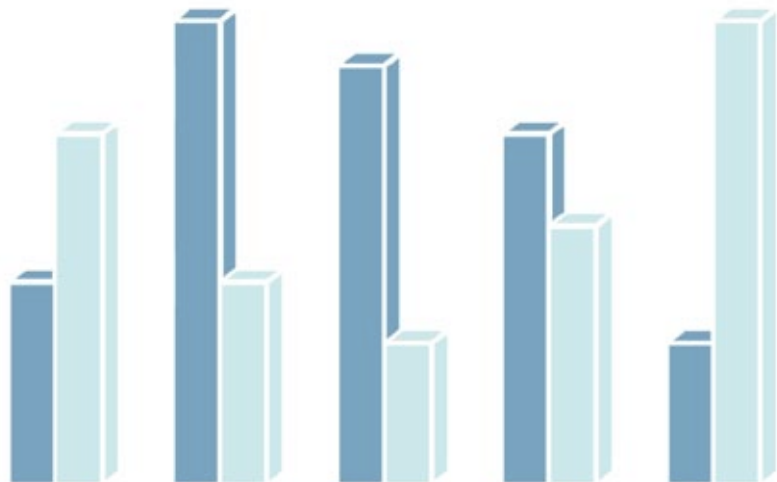
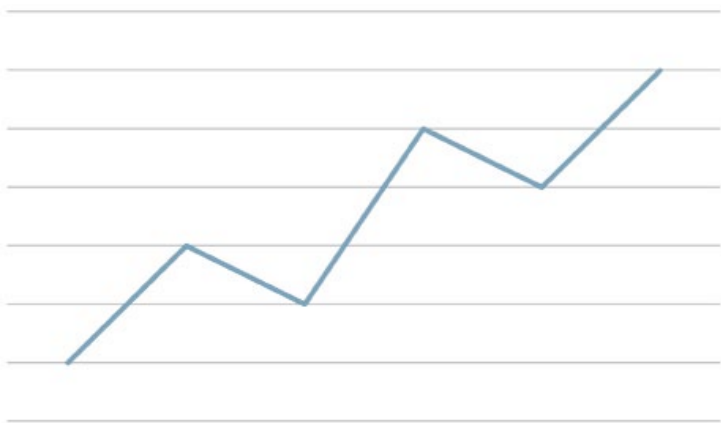




**PREFEITURA DE  
SÃO PAULO**  
OUVIDORIA GERAL

# Pesquisa de Satisfação





# Sumário

**Expediente: 3**

**Introdução: 4**

**Resultados obtidos: 5**

Origem da informação a respeito da Ouvidoria: 5

Natureza da manifestação: 6

Manifestação quanto à atribuição da Ouvidoria: 7

Manifestação a respeito do papel da Ouvidoria: 8

Manifestação quanto à qualidade do atendimento da Ouvidoria: 9

Satisfação do manifestante: 10

Estatística de reutilização da Ouvidoria: 11

Estatística de indicação da Ouvidoria: 12

Perfil da amostra: 13

Consulta por sexo: 13

Consulta por idade: 14

Consulta por escolaridade: 15

Consulta por região: 16

Consulta por renda: 17

**Considerações finais: 18**



# Expediente

## **Prefeito**

Gilberto Kassab

## **Ouvidora Geral**

Maria Lumena Balaben Sampaio\*

## **Chefe de Gabinete**

Maria Lumena Balaben Sampaio

## **Chefe de Assessoria Técnica**

Edna Lucia Volpi

## **Atendimento 0800**

Francisca Moraes Moreira

Rosane Jacy Fretes Fava

## **Projeto Gráfico**

Leonardo Zanon Arruda

## **Diagramação**

Leonardo Zanon Arruda

\*respondendo pelo expediente

## Introdução

A Ouvidoria, em continuidade ao projeto piloto iniciado em fevereiro de 2011, encerra o semestre com o resultado da Pesquisa de Satisfação realizada entre 01/07/2011 a 31/12/2011, período em que o munícipe teve a oportunidade de manifestar sua opinião quanto ao serviço de atendimento realizado nesta Ouvidoria.

Durante este período foram registrados 27.687 atendimentos telefônicos, por meio do 0800-17-5717, solicitando informações e registrando reclamações sobre os diversos serviços realizados pela Prefeitura da Cidade de São Paulo. Aproximadamente 35% dos munícipes atendidos responderam esta pesquisa o que torna nossa amostra bastante significativa.

Observa-se que alguns indicadores que foram priorizados permanecem ao longo do semestre, como a divulgação institucional da Ouvidoria e os canais de comunicação a serem utilizados.

