



Pesquisa de Satisfação

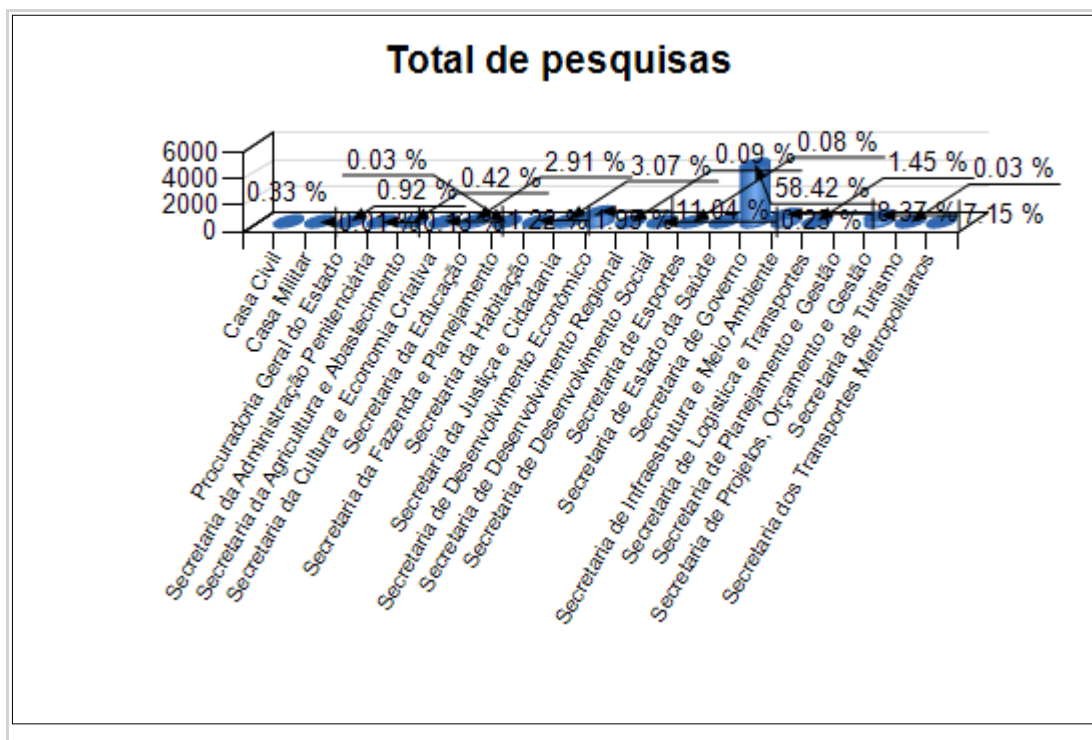
2º semestre de 2020

Pesquisa de Satisfação

Esta pesquisa é limitada ao âmbito do atendimento das ouvidorias, ou seja, reflete a impressão do usuário que buscou atendimento na Ouvidoria. O Sistema Informatizado da Rede de Ouvidorias realiza Pesquisa de Satisfação com usuários que tenham cadastrado seu e-mail, a enviando, juntamente com a resposta da ouvidoria. Os órgãos que não utilizam diretamente o Sistema Informatizado da Rede de Ouvidorias efetuam suas pesquisas de acordo com suas especificidades, e da mesma forma que o Relatório de Atividades, enviam os dados gerais solicitados. Conforme demonstram os quadros abaixo, apenas 1% dos manifestantes responderam à pesquisa, não sendo suficientes para uma análise efetiva. No semestre em questão percebemos uma grande insatisfação dos manifestantes, no entanto, 61% dos respondentes, utilizariam novamente as Ouvidorias.

