

Relatório de Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria

Período da Coleta: 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2024

Total de Respondentes: 205 usuários

Objetivo da Pesquisa

Avaliar a percepção dos cidadãos quanto à qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria, incluindo cordialidade, eficiência, clareza das respostas e tempo de resposta.

1. Atendimento da Equipe

Pergunta: *Como você avalia o atendimento recebido pela equipe da Ouvidoria?*

- Excelente: 42%
- Bom: 38%
- Regular: 15%
- Ruim: 5%

2. Tempo de Resposta

Pergunta: *O tempo de resposta atendeu às suas expectativas?*

- Sim, foi rápido: 34%
- Sim, dentro do esperado: 45%
- Demorou mais do que o necessário: 21%

3. Clareza e Objetividade das Respostas

Pergunta: *As respostas fornecidas foram claras e objetivas?*

- Totalmente claras: 36%
- Razoavelmente claras: 44%

- Pouco claras: 17%
- Confusas: 3%

4. Solução do Problema ou Atendimento da Demanda

Pergunta: *Sua solicitação foi resolvida ou atendida de forma satisfatória?*

- Sim, totalmente: 40%
- Parcialmente: 37%
- Não foi resolvida: 23%

5. Satisfação Geral com a Ouvidoria

Pergunta: *Como você avalia sua experiência geral com a Ouvidoria?*

- Muito satisfeito: 35%
- Satisfeito: 41%
- Insatisfeito: 19%
- Muito insatisfeito: 5%

Principais Comentários dos Usuários

Pontos Positivos:

- Equipe atenciosa e respeitosa.
- Respostas bem fundamentadas e educadas.
- Facilidade de contato com o canal da Ouvidoria.

Sugestões de Melhoria:

- Reduzir o tempo médio de resposta.
- Melhorar o acompanhamento das manifestações abertas.
- Disponibilizar uma versão mobile do sistema de ouvidoria.

✦ Conclusão

A pesquisa demonstrou que a Ouvidoria é vista como um canal eficaz e acolhedor para manifestações da população, com destaque para a cordialidade no atendimento. Há oportunidades de melhoria no tempo de resposta e na resolução integral das demandas. A continuidade no investimento em comunicação e modernização dos processos é recomendada.