A grande maioria dos munícipes mantém a opinião de que o papel da Ouvidoria é muito importante e que a qualidade do atendimento é boa ou ótima. Afirmam ainda que ficaram satisfeitos com a informação recebida no atendimento, o que os faz recorrer novamente aos serviços desta Ouvidoria sempre que necessário ou indicar à outras pessoas. Este indicador demonstra que o usuário é um agente multiplicador de boas práticas de atendimento.

O instrumento utilizado para aferir a satisfação dos usuários foi o mesmo questionário do projeto piloto.

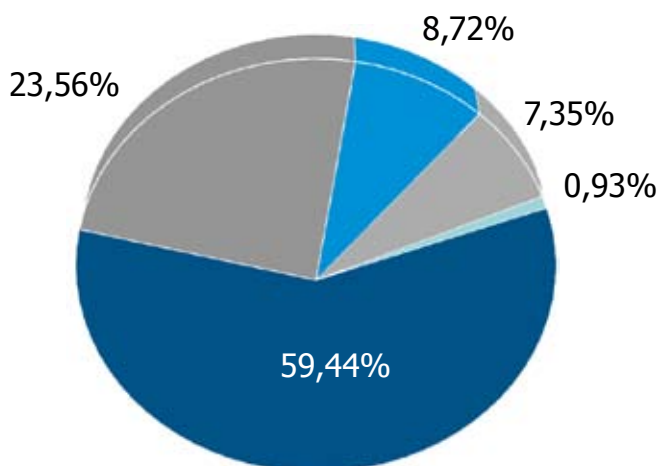
## Resultados obtidos

No período, compreendido entre 01/07/2012 e 31/12/2012, foram atendidas 27.687 ligações e respondidos 9.897 questionários, o que corresponde a 35,75% do total dos munícipes atendidos. A tabulação das informações recebidas apresentou os seguintes resultados:

### Origem da informação a respeito da Ouvidoria

Quanto ao indicador a respeito de conhecimento do trabalho da Ouvidoria, 59,44% afirmam que tomaram conhecimento da Ouvidoria através de órgãos do governo e 23,56% através da internet e do Portal da Prefeitura Municipal de São Paulo.

	<b>Número Absoluto</b>	<b>Percentual</b>
Órgãos do governo	5.883	59,44
Internet/Site da Prefeitura	2.332	23,56
Amigos/vizinhos/parentes	863	8,72
Jornal, revista, TV e rádio	727	7,35
Não responderam	92	0,93



- Órgãos do governo: **5.883**
- Internet/site da prefeitura: **2.332**
- Amigos/vizinhos/parentes: **863**
- Jornal, revista, TV e rádio: **727**
- Não responderam: **92**

## Natureza da manifestação

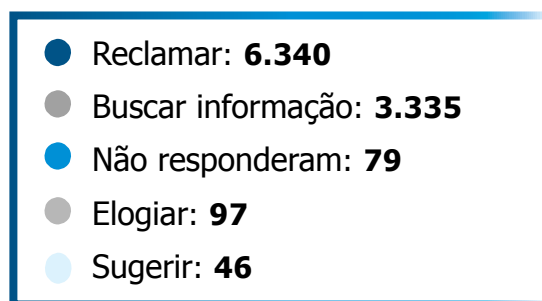
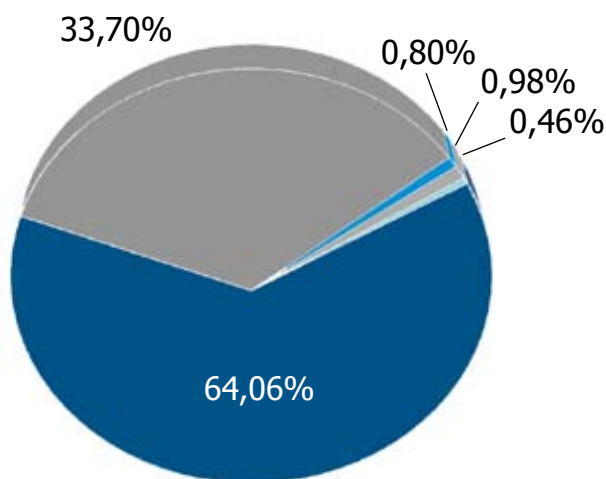
A grande maioria dos munícipes no âmbito da pesquisa de satisfação, 64,06%, procura a Ouvidoria para manifestar alguma insatisfação quanto à resolução de seus problemas, 33,70% buscam informações e um pequeno percentual 1,44% apresentam suas sugestões e elogios.

Esse indicador mostra uma inversão da pirâmide de atendimento em relação ao quadro geral de 2011, ou seja, foram atendidos 59.927 usuários, sendo que 12.558 equivalem a 21%, referentes à abertura de protocolos/reclamações.