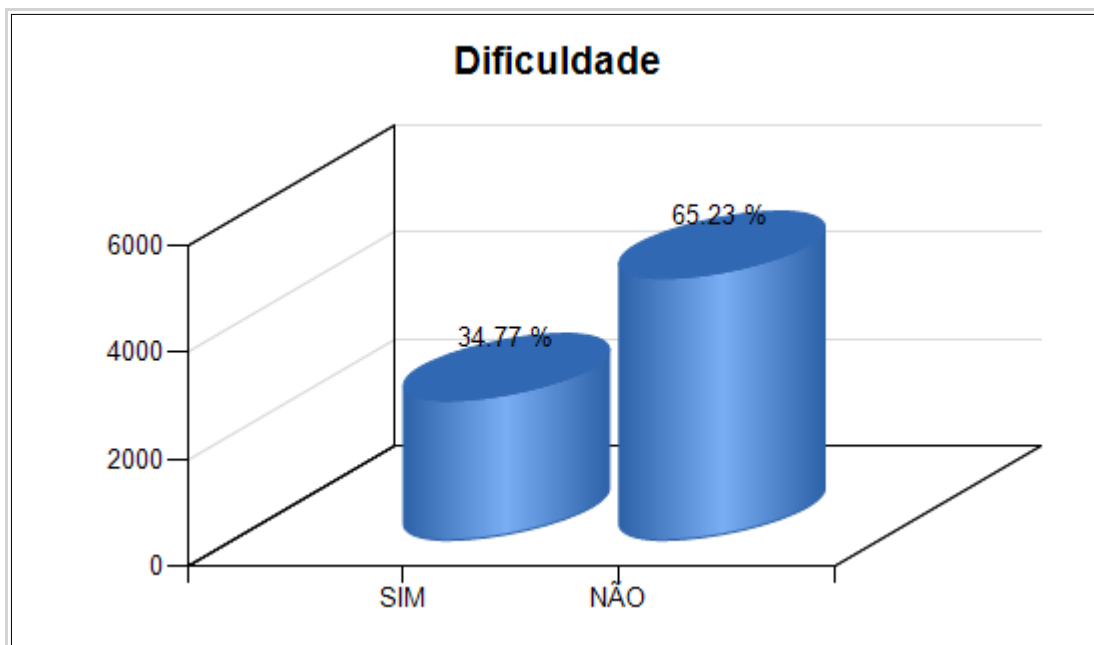
Secretarias		Total de Manifestações respondidas	Total de Pesquisas respondidas
1	Casa Civil	849	25
2	Casa Militar	7	1
3	Procuradoria Geral do Estado	877	69
4	Secretaria da Administração Penitenciária	236	10
5	Secretaria da Agricultura e Abastecimento	224	32
6	Secretaria da Cultura e Economia Criativa	895	92
7	Secretaria da Educação	6508	219
8	Secretaria da Fazenda e Planejamento	11	2
9	Secretaria da Habitação	3242	147
10	Secretaria da Justiça e Cidadania	7162	231
11	Secretaria de Desenvolvimento Econômico	9481	832
12	Secretaria de Desenvolvimento Regional	206	7

13	Secretaria de Desenvolvimento Social	272	17
14	Secretaria de Esportes	75	6
15	Secretaria de Estado da Saúde	299	23
16	Secretaria de Governo	123171	4402
17	Secretaria de Infraestrutura e Meio Ambiente	95544	631
18	Secretaria de Logística e Transportes	1782	109
19	Secretaria de Planejamento e Gestão	20	0
20	Secretaria de Projetos, Orçamento e Gestão	5393	539
21	Secretaria de Turismo	26	2
22	Secretaria dos Transportes Metropolitanos	3286	139
	Total:	259566	7535



