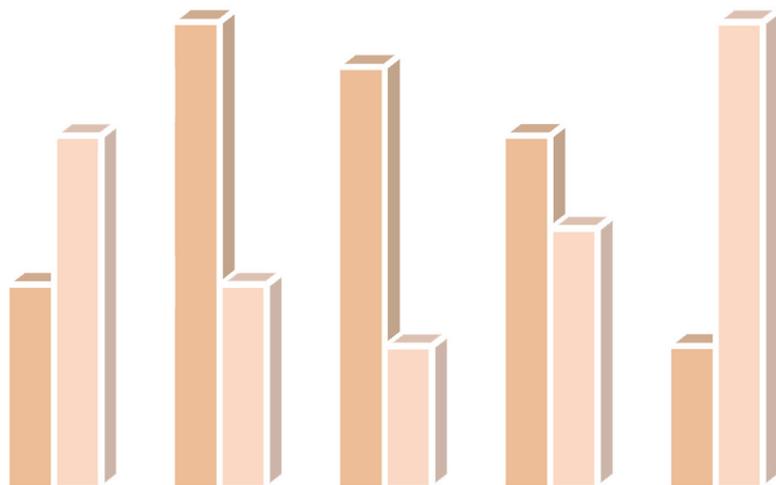




**PREFEITURA DE
SÃO PAULO**
OUVIDORIA GERAL

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 iniciou em fevereiro deste ano um projeto piloto denominado Pesquisa de Satisfação com o objetivo de criar um mecanismo que pudesse medir o grau de satisfação dos cidadãos que utilizam o nosso serviço.

Assim dando continuidade a essa iniciativa foi realizada nos meses de junho, julho e agosto a pesquisa de satisfação. Durante este período registramos 13.704 atendimentos telefônicos, por meio do 0800-17-5717, solicitando esclarecimentos sobre os diversos assuntos que norteiam o trabalho da Prefeitura da Cidade de São Paulo.

Estes atendimentos traduzem o direito e a vontade de uma determinada parcela de munícipes que quer acima de tudo contribuir para a eficiência dos serviços públicos e a consolidação da gestão participativa.

Nessa análise destacamos alguns pontos que nos parecem mais importantes frente ao esforço que ainda devemos fazer. Fortalecer o papel da Ouvidoria bem como ampliar as mídias utilizadas para divulgação, através de trabalhos educativos.

O papel da instituição Ouvidoria, ainda é pouco conhecido pela sociedade brasileira. Por seu intermédio, os munícipes podem exercer o seu papel de cidadão, permitindo com suas críticas, denúncias e sugestões, o aperfeiçoamento constante do trabalho desenvolvido pelos órgãos municipais. Para os gestores públicos, revela-se uma ferramenta ímpar que afere a cada instante o sucesso ou as falhas de sua administração, possibilitando a rápida visualização e correção dos problemas que ainda persistem na prestação de serviços, e no cumprimento da ética e da moralidade na função pública.

Para realizar a pesquisa foi utilizado o mesmo questionário, direcionado aos munícipes que recorreram ao serviço de atendimento da Ouvidoria da Cidade de São Paulo, cujo modelo apresentamos a seguir. Os munícipes foram abordados durante o atendimento e a aceitação em responder, foi premissa do munícipe.

Resultados obtidos

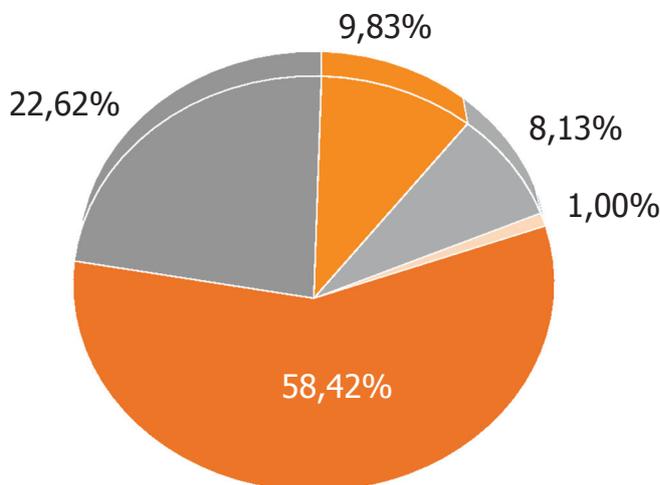
No período compreendido entre 02/06/2011 e 31/08/2011, foram atendidas 13.704 ligações e respondidos 4.881 questionários, o que corresponde a 35,61% do total dos municípios atendidos. A tabulação das informações recebidas apresentou os seguintes resultados:

Origem da informação a respeito da Ouvidoria

Questionados sobre: Como você tomou conhecimento da Ouvidoria?