Esse cruzamento de dados reforça o consenso de que aquele que está insatisfeito propaga sua inquietação a um número maior de pessoas, busca vários canais disponíveis ainda que indiretos, se posiciona a respeito do órgão reclamado.

	<b>Número Absoluto</b>	<b>Percentual</b>
Reclamar	6.340	64,06
Buscar informação	3.335	33,70
Não responderam	79	0,80
Elogiar	97	0,98
Sugerir	46	0,46

Em síntese, os usuários mais insatisfeitos aderem à pesquisa de satisfação, aproveitam a oportunidade para se manifestar.

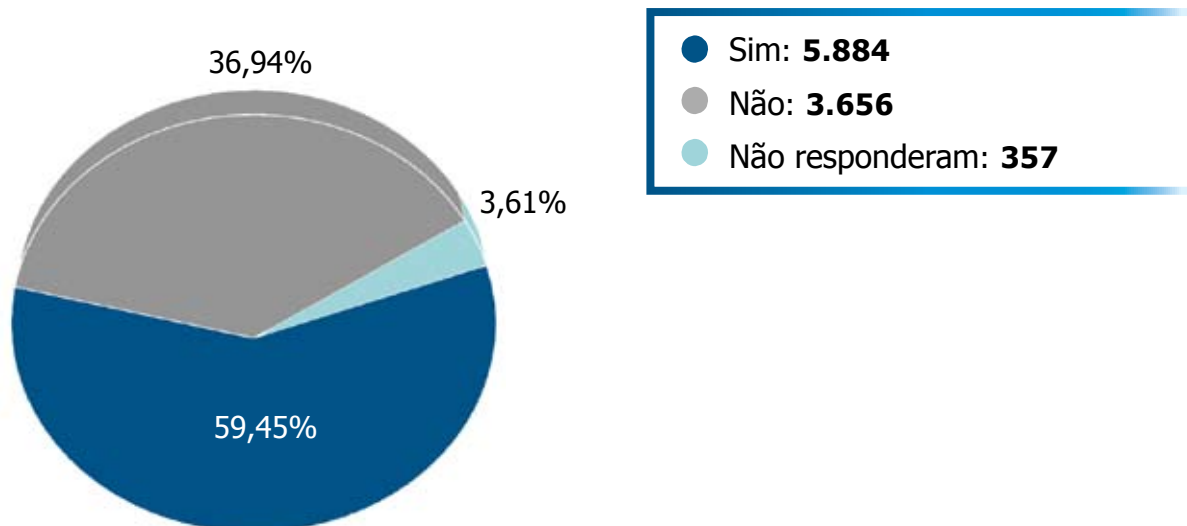




## Manifestação quanto à atribuição da Ouvidoria

Muitos munícipes, 59,45%, procuram a Ouvidoria sem saber ao certo qual a sua atribuição ou apenas buscam informações de onde recorrer para resolução dos seus problemas. Há uma mescla entre a motivação e a disponibilidade, ou seja, o canal que se demonstra acessível e disponível será procurado, ainda que falte clareza quanto à sua real atribuição.

	<b>Número Absoluto</b>	<b>Percentual</b>
Sim	5.884	59,45
Não	3.656	36,94
Não responderam	357	3,61

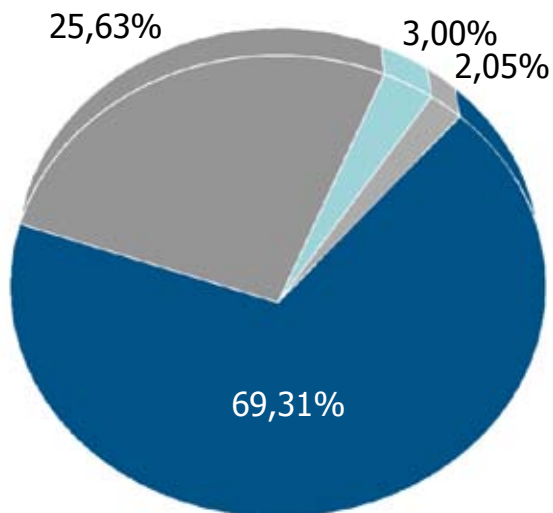


## Manifestação a respeito do papel da Ouvidoria

Apesar de muitos munícipes ainda não saberem ao certo a atribuição da Ouvidoria, a grande maioria, 69,31% dos entrevistados, acredita que o trabalho realizado é de grande valor.

Esse indicador reforça o resultado da pergunta anterior, qual seja a “escuta” em si mesma é importante.

