

RELATÓRIO GERENCIAL

OUVIDORIA

Abril a Junho 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 = 8 dias

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

(Tempo médio do serviço público federal = 15 dias)

b) Manifestações com resposta fora do prazo legal = 06

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 = 78
- e) Percentual de pedidos de acesso a informação indeferidos = 1%
- f) Número de atendimentos presenciais = 20
- g) Mensagem comemorativa ao Dia da/do Ouvidora/or nas Mídias do CRPSP para divulgar a Ouvidoria / Reels sobre Ouvidoria no site CRPSP

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 ABR a JUN 2026 = 646

b) Total de manifestações concluídas ABR a JUN 2025 = 588

3. Indicadores Perspectiva Processos Internos (continuação)

c) Total de manifestações concluídas x Tipo

TIPO	ABR	MAI	JUN
Denúncia	2	6	5
Elogio/ Agradecimento	2	4	4
Pedido de Acesso à Informação	26	29	23
Pedido de Simplificação	3	0	1
Providência	78	65	48
Reclamação/ Crítica	87	71	43
Sugestão	1	2	1
Não é Ouvidoria (Orientação e Outros)	42	51	52
TOTAL	241	228	177

3. Indicadores Perspectiva Processos Internos (continuação)

d) Total de manifestações concluídas x Unidade

Unidade	ABR	MAI	JUN
Atendimento (DAT)	141	123	78
Orientação Fiscalização (COF)	52	63	70
Ética (COE)	4	7	1
Comunicação (COMCOM)	0	2	2
Gestão de Pessoas	5	7	4
Requerente (complementação)	3	1	0
Financeiro	12	9	10
Jurídico	1	2	0
Diretoria	6	2	1
COSUB	0	2	1
Tecnologia da informação (TI)	2	2	2
Outros	4	5	4
Registro de Especialista (CARPE)	11	3	4
TOTAL	241	228	177

3. Indicadores Perspectiva Processos Internos (continuação)

e) Total de manifestações concluídas x Subsede

Subsede	ABR	MAI	JUN
Alto Tietê	7	8	5
Assis	12	3	1
Baixada	6	3	6
Bauru	12	8	3
Campinas	24	28	28
Grande ABC	20	13	6
Metropolitana	95	104	79
Ribeirão Preto	17	15	11
São José do Rio Preto	16	12	11
Sorocaba	12	10	13
Vale do Paraíba e Litoral Norte	11	12	6
Outro Estado	9	12	8
TOTAL	241	228	177



3. Indicadores Perspectiva Processos Internos (continuação)

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

TIPO	ABR	MAI	JUN
Denúncia	9	4	1
Elogio/ Agradecimento	0	0	0
Pedido de Acesso à Informação	3	6	2
Pedido de Simplificação	0	0	1
Providência	15	15	21
Reclamação/ Crítica	8	15	14
Sugestão	1	0	0
Não é Ouvidoria (Orientação e Outros)	3	1	0
TOTAL	39	41	39

3. Indicadores Perspectiva Processos Internos (continuação)

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

Unidade	ABR	MAI	JUN
Atendimento (DAT)	27	8	14
Orientação Fiscalização (COF)	1	1	2
Ética (COE)	1	0	0
Comunicação (COMCOM)	0	0	0
Gestão de Pessoas	5	0	3
Requerente (complementação)	0	23	14
Financeiro	2	2	0
Jurídico	0	0	0
Outros	1	2	0
Diretoria	1	4	3
Tecnologia da informação (TI)	0	0	2
Registro de Especialista (CARPE)	1	1	1
TOTAL	39	41	39

3. Indicadores Perspectiva Processos Internos (continuação)

i) Número de reuniões com participação da Ouvidoria = 57

(Planejamento Estratégico 1, Plenária 2, Diretoria 19, Conselheira 1, Gerências 6, Grupos de Trabalho 25, 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. Subsidiaram 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

- Muitas demandas da Comissão de Orientação e Fiscalização 1a via
- Não atendem telefone/e-mail
- Demora para atendimento no chatbot
- Demora para obtenção da Carteira de Identidade Profissional (CIP)
- Dúvidas sobre pagamento - Pessoa Física

4. Indicadores Perspectiva Perfil da Demanda (continuação)

c) Providências Adotadas pelo CRPSP

- Disponibilizado acesso mais facilitado a Comissão de Orientação e Fiscalização (COF) no site, pelo item 'Institucional-Central de Atendimento'
- CRPSP realizou 1.660 atendimentos pelo trabalhador no chatbot em Abril/26, com avaliação média 7,7
- Retomada do atendimento telefônico pelo número 11 3065-9494 de 2a a 6a feira das 10h30 as 15h30
- Elaboração de Manual Interno de Procedimentos de Atendimento e Treinamento no Sistema, para melhoria da qualidade dos serviços
- Disponibilizado vídeo nas redes sociais do CRPSP sobre procedimento para verificação de débitos e pagamento
- Procedimentos administrativos foram regularizados e estão no prazo (até 30 dias).

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 = 11

- a) [Lançamento Painel TIC - Integridade da Informação](#) – CGI.BR e NIC.BR (Luciana, Julia)
- b) [Webinário Tratamento de Manifestações em Ouvidoria](#) – CGU (Luciana, Julia)
- c) [Ouvidorias Públicas no Enfrentamento ao Racismo](#) – ENAP (Julia)
- d) [Acesso à Informação](#) – ENAP (Julia)
- e) [Webinário Proteção ao Denunciante: do relato à apuração segura](#) – CGU (Julia)
- f) [Webinário ECA Digital e Ouvidorias Públicas](#) – Corregedoria Geral da união (Luciana, Julia)
- g) [V Simpósio Nacional de Psicologia e Compromisso Social](#) - Instituto Silvia Lane (Luciana)
- h) Encontros sobre o Sistema BRC (2) - CRPSP (Luciana e Julia)
- i) Treinamento de Telefonia VOIP – CRPSP (Luciana, Julia)
- j) [Linguagem simples aproxima o governo das pessoas. Como usar?](#) - ENAP (Julia)
- k) [Atuação Gerencial das Ouvidorias para Melhoria da Gestão Pública](#) – ENAP (Julia)
- l) [Comunicação Não Violenta](#) – ENAP (Luciana)



Conselho
Regional de
PSICOLOGIA SP

www.crpssp.org



crpsp



crp_sp



crp_sp



crpspvideos



crp-sp