

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DA OUVIDORIA GERAL

Ouvidoria Geral
do Município



MENSAGEM DA OUVIDORIA

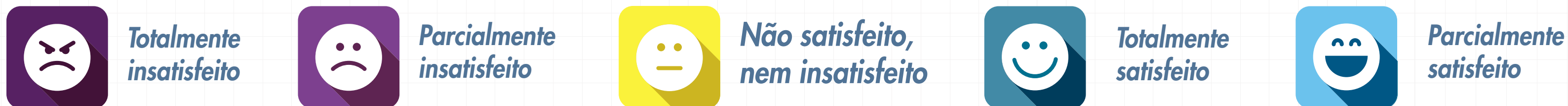
A cada vez mais ativa participação da sociedade na gestão pública deflagra a necessidade de verificar, junto à própria população, a avaliação dos órgãos e ferramentas que articulam as demandas de controle e participação social. Nesse sentido, a Ouvidoria-Geral do Município de Contagem apresenta os resultados da sua primeira pesquisa de satisfação. Ao todo, foram entrevistados 84 munícipes — através de contato telefônico feito pela equipe da Ouvidoria — cujas manifestações foram tratadas e concluídas. Esse número representa cerca de 10% do total de manifestações tratadas e respondidas entre o período de primeiro de janeiro e dia 30 de junho de 2017.

Foram selecionados para a pesquisa manifestantes que registraram demandas na primeira e na segunda instância. Esse somatório permite visualizar nos campos macro a avaliação dos serviços da Ouvidoria.

Sem essa soma teríamos a avaliação das primeiras instâncias, mas sem aferir qual é a avaliação da Ouvidoria, se positiva ou negativa.

Foram nove as questões avaliadas: Quanto ao tempo de resposta do órgão reclamado; O tempo que levamos para direcionar suas demandas; O nível de conhecimento dos servidores da Ouvidoria sobre os serviços prestados pela Prefeitura de Contagem; O comprometimento demonstrado pelos servidores da Ouvidoria; A aprovação, de maneira geral, dos serviços da Ouvidoria; Se utilizariam novamente o serviço da Ouvidoria; Se recomendaria os serviços da Ouvidoria para algum amigo ou familiar e, ao final, um questionário de diferenciação semântica.

Para a maior parte do questionário foi utilizada a metodologia da Escala Likert, que constrói uma linha de equivalência psicométrica numa gradação qualitativa. (Para as questões apresentadas, aos entrevistados eram apresentadas como possibilidade de avaliação a sinalização de:)



