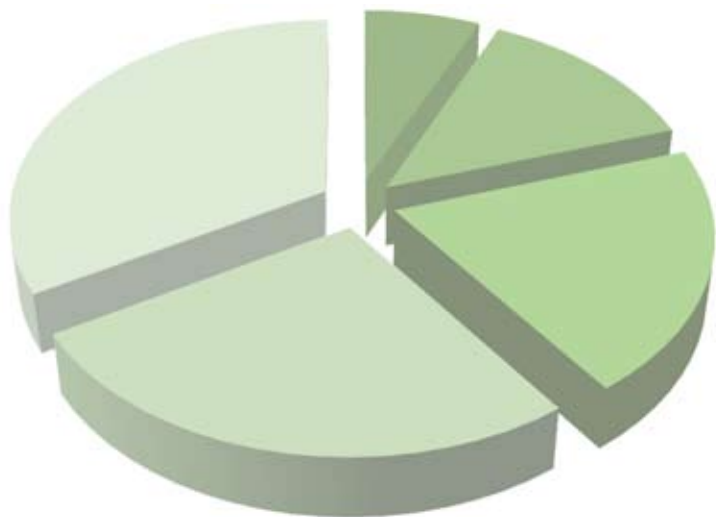




**PREFEITURA DE  
SÃO PAULO**  
OUVIDORIA GERAL

# 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 Geral da Cidade de São Paulo é um órgão de natureza mediadora, que tem por finalidade ouvir, registrar, analisar, encaminhar, acompanhar as sugestões, reclamações e elogios dos munícipes.

A Instituição Ouvidoria ainda se mostra pouco conhecida e utilizada pela sociedade brasileira, mas pode representar um avanço da democracia do país. Por seu intermédio os usuários podem exercer diretamente seu papel de cidadão por meio de manifestações. Promove-se a cultura da participação.

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, objetivando o cumprimento da ética e da transparência na função pública.

Com o objetivo de verificar a qualidade do atendimento da Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo e o nível de satisfação dos usuários dessa instância participativa, foi realizado um projeto piloto denominado Pesquisa de Satisfação.

Para realizar a pesquisa foi utilizado um questionário direcionado aos munícipes e usuários que recorreram ao serviço de atendimento da Ouvidoria da Cidade de São Paulo por meio do 0800-17-5717, a mídia que representou 92,75% do total de atendimentos durante 2010.

A metodologia se baseou na premissa da adesão espontânea dos usuários em responder o questionário após a finalização do atendimento telefônico ou pelo recebimento via eletrônica do mesmo instrumento para resposta em até cinco dias.

## Resultados obtidos

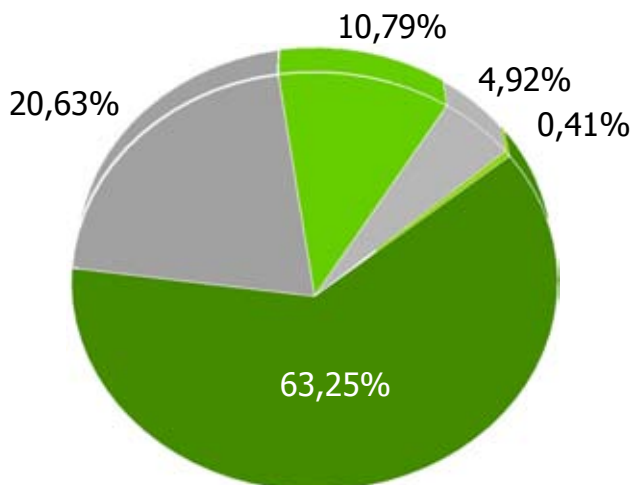
No período compreendido entre 21/02/2011 e 05/04/2011, foram atendidas 6.592 ligações e respondidos 732 questionários, o que corresponde a 11,10% do total dos munícipes atendidos, constituindo-se assim a amostra objeto de tabulação das informações recebidas.

### Origem da informação a respeito da Ouvidoria

Questionados sobre: Como você tomou conhecimento da Ouvidoria?

Constatamos que 63,25% afirmam que tomaram conhecimento da Ouvidoria através de órgãos do governo e 20,63% através da internet e do site da prefeitura.

