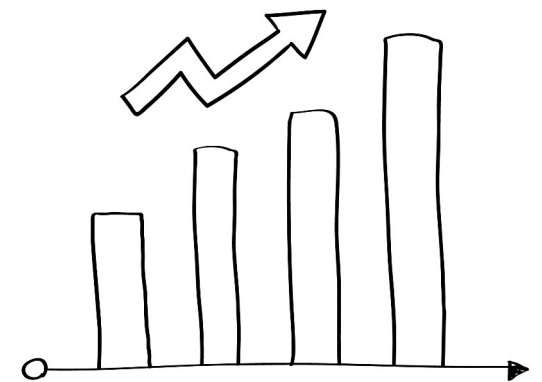
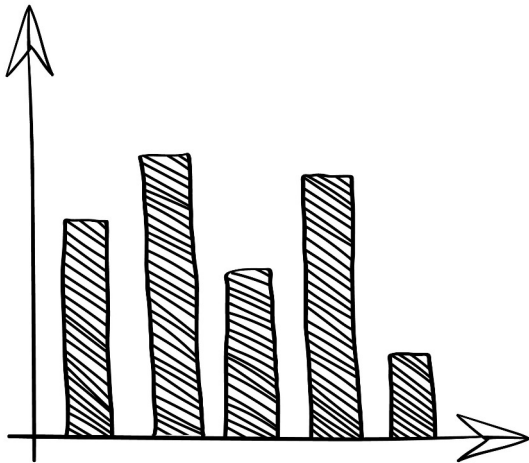




**PREFEITURA DE
CAÇAPAVA
OUVIDORIA GERAL**

PESQUISA DE SATISFAÇÃO 2023



PREFEITA MUNICIPAL DE CAÇAPAVA

Pétala Gonçalves Lacerda

CHEFE DE GABINETE

Clayton Batista Martineli

CONTROLADORA GERAL DO MUNICÍPIO

Larissa Mendes da Silva

OUVIDORA GERAL DO MUNICÍPIO

Lauriene Silva dos Santos

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria Geral do Município de Caçapava é um órgão de natureza mediadora, que tem por finalidade ouvir, registrar, analisar, encaminhar, acompanhar as sugestões, reclamações e elogios dos munícipes.

Por seu intermédio os usuários podem exercer diretamente seu papel de cidadão por meio de manifestações, e para os diferentes órgãos da administração pública, revela-se uma importante ferramenta para aferir a qualidade dos serviços prestados, possibilitando a visualização e correção dos eventuais problemas.

Com o objetivo de verificar a qualidade do atendimento da Ouvidoria Geral e o nível de satisfação dos usuários dessa instância participativa, a Pesquisa de Satisfação foi realizada utilizando um questionário direcionado aos usuários que recorreram ao serviço de atendimento durante o período de Setembro a Dezembro de 2023, um total de 514 demandas concluídas, baseando-se na premissa da adesão espontânea dos usuários em responder o questionário, além de divulgação realizada no sítio oficial do Município no final de Dezembro de 2023.

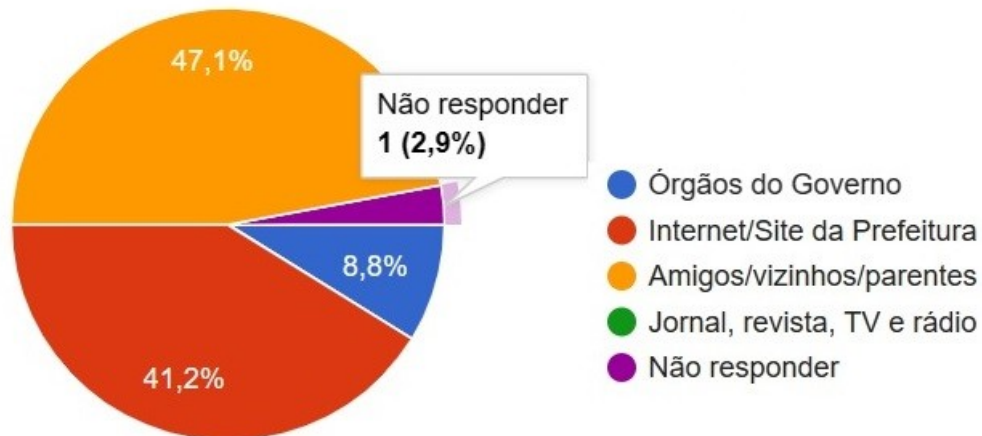
RESULTADOS OBTIDOS

No período compreendido entre 01/09/2023 e 31/12/2023, foram concluídas 514 demandas e respondidos 34 questionários, o que corresponde a 6,6% do total dos munícipes atendidos, constituindo-se assim a amostra objeto de tabulação das informações recebidas.

