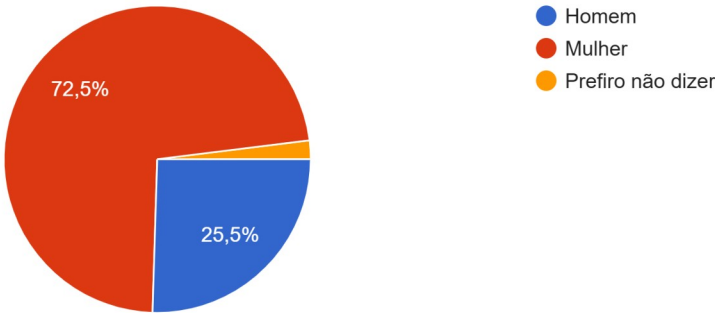


Resultado da pesquisa de satisfação da Ouvidoria-Geral do Estado, aplica respondida por 51 cidadãos no 1º semestre de 2025.

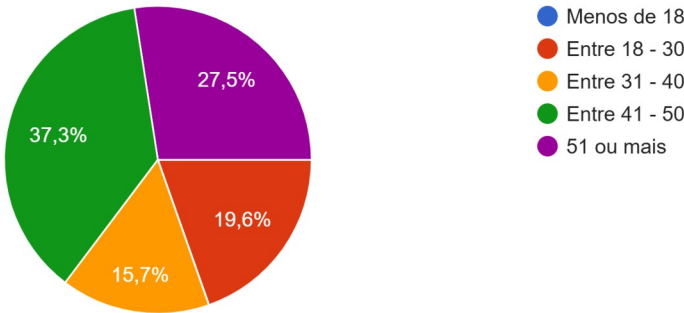
Como você se identifica?

51 respostas



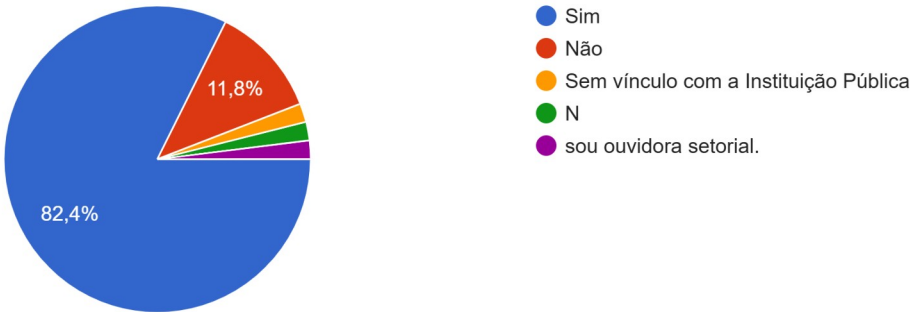
Qual sua idade?

51 respostas



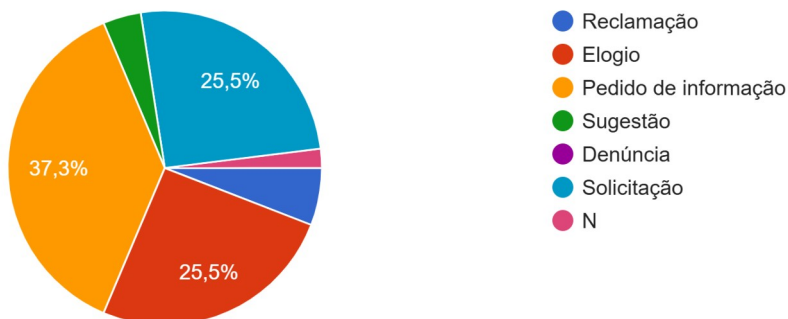
Antes de procurar a Ouvidoria-Geral, você procurou a Ouvidoria de sua instituição?

51 respostas



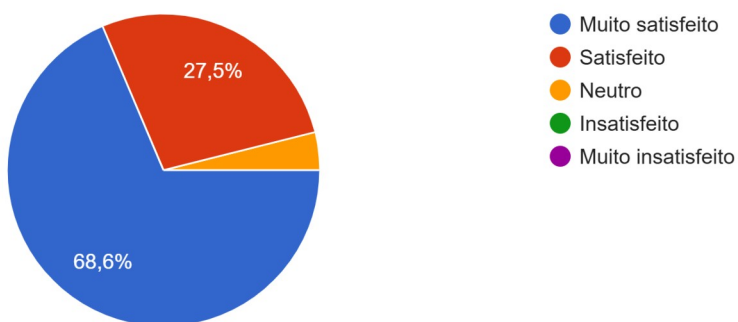
Serviço utilizado?

