

NÚCLEO DE OUVIDORIA DO MUNICÍPIO - MONGAGUÁ/SP
Av. Getúlio Vargas, nº 67(térreo), Centro – Telefone: (13) 3445-3057/ (13) 3445-3097
<https://eouve.com.br/#/ouvidoria/> E-mail.: ouvidoria@mongagua.sp.gov.br

PESQUISA DE SATISFAÇÃO AO USUÁRIO

NÚCLEO DE OUVIDORIA DO MUNICÍPIO DE MONGAGUÁ

INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO E MELHORIA CONTÍNUA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Com o objetivo de fortalecer a qualidade dos serviços públicos e promover a melhoria contínua do atendimento ao cidadão, o Núcleo de Ouvidoria da Prefeitura da Estância Balneária de Mongaguá realiza, ao término de cada manifestação concluída, uma Pesquisa de Satisfação dos Usuários.

A pesquisa constitui importante instrumento de gestão previsto na Lei Federal nº 13.460/2017, permitindo avaliar a percepção dos usuários quanto à qualidade do atendimento recebido, identificar oportunidades de aperfeiçoamento dos serviços públicos e subsidiar a tomada de decisões pela Administração Municipal.

As respostas são consolidadas em indicadores de desempenho que possibilitam monitorar continuamente a qualidade dos serviços prestados pela Ouvidoria, conforme demonstrado a seguir:

Pergunta da Pesquisa	Indicador de Desempenho Avaliado
1. Como você avalia a facilidade de registrar sua manifestação na Ouvidoria?	Indicador de Facilidade de Acesso ao Serviço (IFAS) – Avalia a facilidade de acesso aos canais de atendimento disponibilizados pela Ouvidoria.
2. Como você avalia o tempo de resposta da sua manifestação?	Indicador de Satisfação com o Tempo de Resposta (ISTR) – Mede a percepção do usuário quanto à agilidade do atendimento prestado.
3. A resposta recebida foi clara e compreensível?	Indicador de Clareza e Qualidade das Respostas (ICQR) – Avalia a qualidade, objetividade e compreensão das informações fornecidas.
4. Sua manifestação foi resolvida de forma satisfatória?	Indicador de Resolução Percebida (IRP) – Mensura a percepção do usuário quanto à efetividade da solução apresentada.
5. O atendimento da Ouvidoria demonstrou cordialidade e respeito?	Indicador de Qualidade do Atendimento (IQA) – Avalia aspectos relacionados à cordialidade, respeito, urbanidade e acolhimento durante o atendimento.
6. Você recebeu informações suficientes sobre o andamento da sua manifestação?	Indicador de Transparência do Atendimento (ITA) – Mede a qualidade da comunicação e o acompanhamento prestado ao usuário durante o trâmite da manifestação.

NÚCLEO DE OUVIDORIA DO MUNICÍPIO - MONGAGUÁ/SP
Av. Getúlio Vargas, nº 67(térreo), Centro – Telefone: (13) 3445-3057/ (13) 3445-3097
<https://eouve.com.br/#/ouvidoria> / E-mail.: ouvidoria@mongagua.sp.gov.br

7. Você considera que a Ouvidoria tratou sua manifestação com imparcialidade?	Indicador de Confiança na Ouvidoria (ICO) – Avalia a percepção de imparcialidade, ética e credibilidade institucional da Ouvidoria.
8. De forma geral, qual é seu grau de satisfação com o atendimento prestado pela Ouvidoria?	Índice Geral de Satisfação (IGS) – Principal indicador da percepção global dos usuários sobre a qualidade dos serviços prestados.
9. Você utilizaria novamente a Ouvidoria Municipal de Mongaguá caso precisasse?	Indicador de Intenção de Reutilização do Serviço (IIRS) – Avalia o nível de confiança do usuário na Ouvidoria e sua disposição em utilizar novamente o serviço.
10. Você recomendaria a Ouvidoria Municipal de Mongaguá para outra pessoa?	Índice de Recomendação da Ouvidoria (IRO) – Mensura o grau de confiança e credibilidade do serviço por meio da disposição do usuário em recomendá-lo a terceiros.

Além da percepção dos usuários, o Núcleo de Ouvidoria acompanha indicadores operacionais extraídos do sistema de gestão das manifestações, tais como tempo médio de resposta, cumprimento dos prazos legais, taxa de manifestações respondidas no prazo, taxa de conclusão das manifestações, tempo médio de tramitação, índice de resolutividade e demais métricas relacionadas à eficiência e à efetividade dos serviços prestados.

Os resultados obtidos subsidiam a elaboração de relatórios gerenciais, a definição de planos de ação, a revisão de procedimentos internos, a implementação de melhorias nos serviços públicos e o monitoramento do desempenho das Secretarias Municipais, fortalecendo a governança e a gestão baseada em evidências.

A participação dos cidadãos na Pesquisa de Satisfação constitui importante mecanismo de participação social e controle da qualidade dos serviços públicos, contribuindo para o fortalecimento da transparência, da melhoria contínua da prestação de serviços cada vez mais eficientes, acessíveis e orientados às necessidades da população, em conformidade com os princípios estabelecidos pela Lei Federal nº 13.460/2017 e pelas boas práticas de gestão pública.

Mongaguá, 24 de julho de 2026.

Gabriel Victor de Araújo
Controlador-Geral do Município