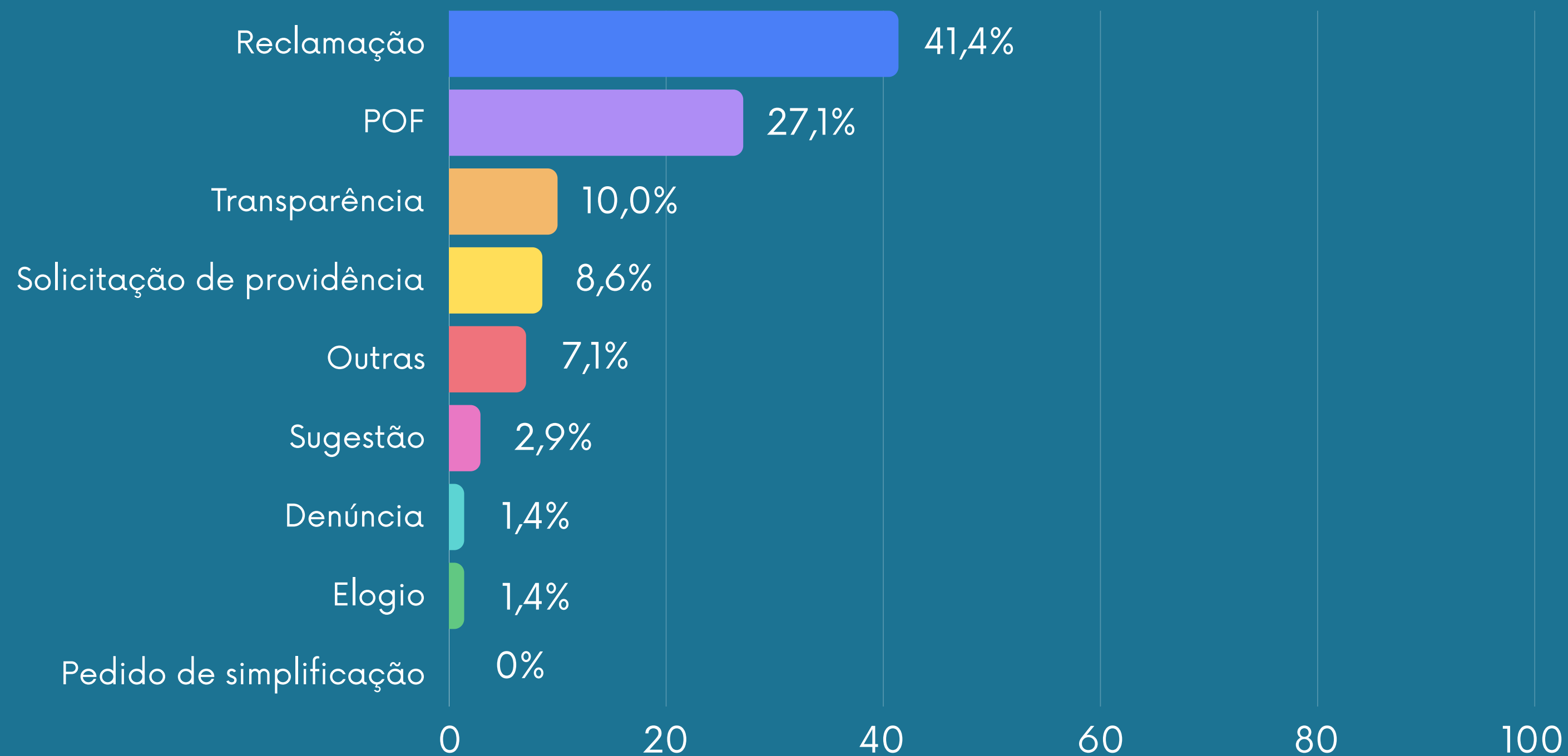
Vale ressaltar que foram recebidas 20 denúncias no período analisado. Destas, apenas uma permaneceu sob a competência direta da Ouvidoria para tratamento e acompanhamento no âmbito de suas atribuições institucionais.

As demais manifestações, após análise preliminar de conteúdo, foram reclassificadas como Procedimento de Orientação e Fiscalização (POF), uma vez que apresentavam natureza predominantemente ética, relacionadas a possíveis infrações éticas por profissional psicólogo. Nesses casos, os registros foram devidamente encaminhados ao setor competente para apuração e providências cabíveis, conforme os fluxos institucionais estabelecidos.

Paralelamente ao encaminhamento, os manifestantes foram orientados quanto ao canal adequado para o registro desse tipo de demanda, reforçando-se a importância da correta classificação das manifestações desde sua origem. Essa orientação visa qualificar o fluxo de recebimento, garantir maior efetividade no tratamento das demandas e contribuir para o adequado direcionamento das futuras manifestações, em conformidade com as competências de cada instância responsável.

