

CONSELHO REGIONAL DE PSICOLOGIA - 6ª REGIÃO

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DE OUVIDORIA ANO: 2024

São Paulo, 2025

Introdução

A Ouvidoria do CRP SP apresenta o Relatório Anual de Gestão referente ao ano de 2024, em conformidade com a Lei nº 13.460/17, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

A Ouvidoria é uma instância de controle e participação social, responsável por recepcionar e tratar as manifestações da sociedade a respeito dos serviços prestados, no sentido da garantia dos direitos das/os usuárias/os desses serviços e da sociedade, de forma geral. No âmbito do CRP SP, a Resolução CFP nº 12/2021, que cria as Ouvidorias no Conselho Federal e nos Conselhos Regionais de Psicologia, e a Resolução CFP nº 5/2023 – Regimento Interno do CRP SP, normatizam seu funcionamento.

O CRP SP passou a ter um canal de Ouvidoria em 2023, tendo sido 2024 o primeiro ano em que houve atuação da Ouvidoria em todo seu período, com a designação de conselheira/o responsável por assistir às demandas de ouvidoria e com uma trabalhadora destacada exclusivamente para a unidade de Ouvidoria.

Além das normativas específicas do Sistema Conselhos de Psicologia, orienta o trabalho realizado pela Ouvidoria do CRP SP:

- 1) Lei nº 13.460/17, que trata sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;
- 2) Lei nº 12.527/11 – Lei de Acesso à Informação (LAI)
- 3) Decreto nº 9.094/2017, que traz disposições sobre a simplificação dos serviços públicos e sobre a Carta de Serviços ao Usuário

As manifestações recebidas pela Ouvidoria subdividem-se em 7 tipos:

- i. reclamação
- ii. denúncia
- iii. elogio
- iv. sugestão
- v. solicitação de providências
- vi. pedido de simplificação dos serviços
- vii. pedido de acesso à informação

1. Ouvidoria no CRP SP

Em 2024, a Ouvidoria no CRP SP foi formada com a seguinte composição:

- Maria da Piedade Romeiro de Araujo Melo – Conselheira responsável
- Jessica Morgana Feijó Batalha – Trabalhadora encarregada da Ouvidoria

Apoiaram o trabalho da Ouvidoria:

- Rute Alonso da Silva - Gerente de Relações Institucionais (até: março/24)
- Lauren Mariana Mennocchi – Gerente Técnica-Política (a partir: março/24)

2. Atividades desenvolvidas

Ao longo de 2024, a Ouvidoria desenvolveu algumas atividades essenciais para o aprimoramento dos serviços prestados pelo CRP SP.

A atividade cotidiana da Ouvidoria consistiu no recebimento e tratamento das manifestações recebidas pela instituição. Este processo se constitui na triagem, análise e encaminhamento das diversas formas de manifestação recebidas pela Ouvidoria (reclamações, denúncias, elogios, sugestões, solicitações de providências, pedidos de simplificação dos serviços e pedidos de acesso à informação).

Ao longo do ano, houve a revisão/adequação contínua de fluxos do tratamento das manifestações recebidas, buscando adequá-los às necessidades identificadas a partir da análise das manifestações recebidas, das respostas das unidades internas do CRP SP e do papel do CRP SP frente à categoria e sociedade.

Em paralelo a essas atividades contínuas e cotidianas, entre as principais iniciativas, destaca-se que em 2024 a Ouvidoria elaborou a primeira versão da Carta de Serviços ao Usuário do CRP SP, disponível no Portal da Transparência, que apresenta os principais serviços oferecidos, bem como as formas de acessá-los, os documentos necessários e os prazos correspondentes. Este documento deve ser objeto de atualizações constantes para refletir as melhorias nos fluxos de cada serviço. Essa atividade fundamenta-se na Lei 13.460/17, que “dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública”.

