

Ouvidoria Geral

do Município de São Paulo

Relatório

Pesquisa de Satisfação - SIC

Transparência Passiva-1º Sem/2023



CIDADE DE
SÃO PAULO
CONTROLADORIA GERAL
DO MUNICÍPIO

Ficha Técnica

Prefeito Municipal

Ricardo Nunes

Controlador Geral do Município

Daniel Falcão

Chefe de Gabinete

Thalita Abdala Aris

Ouvidora Geral do Município

Maria Lumena Balaben Sampaio

Diretora da Divisão de Transparência Passiva

Liliane Aparecida Carrillo da Silva

Equipe da Divisão de Transparência Passiva

Giselle Melo

Carolina Marques Santos

Diretora de Relatórios e Estatística

Sheila de Fátima Batista Malta

Equipe da Divisão de Relatórios e Estatística

Marcio Henrique Ramires dos Santos

Imprensa

Jornalista

Liliane Rossi

Diagramação

Marcello Gadotti Neto

e-SIC

Sistema Eletrônico de
Informação ao Cidadão

Transparência Passiva

Avaliação do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

Com a publicação da Lei de Acesso à Informação (LAI), todos os cidadãos e cidadãs passaram a ter o acesso às informações de interesse público, intensificando o controle social da Administração Pública. O direito à informação pública está previsto na Constituição Federal e é um direito também reconhecido pela ONU.

A transparência nos órgãos públicos passou a ser obrigatória, devendo a legislação ser essencialmente cumprida pela Administração Pública. No entanto, há dois diferentes tipos de transparência nos órgãos públicos: a Transparência Ativa, informações que os órgãos são obrigados a publicar; e a Transparência Passiva, obtenção das informações após requisição à Administração Pública. A Transparência Passiva se dá através do Serviço de Informação ao Cidadão.

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) é o canal por meio do qual os cidadãos e as cidadãs realizam pedidos de acesso à informação aos diversos órgãos da Prefeitura de São Paulo. Nele se concentram todos os pedidos registrados.

A Transparência Passiva, divisão da Ouvidoria Geral do Município, é responsável pelo monitoramento dos pedidos de acesso à informação, suporte e orientações aos órgãos quanto ao atendimento correto dos pedidos de acordo com a Lei de Acesso à Informação (LAI) e o Decreto Municipal 53.623/12, além da avaliação qualitativa dos órgãos quanto ao adequado atendimento dos pedidos de informação, junto à Assessoria Técnica da Ouvidoria Geral, como o Indicador de Transparência Passiva (ITP). O ITP foi criado em 2017 para compor o Índice de Integridade da Controladoria Geral do Município (CGM), constante no Plano de Metas Municipal 2017-2020, índice que busca medir a integridade municipal a partir de nove indicadores, sendo a transparência passiva um deles.

Considerando que a Ouvidoria Geral do Município é um espaço de participação, interlocução social e mensuração da qualidade dos serviços públicos prestados, bem como em consonância com os princípios de participação, transparência, proteção e defesa dos usuários dos serviços públicos, conforme estabelecido na Lei Federal nº 13.460/2017 e no Decreto Municipal nº 58.426/2018, esta Divisão elaborou a Pesquisa de Satisfação do Usuário do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) com o objetivo de compor a avaliação do SIC e buscar informações que possibilitem a melhoria no acesso às informações na cidade de São Paulo.

Ao construir a avaliação da transparência passiva através da prestação do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), buscou-se estabelecer quais aspectos seriam analisados para mensurar a satisfação quanto ao atendimento ao pedido e-SIC e ao funcionamento do sistema e-SIC, bem como o que se espera com essa avaliação.

A Divisão de Transparência Passiva já acompanha a qualidade do atendimento dos pedidos de informação por meio do Indicador de Transparência Passiva (ITP), o cumprimento dos prazos

definidos na legislação e a quantidade de pedidos de informação registrados mensal e anualmente. Dessa forma, o ITP é uma avaliação indireta da satisfação dos(as) cidadãos(ãs), que considera elementos que dependem da experiência do usuário e uso da ferramenta e-SIC para mensurar a qualidade das respostas. A partir disso, é possível inferir alguns aspectos e os dados do ITP são utilizados para a realização de capacitações e orientações aos pontos focais para a melhoria na qualidade de atendimento. Comparando as informações geradas pelo ITP e pela Pesquisa de Satisfação, será possível verificar a fidedignidade das informações colhidas, direcionando com precisão as ações que visam a compreender a satisfação dos(as) cidadãos(ãs) em relação ao atendimento dos pedidos de informação e colher insumos para a melhoria e aperfeiçoamento contínuo do SIC.

Objetivos

Com a aplicação da pesquisa, constituída de questões sobre o tema Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, foram possíveis a avaliação e a participação dos usuários na melhoria desse serviço.

O presente relatório tem por objetivo avaliar o funcionamento do SIC, baseando-se no grau de satisfação dos(as) usuários(as), bem como colher insumos para planejamento de estratégias que visam a melhorias e aperfeiçoamento do Serviço de Informação ao Cidadão na cidade de São Paulo, em consonância com a Lei Federal nº 13.460/2017 e o Decreto Municipal nº 58.426/2018, que dispõem que os órgãos prestadores de serviços públicos devem avaliar sua prestação de acordo com os seguintes aspectos:

- I. Satisfação do usuário com o serviço prestado;
- II. Qualidade do atendimento prestado ao usuário;
- III. Cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;
- IV. Quantidade de manifestações de usuários;
- V. Medidas adotadas para a melhoria e o aperfeiçoamento da prestação do serviço.