ORIGEM DA INFORMAÇÃO A RESPEITO DA OUVIDORIA

Questionados sobre: Como você tomou conhecimento da Ouvidoria?

Constatamos que 47,1% afirmam que tomaram conhecimento da Ouvidoria através de Amigos/Vizinhos/Parentes e 41,2% através da Internet e do Site da Prefeitura.

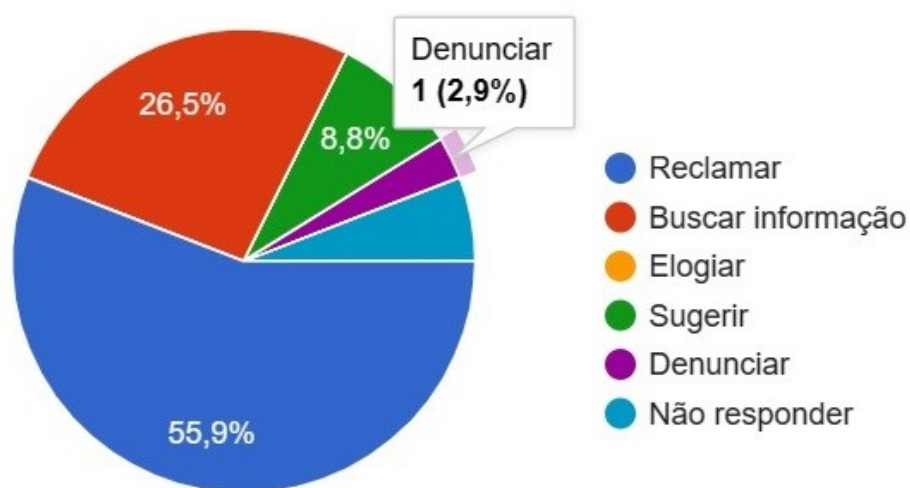


	Qtde	%
Órgãos do Governo	3	8,8
Internet/ Site da Prefeitura	14	41,2
Amigos/Vizinhos/Parentes	16	47,1
Jornal, revista, TV e rádio	-	-
Não responder	1	2,9

NATUREZA DA MANIFESTAÇÃO

Questionado sobre: Você procurou o atendimento da Ouvidoria para:

Identificamos que a maioria dos munícipes, 55,90% procura a Ouvidoria para se manifestar sobre os serviços prestados pela municipalidade e 26,5% buscam informações.

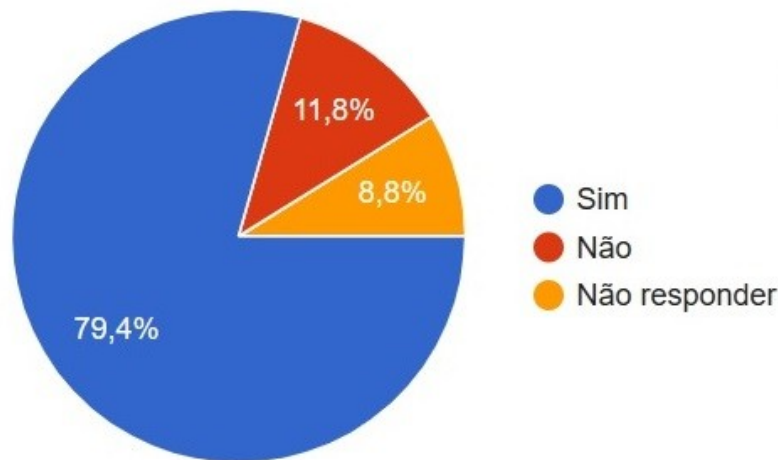


	Qtde	%
Reclamar	19	55,9
Buscar Informação	9	26,5
Elogiar	-	-
Sugerir	3	8,8
Denunciar	1	2,9
Não responder	2	5,9

MANIFESTAÇÃO QUANTO À ATRIBUIÇÃO DA OUVIDORIA

Questionados sobre: O seu atendimento era de atribuição da Ouvidoria?

