



OUVIDORIA GERAL

Pesquisa de Satisfação

1º Semestre de 2021

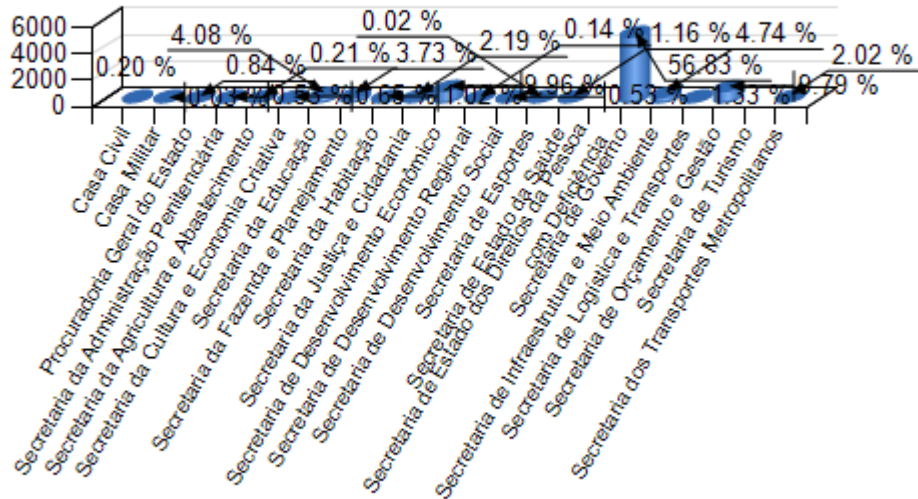
Pesquisa de Satisfação

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.

Secretarias		Total de Manifestações respondidas	Total de Pesquisas respondidas
1	Casa Civil	455	17
2	Casa Militar	3	3
3	Procuradoria Geral do Estado	1118	73
4	Secretaria da Administração Penitenciária	2054	46
5	Secretaria da Agricultura e Abastecimento	216	18
6	Secretaria da Cultura e Economia Criativa	662	57
7	Secretaria da Educação	14179	355
8	Secretaria da Fazenda e Planejamento	11420	325

9	Secretaria da Habitação	2602	89
10	Secretaria da Justiça e Cidadania	5799	191
11	Secretaria de Desenvolvimento Econômico	10124	867
12	Secretaria de Desenvolvimento Regional	350	12
13	Secretaria de Desenvolvimento Social	754	46
14	Secretaria de Esportes	67	2
15	Secretaria de Estado da Saúde	1256	101
16	Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência	4	0
17	Secretaria de Governo	73727	4949
18	Secretaria de Infraestrutura e Meio Ambiente	97898	413
19	Secretaria de Logística e Transportes	2061	116
20	Secretaria de Orçamento e Gestão	8051	853
21	Secretaria de Turismo	42	0
22	Secretaria dos Transportes Metropolitanos	2027	176
	Total:	234869	8709