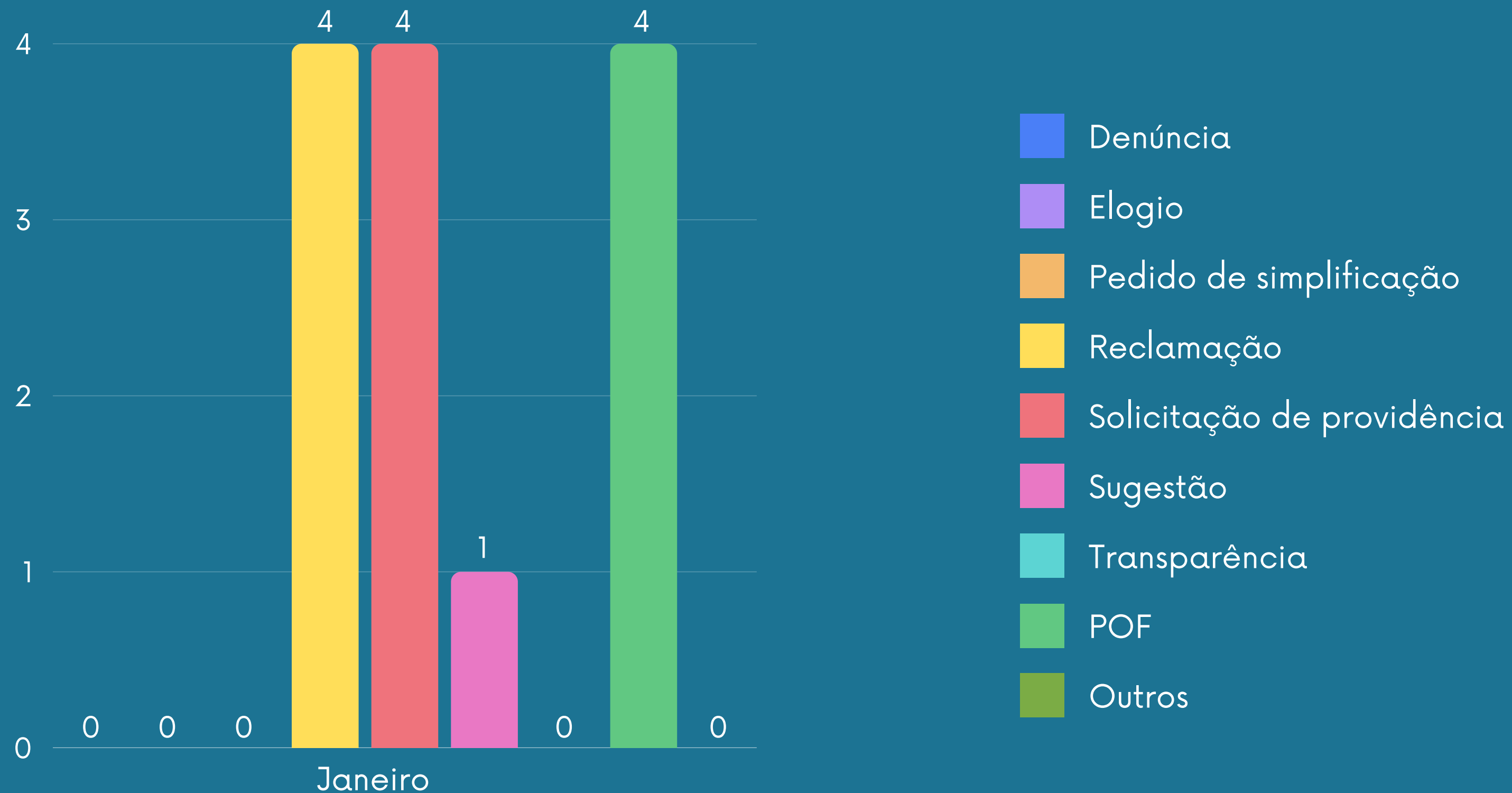
As reclamações representam a principal tipologia registrada, revelando a importância da Ouvidoria enquanto instrumento de escuta, mediação e resolução administrativa.

