

## Relatório de Administração de Ouvidoria: Atendimentos por Satisfação

**Órgão:** Agência Estadual de Meio Ambiente - CPRH

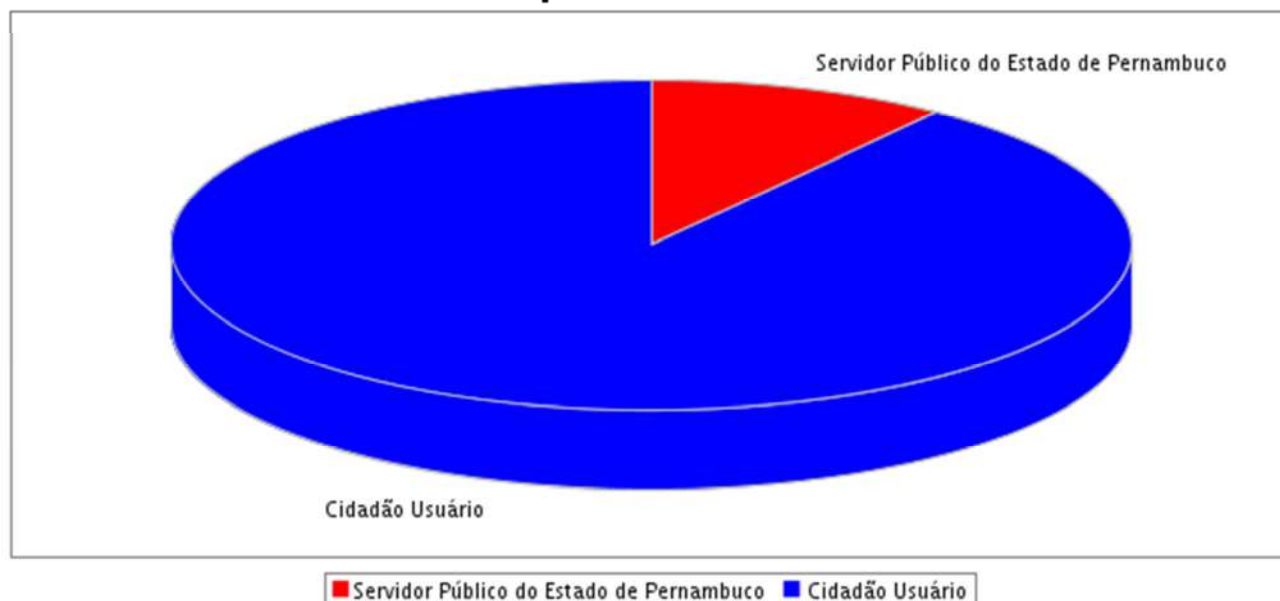
**Período:** 01/01/2023 a 31/12/2023

### Estatísticas Gerais

- **Total de atendimentos no período:** 3102
- **Total de atendimentos concluídos:** 2501
- **Total de atendimentos respondidos pela pesquisa de satisfação:** 443

### Perfis dos Respondentes

#### Estatística de Tipo de Usuário da Ouvidoria



#### 1. Servidor Público do Estado de Pernambuco

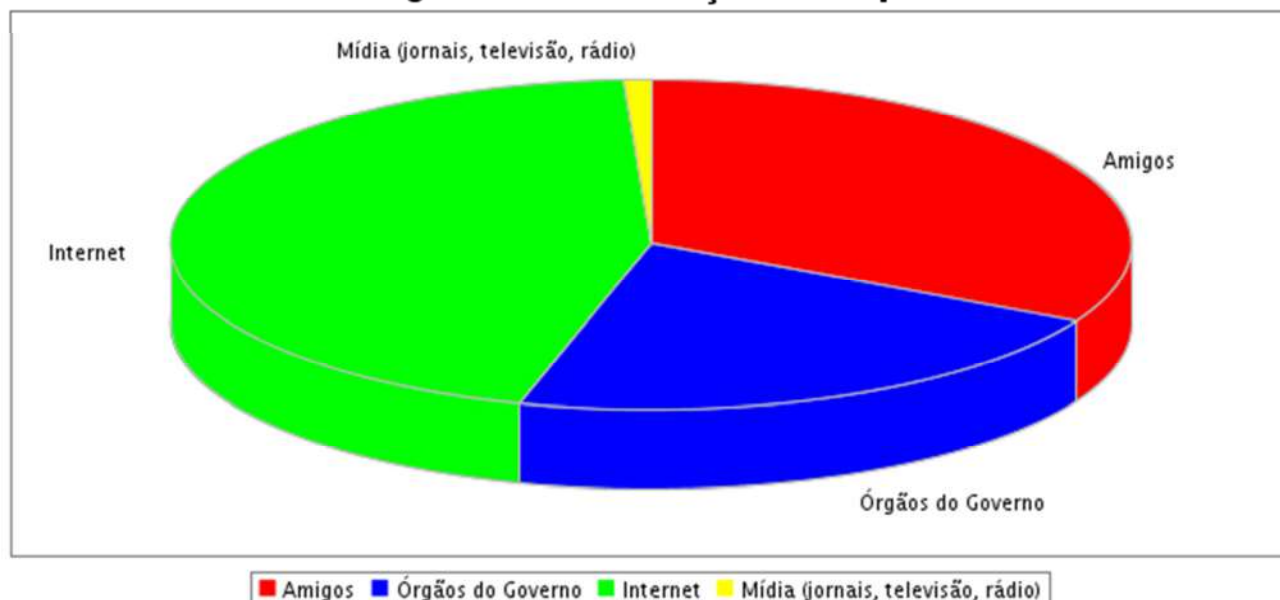
- **Número Absoluto:** 45
- **Percentual:** 10,16%

