

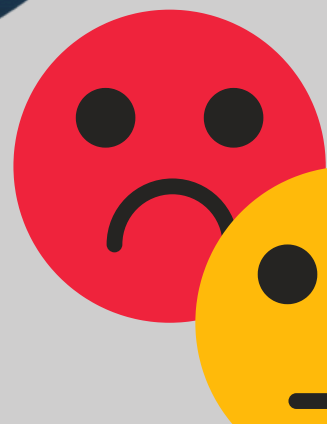
2024

Relatório Anual

Pesquisa de Satisfação



A pesquisa de satisfação é uma ferramenta que, , traz vários indicadores sobre a percepção do cidadão em relação aos serviços prestados pela administração pública. Permitindo que o atendimento, em todos os pontos, sejam melhorados continuamente,



Prefeitura de Hortolândia
Ouvidoria Geral



Hortolândia
UM PASSO À FRENTE

EXPEDIENTE

Prefeito Municipal

José Nazareno Zezé Gomes

Secretário de Governo

Carlos Augusto César (Cafú)

Secretaria Adjunta de Governo

Jéssica Guimarães A. Bastos

Controladoria Geral

Eiddy Cristina Assunção

Ouvidoria Geral

Kelly Cristina Barbosa
Mônica Marques Rocha

Diagramação

Kelly Cristina Barbosa





SUMÁRIO

<i>Base Legal.....</i>	<i>4</i>
<i>Apresentação</i>	<i>5</i>
<i>Avaliação x secretaria.....</i>	<i>6</i>
<i>Análise geral de dados</i>	<i>7</i>
<i>Respostas por secretaria.....</i>	<i>8</i>
<i>Nível de satisfação com o serviço prestado.....</i>	<i>8</i>
<i>Nível de satisfação com o atendimento prestado.....</i>	<i>9</i>
<i>Nível de satisfação com o prazo e compromisso.....</i>	<i>9</i>
<i>Avaliação da atual gestão.....</i>	<i>10</i>
<i>Conclusão.....</i>	<i>10</i>

BASE LEGAL

A Lei Federal N.º 13.460/2017, em seu artigo 7º, estabelece a necessidade de avaliação contínua da qualidade dos serviços prestados à população.



LEI N.º 12.527, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011

*Regula o **acesso a informações** previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei n.º 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei n.º 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei n.º 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.*

LEI MUNICIPAL N.º 4.383, DE 05 DE NOVEMBRO DE 2024

Regulamenta a Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal

DECRETO MUNICIPAL N.º 4.311, DE 04 DE DEZEMBRO DE 2019

Regulamenta a Lei n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição

LEI N.º 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

LEI 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018

Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)

DECRETO MUNICIPAL N.º 4.822, DE 28 DE JUNHO DE 2021

Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

LEI 4.272, DE 23 DE ABRIL DE 2024

Regulamenta a Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017, para dispor sobre a instituição do conselho de usuário do serviço público no âmbito da administração pública do Poder Executivo Municipal.



RELATÓRIO ANUAL - 2024

APRESENTAÇÃO

Este relatório apresenta os resultados da Pesquisa de Satisfação dos Serviços Públicos prestados pela Prefeitura Municipal de Hortolândia/SP, realizada por meio de um formulário online no Google Forms. O objetivo da pesquisa foi avaliar a satisfação dos usuários em relação aos serviços públicos oferecidos pelo município.

A pesquisa foi conduzida ao longo de 2024, coletando dados no período de março a dezembro, totalizando 27 respostas válidas, o que proporciona uma base de dados significativa para análise e interpretação.

As respostas foram obtidas através de formulário online, acessível no link: http://ouvidoriageral.hortolandia.sp.gov.br/form_OUVIDORIA_GERAL_MAN_PESQUISA_SATISFAÇÃO/. Importante destacar que, mesmo após o encerramento da coleta de dados para este estudo, o formulário continuará disponível ao longo de 2025, possibilitando a ampliação do conjunto de respostas e a continuidade da pesquisa.

O direito dos usuários de avaliar a qualidade dos serviços públicos prestados pela administração municipal está garantido pela Lei Federal nº 13.460/2017, que estabelece a participação e defesa dos usuários de serviços públicos, e regulamentada no município pelo Decreto nº 4.311/2019.

A pesquisa teve como objetivo medir o grau de satisfação dos cidadãos em relação ao atendimento recebido das secretarias municipais, bem como avaliar a percepção sobre o cumprimento dos compromissos e prazos estabelecidos para a prestação dos serviços.