	<b>Número Absoluto</b>	<b>Percentual</b>
Órgãos do Governo	463	63,25
Internet/Site da Prefeitura	151	20,63
Amigos/vizinhos/parentes	79	10,79
Jornal, revista, TV e rádio	36	4,92
Não responderam	3	0,41



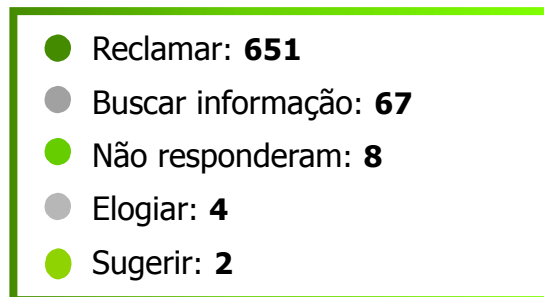
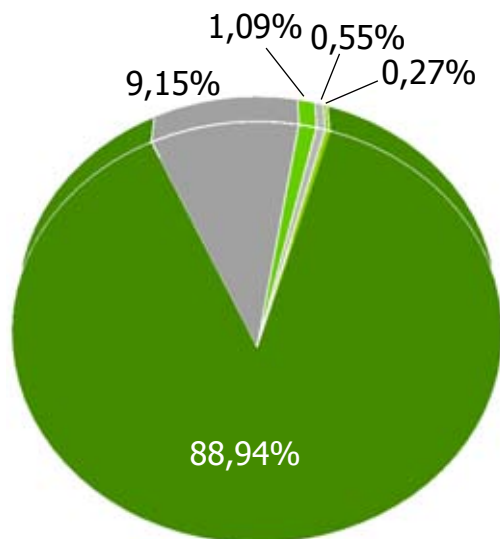
- Órgãos do Governo: **463**
- Internet/Site da Prefeitura: **151**
- Amigos/vizinhos/parentes: **79**
- Jornal, revista, TV e rádio: **36**
- Não responderam: **3**

## Natureza da manifestação

Questionado sobre: Você procurou o atendimento da Ouvidoria para:

Identificamos que a grande maioria dos munícipes, 88,94% procura a Ouvidoria para se manifestar sobre os serviços prestados pela municipalidade, 9,15% buscam informações e um pequeno percentual 0,82% apresentam suas sugestões e elogios.

	<b>Número Absoluto</b>	<b>Percentual</b>
Reclamar	651	88,94
Buscar informação	67	9,15
Não responderam	8	1,09
Elogiar	4	0,55
Sugerir	2	0,27



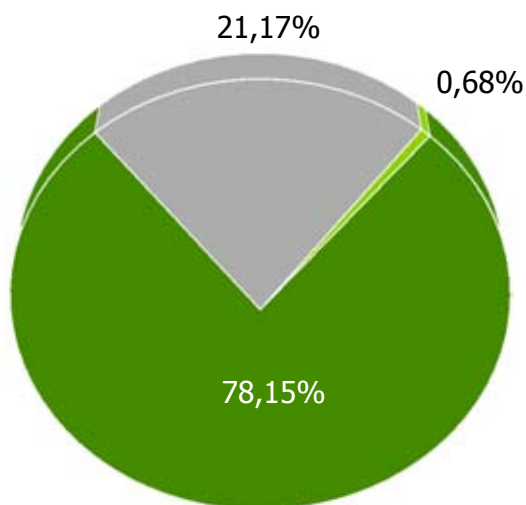


## Manifestação quanto à atribuição da Ouvidoria

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

Observamos que muitos munícipes, 78,15% procuram a Ouvidoria sem saber ao certo qual a sua atribuição ou apenas buscam informações de onde recorrer para resolução dos seus problemas.