#### 2. Cidadão Usuário

- **Número Absoluto:** 398
- **Percentual:** 89,84%

## Origem dos Respondentes

### Estatística de Origem de Informação a Respeito da Ouvidoria



#### 1. Amigos

- **Número Absoluto:** 145
- **Percentual:** 32,73%

#### 2. Órgãos do Governo

- **Número Absoluto:** 96
- **Percentual:** 21,67%

#### 3. Internet

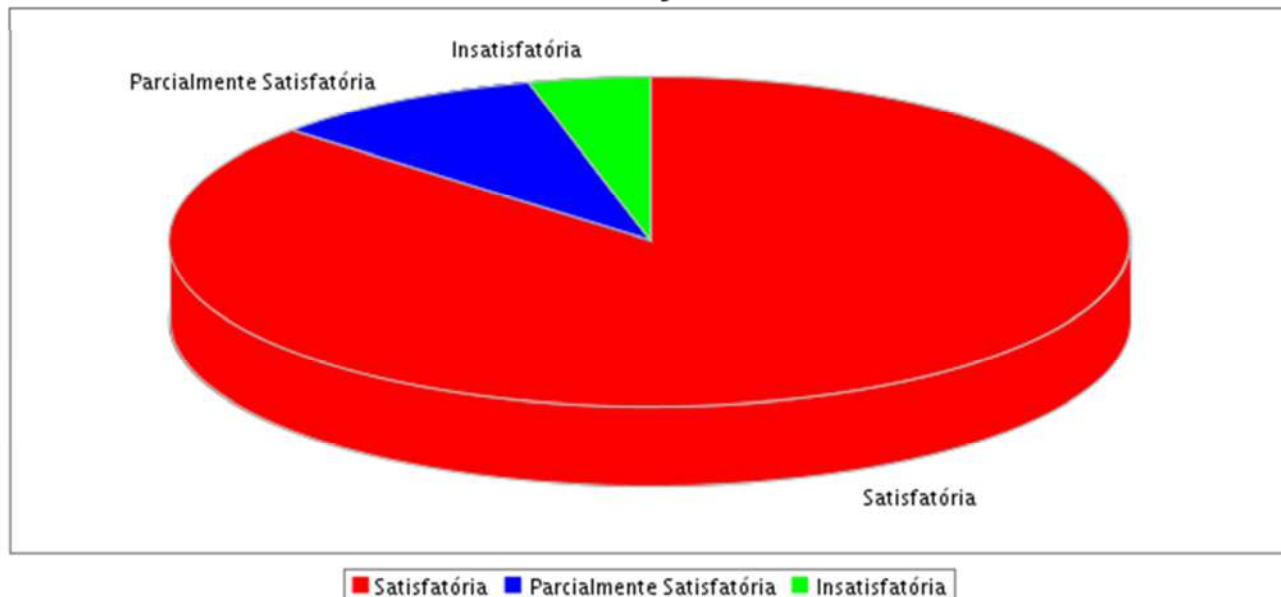
- **Número Absoluto:** 198
- **Percentual:** 44,70%