Quanto ao indicador a respeito de conhecimento do trabalho da ouvidoria 58,41% afirmam que tomaram conhecimento da Ouvidoria através de órgãos do governo e 22,62% através da internet e do site da prefeitura.

	Número Absoluto	Percentual
Órgãos do governo	2.851	58,42
Internet/site da prefeitura	1.104	22,62
Jornal, revista, TV e rádio	480	9,83
Amigos/vizinhos/parentes	397	8,13
Não responderam	49	1,00



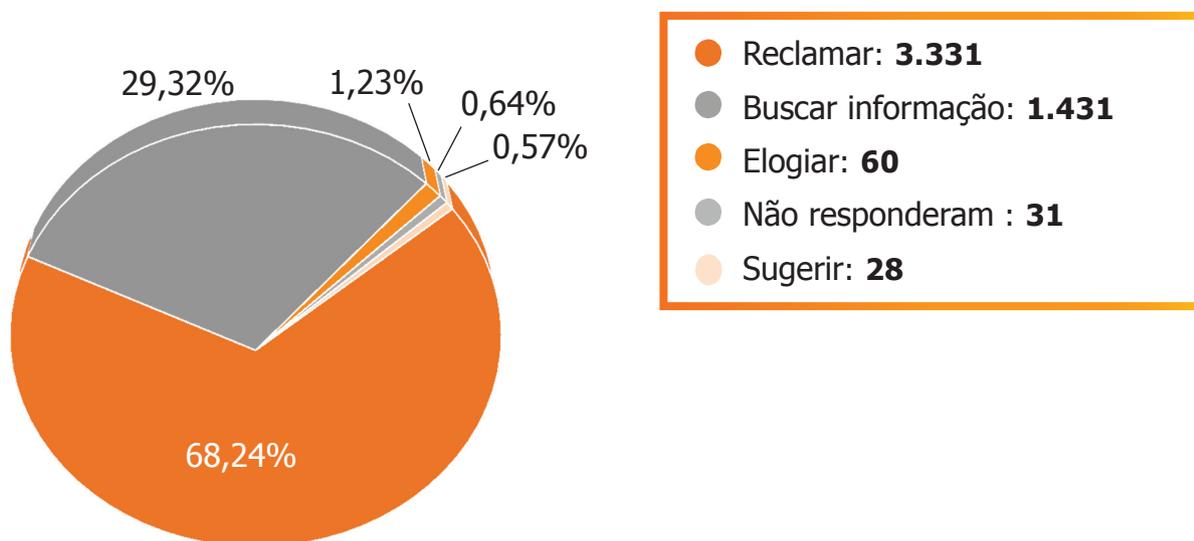
- Órgãos do governo: **2.851**
- Internet/site da prefeitura: **1.104**
- Jornal, revista, TV e rádio: **480**
- Amigos/vizinhos/parentes: **397**
- Não responderam: **49**

Natureza da manifestação

Questionado sobre: Você procurou o atendimento da Ouvidoria para:

A grande maioria dos munícipes, 68,24% procura a Ouvidoria para manifestar alguma insatisfação quanto à resolução de seus problemas, 29,32% buscam informações e um pequeno percentual 1,80% apresentam suas sugestões e elogios.