	<b>Número Absoluto</b>	<b>Percentual</b>
Não	572	78,15
Sim	155	21,17
Não responderam	5	0,68



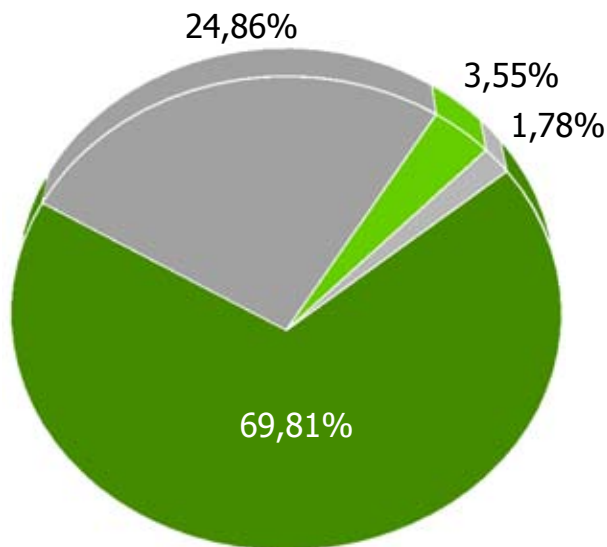
- Não: **572**
- Buscar informação: **155**
- Não responderam: **5**

## Manifestação a respeito do papel da Ouvidoria

Questionado sobre: Como você classifica o papel da Ouvidoria?

Constatamos que apesar de muitos munícipes ainda não saberem ao certo a atribuição da Ouvidoria, a grande maioria, 69,81% dos entrevistados acredita que o trabalho realizado é de grande valor.

	<b>Número Absoluto</b>	<b>Percentual</b>
Muito importante	511	69,81
Importante	182	24,86
Pouco importante	26	3,55
Não responderam	13	1,78



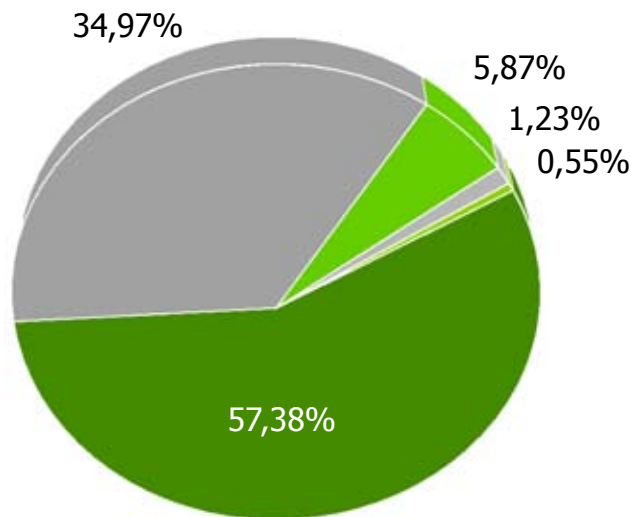
- Muito importante: **511**
- Importante: **182**
- Pouco importante: **26**
- Não responderam: **13**

## Manifestação quanto à qualidade do atendimento da Ouvidoria

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

Comprovamos que 92,35% dos munícipes atendidos pela nossa central de atendimento classificaram como ótimo e bom o atendimento prestado.

	<b>Número Absoluto</b>	<b>Percentual</b>
Ótimo	420	57,38
Bom	256	34,97
Regular	43	5,87
Ruim	9	1,23
Não responderam	4	0,55



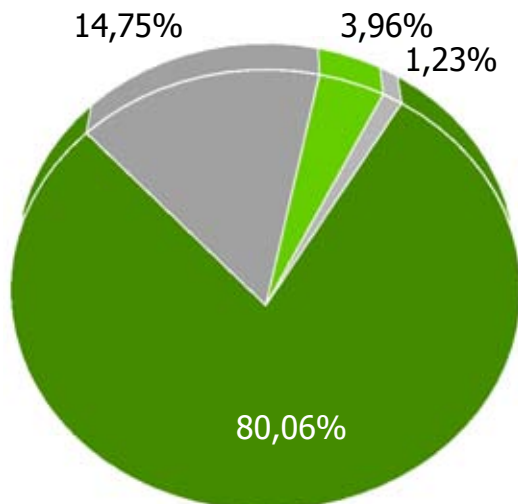
- Ótimo: **420**
- Bom: **256**
- Regular: **43**
- Ruim: **9**
- Não responderam: **4**

## Satisfação do manifestante

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

Em relação ao grau de satisfação 80,06% demonstraram-se satisfeitos e 14,75% parcialmente satisfeitos.