Dificuldade para entrar em contato

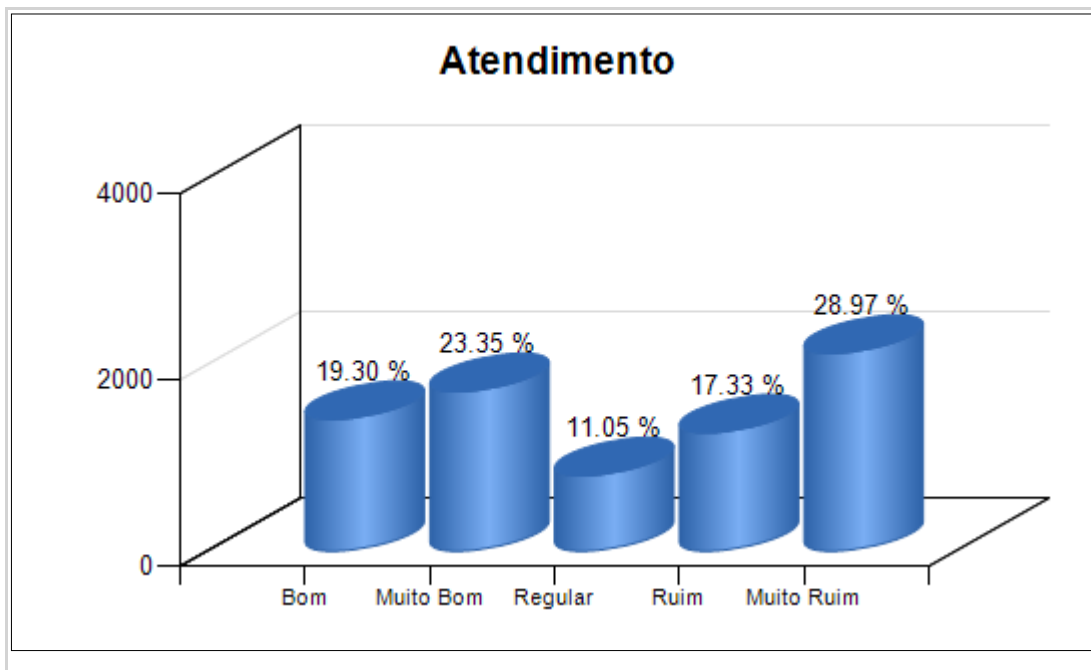
Dificuldade	
SIM	2602
NÃO	4881
Total:	7483



Consideração sobre o atendimento

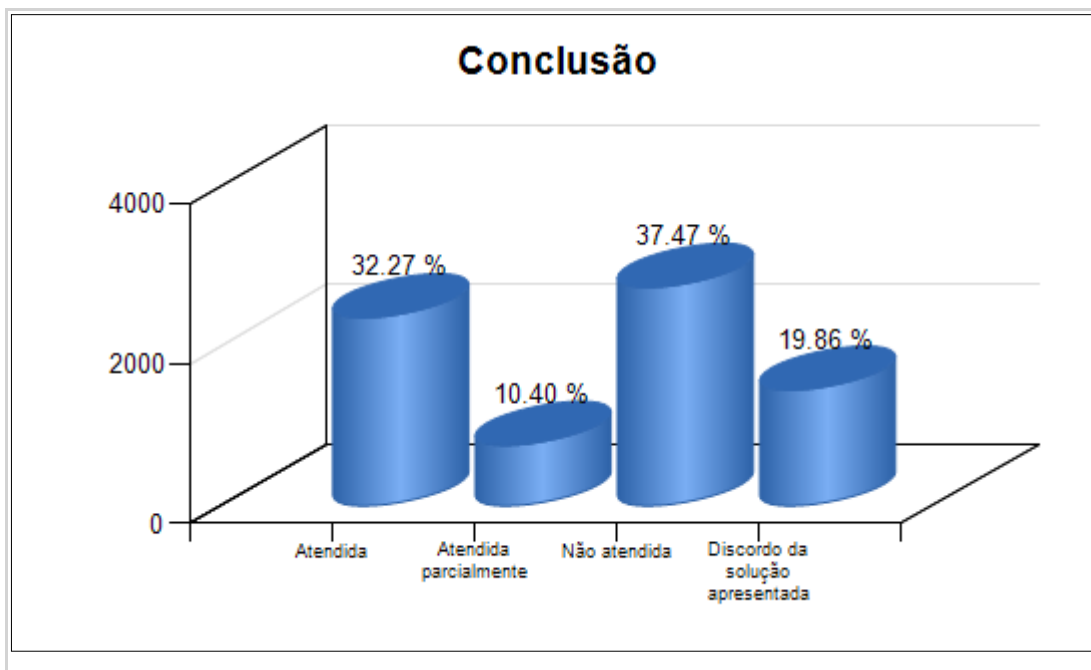
Atendimento	
Bom	1415
Muito Bom	1712
Regular	810
Ruim	1271
Muito Ruim	2124