	<b>Número Absoluto</b>	<b>Percentual</b>
Muito importante	6.860	69,31
Importante	2.537	25,63
Pouco importante	297	3,00
Não responderam	203	2,05

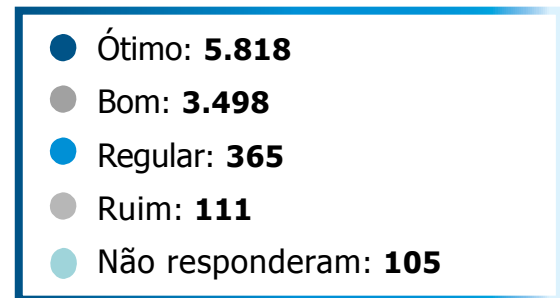
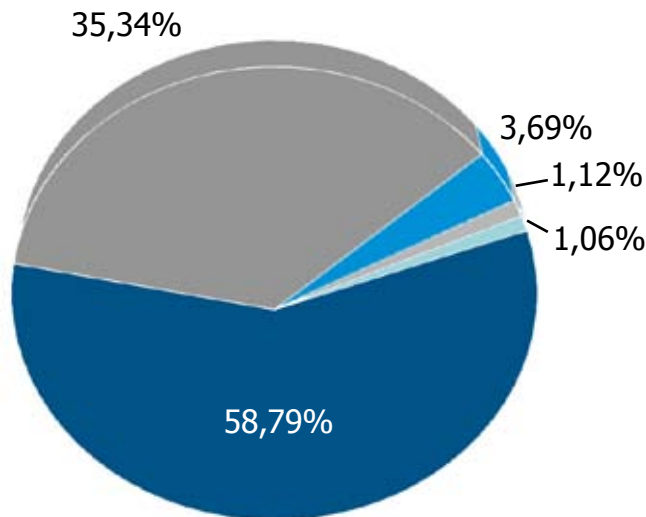


- Muito importante: **6.860**
- Importante: **2.537**
- Pouco importante: **297**
- Não responderam: **203**

## Manifestação quanto à qualidade do atendimento da Ouvidoria

94,13% dos munícipes atendidos pela nossa central de atendimento classificaram como ótimo e bom o atendimento prestado.

	<b>Número Absoluto</b>	<b>Percentual</b>
Ótimo	5.818	58,79
Bom	3.498	35,34
Regular	365	3,69
Ruim	111	1,12
Não responderam	105	1,06



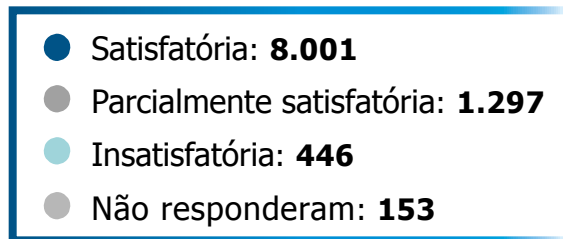
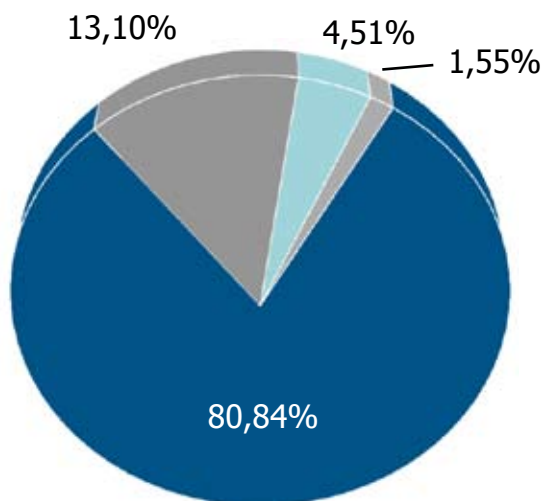
## Satisfação do manifestante

Em relação ao grau de satisfação com a resposta recebida 80,84% demonstraram-se satisfeitos e 13,10% parcialmente satisfeitos.

A análise da qualidade do atendimento e da satisfação com o conteúdo da resposta demonstra que há uma vinculação na ordem de 15%. Significa que o resultado ou a qualidade da resposta recebida poderá potencializar ou esvaziar a satisfação em relação ao atendimento.

Ainda que seja importante esse atrelamento, o resultado geral é positivo, pois representa parâmetros consagrados (80x20).