	<b>Número Absoluto</b>	<b>Percentual</b>
Satisfatória	586	80,06
Parcialmente satisfatória	108	14,75
Insatisfatória	29	3,96
Não responderam	9	1,23



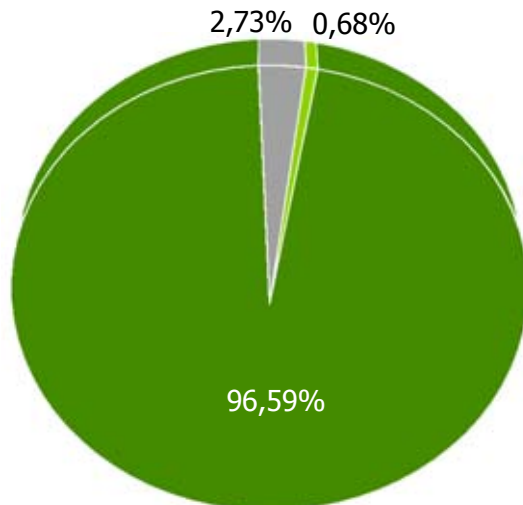
- Satisfatória: **586**
- Parcialmente satisfatória: **108**
- Insatisfatória: **29**
- Não responderam: **9**

## Estatística de reutilização da Ouvidoria

Questionado sobre: Você usaria os serviços da Ouvidoria novamente?

Quase a totalidade dos munícipes, 96,59% afirmou que usariam novamente os serviços da Ouvidoria.

	<b>Número Absoluto</b>	<b>Percentual</b>
Sim	707	96,59
Não	20	2,73
Não responderam	5	0,68

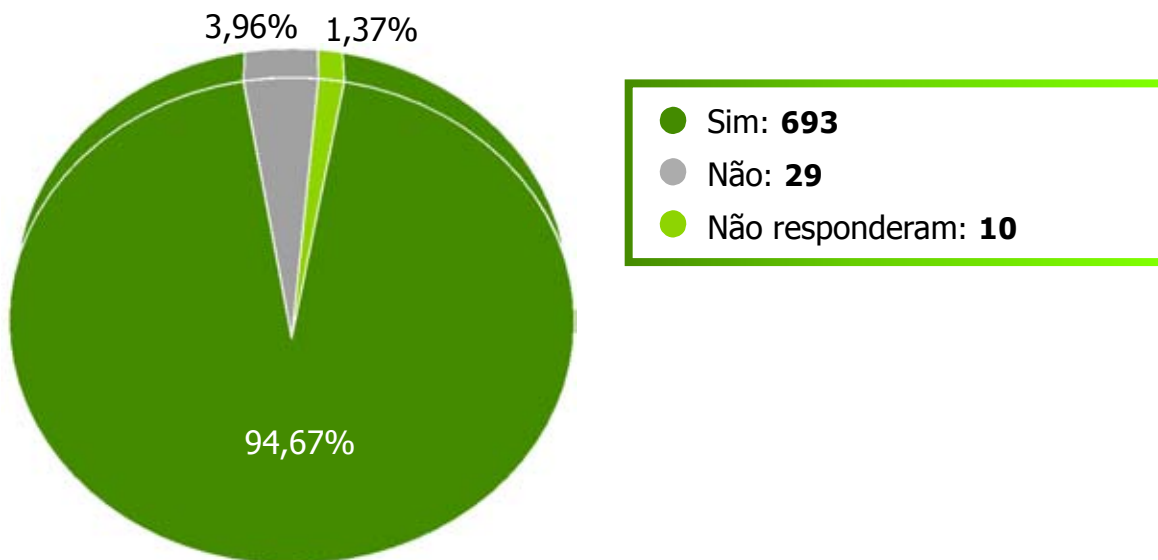


## Estadística de indicação da Ouvidoria

Questionado sobre: Você indicaria a Ouvidoria para outras pessoas?

Grande parte dos munícipes, 94,67% afirmou que indicariam o atendimento da Ouvidoria a outras pessoas.