	Número Absoluto	Percentual
Reclamar	3.331	68,24
Buscar informação	1.431	29,32
Elogiar	60	1,23
Não responderam	31	0,64
Sugerir	28	0,57

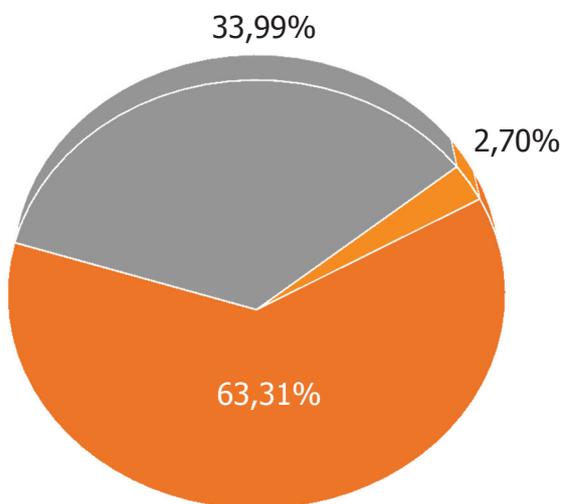


Manifestação quanto à atribuição da Ouvidoria

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

Muitos munícipes, 63,31% procuram a Ouvidoria sem saber ao certo qual a sua atribuição ou apenas buscam informações de onde recorrer para resolução dos seus problemas.

	Número Absoluto	Percentual
Sim	3.090	63,31
Não	1.659	33,99
Não responderam	132	2,7



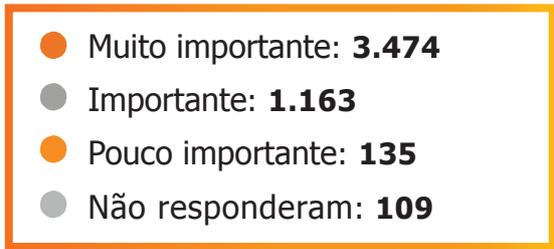
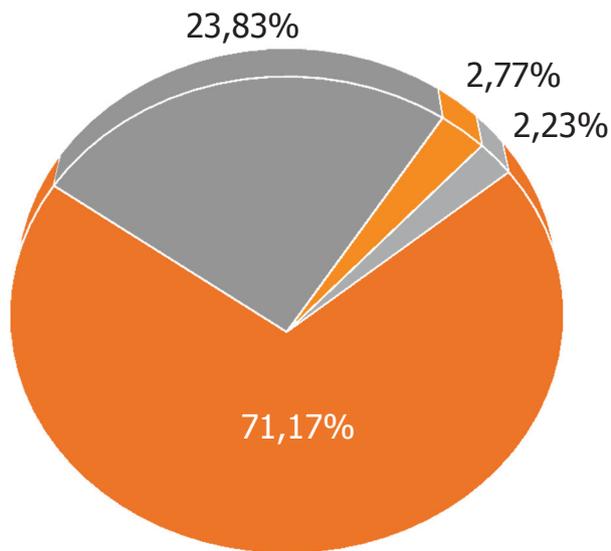
- Sim: **3.090**
- Não: **1.659**
- Não responderam: **132**

Manifestação a respeito do papel da Ouvidoria

Questionado sobre: Como você classifica o papel da Ouvidoria?

Apesar de muitos munícipes ainda não saberem ao certo a atribuição da Ouvidoria, a grande maioria, 71,17% dos entrevistados acreditam que o trabalho realizado é de grande valor.

	Número Absoluto	Percentual
Muito importante	3.474	71,17
Importante	1.163	23,83
Pouco importante	135	2,77
Não responderam	109	2,23

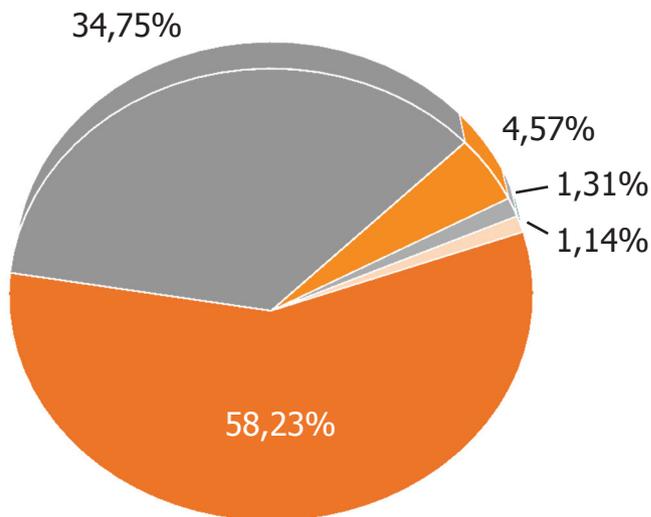


Manifestação quanto à qualidade do atendimento da Ouvidoria

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

Quase a totalidade dos munícipes, 92,98%, atendidos pela nossa central de atendimento classificaram como ótimo e bom o atendimento prestado.