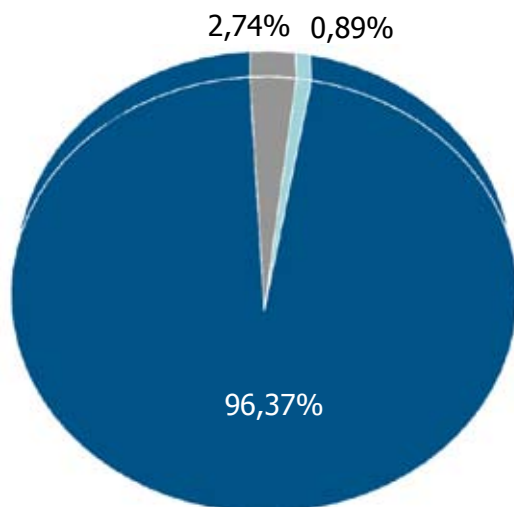
	<b>Número Absoluto</b>	<b>Percentual</b>
Satisfatória	8.001	80,84
Parcialmente satisfatória	1.297	13,10
Insatisfatória	446	4,51
Não responderam	153	1,55



## Estatística de reutilização da Ouvidoria

Quase a totalidade dos munícipes, 96,37% afirmaram que usariam novamente os serviços da Ouvidoria.

	<b>Número Absoluto</b>	<b>Percentual</b>
Sim	9.538	96,37
Não	271	2,74
Não responderam	88	0,89

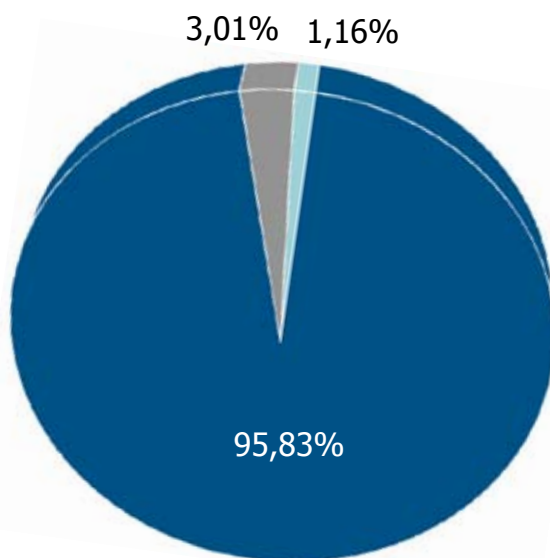


## Estatística de indicação da Ouvidoria

Quase a totalidade dos munícipes, 95,83%, afirmou que indicariam o atendimento da Ouvidoria a outras pessoas.

Buscar a Ouvidoria em outra situação ou recomendar - a um parente, vizinho e amigos - constitui um indicador de grande valia pela potencialidade de multiplicação do serviço prestado, bem como pela representação do exercício de cidadania implícito nessa conduta.

	<b>Número Absoluto</b>	<b>Percentual</b>
Sim	9.484	95,83
Não	298	3,01
Não responderam	115	1,16



- Sim: **9.484**
- Não: **298**
- Não responderam: **115**

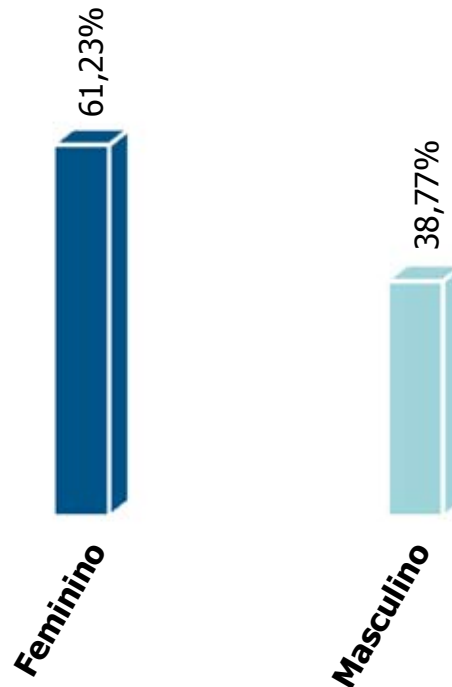
## Perfil da amostra

Através da amostra identificou-se que os munícipes que mais procuram a Ouvidoria são as mulheres, apresentam 50 anos ou mais e possuem ensino médio completo, superior completo ou cursando e moram na zona leste.

Os quadros abaixo apresentam mais informações.

