

Relatório de Administração de Ouvidoria: Atendimentos por Satisfação

Órgão: Agência Estadual de Meio Ambiente - CPRH

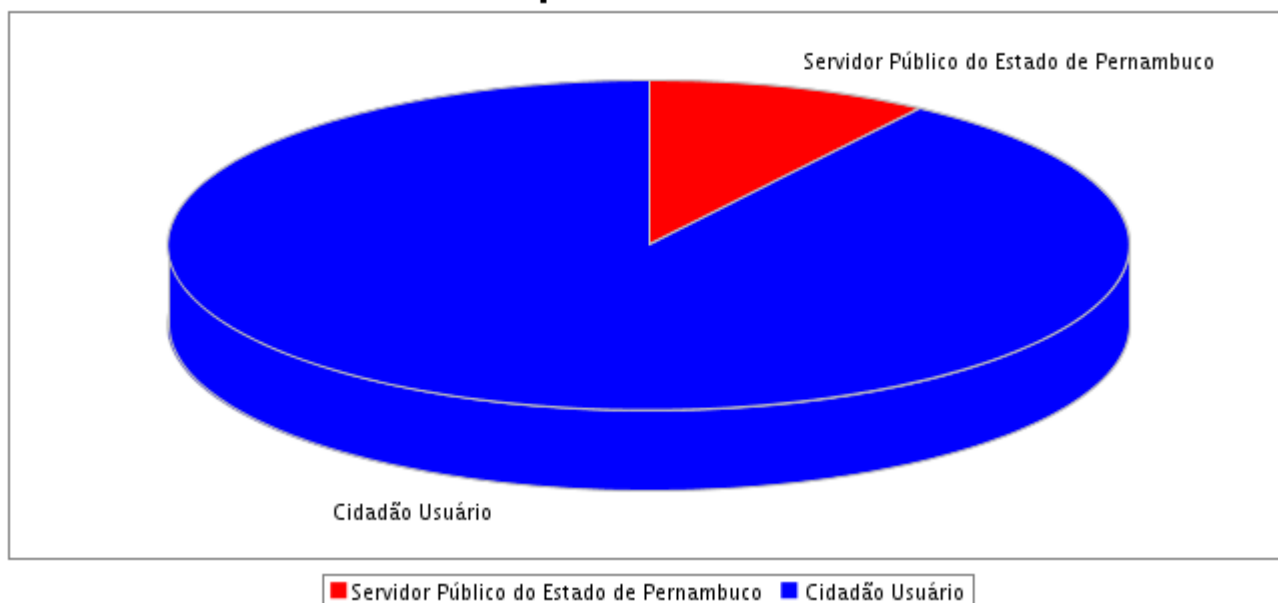
Período: 01/01/2024 a 31/12/2024

Estatísticas Gerais

- Total de atendimentos no período: 3493
 - Total de atendimentos concluídos: 3042
 - Total de atendimentos respondidos pela pesquisa de satisfação: 387
-

Perfis dos Respondentes

Estatística de Tipo de Usuário da Ouvidoria



1. Servidor Público do Estado de Pernambuco

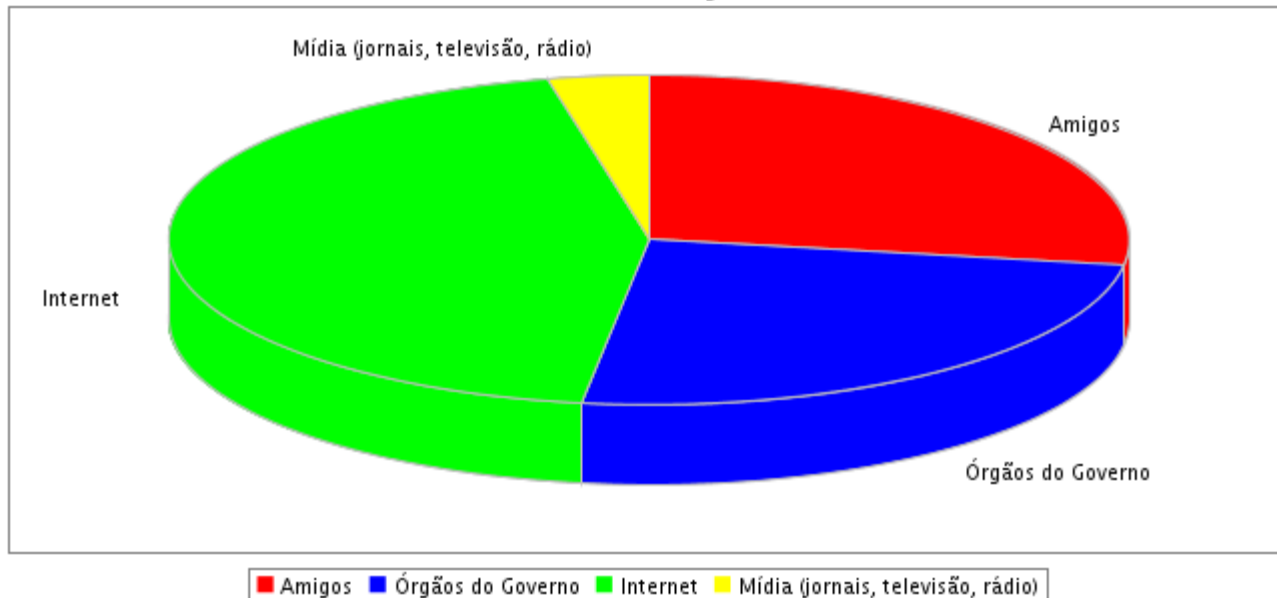
- Número Absoluto: 37
- Percentual: 9,56%

