

Ouvidoria do CRP SP

Relatório Anual 2023

Apresentação

Em cumprimento ao artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460/17, que institui o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, a Ouvidoria do Conselho Regional de Psicologia de São Paulo (CRP SP) apresenta o Relatório Anual da Ouvidoria, referente ao ano de 2023.

O CRP SP implementou sua Ouvidoria em 2023, por meio da Resolução CFP nº 05/2023, de 22 de março de 2023, e em conformidade com a Resolução nº 12/22, do Conselho Federal de Psicologia.

Trata-se de uma instância de controle e participação social responsável por recepcionar e tratar as manifestações (reclamações, solicitações, denúncias, sugestões, elogios relativos e pedidos de simplificação de serviços) da categoria de psicólogas/os e da sociedade em geral relativas aos serviços prestados pela autarquia, com o objetivo de garantir os direitos das/os usuárias/os, servindo ainda como importante ferramenta de gestão, para identificar as necessidades de melhorias na prestação dos serviços.

De acordo com o art. 14, II, da Lei nº 13.460/17, a Ouvidoria deve elaborar anualmente Relatório de Gestão, consolidando informações acerca das manifestações dos usuários.

O art. 15 da mesma lei, indica que esse relatório deve conter, ao menos: o número de manifestações recebidas no ano anterior, os motivos das manifestações; a análise dos pontos recorrentes; as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas. Indica, ainda, que este relatório de gestão deve ser encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria e disponibilizado integralmente na internet.

Histórico

Criação da Ouvidoria no âmbito do Conselho Regional de Psicologia de São Paulo

Em 2023, o Conselho Regional de Psicologia de São Paulo, por meio da Resolução CFP nº 05/2023, de 22 de março de 2023, de aprovação do Regimento Interno do Conselho Regional de Psicologia de São Paulo - 6ª Região implementou sua Ouvidoria. Essa normativa está em conformidade com a Resolução nº 12/22, de 21 de junho de 2022, do Conselho Federal de Psicologia, que cria as Ouvidorias no Conselho Federal e nos Conselhos Regionais de Psicologia.

Conforme disposto em ambas resoluções, 05 de abril de 2023, foi nomeado o conselheiro Davi Rodriguez Ruivo, enquanto responsável per assistir às demandas de Ouvidoria (Portaria CRP-06 nº17/23).

Em meados de outubro de 2023, foi designada uma trabalhadora para ser encarregada pelo canal de Ouvidoria. A partir desse momento, foi possível verificar as normativas federais que norteiam a atuação das ouvidorias públicas e suas obrigações, iniciando o processo de adoção de procedimentos para seu cumprimento adequado. Trata-se, portanto, de uma unidade em processo de estruturação.

Os canais utilizados para registro de manifestações pelas/os usuárias/os são e-mail e formulário on-line, disponível na página da Ouvidoria no site do CRP SP. Sendo que, o e-mail da Ouvidoria do CRP SP foi criado em março de 2023, mês em que foi publicada a Resolução CFP nº 05/2023.

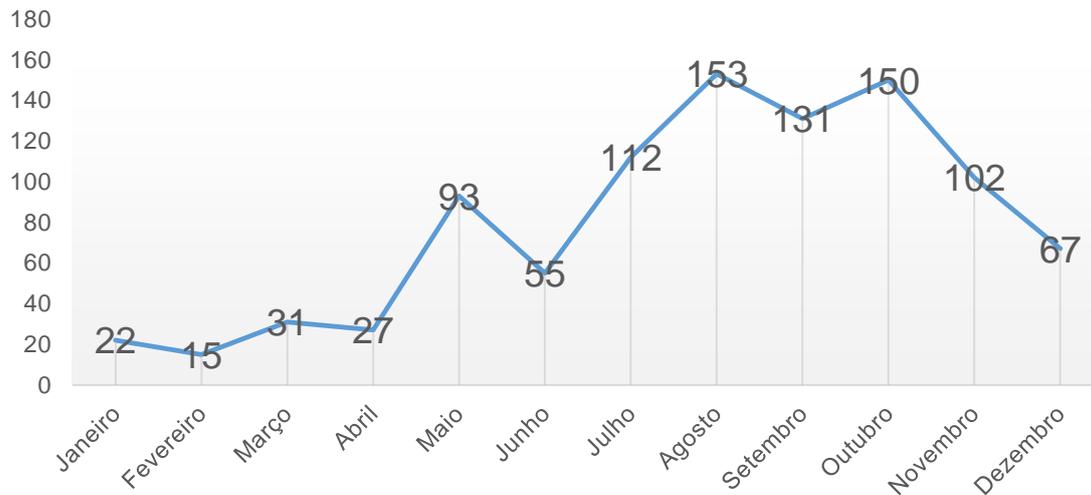
Manifestações recepcionadas na Ouvidoria

