

RELATÓRIO GERENCIAL

OUVIDORIA

Janeiro a Março 2026



Conselho Regional de **PSICOLOGIA SP**

1. O que é a Ouvidoria do CRPSP?

A Ouvidoria é um importante canal de comunicação entre a sociedade e as instituições públicas.

No Conselho Regional de Psicologia de São Paulo (CRP SP), ela atua como uma ponte entre cidadãos/cidadãos, psicólogas/os a administração pública, promovendo escuta qualificada, transparência e melhoria contínua dos serviços.

Criada em conformidade com a [Lei nº 13.460/2017](#) e a [Resolução CFP nº 12/2022](#), a Ouvidoria do CRP SP recebe manifestações como reclamações, denúncias em face do CRPSP e seus agentes públicos, sugestões, solicitações, elogios, pedidos de simplificação e pedidos de acesso à informação.

Seu papel vai além de encaminhar demandas: a partir da escuta da sociedade, dialoga com os departamentos responsáveis pelos serviços, contribui para o aprimoramento de processos, o fortalecimento do controle social e a promoção da ética pública.

1. O que é a Ouvidoria do CRPSP? (continuação)

A Ouvidoria possui prazo legal de resposta de até 30 dias corridos, prorrogáveis por mais 30, mas trabalha para responder sempre no menor tempo possível.

Importante lembrar: a Ouvidoria não substitui os canais de atendimento e orientação disponíveis no site do CRP SP. Consulte os serviços digitais e canais de atendimento em www.crpssp.org

Caso necessite, a Ouvidoria está disponível para ouvir você.

Acesse o formulário da Ouvidoria: <https://www.crpssp.org/pagina/view/328>

Confira os relatórios da Ouvidoria no Portal da Transparência:

<https://transparencia.cfp.org.br/.../relatorio-de-ouvidoria/>

2. Indicadores Perspectiva Sociedade/Cidadão

Objetivo Estratégico: Garantir atendimento qualificado, tempestivo e transparente ao cidadão, psicóloga e ao trabalhador

Risco associado: Comprometimento da efetividade da Ouvidoria como canal de participação social, com possível descumprimento de prazos legais, redução da transparência e diminuição da confiança da sociedade na instituição

a) Tempo Médio de resposta da Ouvidoria = 4 dias

(Prazo legal = 20d +10d Acesso a Informação/ 30d + 30d demais manifestações)

b) Manifestações com resposta fora do prazo legal = 05

2. Indicadores Perspectiva Sociedade/Cidadão (continuação)

- c) Índice de satisfação do atendimento da Ouvidoria = Não se aplica
(Será aferido após a implantação da Pesquisa de Satisfação, em elaboração).
- d) Pedidos de acesso a Informação respondidos = 161
- e) Percentual de pedidos de acesso a informação indeferidos = 1%
- f) Número de atendimentos presenciais = 16
- g) Mensagem comemorativa ao Dia da/do Ouvidora/or nas Mídias do CRPSP para divulgar a Ouvidoria

Observação: Indicadores mais importantes, pois mostram se a Ouvidoria entrega valor público

3. Indicadores Perspectiva Processos Internos

Objetivo Estratégico: Tornar os fluxos de tratamento da informação mais eficientes, padronizados e resolutivos

Risco associado: Ineficiência no tratamento das manifestações, com possibilidade de acúmulo de demandas, existência de gargalos processuais e baixa capacidade institucional de identificar problemas recorrentes e promover melhorias nos processos organizacionais

a) Total de manifestações concluídas no período = 1132

b) Variação % em relação ao mesmo mês no ano anterior = ↑ 6 %

3. Indicadores Perspectiva Processos Internos (continuação)

c) Total de manifestações concluídas x Tipo

TIPO	JAN	FEV	MAR
Denúncia	2	1	0
Elogio/ Agradecimento	1	3	3
Pedido de Acesso à Informação	58	47	56
Pedido de Simplificação	0	2	5
Providência	138	111	150
Reclamação/ Crítica	145	98	156
Sugestão	10	7	6
Não é Ouvidoria (Orientação e Outros)	34	35	64
TOTAL	388	304	440

3. Indicadores Perspectiva Processos Internos (continuação)

d) Total de manifestações concluídas x Unidade

Unidade	JAN	FEV	MAR
Atendimento (DAT)	266	196	287
Orientação Fiscalização (COF)	48	47	84
Ética (COE)	10	3	7
Comunicação (COMCOM)	0	1	3
Gestão de Pessoas	30	7	11
Requerente (complementação)	0	0	2
Financeiro	6	5	1
Jurídico	1	5	1
Diretoria	3	0	2
COSUB	0	3	0
Tecnologia da informação (TI)	13	22	15
Outros	0	3	9
Registro de Especialista (CARPE)	11	12	18
TOTAL	388	304	440

3. Indicadores Perspectiva Processos Internos (continuação)

e) Total de manifestações concluídas x Subsede

Subsede	JAN	FEV	MAR
Alto Tietê	6	13	9
Assis	14	4	15
Baixada	26	7	14
Bauru	13	11	22
Campinas	57	44	75
Grande ABC	17	33	27
Metropolitana	178	126	163
Ribeirão Preto	22	11	16
São José do Rio Preto	7	10	20
Sorocaba	13	30	36
Vale do Paraíba e Litoral Norte	20	12	29
Outro Estado	15	3	14
TOTAL	388	304	440