Metodologia

A Divisão de Transparência Passiva realizou uma breve pesquisa teórica, com o intuito de subsidiar as discussões internas sobre quais perguntas eram necessárias para mensurar a prestação do Serviço de Informação ao Cidadão, incluindo o sistema e-SIC, que é um sistema descentralizado e o repositório único dos pedidos de acesso à informação registrados na Prefeitura de São Paulo. Foram abordados a quantidade de questões e o layout mais adequado, sob a perspectiva do usuário, para incentivar a participação e minimizar desistências durante o preenchimento.

O questionário foi inserido no Forms, ferramenta oficial da Microsoft Office 365, adquirida pela Prefeitura de São Paulo. Após análise do sistema, levantamento de riscos e possíveis impactos durante a implementação, com o retorno favorável da Prodam, o link da pesquisa de satisfação do usuário do SIC passou a ser enviado nos e-mails que notificam os(as) cidadãos(ãs) sobre a finalização dos pedidos de acesso à informação.

Durante o planejamento desse Projeto, foi desenvolvida a justificativa técnica pela Divisão de Transparência Passiva para que a Prodam elaborasse a Visão de Negócio. Com isso, foi iniciado o projeto: Pesquisa de Satisfação do Usuário do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

Em consonância com os princípios de participação, transparência, proteção e defesa dos usuários dos serviços públicos, conforme estabelecido na Lei Federal nº 13.460/2017 e no Decreto Municipal nº 58.426/2018, a Divisão de Transparência Passiva elaborou a Pesquisa de Satisfação do Usuário do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC). Em janeiro de 2023, foram realizados testes pela Prodam com o objetivo de verificar se a nova rotina implementada afetaria as outras já existentes, durante sua execução. Em fevereiro de 2023, foi disponibilizada a pesquisa em ambiente de homologação e foram realizados os testes pela Divisão de Transparência Passiva. Feitos os ajustes, em março de 2023, a Pesquisa de Satisfação do Usuário do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) foi inserida no ambiente de produção.

A pesquisa foi estruturada em um formulário eletrônico - Forms, é composta por 5 questões fechadas, objetivas e obrigatórias, além de, no final, haver um campo que permite que o(a) cidadão(ã) deixe sua contribuição. A pesquisa não é obrigatória e não é necessário se identificar. A pesquisa é composta por 2 eixos:

- Satisfação com o atendimento do pedido de informação;
- Satisfação com o Portal e-SIC.

A Pesquisa de Satisfação do Usuário do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) é destinada aos(às) cidadãos(ãs) que registraram pedidos de acesso à informação ao município de São Paulo. Assim, após a finalização do pedido, é enviado um e-mail com o link da pesquisa para todos os pedidos registrados a partir de 2023. Dessa forma, busca-se avaliar a satisfação do requerente em relação a todos os pedidos que registrar.

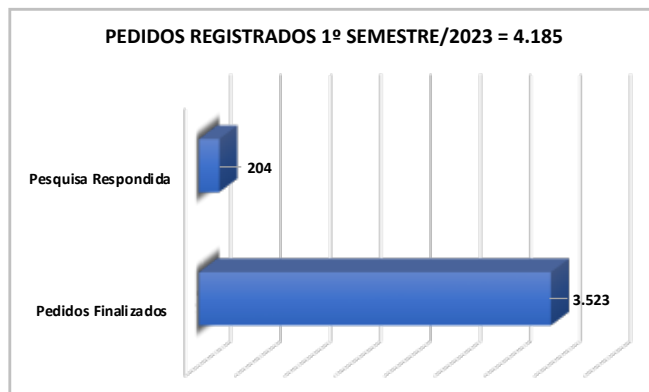
Os dados gerados pela Pesquisa foram disponibilizados para Divisão de Relatórios e Estatísticas para a tabulação. A Divisão de Transparência Passiva realizou a análise desses dados para compreender o grau de satisfação e insatisfação dos usuários do SIC.

Análise dos dados estatísticos

O período de aplicação da Pesquisa e dos dados obtidos compreendeu o primeiro semestre de 2023. No primeiro semestre, foram registrados 4.185 pedidos de acesso à informação, sendo que 3.523 foram finalizados, ou seja, 84%. Ressalta-se que, em virtude dos prazos de atendimento e prazos recursais, o número total de pedidos registrados não coincidirá com o número total de pedidos finalizados.