No ano de 2023, foram recepcionadas 958 manifestações, considerando tanto aquelas encaminhadas diretamente pelos canais da Ouvidoria do CRP SP, quanto as encaminhadas via Ouvidoria do Conselho Federal de Psicologia (CFP).

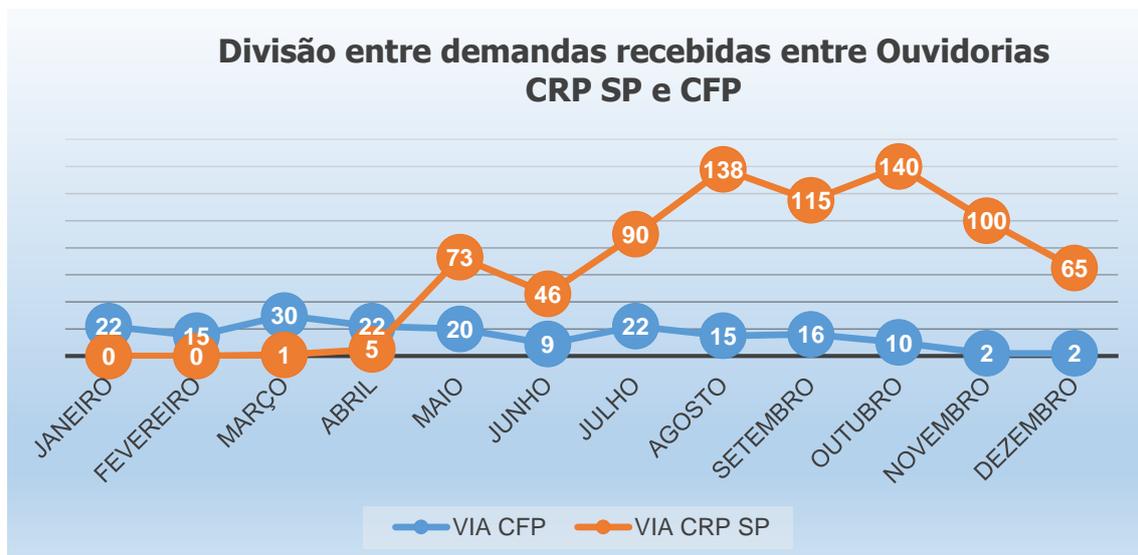
Antes da criação dos canais específicos de recebimento de manifestações da Ouvidoria do CRP SP, essas manifestações eram recebidas via Ouvidoria do CFP e encaminhadas à Diretoria deste regional.

Em relação à quantidade de demandas recebidas, mês a mês, tanto diretamente pela Ouvidoria do CRP SP quanto pelas encaminhadas via Ouvidoria do CFP, temos:

Recebimento de demandas de Ouvidoria por mês - 2023



Divisão entre demandas recebidas entre Ouvidorias CRP SP e CFP



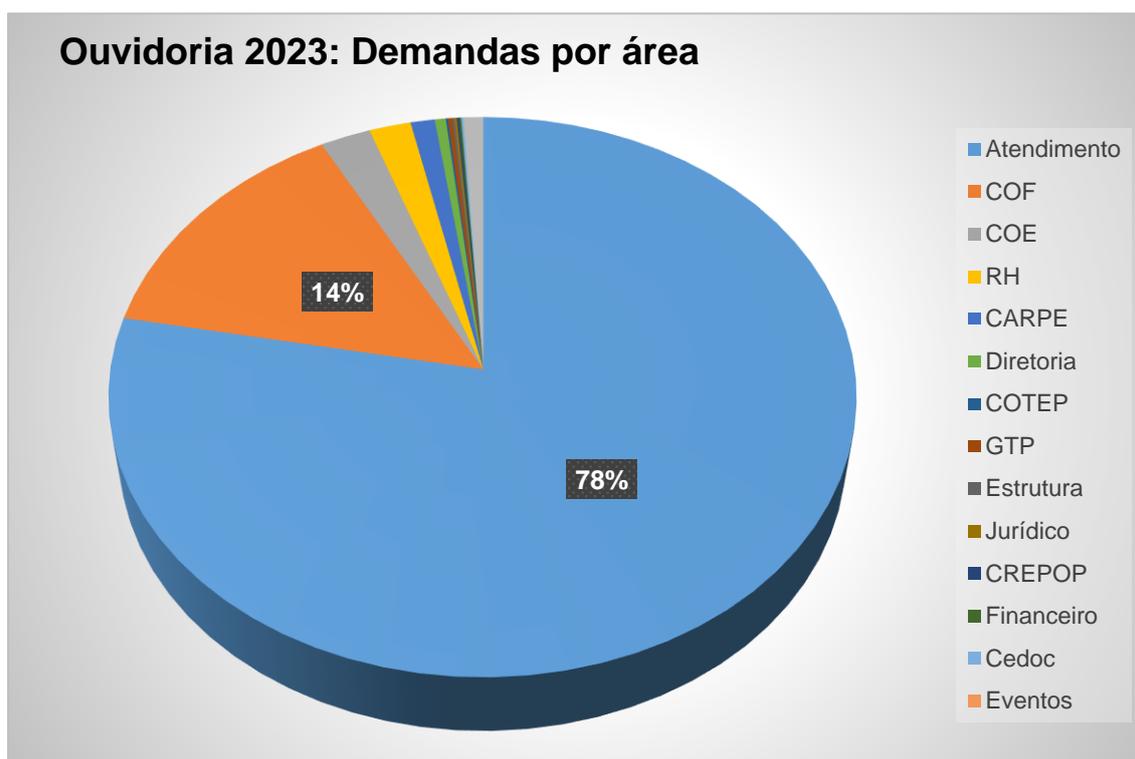
Podemos observar que, conforme se consolidavam os canais de Ouvidoria no CRP SP, as manifestações encaminhadas via Ouvidoria do CFP diminuíram. Também, há um aumento progressivo a partir de maio, especialmente, na quantidade de demandas encaminhadas, o que pode ser explicado pelo fato de que durante o mês de abril de 2023 foi feita a organização da página da Ouvidoria no site do CRP SP.

Objeto das Manifestações

A respeito do conteúdo das manifestações, a grande maioria (78%) refere-se a serviços ligados à unidade de Atendimento, tais como: atendimento telefônico, inscrição, reativação, anuidades, notificação de débitos, declarações e carteira profissional.

Ainda, cabe destaque às manifestações direcionadas à Unidade da Comissão de Orientação e Ética, em que a maior parte das manifestações dividem-se entre solicitações de orientação a respeito de práticas profissionais das/os psicólogas/os e denúncias sobre a atuação de profissional psicóloga/o, não sendo próprias de tratamento pela Ouvidoria e para as quais, o manifestante é orientado sobre os procedimentos possíveis a partir de Código de Processamento Disciplinar.

Para as demais unidades ligadas aos serviços prestados, o percentual para cada uma delas em relação ao total de demandas não passou de 2%.