TEMPO DE RESPOSTA DO ÓRGÃO RECLAMADO



Totalmente insatisfeito **27%**



Parcialmente insatisfeito **20%**



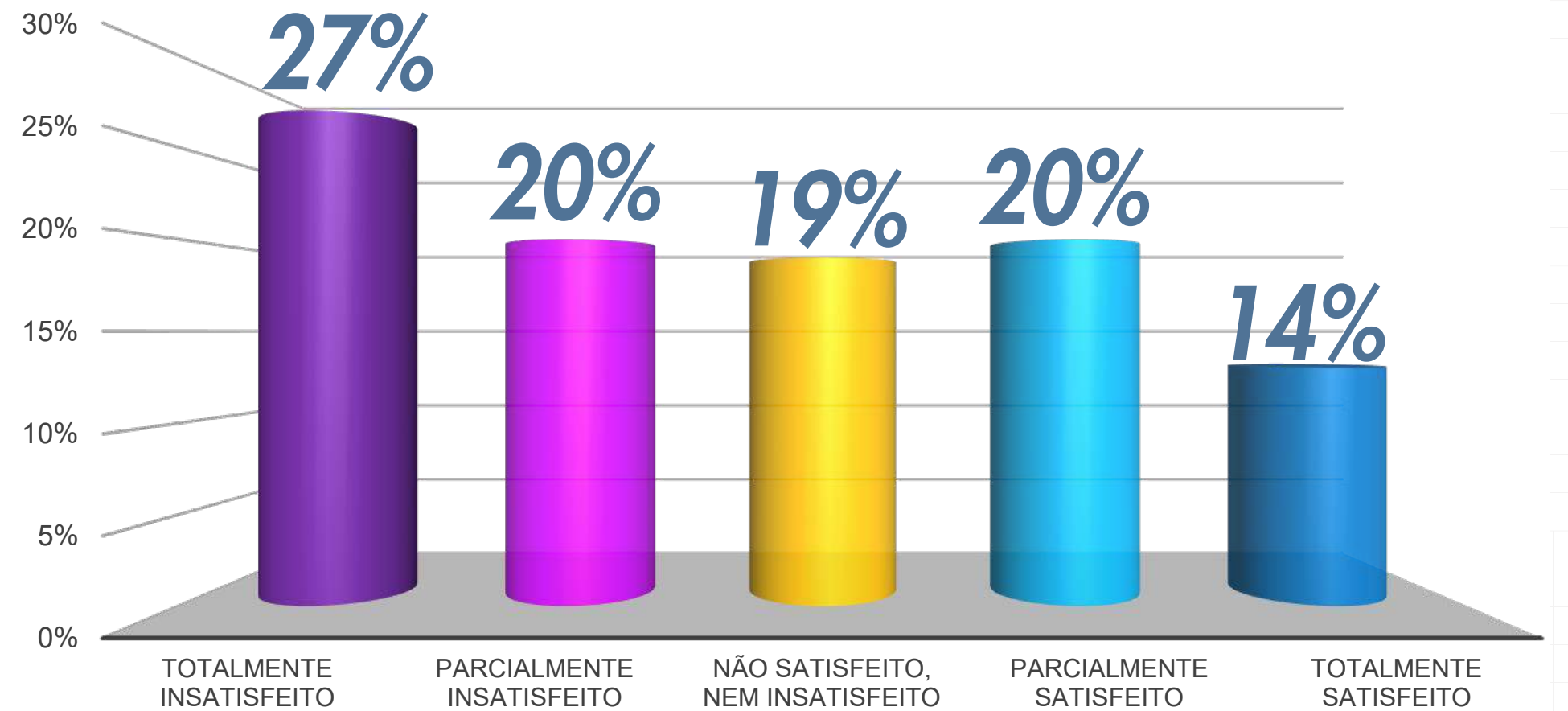
Não satisfeito, nem insatisfeito **19%**



Parcialmente satisfeito **20%**



