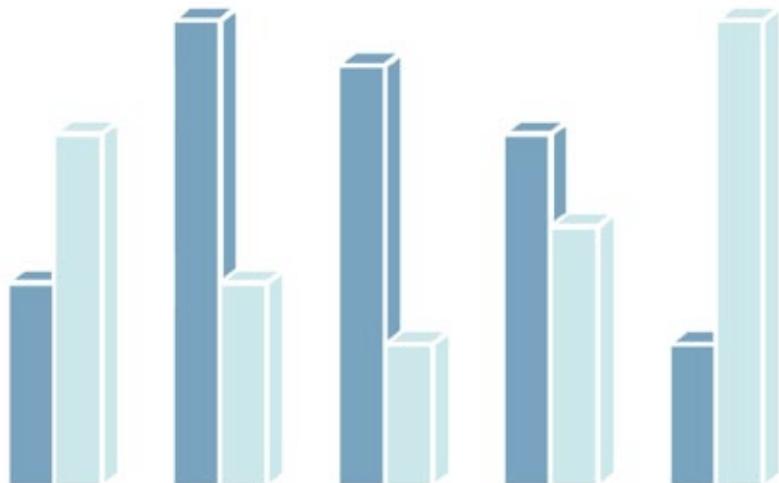
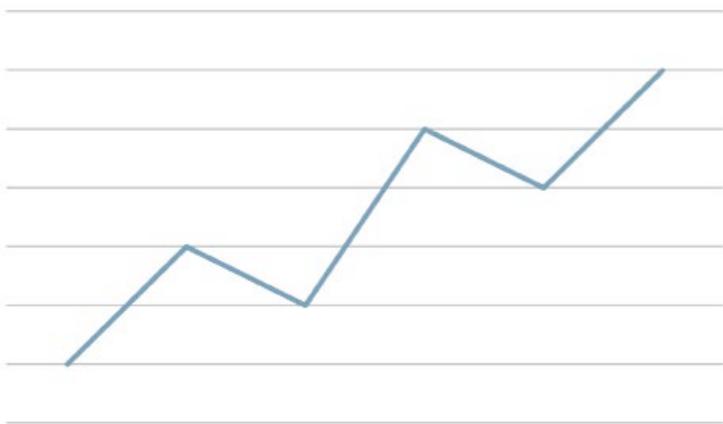




**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**
OUVIDORIA GERAL

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.

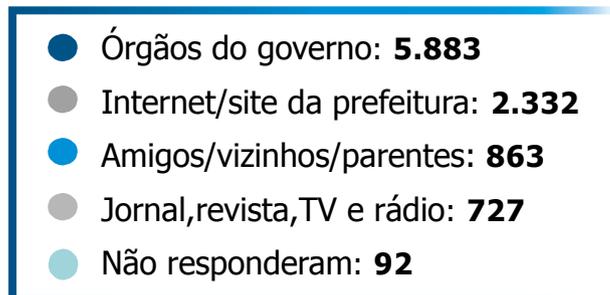
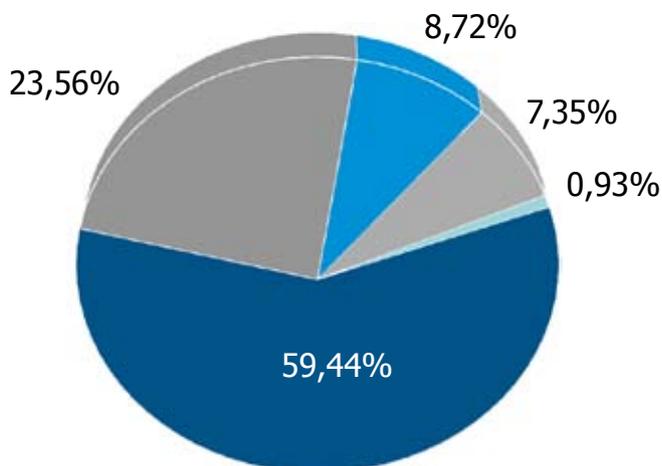
Resultados obtidos

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.

