



## **PESQUISA OUVIDORIA ARMPF/2023**

**ATENDIMENTO / SATISFAÇÃO / DEMANDA**

---

### **RELATÓRIO**

Porto Ferreira, Fevereiro 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 2023.

\* Fonte: Base de dados da Ouvidoria (2023), contendo: Nome; Sexo; Endereço, Bairro, Tipo de ocorrência; Concessionária e Data do registro.

### TOTAL DE 692 ATENDIMENTOS 2023

<b>SISTEMA DA OUVIDORIA</b>	<b>N°</b>
Transporto	04
BRK	19
Estacionamento Rotativo	01
Rodoviária	00
Total	24

---

<b>WHATSAPP/E-MAIL DA ARMPF</b>	<b>N°</b>
Transporto	96
BRK	228
Estacionamento Rotativo	12
Rodoviária	03
Total	339

---

<b>1DOC - PREFEITURA</b>	<b>N°</b>
--------------------------	-----------

Transporto	17
BRK	49
Estacionamento Rotativo	04
Rodoviária	01
Total	71

---

<b>ATENDIMENTOS VIA TELEFONE</b>	<b>N°</b>
Transporto	49
BRK	118
Estacionamento Rotativo	11
Rodoviária	02
Total	180

---

<b>ATENDIMENTOS PRESENCIAL</b>	<b>N°</b>
Transporto	19
BRK	43
Estacionamento Rotativo	07
Rodoviária	00
Total	69

---

<b>REDES SOCIAIS</b>	<b>N°</b>
----------------------	-----------

Transporto	02
BRK	07
Estacionamento Rotativo	00
Rodoviária	00
Total	09

## RESUMO

---

Transporto	187
BRK	464
Estacionamento Rotativo	35
Rodoviária	06
<b>Total</b>	<b>692</b>

## Concessionária Transporte

Total 187 usuários

### SEXO (usuários da Transporte)

---

Feminino	Masculino
<b>127</b>	<b>60</b>
<b>67,91%</b>	<b>32,09%</b>

## BAIRROS/REGIÕES (usuários da Transporte)

Centro	41
Zona Norte (Cristo Redentor)	28
Zona Leste (Sibila / Independência)	69
Zona Sudeste (Serra D'água)	12
Zona Sul (Vila Maria)	08
Zona Oeste (Águas Clara)	29
<b>Total</b>	<b>187</b>

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

Demanda	Quantidade	Solucionado (SIM)	Solucionado (NÃO)	(%) Satisfação (+)
Solicitações de serviços	10	08	02	
Requerimentos	02	01	01	
Recursos	0	0	0	
Reclamações	157	90	67	
Solicitações de Informações	14	10	04	
Denúncias	4	02	02	
Sugestões	0	0	0	
Outros	0	0	0	
<b>TOTAL</b>	<b>187</b>	<b>111</b>	<b>76</b>	<b>59,36%</b>

## 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 464 usuários

### SEXO (usuários da BRK)

---

Feminino	Masculino
<b>236</b>	<b>228</b>
<b>50,36%</b>	<b>49,14%</b>

## BAIRROS/REGIÕES (usuários da BRK)

Centro	81
Zona Norte (Cristo Redentor)	83
Zona Leste (Sibila / Independência)	159
Zona Sudeste (Serra D'água)	47
Zona Sul (Vila Maria)	51
Zona Oeste (Águas Clara)	43
<b>Total</b>	<b>464</b>

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

Demanda	Quantidade	Solucionado (SIM)	Solucionado (NÃO)	(%) Satisfação (+)
Solicitações de serviços	44	33	07	
Requerimentos	04	01	01	
Recursos	26	13	12	
Reclamações	251	138	110	
Solicitações de Informações	98	80	20	
Denúncias	31	32	09	
Sugestões	10	02	06	
Outros	0	0	0	
<b>TOTAL</b>	<b>464</b>	<b>299</b>	<b>165</b>	<b>64,44%</b>

## PRINCIPAIS DEMANDAS / OCORRÊNCIAS

- 1º - Falta D'água e/ou baixa pressão de água – impulsionada principalmente pelo rompimento por duas vezes da tubulação da bomba de captação de água bruta;
- 2º - Valor da fatura 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
01	05
16,67%	83,33%

### BAIRROS/REGIÕES (usuários da Rodoviária)

---

Centro	05
Zona Norte (Cristo Redentor)	0
Zona Leste (Sibila / Independência)	1
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	06	05	01	
Solicitações de Informações	0	0	0	
Denúncias	0	1	0	
Sugestões	9	0	1	
Outros	0	0	0	
<b>TOTAL</b>	<b>06</b>	<b>04</b>	<b>02</b>	<b>83,33%</b>

## 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 35 usuários

### SEXO (usuários da Zona Azul)

---

Feminino	Masculino
<b>12</b>	<b>23</b>
<b>34,29</b>	<b>65,31%</b>

### BAIRROS/REGIÕES (usuários da Zona Azul)

---

Centro	28
Zona Norte (Cristo Redentor)	0
Zona Leste (Sibila / Independência)	3
Zona Sudeste (Serra D'água)	1
Zona Sul (Vila Maria)	0
Zona Oeste (Águas Clara)	03
<b>Total</b>	<b>35</b>

## 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	23	14	09	
Solicitações de Informações	06	06	0	
Denúncias	01	01	0	
Sugestões	0	0	0	
Outros	0	0	0	
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>26</b>	<b>9</b>	<b>74,29%</b>

### 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 (+)
<b>692</b>	<b>440</b>	<b>252</b>	<b>63,58%</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/2023 da ARMPF, o índice positivo de 63,58% 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