Totalmente satisfeito **14%**



TEMPO LEVADO PARA DIRECIONAR AS DEMANDAS



Totalmente insatisfeito **23%**



Parcialmente insatisfeito **17%**



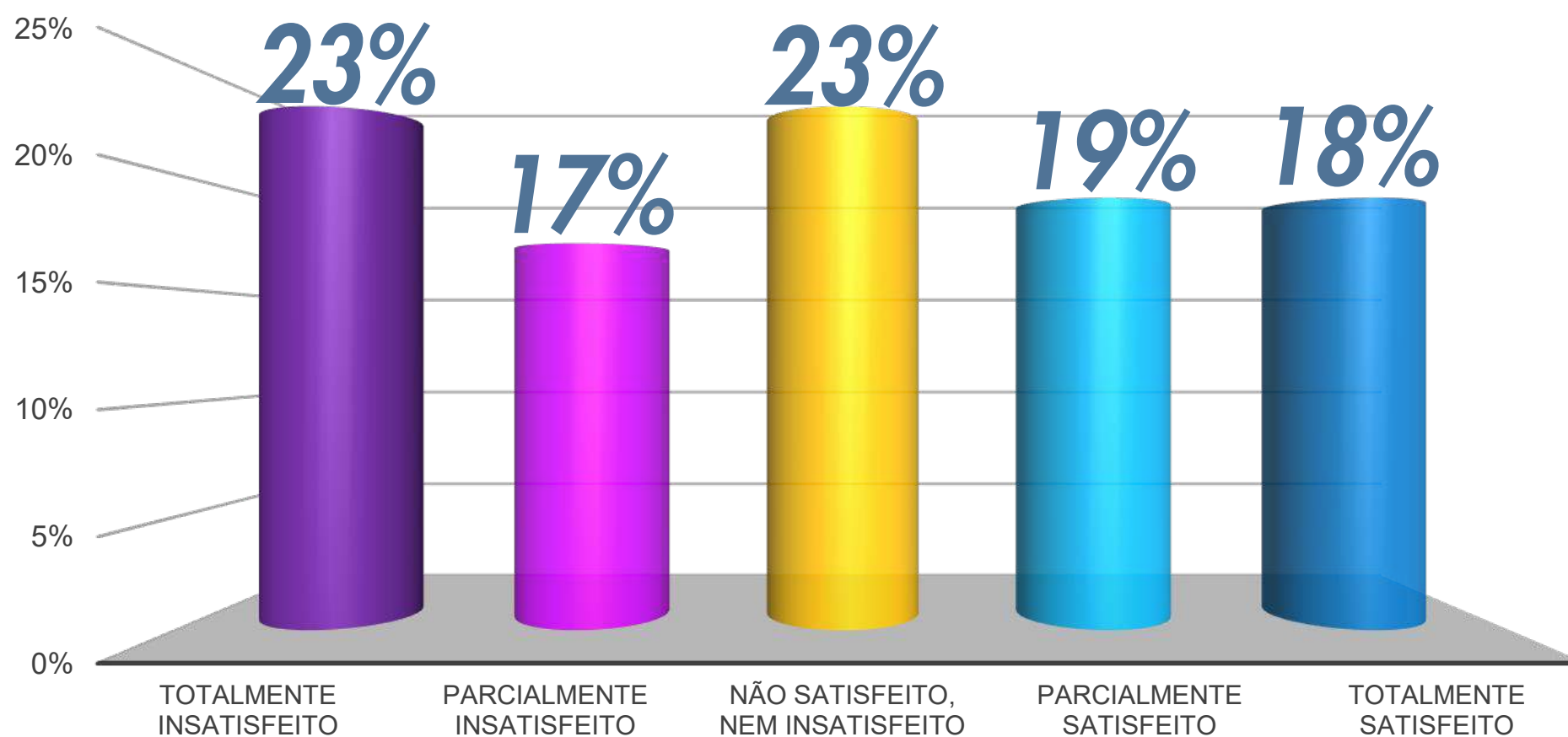
Não satisfeito, nem insatisfeito **23%**



