



**PREFEITURA MUNICIPAL DE CAÇAPAVA/SP**

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO 2025

**PREFEITO MUNICIPAL**

**Yan Lopes de Almeida**

**CHEFE DE GABINETE**

**Dr. Everton Rodrigues**

**OUVIDORA GERAL DO MUNICÍPIO**

**Lauriene Silva dos Santos**

**CONTROLADORA GERAL DO MUNICÍPIO**

**Valdiná Alves Romagnoli**

# Relatório da Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria Geral do Município de Caçapava

Período da pesquisa: 24/11/2025 a 31/12/2025

Total de participantes: 143 cidadãos

## INTRODUÇÃO:

O presente Relatório da Pesquisa de Satisfação tem como objetivo apresentar os resultados obtidos por meio da avaliação realizada com os cidadãos que utilizaram os serviços da Ouvidoria Geral do Município de Caçapava, a pesquisa ficou disponível no período de 24 de novembro a 31 de dezembro de 2025. A pesquisa buscou medir o nível de satisfação dos usuários em relação ao atendimento recebido, à efetividade das respostas e à atuação da Ouvidoria como canal de diálogo entre a população e a Administração Pública.

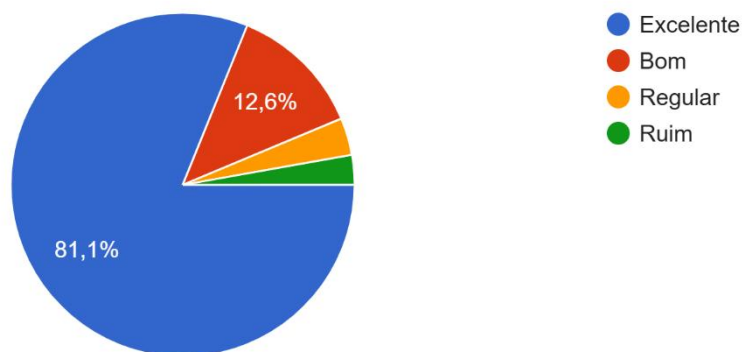
A participação de 143 cidadãos permitiu obter uma amostra significativa para compreender a percepção da população quanto à qualidade dos serviços prestados. Os dados coletados servem de base para aprimorar os processos internos, promover melhorias contínuas e fortalecer a transparência e a confiança no trabalho da Ouvidoria Municipal.

## RESULTADOS CONSOLIDADOS

### 1-AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO RECEBIDO (143 RESPOSTAS)

Como você avalia o atendimento recebido pela Ouvidoria?

143 respostas



- 81% consideraram o serviço excelente
- 12% avaliaram como bom
- 3,5% como regular
- 2,8% como ruim

No gráfico acima demonstra que os resultados da Pesquisa de Satisfação realizada entre os dias 24/11/2025 e 31/12/2025 demonstram uma avaliação amplamente positiva por parte dos cidadãos que utilizaram os

serviços da Ouvidoria Geral do Município de Caçapava.

Do total de participantes, 81% classificaram o serviço como excelente, demonstrando elevado grau de confiança e satisfação com o atendimento e a atuação da Ouvidoria. Outros 12% avaliaram o serviço como bom, o que reforça a percepção de qualidade e compromisso com o cidadão.

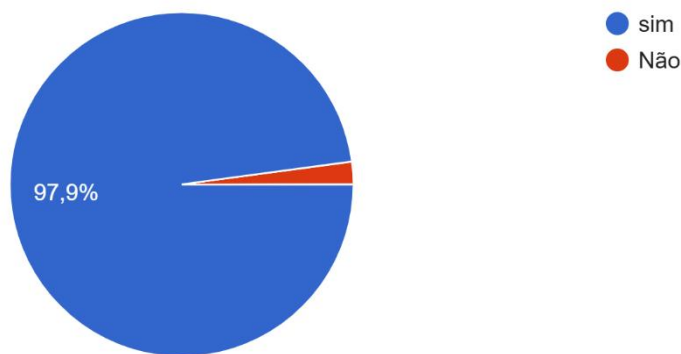
Em menor proporção, 3,5% consideraram o serviço regular e 2,8% o classificaram como ruim, sinalizando pontos de atenção que serão analisados para a melhoria contínua dos processos e do atendimento prestado. Esses dados refletem o esforço da Ouvidoria em manter um canal eficiente, acolhedor e transparente com a população.

