



RELATÓRIO JULHO 2026

O Conselho Regional de Psicologia de São Paulo (CRPSP) instituiu a Pesquisa de Satisfação das/dos Usuárias/os, uma ferramenta simples e acessível para coletar opiniões sobre a qualidade dos serviços prestados. Alinhada à legislação federal, a medida reforça o controle social, a transparência e a participação cidadã, incentivando psicólogas/os e usuárias/os a contribuírem diretamente para o aprimoramento dos atendimentos do CRP SP.

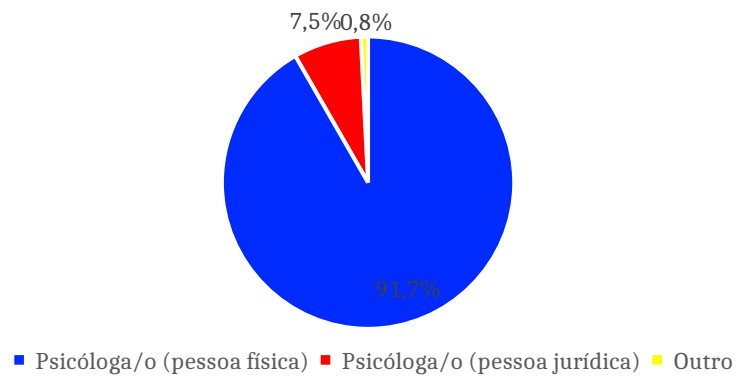
A pesquisa atende ao Art. 37 § 3º da Constituição Federal, que prevê a participação da/do usuária/o na gestão pública direta e indireta. E também a Lei nº 13.460/2017, que dispõe que órgãos e entidades públicas devem avaliar os serviços prestados e a satisfação da/o usuária/o.

O questionário é direto e identifica a/o usuária/o (psicóloga/o pessoa física, jurídica ou outro), o serviço (emissões de boletos/Carteira de Identidade Profissional/certidões, orientações técnicas e outros serviços) e a modalidade de atendimento (chatbot, e-mail, presencial, site, telefone, videoconferência ou outro). Os resultados serão publicados no Portal da Transparência e encaminhados para análise das equipes do CRP SP.

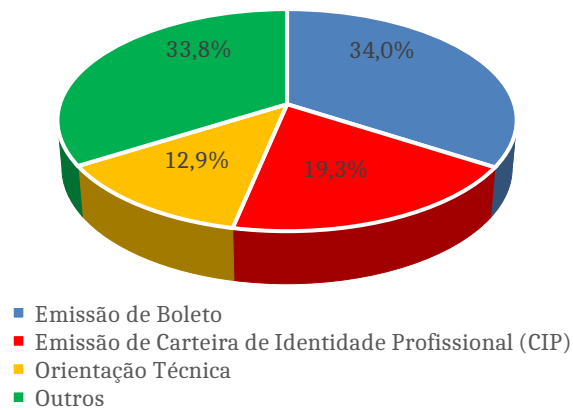
O CRP SP reafirma seu compromisso com um atendimento cada vez mais humanizado e eficiente para a categoria.

Caso o usuário deseje relatar sua experiência de forma mais detalhada, poderá entrar em contato com a [Ouvidoria do CRP-SP](#).

