



# OUVIDORIA GERAL

## **Pesquisa de Satisfação**

*1º Semestre de 2020*

## Pesquisa de Satisfação

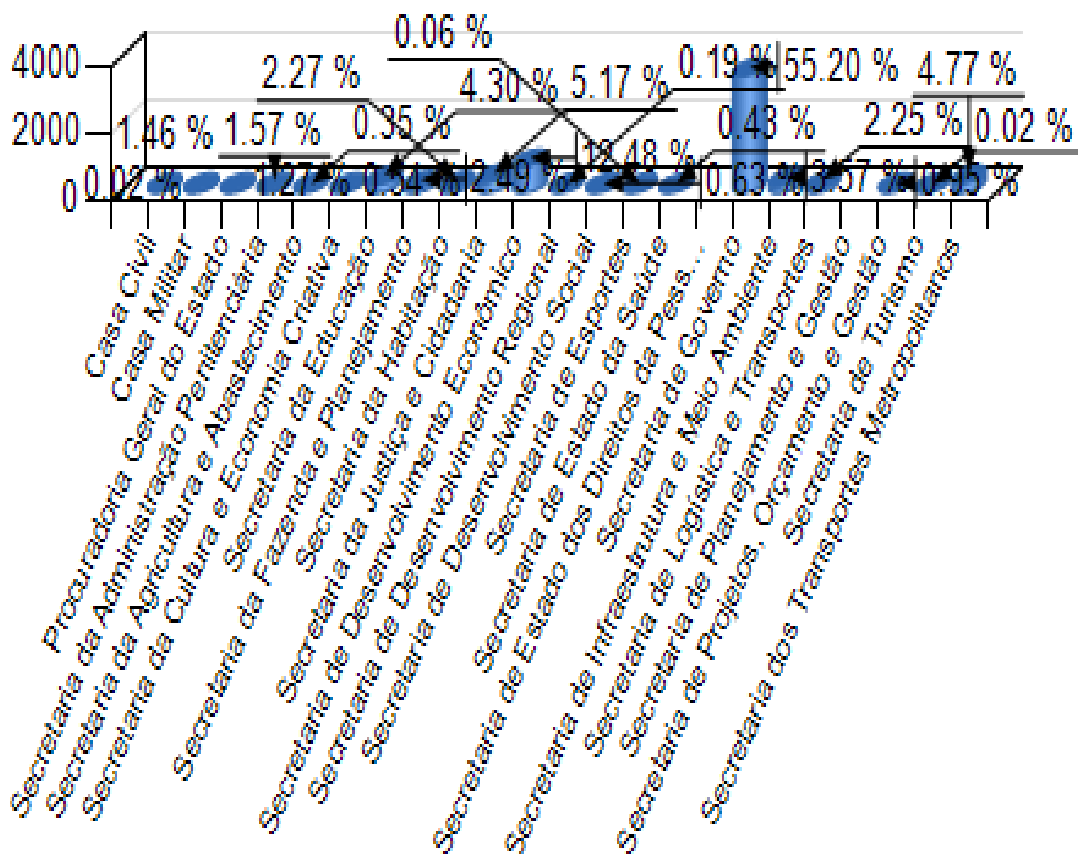
Esta pesquisa é limitada ao âmbito do atendimento das ouvidorias, ou seja, reflete a impressão do usuário que buscou atendimento na Ouvidoria. O **Sistema Informatizado da Rede de Ouvidorias** realiza Pesquisa de Satisfação com usuários que tenham cadastrado seu e-mail, a enviando, juntamente com a resposta 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, permanecemos na média de 6% de pesquisas respondidas, não sendo suficientes para uma análise efetiva. A exemplo de exercícios anteriores, podemos dizer que a avaliação em termos gerais é condicionada à satisfação da demanda, destacando, todavia, que 70% dos respondentes, utilizariam novamente as Ouvidorias.