116 pessoas- 81%	Excelente
18 pessoas- 12%	Bom
5 pessoas – 3,5%	Regular
4 pessoas- 2,8%	Ruim

## 2- O ATENDIMENTO FOI PRESTADO COM CLAREZA E EDUCAÇÃO

O atendimento foi prestado com clareza e educação?

141 respostas



- 97,9% afirmaram que sim
- 2,1% disseram que não

138 pessoas – 97,9%	Sim
3 pessoas- 2,1%	Não

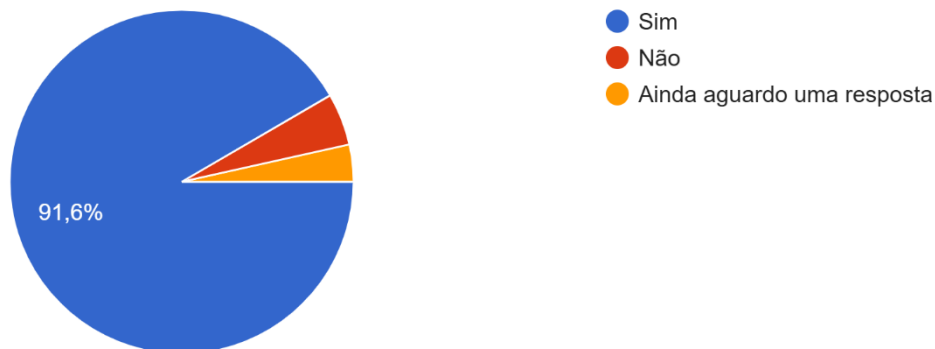
Com relação ao item “O atendimento foi prestado com clareza e educação”, os resultados da pesquisa demonstram um índice altamente positivo: 97,9% dos participantes afirmaram que sim, evidenciando que a comunicação da Ouvidoria tem sido conduzida de forma respeitosa, clara e cordial.

Apenas 2,1% indicaram insatisfação nesse aspecto, o que representa uma minoria, mas ainda assim serve de alerta para que eventuais falhas sejam avaliadas e corrigidas, mantendo o compromisso com um atendimento humanizado e de qualidade.

### 3. PRAZO DE RESPOSTA (143 RESPOSTAS)

Sua manifestação foi respondida dentro de um prazo razoável?

143 respostas



- 91,6% afirmaram que a manifestação foi respondida dentro de um prazo razoável
- 4,9% disseram que não
- 3,5% ainda aguardam resposta

131 pessoas – 91,6%	Sim
7 pessoas – 4,9%	Não
5 pessoas – 3,5%	Ainda aguarda resposta

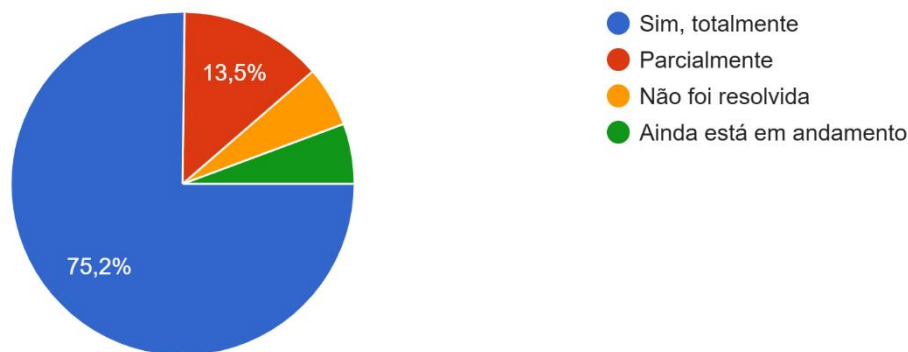
Referente ao prazo de resposta os dados demonstram que a maioria expressiva dos participantes da pesquisa – 91,6% – considerou que sua manifestação foi respondida dentro de um prazo razoável, o que reforça a agilidade e o comprometimento da Ouvidoria em dar retorno às demandas dos cidadãos.