Recomendações à Gestão do CRP SP

A partir das demandas de Ouvidoria recebidas, a fim de melhorar os serviços prestados pelo CRP SP à categoria e sociedade, observamos pontos em que o CRP SP pode realizar melhorias, as quais listamos abaixo:

- 1. Melhorias na telefonia** – Motivo: A grande maioria das manifestações recebidas na Ouvidoria ocorrem após tentativas de contato telefônico com o CRP SP, a fim de resolver o problema por meio dessa ligação.
- 2. Aprimorar e automatizar o monitoramento dos processos de trabalho no CRP: confecção de inscrições, resposta aos e-mails, baixas de boleto automatizadas, emissão de certidões, etc.** Motivo: As manifestações ocorrem por questões ligadas à serviços que que estão

disponibilizados de forma on-line (mas que apresentam problemas), ou por serviços que poderiam estar disponibilizados de forma on-line. Além disso, muitas reclamações ocorrem devido a processos internos manuais que acabam sendo morosos por acúmulo de trabalho e que acabam por causar transtornos à categoria. Muitas queixas sobre não atendimento telefônico ou resposta a e-mails não ocorreriam caso a categoria tivesse os serviços necessários adequadamente disponíveis on-line.

- 3. Qualificar no site da Ouvidoria CRP SP os assuntos: “Denúncia” e “Pedido de Acesso à Informação”.** Motivo: Notamos uma confusão das/os usuárias/os em relação às funções da Ouvidoria e, em especial, sobre quais são as demandas de “Denúncias” e “Acesso à informação” que são cabíveis para serem tratadas na Ouvidoria. Utiliza-se o canal para realizar denúncias de profissionais psicólogas/os no exercício da profissão ou para solicitar orientações sobre a prática profissional.
- 4. Apresentar a função da Ouvidoria às trabalhadoras, colaboradoras e conselheiras.** Motivo: Importante que todas/os do CRP SP compreendam a função da Ouvidoria e, inclusive, em quais situações elas/os podem recorrer a este canal.
- 5. Implementação da Pesquisa de Satisfação.** Motivo: Para além da previsão legal, trata-se de um importante instrumento de diagnóstico sobre a prestação de serviços tanto considerando cenários atuais, quanto para avaliar mudanças que são implementadas e monitorar a necessidade de melhorias.
- 6. Publicização da Carta de Serviços.** Motivo: Também possui previsão legal, mas a necessidade de ter a Carta publicizada também diz respeito ao acesso facilitado da sociedade aos serviços realizados pelo CRP SP, como descrição sobre quem tem direito àquele serviço, quais os documentos necessários, os procedimentos e os prazos. Assim, é um instrumento de comunicação importante com as/os usuárias/os dos serviços, elucidando dúvidas.

Considerações finais

Embora ainda em processo de estruturação, a Ouvidoria é importante canal de participação das/os usuárias/os, a fim de que tenham suas demandas devidamente registradas e garantam o acesso aos serviços do CRP SP. Além disso, é um Canal que pode subsidiar a autarquia em seu planejamento,

considerando ter importante extrato sobre os áreas e serviços para os quais é necessária atenção e melhorias, conforme identificado pelas/os próprias/os usuárias/os.

A partir das normativas que regem as ouvidorias públicas e as ouvidorias do Sistema Conselhos de Psicologia, é importante que a Ouvidoria em 2024, disponibilize a “Carta de Serviços ao Usuário” (art. 7º da Lei 13.460/17), que deve trazer e detalhar os serviços prestados pelo CRP SP, inclusive com prazos e formas de acompanhamento.

Além disso, é importante que seja implantada a avaliação sobre os serviços prestados que, de acordo com o art. 23, da Lei 13.460/17, deverá conter: satisfação da/o usuária/o com o serviço prestado; qualidade do atendimento prestado à/ao usuária/o; cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços; quantidade de manifestações de usuárias/os; e medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

Tanto a Carta de Serviços, quanto a avaliação dos serviços, estão sendo organizadas pela Ouvidoria, para implementação durante o ano de 2024.

A compreensão é que ambos trarão importantes ferramentas de análise sobre os serviços, uma vez que a Carta de Serviços traz os parâmetros e a Avaliação busca verificar se esses parâmetros foram atendidos e a satisfação do usuário em relação ao serviço recebido.

Além disso, é necessário em 2024, para melhor avaliar as manifestações de Ouvidoria, ter melhor monitoria das respostas e prazos, ter as médias de tempo para resposta, tanto total, quanto por tipos de demanda, de modo que seja possível trazer mais elementos sobre os serviços prestados e necessidades de melhorias no CRP SP.