Secretarias		Total de Manifestações respondidas	Total de Pesquisas respondidas
1	Casa Civil	3.164	92
2	Casa Militar	9	1
3	Procuradoria Geral do Estado	639	80
4	Secretaria da Administração Penitenciária	99	99
5	Secretaria da Agricultura e Abastecimento	200	22
6	Secretaria da Cultura e Economia Criativa	320	34
7	Secretaria da Educação	9.192	271
8	Secretaria da Fazenda e Planejamento	1.251	157
9	Secretaria da Habitação	3.061	143
10	Secretaria da Justiça e Cidadania	7.590	326
11	Secretaria de Desenvolvimento Econômico	7.798	787
12	Secretaria de Desenvolvimento Regional	178	12
13	Secretaria de Desenvolvimento Social	429	40
14	Secretaria de Esportes	70	4
15	Secretaria de Estado da Saúde	235	27
16	Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência	6	0
17	Secretaria de Governo	64.932	3.480
18	Secretaria de Infraestrutura e Meio Ambiente	2.214	225

19	Secretaria de Logística e Transportes	2.504	142
20	Secretaria de Planejamento e Gestão	58	0
21	Secretaria de Projetos, Orçamento e Gestão	560	60
22	Secretaria de Turismo	34	1
23	Secretaria dos Transportes Metropolitanos	2.686	301
<b>Total:</b>		<b>107.229</b>	<b>6.304</b>

**Período: 01/01/2020 a 30/06/2020**

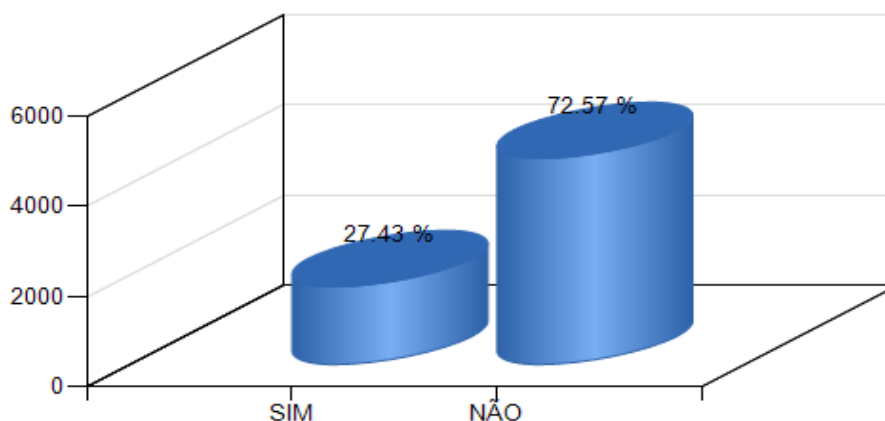
## Total de pesquisas



### Dificuldade para entrar em contato

SIM	1.721
NÃO	4.553
<b>Total:</b>	<b>6.274</b>

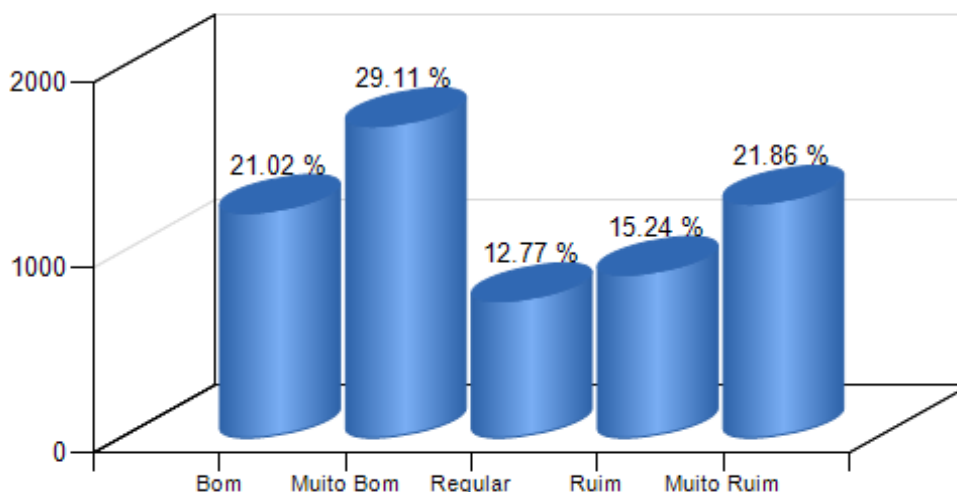
#### Dificuldade



### Consideração sobre o atendimento

Bom	1.215
Muito Bom	1.683
Regular	738
Ruim	881
Muito Ruim	1.264
<b>Total:</b>	<b>5.781</b>

