



OUVIDORIA

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

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

2024

Mesa Diretora – Biênio 2025/2026

Ver. LUCIANO DE OLIVEIRA JULIÃO

Presidente

Ver. PAULO ROBERTO AMBRÓSIO

Vice-Presidente

Ver. ABNER JOÁS TOFANELLI

1º Secretário

Ver. JONATHAN SANTOS DA SILVA

2º Secretário

Ver.ª MÁRCIA REGINA RODRIGUES CALDAS FERNANDES

3º Secretária

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: 2024. / Ouvidoria da Câmara Municipal de São José do Rio Preto. – São José do Rio Preto : Câmara Municipal de São José do Rio Preto, 2025.

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 2024.

Ao todo, a PSA contou com a colaboração de 111 (cento e onze) 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 361), verifica-se que houve **redução de 69,25% (sessenta e nove inteiros e vinte e cinco centésimos por cento)**, muito embora tenha havido abordagem ativa, por parte da equipe da recepção da Casa, em incentivar a participação dos visitantes na pesquisa.

No tocante ao preenchimento do campo de detalhamento/justificativa da avaliação, destacaram-se como pontos positivos recorrentes nas avaliações **“Muito Satisfeito”** ou **“Satisfeito”**:

- **Receptividade;**
- **Pontualidade;**
- **Cortesia;**
- **Orientações precisas sobre os serviços procurados;**
- **Eficiência.**

Como ponto de uma avaliação **“Regular”**, destacou-se:

- **Indisponibilidade de atendimento direto pelo parlamentar, em vez de pela assessoria;**

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

A seguir, demonstram-se os resultados da pesquisa:

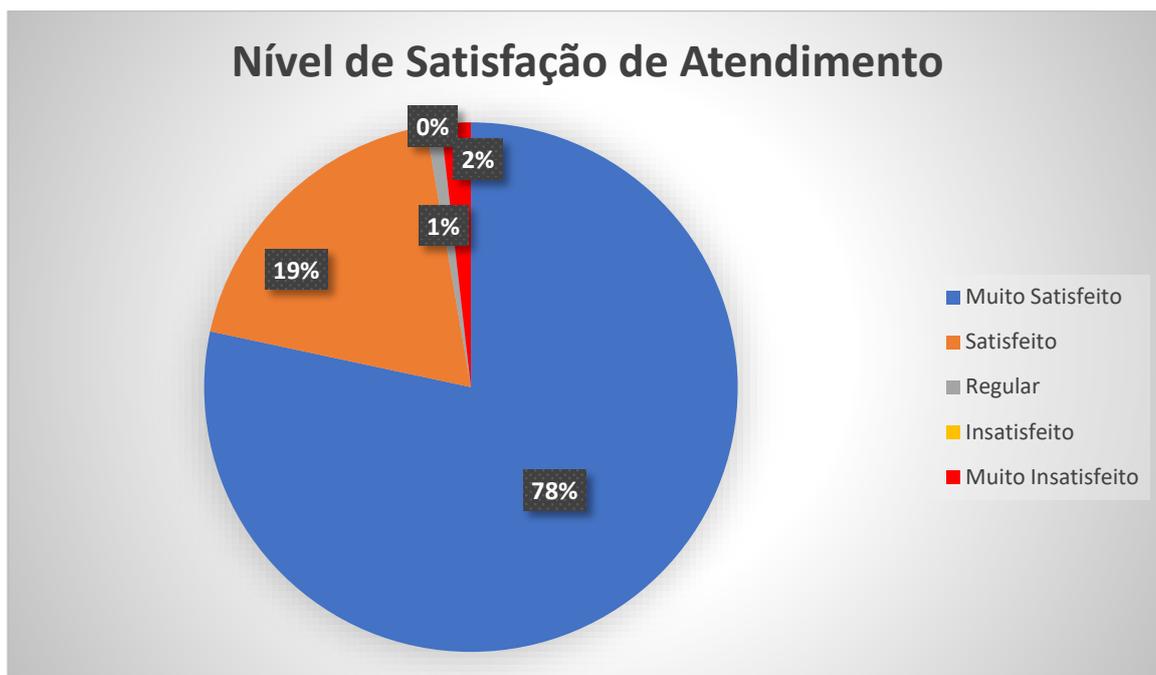


Gráfico 1 – Classificação por Satisfação de Atendimento

Sendo:

Muito satisfeito: 87 (78%)

Satisfeito: 21 (19%)

Regular: 1 (1%)

Insatisfeito: 0 (0%)

Muito insatisfeito: 2 (2%)

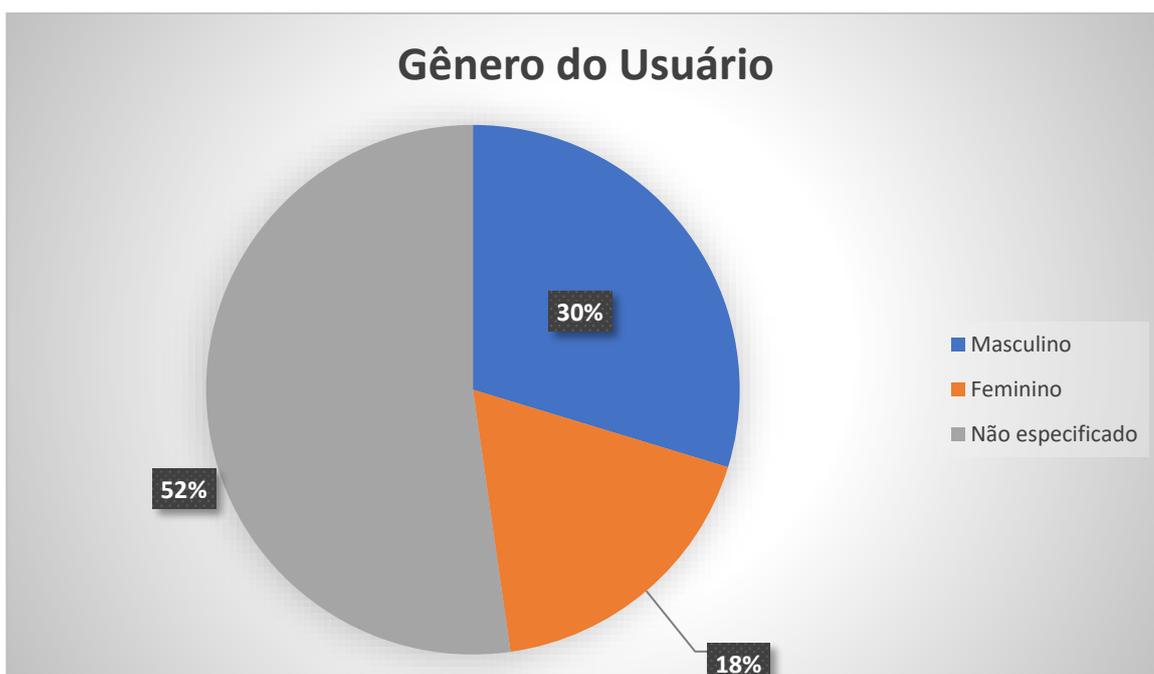


Gráfico 2 – Classificação por Gênero do Usuário

Sendo:

Masculino: 33 (30%)

Feminino: 20 (18%)

Não especificado¹: 58 (52%)

