



**Ouvidoria Geral do Estado de São Paulo  
Rede Paulista de Ouvidorias  
Comissão de Centralização das Informações do Serviço Público - CCISP**

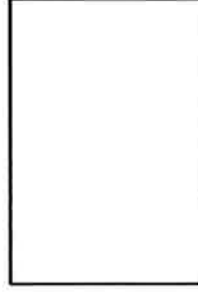
**Pesquisa de Satisfação do Usuário  
Período 01/10 a 31/12/2016  
Sistema Ouvidoria  
Reunião fevereiro/ 2017**



## **Pesquisa de Satisfação do Usuário de Serviços Públicos**

No período de 01/10 a 31/12 foram concluídas pelo Sistema 11.762 manifestações. A cada manifestação finalizada o Usuário é convidado a responder uma pesquisa de satisfação. Foram respondidos 664 questionários, cuja tabulação dos dados pode ser conhecida nos próximos slides.

Ressalte-se que menos de 50% dos órgãos da Rede Paulista de Ouvidorias faz uso do Sistema Ouvidorias



## Manifestações Concluídas x Pesquisa Respondida

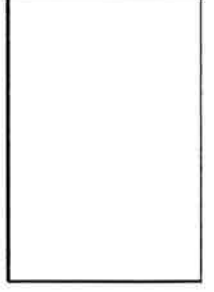
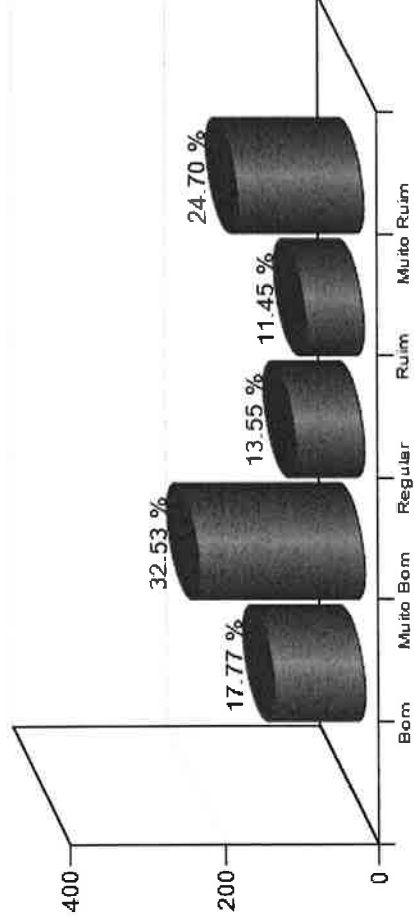
Secretarias		Total de Manifestações respondidas	Total de Pesquisas respondidas
1	Casa Civil	204	3
2	Procuradoria Geral do Estado	518	69
3	Secretaria da Agricultura e Abastecimento	49	4
4	Secretaria da Cultura	233	9
5	Secretaria da Fazenda	3	0
6	Secretaria da Habitação	3	0
7	Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania	1257	35
8	Secretaria de Desen. Econ., Ciência, Tec. e Inovação	1374	65
9	Secretaria de Desenvolvimento Social	100	14
10	Secretaria de Energia e Mineração	12	1
11	Secretaria de Esporte, Lazer e Juventude	49	1
12	Secretaria de Estado da Saúde	622	0
13	Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência	116	12
14	Secretaria de Governo	1173	86
15	Secretaria de Logística e Transportes	1008	94
16	Secretaria de Planejamento e Gestão	4751	257
17	Secretaria de Saneamento e Recursos Hídricos	1	0
18	Secretaria do Emprego e Relações do Trabalho	43	1
19	Secretaria dos Transportes Metropolitanos	246	13
<b>Total:</b>		<b>11762</b>	<b>664</b>



## Considera o atendimento recebido na Ouvidoria

Atendimento	
Bom	118
Muito Bom	216
Regular	90
Ruim	76
Muito Ruim	164
<b>Total:</b>	<b>664</b>

