



OUVIDORIA

**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO JOSÉ DO RIO PRETO**

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

2023

Mesa Diretora – Biênio 2023/2024

Ver. PAULO ROBERTO AMBRÓSIO

Presidente

Ver. ANDERSON BRANCO DA SILVA

Vice-Presidente

Ver.ª KARINA CAROLINE DE SOUZA

1º Secretário

Ver. DIEGO MAHFOUZ FARIA LIMA

2º Secretário

Ver. BRUNO HENRIQUE MARQUES MOURA

3º Secretário

Equipe da Ouvidoria

GELSON RASTELI JUNIOR

Ouvidor Titular

DANATHIELLE LOUISE MOITIM

Ouvidora Suplente e da Mulher

Ficha Catalográfica

Brasil. Câmara Municipal de São José do Rio Preto. Ouvidoria da Câmara Municipal de São José do Rio Preto.

Pesquisa de Satisfação: 2023. / Ouvidoria da Câmara Municipal de São José do Rio Preto. – São José do Rio Preto : Câmara Municipal de São José do Rio Preto, 2024.

8 p.

1. Ouvidoria. 2. Serviços públicos. 3. Defesa do usuário. 4. Prestação de contas.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE ATENDIMENTO – PSA

A Pesquisa de Satisfação de Atendimento – PSA foi medida de aferição da satisfação com os serviços prestados pelos Gabinetes Parlamentares, implementada por iniciativa da Ouvidoria da Câmara Municipal de São José do Rio Preto no segundo semestre de 2023.

Ao todo, a PSA contou com a colaboração de 361 (trezentos e sessenta e um) usuários voluntários, que responderam sigilosamente o formulário de pesquisa disponibilizado na recepção da Câmara Municipal ao final do atendimento, compartilhando com a equipe suas experiências e, caso assim desejassem, sugestões de aprimoramento.

Assim, comparando com a participação dos usuários na pesquisa anterior (total de 281), verifica-se que houve **aumento de 28,1% (vinte e oito inteiros e um décimo por cento)**, o que denota maior interesse dos munícipes não só em participar da pesquisa, mas também em buscar atendimento presencial junto aos gabinetes parlamentares após o fim do período de restrição de acesso às dependências por conta da COVID-19.

Contudo, também se vislumbra ampliação no quantitativo de participantes que não desejaram assinalar opções de idade e gênero, razão pela qual houve aumento expressivo no percentual de “não especificado” para ambas as informações.

No tocante ao preenchimento do campo de detalhamento/justificativa da avaliação, destacaram-se como pontos positivos recorrentes:

- **Ótimo atendimento, e**
- **Prestatividade.**

Não foram expressamente indicados pontos negativos para nenhum dos gabinetes, mesmo nas avaliações de “**Insatisfeito**” ou “**Muito insatisfeito**”.

A seguir, demonstram-se os resultados da pesquisa:

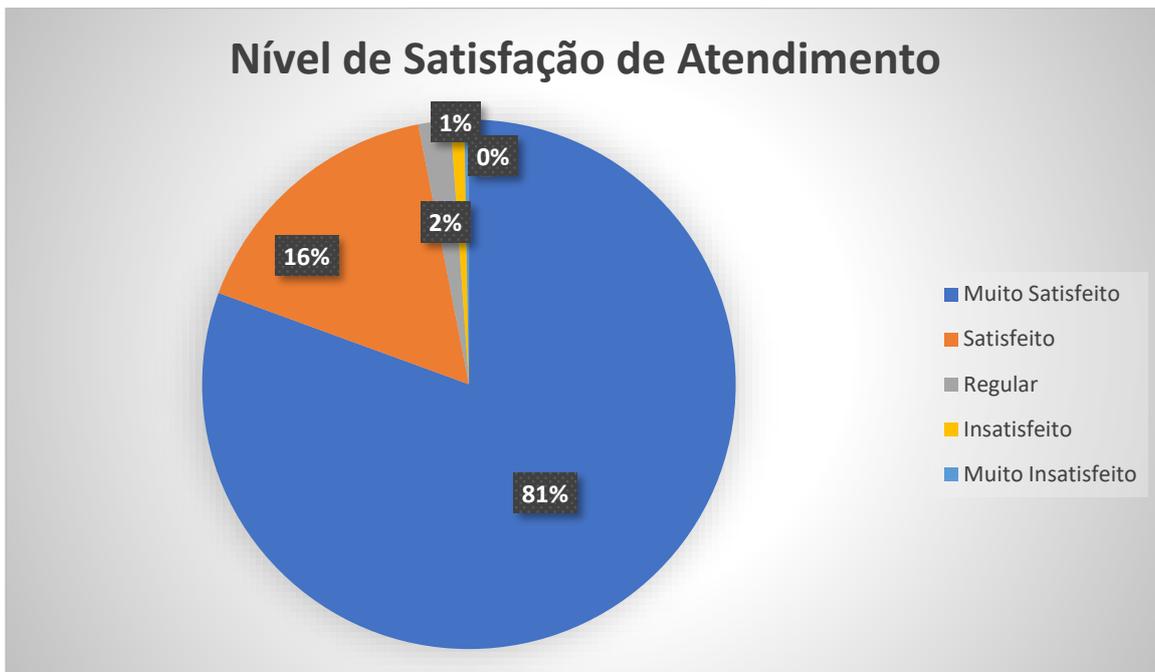


Gráfico 1 – Classificação por Satisfação de Atendimento

Sendo:

Muito Satisfeito: 291 (81%)

Satisfeito: 59 (16%)

Regular: 7 (2%)

Insatisfeito: 3 (1%)

Muito Insatisfeito: 1 (0%)

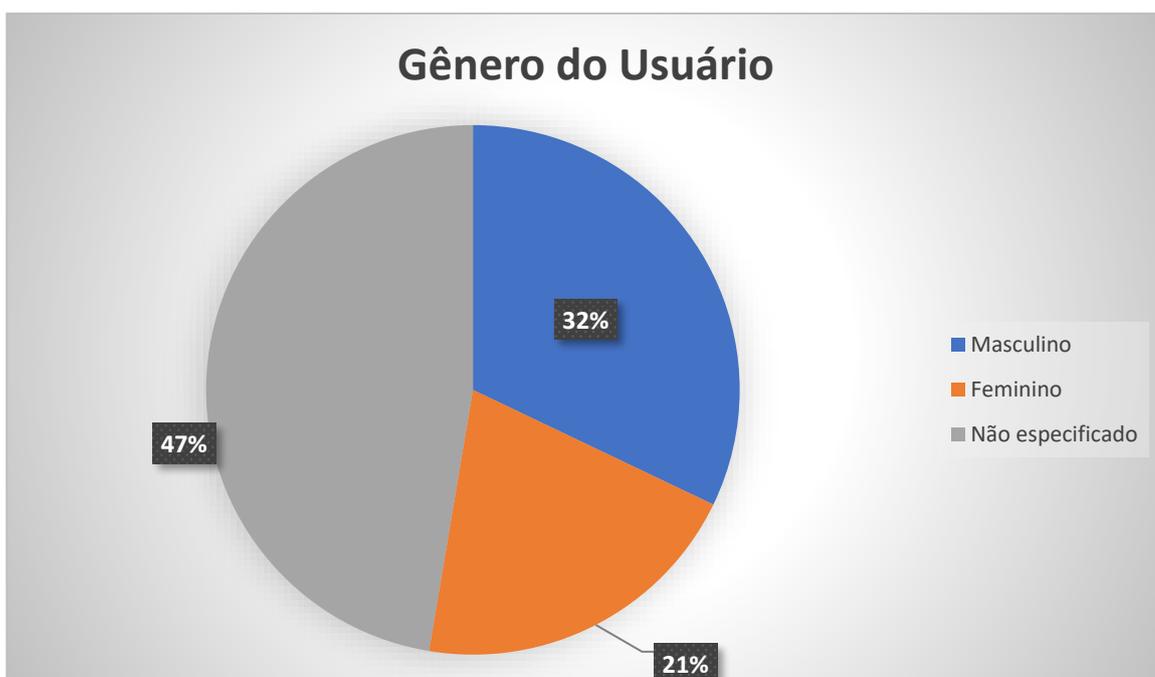


Gráfico 2 – Classificação por Gênero do Usuário

Sendo:

Masculino: 116 (32%)

Feminino: 74 (21%)

Não especificado: 171 (47%)