No campo da formação e aprimoramento da Ouvidoria, a trabalhadora encarregada pela Ouvidoria do CRP SP realizou os cursos de formação abaixo elencados, promovidos pela Escola Nacional de Administração Pública – ENAP, que, em conjunto com os outros 3 cursos realizados em 2023, garantiram a Certificação em Ouvidoria:

1. Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias

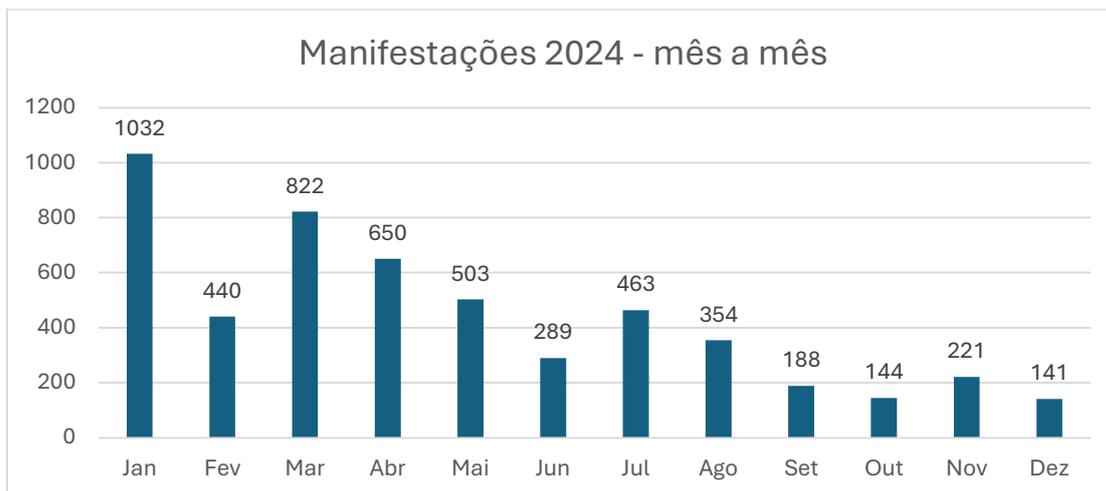
2. Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias em Ouvidoria
3. Linguagem simples aproxima o governo das pessoas. Como usar?
4. Avaliação da qualidade de serviços como base para gestão e melhoria de serviços públicos
5. Atuação Gerencial das Ouvidorias para Melhoria da Gestão Pública
6. Como implementar a LGPD: bases, mecanismos e processos
7. Inovando na Gestão de Projetos

A Ouvidoria do CRP SP, representada pela encarregada e pela Gerente Técnico Política, participou do Encontro Nacional de Ouvidorias do Sistema Conselhos de Psicologia, ocorrido em setembro de 2024, em Brasília – DF, que contou com a participação das Ouvidorias dos Conselhos Federal e de todos os Regionais e se constituiu em um momento importante para troca de experiências, verificação de possibilidades e desafios comuns, bem como, das singularidades enfrentados por cada uma, possibilitando explorar novas possibilidades de atuação.

3. Manifestações recebidas:

Em 2024, o CRP SP recebeu grande volume de manifestações, sendo essas recebidas via sistema do site e por e-mail. As demandas recebidas diretamente por e-mail não estão contabilizadas nos números abaixo apresentados, devido ao grande volume recebido e dificuldades logísticas de contabilização.

Foram registradas **5247 manifestações**¹ durante o ano de 2024, sendo que essas recebidas via formulário do site do CRP SP ou via Ouvidoria do CFP.