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

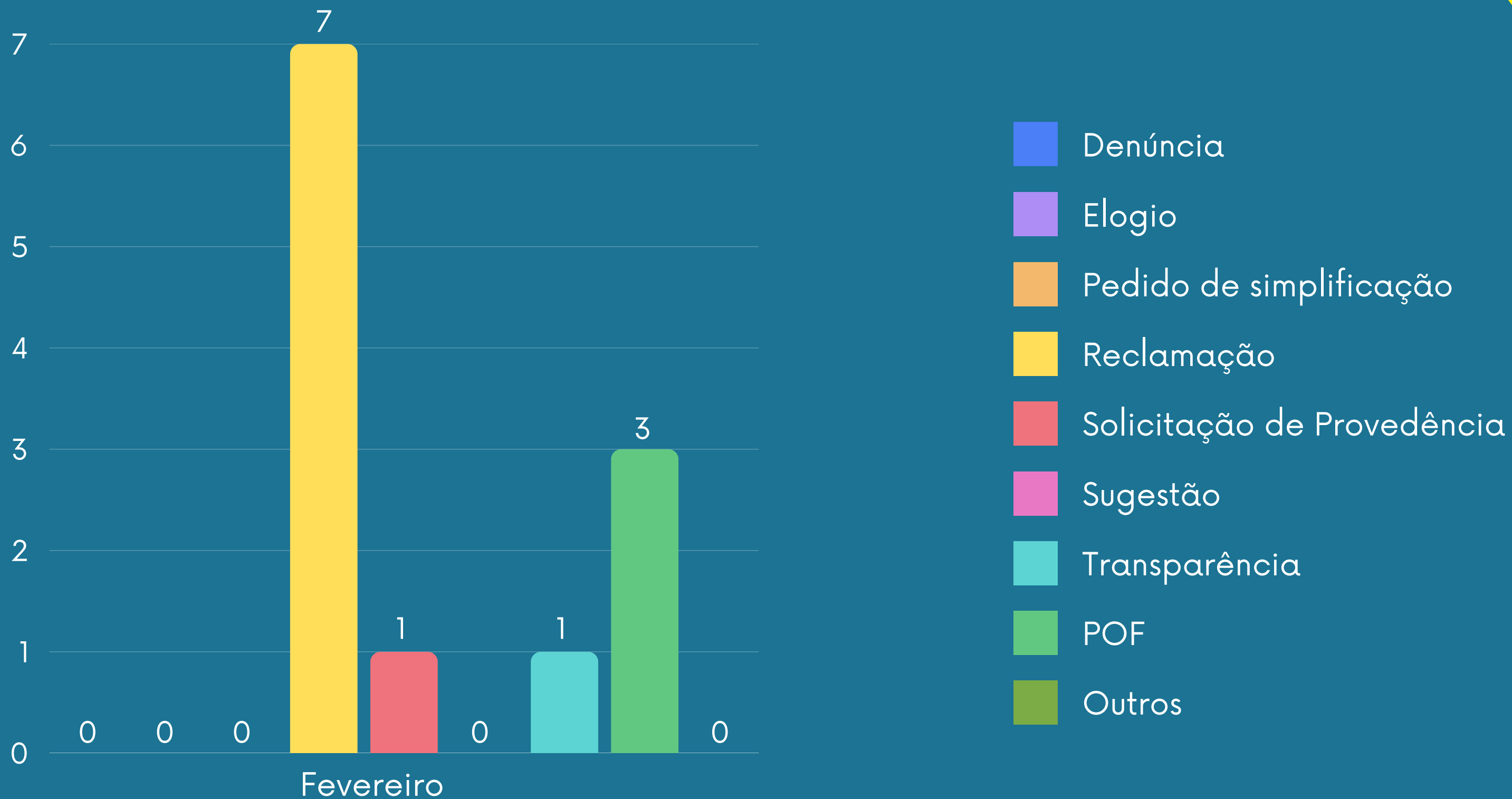


TOTAL: 70 MANIFESTAÇÕES (100%)