	Número Absoluto	Percentual
Ótimo	2.842	58,23
Bom	1.696	34,75
Regular	223	4,57
Não responderam	64	1,31
Ruim	56	1,14



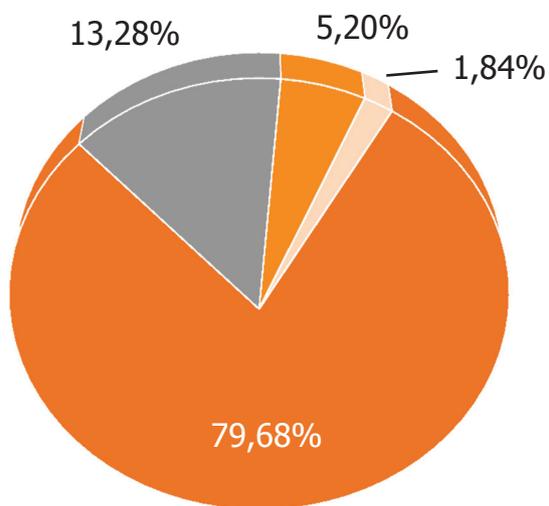
- Ótimo: **2.842**
- Bom: **1.696**
- Regular: **223**
- Não responderam: **64**
- Ruim: **56**

Satisfação do manifestante

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

Em relação ao grau de satisfação com a resposta recebida 79,68% demonstraram-se satisfeitos e 13,28% parcialmente satisfeitos.

	Número Absoluto	Percentual
Satisfatória	3.889	79,68
Parcialmente satisfatória	648	13,28
Insatisfatória	254	5,20
Não responderam	90	1,84

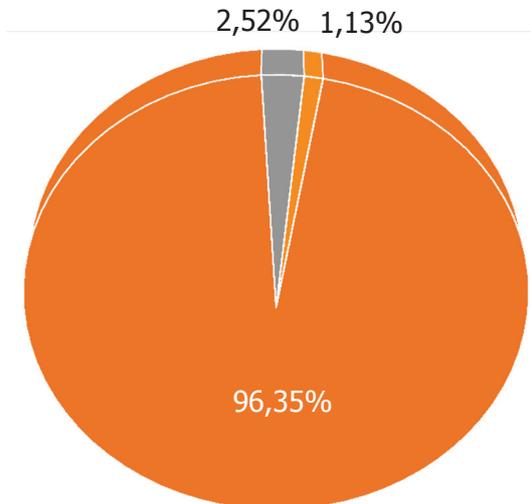


Estadística de reutilização da Ouvidoria

Questionado sobre: Você usaria os serviços da Ouvidoria novamente?

Quase a totalidade dos munícipes, 96,35% afirmou que usariam novamente os serviços da Ouvidoria.