Parcialmente satisfeito **19%**



Totalmente satisfeito **18%**



NÍVEL DE CONHECIMENTO DOS SERVIDORES DA OUVIDORIA SOBRE OS SERVIÇOS DA PREFEITURA DE CONTAGEM



Totalmente insatisfeito **14%**



Parcialmente insatisfeito **14%**



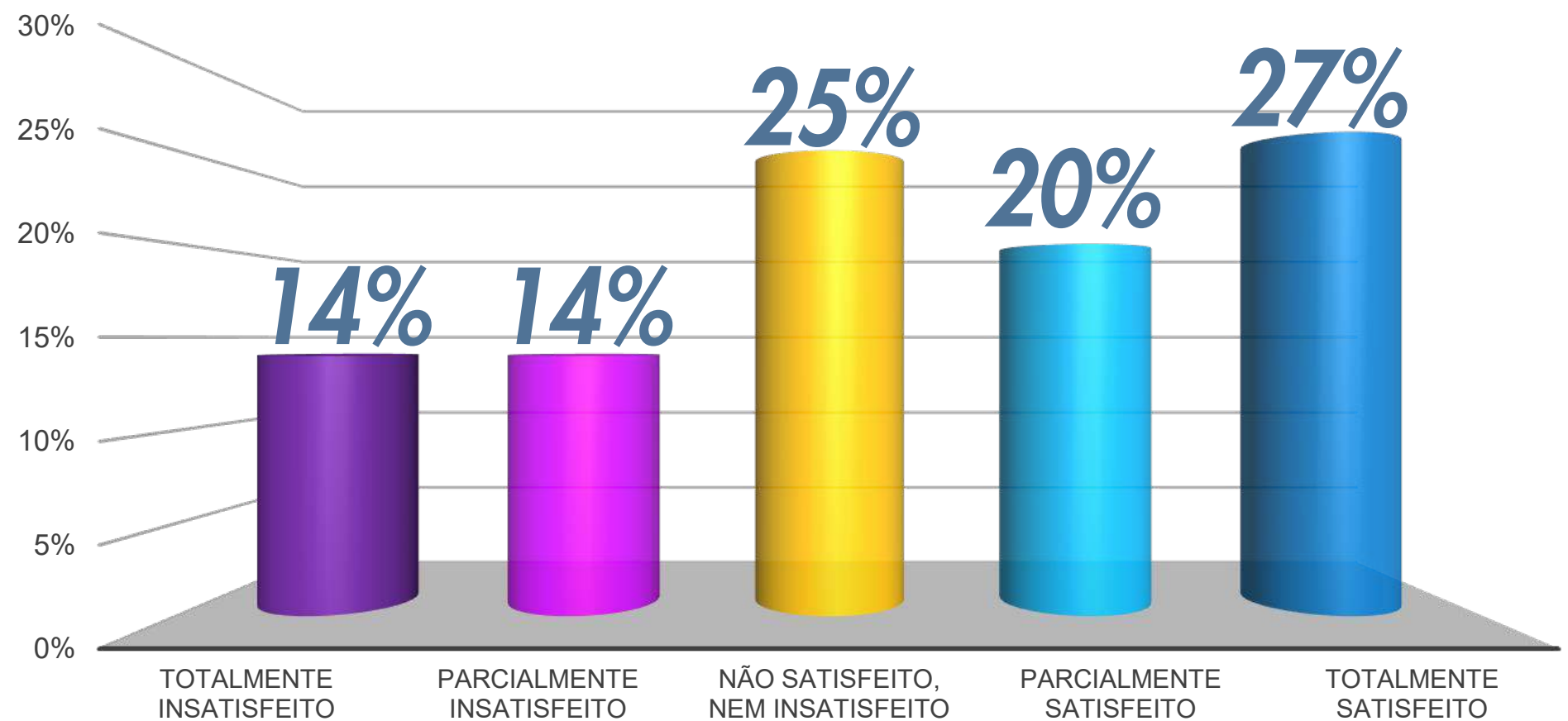
Não satisfeito, nem insatisfeito **25%**