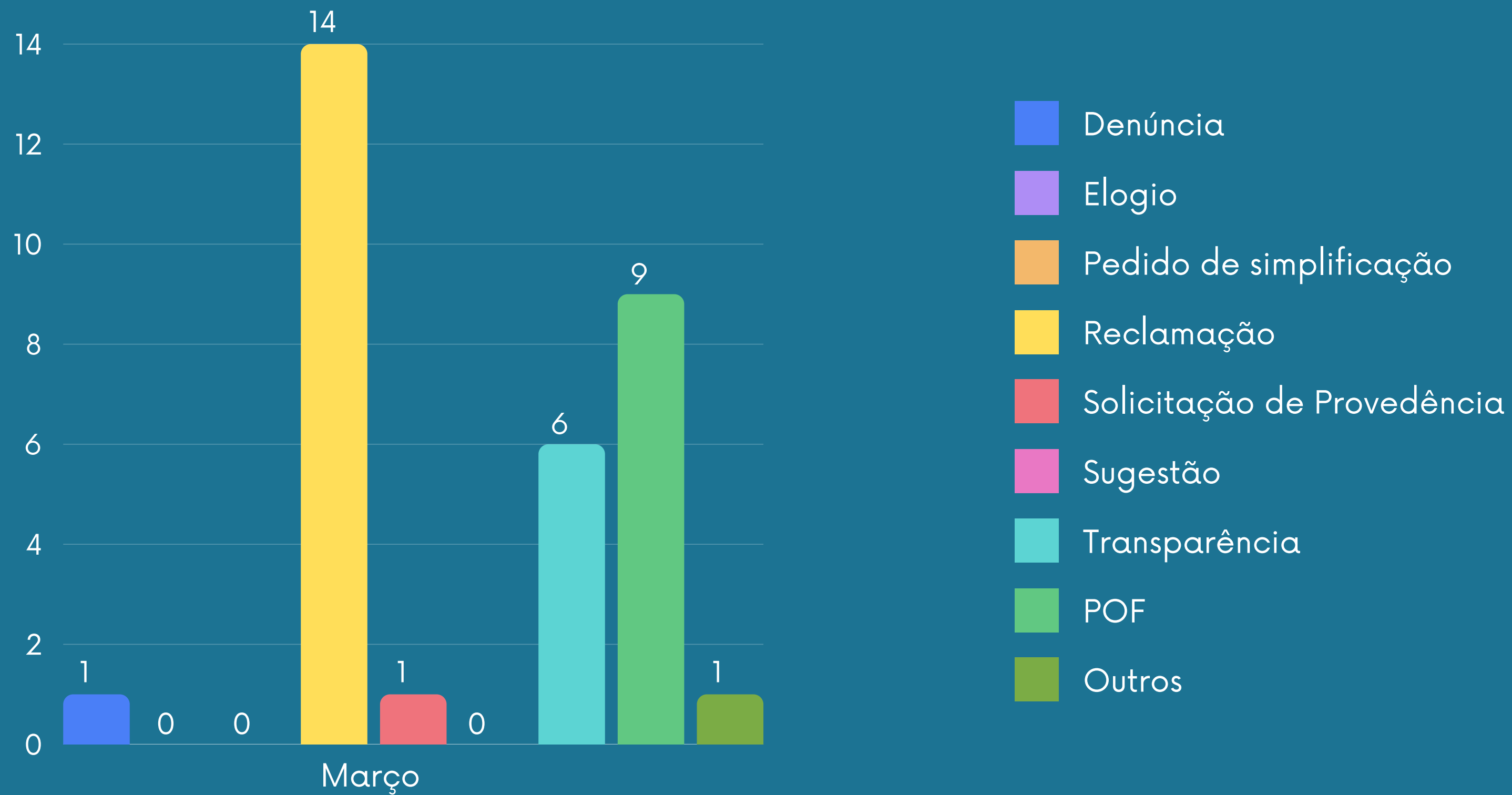
DEMANDAS RECEBIDAS POR CATEGORIA



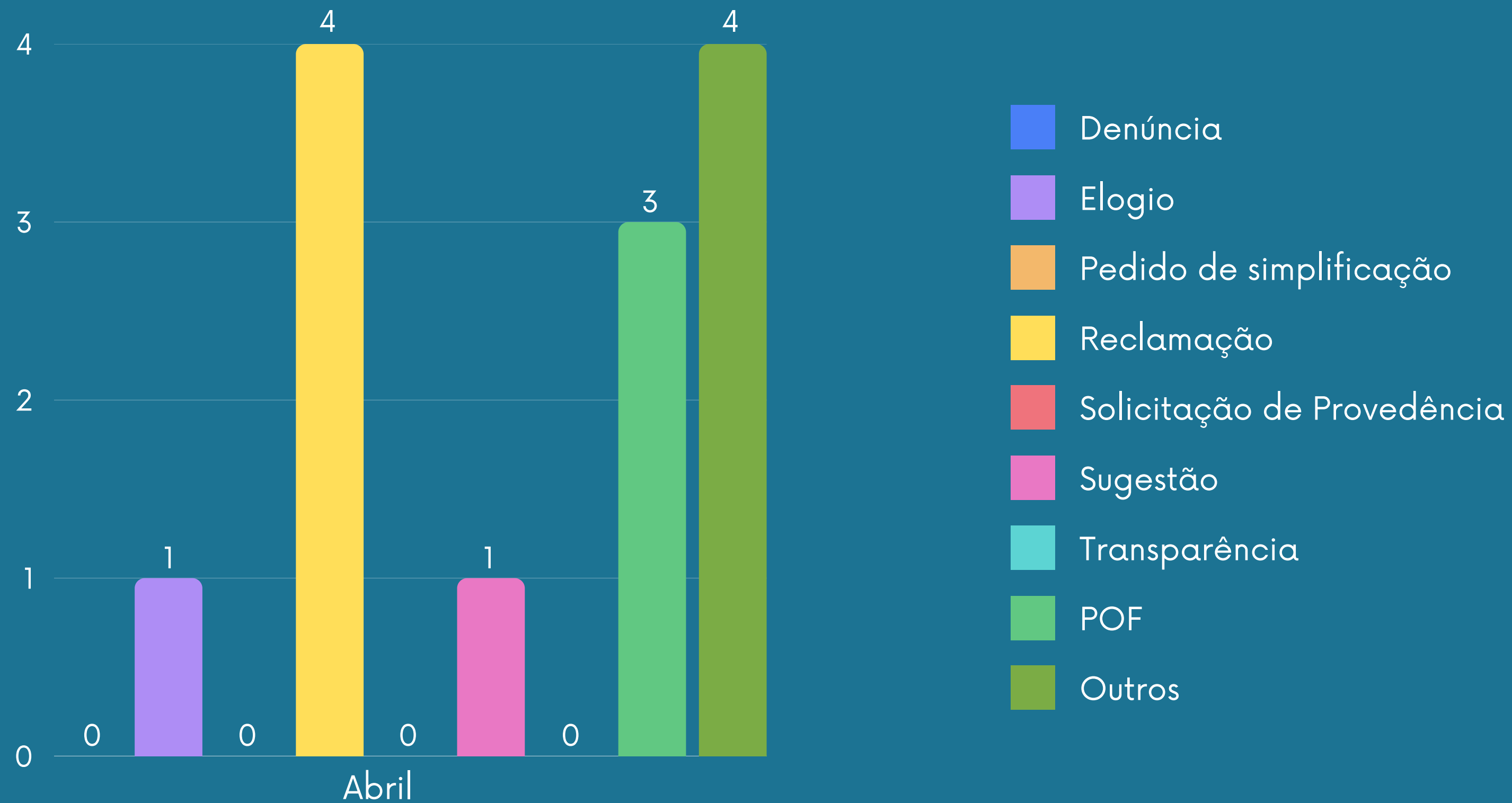
DEMANDAS RECEBIDAS POR CATEGORIA



DEMANDAS RECEBIDAS POR CATEGORIA



DEMANDAS RECEBIDAS POR CATEGORIA



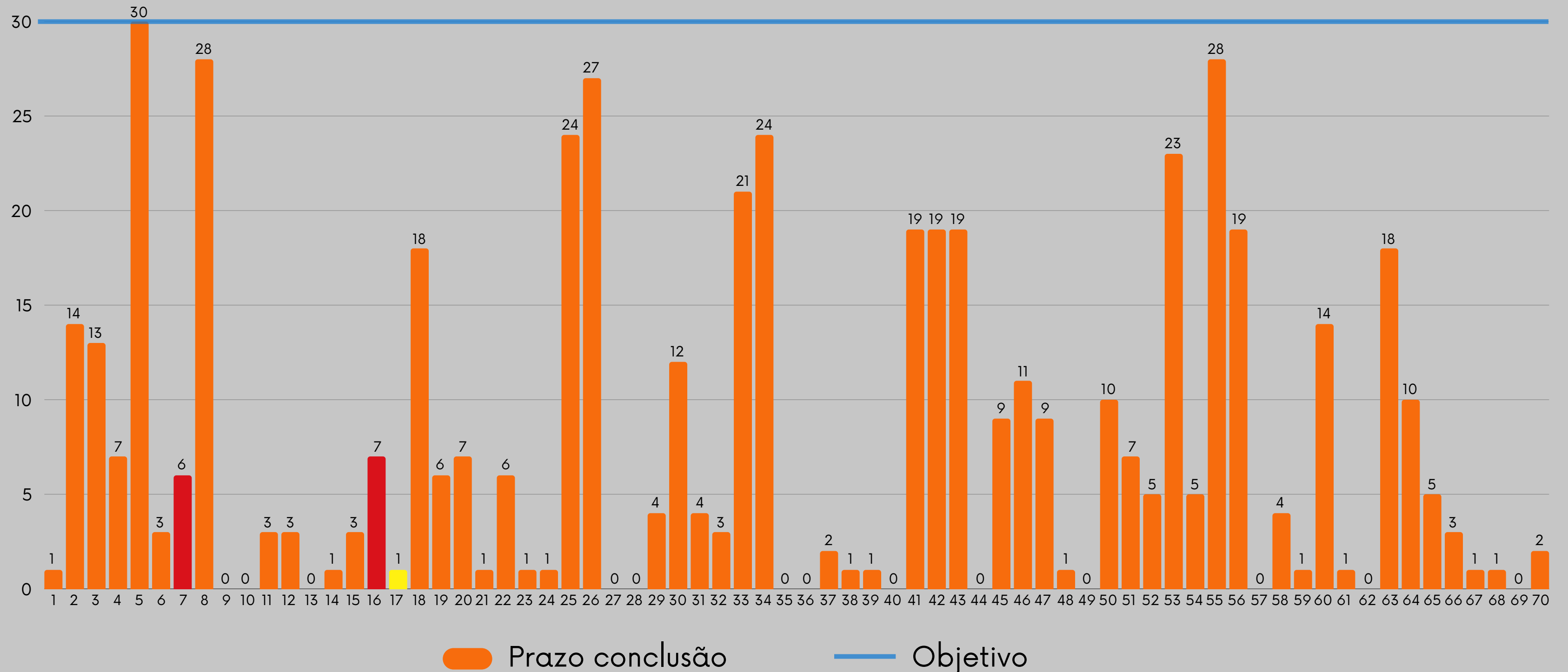
9. COMPROMISSO COM A CELERIDADE

O tempo necessário para o envio de respostas varia de acordo com a complexidade e o tipo de manifestação. Neste período em análise, o tempo médio das respostas emitidas pela Ouvidoria foi de 7,03 dias, significativamente inferior ao prazo legal estipulado de 30 dias. Esse desempenho evidencia o compromisso do CRP-MG em garantir a celeridade dos processos e o atendimento ao público, promovendo a eficiência na gestão e a busca por soluções no menor tempo possível.

No período de janeiro a abril de 2026, todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria do CRP-MG foram respondidas dentro do prazo estabelecido. O Conselho se dedica a receber, avaliar, encaminhar e tratar as demandas de forma adequada, orientando as áreas envolvidas quanto aos prazos necessários para atendimento, evitando atrasos e prevenindo a insatisfação dos usuários. Dessa forma, a Ouvidoria do CRP-MG atua para atender os cidadãos com qualidade, seguindo os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.

PRAZO DE CONCLUSÃO (em dias)

(LINHA DE EIXO CORRESPONDE AO NÚMERO DA OCORRÊNCIA)