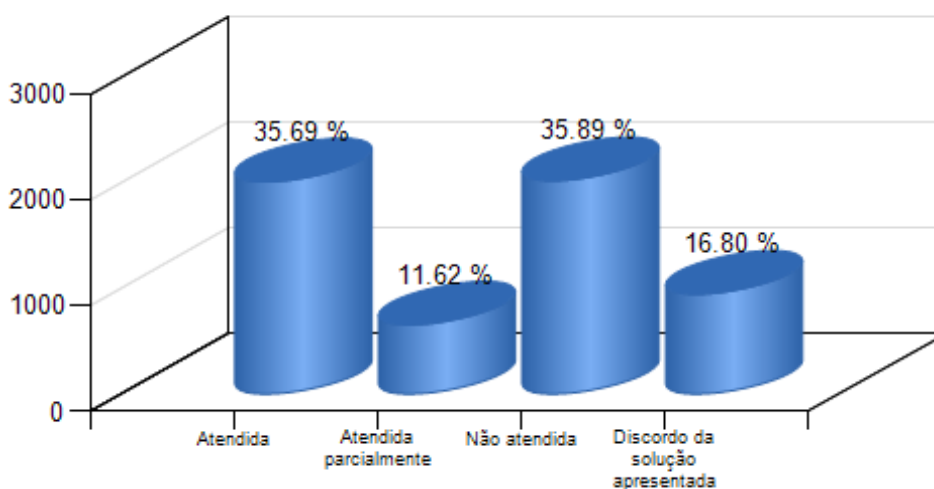
#### Atendimento



### Conclusão do atendimento

Atendida	2.008
Atendida parcialmente	654
Não atendida	2.019
Discordo da solução apresentada	945
<b>Total:</b>	<b>5.626</b>

### Conclusão



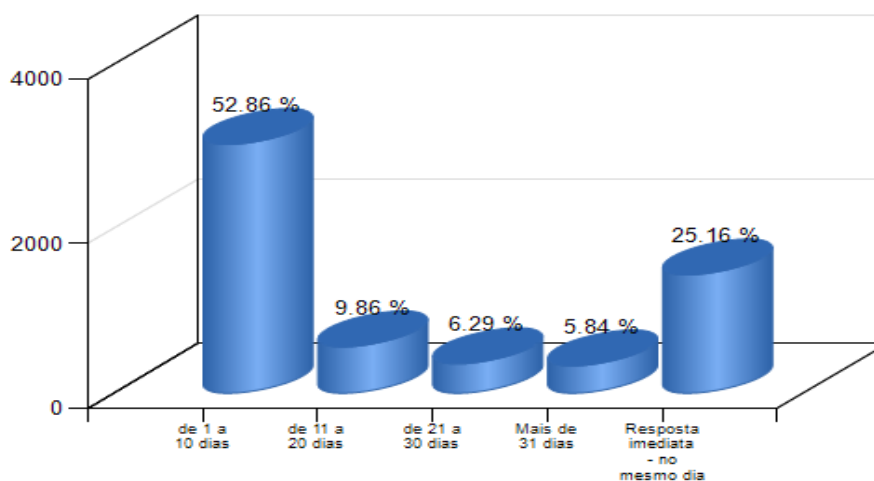
### Satisfação do Cidadão

Satisfeito	2.092
Parcialmente Satisfeito	827
Insatisfeito	2.711
<b>Total:</b>	<b>5.630</b>

### Tempo de Resposta

de 1 a 10 dias	3.034
de 11 a 20 dias	566
de 21 a 30 dias	361
Mais de 31 dias	335
Resposta imediata - no mesmo dia	1.444
<b>Total:</b>	<b>5.740</b>

