

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO COM A OUVIDORIA - PERÍODO DE: 01/01/2024 à 31/12/2024	
--	--

Índice Geral de Satisfação	Resultado
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento (considere a atenção, compromisso e respeito do ouvidor e sua equipe)?	3,5
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	3,45
c. Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação? (considere a comunicação, facilidade de uso, celeridade e funcionalidade). Você utilizou o canal: [used_input]	3,9
d. Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada? (considere se a resposta atende aos questionamentos apresentados e se a ouvidoria justifica uma eventual impossibilidade de atendimento)	3
Média das Notas:	3,46
Índice de Satisfação:	65,00%

Expectativa do Cidadão	Resultado
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,15
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,45
Índice de Expectativa:	9,52%

Índice de Resolutividade	Resultado	Índice
Sim	3	15,00%
Não	12	60,00%
Parcialmente	5	25,00%
Vazias	0	

Total de pesquisas de satisfação em Ouvidoria	20
--	-----------

PESQUISAS RESPONDIDAS: 01/01/2024 À 31/12/2024

Protocolo	Órgão
7102726	SEDIH
7100458	SEDIH
7077355	SEDIH
7016395	SEDIH
7020371	SEDIH
6990742	SEDIH
6976020	SEDIH
6957969	SEDIH
6958240	SEDIH
6970599	SEDIH
6955588	SEDIH
6949139	SEDIH
6921587	SEDIH
6941719	SEDIH
6935612	SEDIH
6932142	SEDIH
6819322	SEDIH
6730003	SEDIH
6727195	SEDIH
6707636	SEDIH

Unidade

CERDH - CENTRO DE REFERÊNCIA EM DIREITOS HUMANOS
--

COEPPPD - COORDENADORIA ESPECIAL DE POLÍTICAS PÚBLICAS PARA AS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA
--

CERDH - CENTRO DE REFERÊNCIA EM DIREITOS HUMANOS
--

COEPPPI - COORDENADORIA ESPECIAL DE POLÍTICAS PÚBLICAS PARA AS PESSOAS IDOSAS

CERDH - CENTRO DE REFERÊNCIA EM DIREITOS HUMANOS
--

CERDH - CENTRO DE REFERÊNCIA EM DIREITOS HUMANOS
--

COPPDH - COORDENADORIA DE POLÍTICAS PÚBLICAS DOS DIREITOS HUMANOS

CERDH - CENTRO DE REFERÊNCIA EM DIREITOS HUMANOS
--

CERDH - CENTRO DE REFERÊNCIA EM DIREITOS HUMANOS
--

CERDH - CENTRO DE REFERÊNCIA EM DIREITOS HUMANOS
--

CERDH - CENTRO DE REFERÊNCIA EM DIREITOS HUMANOS
--

CERDH - CENTRO DE REFERÊNCIA EM DIREITOS HUMANOS
--

CERDH - CENTRO DE REFERÊNCIA EM DIREITOS HUMANOS
--

CERDH - CENTRO DE REFERÊNCIA EM DIREITOS HUMANOS
--

CERDH - CENTRO DE REFERÊNCIA EM DIREITOS HUMANOS
--

CERDH - CENTRO DE REFERÊNCIA EM DIREITOS HUMANOS
--

COEPPPD - COORDENADORIA ESPECIAL DE POLÍTICAS PÚBLICAS PARA AS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA
--

CERDH - CENTRO DE REFERÊNCIA EM DIREITOS HUMANOS
--

CERDH - CENTRO DE REFERÊNCIA EM DIREITOS HUMANOS
--

CERDH - CENTRO DE REFERÊNCIA EM DIREITOS HUMANOS
--

Nome	Tipo de Manifestação
Mariana Cruz de Almeida Lima	Denúncia
RUTE NOGUEIRA DE SOUZA	Reclamação
	Denúncia
ANTONIO SAMUEL DE CARVALHO COLARES	Denúncia
Leiliana de Oliveira Lima	Denúncia
	Denúncia
Euripedys Ewbank Rocha	Elogio
	Reclamação
João Coelho de Carvalho Neto	Reclamação
João Coelho de Carvalho Neto	Solicitação
João Coelho de Carvalho Neto	Solicitação
	Denúncia
Ticiane Sousa	Denúncia
	Denúncia
Claudivania da Silva Mendes	Denúncia
Claudivania da Silva Mendes	Denúncia
	Solicitação
	Denúncia
	Denúncia
MARIA DORANICE VASCONCELOS VIEIRA	Solicitação