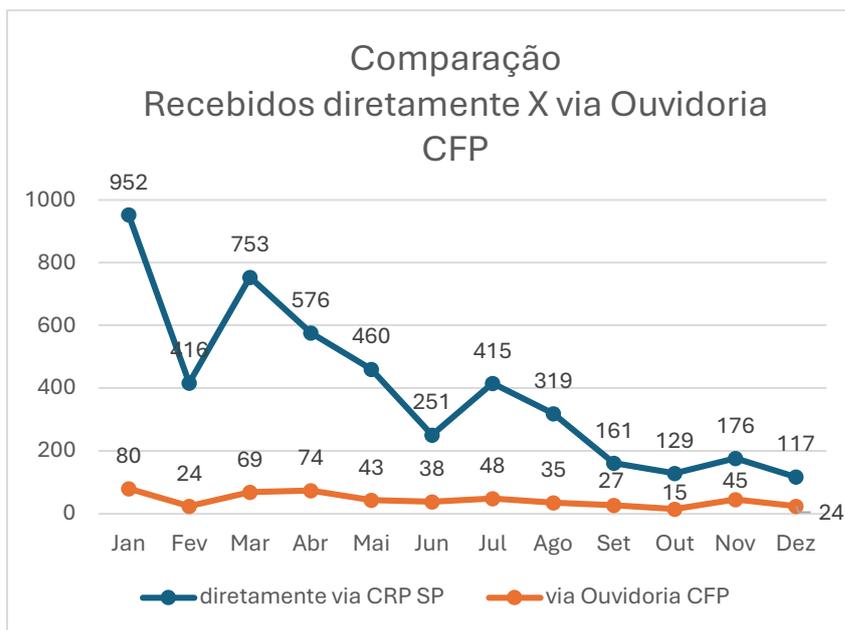


Conforme é possível observar no gráfico acima, em especial, no primeiro semestre deste ano, o número de manifestações recebidas foi muito expressivo e superou a capacidade atual de processamento e encaminhamento das demandas, razão pela qual parte das manifestações não tiveram o devido processamento.

¹ Não contabilizadas as manifestações recebidas exclusivamente por e-mail.

Com relação ao canal de envio das manifestações, no início de 2024, considerava-se a possibilidade de envio via Formulário de Ouvidoria disponível no site do CRP SP (incluídas automaticamente no Sistema SEI – utilizado pelo CRP SP para tramitação de processos) e manifestações encaminhadas via e-mail. No entanto, devido ao grande volume de manifestações recebidas, em especial, nos primeiros meses do ano, foi possível constatar que com a estrutura atual, é necessário focar em um único canal de recebimento, no caso, o Formulário disponibilizado no site.

Houve, ainda, quem encaminhasse sua manifestação à Ouvidoria do Conselho Federal de Psicologia, que, posteriormente, repassou à Ouvidoria do CRP SP.



O número total de manifestações recebidas em 2024 representa um aumento de mais de 547% em relação ao total recebido no ano anterior.



Esse aumento do número de manifestações demonstra que o canal de Ouvidoria tem se consolidado diante da categoria como espaço de diálogo e participação e traz importantes elementos ao CRP SP a respeito das necessidades de melhorias na prestação de seus serviços.

Devido ao alto volume de manifestações recebidas, que causou dificuldade para a sistematização das manifestações recebidas, os dados apresentados a seguir não considerarão as manifestações recebidas a partir da Ouvidoria do Conselho Federal de Psicologia (CFP).

Assim, os dados abaixo se concentrarão nas **4725 manifestações recebidas** pelo CRP SP e tramitadas pelo Sistema SEI.

Ainda, considerando apenas as manifestações indicadas acima, a quantidade de manifestações recebidas especialmente no primeiro semestre de 2024, aliado ao fato de a Ouvidoria ter apenas uma trabalhadora na realização das atividades cotidianas da unidade, impossibilitou que todas fossem devidamente encaminhadas dentro do prazo legal.

Desse modo, inicialmente, houve a solicitação de **dilação de prazo** para retorno, para **581 manifestações**, que foram devidamente encaminhadas para as áreas responsáveis para retorno. Porém, as unidades, ao tratarem dessas demandas, observaram que grande parte já havia sido solucionada.

Assim, visando evitar sobrecarregar as áreas com as demandas represadas da Ouvidoria e garantir que aquelas que ainda estivessem pendentes fossem verificadas, as manifestações pendentes mais antigas foram encerradas, informando-se o fato aos manifestantes e solicitado que, caso o objeto dessas ainda estivesse pendente, que abrissem novo chamado junto à Ouvidoria. Dessa forma, foram encerradas **1236 manifestações** e ocorreram poucos casos de reenvio da manifestação.