Quando o protocolo é finalizado, o(a) cidadão(ã) recebe, pelo e-mail cadastrado no sistema, uma notificação sobre o status do pedido e o link para realização da pesquisa. Dos 3.523 pedidos finalizados, 204 tiveram pesquisa respondida, o que corresponde a 6%

1º SEMESTRE 2023		
Pedidos Registrados	4.185	
Pedidos Finalizados	3.523	84%
Pesquisa Respondida	204	6%



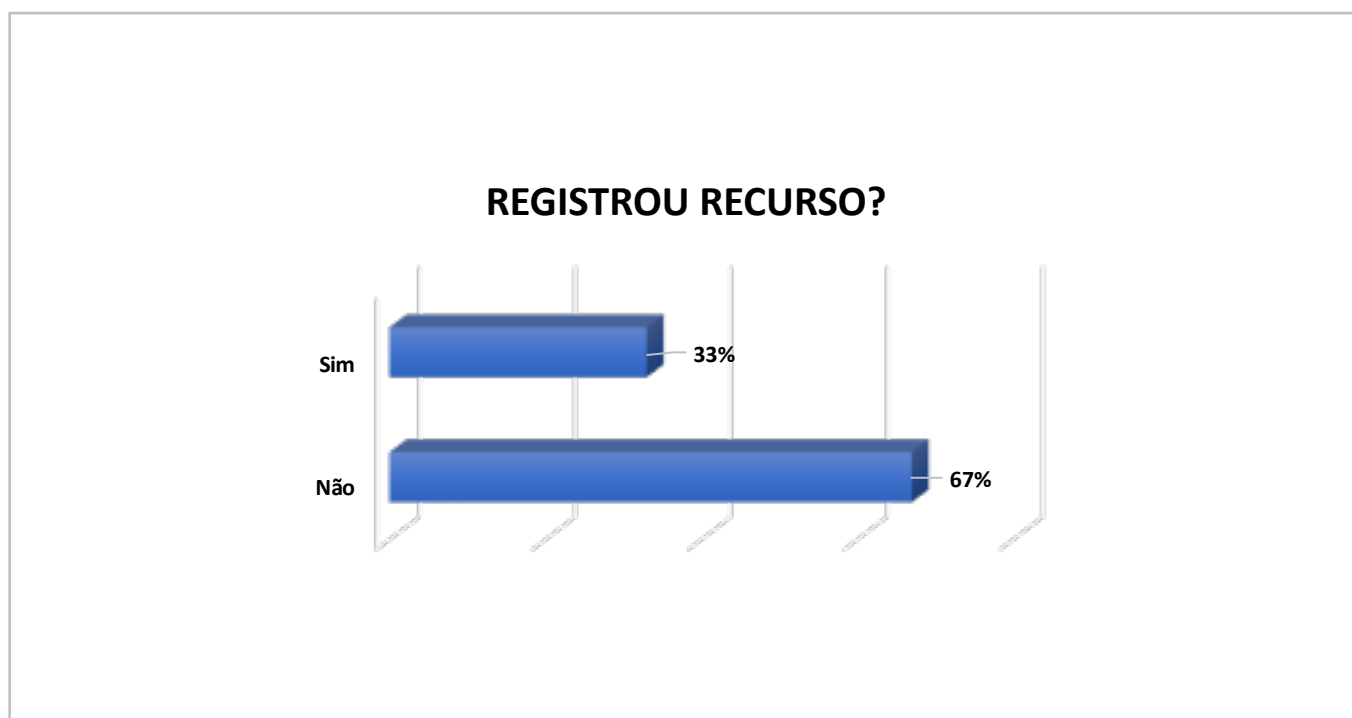
Sobre a avaliação do Serviço de Informação ao Cidadão

1. Qual é sua satisfação com o atendimento do seu pedido?

O primeiro contato com o questionário influencia a vontade do(a) cidadão(ã) em respondê-lo ou não. Buscando proporcionar uma situação de liberdade, estimulando os respondentes a apresentarem francamente suas opiniões quanto ao serviço SIC, a pesquisa inicia com uma questão genérica sobre o atendimento. Com isso, busca-se respostas mais espontâneas que possam demonstrar qual o primeiro impacto ao ser questionado sobre o serviço prestado.

Em uma avaliação geral sobre o atendimento, dos pedidos que tiveram a pesquisa respondida, 46% foram satisfatórios, 42,7% foram insatisfatórios e 11,3% foram regulares.

GRAU DE SATISFAÇÃO	46%
GRAU DE INSATISFAÇÃO	42,7%
REGULAR	11,3%

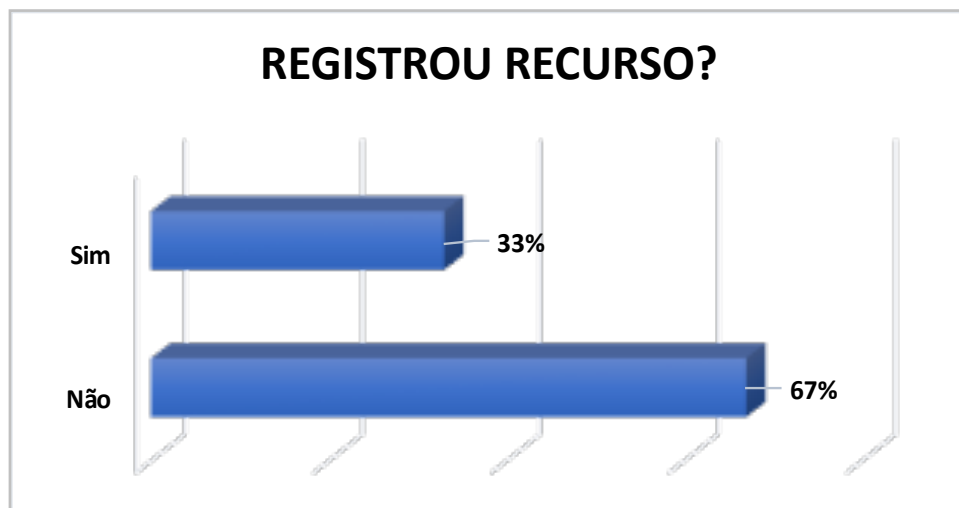


Ao analisar separadamente o grau de satisfação, dos pedidos que tiveram a pesquisa respondida, 23,5% foram muito satisfatórios e 22,5% foram satisfatórios. Quanto ao grau de insatisfação, 27% foram muito insatisfatórios e 15,7% foram insatisfatórios.