Parcialmente satisfeito **20%**



Totalmente satisfeito **27%**



COMPROMETIMENTO DEMONSTRADO PELOS SERVIDORES DA OUVIDORIA



Totalmente insatisfeito **14%**



Parcialmente insatisfeito **14%**



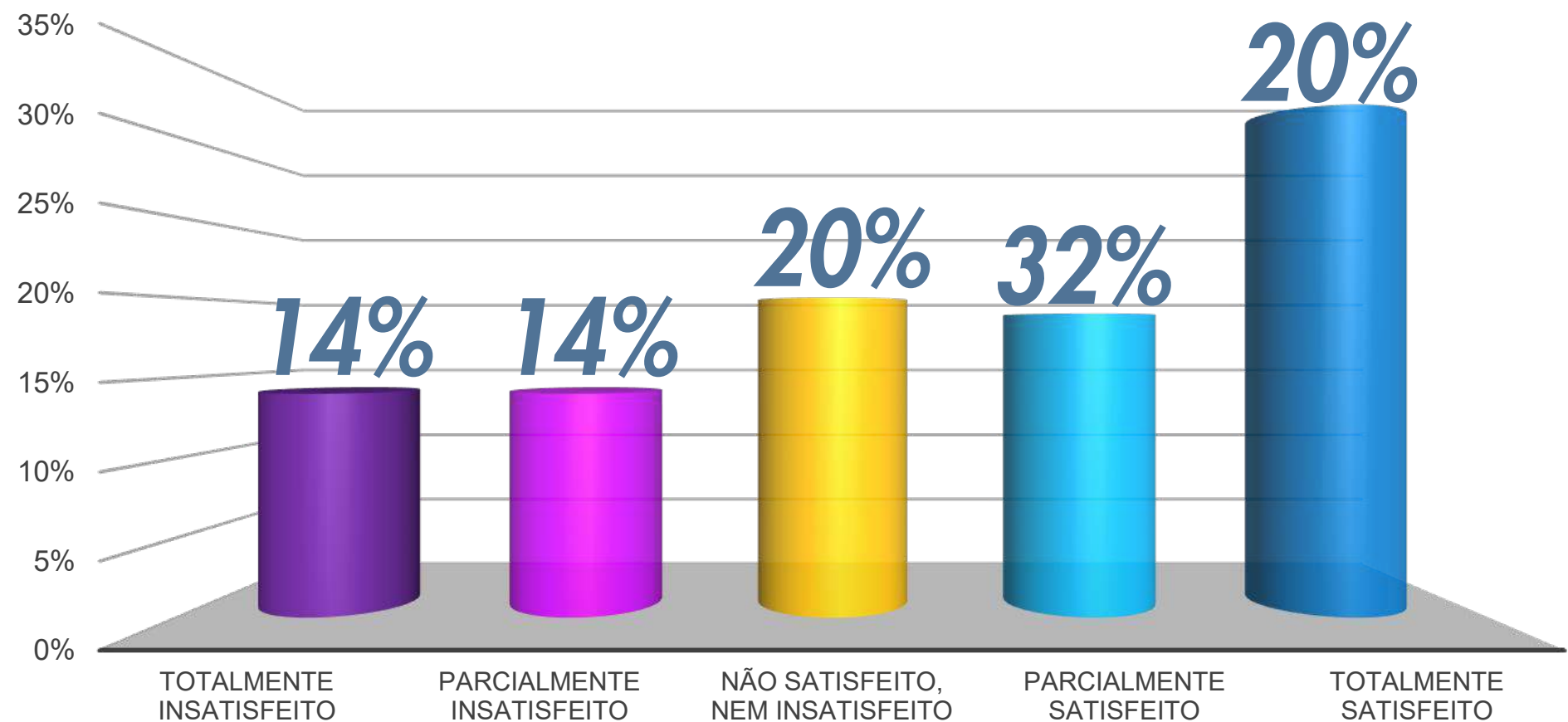
Não satisfeito, nem insatisfeito **20%**



