



OUVIDORIA GERAL

Pesquisa de Satisfação

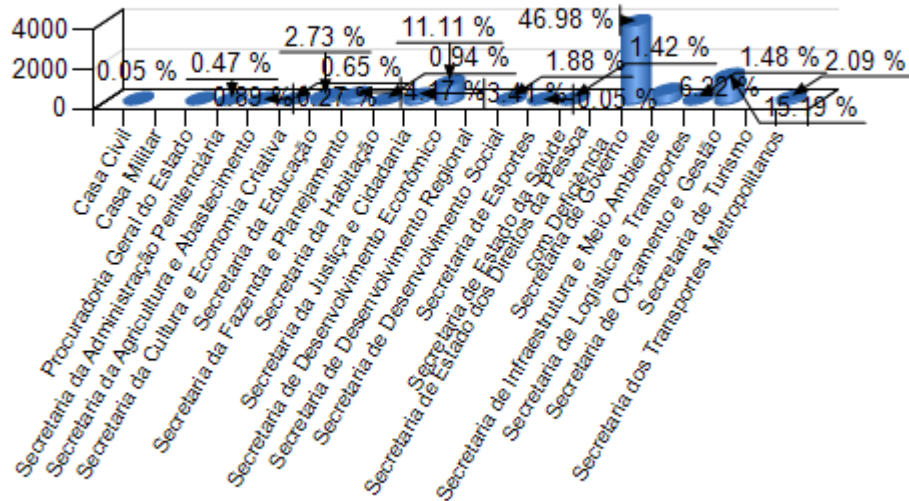
2º Semestre de 2021

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	71	4
2	Casa Militar	6	0
3	Procuradoria Geral do Estado	1175	75
4	Secretaria da Administração Penitenciária	1206	40
5	Secretaria da Agricultura e Abastecimento	268	23
6	Secretaria da Cultura e Economia Criativa	576	55
7	Secretaria da Educação	10570	230
8	Secretaria da Fazenda e Planejamento	13741	352
9	Secretaria da Habitação	2723	79
10	Secretaria da Justiça e Cidadania	9112	288
11	Secretaria de Desenvolvimento Econômico	11062	938
12	Secretaria de Desenvolvimento Regional	147	0
13	Secretaria de Desenvolvimento Social	3119	159
14	Secretaria de Esportes	101	4
15	Secretaria de Estado da Saúde	1361	120
16	Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência	9	0
17	Secretaria de Governo	66654	3965
18	Secretaria de Infraestrutura e Meio Ambiente	105430	525
19	Secretaria de Logística e Transportes	1896	125
20	Secretaria de Orçamento e Gestão	11142	1282
21	Secretaria de Turismo	28	0
22	Secretaria dos Transportes Metropolitanos	2982	176
Total:		243379	8440