Observamos que alguns munícipes, 11,8% procuram a Ouvidoria sem saber ao certo qual a sua atribuição ou apenas buscam informações de onde recorrer para resolução dos seus problemas.

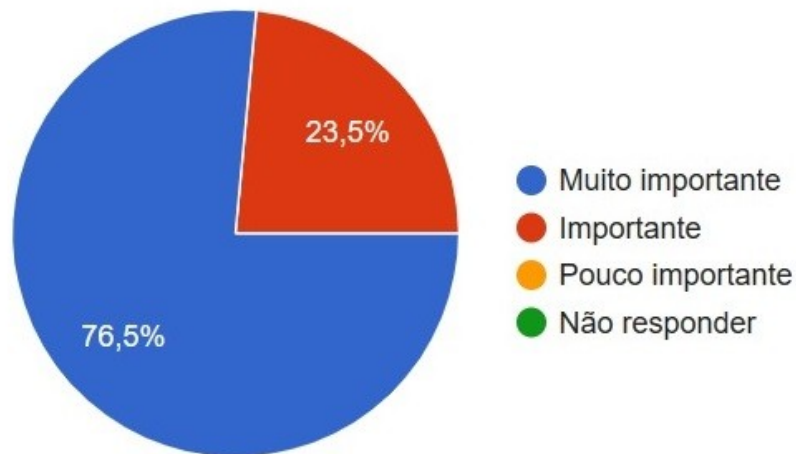


	Qtde	%
Sim	27	79,4
Não	4	11,8
Não Responder	3	8,8

MANIFESTAÇÃO A RESPEITO DO PAPEL DA OUVIDORIA

Questionado sobre: Como você classifica o papel da Ouvidoria?

Constatamos que todos os entrevistados acreditam que o trabalho realizado é de grande valor, sendo importante ou muito importante.

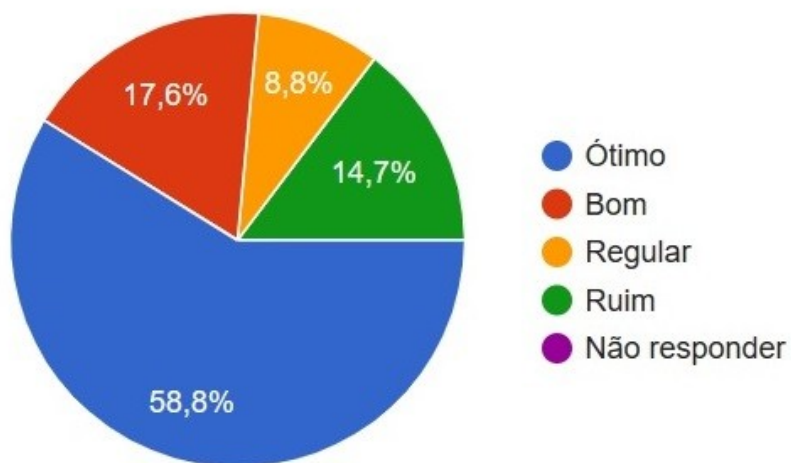


	Qtde	%
Muito Importante	26	76,5
Importante	8	23,5
Pouco Importante	-	-
Não responder	-	-

MANIFESTAÇÃO QUANTO À QUALIDADE DO ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

Questionado sobre: Como você classifica a qualidade do atendimento da Ouvidoria?

Comprovamos que 76,4% dos munícipes atendidos pela nossa central de atendimento classificaram como ótimo e bom o atendimento prestado, contudo, 14,7% classificaram o atendimento como ruim.