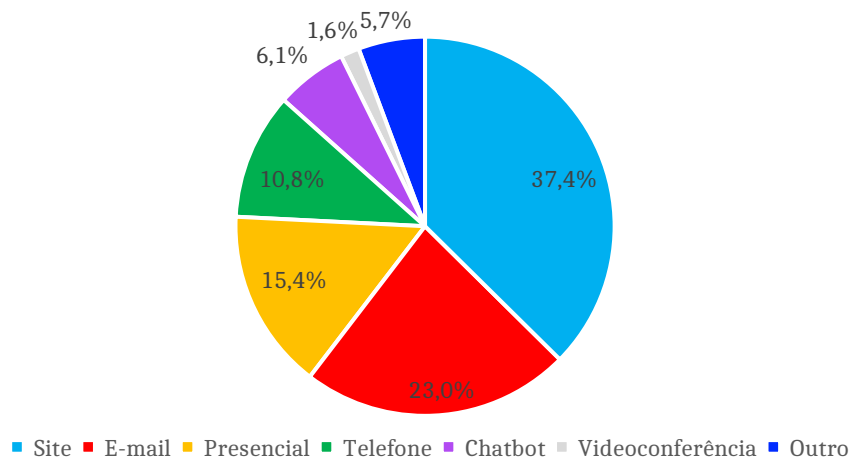
Identificação - 1.026 Respostas



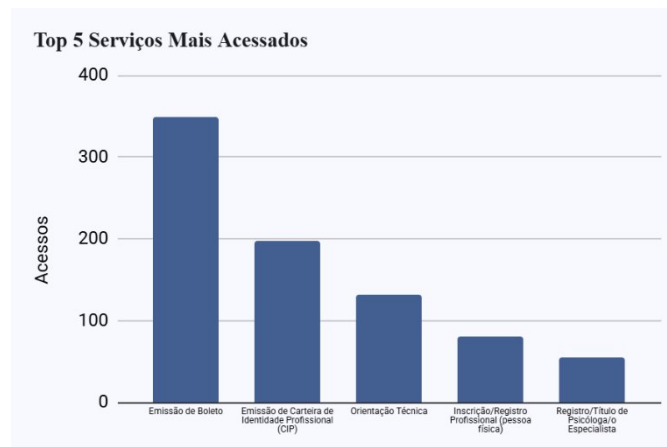
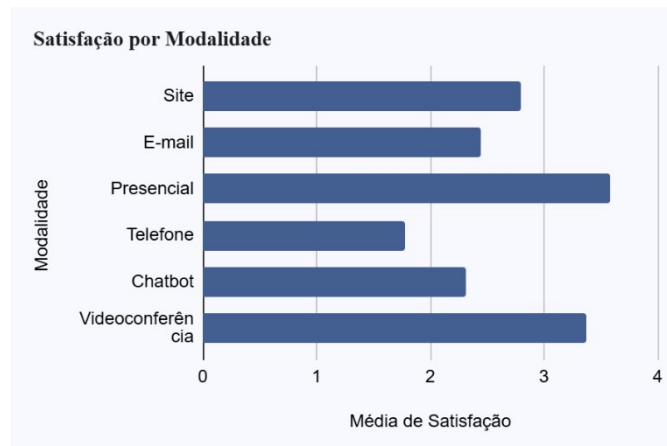
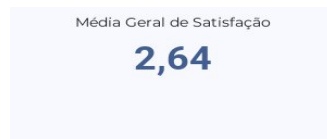
Serviço Utilizado - 1.026 respostas



Modalidade de Atendimento



Como foi a sua experiência com o serviço?
1-Péssima 2-Ruim 3-Razoável 4-Boa 5-Excelente



PRINCIPAIS DESTAQUES:

1. **Desempenho Geral:** média de 2,64 (em uma escala de 1 a 5) considerando o total de 1.026 avaliações (período de 20/07/26 a 31/07/26).
2. **Boletos:** importante acompanhar a jornada do usuário para emissão de boletos. Qualquer melhoria na usabilidade desse serviço terá grande impacto devido ao seu alto volume (349 avaliações sobre boletos).
3. **Atendimento Telefônico:** a média foi de 1,78, possivelmente porque o serviço foi suspenso durante um período. Com o retorno do atendimento telefônico em junho/26, acreditamos que tende a melhorar.
4. **Chatbot:** a média foi de 2,32. É preciso dar atenção.

5. **Canais Humanos:** apresentam os melhores índices de satisfação, com média para presencial de 3,58, seguido por Videoconferência com 3,38, indicando que a tecnologia está a nosso serviço e 'diminui a fila', mas não substitui o atendimento humano.
6. **Tempo de duração no Atendimento:** média de 2,60, indicando que também é um fator de atenção.

Elaborado por: Ouvidoria