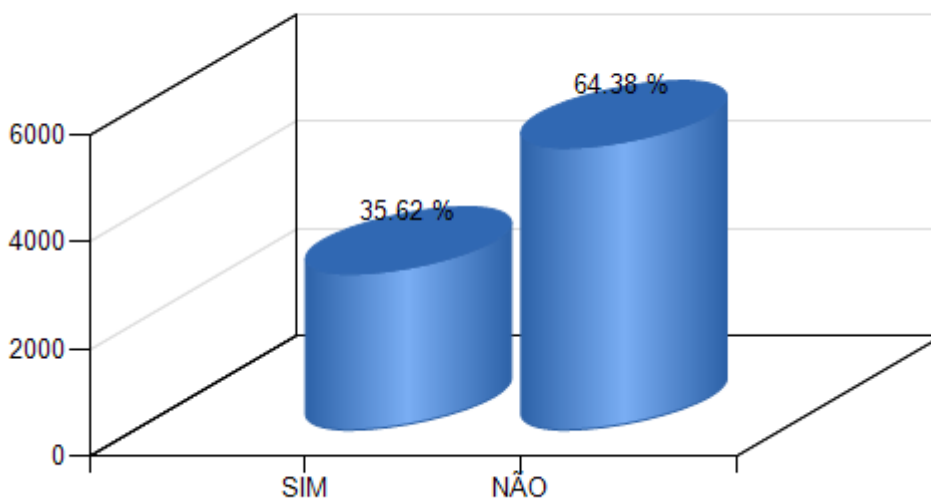
Total de pesquisas



Dificuldade para entrar em contato

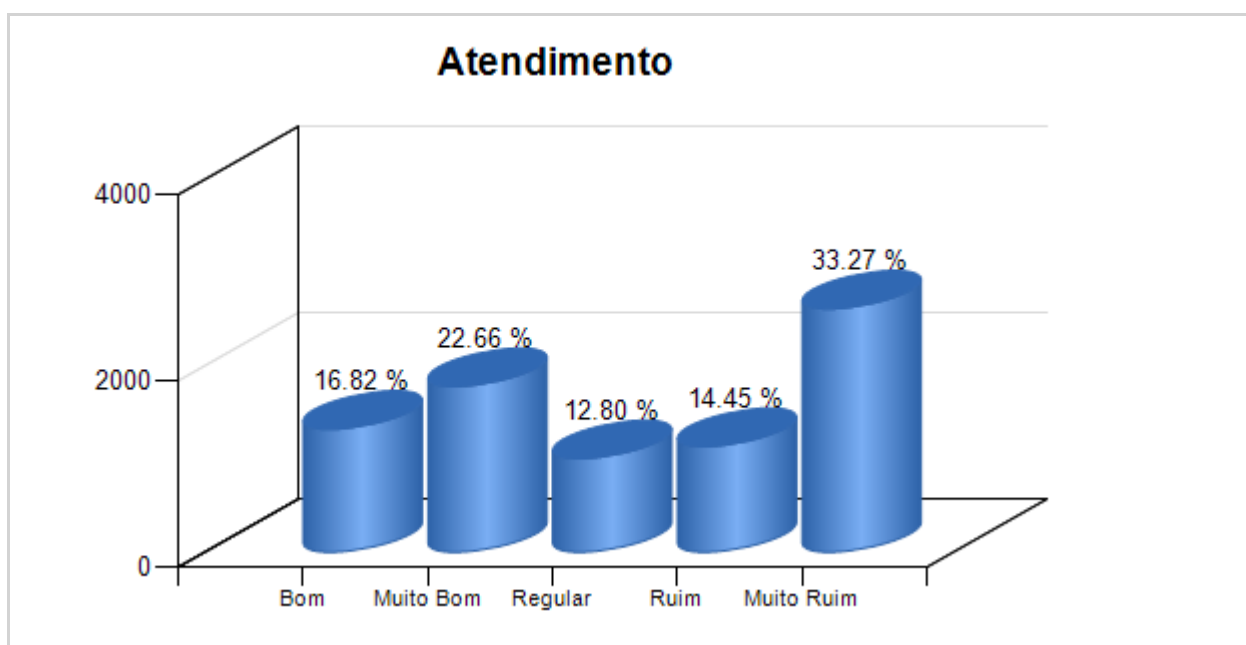
Dificuldade	
SIM	2905
NÃO	5251
Total:	8156