	Número Absoluto	Percentual
Sim	4.703	96,35
Não	123	2,52
Não responderam	55	1,13

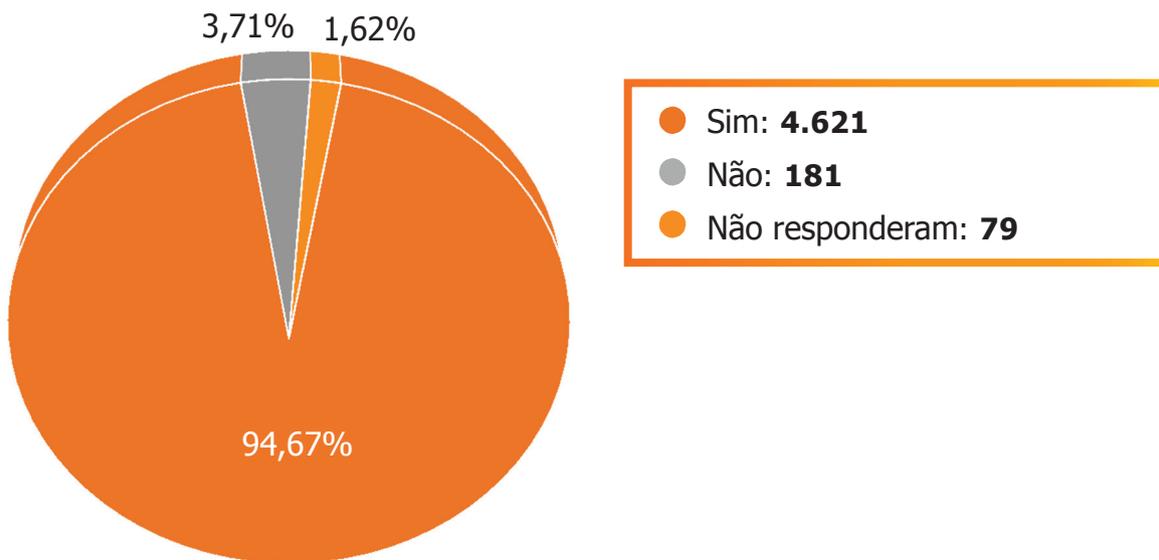


Estatística de indicação da Ouvidoria

Questionado sobre: Você indicaria a Ouvidoria para outras pessoas?

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

	Número Absoluto	Percentual
Sim	4.621	94,67
Não	181	3,71
Não responderam	79	1,62



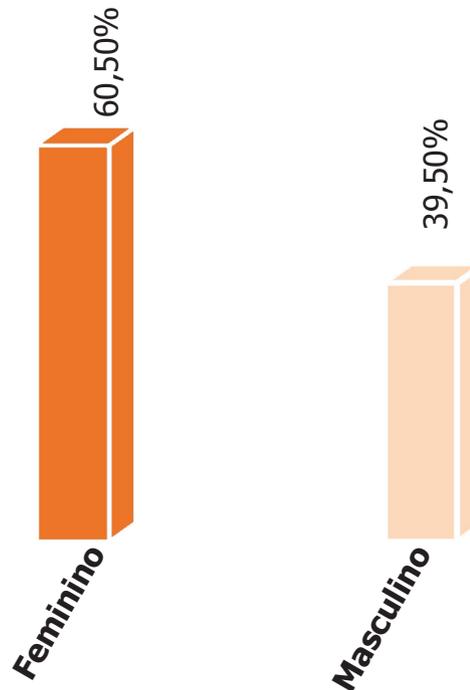
Perfil da amostra

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.