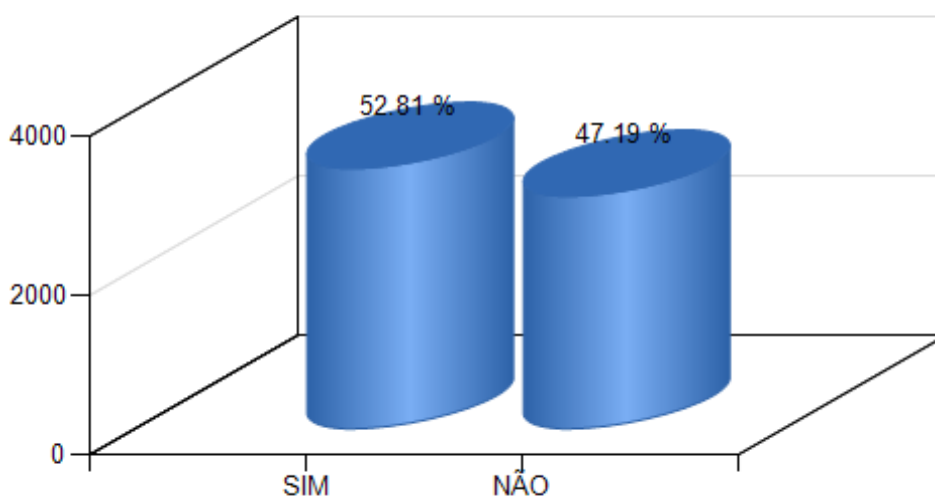
### Resposta



### Importância da Ouvidoria na conclusão da manifestação

SIM	3.253
NÃO	2.907
<b>Total:</b>	<b>6.160</b>

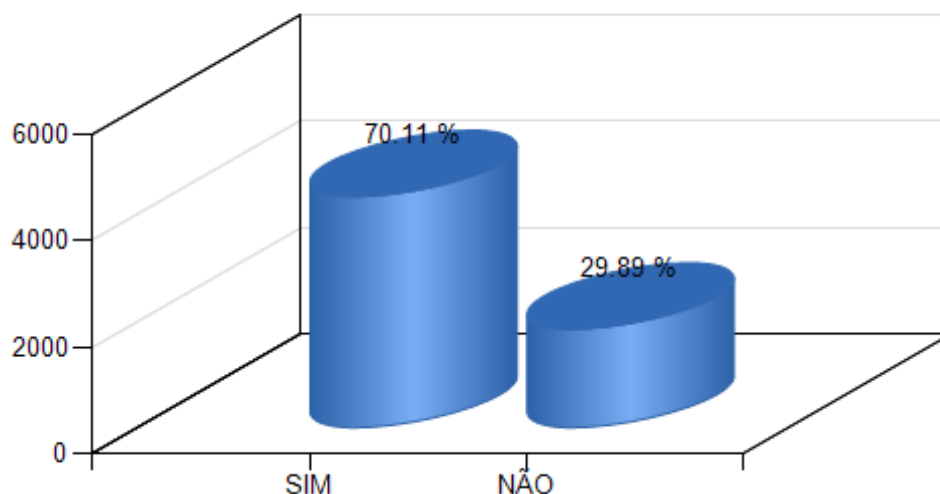
### Importância



### Utilizaria novamente a Ouvidoria?

SIM	4.322
NÃO	1.843
<b>Total:</b>	<b>6.165</b>

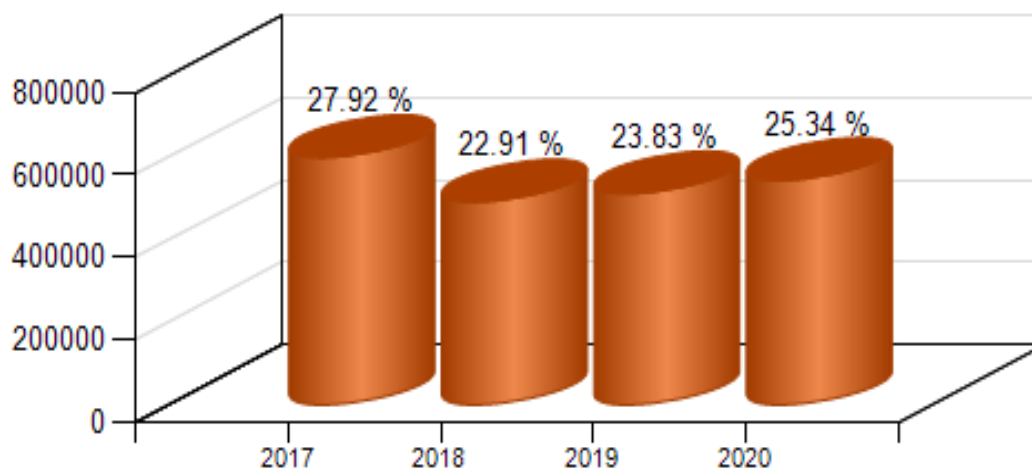
#### Utilização



#### Dados Gerais

2017	600.631
2018	492.732
2019	512.607
2020	544.962

#### Total de Manifestação

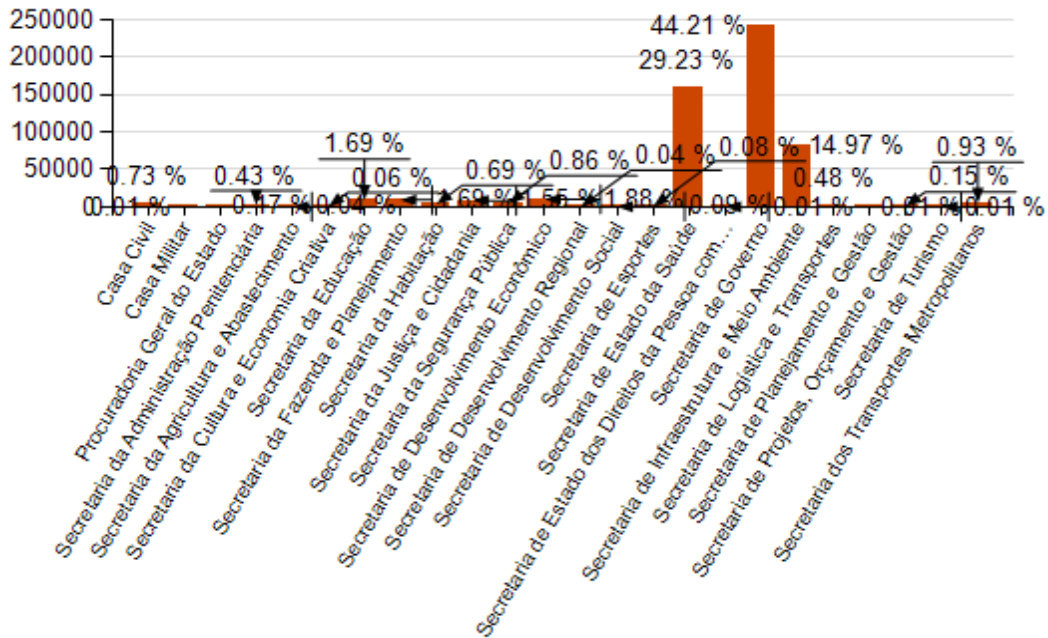


## Por Quantidade

SECRETARIAS		Quantidade
1	Secretaria de Governo	240.918
2	Secretaria de Estado da Saúde	159.304
3	Secretaria de Infraestrutura e Meio Ambiente	81.607