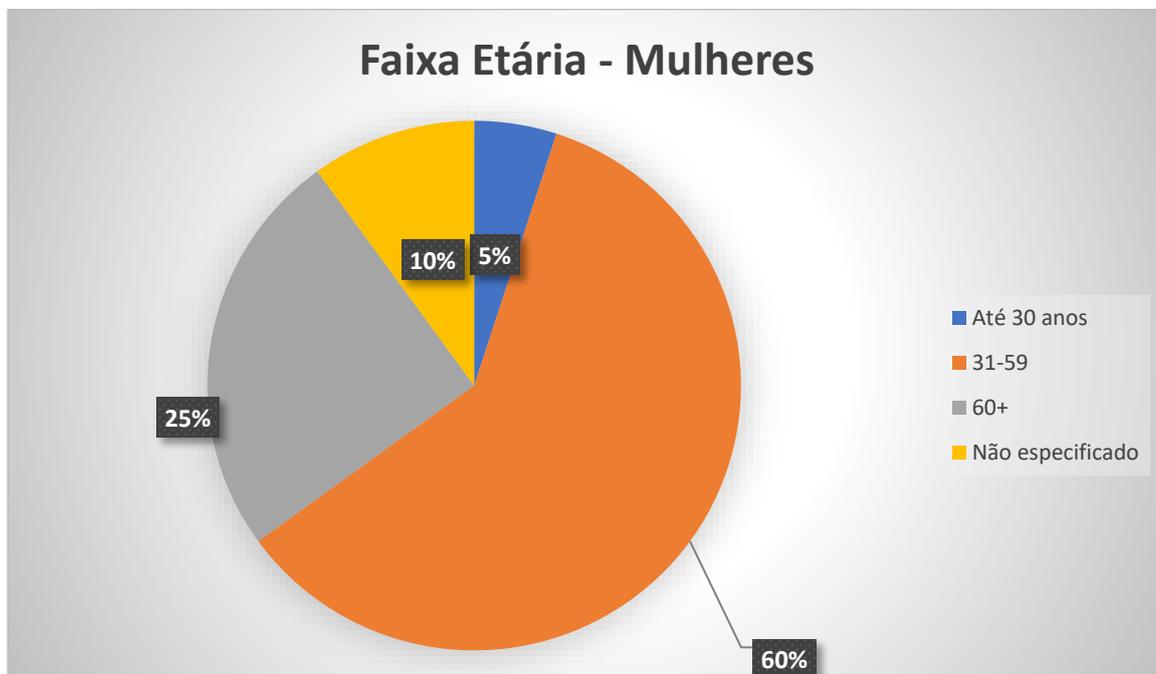


Gráfico 3 – Classificação por Faixa Etária – Mulheres

Sendo:

Até 30 anos: 1 (5%)

31-59: 12 (60%)

60+: 5 (25%)

Não informado: 2 (10%)

¹ Para fins estatísticos, dentre todos os que não especificaram o gênero, dois participantes se identificaram como pessoas transgênero.

