

RELATÓRIO Maio a Agosto 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 formulário disponíveis no site do Conselho.

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 corridos. 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 Maio a Agosto 2025: 894

Andamentos fechados MAI a AGO X Tipos de Manifestação

TIPO	MAI	JUN	JUL	AGO
Denúncia	1	0	2	0
Elogio/ Agradecimento	4	1	7	3
Pedido de Acesso à Informação	3	8	30	15
Pedido de Simplificação	0		1	1
Providência	95	83	88	119
Reclamação/ Crítica	77	70	54	109
Sugestão	1	3	1	1
Não é Ouvidoria (Orientação e Outros)	23	30	32	32
TOTAL	204	195	215	280

Andamentos fechados MAI a AGO X Subsele (*)

Subsedes	MAI	JUN	JUL	AGO
Alto Tietê	6	12	14	11
Assis	9	5	6	8
Baixada	2	3	8	6
Bauru	7	4	10	3
Campinas	32	26	28	38
Grande ABC	20	11	11	15
Metropolitana	72	91	83	150
Ribeirão Preto	10	3	4	2
São José do Rio Preto	5	5	8	9
Sorocaba	12	13	23	16
Vale do Paraíba e Litoral Norte	20	16	12	13
Outro Estado	9	6	8	9
TOTAL	204	195	215	280

Andamentos abertos no final de cada mês

TIPO	MAI	JUN	JUL	AGO
Denúncia	1	1	1	2
Elogio/ Agradecimento	0	0	0	
Pedido de Acesso à Informação	4	0	3	7
Pedido de Simplificação	0	0	0	0

Ouvidoria



Conselho
Regional de
PSICOLOGIA SP

Providências	12	7	8	50
Reclamação/ Crítica	8	4	7	49
Sugestão	1	0	0	2
Não é Ouvidoria (Orientação e Outros)	0	0	3	1
TOTAL	26	12	22	111

Andamentos abertos x Departamento

Departamento	MAI	JUN	JUL	AGO
Atendimento (DAT)	5	7	4	86
Orientação Fiscalização (COF)	2	2	2	2
Ética (COE)	5	2	1	2
Comunicação (COMCOM)	2	0	1	1
Gestão de Pessoas	1	0	1	2
Requerente (complementação)	7	0	7	11
Financeiro	1	0	0	0
Jurídico	3	1	1	1
Secretaria	0	0	2	0
Diretoria	0	0	1	0
Comissão Eleitoral	0	0	1	1
Tecnologia da informação (TI)	0	0	0	5
Assessoria Parlamentar	0	0	1	0
TOTAL	26	12	22	111

Documentos enviados em cada mês

Documento	MAI	JUN	JUL	AGO
E-mail	225	208	242	306
Memo	57	48	95	225
TOTAL	282	256	337	531



Prazo legal = 30 dias

4. Capacitações realizadas pela Ouvidora no período

- a) CRP Acolhe Online – CRP
- b) Acesso a Informação – ENAP
- c) Seminário Nacional de Acesso à Informação – CGU
- d) Seminário Transformação do Estado e governo aberto: transparência, participação e integridade para um futuro justo e sustentável – CGU
- e) Materclass Ouvidoria Governamental – desafios e boas práticas na gestão pública – ContaGov
- f) Resolução de conflitos aplicada ao contexto das Ouvidorias - ENAP
- g) 2º Encontro Nacional de Ouvidorias - CFP
- h) Visitas as Ouvidorias do CRFSP e CRMVSP
- i) Lives de Proteção de Dados na Psicologia – CRPSP
- j) Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias na Ouvidoria – Enap
- k) 25º Encontro de Serviços Escola no Estado de SP
- l) Linguagem simples aproxima o governo das pessoas: como usar?
- m) Como implementar a LGPD: bases, mecanismos e processos – Enap
- n) Atuação Gerencial das Ouvidorias para melhor gestão pública – Enap
- o) X Congresso Latino Americano de Psicologia e apresentação do poster “Análise dos Códigos de Ética Profissional dos Psicólogos das entidades vinculadas à ULAPSI – em busca de similaridades e diferenças” – Ulapsi
- p) Certificação no Programa de Ouvidoria, com a finalização de 10 cursos (total 210h) – Enap
- q) Privacidade e Segurança da Informação para qualificação em Tratamento de Dados – Enap
- r) Live a Psicologia Frente ao Mundo Digital - CFP
- s) 16º Seminário de Proteção à Privacidade e aos dados pessoais – nic.br e cgi.br

Em 08/05/25 a Ouvidora foi nomeada Encarregada de Tratamento de Dados, em acúmulo de função.

Responsáveis pela Ouvidoria no período:

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

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