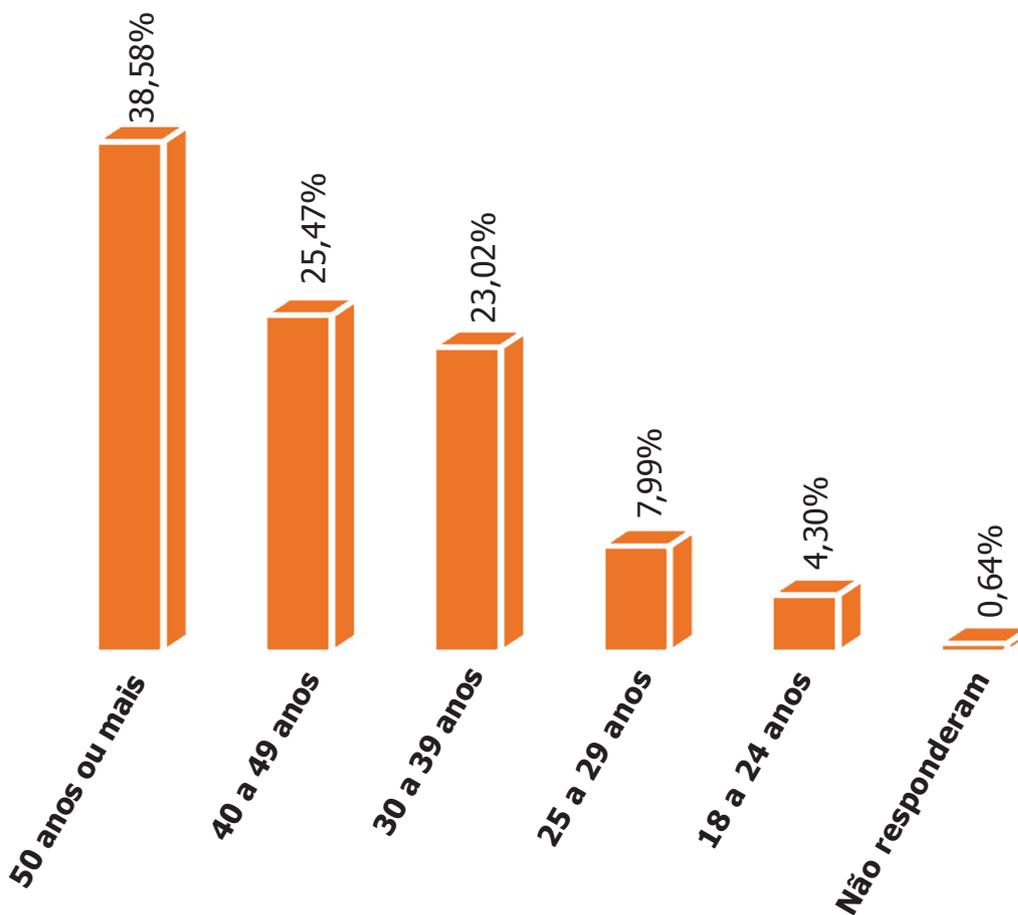
Consulta por sexo

	Número Absoluto	Percentual
Feminino	2.953	60,50
Masculino	1.928	39,50



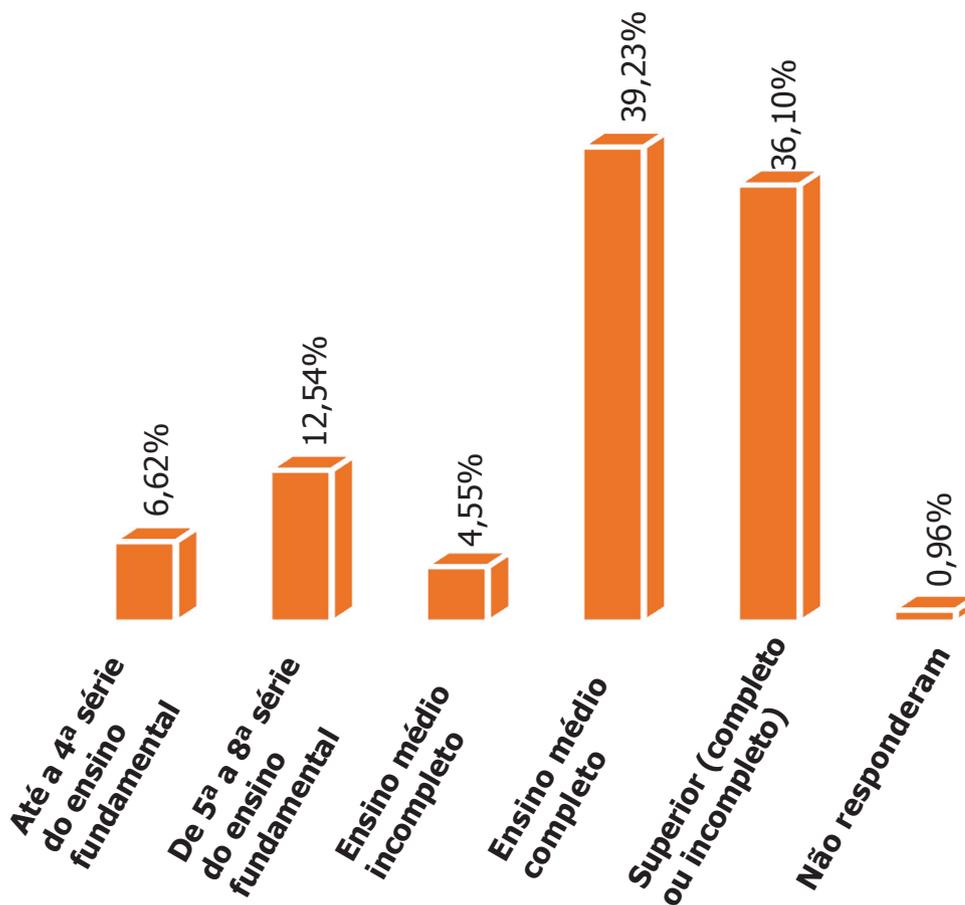
Consulta por idade

	Número Absoluto	Percentual
50 anos ou mais	1.883	38,58
40 a 49 anos	1.243	25,47
30 a 39 anos	1.124	23,02
25 a 29 anos	390	7,99
18 a 24 anos	210	4,30
Não responderam	31	0,64