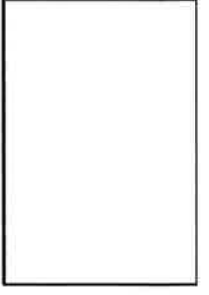
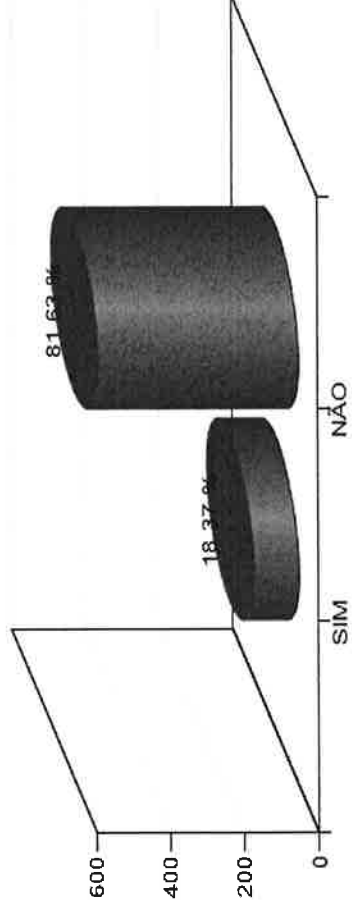
**Atendimento**



## Teve dificuldade para entrar em contato com a Ouvidoria?

SIM	122
NÃO	542
Total:	664

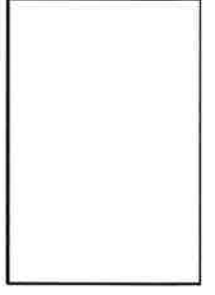
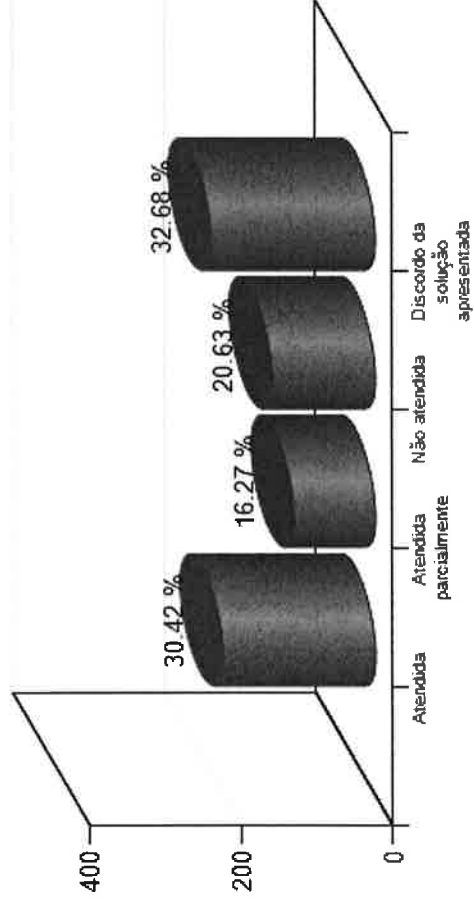
**Dificuldade**



## A sua manifestação foi:

Conclusão	
Atendida	202
Atendida parcialmente	108
Não atendida	137
Discordo da solução apresentada	217
<b>Total:</b>	<b>664</b>