Parcialmente satisfeito **20%**



Totalmente satisfeito **32%**



APROVAÇÃO, DE MANEIRA GERAL, DOS SERVIÇOS DA OUVIDORIA?



*Definitiva-
mente não* **15%**



*Provavel-
mente não* **12%**



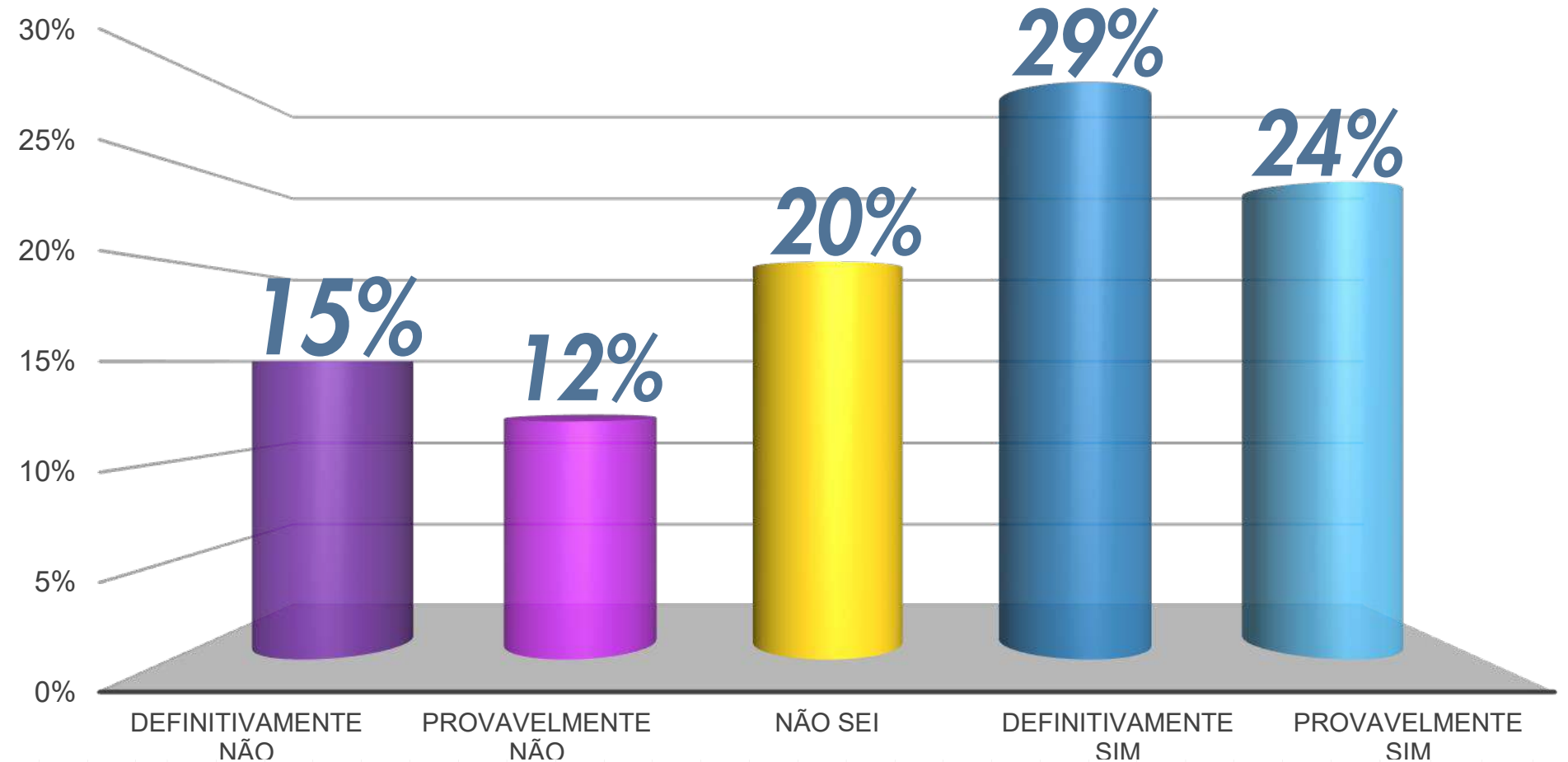
Não sei **20%**



*Provavel-
mente sim* **24%**



*Definitiva-
mente sim* **29%**