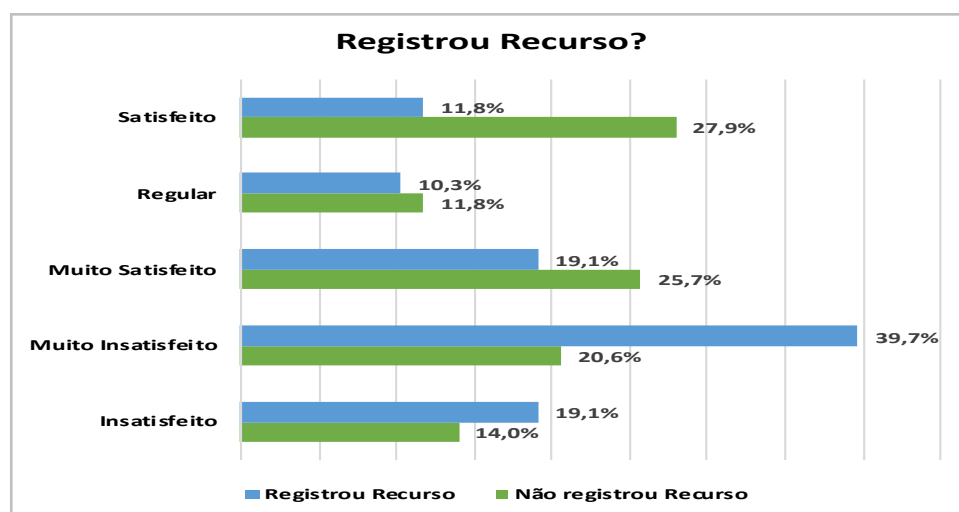
SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO DO SEU PEDIDO	TOTAL	%
Muito Satisfeito	48	23,5%
Satisfeito	46	22,5%
Muito Insatisfeito	55	27%
Insatisfeito	32	15,7%
Regular	23	11,3%

2. Você registrou recurso para seu pedido de acesso à informação?

Desses 204 pedidos, 67% (136) não tiveram recursos e 33% (68) receberam interposição de recursos pelo requerente.



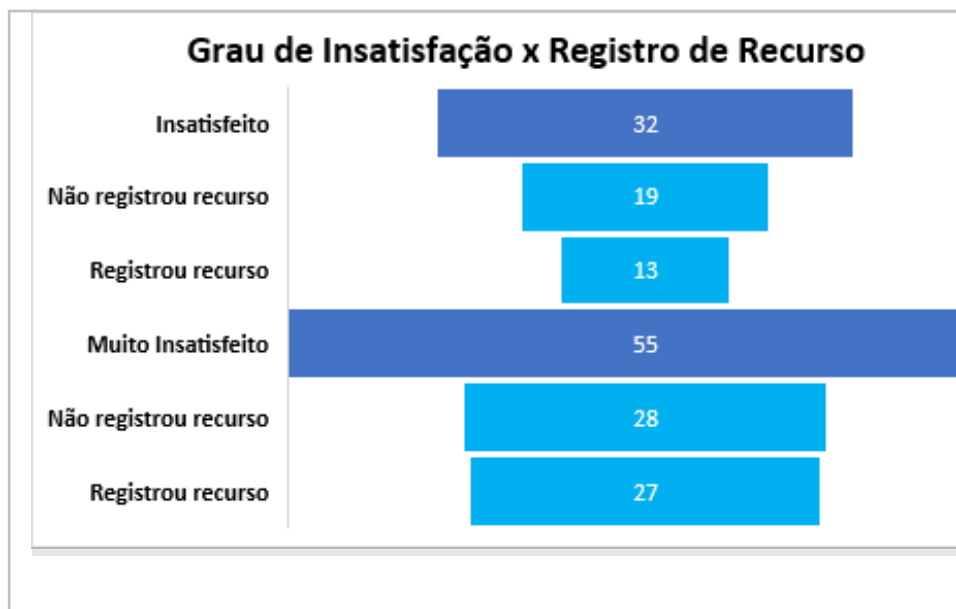
Do total de pedidos que tiveram recursos, 39,7% foram muito insatisfatórios (questão 1); 19,1% foram insatisfatórios; 19,1% foram muito satisfatórios; 11,8% foram satisfatórios e 10,3% foram regulares. Dos pedidos que não tiveram recursos, 27,9% foram satisfatórios e 25,7% foram muito satisfatórios.