	Número Absoluto	Percentual
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



Natureza da manifestação

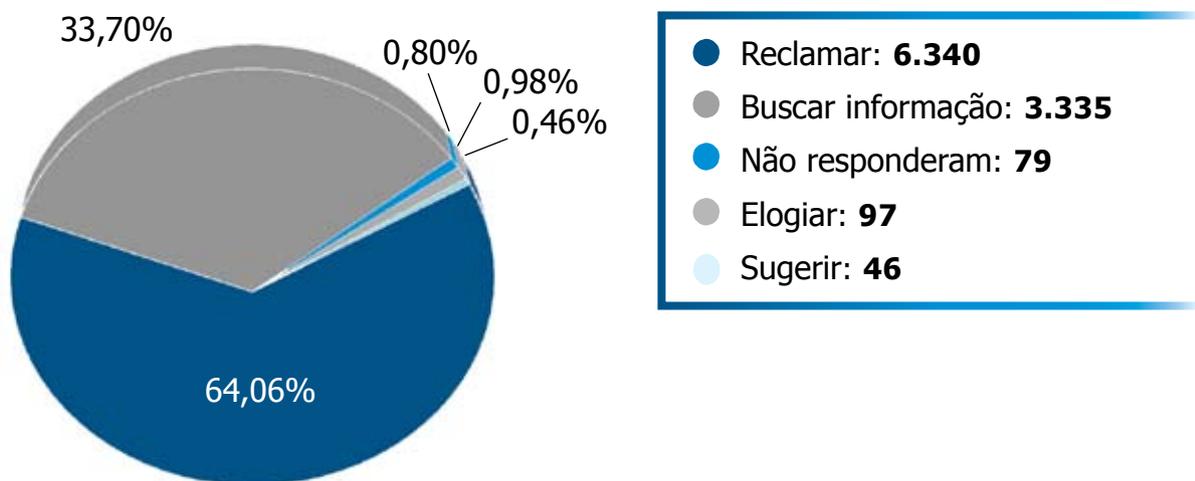
A grande maioria dos munícipes no âmbito da pesquisa de satisfação, 64,06%, procura a Ouvidoria para manifestar alguma insatisfação quanto à resolução de seus problemas, 33,70% buscam informações e um pequeno percentual 1,44% apresentam suas sugestões e elogios.

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.

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

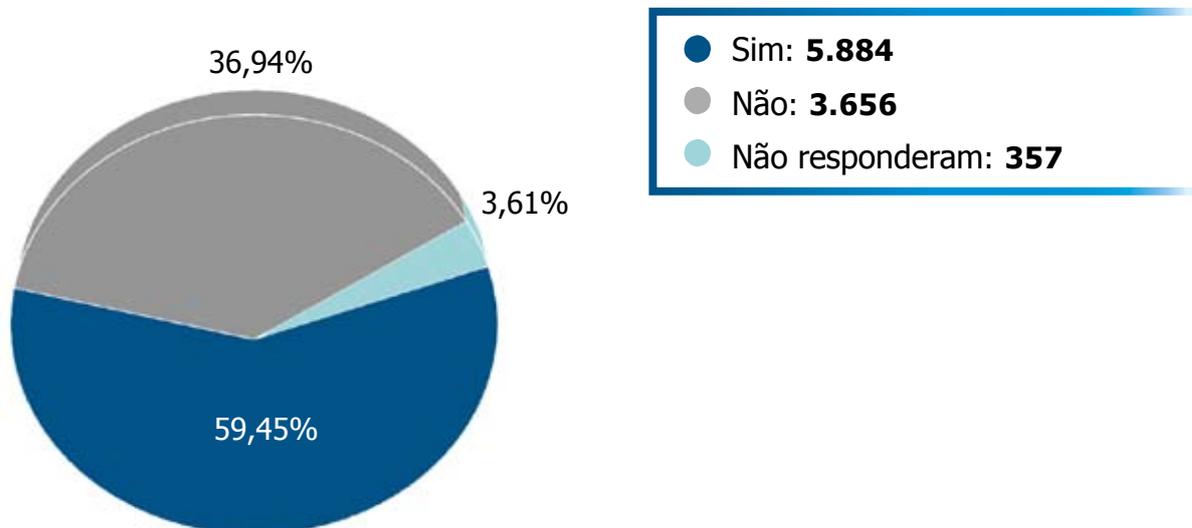
	Número Absoluto	Percentual
Reclamar	6.340	64,06
Buscar informação	3.335	33,70
Não responderam	79	0,80
Elogiar	97	0,98
Sugerir	46	0,46