Tempo de Resposta



10.STATUS ATUAL DA DEMANDA NOS MESES DE JANEIRO A ABRIL

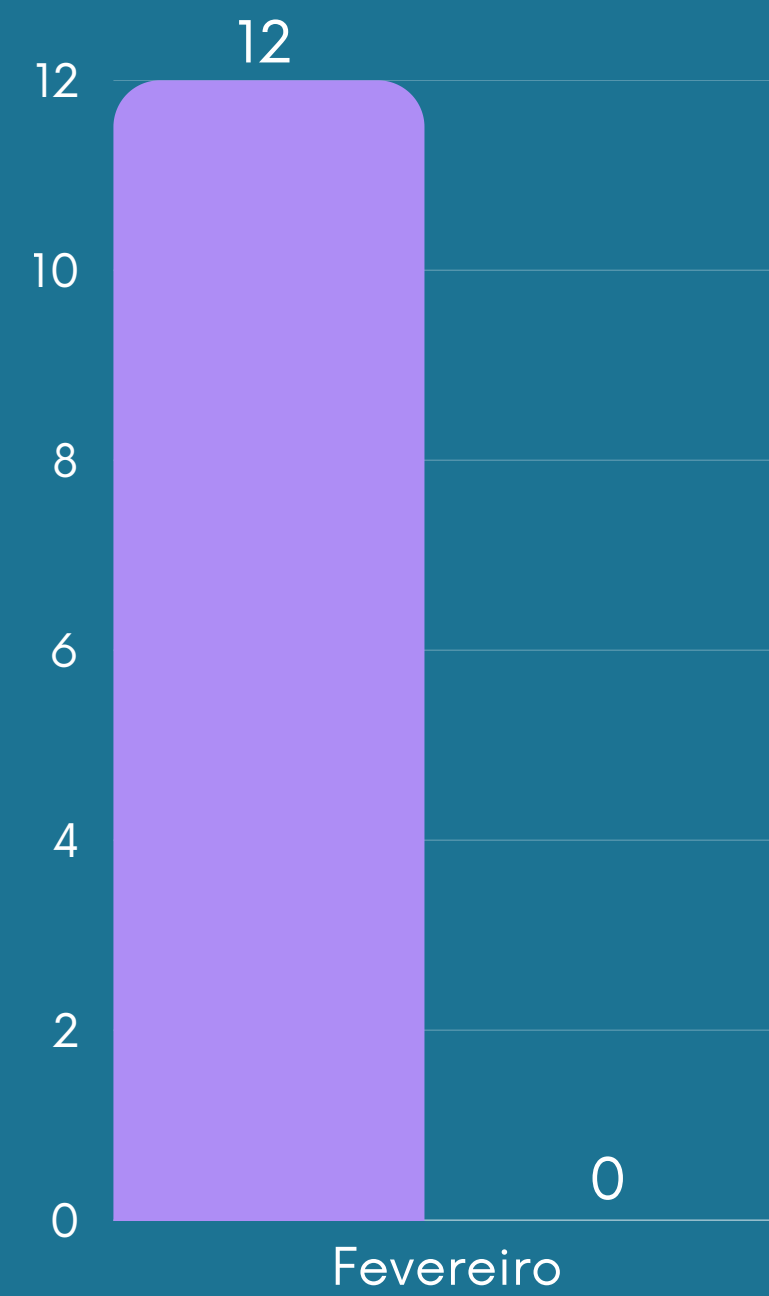
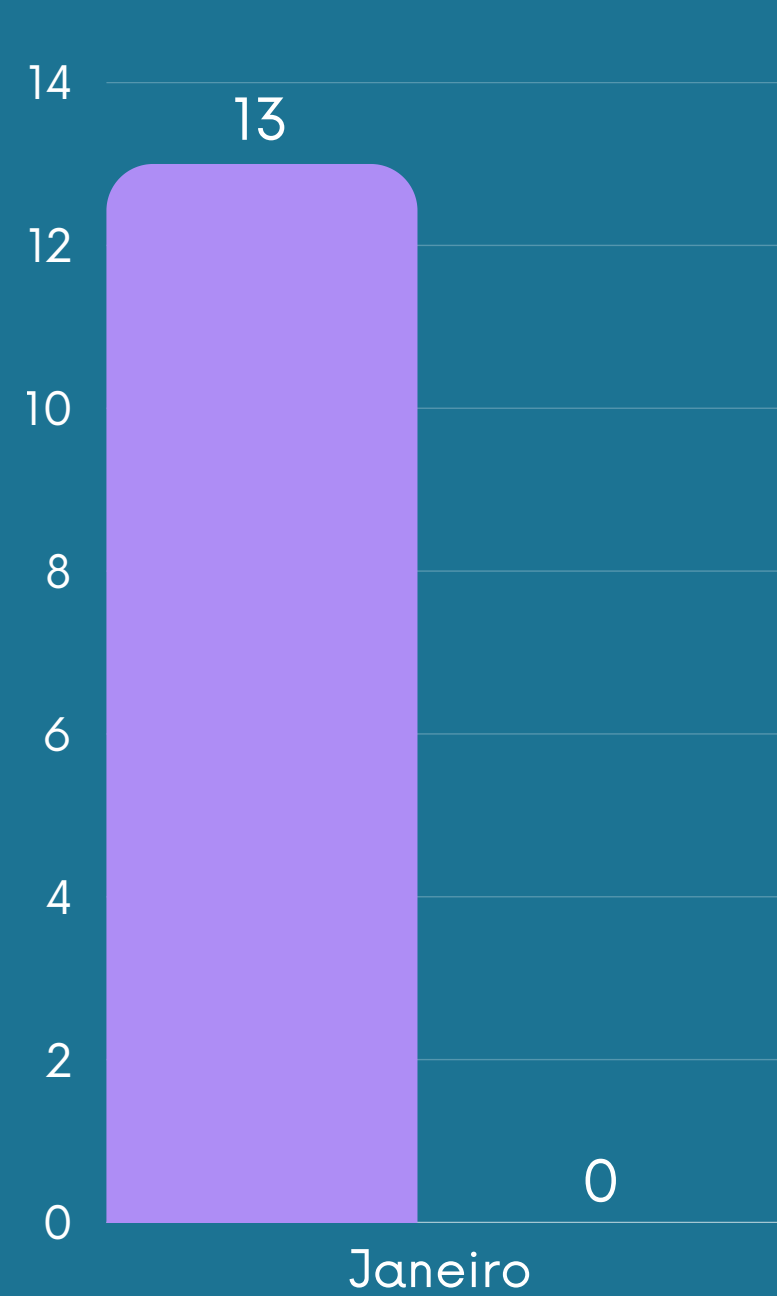
O gráfico a seguir apresenta o panorama das demandas recebidas pela Ouvidoria CRP- MG entre os meses de janeiro e abril, segmentadas pelo status de resolução: **Concluída (demandas finalizadas e respondidas)** e **Em Aberto (demandas em fase de análise ou tramitação interna)**.