SE UTILIZARIA NOVAMENTE O SERVIÇO DA OUVIDORIA



*Definitiva-
mente não* **8%**



*Provavel-
mente não* **6%**



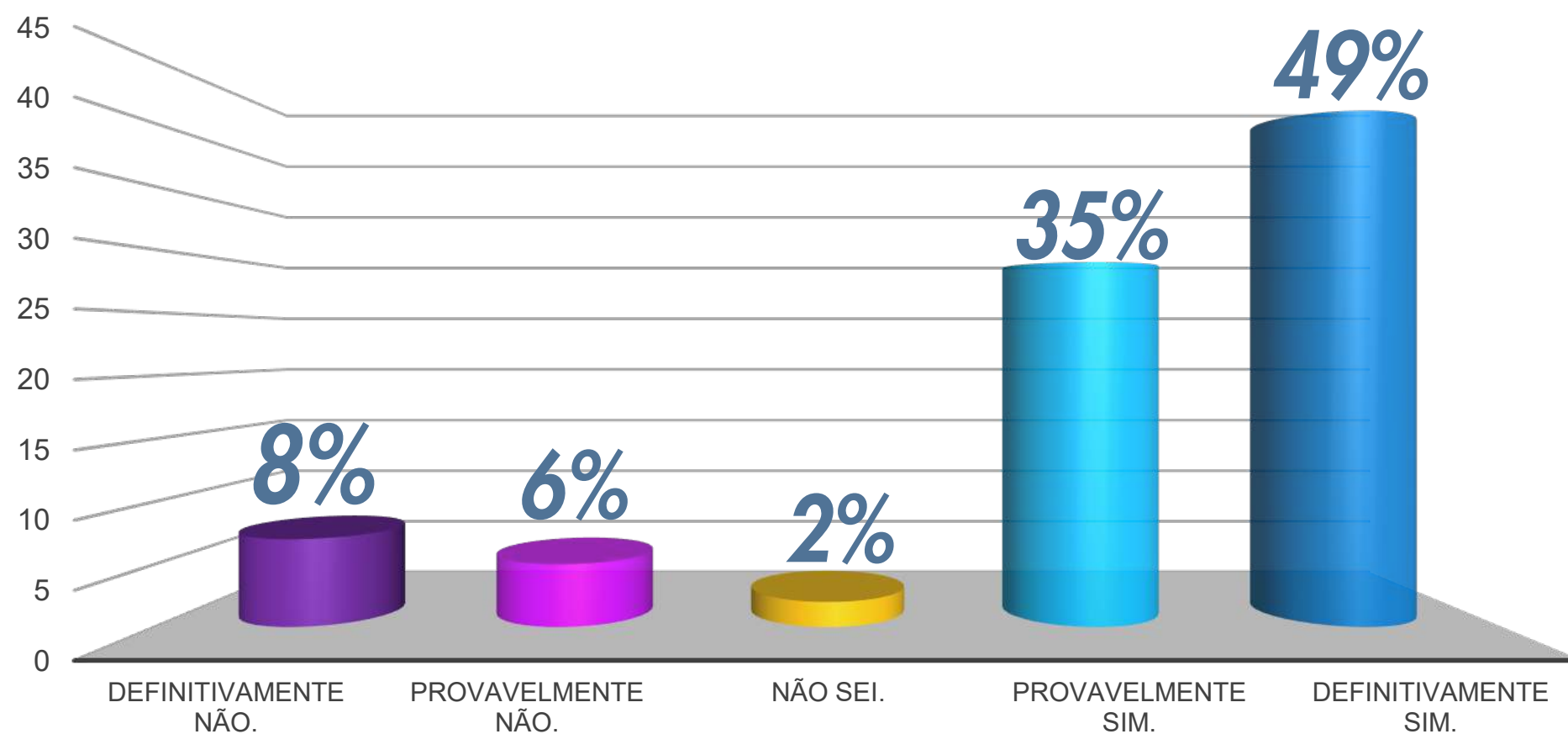
Não sei **2%**



*Provavel-
mente sim* **35%**



*Definitiva-
mente sim* **49%**



RECOMENDARIA OS SERVIÇOS DA OUVIDORIA PARA ALGUM AMIGO OU FAMILIAR?