Dificuldade



Consideração sobre o atendimento

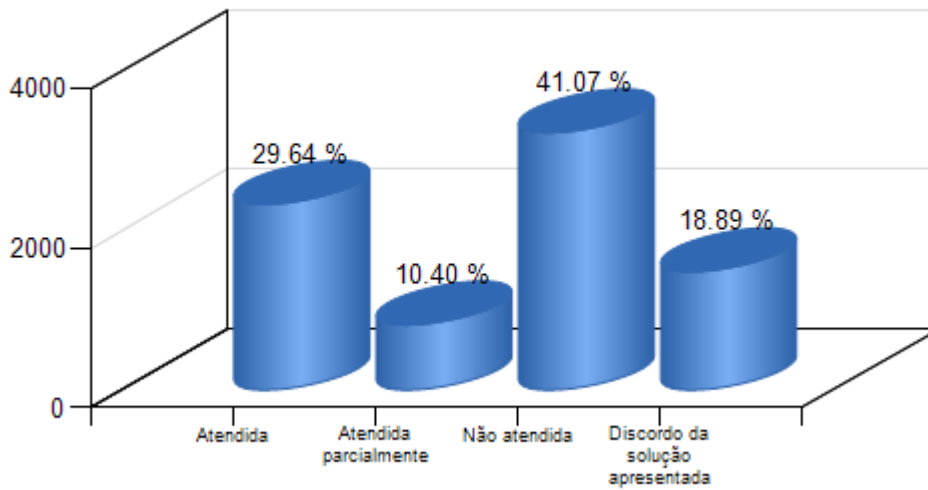
Atendimento	
Bom	1321
Muito Bom	1779
Regular	1005
Ruim	1135
Muito Ruim	2612
Total:	7852



Conclusão do atendimento

Conclusão	
Atendida	2329
Atendida parcialmente	817
Não atendida	3227
Discordo da solução apresentada	1484
Total:	7857

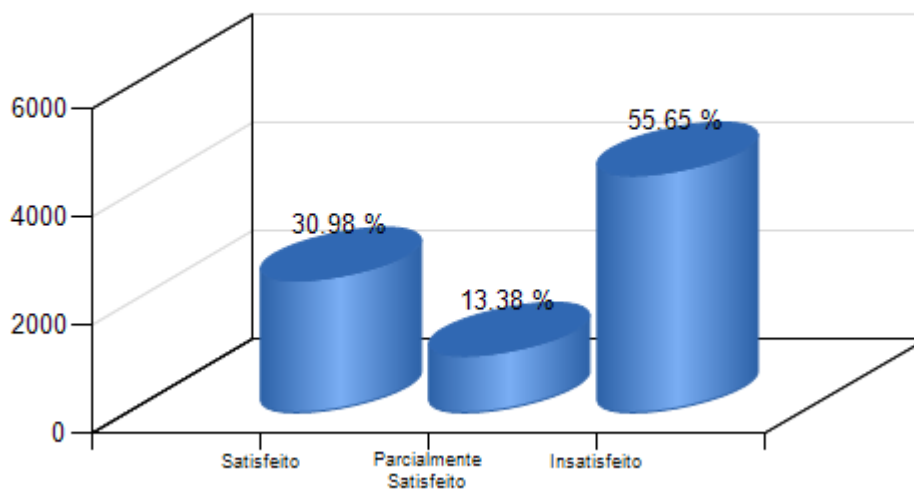
Conclusão



Satisfação do Cidadão

Satisfação	
Satisfeito	2441
Parcialmente Satisfeito	1054
Insatisfeito	4385
Total:	7880