2. Cidadão Usuário

- Número Absoluto: 350
 - Percentual: 90,44%
-

Origem dos Respondentes

Estatística de Origem de Informação a Respeito da Ouvidoria



1. Amigos

- **Número Absoluto:** 106
- **Percentual:** 27,39%

2. Órgãos do Governo

- **Número Absoluto:** 96
- **Percentual:** 24,81%

3. Internet

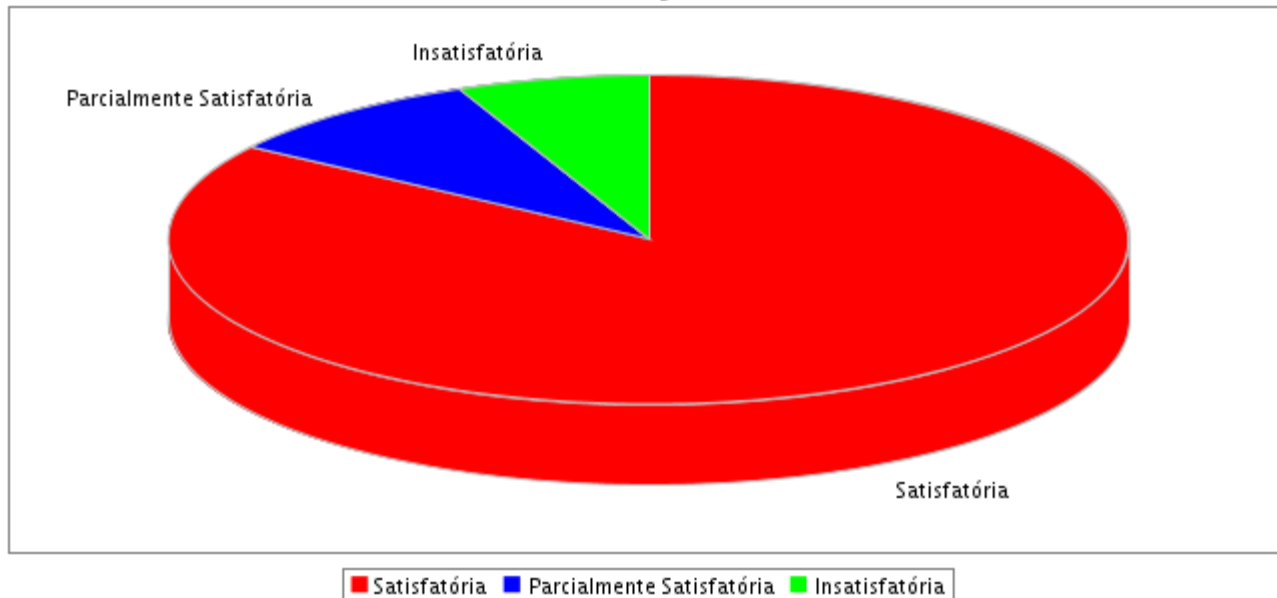
- **Número Absoluto:** 172
- **Percentual:** 44,44%