*Definitiva-
mente não* **12%**



*Provavel-
mente não* **5%**



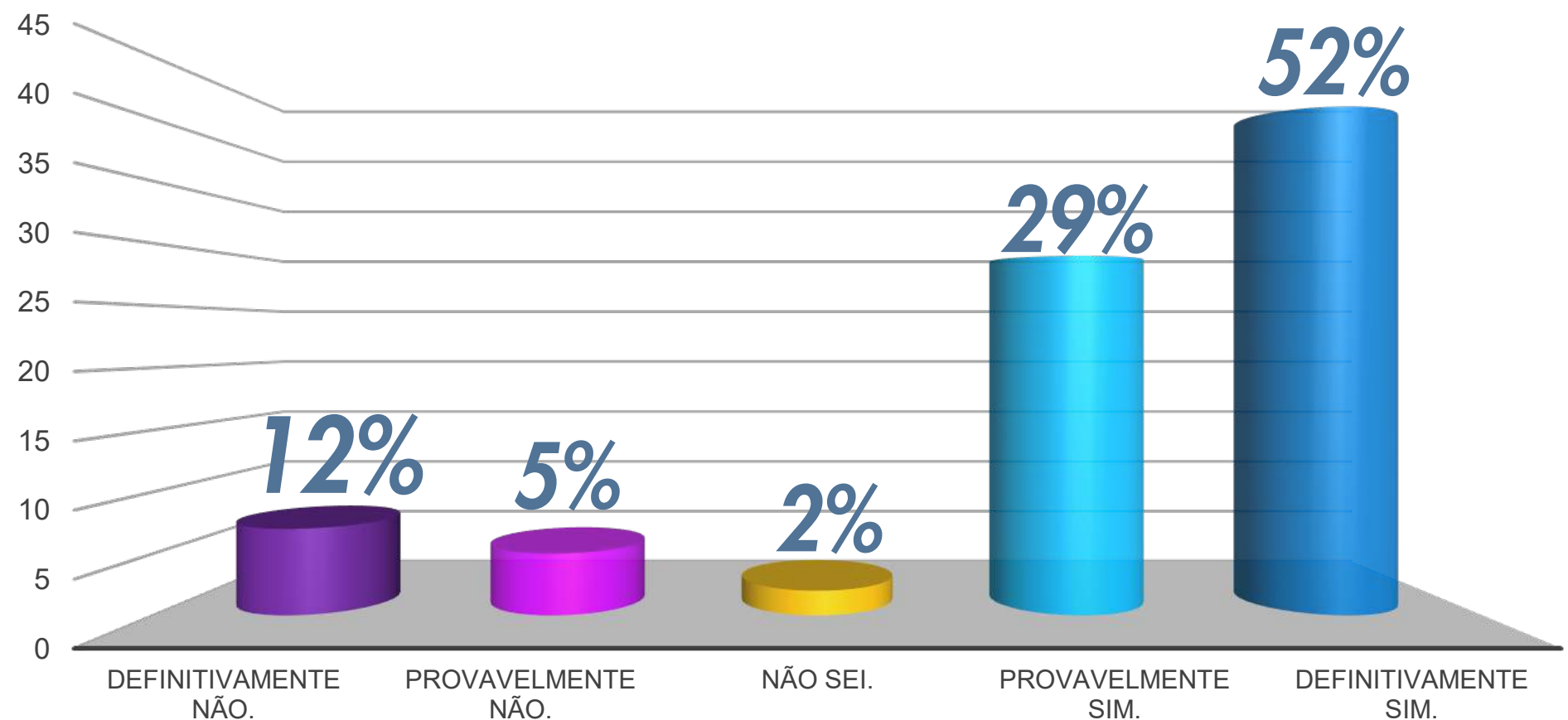
Não sei **2%**



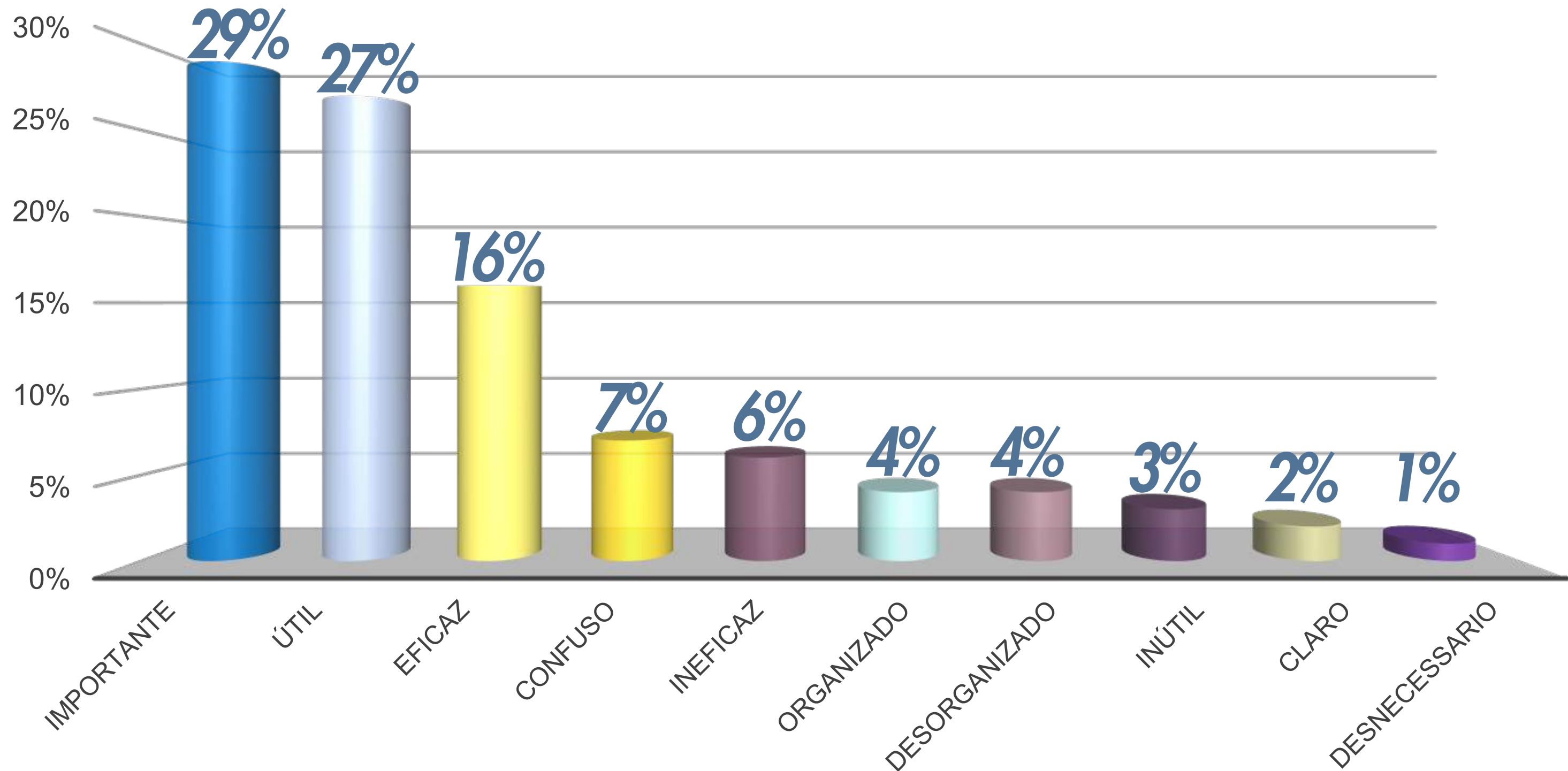
*Provavel-
mente sim* **29%**



*Definitiva-
mente sim* **52%**



QUESTIONÁRIO DE DIFERENCIAÇÃO SEMÂNTICA



**Ouvidoria Geral
do Município**



0800-0313188