	<b>Número Absoluto</b>	<b>Percentual</b>
Sim	693	94,67
Não	29	3,96
Não responderam	10	1,37



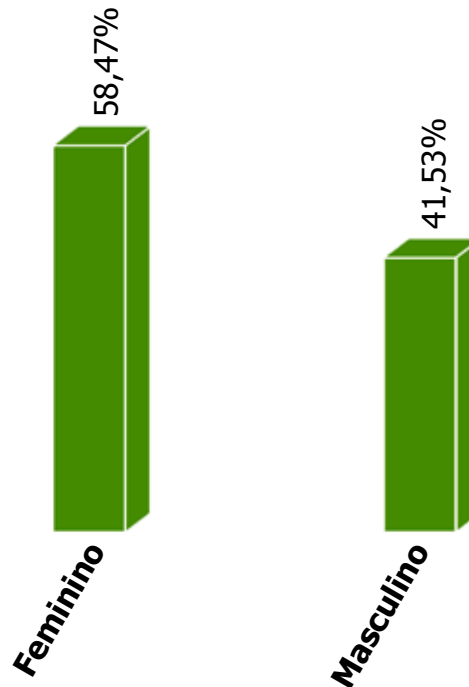
## Perfil da amostra

Através da amostra identificamos que os munícipes que mais procuram a Ouvidoria apresentam 50 anos ou mais e possuem ensino médio completo, superior completo ou cursando.

Os quadros abaixo apresentam mais informações.