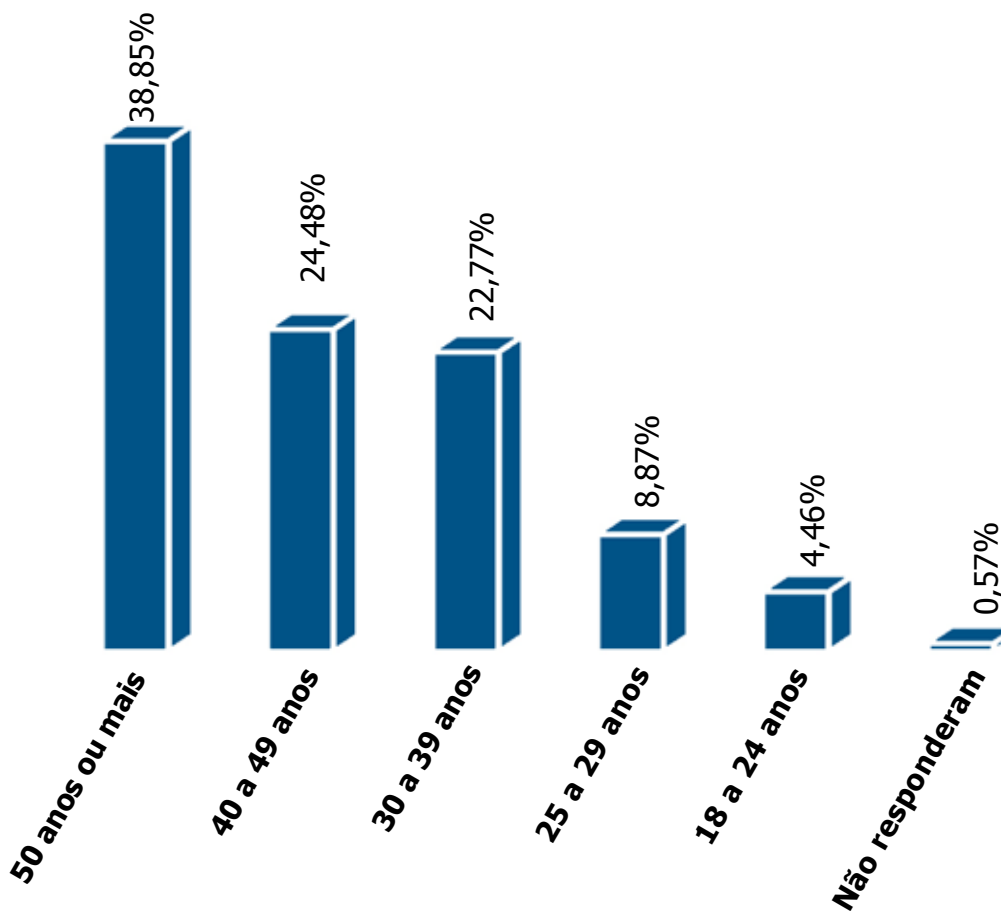
## Consulta por sexo

	<b>Número Absoluto</b>	<b>Percentual</b>
Feminino	6.060	61,23
Masculino	3.837	38,77



**Consulta por idade**

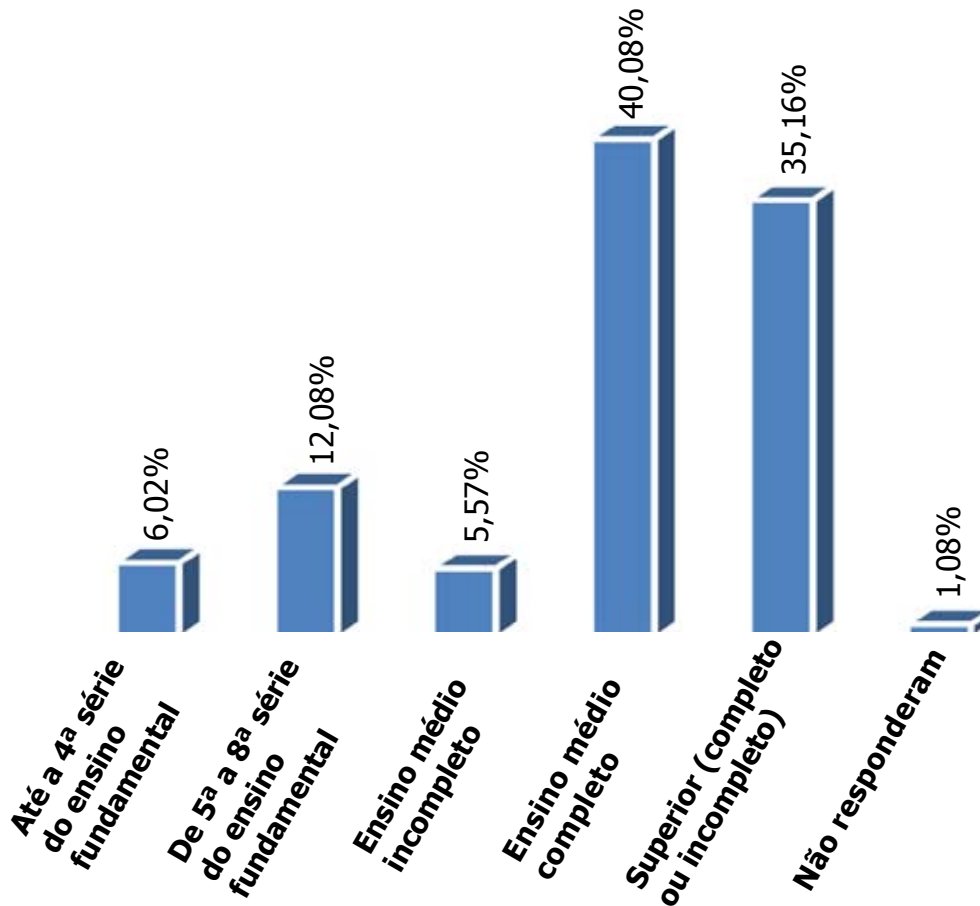
	<b>Número Absoluto</b>	<b>Percentual</b>
50 anos ou mais	3.845	38,85
40 a 49 anos	2.423	24,48
30 a 39 anos	2.254	22,77
25 a 29 anos	878	8,87
18 a 24 anos	441	4,46
Não responderam	56	0,57