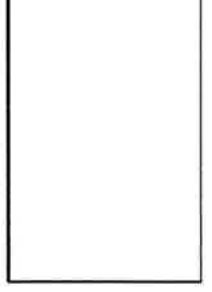
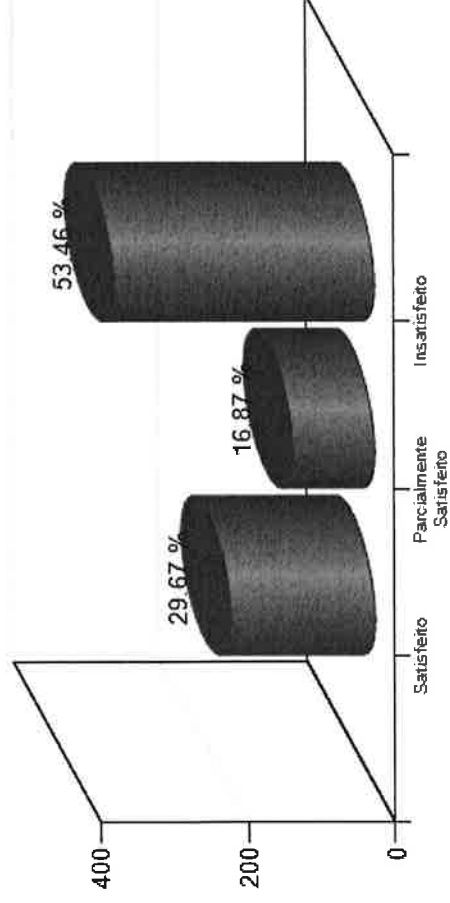
## Conclusão



## Com relação à resposta da Ouvidoria ficou:

Satisfação	
Satisfeito	197
Parcialmente Satisfeito	112
Insatisfeito	355
<b>Total:</b>	<b>664</b>

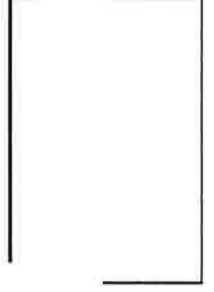
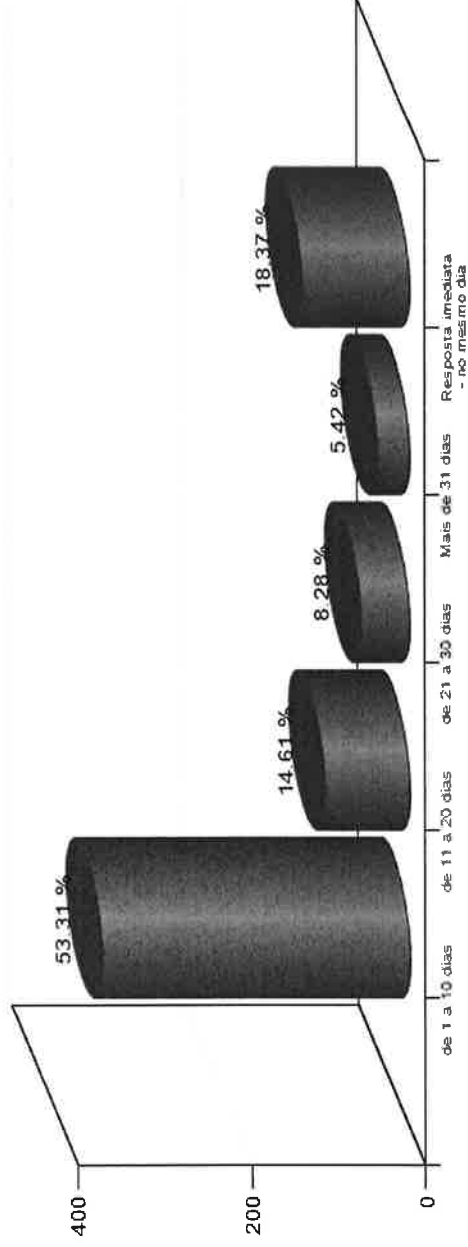
### Satisfação



## Quanto tempo demorou para receber a resposta?

Resposta	
de 1 a 10 dias	354
de 11 a 20 dias	97
de 21 a 30 dias	55
Mais de 31 dias	36
Resposta imediata - no mesmo dia	122
Total:	664