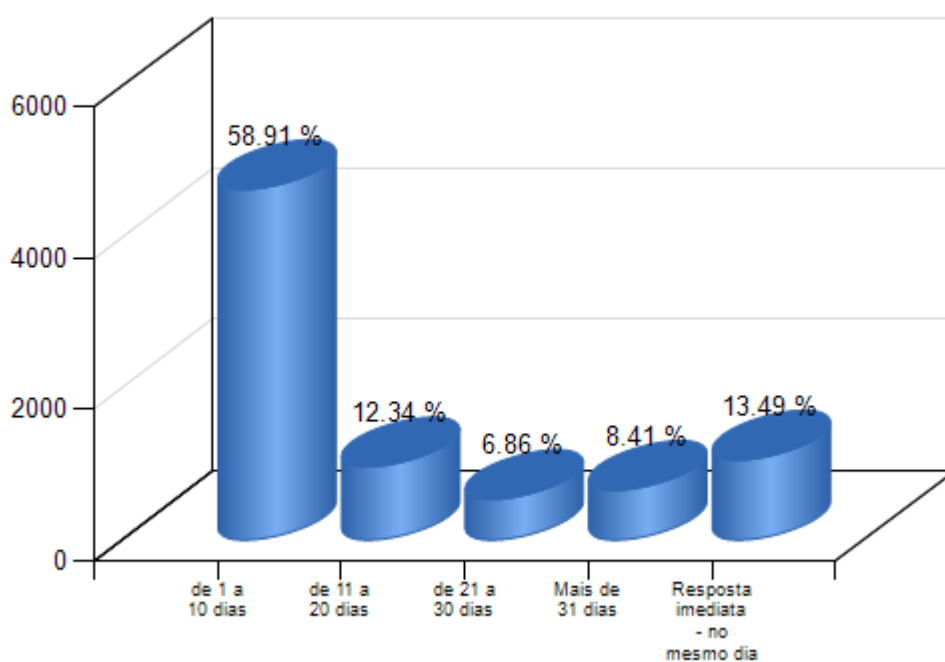
Satisfação



Tempo de Resposta

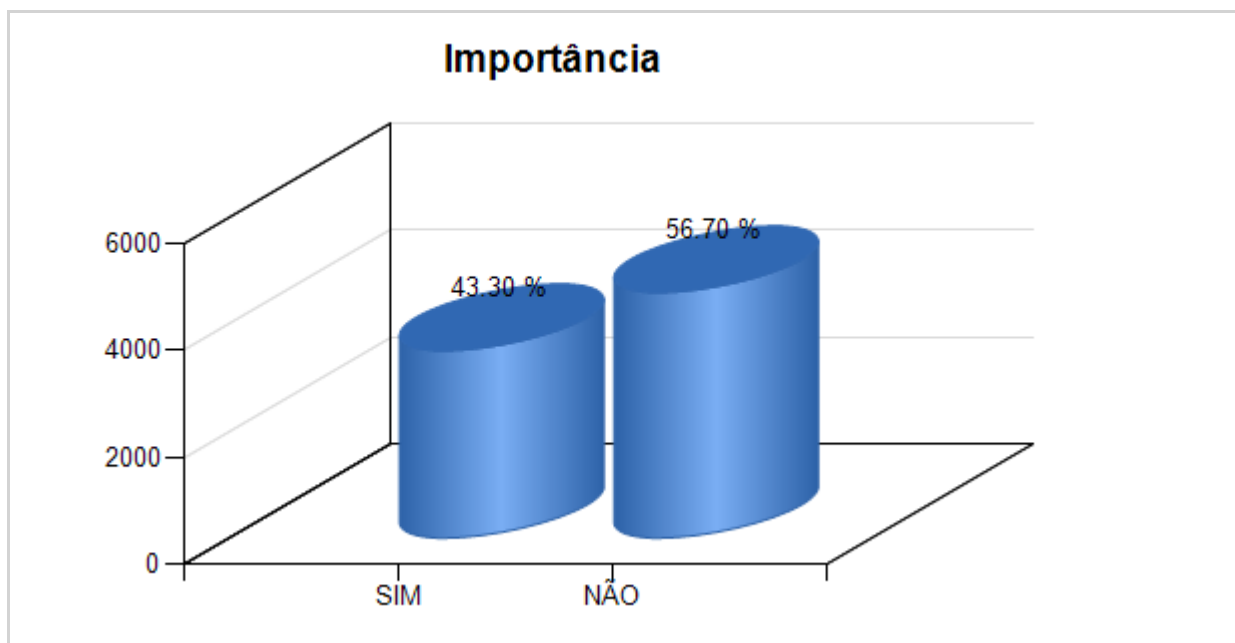
Resposta	
de 1 a 10 dias	4646
de 11 a 20 dias	973
de 21 a 30 dias	541
Mais de 31 dias	663
Resposta imediata - no mesmo dia	1064
Total:	7887

Resposta



Importância da Ouvidoria na conclusão da manifestação

Importância	
SIM	3493
NÃO	4574
Total:	8067



Utilizaria novamente a Ouvidoria?

Utilização	
SIM	5002
NÃO	3063
Total:	8065

Utilização