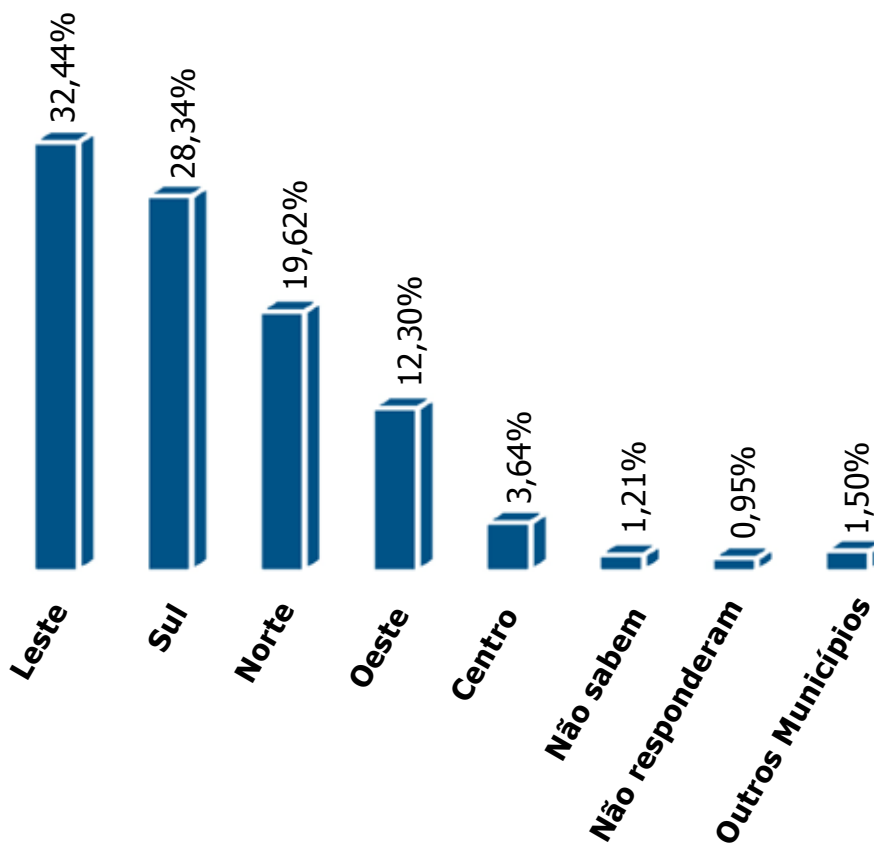
### Consulta por escolaridade

	<b>Número Absoluto</b>	<b>Percentual</b>
Até a 4ª série do ensino fundamental	596	6,02
De 5ª a 8ª série do ensino fundamental	1.196	12,08
Ensino Médio Incompleto	551	5,57
Ensino Médio Completo	3.967	40,08
Superior (completo ou incompleto)	3.480	35,16
Não responderam	107	1,08