Outras **97 manifestações** ficaram pendentes, em especial, devido ao recesso do final do ano de 2024, ao volume novamente mais acentuado de manifestações no início de 2025 e alterações na composição da Ouvidoria no começo de 2025.

Os dados quantitativos que serão apresentados adiante não levam em conta, assim, as manifestações encerradas pelo tempo transcorrido e as manifestações que ficaram pendentes, conforme explicitado acima.

3.1. Objeto das manifestações:

- **Tipos de manifestação recebidas**

Ao apresentarem suas manifestações, as/os usuárias/os já realizam a classificação da tipologia de manifestação, dentre os 7 tipos próprios de Ouvidoria, que desejam apresentar. No entanto, a Ouvidoria pode realizar a reclassificação dessas manifestações, caso a/o usuário tenha feito um enquadramento equivocado.

Os dados apresentados abaixo já passaram por essa reclassificação, quando houve equívoco no enquadramento pela/o manifestante.

Com relação aos tipos de manifestações recebidas, a maior parte pode ser classificada como “Solicitação de providências” (gráfico abaixo) caso em que a/o manifestante está aguardando algum serviço do CRP SP e solicita a intervenção da Ouvidoria para que esse serviço seja realizado. Muitas/os classificaram suas manifestações como “Acesso à Informação” ou “Reclamação”.

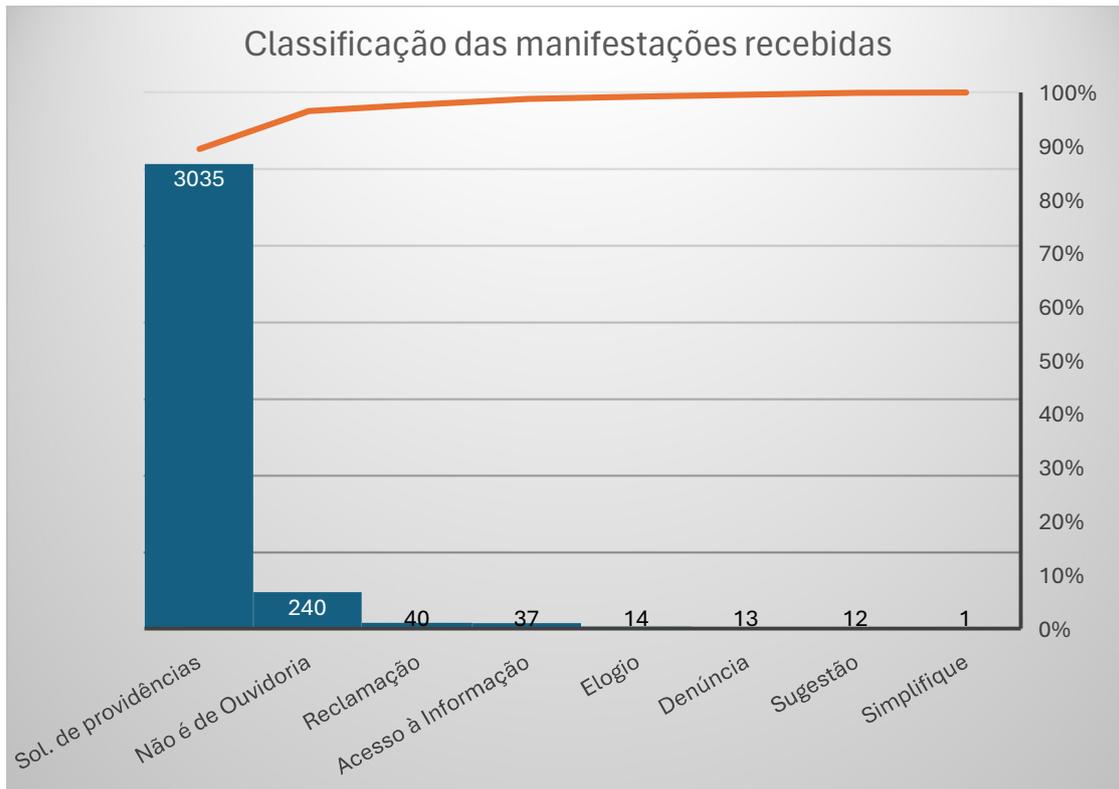
No caso de Reclamações, foram consideradas nessa categoria as manifestações que possuem a exteriorização de uma queixa relativa a algum serviço prestado pelo CRP SP, mas cujo serviço já foi concluído. Nos casos em que, embora houvesse reclamação sobre a prestação de um serviço, mas ainda aguardavam a realização desse serviço, o tipo de manifestação foi considerado como “Solicitação de providências”.