## Resposta

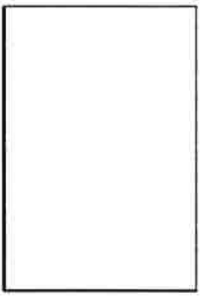
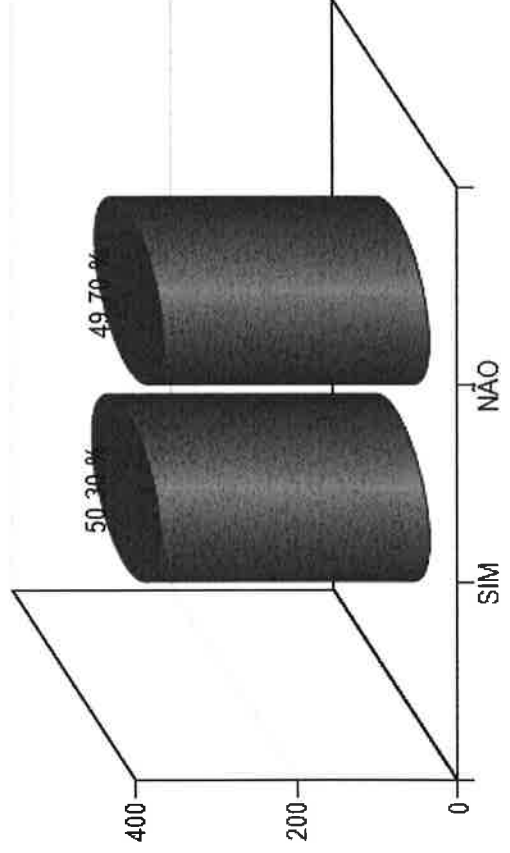




# A atuação da Ouvidoria foi importante para a conclusão de sua manifestação?

Importância	
SIM	334
NÃO	330
<b>Total:</b>	<b>664</b>

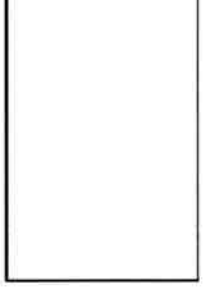
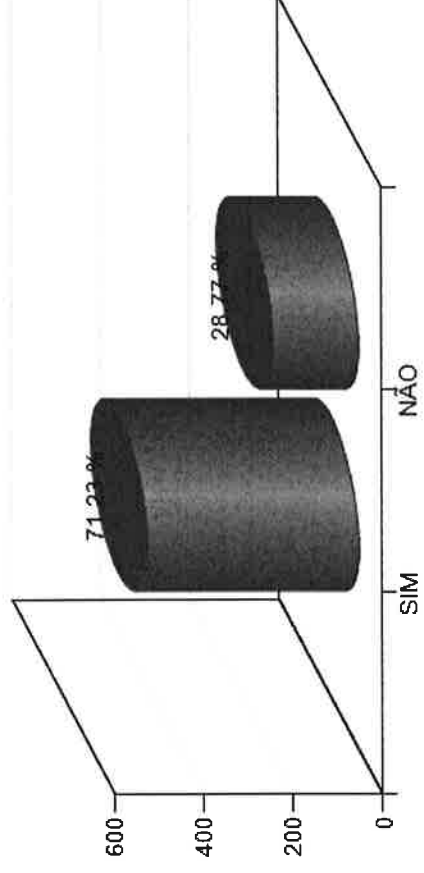
Importância