Assunto
VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS CONTRA CRIANÇAS E ADOLESCENTES
VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS CONTRA PESSOA COM DEFICIÊNCIA
VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS CONTRA PESSOAS EM RESTRIÇÃO DE LIBERDADE
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR
VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS CONTRA PESSOAS EM RESTRIÇÃO DE LIBERDADE
ASSÉDIO SEXUAL
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/COLABORADOR
VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS - MORADIA E CONFLITOS URBANOS
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS
INSATISFAÇÃO COM PROCEDIMENTOS DE APURAÇÃO
VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS CONTRA PESSOAS EM RESTRIÇÃO DE LIBERDADE
VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS CONTRA PESSOAS EM RESTRIÇÃO DE LIBERDADE
VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS CONTRA PESSOAS EM RESTRIÇÃO DE LIBERDADE
VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS CONTRA PESSOAS EM RESTRIÇÃO DE LIBERDADE
VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS CONTRA PESSOAS EM RESTRIÇÃO DE LIBERDADE
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO
VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS CONTRA PESSOAS EM RESTRIÇÃO DE LIBERDADE
VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS CONTRA PESSOAS EM RESTRIÇÃO DE LIBERDADE
VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS CONTRA PESSOA IDOSA

Subassunto
MAUS TRATOS
ATOS DISCRIMINATÓRIOS
MAUS TRATOS
DESVIO DE FUNÇÃO
MÁ QUALIDADE DA ALIMENTAÇÃO FORNECIDA
COMPARTILHAMENTO DE IMAGENS EXPLICITAMENTE SEXUAIS
AMEAÇA
AMEAÇA
FRAGILIDADE NO PROCEDIMENTO DE APURAÇÃO
MAUS TRATOS
MAUS TRATOS
MAUS TRATOS
MAUS TRATOS
MAUS TRATOS
IRREGULARIDADES NO PROCESSO
MAUS TRATOS
MAUS TRATOS
ABANDONO DE IDOSO

Data da pesquisa	Satisfação Geral
17/12/2024	3
16/12/2024	1
12/11/2024	1
07/10/2024	4
25/09/2024	5
20/09/2024	5
23/08/2024	5
16/08/2024	4
14/08/2024	1
14/08/2024	1
14/08/2024	1
26/07/2024	5
22/07/2024	5
22/07/2024	1
20/07/2024	4
15/07/2024	4
27/06/2024	5
16/02/2024	5
16/02/2024	5
15/02/2024	5

Tempo de Resposta	Canal Utilizado
5	4
1	1
1	2
3	5
5	5
5	5
5	5
5	5
1	1
1	1
3	3
4	5
5	5
1	1
4	5
4	5
5	5
3	5
3	5
5	5

Qualidade da Resposta	Média
3	3,75
1	1
1	1,25
4	4
4	4,75
4	4,75
5	5
5	4,75
1	1
1	1
1	2
3	4,25
5	5
1	1
4	4,25
4	4,25
1	4
4	4,25
3	4
5	5

Grau de Satisfação Antes
1
3
3
5
4
5
4
3
1
1
3
4
5
1
2
2
5
4
4
3

Grau de Satisfação Depois
3
1
3
4
4
4
5
5
1
1
1
4
5
1
5
4
5
4
4
5

Índice de Expectativa	Resolutividade
200,00%	Não
-67,00%	Não
0,00%	Não
-20,00%	Parcialmente
0,00%	Não
-20,00%	Sim
25,00%	Sim
67,00%	Parcialmente
0,00%	Não
0,00%	Não
-67,00%	Não
0,00%	Não
0,00%	Sim
0,00%	Não
150,00%	Parcialmente
100,00%	Parcialmente
0,00%	Não
0,00%	Não
0,00%	Não
67,00%	Parcialmente

Comentários

Atendimento sem resolução nenhuma, apenas pra preencher o tempo e fazer de conta que foi realizado algum ser

Faltou o comprometimento da Ouvidoria com alguma ação de divulgação das condutas vedadas com os servidores

Um minimo detalhe quando enviei a primeira mensagem para a Ouvidoria houve uma pquena defasagem de temp

Integridade e transparencia.

Integridade e transparencia.

Boa fé.

Atendimento perfeito.

Não mudaria nada

Não mudaria nada

melhorar o quesito apuração dos fatos, para a tratativa da demanda ser mais acertiva,

desamparado, vendo o apoio para a corrupção vigente as claras. Anularam uma reclamação pe

bimento com aviso de uma resposta posterior com o encaminhamento da demanda fosse mais c

dindo dados no prazo de 5 dias, enquanto eu estou sendo lesada por anos pela secretaria de sai

onveniente.

úde. Gestão corrupta e sem noção de prestação de serviços.