Por outro lado, 4,9% afirmaram que não receberam resposta dentro de um prazo adequado e 3,5% ainda aguardavam retorno no momento da pesquisa. Esses percentuais indicam a necessidade de atenção contínua aos prazos legais e internos, buscando zerar a taxa de pendência e fortalecer a confiança do cidadão no canal.

#### 4. RESOLUÇÃO DA DEMANDA (141 RESPOSTAS)

Sua demanda foi resolvida?

141 respostas



- 75,2% relataram que a demanda foi totalmente resolvida
- 13,5% parcialmente resolvida
- 5,7% não resolvida
- 5,7% andamento

Totalmente Resolvida	106- pessoas	75,2%
Parcialmente resolvida	19- pessoas	13,5%
Não Resolvida	8- pessoas	5,7%
Em andamento	8- pessoas	5,7%

#### RESOLUÇÃO DA DEMANDA

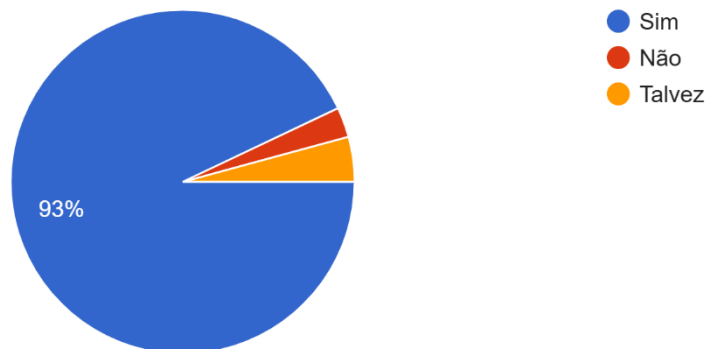
Os dados mostram que 75,2% dos participantes relataram que suas demandas foram totalmente resolvidas, refletindo a efetividade do trabalho da Ouvidoria e dos setores envolvidos na resposta às manifestações.

Outros 13,5% informaram que suas demandas foram parcialmente resolvidas, enquanto 5,7% disseram que não houve resolução. Além disso, 5,7% ainda aguardavam resposta no momento da pesquisa. Esses indicadores reforçam a importância do acompanhamento contínuo das manifestações até sua completa finalização, bem como a necessidade de atuação conjunta com os setores responsáveis para garantir a resolutividade e a satisfação do cidadão.

## 5. RECOMENDAÇÃO DO SERVIÇO (142 RESPOSTAS)

Você recomendaria o serviço da Ouvidoria a outras pessoas?

142 respostas



- 93% recomendariam a Ouvidoria a outras pessoas
- 2,8% não recomendariam
- 4,2% responderam “talvez”

Recomendaria	132 pessoas	93,3%
Não Recomendaria	4	2,8%
Talvez	6	4,2%
Total	142	100%

A pesquisa revelou que 93% dos participantes recomendariam o serviço da Ouvidoria a outras pessoas, demonstrando alto grau de confiança e satisfação com o atendimento prestado.

Apenas 2,8% afirmaram que não recomendariam, enquanto 4,2% responderam “talvez”, o que indica a necessidade de atenção contínua à qualidade do atendimento e à resolutividade das demandas, visando aprimorar ainda mais a percepção dos cidadãos sobre o serviço.