Total:	7332
--------	------



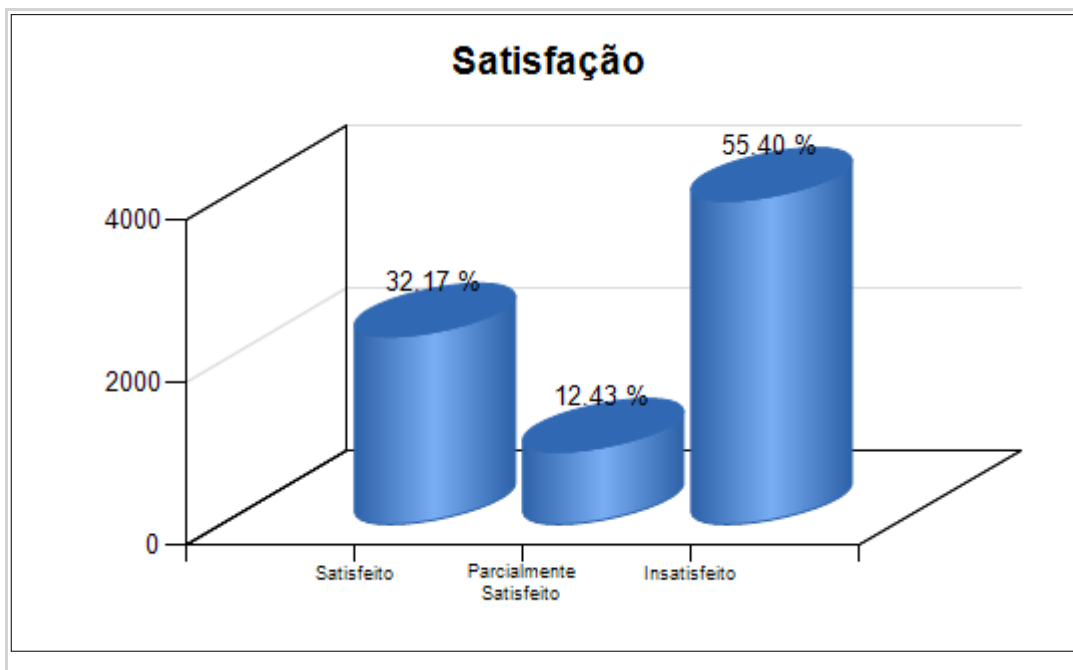
Conclusão do atendimento

Conclusão	
Atendida	2356
Atendida parcialmente	759
Não atendida	2736
Discordo da solução apresentada	1450
Total:	7301



