

Ouvidoria



RELATÓRIO Setembro a Dezembro 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).

Ouvidoria



Conselho
Regional de
PSICOLOGIA SP

3. Estatísticas

Plataforma utilizada: Sistema Eletrônico de Informações – SEI

Manifestações Recebidas de Setembro a Dezembro 2025: 839

Andamentos fechados SET a DEZ X Tipos de Manifestação

TIPO	SET	OUT	NOV	DEZ
Denúncia	2	0	5	2
Elogio/ Agradecimento	3	10	2	6
Pedido de Acesso à Informação	15	24	8	9
Pedido de Simplificação	0	0	1	2
Providência	165	82	59	43
Reclamação/ Crítica	96	81	36	44
Sugestão	2	3	2	3
Não é Ouvidoria (Orientação e Outros)	27	37	35	35
TOTAL	310	237	148	144

Andamentos fechados SET a DEZ X Subsede

Subsedes	SET	OUT	NOV	DEZ
Alto Tietê	23	7	7	8
Assis	7	8	2	2
Baixada Santista	6	3	5	6
Bauru	11	10	4	5
Campinas	37	38	27	20
Grande ABC	26	12	1	5
Metropolitana	127	110	73	74
Ribeirão Preto	8	10	4	0
São José do Rio Preto	7	3	0	2
Sorocaba	30	11	13	14
Vale do Paraíba e Litoral Norte	20	14	5	6
Outro Estado	8	11	7	2
TOTAL	310	237	148	144

Andamentos abertos no final de cada mês

TIPO	SET	OUT	NOV	DEZ
Denúncia	2	5	0	1
Elogio/ Agradecimento	0	0	1	0
Pedido de Acesso à Informação	2	2	3	3
Pedido de Simplificação	0	1	0	0

Ouvidoria



Conselho
Regional de
PSICOLOGIA SP

Providências	19	11	23	7
Reclamação/ Crítica	14	5	13	3
Sugestão	1	2	0	0
Não é Ouvidoria (Orientação e Outros)	0	1	4	1
TOTAL	38	27	44	15

Andamentos abertos x Unidade

Unidade	SET	OUT	NOV	DEZ
Atendimento (DAT)	7	5	23	3
Orientação Fiscalização (COF)	0	0	3	0
Ética (COE)	1	0	0	0
Comunicação (COMCOM)	0	0	1	1
Gestão de Pessoas	1	2	1	1
Requerente (complementação)	5	7	5	2
Financeiro	7	1	0	1
Jurídico	7	6	6	5
Secretaria	0	0	0	1
Diretoria	2	5	0	0
Tecnologia da informação (TI)	0	0	2	0
Assessoria Parlamentar	6	0	0	0
Registro de Especialista (CARPE**)	2	1	3	1
TOTAL	38	27	44	15

(**) Anteriormente a publicação da Portaria CRPSP 147/25, os dados de Carpe estavam classificados no DAT

Documentos enviados em cada mês

Documento	SET	OUT	NOV	DEZ
E-mail	365	266	160	150
Memo	157	63	59	32
TOTAL	522	329	219	182

Tempo médio de tramitação em dias



Ouvidoria



4. Capacitações realizadas pela Ouvidora no período

- a) Certificação em Ouvidoria (210h) - ENAP
- b) 9a Conferência Nacional dos Conselhos Profissionais – Silp
- c) Conhecendo legislação de proteção de dados (20h) -ENAP
- d) Introdução à Análise de Dados - Power BI (5h) – Fundação Bradesco
- e) Palestra sobre Inteligência Emocional - CRPSP

Responsáveis pela Ouvidoria no período:

*Janaina Cristina Barea
Conselheira/Psicóloga (CRP 06/80812)*

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