No caso de Acesso à Informação, considera-se nessa categoria as situações previstas na LAI – Lei de Acesso à Informação (Lei 12527/11).

Assim, após a reclassificação, 90% das manifestações registradas em 2024 são classificadas como “Solicitação de providências”.

Os demais tipos de manifestação junto à Ouvidoria somam cerca de 3% do total de manifestações recebidas e outros 7% foram encaminhadas equivocadamente à Ouvidoria. Em geral, trata-se de situações que envolvem a Comissão de Orientação e Fiscalização, com pedidos de orientação sobre a prática

profissional (em que as/os manifestantes registraram como “Pedido de Acesso à Informação” ou denúncias éticas da prática de profissional da Psicologia, enquadradas como “Denúncias”. Nesses dois casos, as manifestações apresentadas junto à Ouvidoria possuem a Comissão de Orientação e Fiscalização como responsável pelo recebimento e resposta.



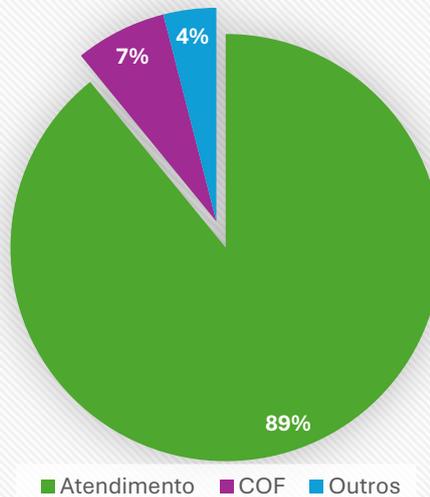
- **Unidade do CRP SP a que se destinavam as manifestações**

Com relação à Unidade a que se destinam, a grande maioria (89%) tinham como objeto serviços ligados à Unidade de Atendimento, seguido pela Comissão de Orientação e Fiscalização (7%). As demais manifestações (4%) se relacionavam a serviços das demais unidades do CRP SP.

A enorme preponderância de manifestações ligadas aos serviços relacionados à Unidade de Atendimento pode ser explicada pelo fato de ser essa a Unidade que trata das inscrições de pessoa física e jurídica do CRP SP, bem como, das anuidades.