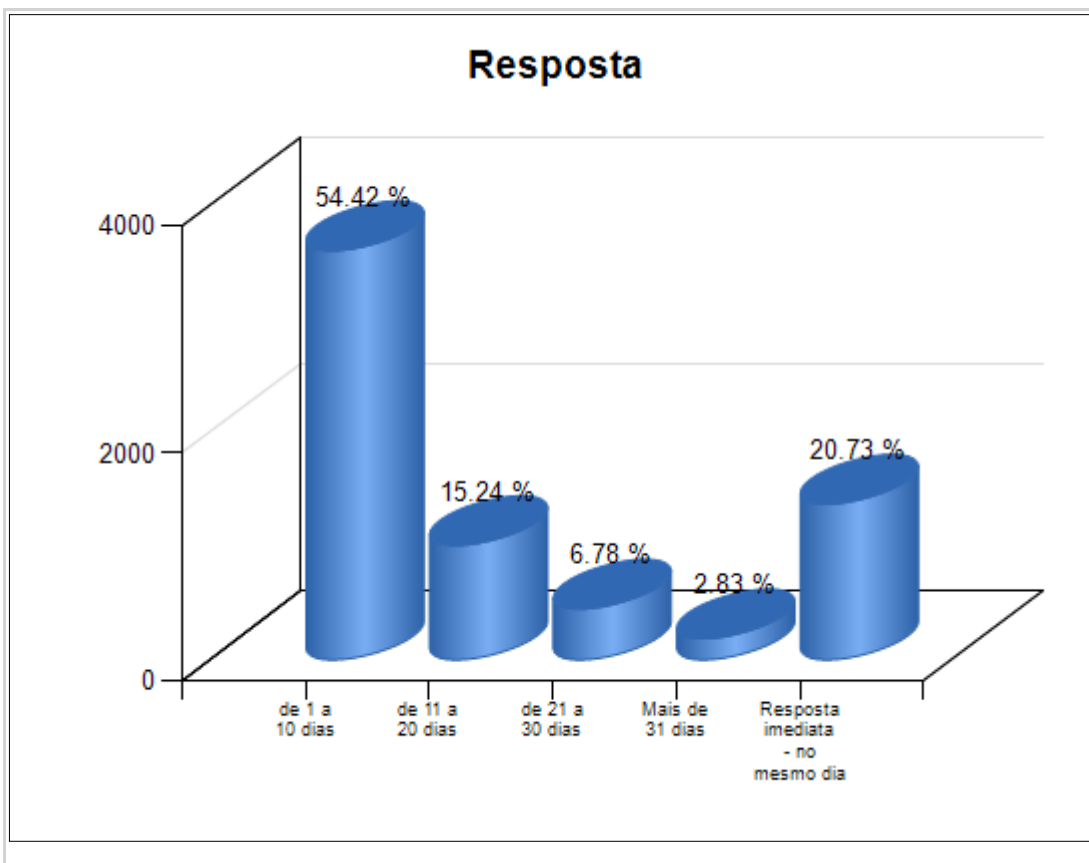
Satisfação do Cidadão

Satisfação	
Satisfeito	2311
Parcialmente Satisfeito	893
Insatisfeito	3980
Total:	7184



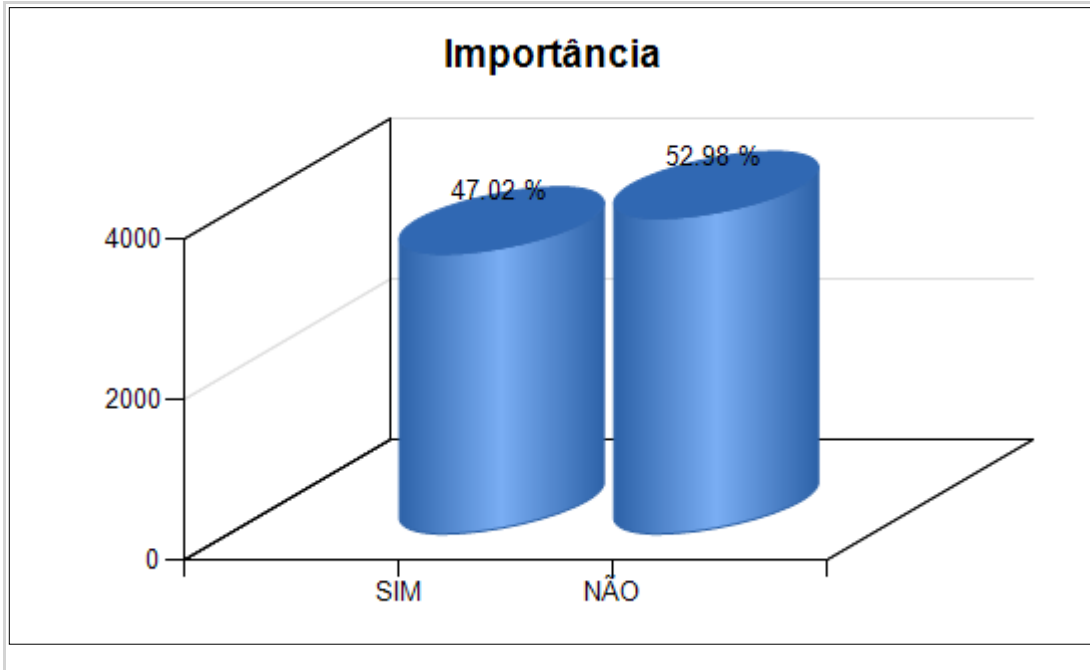
Tempo de Resposta

Resposta	
de 1 a 10 dias	3610
de 11 a 20 dias	1011
de 21 a 30 dias	450
Mais de 31 dias	188
Resposta imediata - no mesmo dia	1375
Total:	6634



Importância da Ouvidoria na conclusão da manifestação

Importância	
SIM	3474
NÃO	3914
Total:	7388



Utilizaria novamente a Ouvidoria?

Utilização	
SIM	4580
NÃO	2812
Total:	7392

