



## **PESQUISA OUVIDORIA ARMPF/2022**

**ATENDIMENTO / SATISFAÇÃO / DEMANDA**

---

### **RELATÓRIO**

Porto Ferreira, Março de 2023

**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 .....	15

### 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 2022.

\* Fonte: Base de dados da Ouvidoria (2022), contendo: Nome; Sexo; Endereço, Bairro, Tipo de ocorrência; Concessionária e Data do registro.

### TOTAL DE 615 ATENDIMENTOS 2022

<b>SISTEMA DA OUVIDORIA</b>	<b>Nº</b>
Transporto	19
BRK	41
Estacionamento Rotativo	02
Rodoviária	0
Total	62

---

<b>WHATSAPP/E-MAIL DA ARMPF</b>	<b>Nº</b>
Transporto	39
BRK	146
Estacionamento Rotativo	05
Rodoviária	03
Total	193

---

<b>PROCESSOS INTERNOS NA AGÊNCIA</b>	<b>N°</b>
Transporto	08
BRK	30
Estacionamento Rotativo	02
Rodoviária	02
Total	42

---

<b>1DOC - PREFEITURA</b>	<b>N°</b>
Transporto	10
BRK	16
Estacionamento Rotativo	01
Rodoviária	0
Total	27

---

<b>ATENDIMENTOS VIA TELEFONE</b>	<b>N°</b>
Transporto	38
BRK	122
Estacionamento Rotativo	02
Rodoviária	01
Total	163

---

<b>ATENDIMENTOS PRESENCIAL</b>	<b>N°</b>
Transporto	22
BRK	100
Estacionamento Rotativo	02
Rodoviária	0
<b>Total</b>	<b>124</b>

---

<b>REDES SOCIAIS</b>	<b>N°</b>
Transporto	01
BRK	03
Estacionamento Rotativo	0
Rodoviária	0
<b>Total</b>	<b>4</b>

## RESUMO

---

Transporto	137
BRK	458
Estacionamento Rotativo	14
Rodoviária	06
<b>Total</b>	<b>615</b>

## Concessionária Transporto

Total 137 usuários

## SEXO (usuários da Transporte)

---

Feminino	Masculino
<b>93</b>	<b>44</b>
<b>68%</b>	<b>32%</b>

## BAIRROS/REGIÕES (usuários da Transporte)

---

Centro	12
Zona Norte (Cristo Redentor)	31
Zona Leste (Sibila / Independência)	41
Zona Sudeste (Serra D'água)	09
Zona Sul (Vila Maria)	18
Zona Oeste (Águas Clara)	26
<b>Total</b>	<b>137</b>

## DEMANDA / NÍVEL DE SATISFAÇÃO (usuários da Transporte)

---

Demanda	Quantidade	Solucionado (SIM)	Solucionado (NÃO)	(%) Satisfação (+)
Solicitações de serviços	11	8	3	
Requerimentos	1	0	1	
Recursos	0	0	0	
Reclamações	107	73	34	
Solicitações de Informações	14	11	3	
Denúncias	2	1	1	
Sugestões	2	0	2	
Outros	0	0	0	
<b>TOTAL</b>	<b>137</b>	<b>92</b>	<b>45</b>	<b>67,15%</b>

## PRINCIPAIS DEMANDAS / OCORRÊNCIAS

1º - Reclamação dos Itinerários após a alteração em rotas 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: Melhor estrutura no ponto central (Sud Mennucci); volta dos pontos antigos que foram desativados; colocação de cobertura; manutenções nos assentos e melhor limpeza.