Grau de Satisfação	Não registrou Recurso	%	Registrou Recurso	%	Total Geral
Insatisfeito	19	14,0%	13	19,1%	32
Muito Insatisfeito	28	20,6%	27	39,7%	55
Muito Satisfeito	35	25,7%	13	19,1%	48
Regular	16	11,8%	7	10,3%	23
Satisfeito	38	27,9%	8	11,8%	46
Total Geral	136	100%	68	100%	204

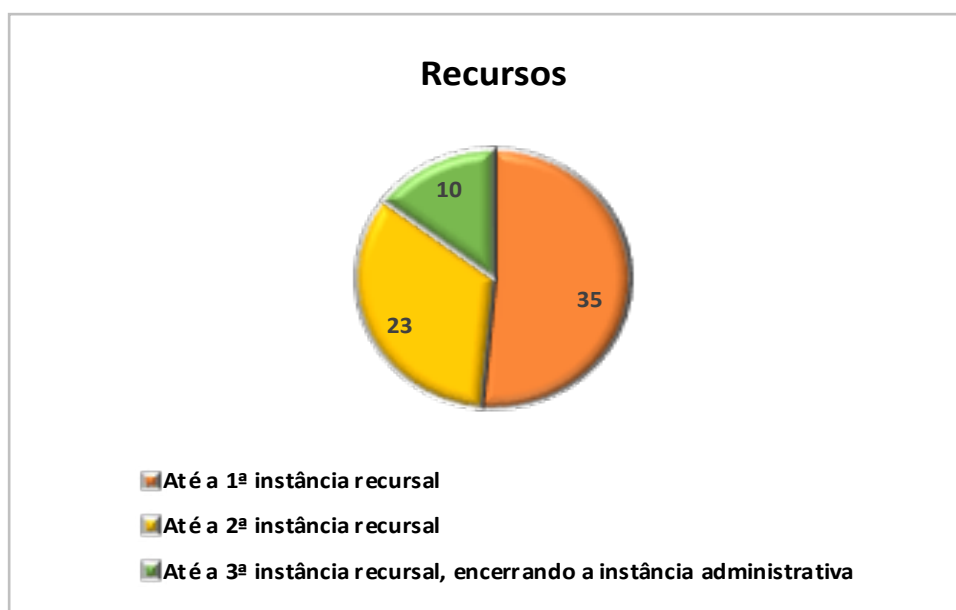
Considerando o grau de insatisfação com o atendimento geral (questão 1), correspondendo a 34,6%, é possível verificar que nem todos os pedidos considerados insatisfatórios ou muito insatisfatórios tiveram recursos.

Do total de pedidos considerados muito insatisfatórios, 28 não tiveram recursos, ou seja, 51%. Do total de pedidos considerados insatisfatórios, 19 não tiveram recursos, ou seja, 59%.



3. Seu pedido foi até qual etapa de atendimento?

Dos pedidos que tiveram recursos, 35 (51%) foram até a primeira instância recursal, 23 (34%) foram até a segunda instância recursal e 10 (15%) foram até a terceira instância recursal, encerrando a instância administrativa.



4. Como você avalia esses aspectos do atendimento:

A quarta questão apresentava 4 subquestões que visavam a analisar alguns aspectos que poderiam impactar no grau de satisfação do atendimento.

4.1 Qualidade da resposta

Em relação à qualidade das respostas, 43% foram satisfatórios, 40% foram insatisfatórios e 16% foram regulares. Do total, 1% dos pedidos foram classificados como “Não sei informar” quanto à qualidade da resposta.

GRAU DE SATISFAÇÃO	43%
GRAU DE INSATISFAÇÃO	40%
REGULAR	16%
NÃO SOUBERAM INFORMAR	1%
NÃO SOUBERAM INFORMAR	1%



Ao analisar separadamente o grau de satisfação quanto às respostas, 23% foram muito satisfatórios e 20% foram satisfatórios. Considerando o grau de insatisfação, 28% foram muito insatisfatórios e 12% foram insatisfatórios.

QUALIDADE DA RESPOSTA	TOTAL	%
Muito Satisfeito	48	23%
Satisfeito	40	20%
Muito Insatisfeito	58	28%
Insatisfeito	24	12%
Regular	32	16%
Não souberam informar	2	1%

É possível observar que, no caso dos pedidos que tiveram recursos, 41% das respostas foram muito insatisfatórias.

Qualidade de resposta	Registrou Recursos	%
Insatisfeito	10	15%
Muito Insatisfeito	28	41%
Muito Satisfeito	13	19%
Regular	11	16%
Satisfeito	6	9%
Total	68	100%

Em relação à qualidade da resposta dos pedidos com recursos, o grau de insatisfação corresponde a 56%, o grau de satisfação é de 28% e 16% desses pedidos foram considerados regulares.

Grau de satisfação com os pedidos com recursos	
GRAU DE SATISFAÇÃO	28%
GRAU DE INSATISFAÇÃO	56%
REGULAR	16%

4.2 Tempo de resposta

Avaliando o tempo de resposta, unidade também mensurada no ITP (Indicador de Transparência Passiva), 43% dos pedidos avaliados foram satisfatórios, 29% foram insatisfatórios e 27% foram regulares. Do total, 1% dos pedidos foram classificados como “Não sei informar” quanto ao tempo de resposta.

GRAU DE SATISFAÇÃO	43%
GRAU DE INSATISFAÇÃO	29%
REGULAR	27%
NÃO SOUBERAM INFORMAR	1%



Ao analisar separadamente o grau de satisfação, 22% foram muito satisfatórios e 21% foram satisfatórios. Considerando o grau de insatisfação, 18% foram muito insatisfatórios e 11% foram insatisfatórios.