## SUGESTÕES, CRÍTICAS E ELOGIOS (82 RESPOSTAS)

-Deseja deixar alguma sugestão, crítica ou elogio? (Opcional) 82 respostas

1. -Deus te abençoe sempre

2. 3-Parabéns!!! Só tenho a agradecer ao Prefeito Yan Lopes por colocar a ouvidoria a nossa disposição. E
3. agradecer a atenção e a simpatia da funcionária Laureane.
4. 4-Elogio a Laura que me socorreu quando precisei
5. 5-Ouvidora do município excelente profissional
6. 6- Não só sou usuário da ouvidoria, mas acompanho inúmeras pessoas que indiquei para o atendimento do setor e os resultados são satisfatórios. Serviço fundamental, principalmente nas demandas de atendimento na área da Saúde.
7. 7- A ouvidoria da prefeitura precisa de mais estrutura para funcionar a contento.
8. Sentir-se acolhido em um momento de dificuldade e uma das melhores sensações no mundo, e consegui me sentir assim com a prestação, carinho, atenção e cuidado em meu atendimento !
9. A atual ouvidoria de Caçapava está de parabéns, pobres de nós cidadãos se não tivéssemos uma voz por nós
10. 8-Excelenteeeeee...a Lauriene é muito solícita, experiente, sabe muito bem como funciona cada setor que precisa de atenção
11. 8- A cidade precisa melhor
12. 9- Um excelente atendimento , sou tratada com bastante atenção bastante clareza
13. 10- Não está tudo certo!
14. 11- lauriete é uma ótima funcionária exemplar atendimento com as pessoas
15. Vocês tem um ótimo atendimento, algumas vezes demora mais é por causa do movimento muitas pessoas para passar na consulta isso é normal e não é um problema... Gosto da equipe, sempre falando com os pacientes e na boa parte sempre com um bom humor, vocês estão de parabéns !!!
16. 12-Excelente profissional atenciosa e resolveu meu problema .
17. 13- Só tenho agradecer a ouvidoria pelo serviço que me prestou
18. 14- Capacidade e empenho da pessoa em resolver o problema do município
19. Agradecer a Laureane por toda dedicação e empenho, sem medir esforços, a resolução mais vezes depende de terceiros a deixando limitada no atendimento
20. Lauriane muito atenciosa, parabéns
21. Excelente profissional Lauriene. Prontamente a nos ajudar no que é ao seu alcance. Difícil mesmo é os exames específicos que são burocráticos para resolver. Mais sem reclamações. Pelo contrário, atendimento mil
22. Gostaria de registrar que considero excelente o trabalho realizado pela Laura e seu ajudante, da Ouvidoria. Ambos foram extremamente prestativos, atenciosos e rápidos no atendimento. Também quero destacar o ótimo atendimento da funcionária Wanilla, do Centro de Especialidades, que demonstrou rapidez e profissionalismo. Minha demanda ainda está em andamento, mas até o momento fui muito bem acolhida e instruída. Agradeço pelo empenho e pela agilidade de todos.
23. Sobre o atendimento da ouvidoria excelente atendimento, só falta mais médicos especialistas em certas áreas pra gente poder resolver certos tipos de processo
24. Lauriane é uma excelente profissional, está de parabéns!
25. funcionários comprometidos em ajudar . Parabéns