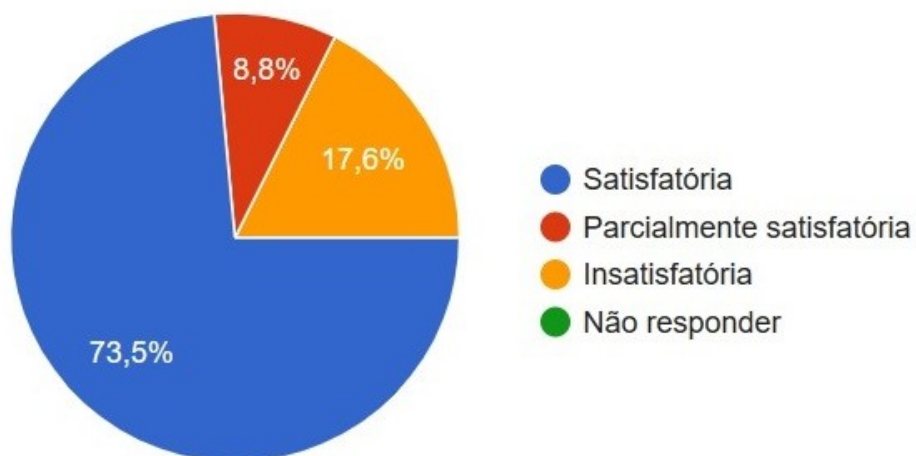


	Qtde	%
Ótimo	20	58,8
Bom	6	17,6
Regular	3	8,8
Ruim	5	14,7
Não responder	-	-

SATISFAÇÃO DO MANIFESTANTE

Questionado sobre: Como você classifica a informação fornecida pelo atendimento da Ouvidoria?

Em relação ao grau de satisfação 73,5% demonstraram-se satisfeitos e 17,6% insatisfeitos.

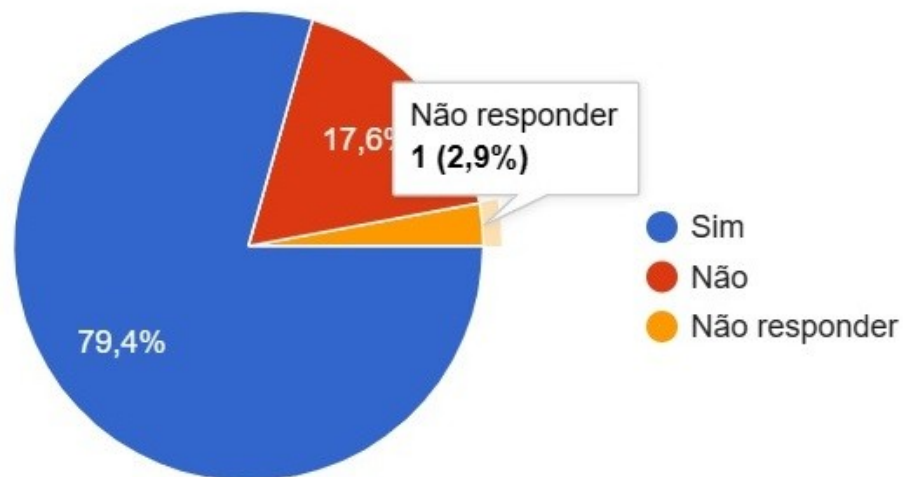


	Qtde	%
Satisfatória	25	73,5
Parcialmente Satisfatória	3	8,8
Insatisfatória	6	17,6
Não responder	-	-

ESTATÍSTICA DE REUTILIZAÇÃO DA OUVIDORIA

Questionado sobre: Você usaria os serviços da Ouvidoria novamente?

A maior parte dos munícipes, 79,4% afirmou que usariam novamente os serviços da Ouvidoria.