TEMPO DE RESPOSTA	TOTAL	%
Muito Satisfeito	45	22%
Satisfeito	43	21%
Muito Insatisfeito	37	18%
Insatisfeito	23	11%
Regular	54	27%
Não souberam informar	2	1%

É possível observar que, no caso dos pedidos com recursos, 30,9% foram muito insatisfatórios quanto ao tempo de resposta.

Tempo de resposta	Registrou Recursos	
Insatisfeito	9	13,2%
Muito Insatisfeito	21	30,9%
Muito Satisfeito	11	16,2%
Regular	20	29,4%
Satisfeito	7	10,3%
Total	68	100%

Em relação ao tempo de resposta dos pedidos com recursos, o grau de insatisfação corresponde a 44,1%, o grau de satisfação é de 26,5% e 29,4% foram considerados regulares.

Grau de satisfação com os pedidos com recursos	Registrou Recursos
GRAU DE SATISFAÇÃO	26,5%
GRAU DE INSATISFAÇÃO	44,1%
REGULAR	29,4%

4.3 Informações fornecidas no atendimento

Considerando o grau de satisfação das informações fornecidas durante o atendimento, 45% dos pedidos foram satisfatórios, 39% foram insatisfatórios e 14% foram regulares. Do total, 2% dos pedidos foram classificados como “Não sei informar” quanto às informações fornecidas no atendimento.

Esse aspecto está intimamente ligado à transparência, pois avalia se o(a) cidadão(ã) obteve a solicitação requerida.

GRAU DE SATISFAÇÃO	45%
GRAU DE INSATISFAÇÃO	39%
REGULAR	14%
NÃO SOUBERAM INFORMAR	2%



Ao analisar separadamente o grau de satisfação das informações fornecidas durante o atendimento, 23% dos pedidos foram muito satisfatórios e 22% foram satisfatórios. Considerando o grau de insatisfação, 28% foram muito insatisfatórios e 11% foram insatisfatórios.

Informações Fornecidas no Atendimento	Total	%
Muito Satisfeito	47	23%
Satisfeito	44	22%
Muito Insatisfeito	58	28%
Insatisfeito	23	11%
Regular	28	14%
Não souberam informar	4	2%

É possível observar que, no caso dos pedidos com recursos, 44,1% foram muito insatisfatórios em relação à qualidade das informações fornecidas.

Informações fornecidas no atendimento	Registrou Recursos	
Insatisfeito	10	14,7%
Muito Insatisfeito	30	44,1%
Muito Satisfeito	11	16,2%
Não souberam informar	1	1,5%
Regular	7	10,3%
Satisfeito	9	13,2%
Total	68	100%

Em relação às informações fornecidas no atendimento dos pedidos com recursos, o grau de insatisfação corresponde a 58,8%, o grau de satisfação é de 29,4%, 10,3% foram considerados regulares e 1,5% dos pedidos foram classificados como “Não sei informar”.

Grau de satisfação com os pedidos com recursos	
GRAU DE SATISFAÇÃO	29,4%
GRAU DE INSATISFAÇÃO	58,8%
REGULAR	10,3%
NÃO SOUBERAM INFORMAR	1,5%

4.4 Objetividade e clareza da resposta enviada

Avaliando a objetividade e clareza na resposta enviada, no geral, 46% dos pedidos foram satisfatórios, 42% foram insatisfatórios e 11% foram regulares. Do total, 1% dos pedidos foram classificados como “Não sei informar” quanto à objetividade e clareza das respostas enviadas.

GRAU DE SATISFAÇÃO	46%
GRAU DE INSATISFAÇÃO	42%
REGULAR	11%
NÃO SOUBERAM INFORMAR	1%



Ao analisar separadamente o grau de satisfação, 25% dos pedidos foram muito satisfatórios e 21% foram satisfatórios. Considerando o grau de insatisfação, 30% foram muito insatisfatórios e 12% foram insatisfatórios.

OBJETIVIDADE E CLAREZA DA RESPOSTA ENVIADA	TOTAL	%
Muito Satisfeito	50	25%
Satisfeito	42	21%
Muito Insatisfeito	62	30%
Insatisfeito	24	12%
Regular	23	11%
Não soube informar	3	1%

É possível observar que, no caso de pedidos com recursos, 49% foram muito insatisfatórios quanto à objetividade e clareza na resposta enviada.

Objetividade e clareza da resposta enviada	Registrou Recursos	
Insatisfeito	11	16%
Muito Insatisfeito	33	49%
Muito Satisfeito	11	16%
Regular	5	7%
Satisfeito	8	12%
Total	68	100%

Em relação à objetividade e clareza na resposta enviada, o grau de insatisfação com os pedidos com recursos corresponde a 65%, o grau de satisfação é de 28% e 7% foram considerados regulares.

Grau de satisfação com os pedidos com recursos	
GRAU DE SATISFAÇÃO	28%
GRAU DE INSATISFAÇÃO	65%
REGULAR	7%

5. Como você avalia esses aspectos do Portal e-SIC?

Conforme estabelecem os artigos 76 e 81 do Decreto nº 53.623, de 12 de dezembro de 2012, cabe a Ouvidoria Geral do Município, através da Divisão de Transparência Passiva, a coordenação das ações de transparência passiva no âmbito municipal. Entre as atribuições da Divisão de Transparência Passiva está o acompanhamento da implementação da Lei de Acesso à Informação (Lei Federal 12.527/11) e de seu Decreto Municipal regulamentador (Decreto Municipal 53.623/12), bem como garantir o funcionamento do sistema e-SIC dentro dos parâmetros legalmente exigidos.