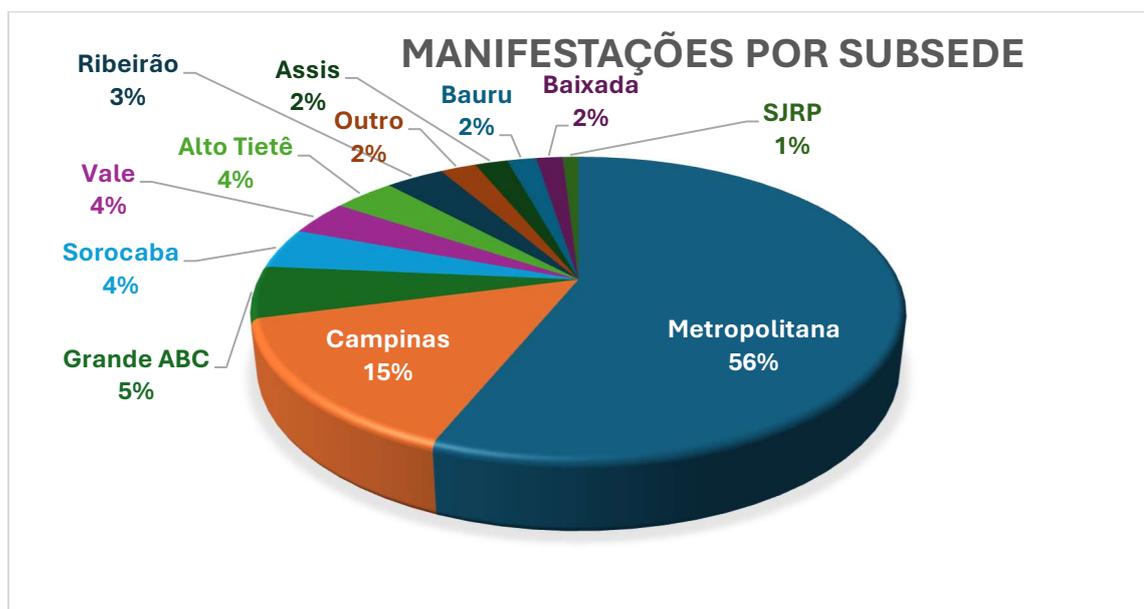
Já em relação à COF, a maior parte das demandas voltadas a essa unidade foram encaminhadas via Ouvidoria por um equívoco em relação aos tipos de manifestação “Acesso à informação” e “Denúncia”, conforme explicitado no tópico anterior.

Manifestações por setor a que se destinam



- **Origem das manifestações**

Com relação à distribuição das manifestações dentre as Subsedes do CRP SP, conforme gráfico abaixo, notamos que as principais Subsedes a receberem manifestações são também as maiores, ou seja, que possuem uma maior base de psicólogas/os cadastradas.



A Subsede Metropolitana, sozinha, já representa mais que a metade das manifestações recebidas e junto com a Subsede Campinas, chegam à mais de 70% da origem das manifestações.

No caso das manifestações registradas como “outro” representam aquelas que foram registradas de outros estados, ou que não houve a indicação do município, de modo que não foi possível atribuir à devida Subsede.

- **Serviços objeto das manifestações**

Com relação aos serviços que foram objeto da maior parte das manifestações, destacamos, a maioria se relaciona à Unidade de Atendimento, sendo que mais da metade das manifestações recebidas têm com objeto as anuidades.



A esse respeito, destacamos que nos períodos em que ocorreram cobrança das anuidades houve um volume alto de manifestações relativas à questão. Assim, nos períodos em que vencem os boletos das anuidades do ano ou aqueles em que há a notificação de débitos relativa às anuidades de anos anteriores, há um aumento do número de manifestações recebidas.

Para exemplificar, podemos citar que o dia em que mais houve recebimento de manifestações em 2024 foi 29/01/2024, com 85 manifestações recebidas nesse único dia, o que é explicado pelo fato de o prazo para pagamento das anuidades com desconto ser no final de janeiro.

Ainda, os primeiros meses do ano, em especial, o mês de janeiro, tiveram um volume muito alto de manifestações recebidas e esse fato se deve à liberação dos boletos de anuidade para pagamento, sendo que o sistema disponível no site apresentou instabilidade e falhas no acesso e emissão dos boletos, bem como, de alguns boletos emitidos não serem reconhecidos para pagamento em

alguns bancos. Além disso, ao acessarem o sistema para emissão dos boletos, havia muitas dúvidas sobre a forma de emissão dos boletos, qual boleto deveria ser emitido e sobre multa eleitoral.