4	Secretaria de Desenvolvimento Econômico	10.260
5	Secretaria da Fazenda e Planejamento	9.219
6	Secretaria da Educação	9.192
7	Secretaria da Justiça e Cidadania	8.420
8	Secretaria dos Transportes Metropolitanos	5.069
9	Secretaria da Segurança Pública	4.702
10	Casa Civil	4.000
11	Secretaria da Habitação	3.747
12	Secretaria de Logística e Transportes	2.590
13	Secretaria da Administração Penitenciária	2.357
14	Procuradoria Geral do Estado	947
15	Secretaria de Projetos, Orçamento e Gestão	791
16	Secretaria de Desenvolvimento Social	477
17	Secretaria de Esportes	422
18	Secretaria da Cultura e Economia Criativa	340
19	Secretaria de Desenvolvimento Regional	220
20	Secretaria da Agricultura e Abastecimento	201
21	Secretaria de Planejamento e Gestão	58
22	Casa Militar	49
23	Secretaria de Turismo	42
24	Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência	30
<b>Total:</b>		<b>544.962</b>



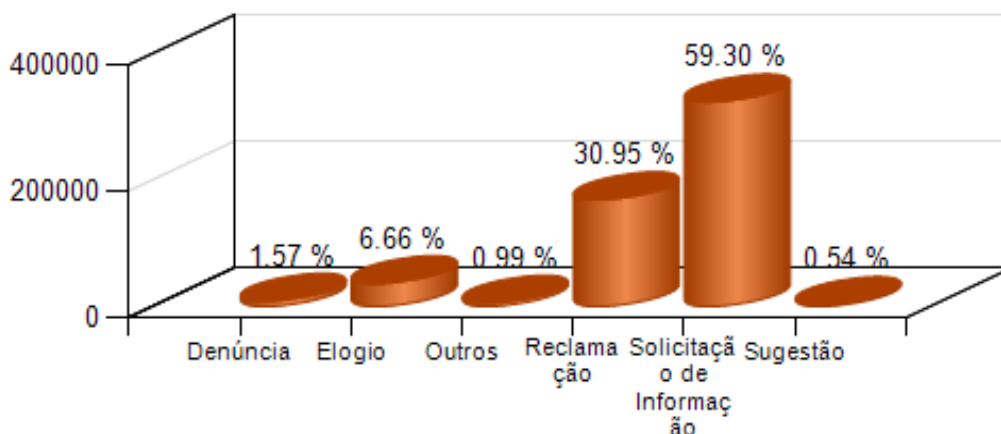
**Total por Secretaria**



**Tipo de Manifestação**

Tipo	Quantidade
Solicitação de Informação	323.142
Reclamação	168.665
Elogio	36.289
Denúncia	8.532
Outros	5.386
Sugestão	2.948
<b>Total:</b>	<b>544.962</b>

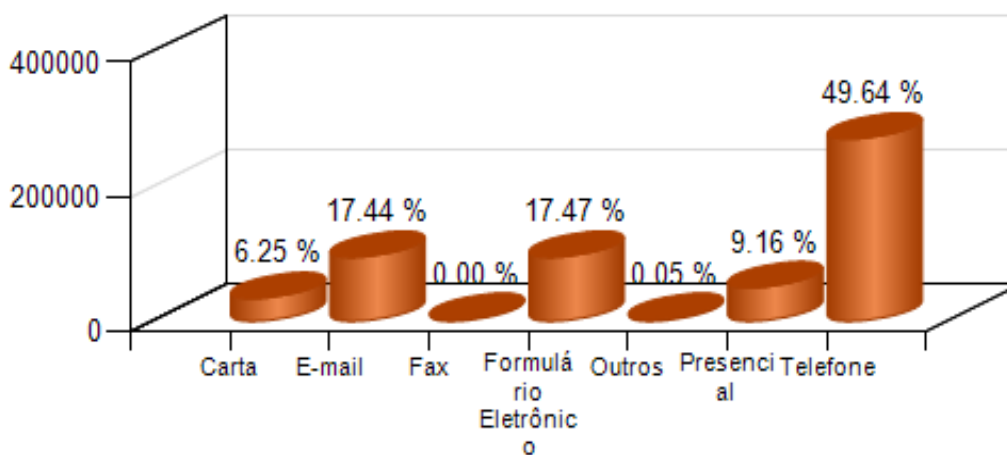
**Total por Tipo**



### Forma de Contato

Forma	Quantidade
Telefone	270.530
Formulário Eletrônico	95.184
E-mail	95.023
Presencial	49.922
Carta	34.041
Outros	261
Fax	1
<b>Total:</b>	<b>544.962</b>