## Utilizaria novamente esta Ouvidoria?

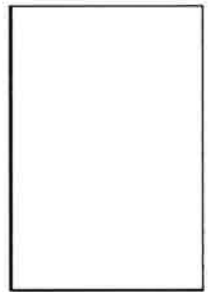
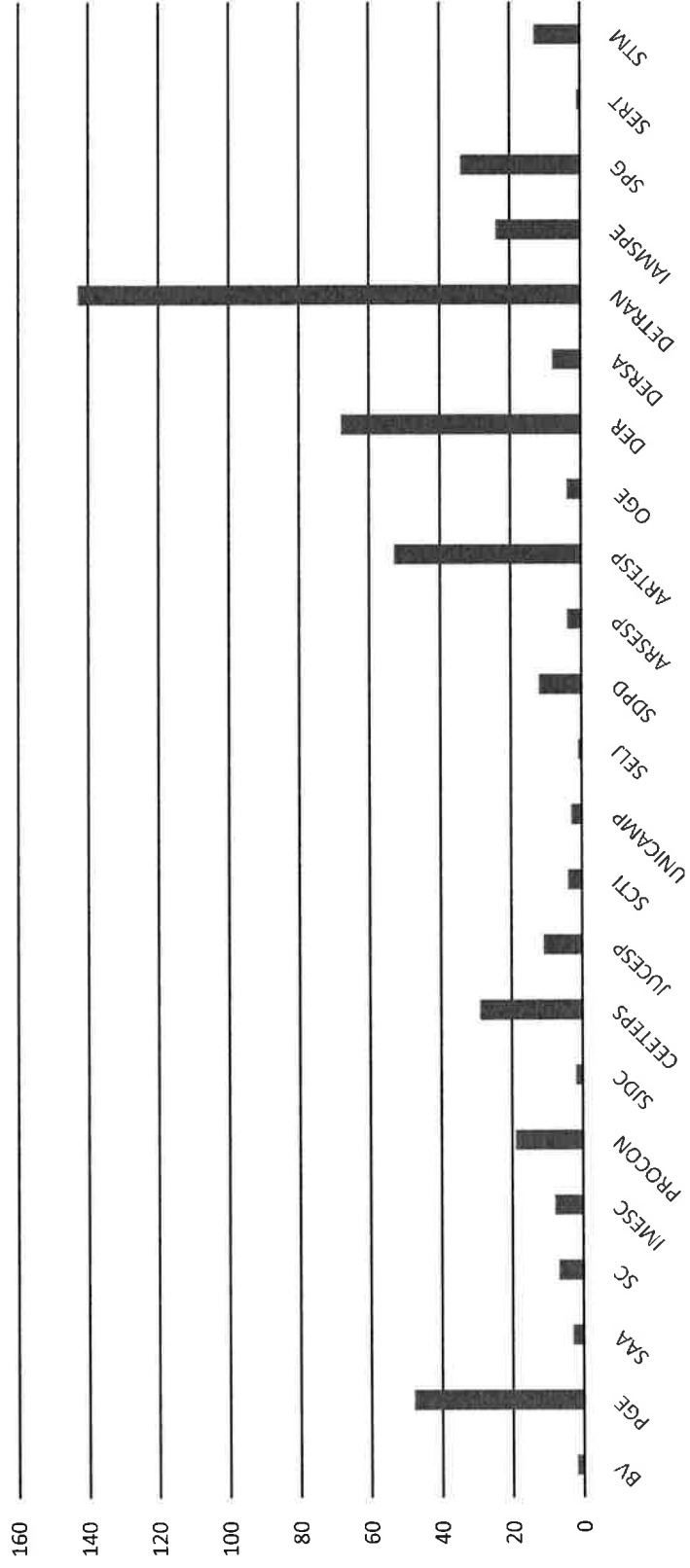
Utilização	
SIM	473
NÃO	191
Total:	664