Acompanhamos, durante esse período, as ações realizadas pelo CRP SP junto à empresa responsável pelo sistema, que é utilizado por todos os Conselhos Regionais de Psicologia, mas que parece apresentar mais falhas em relação ao CRP SP, por ter um maior número de profissionais cadastrados. O contrato com a empresa responsável pelo sistema utilizado no cadastro das/os psicólogas/os é firmado pelo Conselho Federal da Psicologia (CPF), razão pela qual, as ações em âmbito regional dependem de mediação do CFP. Ciente dos problemas, a gestão realizou diversas reuniões com o CFP e com a empresa responsável, a fim de garantir a correção e as adequações necessárias para atender à demanda regional. Gradativamente, os problemas apresentados foram sendo reduzidos. Porém, ainda demandam atenção e ações de correção, a fim de não sobrecarregar a unidade de Atendimento, o que culmina gerando atrasos em outros serviços.

Nesse sentido, destacamos que os outros serviços para os quais houve um maior número de manifestações foram os de inscrição e reativação. Grande parte das manifestações recebidas a esse respeito eram relativas à instabilidade do sistema, que impedia a conclusão do processo de solicitação de inscrição e reativação ou ao longo tempo decorrido a partir da solicitação sem que ela tivesse sido analisada e concluída pelo CRP SP. Tanto a instabilidade no sistema, quando o tempo decorrido para conclusão dos processos estão relacionados às emissões dos boletos, cujo sistema não suportava o volume de acessos, o que sobrecarregou os trabalhadores, causando atraso na conclusão dos demais serviços. Portanto, foi possível verificar que os problemas identificados com o sistema de emissão de boletos geraram um efeito “cascata” nos demais serviços relacionados à unidade de Atendimento.

Além disso, além de serem motivadas pelos serviços indicados acima, essas manifestações traziam, também, apontamentos sobre o canal de atendimento utilizado para o contato primário com o CRP SP.

Nesse sentido, identificou-se que houve expressivo número de manifestações (cerca de 30%) que apresentavam queixas acerca do atendimento telefônico. Sendo que dessas, 60% são relativas ao atendimento telefônico na Subsede Metropolitana, que esteve suspenso durante todo o ano. Embora houvesse o aviso no site sobre a indisponibilidade desse atendimento, muitas queixas eram relativas ao não atendimento das ligações realizadas, o que indica que as/os manifestantes não verificavam o site antes de realizar a ligação ou a informação não estava em local de fácil acesso no site.

Outras, entretanto, apresentavam queixa sobre a indisponibilidade dessa modalidade de atendimento.

Cerca de 15% das queixas sobre atendimento telefônico foram relativas à Subsede Campinas, em geral, em não haver sucesso com esse atendimento.

- **Utilização do canal para Atendimento primário**

Das manifestações tratadas pela Ouvidoria, em quase 40%, não havia sido realizado contato prévio com a unidade responsável pelo serviço. Ou seja, o canal de ouvidoria foi utilizado como primeira via de atendimento.

Idealmente, esse canal deve ser utilizado quando o contato com a unidade responsável não estiver sendo satisfatório ou não houver concordância com as providências ou resposta obtida.

Embora as manifestações tenham sido encaminhadas via Ouvidoria, o excesso dessas manifestações pode prejudicar o bom atendimento de outras questões que dependam mais essencialmente de retorno ou intervenção da Ouvidoria.

4. Resposta às manifestações:

- **Prazos**

Em relação ao tempo de resposta para as manifestações recebidas na Ouvidoria, de acordo com a Lei n 13.460/17, o prazo é de 30 dias, prorrogáveis por igual período, com exceção dos Pedidos de Acesso à Informação, cujo prazo legal, de acordo com a Lei 12.527/11, é de 20 dias, prorrogáveis por mais 10.

Assim, das manifestações recebidas, excluídas as finalizadas pelo tempo transcorrido (conforme explicitado anteriormente neste Relatório) e pendentes, o **tempo médio de resposta foi de 16,72 dias**, incluídos os casos em que houve prorrogação do prazo para resposta.

84% das respostas ou finalização das demandas ocorreram dentro do prazo legal.



Dentre os 16% de casos em que não houve retorno dentro do prazo legal, pouco mais que a metade (cerca de 9,5%) se refere a casos em que as demandas deveriam ser respondidas diretamente por uma unidade do CRP SP, mas não foi dada ciência à Ouvidoria sobre o retorno dado. Portanto, não há como precisar o prazo em que se deu esse retorno e se esse, efetivamente, ocorreu.