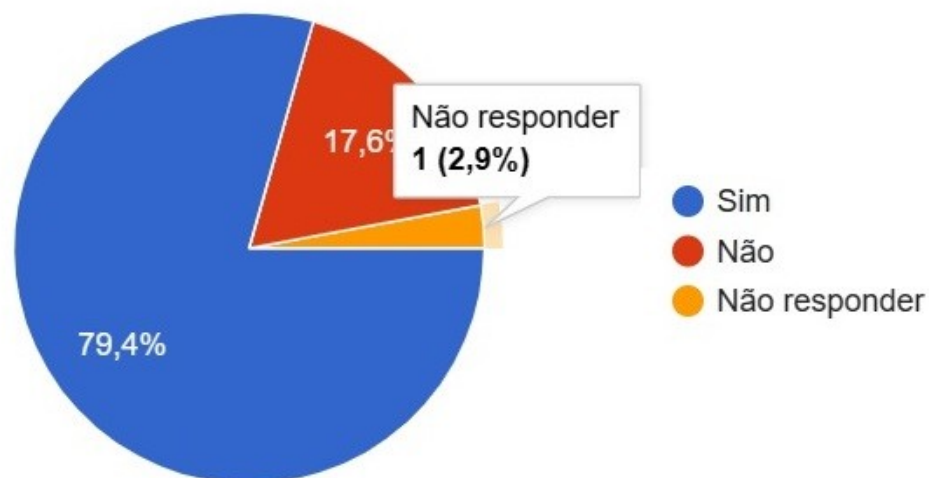


	Qtde	%
Sim	27	79,4
Não	6	17,6
Não Responder	1	2,9

ESTATÍSTICA DE INDICAÇÃO DA OUVIDORIA

Questionado sobre: Você indicaria a Ouvidoria para outras pessoas?

A maior parte dos munícipes, 79,4% afirmou que indicaria o atendimento da Ouvidoria a outras pessoas.



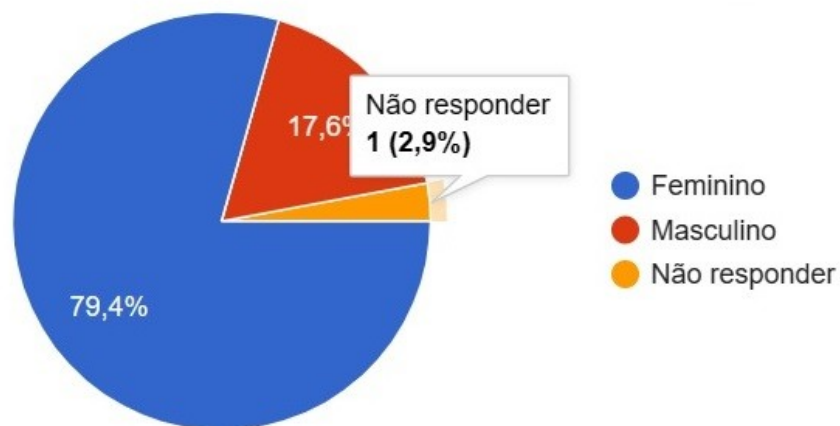
	Qtde	%
Sim	27	79,4
Não	6	17,6
Não Responder	1	2,9

PERFIL DA AMOSTRA

Através da amostra identificamos que os munícipes que mais procuram a Ouvidoria são do sexo feminino, acima de 40 anos ou mais e possuem ensino médio completo, superior completo ou cursando.

Os quadros abaixo apresentam mais informações.