4. Mídia (jornais, televisão, rádio)

- **Número Absoluto:** 13
- **Percentual:** 3,36%

Satisfação dos Atendimentos

Estatística de Satisfação do Manifestante



1. Satisfatória

- Número Absoluto: 327
- Percentual: 84,50%

2. Parcialmente Satisfatória

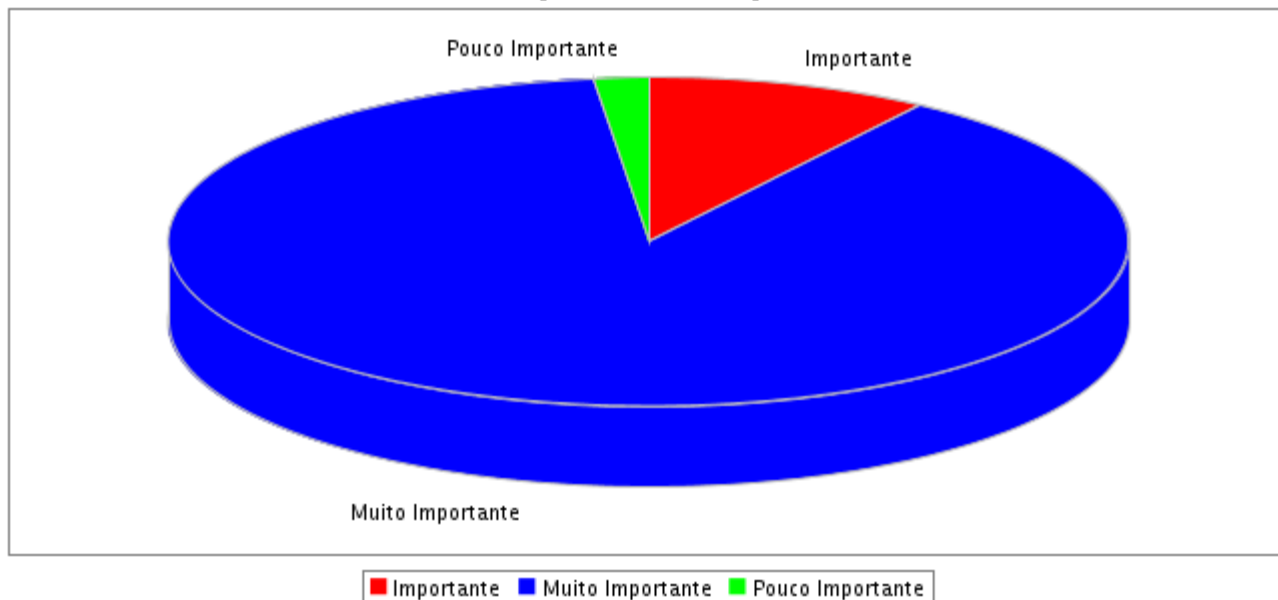
- Número Absoluto: 35
- Percentual: 9,04%

3. Insatisfatória

- Número Absoluto: 25
- Percentual: 6,46%

Importância dos Atendimentos

Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria



1. Importante

- Número Absoluto: 37
- Percentual: 9,56%

2. Muito Importante

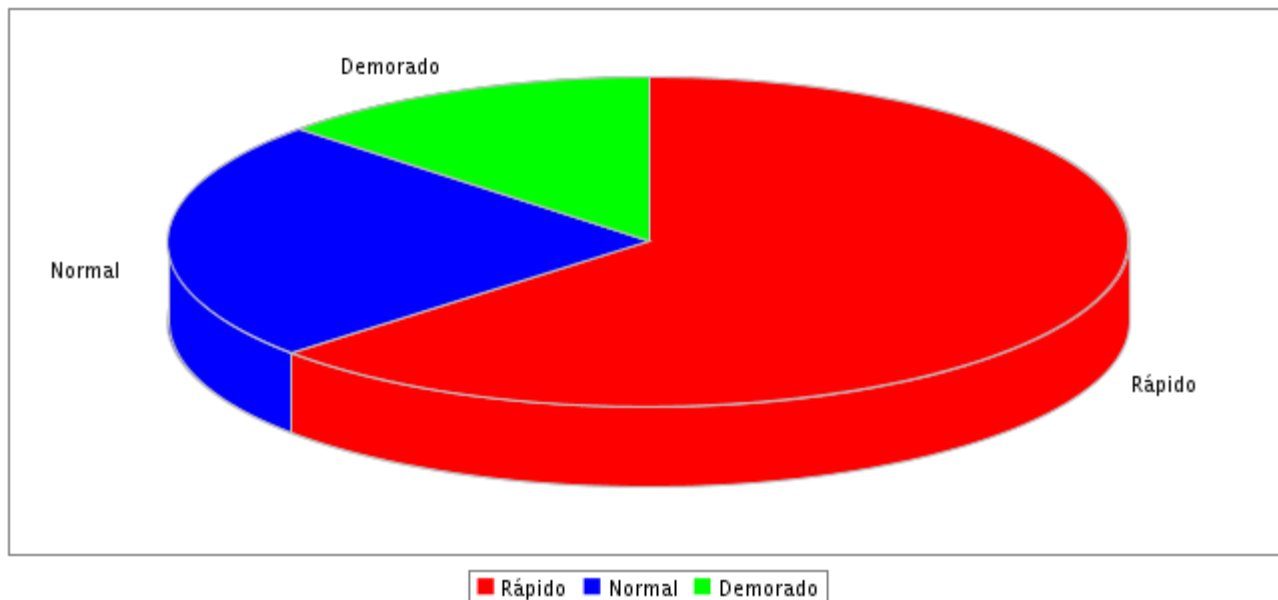
- Número Absoluto: 343
- Percentual: 88,63%