- **Retornos dados diretamente pela Ouvidoria**

O ano também representou um período importante no ganho de autonomia da Ouvidoria em prestar as respostas/finalizar os processos. De modo que, em 36% das respostas prestadas/demandas finalizadas, a Ouvidoria respondeu diretamente, sem encaminhar a demanda para retorno de alguma área interna do CRP SP.

Em relação às demandas recebidas no primeiro semestre, os retornos dados diretamente pela Ouvidoria representavam cerca de 1/5 do total, e no segundo semestre passou a representar cerca de 1/3 do total, o que demonstra o processo de apropriação, pela Ouvidoria, das atividades do CRP SP e é resultado do diálogo constante com as demais unidades, a fim de garantir um retorno mais ágil aos usuários.

5. Desafios para a Ouvidoria

1. Estabelecer um processo mais ágil de sistematização das informações sobre as manifestações recebidas, a fim de possibilitar a elaboração de relatórios parciais, que podem subsidiar as ações das unidades do CRP SP para a melhoria de seus serviços.
2. Viabilizar e operacionalizar a pesquisa de avaliação dos serviços do CRP SP, prevista na Lei 13.460/17, e que pode se configurar como um importante instrumento de qualificação dos serviços prestados.
3. Manter atualizada a Carta de Serviços do CRP SP, a fim de que reflita os compromissos e processos adotados pelo CRP SP

6. Recomendações à Gestão do CRP SP

Em conformidade com o art. 14, II, da Lei 13.460/17, a partir das manifestações recebidas pela Ouvidoria em 2024, vimos apresentar sugestões com vistas a melhoria dos serviços prestados:

1) Aprimoramento dos canais de comunicação com o CRP SP

Muitas manifestações faziam queixa a respeito do atendimento telefônico no âmbito do CRP SP, em especial, da Subsele Metropolitana e muitas outras utilizaram o canal de Ouvidoria para realizar a primeira tentativa de contato com o CRP SP.

Portanto, a fim de melhorar o atendimento realizado aos usuários, é importante que sejam realizadas melhorias nos canais de atendimento do CRP SP e que as formas de comunicação sejam de fácil acesso por meio de seu site, evitando que os interessados utilizem o caminho errado, gerando morosidade na resposta.

2) Monitoramento constante do sistema de cadastro das profissionais

A maior parte das manifestações recebidas estavam relacionadas aos serviços disponibilizados a partir do sistema de cadastro das psicólogas (Sistema BRC), como anuidades, inscrição e reativação. No entanto, o sistema apresentou diversas falhas durante o ano de 2024, prejudicando a categoria.

Assim, indica-se o monitoramento contínuo do sistema, com a adoção das providências adequadas no caso de falhas contínuas do sistema.

3) Aumento da equipe responsável pela Ouvidoria

Muitas manifestações junto à Ouvidoria do CRP SP não foram adequadamente respondidas em razão de a Ouvidoria ter somente uma trabalhadora atuando no tratamento dessas manifestações, o que se mostrou insuficiente diante do grande aumento no número de manifestações recebidas.

Ainda, houve prejuízo ao tratamento e resposta às manifestações durante as férias e demais afastamentos da trabalhadora.

7. Considerações finais:

Apesar do aumento significativo de manifestações recebidas em relação ao ano de 2023, houve grande melhoria no funcionamento da Ouvidoria. Porém, também foi possível identificar melhorias necessárias, a fim de que essa unidade se consolide enquanto um ator de melhoria nos serviços prestados pelo CRP SP e de fortalecimento da participação dos usuários.

No que se refere aos serviços, o CRP SP tem promovido muitas mudanças e modernização na forma de solicitação e acesso e que podem trazer impactos muito positivos para a categoria. Porém, em seu início, essas mudanças podem gerar alguns transtornos devido ao costume ou a necessidade de ajustes e que, portanto, devem continuar sendo acompanhados pela Ouvidoria.