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.

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

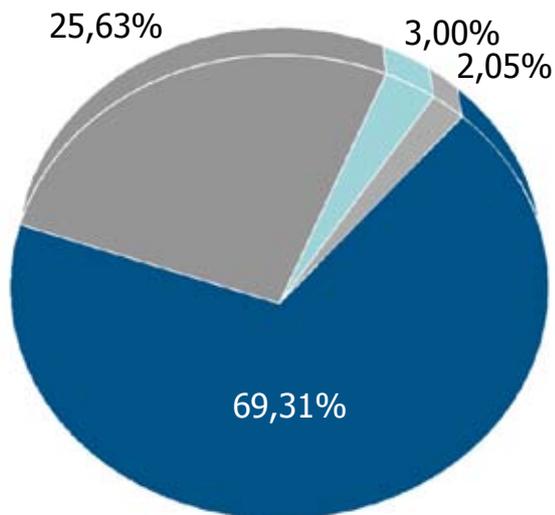


Manifestação a respeito do papel da Ouvidoria

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.

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

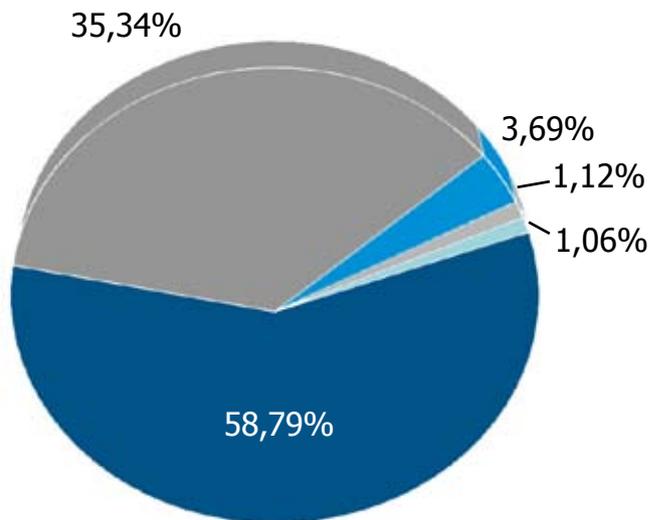


- Muito importante: **6.860**
- Importante: **2.537**
- Pouco importante: **297**
- Não responderam: **203**

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.

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



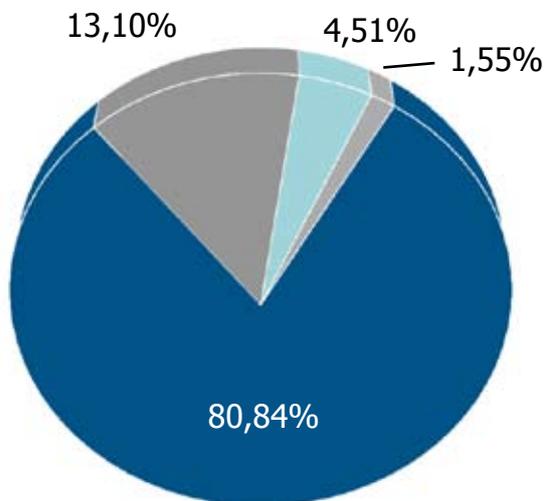
Satisfação do manifestante

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).