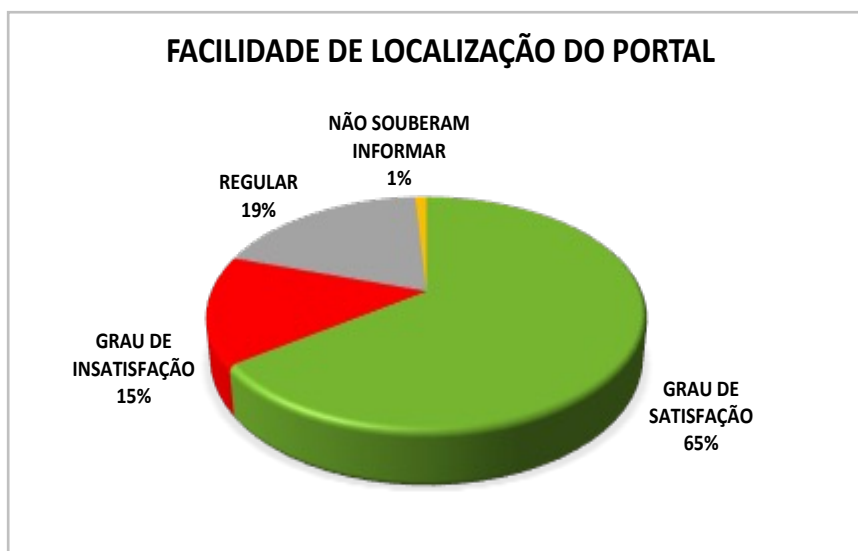
O Serviço de Informação ao Cidadão – SIC é o canal por onde qualquer pessoa, seja pessoa física ou jurídica, pode solicitar informações públicas aos órgãos da Cidade de São Paulo. Todos os pedidos de informação são registrados no Sistema e-SIC (Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão), que gera um número de protocolo para acompanhamento, possibilita registrar recursos e acompanhar sua solicitação.

A quinta questão apresenta 5 subquestões que visavam analisar alguns aspectos da satisfação do(a) usuário(a) do SIC quanto ao sistema e-SIC (denominado aqui como Portal e-SIC).

5.1 Facilidade de localização do portal

Considerando a localização, 65% das respostas indicam que o requerente está satisfeito com a facilidade de localização do portal, 15% apontam insatisfação do requerente e 19% demonstram que o requerente considera regular a localização do portal. Do total, 1% das respostas receberam a classificação “Não sei informar” quanto à facilidade de localização do portal.

GRAU DE SATISFAÇÃO	65%
GRAU DE INSATISFAÇÃO	15%
REGULAR	19%
NÃO SOUBERAM INFORMAR	1%



Ao analisar separadamente o grau de satisfação, 23% das respostas indicam que o requerente está muito satisfeito com a facilidade de localização do portal e 42% demonstram que o requerente está satisfeito. Considerando o grau de insatisfação, 9% sinalizam que o requerente está muito insatisfeito e 6% apontam que o requerente está insatisfeito.

FACILIDADE DE LOCALIZAÇÃO DO PORTAL	TOTAL	%
Muito Satisfeito	48	23%
Satisfeito	85	42%
Muito Insatisfeito	18	9%
Insatisfeito	12	6%
Não sei informar	2	1%
Regular	39	19%

5.2 Facilidade em realizar o cadastro no site

Avaliando a facilidade em realizar o cadastro no site, 76% das respostas indicam que o requerente está satisfeito, 11% sinalizam insatisfação do requerente e 12% demonstram que o requerente considera regular a facilidade no cadastro. Do total, 1% das respostas receberam a classificação “Não sei informar” quanto à facilidade em realizar o cadastro no site.

GRAU DE SATISFAÇÃO	76%
GRAU DE INSATISFAÇÃO	11%
REGULAR	12%
NÃO SOUBERAM INFORMAR	1%



Ao analisar separadamente o grau de satisfação, 28,4% das respostas indicam que o requerente está muito satisfeito com a facilidade em realizar o cadastro e 48% demonstram que o requerente está satisfeito. Considerando o grau de insatisfação, 6,4% sinalizam que o requerente está muito insatisfeito e 4,4% apontam que o requerente está insatisfeito.

FACILIDADE EM REALIZAR O CADASTRO NO SITE	TOTAL	%
Muito Satisfeito	58	28,4%
Satisfeito	98	48%
Muito Insatisfeito	13	6,4%
Insatisfeito	9	4,4%
Regular	25	12,3%
Não souberam informar	1	0,5%

5.3 Facilidade em registrar pedido de informação

Avaliando a facilidade em registrar pedido de informação, 77% das respostas indicam que o requerente está satisfeito, 12% apresentam a insatisfação do requerente e 11% demonstram que o requerente considera regular.