#### 4. Mídia (jornais, televisão, rádio)

- **Número Absoluto:** 4
- **Percentual:** 0,90%

## Satisfação dos Atendimentos

### Estatística de Satisfação do Manifestante



#### 1. Satisfatória

- **Número Absoluto:** 384
- **Percentual:** 86,68%

#### 2. Parcialmente Satisfatória

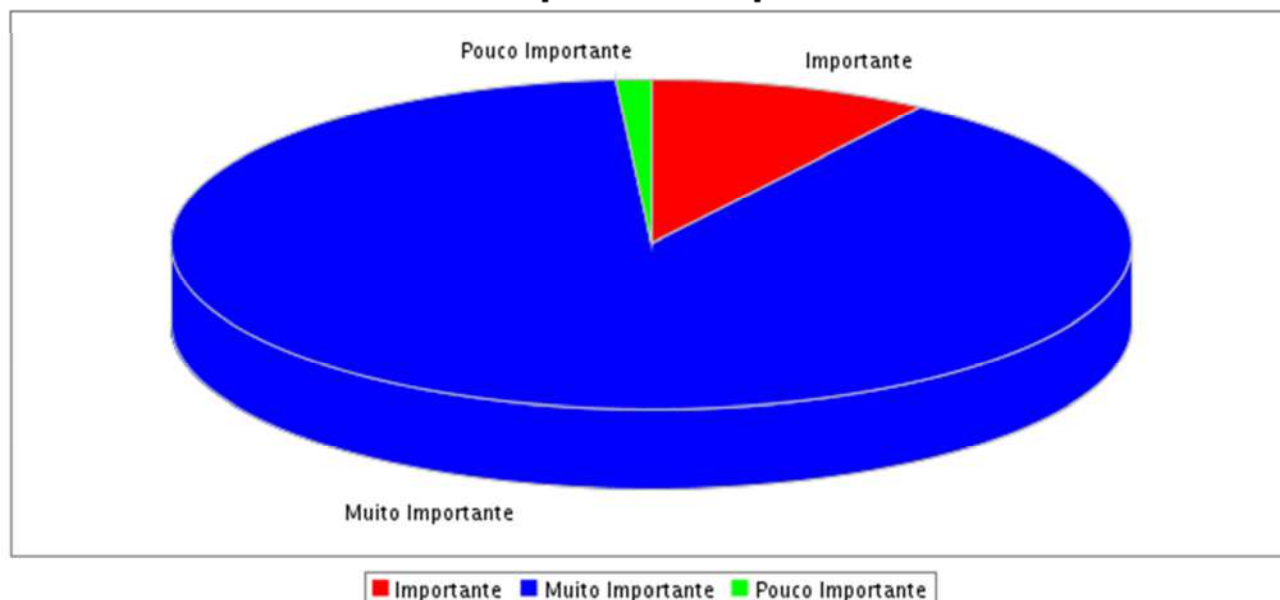
- **Número Absoluto:** 41
- **Percentual:** 9,26%

#### 3. Insatisfatória

- **Número Absoluto:** 18
- **Percentual:** 4,06%

## Importância dos Atendimentos

### Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria



#### 1. Importante

- Número Absoluto: 42
- Percentual: 9,48%

#### 2. Muito Importante

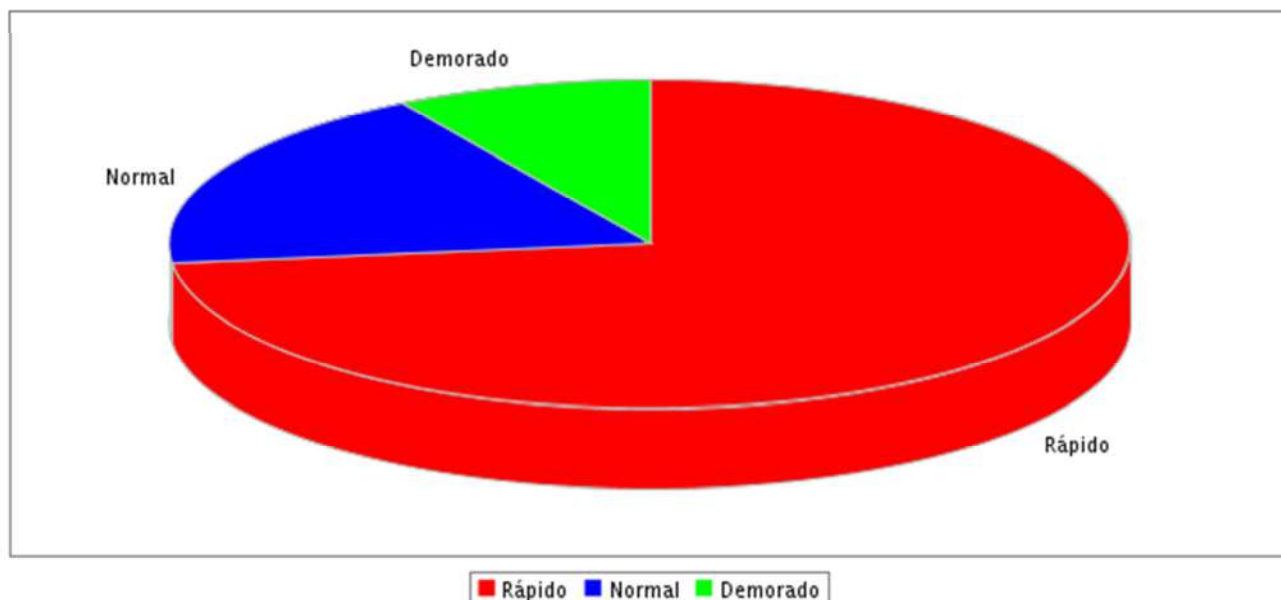
- Número Absoluto: 396
- Percentual: 89,39%