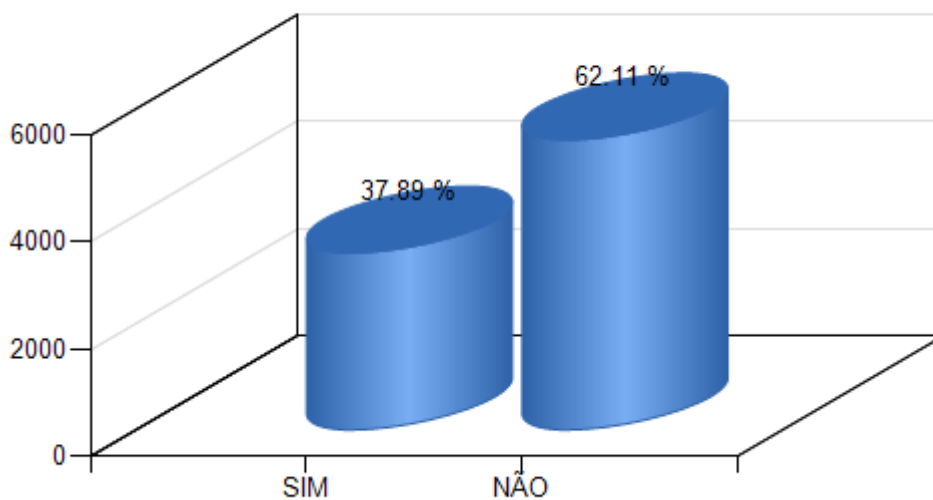
Total de pesquisas



Dificuldade para entrar em contato

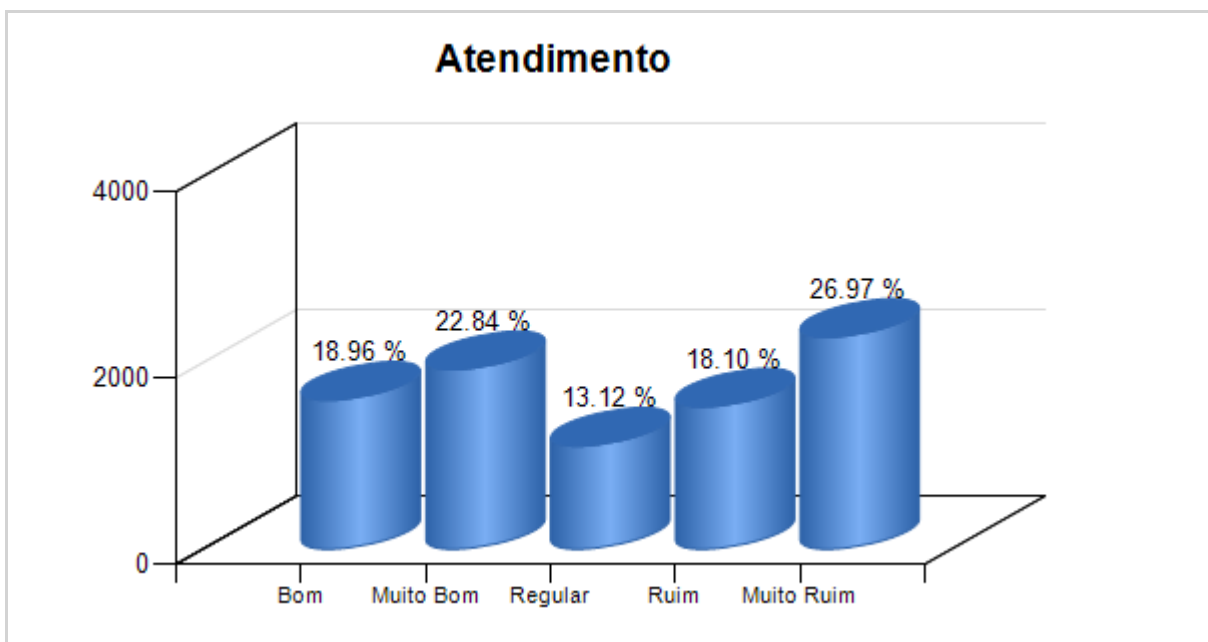
Dificuldade	
SIM	3291
NÃO	5394
Total:	8685