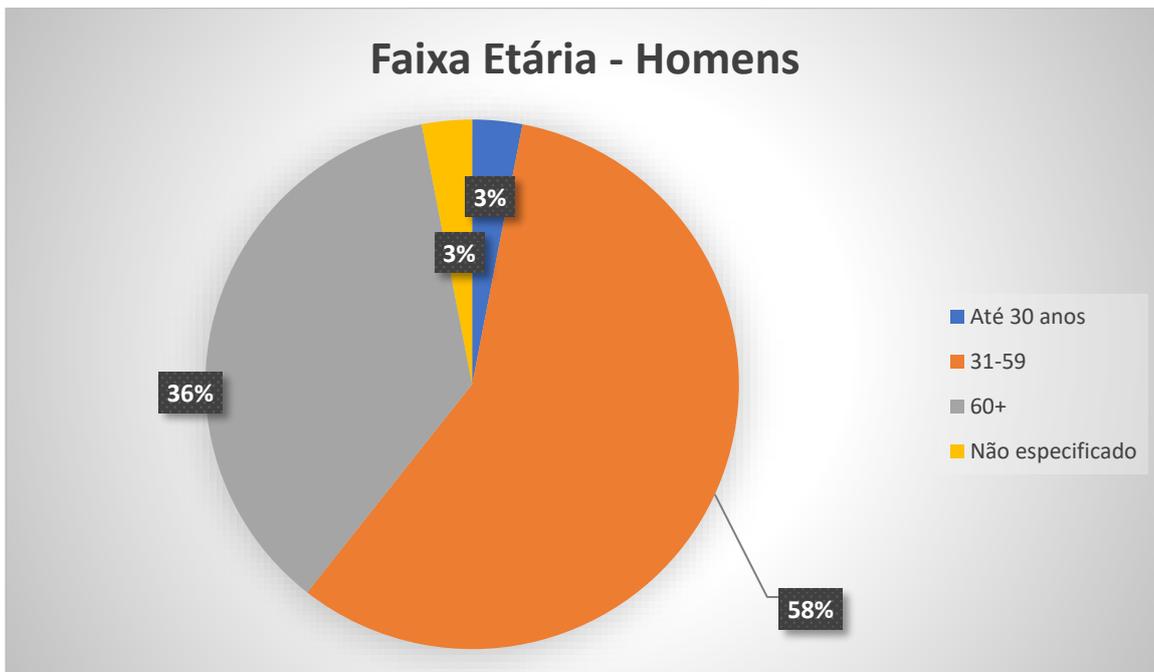


Gráfico 4 – Classificação por Faixa Etária – Homens

Sendo:

Até 30 anos: 1 (3%)

31-59: 19 (58%)

60+: 12 (36%)

Não informado: 1 (3%)

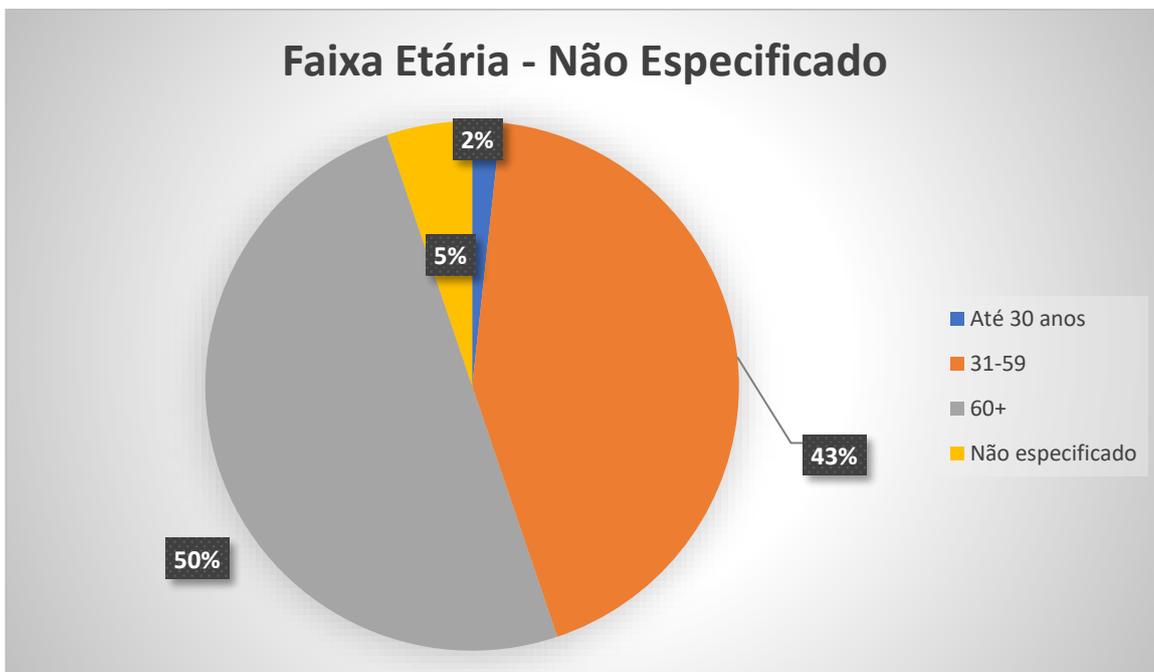


Gráfico 5 – Classificação por Faixa Etária – Não Identificado

Sendo:

Até 30 anos: 1 (2%)

31-59: 25 (43%)

60+: 29 (50%)

Não informado: 3 (5%)

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-mails:** ouvidoria@riopreto.sp.leg.br e mulher@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>