26. Parabéns pelo o trabalho prestado 🙌
27. A profissional Lauriane é excelente
28. Lauriene você é uma benção na vida das pessoas, que Deus te abençoe grandemente.
29. Confiável
30. A ouvidora pela excelência em desempenhar sua função com zelo, transparência e ética
31. Maravilhosa, ágil e eficaz
32. LAURIENE É UMA PESSOA INCRÍVEL E ATENCIOSA, MELHOR SERVIDORA DE CAÇAPAVA , UMA PESSOA EXTREMAMENTE DEDICADA, ATENCIOSA E EDUCADA
33. "Gostaria de registrar meu elogio à Laura, responsável pela ouvidoria. Ela é uma profissional espetacular, sempre pronta para ajudar o munícipe com excelência, atenção e dedicação. Seu comprometimento faz toda a diferença no atendimento e representa muito bem o serviço público da nossa cidade."
34. Excelente,e necessário este trabalho para quem está precisando com urgência de algum procedimento e não sabem onde ir
35. Na minha Opinião a Ouvidoria é uma Benção sempre que precisei fui muito bem atendida .Gratidão sempre a Lauriene que faz um trabalho impecável e é muito resolutive 🙌🙌🙌
36. São excelentes profissionais! Tanto a ouvidoria , quanto o estagiário são muito competentes, empáticos e nos trata com muito respeito e atenção.
37. Estou grata por ter pessoas na ouvidoria que são responsáveis e dedicadas a nos ajudar com nossos problemas e dificuldades de vários assuntos.
38. Eu já ouvi relatos de outras pessoas que seus pedidos médicos demoraram muito pra ser atendido ,então minha sugestão é ,fazer com que as pessoas possam conseguir com menos tempo resolver suas pendências ,principalmente quando sua saúde for muito precavel
39. Só tenho a agradecer a servidora pelo trabalho feito com dedicação.
40. Eu fiquei com um bota robótica 9 meses e na ouvidoria do postão mandou eu começar tudo de novo. A ouvidoria dá Prefeitura nota 10
41. Continue sempre com esse atendimento excelente
42. Excelente profissional
43. Não
44. O Prefeito Yan Lopes está de parabéns por ter funcionários como a Assistente Social e Ouvidora Lauriene profissional comprometida, ética ,desde 2019 que busco ajuda na Ouvidoria e sempre fui bem atendido por ela, ela sempre nos ouve acolhe,ouve acolhe e busca incansavelmente a solução por cada problema dos munícipe, principalmente na área da saúde. 20 anos de Prefeitura nunca mudou sua postura. Parabéns continue assim. Indico e continuarei indicando você para quem precisar .
45. Olha, eu tenho uma crítica a fazer, eu fui precisei devedoria essa semana fui até a feitura e me informaram que a ouvidoria agora está lá no poupa tempo rapaz cheguei no bobatempo, colocaram a senhora lá dentro do assar que quase ela entra ou não entra junto muito pequena, então um serviço tão. Importante na cidade uma salinda que ela lá o rapaz varette, parece uma sala de de de café ou um banheiro, essa é a minha crítica a minha também. O Batman revolução bluetootOlha, eu tenho uma crítica a fazer, eu fui precisei devedoria essa semana fui até a feitura e me informaram que a ouvidoria agora está lá no poupa tempo rapaz cheguei no bobatempo, colocaram a senhora lá dentro do assar que quase ela entra ou não entra junto muito pequena, então um serviço tão. Importante na cidade uma salinda que ela lá o rapaz varette, parece uma sala de de de café ou um banheiro, essa é a minha crítica a minha também. O Batman revolução Bluetooth
46. Da forma com que eu fui tratado, so tenho que agradecer.
47. Fui bem atendido,meu caso resolvido com sucesso.
48. A Laura é uma excelente profissional
49. para uma melhor eficiência na ouvidoria, todos os demais departamentos que são envolvidos deveriam de levar a ouvidoria mais a sério e atender as necessidades do município a população
50. Estou realmente satisfeita com a ouvidoria.
51. Lauriete resolve minha cirurgia fazia 7 anos que estava aguardando graças a Deus tudo resolvido