#### 3. Pouco Importante

- Número Absoluto: 5
- Percentual: 1,13%

## Tempo de Resposta

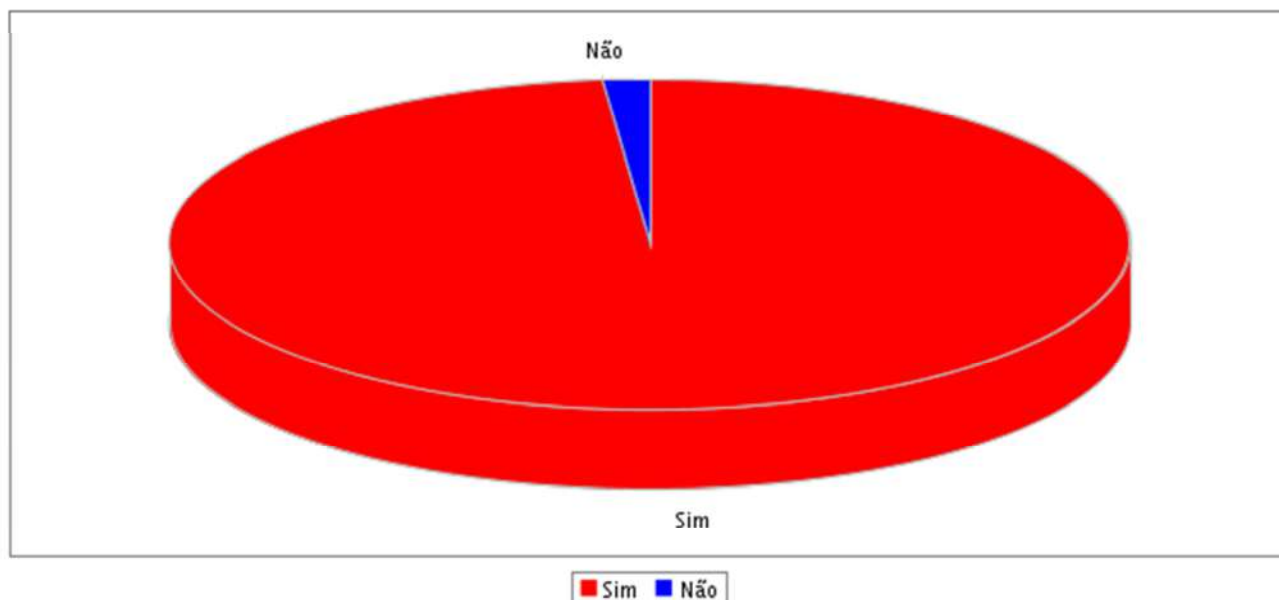
### Estatística de Eficiência da Ouvidoria



- 1. Rápido**
  - **Número Absoluto:** 324
  - **Percentual:** 73,14%
- 2. Normal**
  - **Número Absoluto:** 81
  - **Percentual:** 18,28%
- 3. Demorado**
  - **Número Absoluto:** 38
  - **Percentual:** 8,58%

## Recomendação dos Atendimentos

### Estatística de Reuso da Ouvidoria



#### 1. Sim

- **Número Absoluto:** 436
- **Percentual:** 98,42%

#### 2. Não

- **Número Absoluto:** 7
- **Percentual:** 1,58%

Este relatório apresenta uma visão geral dos atendimentos realizados pela Agência Estadual de Meio Ambiente - CPRH no período de 01/01/2023 a 31/12/2023, com destaque para a satisfação dos usuários e a importância atribuída aos atendimentos prestados.

Cabe ressaltar que, dos 3.102 atendimentos registrados, apenas 443 usuários responderam à Pesquisa de Satisfação. Isso representa uma taxa de participação de **14,28%** do total de usuários que cadastraram alguma manifestação na Ouvidoria.

É importante ressaltar que, embora a taxa de resposta à Pesquisa de Satisfação seja de 14,28%, o feedback obtido é valioso para a melhoria contínua dos serviços da Ouvidoria.

Este relatório destaca a importância da pesquisa de satisfação como uma ferramenta essencial para avaliar e melhorar continuamente a qualidade dos serviços prestados pela Ouvidoria.