GRAU DE SATISFAÇÃO	77%
GRAU DE INSATISFAÇÃO	12%
REGULAR	11%
NÃO SOUBERAM INFORMAR	1%



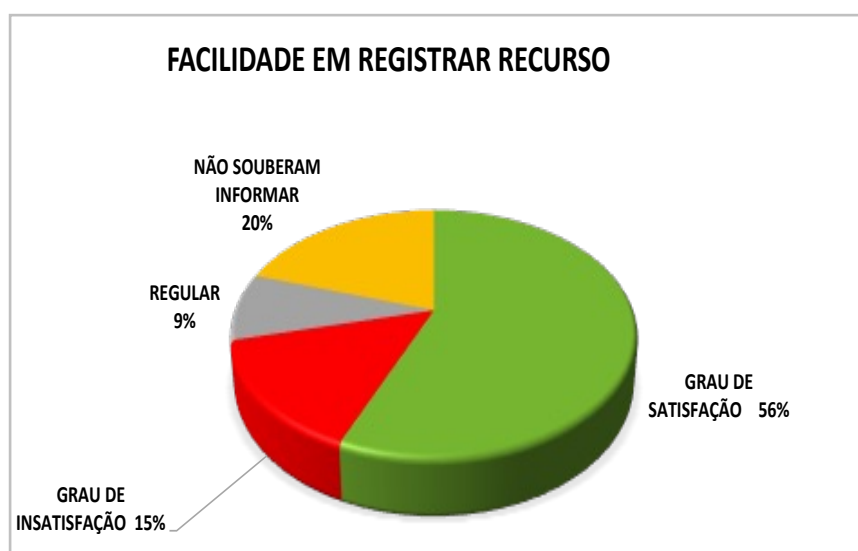
Ao analisar separadamente o grau de satisfação, 46% das respostas indicam que o requerente está satisfeito com a facilidade em registrar pedido de informação e 31% demonstram que o requerente está muito satisfeito. Considerando o grau de insatisfação, 6% sinalizam que o requerente está muito insatisfeito e 6% apontam que o requerente está insatisfeito.

FACILIDADE EM REGISTRAR PEDIDO DE INFORMAÇÃO	TOTAL	%
Muito Satisfeito	63	31%
Satisfeito	94	46%
Muito Insatisfeito	13	6%
Insatisfeito	12	6%
Regular	22	11%
Não souberam informar	41	20%

5.4 Facilidade em registrar recurso

Avaliando a facilidade em registrar recursos, 56% das respostas indicam que o requerente está satisfeito, 15% demonstram insatisfação do requerente e 9% apontam que o requerente considera regular. Do total, 20% das respostas foram classificadas como “Não sei informar” quanto à facilidade em registrar recurso.

GRAU DE SATISFAÇÃO	56%
GRAU DE INSATISFAÇÃO	15%
REGULAR	9%
NÃO SOUBERAM INFORMAR	20%



Ao analisar separadamente o grau de satisfação, 18% das respostas indicam que o requerente está muito satisfeito com a facilidade em registrar recurso e 38% demonstram que o requerente está satisfeito. Considerando o grau de insatisfação, 8% sinalizam que o requerente está muito insatisfeito e 7% apontam que o requerente está insatisfeito.

FACILIDADE EM REGISTRAR RECURSO	TOTAL	%
Muito Satisfeito	37	18%
Satisfeito	78	38%
Muito Insatisfeito	17	8%
Insatisfeito	13	7%
Regular	18	9%
Não souberam informar	41	20%

Considerando o grau de insatisfação com o atendimento do pedido (questão 1) e o grau de insatisfação em relação à facilidade em registrar recurso, não é possível afirmar que a insatisfação dos respondentes no atendimento do pedido tem correlação com o grau de insatisfação com a facilidade em registrar recurso. Porém, o grau de insatisfação com o atendimento do pedido (questão 1) é maior nos pedidos em que não houve recursos e na classificação “Não sei informar” sobre a facilidade em registrar recurso.

	Satisfação Geral	Facilidade em registrar recurso						
		Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Muito Satisfeito	Não sei informar	Regular	Satisfeito	Total Geral
Não registraram recurso	Insatisfeito	1	1		9		8	19
	Muito Insatisfeito	3	5	5	7	2	6	28
	Muito Satisfeito			15	11		9	35
	Regular	3		1	2	4	6	16
	Satisfeito		1	4	8	4	21	38
Registraram recurso	Insatisfeito	4			1	2	6	13
	Muito Insatisfeito	2	8	2	1	4	10	27
	Muito Satisfeito		1	8	2		2	13
	Regular		1	1		1	4	7
	Satisfeito			1		1	6	8
Total Geral		13	17	37	41	18	78	204

5.5 Organização das informações no site

Avaliando a organização das informações no site, 64% das respostas indicam que o requerente está satisfeito, 17% demonstram insatisfação do requerente e 18% sinalizam que o requerente considera regular. Do total, 1% das respostas foram classificadas como "Não sei informar" quanto à organização das informações no site.

GRAU DE SATISFAÇÃO	64%
GRAU DE INSATISFAÇÃO	17%
REGULAR	18%
NÃO SOUBERAM INFORMAR	1%



Ao analisar separadamente o grau de satisfação, 23% das respostas indicam que o requerente está muito satisfeito e 41% demonstram que o requerente está satisfeito com a organização das informações no site. Considerando o grau de insatisfação, 8% sinalizam que o requerente está muito insatisfeito e 9% apontam que o requerente está insatisfeito.

Organização das Informações do Site	TOTAL	%
Muito Satisfeito	46	23%
Satisfeito	84	41%
Muito Insatisfeito	16	8%
Insatisfeito	18	9%
Regular	37	18%
Não souberam informar	3	1%