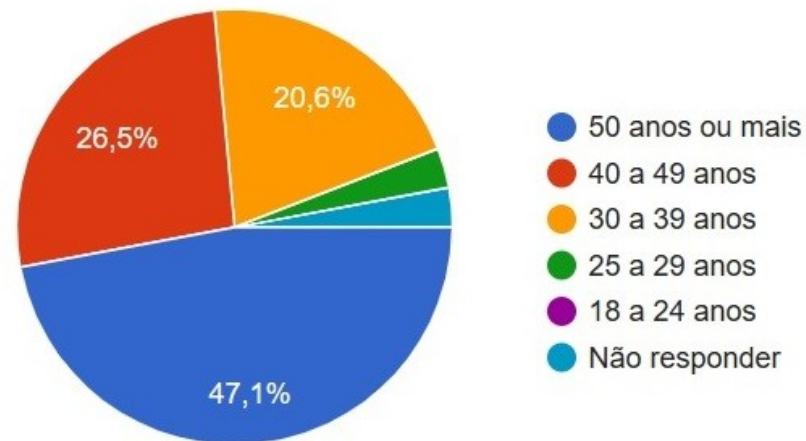
CONSULTA POR SEXO



	Qtde	%
Feminino	27	79,4
Masculino	6	17,6
Não Responder	1	2,9

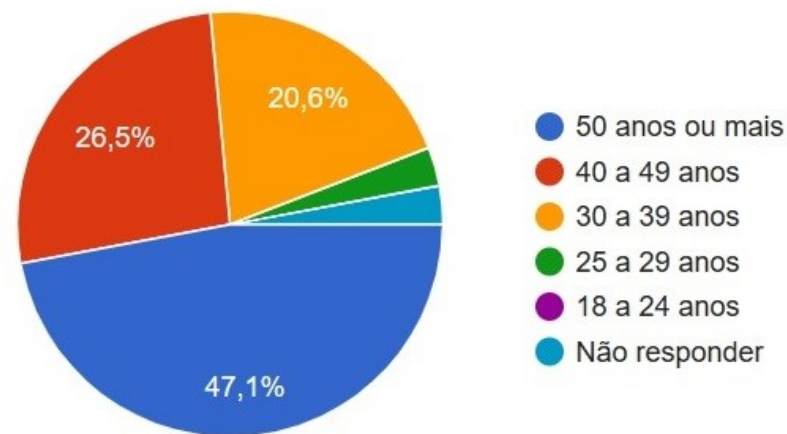
CONSULTA POR IDADE

	Qtde	%
50 anos ou mais	16	47,1
40 a 49 anos	9	26,5
30 a 39 anos	7	20,6
25 a 29 anos	1	2,9
18 a 24 anos	-	-
Não responder	1	2,9



CONSULTA POR ESCOLARIDADE

	Qtde	%
Ensino Fundamental Incompleto	3	8,8
Ensino Fundamental Completo	3	8,8
Ensino Médio Incompleto	-	-
Ensino Médio Completo	9	26,5
Superior Incompleto ou Completo	18	52,9
Não responder	1	2,9



CONSULTA POR RENDA

	Qtde	%
Não possui renda própria	6	17,6
Até 2 salários mínimos	8	23,5
Entre 2 e 5 salários mínimos	13	38,2
Acima de 5 salários mínimos	3	8,8
Não responder	4	11,8



CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por meio desta pesquisa constatamos que 47,1% dos munícipes que aderiram à Ouvidoria Geral tomaram conhecimento da mesma de forma indireta, através de outros munícipes, e 41,2% por meio do site da Prefeitura.

A maioria dos munícipes, 55,9% afirmou que recorreu à Ouvidoria para reclamar, corroborando com o relatório semestral realizado pela Ouvidoria, que demonstra que o equivalente a 61,6% das demandas registraram protocolos de reclamações.

Todos os entrevistados acreditam que o papel da Ouvidoria é importante e muito importante, o que demonstra a relevância deste canal de comunicação e atendimento onde os munícipes podem ser ouvidos e manifestar seus desejos e vontades.

A qualidade do atendimento foi considerada boa e ótima por 76,4% dos munícipes. Os outros 23,6% classificaram como regular e ruim, o que pode representar uma parte dos usuários que não tiveram suas expectativas atendidas.

Quando perguntados sobre a satisfação da informação fornecida, 73,5% dos munícipes afirmaram que foi satisfatória. O restante 8,8% e 17,6% responderam parcialmente satisfatória e insatisfatória, respectivamente, isso indica que apesar do bom atendimento existe um percentual que não teve sua expectativa atendida, desta forma elas devem ser acompanhadas a fim de tornar as informações claras, assimiláveis, e sobretudo, fundamentadas.

A pesquisa registrou ainda que 79,4% dos pesquisados usariam novamente os serviços da Ouvidoria e indicariam para outras pessoas. Esse é um indicativo de que a Ouvidoria vem cumprindo com o seu papel de ser um canal de comunicação aberto e transparente que contribui com o processo de melhoria dos serviços.

Entendemos que deve ser mantido o trabalho de divulgação da Ouvidoria por meio do site oficial do Município e redes sociais, além de outras formas de divulgação.

Devemos ainda intensificar o acompanhamento das respostas negativas com o objetivo de identificar pontos que podem e devem ser melhorados.

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE CAÇAPAVA

Rua Capitão Carlos de Moura – nº 243

Vila Pantaleão – Caçapava – SP

CEP: 12280-050

Telefone/Whatsapp: (12) 3654-6606

www.cacapava.sp.gov.br/ouvidoria