52. O atendimento foi atencioso, resolutivo e humanizado
53. A Laureane é uma pessoa séria e muito comprometida com o desempenho das suas atividades. Uma excelente profissional
54. Meu reconhecimento e minha profunda gratidão por todo o empenho, respeito e humanidade com que a Lauriene Santos exerce sua função. Profissionais como ela fazem a diferença na vida das pessoas e no Município de Caçapava.
55. Muito obrigado a Laura e sua equipe pelo trabalho maravilhoso
56. A Laura da Ouvidoria simplesmente foi um anjo na minha vida, lutou por mim e me fez confiar na prefeitura novamente
57. Sim .A Ouvidoria de Caçapava trabalha com funcionárias competentes com comprometimento que não medem esforços para ajudar a população, agem dentro da lei e registrar meu agradecimento a Servidora Laureane que sempre nos auxiliou com excelência e da melhor forma nos direcionando a resolver e tirando nossas dúvidas .
58. Se todos os Departamentos trabalhasse igual essa funcionaria Lauriene que todos conhecem como Laura a Prefeitura levaria nota 10.
59. Ótimo atendimento
60. Meus parabéns a ouvidora responsável.
61. O atendimento é excelente
62. Excelente pessoa que está na ouvidoria. Educada, atenciosa, e dinâmica. Parabéns.
63. Funcionária educada, prestativa, competente e educada.
64. A Lauriene é uma pessoa maravilhosa, ajuda a todos, é muito humana
65. Eum trbalho que ajuda a população , obrigado .
66. Fiz uma reclamação de horário de funcionamento da oficina Valcar pois eles trabalham até 23:00 da os dias e ninguém resolveu nada! Como sempre essa cidade não tem LEI !!!
67. O atendimento da ouvidoria é excelente, sou recebida com maior respeito e educação pela ouvidora faz um excelente trabalho sempre
68. O pessoal da Ouvidoria é prestativo, mas não tem alçada para resolver alguns problemas.
69. Só agradecer imensamente pela boa vontade ,educação, empatia e comprometimento da laura que graças a boa vontade dela eu estou conseguindo reslover o meu problema .É muito triste que pra ter um atendimento digno tem que procurar uma ouvidora
70. A ouvidoria conseguiu resolver todas as minhas questões... Todas as vezes que preciso de um tipo de atendimento tenho que acionar a ouvidoria...
71. Parabéns
72. Gostaria de deixar aqui que esse questionário estou respondendo pela ouvidoria geral porque a ouvidoria da secretaria da saúde é péssima na saúde a ouvidora Graça é muito sem educação só trata bem quem ela quer ela maltrata principalmente os mais humildes eu várias vezes pedi para ver se tinha agendado a minha consulta e ela simplesmente foi grossa
73. Esse e serviço prestado com muita responsabilidade,e respeito pela a ouvidora,sempre que precisei, tanto me ajudou e me auxiliou no que deveria ser feito..A sala que ela está instalada no polpa tempo e muito pequeno e desconfortável para nos atender.Acho que pode melhorar
74. A melhor funcionária da prefeitura parabéns 🙌
75. Laurarence presta um ótimo serviço de ouvidoria nota 10
76. Não tenho palavras pra descrever o serviço da ouvidoria
77. Prestativa e comprometiva excelente atendimento e resposta imediata
78. Qualquer denúncia deveria ser tratado com a mesma transparência que neste setor. Sempre fui muito bem atendida, acolhida e compreendida.
79. Gostaria de agradecer a ouvidoria que conseguiu reagendar o exame da minha mãe.Pois a mesma ja estava aguardando ha 1 ano.Enfim deu tudo certo masi uma vez obrigada
80. MUDAR A EQUIPE! URGENTE! Abrir para empresa terceira que NÃO TENHA LIGAÇÃO DIRETA COM A GESTÃO em vigor... horrível a "máscara" que impõem sobre os problemas apresentados... péssimo mesmo... Como diz o ditado popular: "Pra Inglês ver!"

81. Sem pré que preciso, recorro a ouvidoria pq ela tem sido minha voz onde não sou ouvida. Oriento todos que tenho contato e que tenham uma demanda necessária, que procure a ouvidoria através da pessoa da Sra Lauriane que desempenha um excelente trabalho como ouvidora.
82. Sao pessoas excelentes e comprometidas!
83. Agradeço Dna Laura a minha vida, por seu empenho e dedicação, meu muito obrigado e que nosso DEUS te abençoe sempre ❤️

Os comentários espontâneos reforçam a credibilidade da Ouvidoria como instrumento de participação cidadã.

- Elogios: reconhecimento ao atendimento humanizado, profissionalismo da equipe e importância da Ouvidoria como canal de diálogo.
- Sugestões/Críticas: necessidade de maior estrutura e recursos para ampliar a capacidade de resposta, especialmente em áreas críticas como Saúde.

### **CONCLUSÃO:**

Os resultados da Pesquisa de Satisfação 2025 demonstram que a Ouvidoria Geral do Município de Caçapava tem alcançado altos índices de aprovação por parte dos cidadãos. Com 93% dos participantes dispostos a recomendar o serviço e 81% avaliando-o como excelente, evidencia-se a confiança da população no papel da Ouvidoria como canal legítimo de escuta e resolução de demandas. O atendimento prestado com clareza e educação (97,9%), o reconhecimento de prazos adequados de resposta (91,6%) e a resolução total ou parcial de 88,7% das manifestações confirmam o compromisso da Ouvidoria com a transparência, eficiência e respeito ao munícipe. Ainda assim, os índices de manifestações não resolvidas ou em aberto alertam para a necessidade de fortalecer o comprometimento dos setores responsáveis com os prazos e com a qualidade das respostas. A Ouvidoria reafirma seu papel de ponte entre o cidadão e a administração pública, com o objetivo de aprimorar continuamente os serviços prestados.

Lauriene Silva dos Santos  
Ouvidora Geral Do Municipio