Dificuldade



Consideração sobre o atendimento

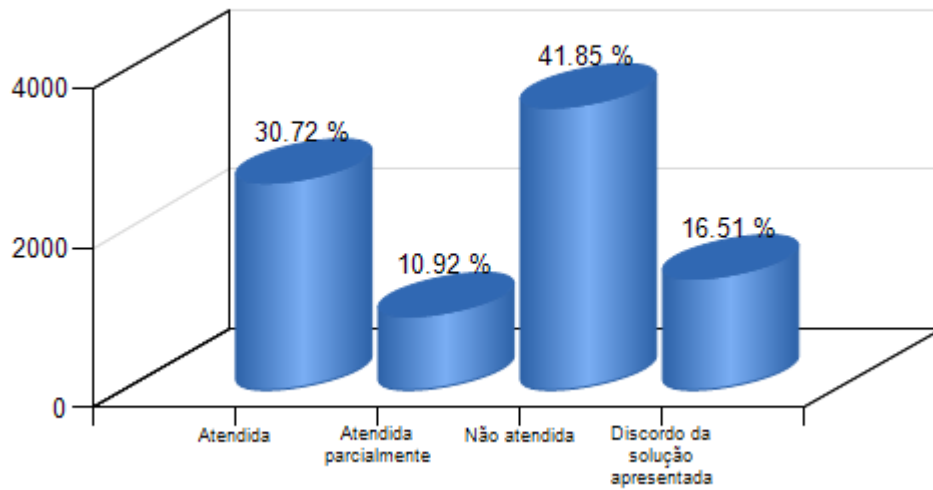
Atendimento	
Bom	1601
Muito Bom	1928
Regular	1108
Ruim	1528
Muito Ruim	2277
Total:	8442



Conclusão do atendimento

Conclusão	
Atendida	2599
Atendida parcialmente	924
Não atendida	3541
Discordo da solução apresentada	1397
Total:	8461

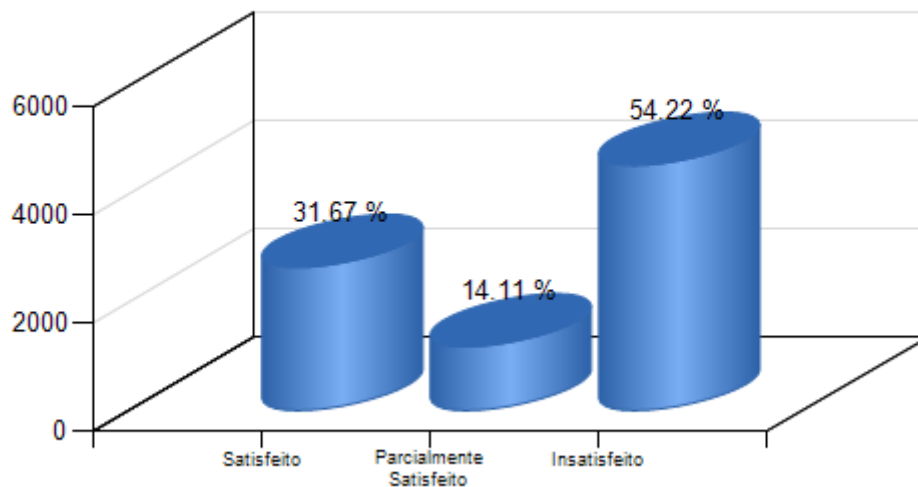
Conclusão



Satisfação do Cidadão

Satisfação	
Satisfeito	2648
Parcialmente Satisfeito	1180
Insatisfeito	4533
Total:	8361