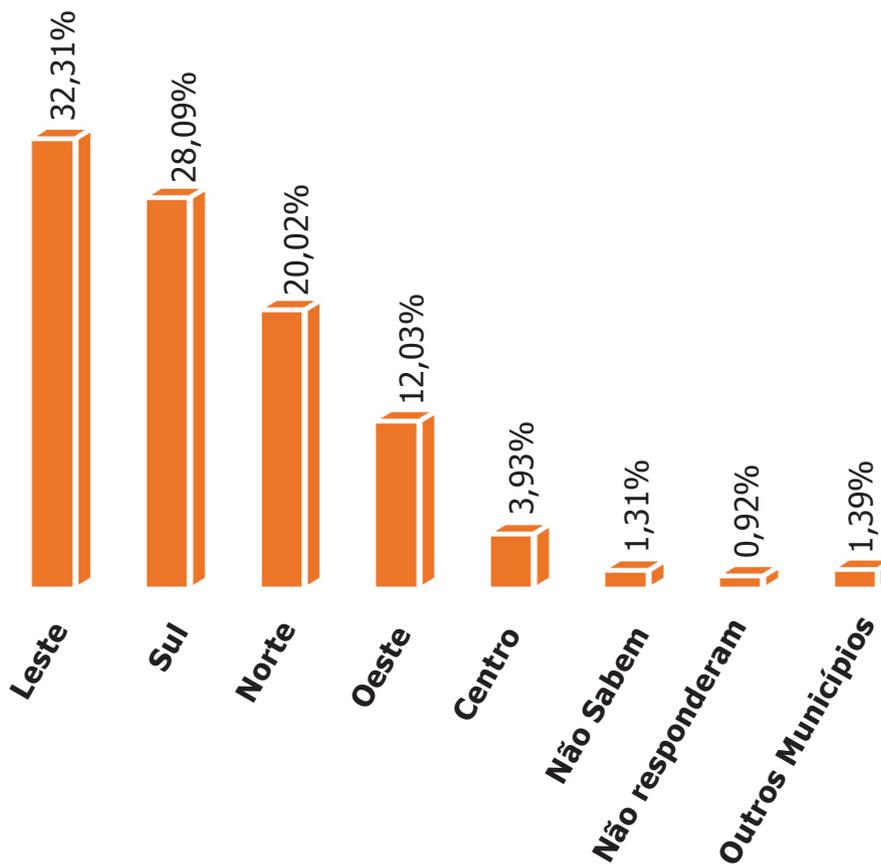
Consulta por escolaridade

	Número Absoluto	Percentual
Até a 4ª série do ensino fundamental	323	6,62
De 5ª a 8ª série do ensino fundamental	612	12,54
Ensino médio incompleto	222	4,55
Ensino médio completo	1.915	39,23
Superior (completo ou incompleto)	1.762	36,10
Não responderam	47	0,96