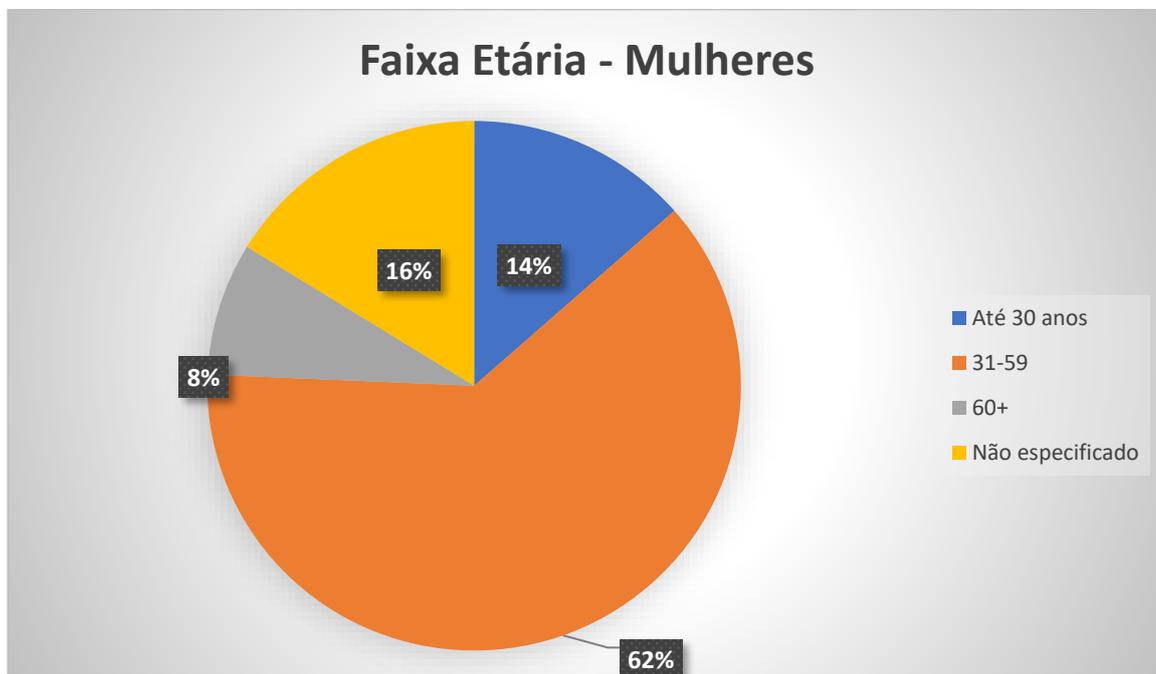


Gráfico 3 – Classificação por Faixa Etária – Mulheres

Sendo:

Até 30 anos: 10 (14%)

31-59: 46 (62%)

60+: 6 (8%)

Não Informado: 12 (16%)

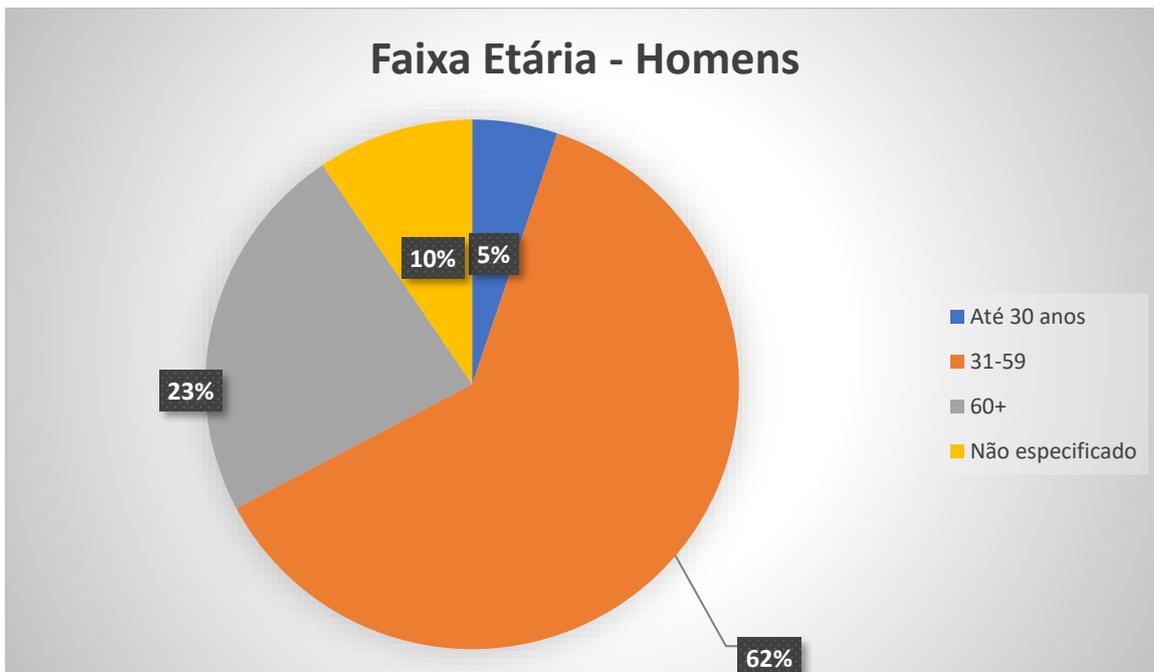


Gráfico 4 – Classificação por Faixa Etária – Homens

Sendo:

Até 30 anos: 6 (5%)

31-59: 72 (62%)

60+: 27 (23%)

Não Informado: 11 (10%)

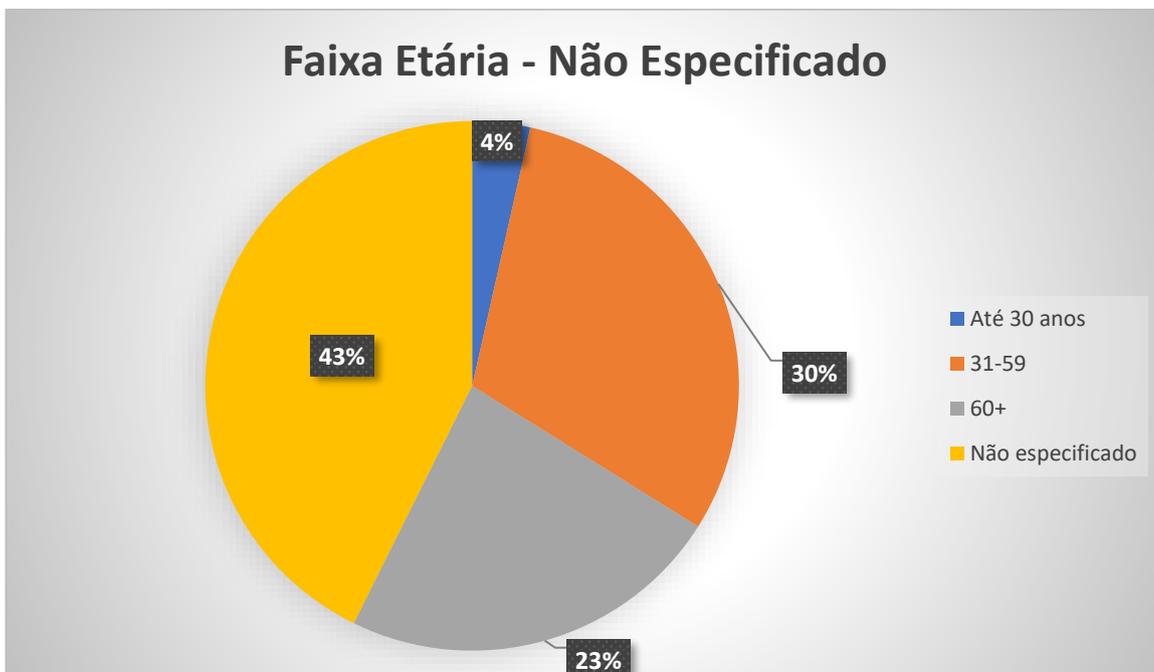


Gráfico 5 – Classificação por Faixa Etária – Não Identificado

Sendo:

Até 30 anos: 6 (3%)

31-59: 52 (31%)

60+: 40 (23%)

Não Informado: 73 (43%)

CANAIS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria da Câmara Municipal de São José do Rio Preto conta com os seguintes canais de atendimento aos usuários:

- ❖ **Atendimento Presencial:** na sede da Câmara Municipal (Palácio Nove de Julho), Rua Silva Jardim, 3357 – Centro – São José do Rio Preto – SP. CEP: 15010-060 – Sala 1. Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h.
- ❖ **Atendimento por Urna:** protocolo de formulário padronizado fornecido pela Ouvidoria na sede da Câmara Municipal (Palácio Nove de Julho), Rua Silva Jardim, 3357 – Centro – São José do Rio Preto – SP. CEP: 15010-060 – Sala 1. Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h.
- ❖ **Atendimento por Urna (exclusivo da Ouvidoria da Mulher):** protocolo de formulário padronizado fornecido pela Ouvidoria nos sanitários femininos da Câmara Municipal. Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h.
- ❖ **Correspondência:** carta endereçada à Ouvidoria da Câmara Municipal (Palácio Nove de Julho), Rua Silva Jardim, 3357 – Centro – São José do Rio Preto – SP. CEP: 15010-060;
- ❖ **E-mail:** ouvidoria@riopreto.sp.leg.br;
- ❖ **Telefones:** (17) 3214-7747 (Ouvidoria Geral) e (17) 3214-7783 (Ouvidoria da Mulher). Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h;
- ❖ **Portal Fala.BR:**
<https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/SP/SAOJOSEDORIOPRETO/Manifestacao/RegistrarManifestacao>