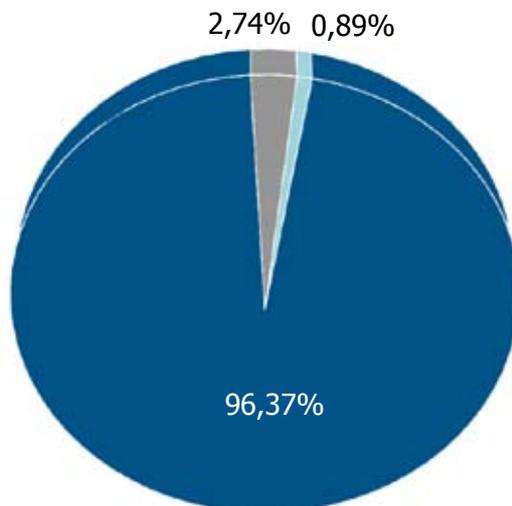
	Número Absoluto	Percentual
Satisfatória	8.001	80,84
Parcialmente satisfatória	1.297	13,10
Insatisfatória	446	4,51
Não responderam	153	1,55



Estatística de reutilização da Ouvidoria

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

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



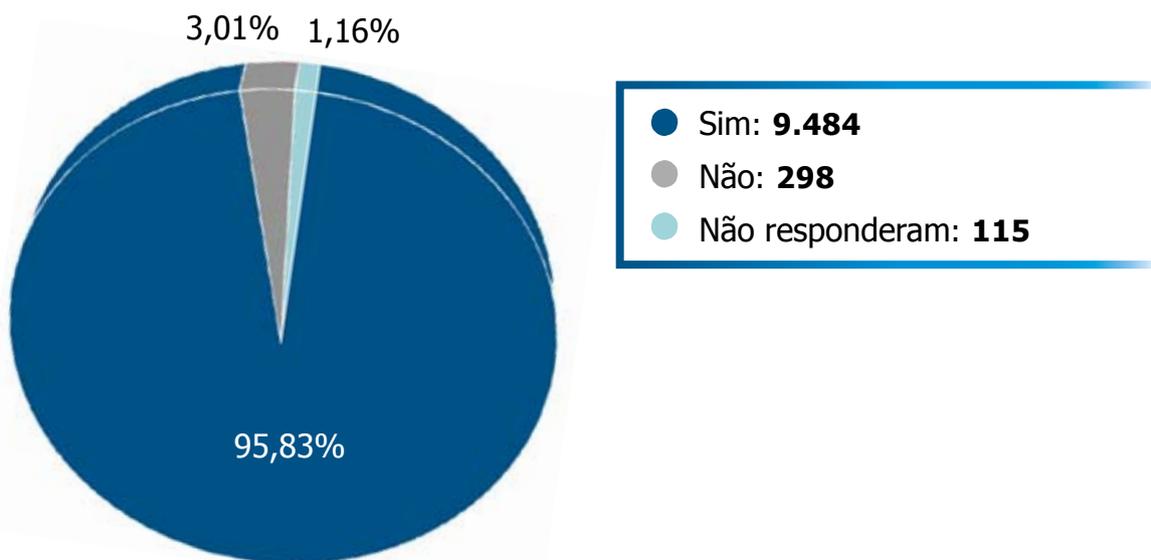
- Sim: **9.538**
- Não: **271**
- Não responderam: **88**

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.

