

RELATÓRIO GERENCIAL

OUVIDORIA

Julho a Setembro 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 = 04

2. Indicadores Perspectiva Sociedade/Cidadão (continuação)

c) Índice de satisfação do atendimento da Ouvidoria = Somente 01 (um) usuário avaliou o atendimento da Ouvidoria pela Pesquisa de Satisfação no período, indicando nível 5-Excelente.

d) Pedidos de acesso a Informação respondidos = 33

e) Percentual de pedidos de acesso a informação indeferidos = 0,33%

f) Número de atendimentos presenciais = 03

g) Lançamento e divulgação da Pesquisa de Satisfação da/o Usuária/o nas Mídias do 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) Quantidade de Psicólogas/os: 176.827 a 179.863

b) Total de manifestações concluídas JUL a SET 2026 = 788

c) Variação % em relação ao mesmo período no ano anterior = ↓ 2%

3. Indicadores Perspectiva Processos Internos (continuação)

c) Total de manifestações concluídas x Tipo

Tipo	JUL	AGO	SET
Providência	64	60	39
Não é Ouvidoria (Orientação e Outros)	47	129	273
Reclamação/ Crítica	29	17	64
Pedido de Acesso à Informação	13	11	9
Elogio/ Agradecimento	5	10	1
Denúncia	2	1	3
Sugestão	2	5	3
Pedido de Simplificação	1	0	0
TOTAL	163	233	392

3. Indicadores Perspectiva Processos Internos (continuação)

d) Total de manifestações concluídas x Unidade

Unidade	JUL	AGO	SET
Atendimento (DAT)	76	47	48
Orientação Fiscalização (COF)	66	68	75
Ética (COE)	5	4	9
Gestão de Pessoas	4	15	4
Outros	4	79	248
Registro de Especialista (CARPE)	3	9	3
Diretoria	2	5	2
Financeiro	1	2	0
Jurídico	1	1	0
Tecnologia da informação (TI)	1	1	2
Comunicação (COMCOM)	0	0	1
Requerente (complementação)	0	2	0
COSUB	0	0	0
TOTAL	163	233	392

3. Indicadores Perspectiva Processos Internos (continuação)

e) Total de manifestações concluídas x Subsede

Subsede	JUL	AGO	SET
Metropolitana	61	82	78
Campinas	19	11	26
Outro Estado	19	80	242
Grande ABC	14	5	6
Bauru	11	6	4
Ribeirão Preto	7	1	7
São José do Rio Preto	7	12	4
Sorocaba	7	16	7
Assis	6	4	2
Vale do Paraíba e Litoral Norte	6	9	6
Alto Tietê	5	6	8
Baixada	1	1	2
TOTAL	163	233	392



3. Indicadores Perspectiva Processos Internos (continuação)

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

Tipo	JUL	AGO	SET
Providência	18	8	16
Reclamação/ Crítica	5	7	7
Sugestão	5	4	1
Denúncia	3	2	4
Pedido de Acesso à Informação	3	1	5
Não é Ouvidoria (Orientação e Outros)	1	0	2
Elogio/ Agradecimento	0	0	0
Pedido de Simplificação	0	0	1
TOTAL	35	22	36

3. Indicadores Perspectiva Processos Internos (continuação)

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

Unidade	JUL	AGO	SET
Requerente (complementação)	11	5	13
Gestão de Pessoas	7	2	3
Orientação Fiscalização (COF)	4	0	3
Diretoria	4	3	4
Outros	3	5	4
Jurídico	2	0	1
Atendimento (DAT)	1	4	5
Financeiro	1	0	0
Tecnologia da informação (TI)	1	0	3
Registro de Especialista (CARPE)	1	1	0
Ética (COE)	0	2	0
Comunicação (COMCOM)	0	0	0
TOTAL	35	22	36

3. Indicadores Perspectiva Processos Internos (continuação)

i) Número de reuniões com participação da Ouvidoria = 50

(Grupos de Trabalho 24, Diretoria 14, Outras Unidades 7, Gerências 3, Plenária 1, Conselheira 1)

j) Número de Comissões e Grupos de Trabalho com participação da Ouvidoria = 05

(Revisão Código de Conduta, Programa Nacional de Prevenção à Corrupção-PNPC, Comissão Especial Psicologia e Interfaces com Tecnologias (TDICs e IA), Comissão de Avaliação de Desempenho, Estudo sobre Clube de Parcerias)

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

- Demora para atendimento no chatbot, telefone/e-mail
- Dúvidas sobre pagamento e inscrições - Pessoas Física e Jurídica
- Demora para obtenção da Carteira de Identidade Profissional (CIP)
- Demandas de Orientação Técnica e Fiscalização (principalmente sobre conduta de Psicólogas/os)
- Psicólogas/os solicitaram informações a respeito da mobilização de 30 horas para a Psicologia
- Reclamação de conduta de Psicóloga (laudo, comentários em rede social, exercício ilegal de profissão)

4. Indicadores Perspectiva Perfil da Demanda (continuação)

c) Providências Adotadas pelo CRPSP

- Retomada do atendimento telefônico e informe à categoria pelas redes sociais e e-mail.
- Diminuição de reclamações pelo não atendimento por chat ou telefone
- Disponibilizado acesso mais facilitado a Comissão de Orientação e Fiscalização (COF) no site, pelo item 'Institucional-Central de Atendimento'.
- Informado à Comissão de Processos Legislativos e Concursos sobre as manifestações das 30 horas; enviada resposta e formas de mobilização
- Produção de conteúdo e Qualificação dos agentes públicos do CRPSP em Código de Conduta (Módulos I e II)
- Orientações Técnicas encaminhadas para resposta da Comissão de Orientação e Fiscalização (COF)
- Lançamento da Pesquisa de Satisfação do CRP-SP com foco na participação cidadã (20/07/26) para conhecimento da experiência do usuário e aprimoramento dos serviços.

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)

5. Indicadores Perspectiva Aprendizado e Pessoas

Número de capacitações finalizadas = 10

- a) 3º Encontro de Encarregados de Dados - Proteção e governança em ação – ANPD (Luciana)
- b) 3º Seminário Observatório Brasileiro de Inteligência Artificial (Luciana)
- c) Avaliação da qualidade de serviços como base para gestão e melhoria de serviços públicos (Julia)
- d) Comunicação Assertiva: Oratória, Retórica e Técnicas de Apresentação – ENAP (Julia)
- e) Gestão em Ouvidoria - ENAP (Julia)
- f) Inovando na Gestão de Projetos - ENAP (Julia)
- g) Jornada da Diversidade: Inclusão em Ação – ENAP (Julia)
- h) Qualificação no Código de Conduta CRPSP – Módulos I e II (Luciana e Julia)
- i) Serviços públicos e defesa do usuário – ENAP (Julia)
- j) Tratamento de Denúncias – Corregedoria Geral da União (Luciana)



Conselho
Regional de
PSICOLOGIA SP

www.crpssp.org



[crpssp](https://www.facebook.com/crpssp)



[crp_sp](https://twitter.com/crp_sp)



[crp_sp](https://www.instagram.com/crp_sp)



[crpsspvideos](https://www.youtube.com/c/crpsspvideos)



[crp-sp](https://www.linkedin.com/company/crp-sp)