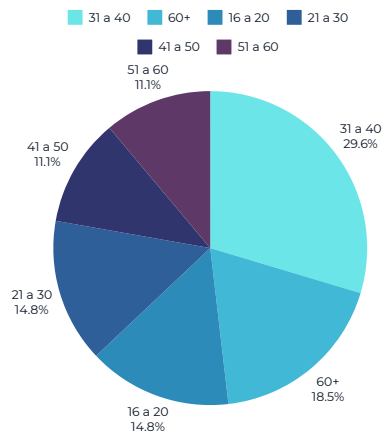
Essa avaliação contribuirá para a identificação de possíveis falhas na prestação dos serviços pela Prefeitura, permitindo, assim, a implementação de melhorias necessárias. .

Avaliação X Secretaria

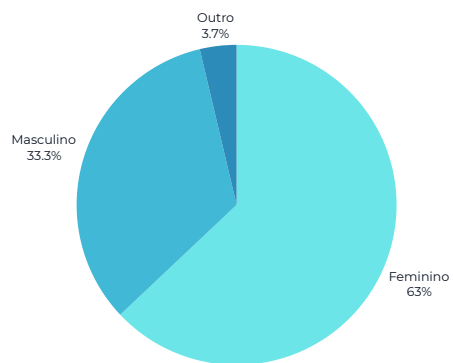
Sexo:	Faixa Etária:	Qual Secretária/Ouvridora/e-SIC está avaliando?	Canal ou meio de atendimento:	Qualidade do canal ou meio de atendimento	Solicitação atendida s/n:	Grau de Satisfação do atendimento:	Grau de satisfação do serviço solicitado:	Grau de satisfação e compromisso com o prazo da solicitação:	Grau de satisfação das medidas adotadas:	O que levou a classificação das medidas adotadas:	Avalie a atual gestão:	Você recomendaria nosso serviço:
Feminino	31 a 40	Saúde	E-Mail (Internet)	Ótimo	Sim	Muito Satisfeito	Satisfeito	Satisfeito	Satisfeito	Qualidade e Facilidade Dos Meios De Acesso	Excelente	Recomendaria
Masculino	31 a 40	Saúde	E-Mail (Internet)	Regular	Parcialmente	Neutro	Insatisfeito	Neutro	Muito Insatisfeito	Qualidade e Facilidade Dos Meios De Acesso	Pessima	Não Recomendaria
Feminino	31 a 40	Saúde	Presencial	Ruim	Parcialmente	Insatisfeito	Insatisfeito	Insatisfeito	Neutro	Atendimento	Ruim	Não Recomendaria
Masculino	31 a 40	Saúde	E-Mail (Internet)	Bom	Sim	Satisfeito	Muito Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Qualidade e Facilidade Dos Meios De Acesso	Ruim	Recomendaria
Feminino	41 a 50	Saúde	Telefone	Ruim	Não	Muito Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Atendimento	Regular	Não Recomendaria
Feminino	31 a 40	Saúde	E-Mail (Internet)	Ótimo	Sim	Muito Satisfeito	Muito Satisfeito	Muito Satisfeito	Satisfeito	Atendimento	Excelente	Recomendaria
Masculino	51 a 60	Saúde	E-Mail (Internet)	Bom	Parcialmente	Satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	Insatisfeito	Prazo Da Resposta	Regular	Recomendaria
Masculino	51 a 60	Saúde	E-Mail (Internet)	Bom	Sim	Satisfeito	Satisfeito	Satisfeito	Satisfeito	Qualidade Da Resposta	Boa	Recomendaria
Feminino	31 a 40	Saúde	Site (Internet)	Ruim	Não	Insatisfeito	Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Prazo Da Resposta	Regular	Não Recomendaria
Feminino	31 a 40	Saúde	Presencial	Bom	Sim	Satisfeito	Satisfeito	Satisfeito	Satisfeito	Atendimento	Boa	Recomendaria
Masculino	60 +	Habitação	Presencial	Ruim	Não	Neutro	Muito Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Atendimento	Pessima	Não Recomendaria
Feminino	41 a 50	Jurídico	Site (Internet)	Ótimo	Sim	Muito Satisfeito	Muito Satisfeito	Muito Satisfeito	Satisfeito	Atendimento	Boa	Recomendaria
Feminino	51 a 60	Jurídico	E-Mail (Internet)	Ruim	Não	Muito Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Prazo Da Resposta	Pessima	Não Recomendaria
Feminino	16 a 20	Mobilidade	Telefone	Regular	Parcialmente	Insatisfeito	Insatisfeito	Insatisfeito	Neutro	Qualidade e Facilidade Dos Meios De Acesso	Boa	Recomendaria
Feminino	21 a 25	Mobilidade	Site (Internet)	Ruim	Não	Muito Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Qualidade Da Resposta	Excelente	Recomendaria
Masculino	51 a 60	Administração	E-Mail (Internet)	Bom	Não	Muito Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Neutro	Muito Insatisfeito	Qualidade Da Resposta	Regular	Não Recomendaria
Feminino	31 a 40	Administração	Site (Internet)	Bom	Parcialmente	Neutro	Insatisfeito	Insatisfeito	Insatisfeito	Atendimento	Regular	Não Recomendaria
Feminino	60+	Finanças	Telefone	Bom	Sim	Muito Satisfeito	Satisfeito	Satisfeito	Satisfeito	Atendimento	Regular	Recomendaria
Masculino	16 a 20	Esporte	Presencial	Bom	Sim	Satisfeito	Satisfeito	Satisfeito	Satisfeito	Atendimento	Boa	Recomendaria
Outro	16 a 20	Esporte	Site	Bom	Não	Insatisfeito	Insatisfeito	Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Qualidade da resposta	Regular	Não Recomendaria
Feminino	60+	Governo	E-mail	Regular	Parcialmente	Satisfeito	Satisfeito	Satisfeito	Satisfeito	Atendimento	Regular	Recomendaria
Masculino	16 a 20	Governo	Site	Ótimo	Sim	Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Muito Satisfeito	Qualidade da resposta	Boa	Recomendaria
Masculino	21 a 25	Governo	Site	Bom	Sim	Satisfeito	Satisfeito	Satisfeito	Satisfeito	Prazo da resposta	Boa	Recomendaria
Feminino	21 a 25	Obras	Site	Bom	Não	Insatisfeito	Insatisfeito	Insatisfeito	Insatisfeito	Prazo da resposta	Regular	Recomendaria
Feminino	60 +	Serviços Urbanos	E-mail (Internet)	Bom	Parcialmente	Muito Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Prazo da resposta	Péssima	Não recomendaria
Feminino	60 +	Serviços Urbanos	E-mail (Internet)	Bom	Parcialmente	Muito Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Prazo da resposta	Péssima	Não recomendaria
Masculino	41 a 50	Segurança	E-mail	Não	Muito insatisfeito	Muito insatisfeito	Muito insatisfeito	Muito insatisfeito	Muito insatisfeito	Qualidade e facilidade dos meios de acesso	Regular	Não recomendaria