Utilização

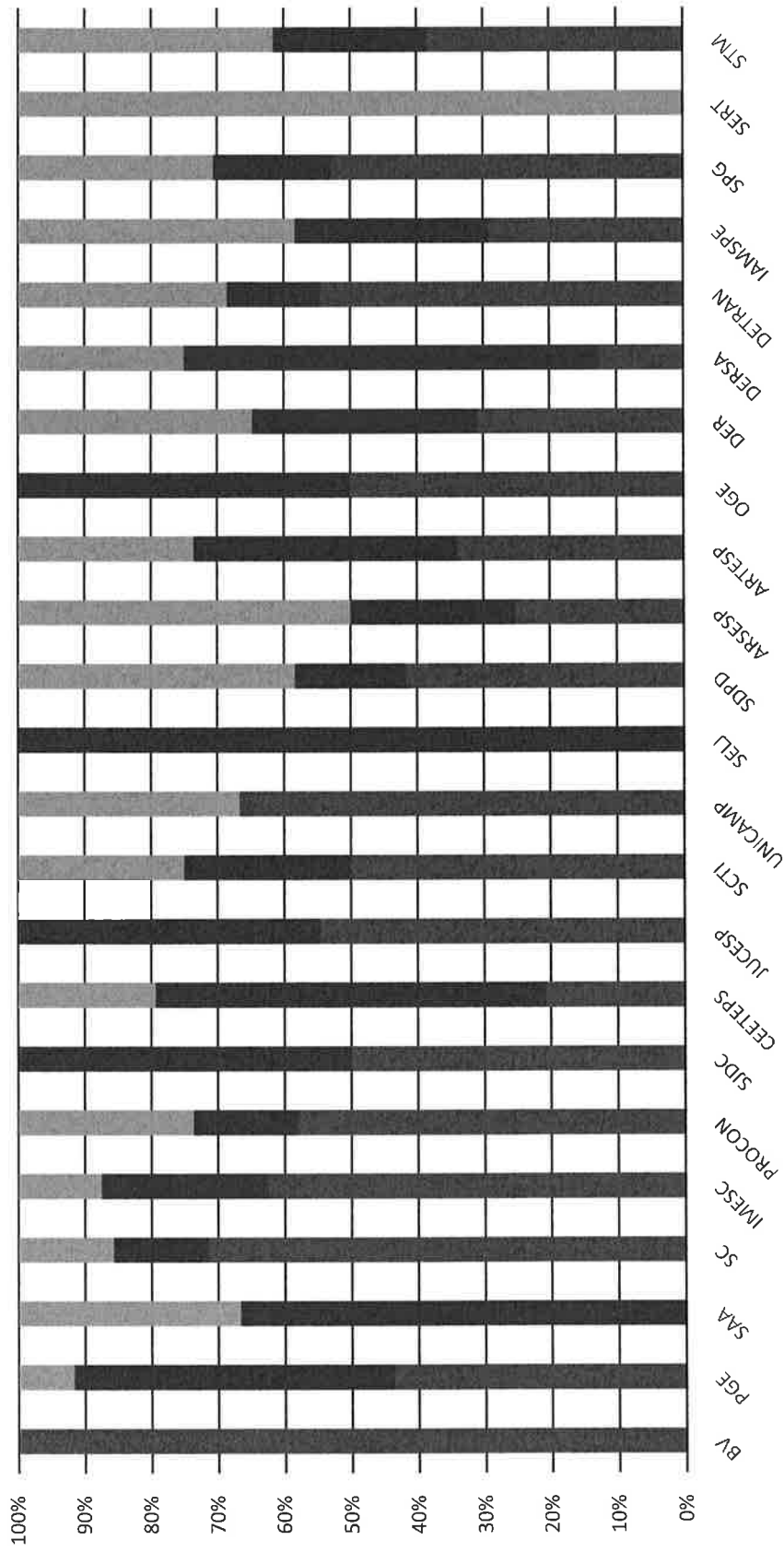


# Comentários – Pesquisa de Satisfação

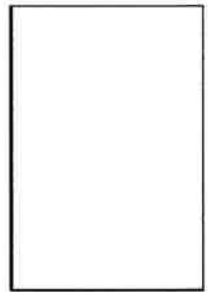
Total



# Qualidade do Comentário



■ Positivo ■ Negativo ■ Isento



# Comentários - Observações

- Utilização do espaço para novas manifestações;
- Expressar insatisfação com a solução;
- Discutir aspectos da resposta;
- Respostas consideradas insuficientes ou muito concisas;
- Expressar dúvida com outros temas;
- Refazer a manifestação, sob alegação de que não foi devidamente compreendida a manifestação;
- Exigir atuação punitiva ou fiscalizatória da Ouvidoria.



## CONTATO

### ✓ OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

Rua Voluntários da Pátria, 596 – Térreo – SP/SP

Telefone: 11 – 2089-8216

[ouvidoriageral@sp.gov.br](mailto:ouvidoriageral@sp.gov.br)