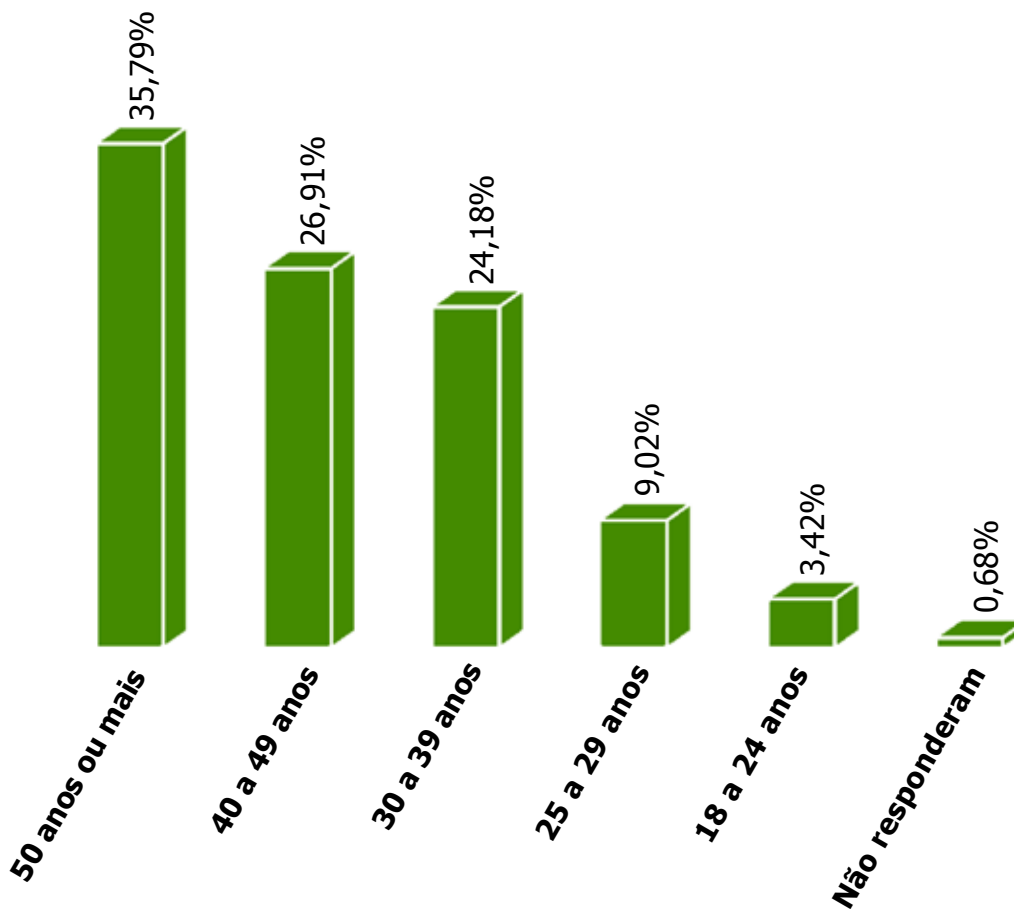
## Consulta por sexo

	<b>Número Absoluto</b>	<b>Percentual</b>
Feminino	428	58,47
Masculino	304	41,53



### Consulta por idade

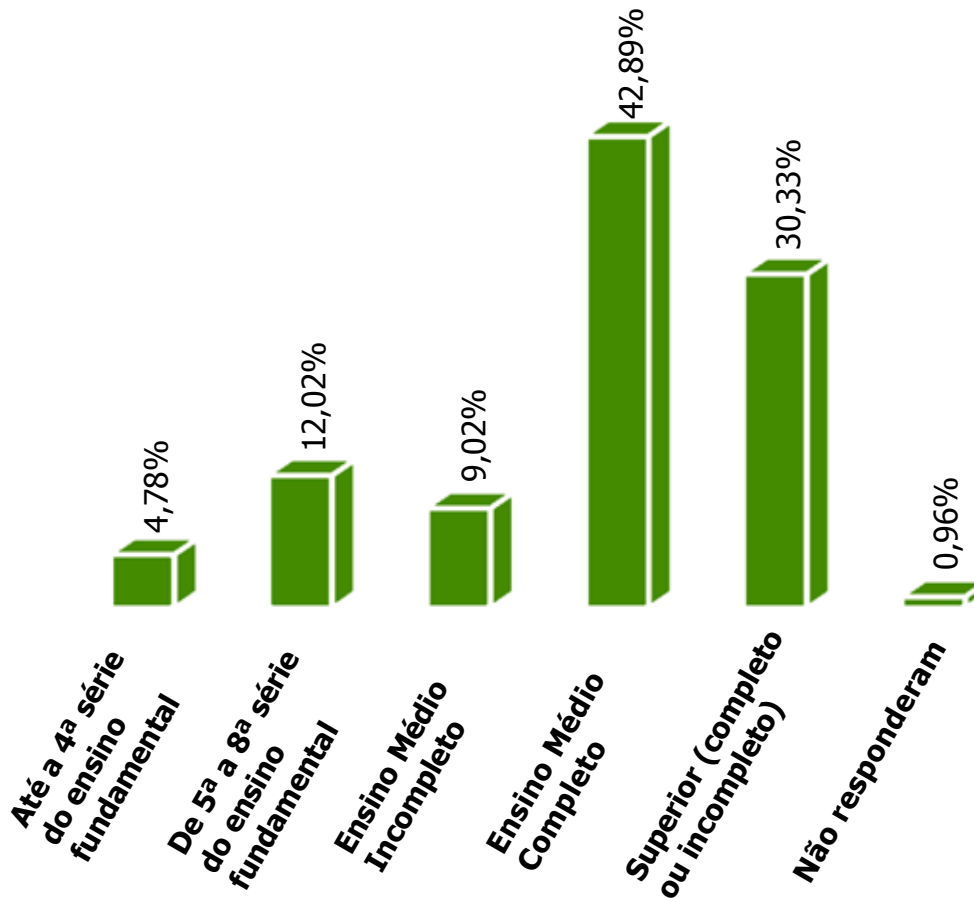
	<b>Número Absoluto</b>	<b>Percentual</b>
50 anos ou mais	262	35,79
40 a 49 anos	197	26,91
30 a 39 anos	177	24,18
25 a 29 anos	66	9,02
18 a 24 anos	25	3,42
Não responderam	5	0,68





