



PESQUISA OUVIDORIA ARMPF/2024

ATENDIMENTO / SATISFAÇÃO / DEMANDA

RELATÓRIO

Porto Ferreira, Dezembro de 2024

José Gustavo Braga Coluci
Chefe da Divisão de Ouvidoria da ARMPF

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	2
REALIZAÇÃO DA PESQUISA	3
OBJETIVOS	3
ANÁLISE DOS DADOS / ESTATÍSTICAS.....	4
CONCLUSÃO	14

APRESENTAÇÃO

Este relatório apresenta os resultados da pesquisa com base nos atendimentos registrados na Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de Porto Ferreira – ARMPF.

A análise é para aferir o grau de satisfação e solução, diante das demandas, reclamações e solicitações dos usuários que utilizam os serviços prestados pelas Concessionárias BRK Ambiental; Transporte Transportes Coletivos; Terminal Rodoviário, Zona Azul - Estacionamento Rotativo, assim como, o grau de satisfação com o atendimento da ARMPF.

Compõem este relatório:

- Apresentação
- Realização da pesquisa
- Objetivos
- Análise dos dados
- Conclusão

REALIZAÇÃO DA PESQUISA

A aplicação da pesquisa está prevista na Lei nº 13.460 de 2017, que dispõe assegurar a participação do cidadão na avaliação e na melhoria dos serviços prestados e, no Decreto Municipal nº 1044 de 2019, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública no Município de Porto Ferreira.

A Lei 13.460/2017, de forma pertinente, destaca a avaliação como requisito relevante na melhoria da oferta de serviços e dos seus resultados.

OBJETIVOS

A pesquisa aqui apresentada tem por objetivo geral de detectar o grau de satisfação dos usuários que acessam os canais de atendimento da ARMPF, para atender suas demandas em relação aos serviços públicos concedidos. Para tal, especificaram-se os seguintes objetivos:

- Identificar o nível de satisfação do cidadão com os serviços prestados pela ARMPF;
- Identificar o nível de satisfação do cidadão com o atendimento da Ouvidoria da ARMPF;
- Identificar o nível de satisfação, em relação ao cumprimento dos prazos, prestação dos serviços, eficiência e conclusão das demandas solicitadas pelo cidadão à ARMPF;
- Identificar o nível de satisfação e reclamações dos usuários com os serviços prestados pela BRK-Ambiental; Transporte; Rodoviária Municipal e Estacionamento Rotativo.

ANÁLISE DOS DADOS / ESTATÍSTICAS

Para a análise, coleta de dados e estatísticas, o método utilizado nessa pesquisa baseou-se nas mais variadas demandas dos munícipes*, que utilizaram os serviços, ora regulados por esta Agência, no ano de 2024.

* Fonte: Base de dados da Ouvidoria (2024), contendo: Nome; Sexo; Endereço, Bairro, Tipo de ocorrência; Concessionária e Data do registro.

TOTAL DE 543 ATENDIMENTOS EM 2024

SISTEMA DA OUVIDORIA	Nº
Transporto	05
BRK	30
Estacionamento Rotativo	04
Rodoviária	01
Total	40

WHATSAPP/E-MAIL DA ARMPF	Nº
Transporto	33
BRK	95
Estacionamento Rotativo	15
Rodoviária	05
Total	148

1DOC - PREFEITURA	N°
Transporto	12
BRK	47
Estacionamento Rotativo	07
Rodoviária	02
Total	68

ATENDIMENTOS VIA TELEFONE	N°
Transporto	25
BRK	99
Estacionamento Rotativo	10
Rodoviária	01
Total	135

ATENDIMENTOS PRESENCIAL	N°
Transporto	12
BRK	122
Estacionamento Rotativo	04
Rodoviária	01
Total	139

REDES SOCIAIS	Nº
Transporto	04
BRK	08
Estacionamento Rotativo	01
Rodoviária	00
Total	13

RESUMO

Transporto	
BRK	
Estacionamento Rotativo	
Rodoviária	
Total	

Concessionária Transporto

Total 91 usuários

SEXO (usuários da Transporto)

Feminino	Masculino
78	13
85,71%	14,29%

BAIRROS/REGIÕES (usuários da Transporte)

Centro	21
Zona Norte (Cristo Redentor)	12
Zona Leste (Sibila / Independência)	33
Zona Sudeste (Serra D'água)	06
Zona Sul (Vila Maria)	05
Zona Oeste (Águas Clara)	14
Total	91

DEMANDA / NÍVEL DE SATISFAÇÃO (usuários da Transporte)

Demanda	Quantidade	Solucionado (SIM)	Solucionado (NÃO)	(%) Satisfação (+)
Solicitações de serviços	10	08	02	
Requerimentos	1	01	01	
Recursos	0	0	0	
Reclamações	69	39	30	
Solicitações de Informações	7	03	05	
Denúncias	4	02	02	
Sugestões	0	0	0	
Outros	0	0	0	
TOTAL	91	53	38	58,24%

PRINCIPAIS DEMANDAS / OCORRÊNCIAS

- 1º - Reclamação dos Itinerários e horários dos ônibus;
- 2º - Solicitação de aumento nos horários;
- 3º - Atraso – ônibus quebrado;
- 4º - Condições de manutenções e limpeza nos veículos;
- 5º - Pontos de ônibus; volta dos pontos antigos que foram desativados; colocação de cobertura; manutenções nos assentos e melhor limpeza.