3. Pouco Importante

- Número Absoluto: 7
- Percentual: 1,81%

Tempo de Resposta

Estatística de Eficiência da Ouvidoria



1. Rápido

- Número Absoluto: 245
- Percentual: 63,31%

2. Normal

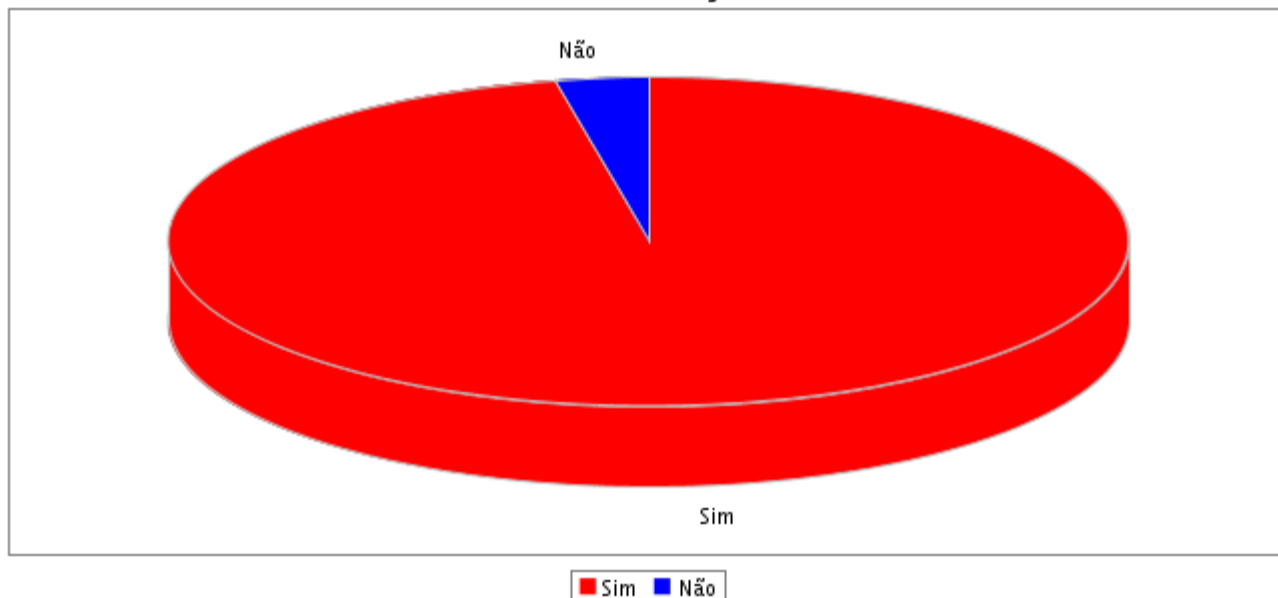
- Número Absoluto: 92
- Percentual: 23,77%

3. Demorado

- Número Absoluto: 50
- Percentual: 12,92%

Recomendação dos Atendimentos

Estatística de Reutilização da Ouvidoria



1. Sim

- **Número Absoluto:** 375
- **Percentual:** 96,90%

2. Não

- **Número Absoluto:** 12
- **Percentual:** 3,10%

Este relatório apresenta uma visão geral dos atendimentos realizados pela Agência Estadual de Meio Ambiente - CPRH no período de 01/01/2024 a 31/12/2024.

Cabe ressaltar que, dos 3.493 atendimentos registrados, apenas 387 usuários responderam à Pesquisa de Satisfação. Isso representa uma taxa de participação de 11,07% 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 11,07%, o feedback obtido é valioso para a melhoria contínua dos serviços prestados pela Agência Estadual de Meio Ambiente.

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.