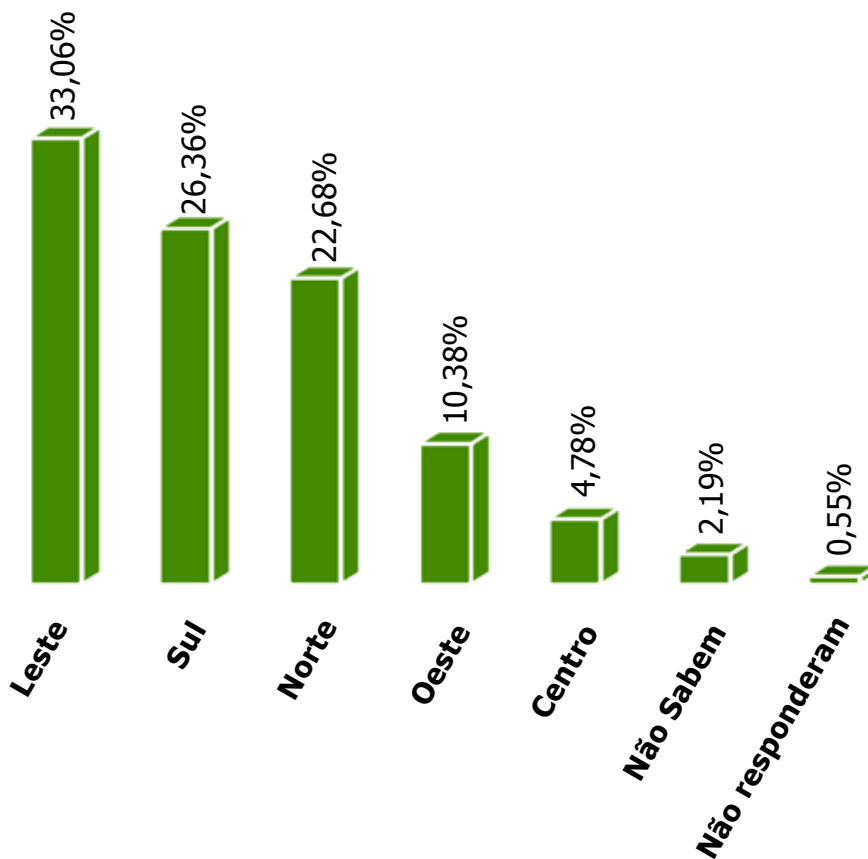
**Consulta por escolaridade**

	<b>Número Absoluto</b>	<b>Percentual</b>
Até a 4ª série do ensino fundamental	35	4,78
De 5ª a 8ª série do ensino fundamental	88	12,02
Ensino Médio Incompleto	66	9,02
Ensino Médio Completo	314	42,89
Superior (completo ou incompleto)	222	30,33
Não responderam	7	0,96