ANÁLISE GERAL DOS DADOS :

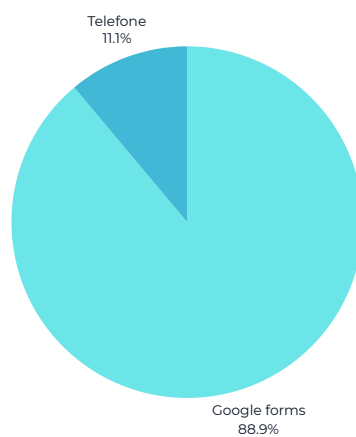
Idade



Sexo



Canal de acesso a pesquisa



Secretaria avaliada:

O gráfico apresenta a distribuição das 27 respostas sobre a secretaria à qual o serviço a ser avaliado está vinculado.

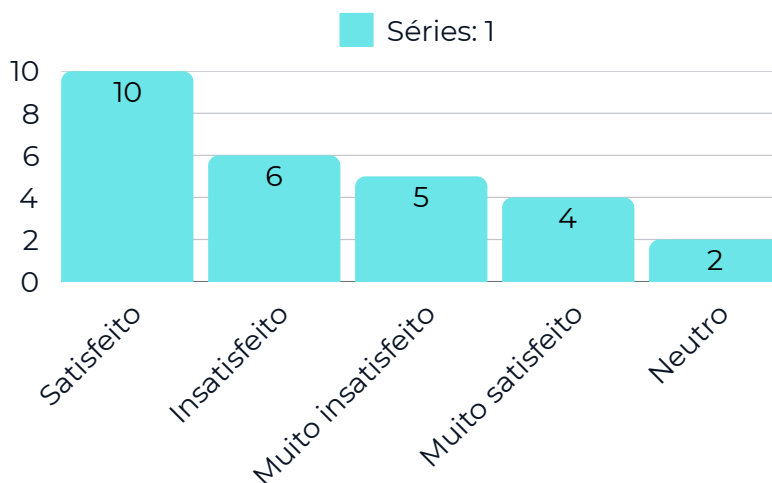


Fonte: Dados e Pesquisa, 2024

A distribuição das respostas sugere uma diversidade de serviços prestados por várias secretarias municipais, indicando a importância de avaliar e monitorar a eficácia e satisfação em diferentes áreas da administração pública.

Nível de satisfação com o serviço prestado:

O gráfico abaixo apresenta avaliação da satisfação dos respondentes em relação ao serviço prestado. Com base em 27 respostas, as opções de satisfação foram categorizadas em cinco níveis: “Muito insatisfeito”, “Insatisfeito”, “Neutro”, “Satisfeito” e “Muito satisfeito”.