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



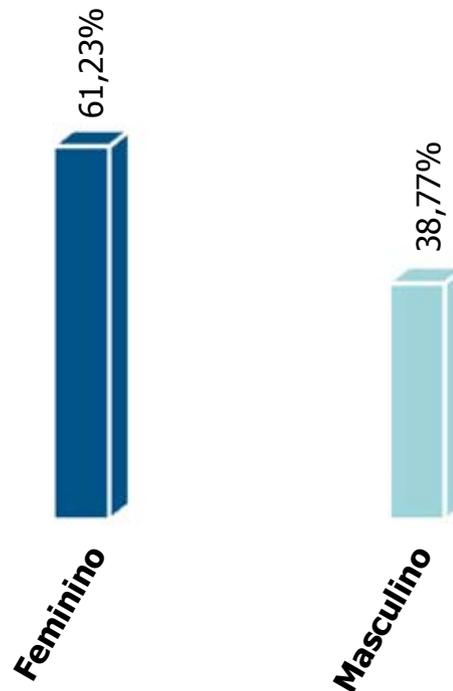
Perfil da amostra

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.

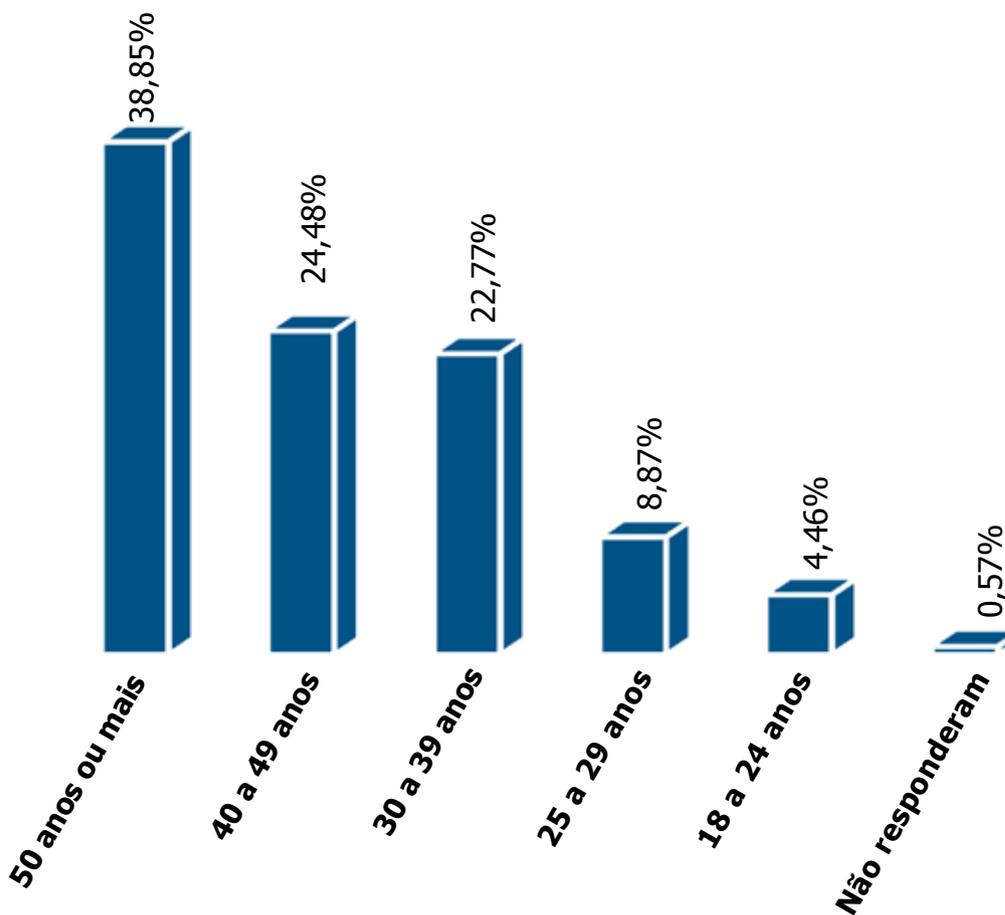
Consulta por sexo

	Número Absoluto	Percentual
Feminino	6.060	61,23