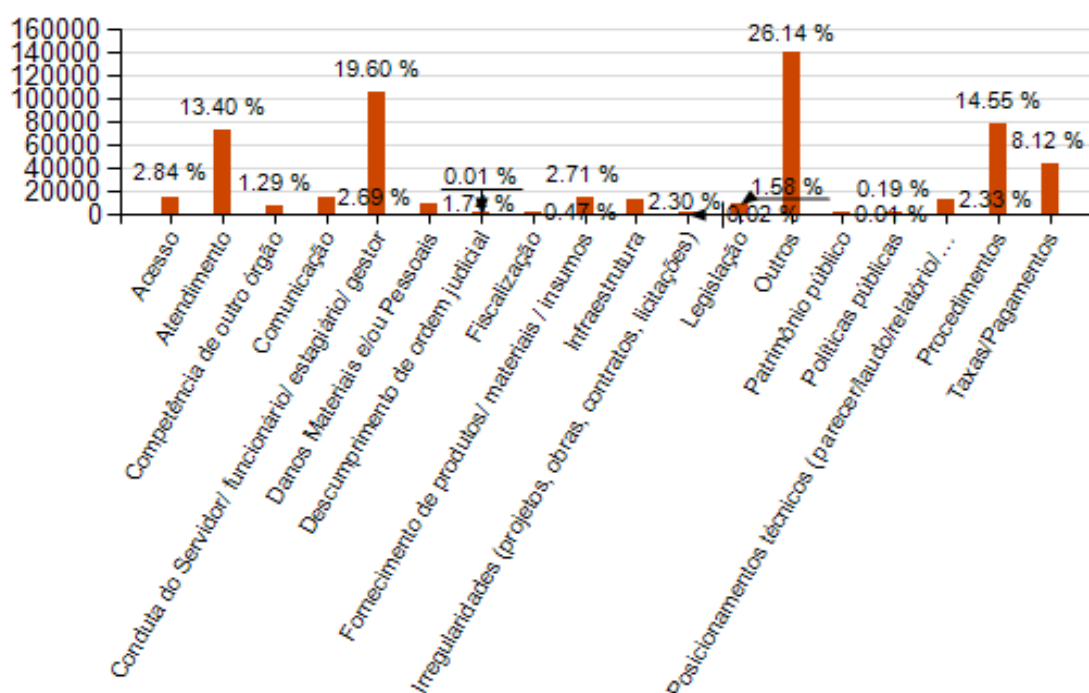
### Total por Contato



## Tema Geral

Tema Geral	Quantidade
Outros	140.364
Conduta do Servidor/ funcionário/ estagiário/ gestor	105.271
Procedimentos	78.161
Atendimento	71.963
Taxas/Pagamentos	43.596
Acesso	15.258
Fornecimento de produtos/ materiais / insumos	14.568
Comunicação	14.427
Posicionamentos técnicos (parecer/laudo/relatório/certidão)	12.526
Infraestrutura	12.376
Danos Materiais e/ou Pessoais	9.363
Legislação	8.501
Competência de outro órgão	6.908
Fiscalização	2.515
Políticas públicas	1.035
Irregularidades (projetos, obras, contratos, licitações)	113
Descumprimento de ordem judicial	48
Patrimônio público	30
<b>Total:</b>	<b>537.023</b>

