
Relatório de Pesquisa de Satisfação: Avaliação da Prestação de Serviços da Ouvidoria do Município de Itajaí

1. Introdução

Este relatório apresenta os resultados da pesquisa de satisfação realizada com os usuários dos serviços da Ouvidoria do Município de Itajaí, entre o período de 01/01/2025 à 31/03/2025. O objetivo da pesquisa foi avaliar a qualidade do atendimento e a eficácia na resolução das manifestações dos cidadãos.

2. Metodologia

A Pesquisa de Satisfação foi realizada no período entre 01 de janeiro de 2025 e 31 de março de 2025, contendo as respostas dos cidadãos que avaliaram diversos aspectos do atendimento da Ouvidoria. As questões da pesquisa abordaram a captação das manifestações, o tempo de espera para resolução, a efetividade na resolução das demandas, a recomendação dos serviços e a avaliação geral do atendimento.

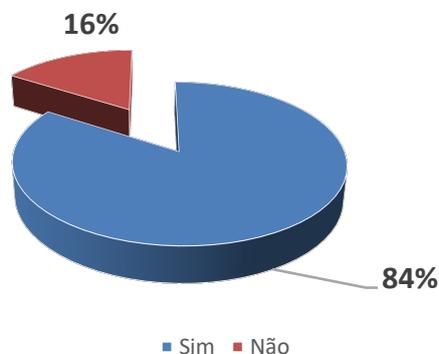
3. Resultados

Questão 1: Nossos atendentes conseguiram captar adequadamente sua manifestação?

- Sim: 132 (84%)
- Não: 25 (16%)



Captação da Manifestação



Questão 2: Quanto tempo foi necessário esperar para que sua manifestação fosse resolvida?

- Muito menos do que o esperado: 49 (31%)
- Menos do que o esperado: 65 (41%)
- Mais do que o esperado: 15 (9%)
- Muito mais do que o esperado: 13 (8%)
- Não houve resposta da Ouvidoria: 18 (11%)

Tempo de Resolução



Questão 3: Sua manifestação foi resolvida?

- Sim: 78 (50%)
- Não: 77 (50%)



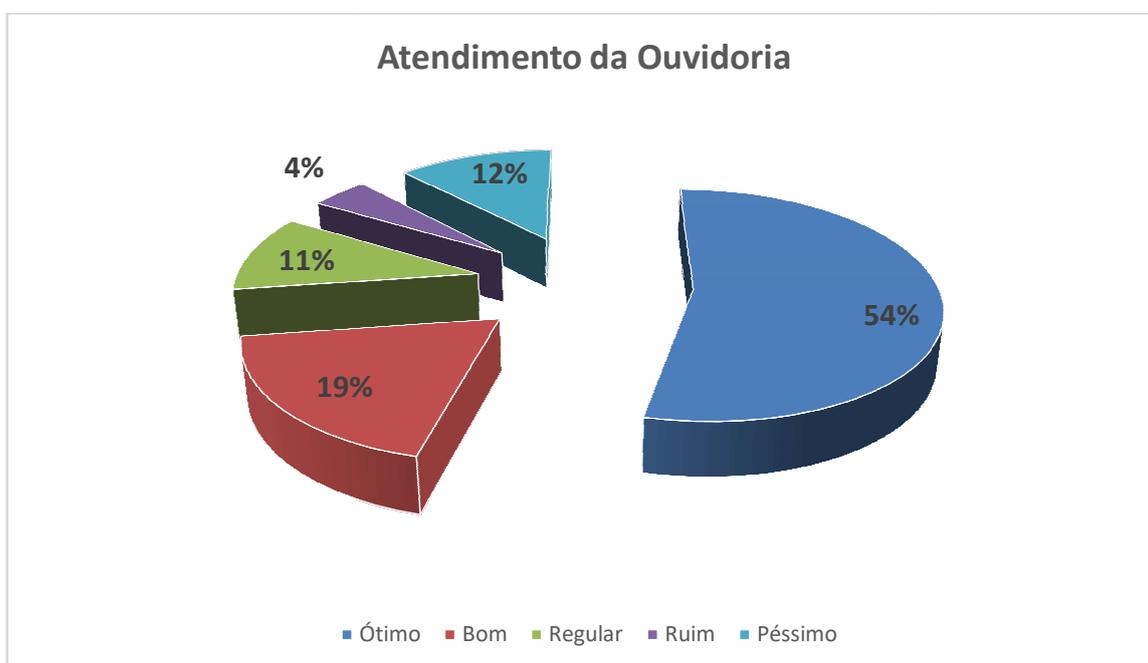
Questão 4: Você recomendaria os serviços da Ouvidoria do Município de Itajaí?

- Sim: 130 (83%)
- Não: 26 (17%)



Questão 5: Avalie o atendimento da Ouvidoria do Município de Itajaí
(1 - Péssimo; 5 - Ótimo)

- 5 (Ótimo): 85 (54%)
- 4 (Bom): 30 (19%)
- 3 (Regular): 17 (11%)
- 2 (Ruim): 7 (4%)
- 1 (Péssimo): 19 (12%)



4. Análise dos Resultados

A análise dos dados indica que a maior parte dos usuários (72,5%) considera que os atendentes conseguiram captar suas manifestações adequadamente. No entanto, a taxa de resolução das manifestações é quase equilibrada, com 42,9% afirmando que suas demandas foram resolvidas, enquanto 42,3% indicam o contrário.

Em relação ao tempo de espera, a maioria dos respondentes (62,6%) considerou que o tempo de resposta foi menor ou muito menor do que

o esperado. A recomendação dos serviços é positiva, com 71,4% dos participantes afirmando que recomendariam os serviços da Ouvidoria.

A avaliação geral do atendimento indica que 63,2% dos respondentes classificaram o atendimento como "Ótimo" ou "Bom", o que reflete um resultado positivo, mas sugere que existem áreas a serem aprimoradas.

5. Conclusões e Recomendações

Os resultados da pesquisa indicam uma percepção geral positiva, mas com oportunidades para melhorias nas taxas de resolução das demandas e na otimização do tempo de resposta.

Recomendações:

- **Treinamento de atendentes:** Implementar programas de treinamento contínuo para os atendentes, com foco na melhoria da eficácia na resolução das manifestações.
- **Análise das manifestações não resolvidas:** Realizar uma análise detalhada dos casos em que as manifestações não foram resolvidas, para identificar causas e padrões recorrentes.
- **Sistema de acompanhamento de demandas:** Considerar a implementação de um sistema de acompanhamento, permitindo que os usuários verifiquem o status das suas manifestações em tempo real.

LUCIANO PINHEIRO DOS SANTOS

Controlador Geral

ANA CAROLINE EMILIO WEIDT

Diretora de Ouvidoria