Masculino	3.837	38,77



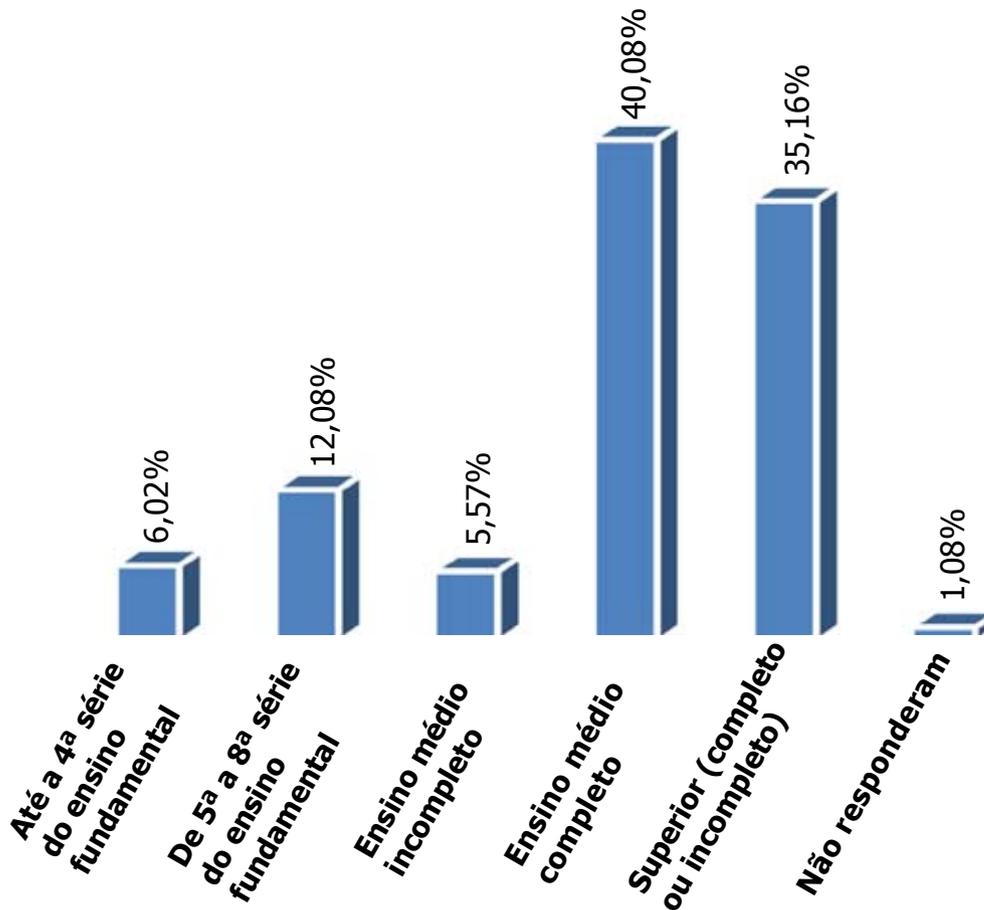
Consulta por idade

	Número Absoluto	Percentual
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



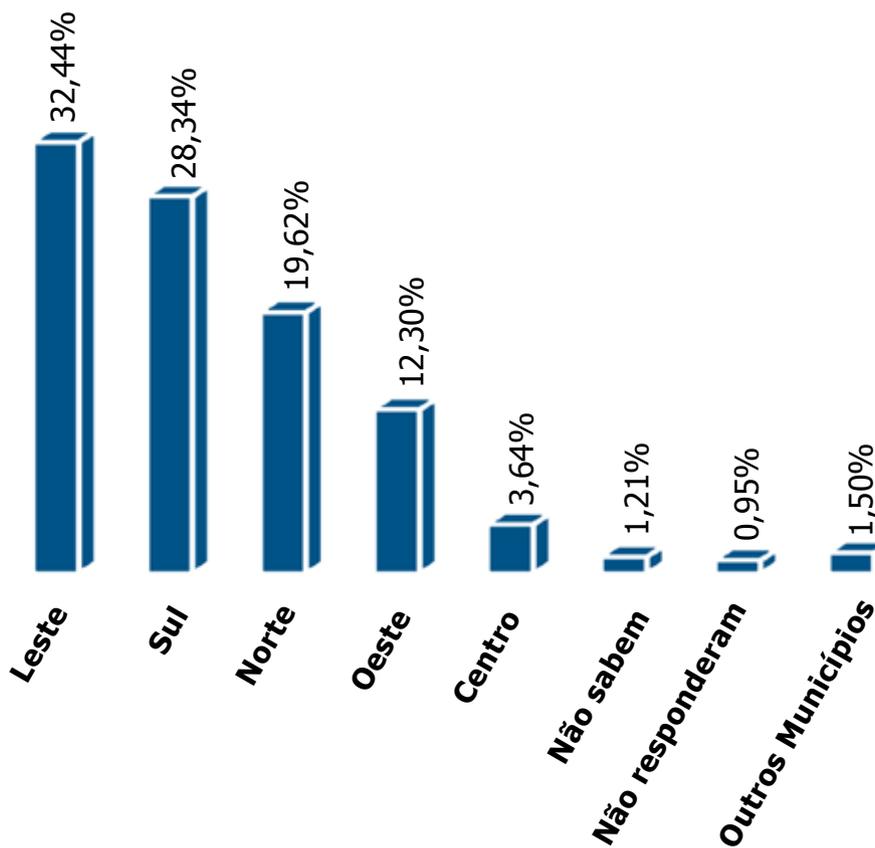
Consulta por escolaridade

	Número Absoluto	Percentual
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