Concessionária BRK

Total 401 usuários

SEXO (usuários da BRK)

Feminino	Masculino
236	165
58,85%	41,15%

BAIRROS/REGIÕES (usuários da BRK)

Centro	81
Zona Norte (Cristo Redentor)	63
Zona Leste (Sibila / Independência)	116
Zona Sudeste (Serra D'água)	47
Zona Sul (Vila Maria)	51
Zona Oeste (Águas Clara)	43
Total	401

DEMANDA / NÍVEL DE SATISFAÇÃO (usuários da BRK)

Demanda	Quantidade	Solucionado (SIM)	Solucionado (NÃO)	(%) Satisfação (+)
Solicitações de serviços	44	30	14	
Requerimentos	04	03	01	
Recursos	26	14	12	
Reclamações	251	151	100	
Solicitações de Informações	51	30	21	
Denúncias	15	08	07	
Sugestões	10	03	07	
Outros	0	0	0	
		238		
TOTAL	401	238	162	59,60%

PRINCIPAIS DEMANDAS / OCORRÊNCIAS

- 1º - Falta D'água e/ou baixa pressão de água;
- 2º - Valor da fatura de água, duplicidade de faturas;
- 3º - Aplicação de penalidades/multa por supostas irregularidades;
- 4º - Atendimento da Central Telefônica 0800;
- 5º – Obrigatoriedade da colocação e valores da Caixa Padrão;
- 6º - Vazamentos de água/esgoto em vias públicas;
- 7º - Atendimento da Central de WhatsApp e e-mail;
- 8º - Tarifas de serviços de ligação/religação e outros
- 9º - Condições de parcelamento de débitos;
- 10º - Depressões e/ou buracos em vias públicas causados após obras da BRK.

Concessionária Rodoviária

Total 10 usuários

SEXO (usuários da Rodoviária)

Feminino	Masculino
04	06
40%%	60%

BAIRROS/REGIÕES (usuários da Rodoviária)

Centro	05
Zona Norte (Cristo Redentor)	2
Zona Leste (Sibila / Independência)	1
Zona Sudeste (Serra D'água)	1
Zona Sul (Vila Maria)	0
Zona Oeste (Águas Clara)	1
Total	10

DEMANDA / NÍVEL DE SATISFAÇÃO (usuários da Rodoviária)

Demanda	Quantidade	Solucionado		Satisfação (%) (+)
		(SIM)	(NÃO)	
Solicitações de serviços	02	0	02	
Requerimentos	0	0	0	
Recursos	0	0	0	
Reclamações	06	05	01	
Solicitações de Informações	02	2	0	
Denúncias	0	0	0	
Sugestões	0	0	1	
Outros	0	0	0	
TOTAL	10	07	03	70%

PRINCIPAIS DEMANDAS / OCORRÊNCIAS

1º - Paisagismo/manutenções e limpeza nos Jardins ao redor da Estação Rodoviária

2º - Limpeza dos sanitários

3º - Atendimento telefônico

Concessionária Rotativo – Zona Azul

Total 41 usuários

SEXO (usuários da Zona Azul)

Feminino	Masculino
21	20
51,22%	48,78%

BAIRROS/REGIÕES (usuários da Zona Azul)

Centro	28
Zona Norte (Cristo Redentor)	2
Zona Leste (Sibila / Independência)	3
Zona Sudeste (Serra D'água)	5
Zona Sul (Vila Maria)	0
Zona Oeste (Águas Clara)	03
Total	1

DEMANDA / NÍVEL DE SATISFAÇÃO (usuários da Zona Azul)

Demanda	Quantidade	Solucionado (SIM)	Solucionado (NÃO)	(%) Satisfação (+)
Solicitações de serviços	0	0	0	
Requerimentos	01	01	0	
Recursos	04	04	0	
Reclamações	29	20	09	
Solicitações de Informações	06	06	0	
Denúncias	01	01	0	
Sugestões	0	0	0	
Outros	0	0	0	
TOTAL	41	32	9	78,05%

PRINCIPAIS DEMANDAS / OCORRÊNCIAS

1º - Conduta dos agentes;

2º - Parquímetros quebrados ou sem a impressão do ticket;

3º - Reclamação sobre a funcionalidade do Aplicativo;

4º - Mais vagas para idosos.

CONCLUSÃO

Diante do exposto, constata-se que a pesquisa aqui apresentada atingiu o objetivo específico em detectar o grau de satisfação, solução, demandas, reclamações, sugestões, recursos, entre outros, encaminhados à Agência Reguladora do Município de Porto Ferreira – ARMPF.

RESUMO:

Total de Atendimentos	Solucionado (SIM)	Solucionado (NÃO)	(%) Satisfação (+)
543	330	213	60,77%

Como avaliação geral, considerando o resultado com base na solução ou não, das demandas dos usuários que acionaram a ARMPF, através dos dados extraídos do banco de dados de atendimentos/2024 da ARMPF, o índice positivo de 60,77% das ocorrências registradas sendo atendidas e/ou solucionadas, é consideravelmente satisfatório.

Para finalizar, é notório, através deste relatório, que a aplicação do instrumento desta pesquisa de atendimento/satisfação, com a prestação dos serviços públicos realizado pela ARMPF, mostrou-se relevante, contribuindo significativamente para a avaliação positiva. Através dela, desencadeia-se um processo que leva ao aperfeiçoamento constante dos serviços públicos prestados, levando em consideração as críticas/elogios dos cidadãos, que permitem exigir serviços de melhor qualidade.

José Gustavo Braga Coluci
Chefe da Divisão de Ouvidoria da ARMPF