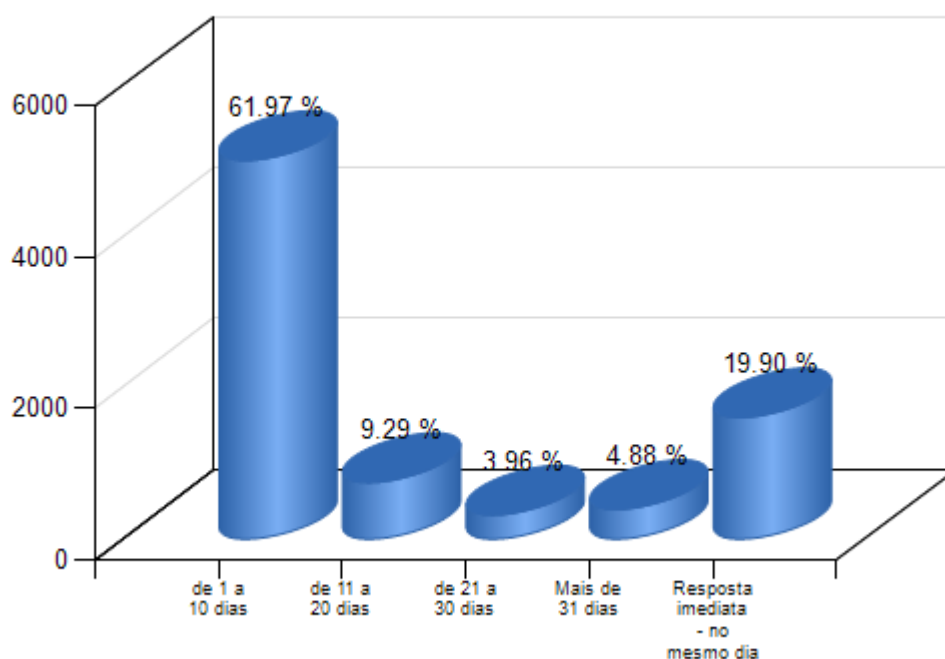
Satisfação



Tempo de Resposta

Resposta	
de 1 a 10 dias	5017
de 11 a 20 dias	752
de 21 a 30 dias	321
Mais de 31 dias	395
Resposta imediata - no mesmo dia	1611
Total:	8096

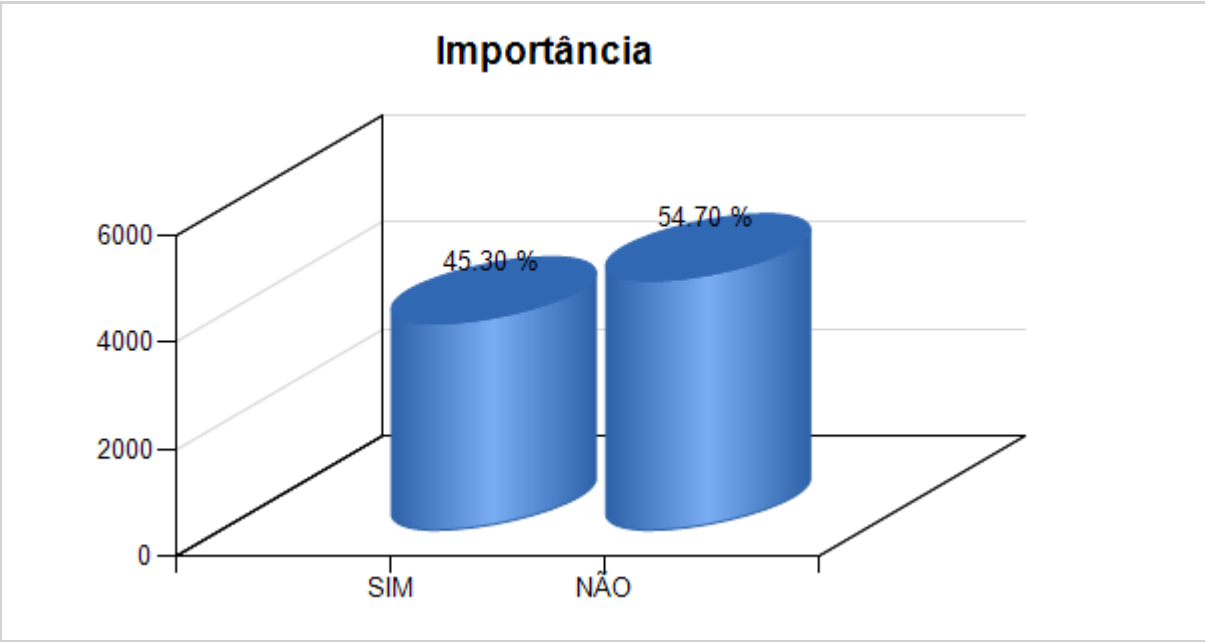
Resposta



Importância da Ouvidoria na conclusão da manifestação

Importância	
SIM	3849
NÃO	4647

Total:	8496
--------	------



Utilizaria novamente a Ouvidoria?

Utilização	
SIM	5479
NÃO	2987
Total:	8466