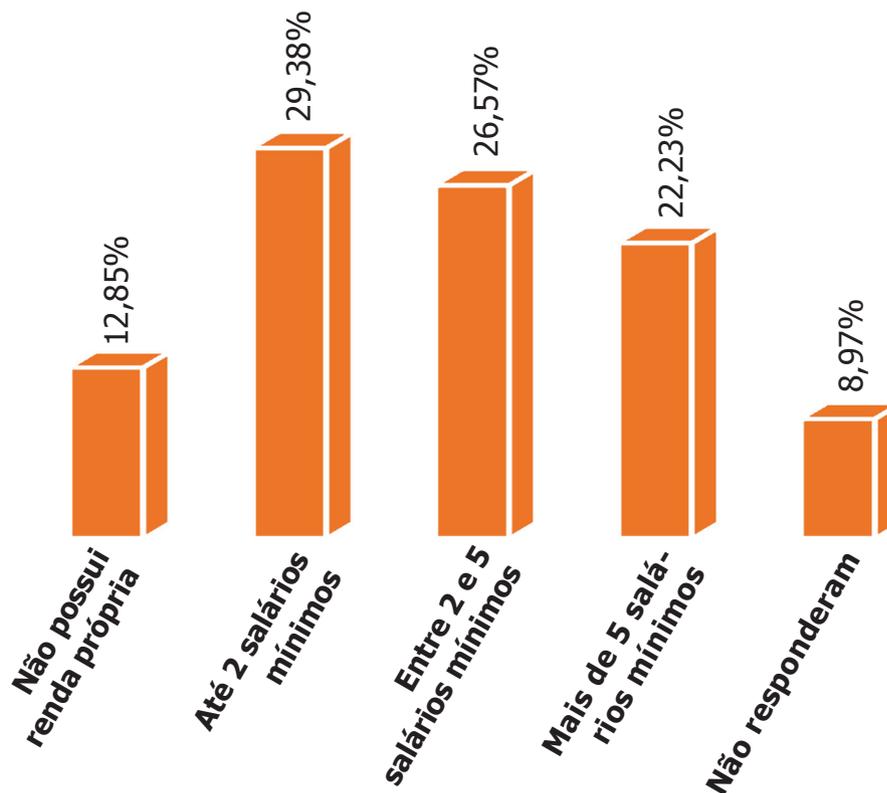
Consulta por região

	Número Absoluto	Percentual
Leste	1.577	32,31
Sul	1.371	28,09
Norte	977	20,02
Oeste	587	12,03
Centro	192	3,93
Não sabem	64	1,31
Não responderam	45	0,92
Outros Municípios	68	1,39



Consulta por renda

	Número Absoluto	Percentual
Não possui renda própria	627	12,85
Até 2 salários mínimos	1.434	29,38
Entre 2 e 5 salários mínimos	1.297	26,57
Mais de 5 salários mínimos	1.085	22,23
Não responderam	438	8,97



Considerações finais

Conforme mencionado, este trabalho tem como propósito avaliar continuamente a satisfação dos usuários da Ouvidoria quanto ao serviço prestado.

Através desta pesquisa constatamos que 81,03% dos munícipes participantes da pesquisa, tomaram conhecimento da Ouvidoria por meio do site da prefeitura, internet ou de órgãos do governo e 17,96% de forma indireta, através de outros munícipes e da mídia.

Pouco mais da metade dos munícipes questionados, 68,24% afirmou que recorreram a Ouvidoria para reclamar, 29,32% buscaram informações e 1,80% se manifestaram encaminhando elogios e sugestões para o atendimento realizado.

No mesmo período os relatórios mensais deste trimestre mostraram que 86% dos munícipes que procuram a Ouvidoria buscam informações e 14% registram protocolos de reclamações. Desta forma o resultado da pesquisa nos mostra que parte dos munícipes ainda desconhece a atribuição da Ouvidoria, percebe-se que o desejo por informação é o que mais motiva o cidadão que nos procura.

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

Grande parte dos entrevistados, 95% acredita que o papel da Ouvidoria é importante e muito importante, mantendo assim o percentual obtido no relatório anterior.

A qualidade do atendimento foi considerada boa e ótima por 92,98% dos munícipes. Os outros 5,72% classificaram como regular e ruim.

Sobre a satisfação da informação fornecida, 92,96% dos munícipes afirmaram que foi satisfatória. Apenas 7,04% responderam parcialmente satisfatória e insatisfatória. Neste quesito observamos que alguns munícipes preferem opinar após ter seu problema atendido, desta forma colocam parcialmente satisfeito, quando é realizado o primeiro atendimento e o registro de sua reclamação.

A pesquisa registrou ainda que 98,87% dos pesquisados usariam novamente os serviços da Ouvidoria e 98,38% indicariam para outras pessoas, demonstrando que o serviço prestado corresponde às expectativas dos cidadãos.

Aproximadamente 60% das pessoas que recorreram a esta Ouvidoria são do sexo feminino, 38% têm mais de 50 anos, 39% tem ensino médio completo, 32% residem na zona leste e 29,00% possui renda até 2 salários mínimos.

Diante dos dados apresentados sugerimos manter um amplo trabalho de divulgação da Ouvidoria através de mídias diversificadas, informando a população sobre a sua competência e atribuição enquanto mediadores de conflitos e por consequencia como órgão de resolução.

Dar continuidade ao trabalho de acompanhamento das respostas negativas, identificando pontos que podem e devem ser melhorados.

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