10.1. Análise Descritiva dos Dados

A evolução do fluxo de atendimento ao longo do primeiro quadrimestre revela um comportamento dinâmico no volume de interações com os cidadãos/usuários:

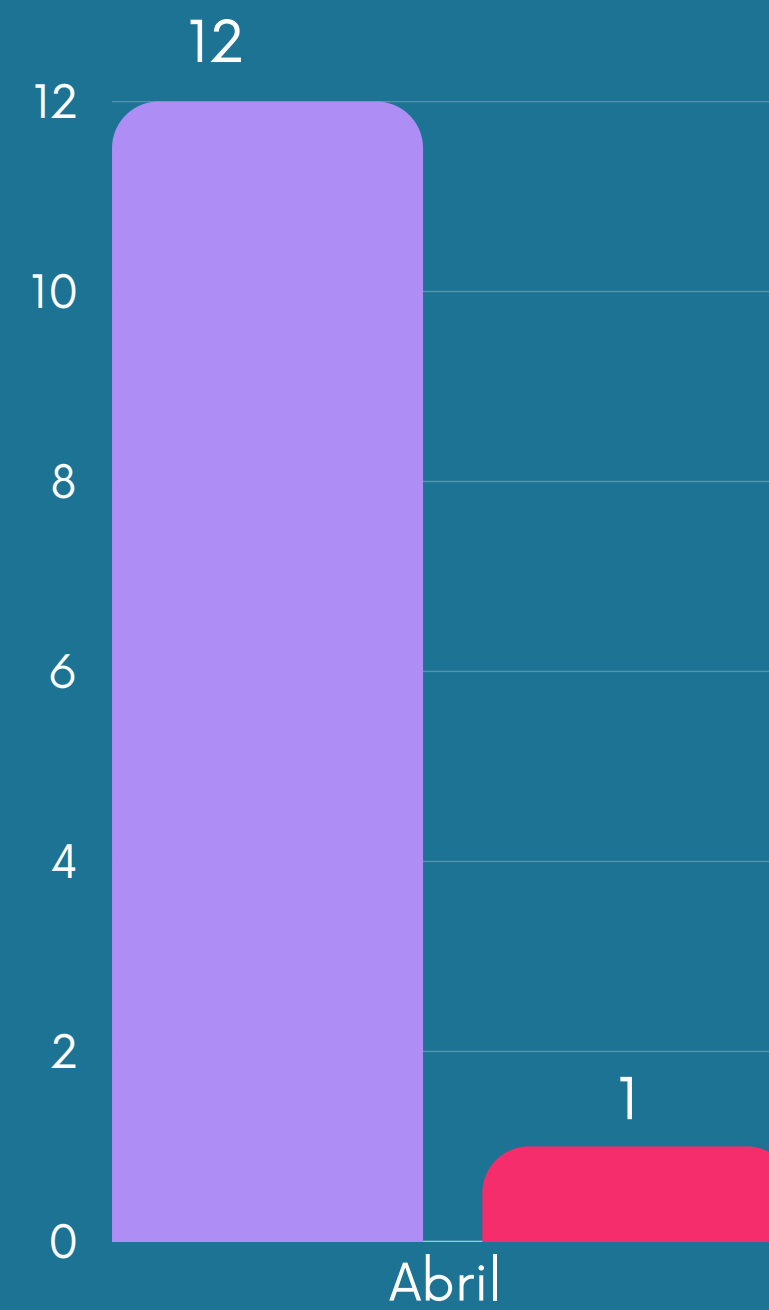
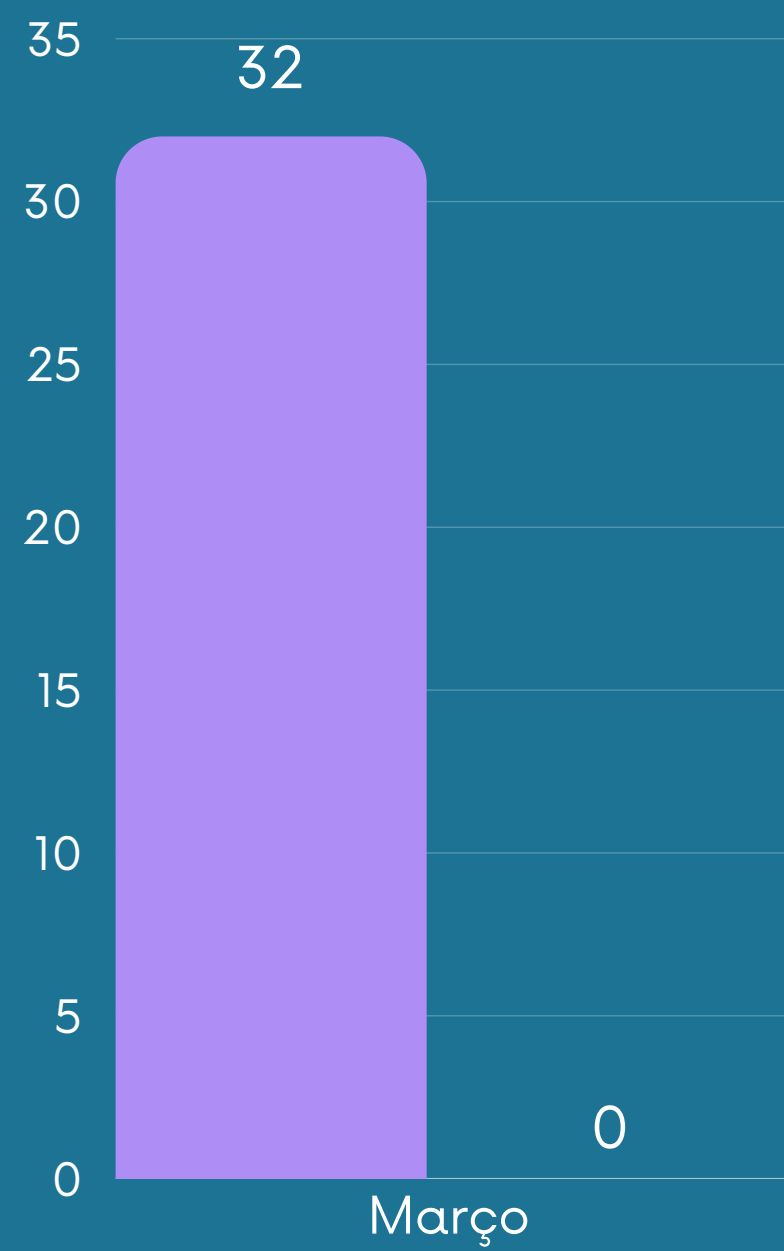
- **Janeiro:** Foram registradas 13 manifestações, todas devidamente concluídas (100%), iniciando o período sem passivos pendentes.
- **Fevereiro:** Registrou-se uma leve estabilização com 12 manifestações, mantendo a taxa de 100% de conclusão.
- **Março:** Houve um pico expressivo na demanda, totalizando 32 manifestações (um aumento de mais de 160% em relação ao mês anterior). Apesar do volume atípico, **obteve 100% de resolutividade**, encerrando o mês com todas as demandas concluídas.
- **Abril:** O volume retornou aos patamares iniciais com 13 manifestações no total, sendo 12 concluídas e apenas 1 em aberto até o fechamento deste ciclo de apuração.