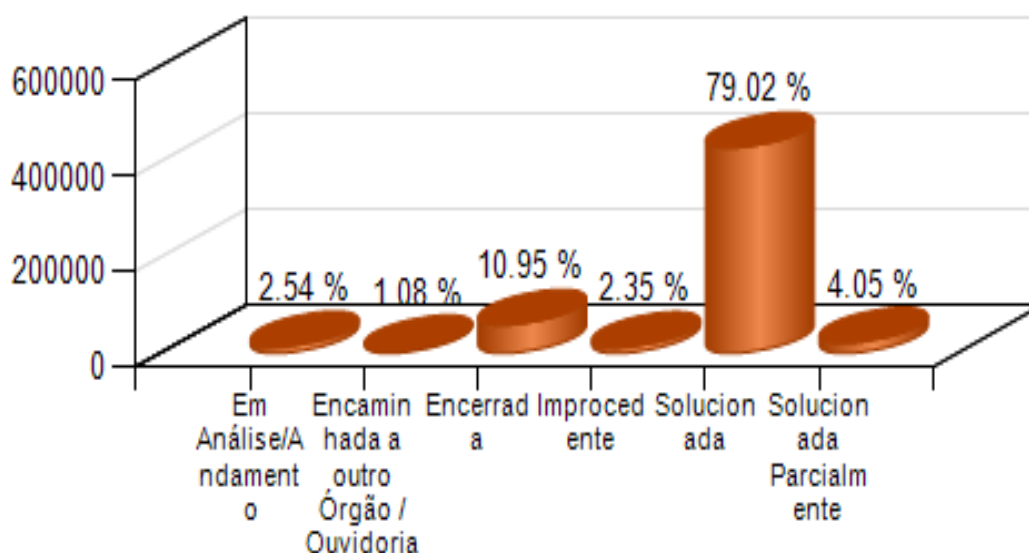
## Total por Tema Geral



### Conclusão

Entrada	Quantidade
Solucionada	430.653
Encerrada	59.662
Solucionada Parcialmente	22.065
Em Análise/Andamento	13.852
Improcedente	12.832
Encaminhada a outro Órgão / Ouvidoria	5.898
<b>Total:</b>	<b>544.962</b>

### Total por Conclusão



**Total por Secretaria/Tipo de Manifestação**

	<b>Secretarias</b>	<b>Total</b>	<b>Denúncia</b>	<b>Elogio</b>	<b>Outros</b>	<b>Sugestão</b>	<b>Reclamação</b>	<b>Informação</b>
1	Casa Civil	4.000	123	25	33	133	394	3.296
2	Casa Militar	49	7	1	13	4	16	8
3	Procuradoria Geral do Estado	947	55	4	49	5	255	579
4	Secretaria da Administração Penitenciária	2.357	386	6	7	6	535	1.417
5	Secretaria da Agricultura e Abastecimento	201	63	3	6	13	44	72
6	Secretaria da Cultura e Economia Criativa	340	17	6	35	8	126	148
7	Secretaria da Educação	9.192	398	67	0	301	7.531	895
8	Secretaria da Fazenda e Planejamento	9.219	356	26	1.112	13	1.784	5.928
9	Secretaria da Habitação	3.747	1.013	14	237	25	1.309	1.163
10	Secretaria da Justiça e Cidadania	8.420	1.294	109	294	110	1.629	4.984
11	Secretaria da Segurança Pública	4.702	1.205	249	63	21	1.094	2.070
12	Secretaria de Desenvolvimento Econômico	10.260	930	169	1456	277	4.800	2.628
13	Secretaria de Desenvolvimento Regional	220	78	0	26	10	44	62
14	Secretaria de Desenvolvimento Social	477	56	4	48	7	180	182
15	Secretaria de Esportes	422	45	3	35	21	202	116
16	Secretaria de Estado da Saúde	159.304	407	31.756	5	1.167	24.859	101.110
17	Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência	30	3	0	1	0	11	15
18	Secretaria de Governo	240.918	1.589	3.368	1.777	597	80.577	153.060
19	Secretaria de Infraestrutura e Meio Ambiente	81.607	381	180	54	65	38.934	41.993
20	Secretaria de Logística e Transportes	2.590	48	15	46	31	1.068	1.382
21	Secretaria de Planejamento e Gestão	58	0	10	0	7	57	0
22	Secretaria de Projetos, Orçamento e Gestão	791	7	36	29	1	190	537
23	Secretaria de Turismo	42	2	0	10	5	8	17
24	Secretaria dos Transportes Metropolitanos	5.069	69	271	51	128	3.061	1.489

**Total: 544.962**