## Concessionária BRK

Total 458 usuários



## SEXO (usuários da BRK)

---

Feminino	Masculino
<b>253</b>	<b>205</b>
<b>55,25%</b>	<b>44,75%</b>

## BAIRROS/REGIÕES (usuários da BRK)

---

Centro	95
Zona Norte (Cristo Redentor)	69
Zona Leste (Sibila / Independência)	146
Zona Sudeste (Serra D'água)	47
Zona Sul (Vila Maria)	55
Zona Oeste (Águas Clara)	46
<b>Total</b>	<b>458</b>

## DEMANDA / NÍVEL DE SATISFAÇÃO (usuários da BRK)

---

Demanda	Quantidade	Solucionado (SIM)	Solucionad o	(%)
---------	------------	----------------------	-----------------	-----

			(NÃO)	Satisfação (+)
Solicitações de serviços	41	35	06	
Requerimentos	03	02	01	
Recursos	30	16	14	
Reclamações	249	148	101	
Solicitações de Informações	98	80	18	
Denúncias	27	22	05	
Sugestões	10	04	06	
Outros	0	0	0	
<b>TOTAL</b>	<b>458</b>	<b>307</b>	<b>151</b>	<b>67,03%</b>

## PRINCIPAIS DEMANDAS / OCORRÊNCIAS

- 1º - Valor da fatura de água;
- 2º - Falta D'água e/ou baixa pressão de água;
- 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 06 usuários

## SEXO (usuários da Rodoviária)

---

Feminino	Masculino
<b>02</b>	<b>04</b>
<b>33,33%</b>	<b>66,67%</b>

## BAIRROS/REGIÕES (usuários da Rodoviária)

---

Centro	06
Zona Norte (Cristo Redentor)	0
Zona Leste (Sibila / Independência)	0
Zona Sudeste (Serra D'água)	0
Zona Sul (Vila Maria)	0
Zona Oeste (Águas Clara)	0
<b>Total</b>	<b>06</b>

## DEMANDA / NÍVEL DE SATISFAÇÃO (usuários da Rodoviária)

---

Demanda	Quantidade	Solucionado (SIM)	Solucionado (NÃO)	(%) Satisfação (+)
Solicitações de serviços		0	0	
Requerimentos	0	0	0	
Recursos	0	0	0	
Reclamações	04	03	01	
Solicitações de Informações	0	0	0	
Denúncias	1	1	0	
Sugestões	1	0	1	
Outros	0	0	0	
<b>TOTAL</b>	<b>06</b>	<b>04</b>	<b>02</b>	<b>66,67%</b>

## PRINCIPAIS DEMANDAS / OCORRÊNCIAS

- 1º - Paisagismo/manutenções nos Jardins ao redor da Estação Rodoviária
- 2º - Limpeza dos sanitários
- 3º - Esgoto / Água escorrendo na área externa
- 4º - Assentos / bancos no espaço externo destinados aos circulares urbanos.

## Concessionária Rotativo – Zona Azul

Total 14 usuários

## SEXO (usuários da Zona Azul)

---

Feminino	Masculino
<b>05</b>	<b>09</b>
<b>35,71%</b>	<b>64,29%</b>

## BAIRROS/REGIÕES (usuários da Zona Azul)

---

Centro	08
Zona Norte (Cristo Redentor)	0
Zona Leste (Sibila / Independência)	03
Zona Sudeste (Serra D'água)	02
Zona Sul (Vila Maria)	0
Zona Oeste (Águas Clara)	01
<b>Total</b>	<b>14</b>

## DEMANDA / NÍVEL DE SATISFAÇÃO (usuários da Zona Azul)

---

Demanda	Quantidade	Solucionado (SIM)	Solucionado (NÃO)	(%) Satisfação (+)
Solicitações de serviços	01	01	0	
Requerimentos	0	0	0	
Recursos	01	01	0	
Reclamações	08	05	03	
Solicitações de Informações	03	03	0	
Denúncias	01	0	01	
Sugestões	0	0	0	
Outros	0	0	0	
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>10</b>	<b>04</b>	<b>71,43%</b>

## PRINCIPAIS DEMANDAS / OCORRÊNCIAS

1º - Parquímetros quebrados ou sem a impressão do ticket;

2º - Reclamação sobre a funcionalidade do Aplicativo;

3º - Mais vagas para idosos;

4º - Solicitação de tempo mínimo de carência.

## 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 (+)
<b>615</b>	<b>413</b>	<b>202</b>	<b>67,15 %</b>

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/2022 da ARMPF, o índice positivo de 67,15% 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