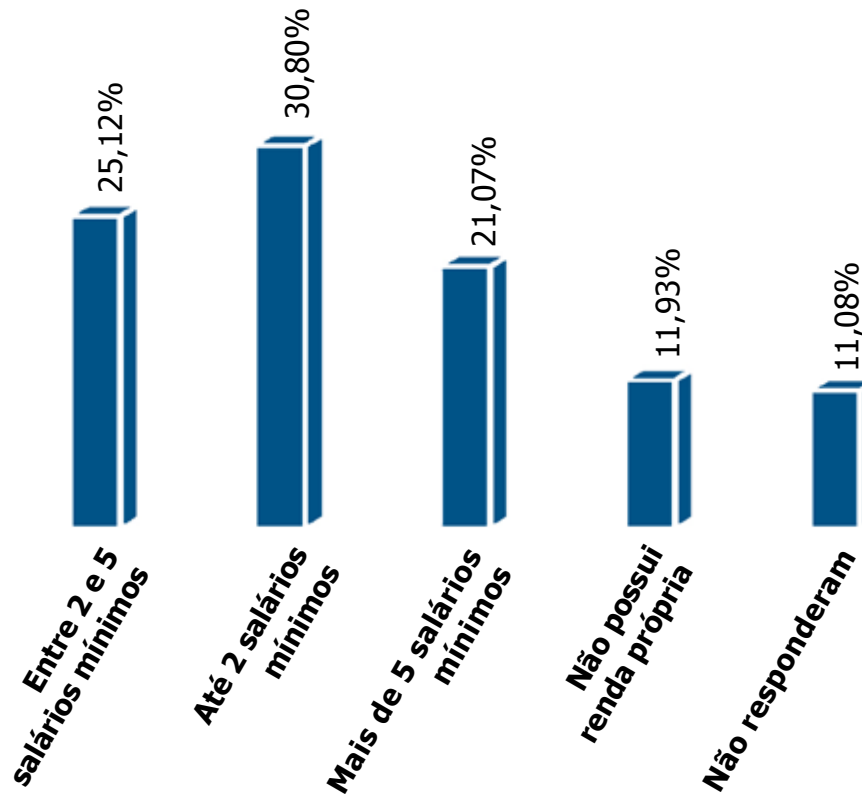
**Consulta por região**

	<b>Número Absoluto</b>	<b>Percentual</b>
Leste	3.211	32,44
Sul	2.805	28,34
Norte	1.942	19,62
Oeste	1.217	12,30
Centro	360	3,64
Não sabem	120	1,21
Não responderam	94	0,95
Outros Municípios	148	1,50



**Consulta por renda**

	<b>Número Absoluto</b>	<b>Percentual</b>
Entre 2 e 5 salários mínimos	2.486	25,12
Até 2 salários mínimos	3.048	30,80
Mais de 5 salários mínimos	2.085	21,07
Não possui renda própria	1.181	11,93
Não responderam	1.097	11,08



## Considerações finais

A Pesquisa de Satisfação tem como propósito avaliar continuamente a satisfação dos usuários da Ouvidoria quanto ao serviço prestado por meio do atendimento telefônico 0800-17-5717.

Por meio da pesquisa, no segundo semestre, constatamos que 83%, dos usuários participantes da pesquisa, tomaram conhecimento da Ouvidoria por meio do site da prefeitura, internet ou de órgãos do governo e 16,07% de forma indireta, através de outros municípios e da mídia.

Pouco mais da metade dos municípios questionados, 64,06%, afirmou que recorreram a Ouvidoria para reclamar, 33,70% buscaram informações e 1,44% se manifestaram encaminhando elogios e sugestões para o atendimento realizado. O desejo por informação é o que mais motiva o cidadão que procura a OGM no quadro geral do ano de 2011, o que infere que o usuário insatisfeito adere às propostas ou oportunidades que lhe são oferecidas para que se posicione.

As manifestações que não são pertinentes a Ouvidoria são encaminhadas ao órgão competente.

Grande parte dos entrevistados, 94,94%, acredita que o papel da Ouvidoria é importante e muito importante, mantendo assim o percentual obtido nas pesquisas anteriores.

A qualidade do atendimento foi considerada boa e ótima por 94,13% dos municípios. Os outros 4,81% classificaram como regular e ruim.

Sobre a satisfação da informação fornecida, 80,84% dos municípios afirmaram que foi satisfatória. Neste quesito observamos que alguns municípios preferem opinar após ter seu problema atendido. Desta forma respondem como parcialmente satisfeito, quando é realizado o primeiro atendimento e o registro de sua reclamação.

A pesquisa registrou ainda que 96,37% usariam novamente os serviços da Ouvidoria e 95,83% indicariam para outras pessoas, demonstrando que o serviço prestado corresponde às expectativas dos cidadãos.

Aproximadamente 61% das pessoas que recorreram a esta Ouvidoria são do sexo feminino, 38% têm mais de 50 anos, 40% têm ensino médio completo, 32% residem na zona leste e 30% possuem renda até 2 salários mínimos.

É um compromisso da Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo avaliar as reclamações e sugestões apresentadas pelos usuários de forma a permitir que as contribuições recebidas possibilitem o aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Prefeitura Municipal de São Paulo e tornem o trabalho por nós realizado mais efetivo e transparente.

## **Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo**

Avenida São João, 473 - 16º andar  
Centro - São Paulo - SP  
CEP: 01035-000

Telefone: 0800-17-5717  
[www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/ouvidoria/](http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/ouvidoria/)

Informações à imprensa: 3334-7122