STATUS



Concluída
Em aberto

STATUS



Concluída
Em aberto

10.2. Alinhamento Pedagógico

O acompanhamento gráfico mensal não serve apenas como registro estatístico, mas como um termômetro da eficiência operacional da Ouvidoria.

Manter o índice de respostas zerado ou próximo de zero nos meses subsequentes demonstra o compromisso institucional com a tempestividade (cumprimento de prazos) e com o direito do cidadão de obter um retorno ágil. O aumento expressivo verificado em março, por exemplo, nos ensina a importância de mapear a sazonalidade das reclamações ou elogios, permitindo que a instituição antecipe gargalos de atendimento antes que eles afetem a qualidade do serviço.

11. PAINEL GERAL DE INDICADORES

Indicadores	Resultado
Total de manifestação	70
Tempo médio de resposta	7,03 dias
Índice de resolatividade	98,6%
Atendimento dentro do prazo legal	100%
Principal canal utilizado	Sistema da Ouvidoria
Maior tipologia	Reclamação
Setor mais demandado	Gerência Administrativa

12. CONCLUSÃO

A Ouvidoria do CRP-MG reafirma-se como instrumento essencial de fortalecimento da democracia participativa, da transparência pública e da governança institucional, consolidando-se como espaço legítimo de escuta, acolhimento e promoção do diálogo entre sociedade e administração pública.

As manifestações recebidas constituem importante ferramenta de diagnóstico institucional, permitindo identificar fragilidades, aperfeiçoar processos internos e fomentar melhorias contínuas na prestação dos serviços oferecidos às(aos) profissionais da Psicologia e à população

O elevado índice de resolutividade, aliado ao reduzido tempo médio de resposta, evidencia o comprometimento institucional do CRP-MG com a

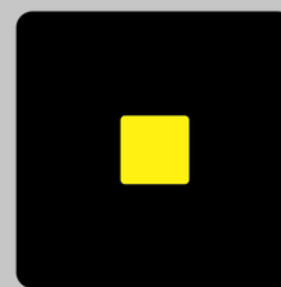
eficiência administrativa, a qualidade do atendimento e a garantia dos direitos dos usuários dos serviços públicos.

Nesse contexto, a Ouvidoria transcende sua função operacional, consolidando-se como mecanismo estratégico de gestão, transparência e fortalecimento do controle social, contribuindo diretamente para uma administração pública mais acessível, ética, eficiente e orientada às necessidades da sociedade.

Por fim, reafirma-se o compromisso permanente da Ouvidoria do CRP-MG com a promoção da cidadania, da participação social e do aprimoramento contínuo dos serviços institucionais, em consonância com os princípios da administração pública e com os valores éticos que orientam o Sistema Conselhos de Psicologia.

Obrigada!

[Página da Ouvidoria no site do CRP-MG](#)



CONSELHO
REGIONAL DE
PSICOLOGIA
MINAS GERAIS