



OUVIDORIA

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

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

2021

Mesa Diretora – Biênio 2021/2022

Ver. PEDRO ROBERTO GOMES

Presidente

Ver.ª KARINA CAROLINE DE SOUZA

Vice-Presidente

Ver. RENATO PUPO DE PAULA

1º Secretário

Ver. ROBSON LEANDRO RICCI

2º Secretário

Ver. JORGE MENEZES SILVA

3º Secretário

Equipe da Ouvidoria

GELSON RASTELI JUNIOR

Ouvidor Titular

DANATHIELLE LOUISE MOITIM

Ouvidora Suplente

Ficha Catalográfica

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

Pesquisa de Satisfação: 2021. / Ouvidoria da Câmara Municipal de São José do Rio Preto. – São José do Rio Preto : Câmara Municipal de São José do Rio Preto, 2022.

7 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 2021.

Ao todo, contou com a colaboração de 431 (quatrocentos e trinta e um) usuários voluntários, que preencheram 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 126), verifica-se que houve um **aumento de 242,06% (duzentos e quarenta e dois inteiros e seis centésimos por cento)**, denotando o interesse da população em fornecer feedback dos serviços da Edilidade mesmo durante a pandemia de COVID-19, bem como que a Casa Legislativa se esforçou em assegurar a continuidade dos trabalhos, ainda que com restrições de circulação de pessoas.

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

- **Assessoria atenciosa, cordial e qualificada para esclarecer as dúvidas;**
- **Bom atendimento, com solução eficaz das demandas apresentadas.**

Já como ponto negativo recorrente, identificou-se **não encontrar o Vereador no momento do atendimento procurado**, medida que já foi objeto de providências por parte desta Ouvidoria e consta, com maiores detalhes, no Relatório de Gestão do período.

A seguir, demonstram-se os resultados da pesquisa:

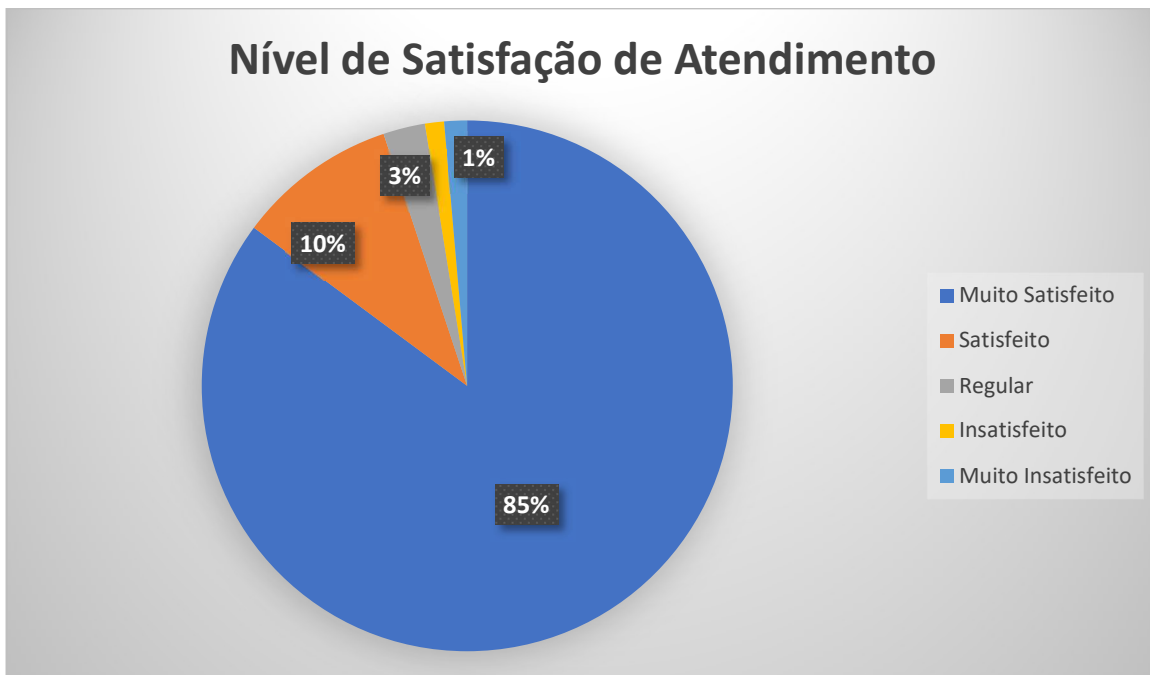


Gráfico 1 – Classificação por Satisfação de Atendimento

Sendo:

Muito Satisfeito: 367

Satisfeito: 42

Regular: 11

Insatisfeito: 5

Muito Insatisfeito: 6

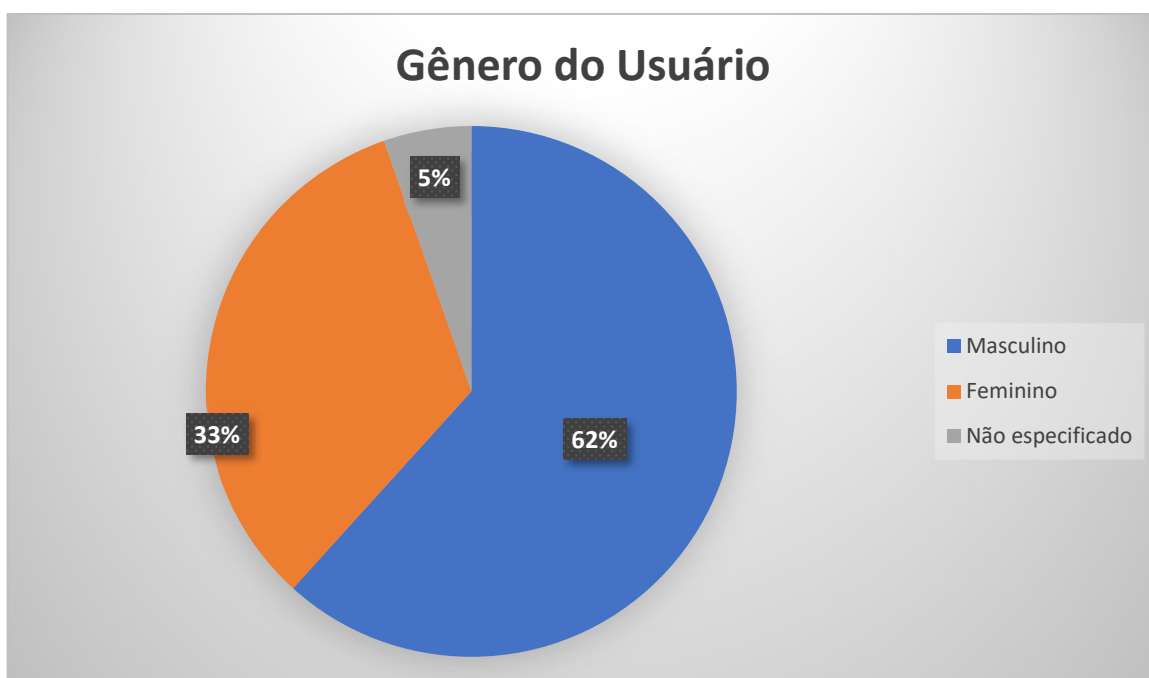


Gráfico 2 – Classificação por Gênero do Usuário

Sendo:

Masculino: 266

Feminino: 142

Não especificado: 23

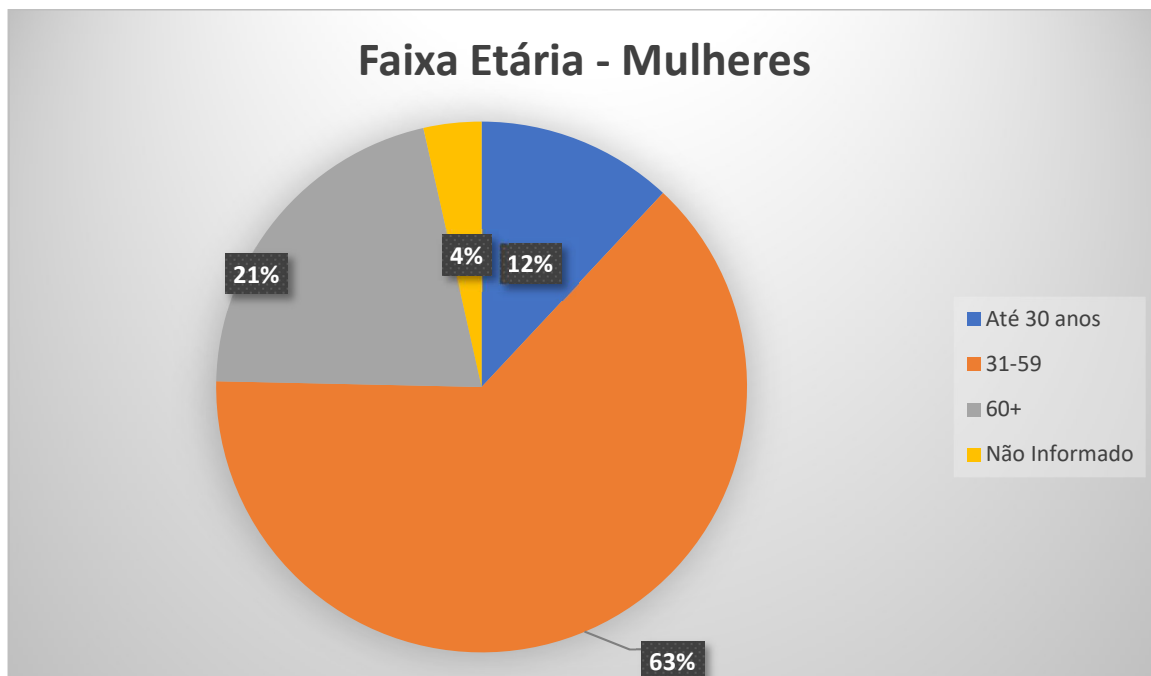


Gráfico 3 – Classificação por Faixa Etária – Mulheres

Sendo:

Até 30 anos: 17

31-59: 90

60+: 30

Não Informado: 5

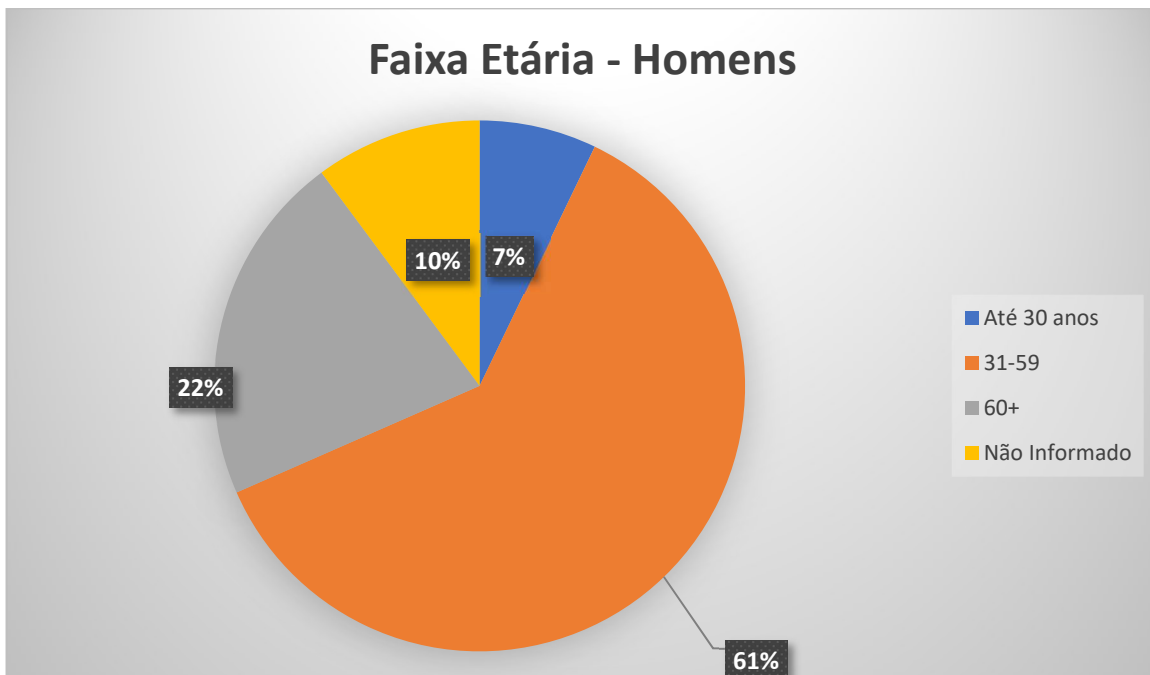


Gráfico 4 – Classificação por Faixa Etária – Homens

Sendo:

Até 30 anos: 19

31-59: 163

60+: 57

Não Informado: 27

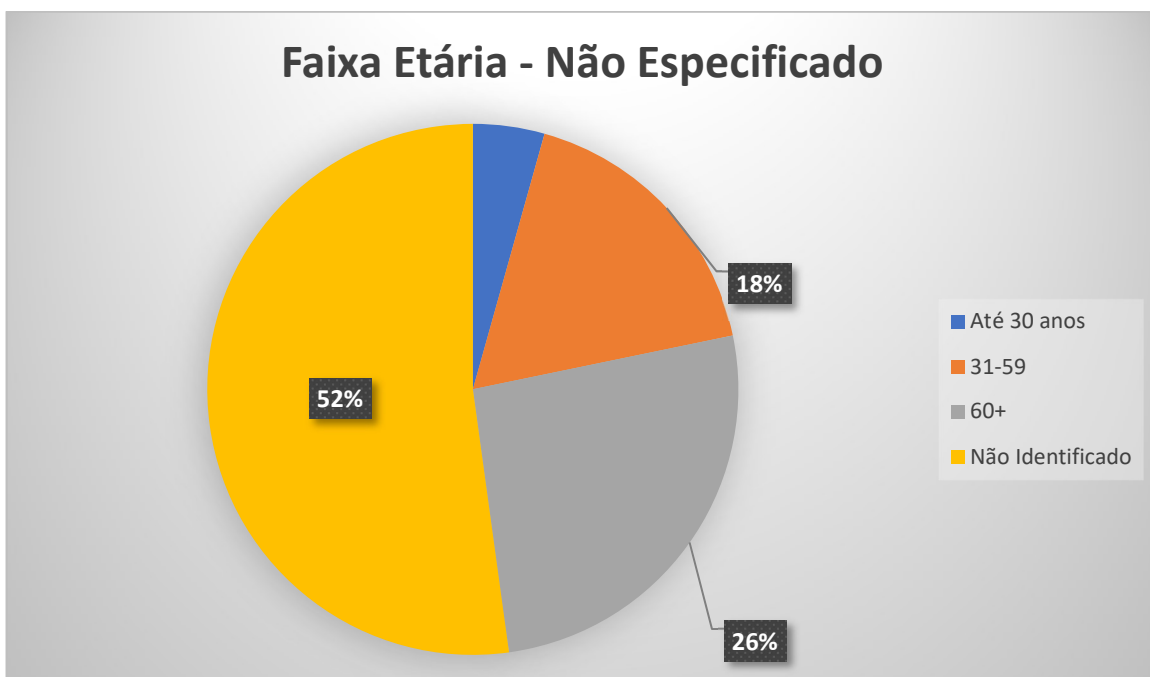


Gráfico 5 – Classificação por Faixa Etária – Não Identificado

Sendo:

Até 30 anos: 1

31-59: 4

60+: 6

Não Informado: 12

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.

- ❖ **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;

- ❖ **Telefone:** (17) 3214-7747. Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h;

- ❖ **Portal Fala.BR:**
<https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/SP/SAOJOSEDORIOPRETO/Manifestacao/RegistrarManifestacao>