Fonte: Dados e Pesquisa, 2024

Nível de satisfação com a qualidade do atendimento prestado:

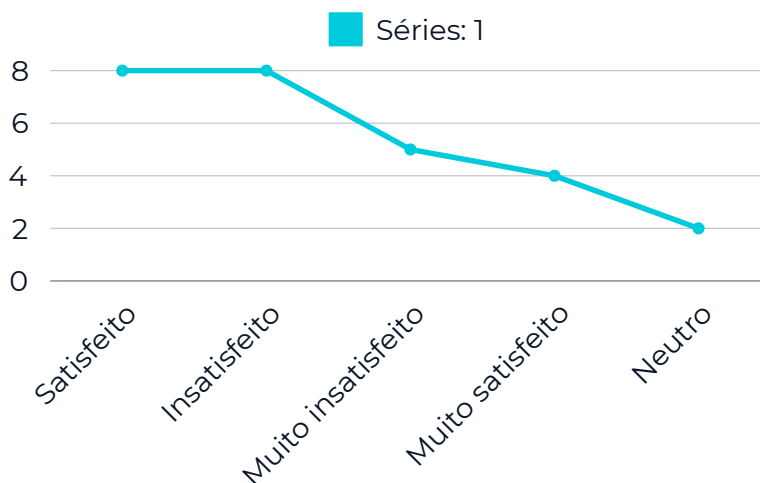
O gráfico retrata a avaliação da satisfação dos participantes em relação a qualidade do atendimento prestado, com base em 27 respostas. As opções de respostas foram classificadas em cinco níveis: "Muito insatisfeito", "Insatisfeito", "Neutro", "Satisfeito" e "Muito satisfeito".



Fonte: Dados e Pesquisa, 2024

Satisfação com prazos e compromissos na prestação de serviço

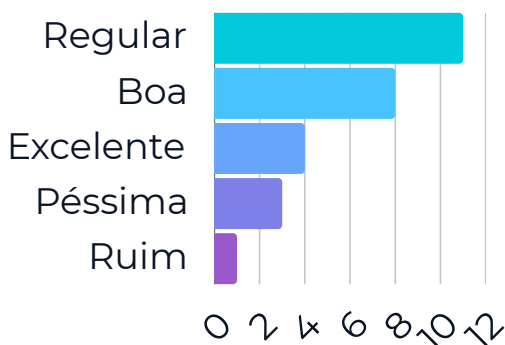
O gráfico retrata a avaliação da satisfação dos participantes em relação aos compromissos e prazos estipulados para a prestação de serviços, com base em 27 respostas. As opções de respostas foram classificadas em cinco níveis: "Muito insatisfeito", "Insatisfeito", "Neutro", "Satisfeito" e "Muito satisfeito".



Fonte: Dados e Pesquisa, 2024

Avaliação da atual gestão:

O gráfico retrata a avaliação da satisfação dos participantes em relação a atual gestão. As opções de respostas foram classificadas em cinco níveis: "Regular (11)", "Boa (8)", "Péssima (3)" e "Ruim (1)".



Fonte: Dados e Pesquisa, 2024

Conclusão:

A pesquisa de satisfação do usuário revelou que, de maneira geral, 63% dos cidadãos que responderam à pesquisa são do sexo feminino, e 29,6% pertencem à faixa etária de 31 a 40 anos. A maioria dos usuários avaliou a qualidade do atendimento de forma satisfatória. No entanto, os prazos e o cumprimento de compromissos necessitam de melhorias em algumas secretarias.

A avaliação da efetividade da gestão pública atual é positiva, sendo fundamental para garantir que o governo municipal atue com eficiência, respondendo de maneira alinhada às expectativas e necessidades dos cidadãos.

É importante ressaltar que os resultados apresentados neste relatório são baseados em um número limitado de respostas (27). Por isso, a administração municipal continuará incentivando a participação da sociedade na resposta a esse formulário, com o objetivo de criar mecanismos de autoavaliação que contribuam para a melhoria contínua dos serviços prestados à população.

Por meio desta pesquisa, a Administração Municipal e a Ouvidoria Geral buscam promover a transparência e aprimorar a qualidade dos serviços oferecidos pelas Secretarias e seus departamentos.

Por fim, a gestão pública municipal reconhece que a participação ativa da comunidade é essencial para a construção de uma administração mais eficiente, alinhada às necessidades dos cidadãos.

Com base nas avaliações recebidas, reafirmamos nosso compromisso em trabalhar de forma imparcial e contínua, buscando a excelência no atendimento e a satisfação da população usuária dos serviços públicos municipais.