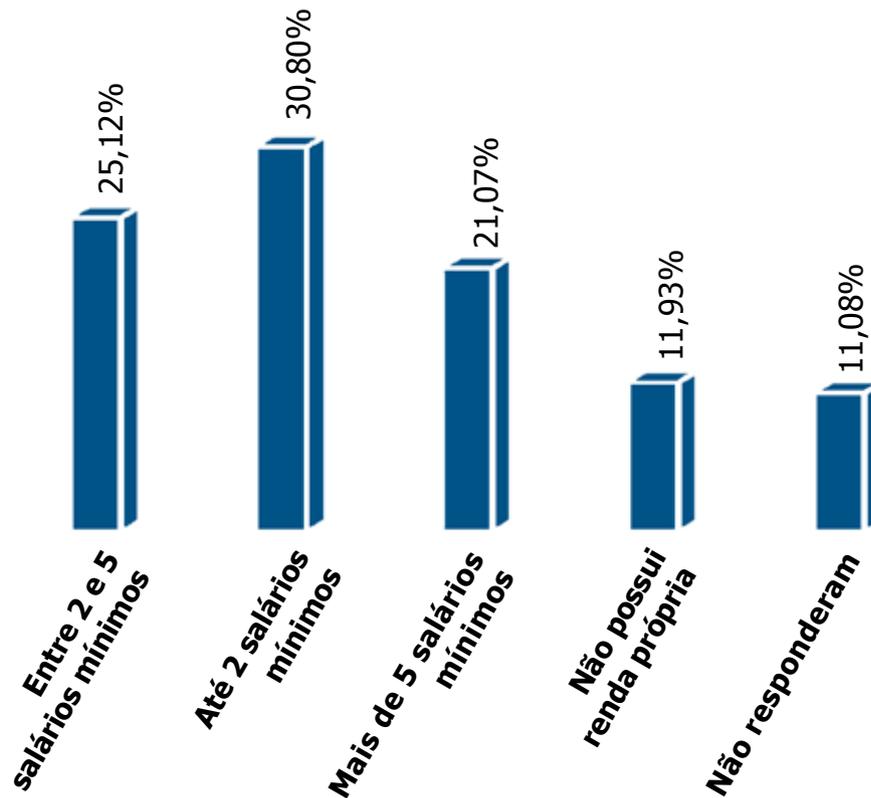
Consulta por região

	Número Absoluto	Percentual
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

	Número Absoluto	Percentual
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/

Informações à imprensa: 3334-7122