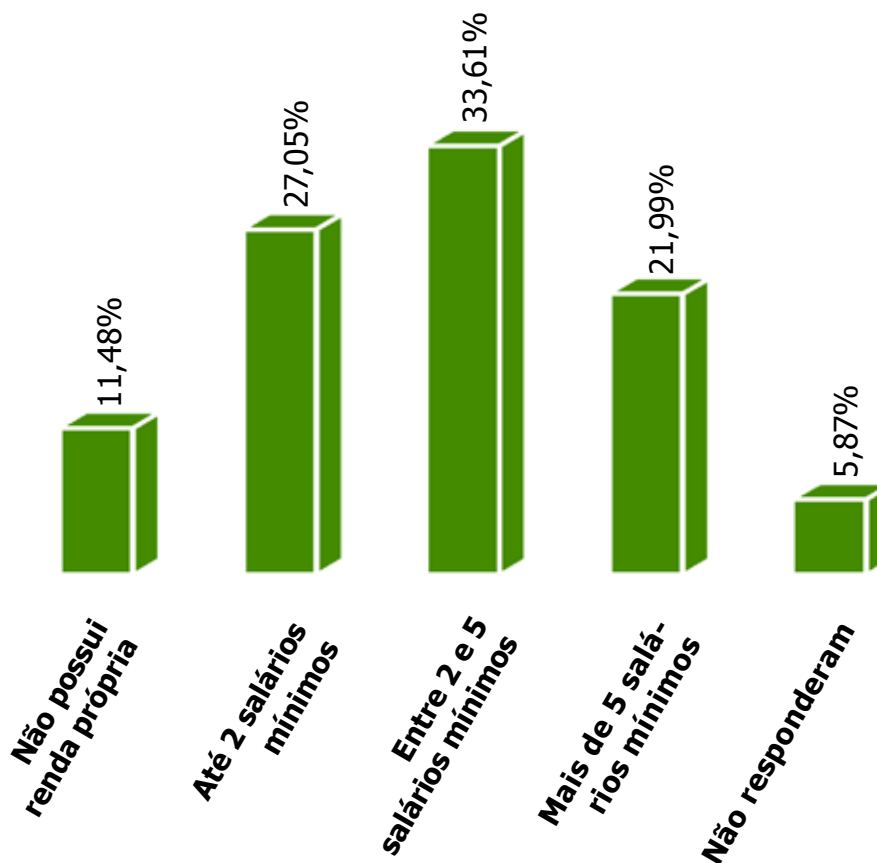
**Consulta por região**

	<b>Número Absoluto</b>	<b>Percentual</b>
Leste	242	33,06
Sul	193	26,36
Norte	166	22,68
Oeste	76	10,38
Centro	35	4,78
Não sabem	16	2,19
Não responderam	4	0,55



## Consulta por renda

	<b>Número Absoluto</b>	<b>Percentual</b>
Não possui renda própria	84	11,48
Até 2 salários mínimos	198	27,05
Entre 2 e 5 salários mínimos	246	33,61
Mais de 5 salários mínimos	161	21,99
Não responderam	43	5,87



## Considerações finais

A Ouvidoria tem como função ouvir as denúncias, reclamações, elogios, solicitações, sugestões e esclarecer as dúvidas sobre os serviços prestados pela Prefeitura da Cidade de São Paulo.

A Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo tem como missão aprimorar a qualidade dos serviços prestados à população e promover a interlocução entre o munícipe e as instituições públicas.

Nesse contexto é fundamental o trabalho do atendimento da Ouvidoria que consiste em receber, registrar, encaminhar e acompanhar as manifestações dos munícipes.

As sugestões manifestam a vontade e o desejo dos munícipes que se preocupam em apresentar idéias e propostas para o aperfeiçoamento do atendimento e da prestação de serviços da Prefeitura.

Os elogios expressam o reconhecimento e a satisfação pelo atendimento ou serviço prestado.

As reclamações são manifestações que repercutem na sociedade como um todo, extrapola o escopo individual, por isso versam sobre a manutenção e zeladoria da cidade como também em relação ao descumprimento de normas, preceitos legais e princípios éticos estabelecidos no âmbito da Prefeitura.

Acompanhando as providências adotadas e o encaminhamento de soluções a Ouvidoria mantém o usuário informado, posicionando-o sobre o andamento dos seus protocolos e respondendo com clareza as suas manifestações no menor prazo possível.

Dada a importância em se obter um retorno fidedigno sobre os serviços prestados pela Ouvidoria, identificou-se a necessidade desse trabalho.

Por meio desta pesquisa/sondagem constatamos que 83,88% dos munícipes que aderiram à mesma tomaram conhecimento da Ouvidoria por meio do site da Prefeitura ou de órgãos do governo e 15,71% de forma indireta, através de outros munícipes e da mídia.

A grande maioria dos munícipes, 88,94% afirmou que recorreram a Ouvidoria para reclamar, porém através de relatórios mensais concluímos que os munícipes não conhecem o papel da Ouvidoria, o histórico estatístico nos mostra que aproximadamente 20,00% registram protocolos de reclamações e 80,00% buscam informações.

Grande parte dos entrevistados, 94,67% acredita 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. Um "lócus" de exercício da cidadania.

A qualidade do atendimento foi considerada boa e ótima por 92,35% dos munícipes. Os outros 7,10% 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, 80,06% dos munícipes afirmaram que foi satisfatória. O restante 14,75% e 3,96% responderam parcialmente satisfatória e insatisfatória, 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 96,59% dos pesquisados usariam novamente os serviços da Ouvidoria e 94,67% 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, internet e órgãos do governo da mesma forma o que não exclui outras formas de divulgação.

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

Diante do exposto entendemos que este projeto piloto mostrou-se uma importante ferramenta dentro de um processo de melhoria contínua podendo inclusive, pela análise dos resultados, ser permanente para os munícipes que procuram o atendimento da Ouvidoria.

**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