



RELATÓRIO Janeiro a Abril de 2025

1. Apresentação

A Ouvidoria é um canal para as/os Psicólogas/os e sociedade em geral apresentarem sugestões, elogios/agradecimentos, pedido de simplificação, pedidos de acesso à informação, reclamações/críticas e denúncias. Foi criada no CRPSP em atendimento a Lei 13.460/2017 e a Resolução CFP 12/2022.

A Ouvidoria não substitui os canais de atendimento e de orientação. Verifiquem primeiramente os serviços digitais disponíveis no site www.crpssp.org. Em caso de dificuldade, acessem o chatbot ou e-mails disponíveis no site do Conselho.

Contudo, caso tenham reclamação, elogio sobre os serviços prestados, sugestões de melhoria ou denúncias relacionadas aos agentes públicos, o CRPSP disponibiliza o [canal da Ouvidoria](#) para contato.

O prazo legal de resposta da Ouvidoria é de até 30 dias corridos, podendo ser prorrogado por mais 30 dias. A Ouvidoria pode solicitar informações e elucidações a agentes públicos da autarquia a que se vincula, e estes devem responder no prazo de até 20 dias corridos, podendo ser prorrogado por igual período.

2. Objetivo do Relatório

O Relatório das demandas da Ouvidoria do CRPSP é uma ferramenta estratégica de governança, controle social e aprimoramento institucional.

A publicação dá visibilidade ao trabalho da Ouvidoria, identifica padrões e recorrências, subsidia a tomada de decisão da gestão institucional, fortalece a confiança do usuário e cumpre exigências da Lei de Acesso à informação (Lei 122.527/11) e da Lei de Defesa dos Direitos dos Usuários dos Serviços Públicos (Lei 13.460/17).



3. Estatísticas

Plataforma utilizada: Sistema Eletrônico de Informações – SEI

Manifestações Recebidas de Jan a Abril 2025: 1.390

Andamentos fechados JAN A ABR X Tipo de Manifestação

TIPO	JAN	FEV	MAR	ABR
Denúncia	1	0	0	0
Elogio/ Agradecimento	2	3	4	2
Pedido de Acesso à Informação	45	2	0	1
Pedido de Simplificação	1	0	1	1
Providência	164	324	172	120
Reclamação/ Crítica	151	200	127	64
Sugestão	0	2	2	1
Não é Ouvidoria (Orientação e Outros)	2	42	14	21
TOTAL	364	531	306	189

Andamentos fechados JAN A ABR X Subsede (*)

Subsedes	JAN	FEV	MAR	ABR
Alto Tietê		18	11	8
Assis		12	2	6
Baixada		13	11	5
Bauru		12	6	4
Campinas		101	77	34
Grande ABC		33	25	13
Metropolitana		293	122	87
Ribeirão Preto		24	22	9
São José do Rio Preto		6	6	7
Sorocaba		25	20	20
Vale do Paraíba e Litoral Norte		30	16	15
Outro Estado		6	2	2
TOTAL		573	320	210

(*) Obtida a partir de fev/25



Andamentos abertos no final de cada mês

TIPO	JAN	FEV	MAR	ABR
Denúncia	0	0	0	0
Elogio/ Agradecimento	1	0	0	0
Pedido de Acesso à Informação	2	0	0	0
Pedido de Simplificação	0	1	0	0
Providências	199	80	10	14
Reclamação/ Crítica	145	61	10	12
Sugestão	0	2	0	0
Não é Ouvidoria (Orientação e Outros)	19	1	0	1
TOTAL	347	145	20	27

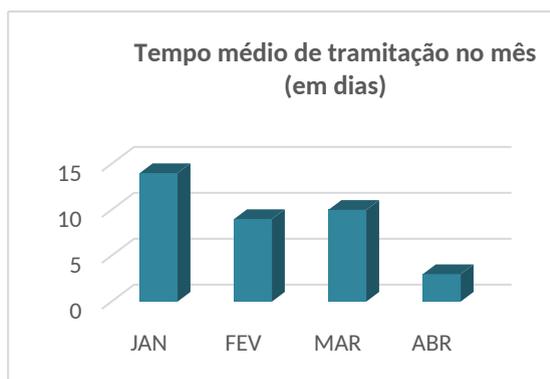
Andamentos abertos x Departamento

Departamento	JAN	FEV	MAR	ABR
Atendimento (DAT)		139	14	9
Comissão de Orientação e Fiscalização (COF)		3	1	5
Comissão de Ética (COE)		1	1	3
Diretoria		0	1	0
Gestão de Pessoas		0	0	1
Requerente (complementação)		0	2	8
Tecnologia da Informação (TI)		2	1	1
TOTAL		145	20	27

(*) Obtida a partir de fev/25

Documentos enviados em cada mês

Documento	JAN	FEV	MAR	ABR
E-mail	344	573	345	241
Memo	23	315	45	53
TOTAL	367	888	390	294





4. Capacitações realizadas pela Ouvidora no período

- a) Congresso em Psicologia Clínica – CRP e Unip
- b) Curso Gestão em Ouvidoria – ENAP
- c) Curso Controle Social – ENAP
- d) Curso Inovando na Gestão de Projetos – ENAP
- e) Curso Avaliação da Qualidade dos Serviços como base para gestão e melhoria dos serviços públicos – ENAP
- f) Curso Segurança Psicológica e Prevenção do Assédio Moral no Trabalho - CRPSP
- g) Encontro com Ouvidoria – Conselho Regional de Contabilidade SP
- h) Encontro com Ouvidoria – Conselho Regional de Química SP
- i) Live Lançamento da Nota Técnica atuação em situações de assédio moral e sexual no ambiente de trabalho – CFP
- j) Seminário Nacional de Ouvidorias – Oficina: Carta de Serviços (CGU)

Responsáveis pela Ouvidoria:

*Maria da Piedade Romeiro de Araújo Melo
Conselheira do CRPSP/ Psicóloga CRP 06/45952)*

*Luciana Liberati Mantovani
Ouvidora/ Psicóloga CRP 06/39829*