3. Indicadores Perspectiva Processos Internos (continuação)

f) Total de manifestações em aberto no final do período x Tipo

TIPO	JAN	FEV	MAR
Denúncia	3	3	5
Elogio/ Agradecimento	0	0	0
Pedido de Acesso à Informação	4	5	5
Pedido de Simplificação	0	1	0
Providência	23	27	26
Reclamação/ Crítica	21	29	10
Sugestão	0	0	1
Não é Ouvidoria (Orientação e Outros)	0	2	0
TOTAL	51	67	47

3. Indicadores Perspectiva Processos Internos (continuação)

g) Total de manifestações em aberto no final do período x Unidade

Unidade	JAN	FEV	MAR
Atendimento (DAT)	21	29	21
Orientação Fiscalização (COF)	1	2	1
Ética (COE)	0	2	1
Comunicação (COMCOM)	0	0	0
Gestão de Pessoas	0	3	1
Requerente (complementação)	11	15	11
Financeiro	4	4	2
Jurídico	5	5	3
Outros	1	1	1
Diretoria	3	5	2
Tecnologia da informação (TI)	1	1	3
Registro de Especialista (CARPE)	4	0	1
TOTAL	51	67	47



3. Indicadores Perspectiva Processos Internos (continuação)

i) Número de reuniões com participação da Ouvidoria = 42

(Planejamento Estratégico 1, Plenária 2, Diretoria 13, Gerências 3, Grupos de Trabalho 20, Outras Unidades 3)

j) Número de Grupos de Trabalho com participação da Ouvidoria = 04

(Ouvidoria Nacional, Ouvidoria Sudeste, Revisão Código de Conduta, Revisão CRPAcolhe)

Observação: Os indicadores de volume não constituem objetivos estratégicos em si, mas meios de gestão. Subsidiarão o monitoramento de fluxo de manifestações, a identificação de gargalos, a alocação de recursos e a definição de prioridades de atuação.

4. Indicadores Perspectiva Perfil da Demanda

Objetivo Estratégico: Ajustar processos, sistemas e comunicação

Risco associado: Tomada de decisão institucional dissociada das necessidades e percepções dos usuários, dificultando a correção de falhas nos serviços e o aprimoramento da comunicação institucional

a) Origem da manifestação finalizada cidadão x trabalhador = 1 manifestação de trabalhadores no período

b) Principais Problemas relatados na Ouvidoria

- Atraso nos serviços de inscrição nova e emissão de carteira de Identidade profissional
- Solicitação de boleto para pagamento de anuidades
- Demora na concessão do Registro de Especialista
- Concurso Público do CRPSP – previsão e ordem de chamada
- Demora para atendimento no chatbot
- Não atendem telefone/e-mail
- Muitas demandas da Comissão de Orientação e Fiscalização 1a via

4. Indicadores Perspectiva Perfil da Demanda (continuação)

c) Providências Adotadas pelo CRPSP

- Mutirão de trabalhadores aos sábados para novas inscrições
- Nomeação de 08 novos Profissionais de Suporte Administrativos desde Jan/26
- Disponibilização do Evento Virtual “Plantão de Atendimento”
- Ampliação dos horários de atendimento presenciais nas Subsedes
- CRPSP não tende por telefone, mas está sendo realizado reuniões interdepartamentais para estudo de implantação de telefonia (em andamento)
- Informe a Comissão de Orientação e Fiscalização (COF) para melhoria do acesso aos serviços no site
- Informe para melhoria do acesso ao canal da COF no Site

5. Indicadores Perspectiva Aprendizado e Pessoas

Objetivo Estratégico: Desenvolver capacidades institucionais da Ouvidoria

Risco associado: Fragilidade na capacidade institucional da Ouvidoria decorrente de limitações de governança, recursos humanos e qualificação técnica, com impactos na qualidade da análise das manifestações e na promoção de melhorias institucionais

Conselheira Responsável pela Ouvidoria = 01

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

Número de trabalhadores da Ouvidoria = 02

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

(Julia Quirino de Carvalho Silva, Estagiária de Psicologia – início 02/02/26)

5. Indicadores Perspectiva Aprendizado e Pessoas

Número de capacitações finalizadas = 10

- a) 1ª Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho (SIPAT) no CRPSP - Palestra: "Comportamento Sedentário no ambiente corporativo"(Luciana)
- b) [SEI! Usar 4.0](#) - ENAP (Julia)
- c) [Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias](#) – ENAP (Julia)
- d) [ECA Digital Proteção de Crianças e Adolescentes](#): Perspectivas Globais e Multisetoriais para a implementação - CGI.br e NIC.br (Luciana, Julia)
- e) [Ouvidoria Pública](#): memória, reflexão e inspiração – Ouvidoria Geral da União e Corregedoria Geral da União (Luciana, Julia)
- f) [Ouvidorias como Ponte entre o Cidadão e o Controle Externo](#) – Tribunal de Contas da União (Luciana)
- g) [Letramento sobre as Políticas Relativas aos Povos Indígenas](#) – Escola Superior do Tribunal de Contas da União (Luciana, Julia)

Inauguração da nova sala da Ouvidoria, com espaço para atendimento presencial



Conselho
Regional de
PSICOLOGIA SP

www.crpssp.org