51 respostas



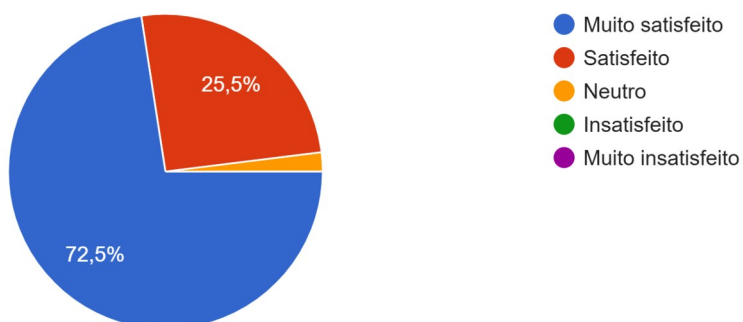
Como você avalia o atendimento da Ouvidoria-Geral?

51 respostas



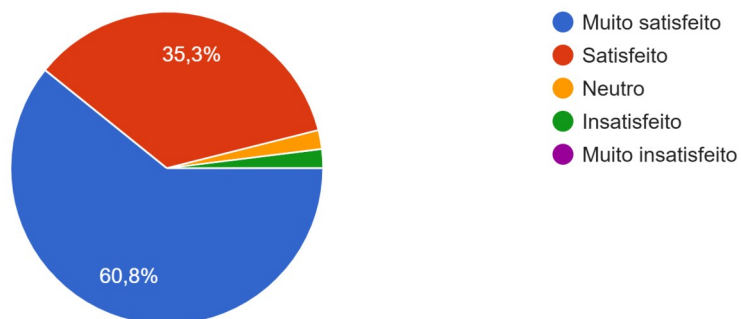
Como você avalia o serviço ofertado pela Ouvidoria-Geral?

51 respostas



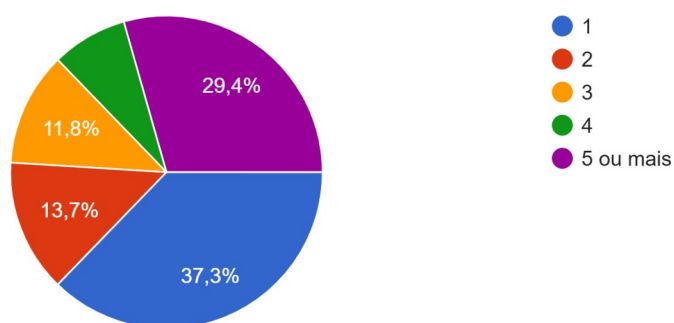
Sobre o tempo de resposta?

51 respostas



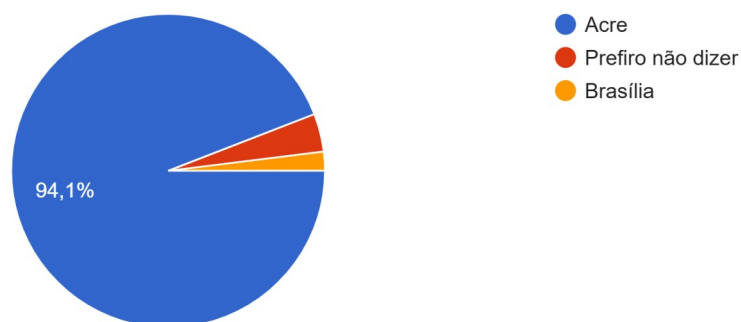
Quantas vezes você utilizou os serviços da Ouvidoria-Geral?

51 respostas



Você é de que Estado?

51 respostas



Qual sua sugestão para melhoria dos serviços da Ouvidoria-Geral?

1. Com a ajuda de todos, pode melhorar muito mais
2. Unificação dos canais de atendimentos

3. .
4. No momento não tenho reclamação
5. Sem sugestão no momento
6. .
7. Elaboração de atividades em conjunto. Todas as Ouvidorias juntas pelo mesmo objetivo. (Mutirão de Ouvidorias?! Ouvidoria SEE
8. Agradeço.
9. .
10. Que a solicitações fosse respondida com rapidez
11. Uma plataforma para as ouvidorias setoriais
12. .
13. Fortalecimento da Rede de Ouvidorias.
14. Não tenho
15. .
16. Muito satisfeita
17. Ouvidoria está de parabéns pelo seu trabalho e desempenho.
18. .
19. Por enquanto não
20. Nenhuma sugestão, somente elogiar pelos serviços prestados.
21. .
22. Mais colaboração dos gestores
23. Nem uma
24. .
25. Nenhuma.
26. Mais publicidade e mais abrangência no setor de trabalho e canais de atendimento online

27. .
28. Fortalecer a comunicação com o cidadão.
29. .
30. Palestrantes de renome Nacional que nos traga novos conhecimentos na área de Ouvidorias
31. .
32. Agradeço muito pela atenção e carinho com que sempre nos proporciona. Obrigada!
33. . .
34. Sem sugestão. O atendimento da ouvidora Márcia é excelente!
35. .
36. Criação do Sistema Integrado de Ouvidorias do Estado do Acre, nos conectando entre nós, Ouvidorias Setoriais, para envios diretos das demandas recebidas aos órgãos correspondentes.
37. Conseguir uma ferramenta que adeque os usuários que n tem escolaridade e nem acesso a redes sociais.
38. .
39. Nenhuma sugestão no momento
40. Sugestão é que tenha mais treinamentos.
41. .
42. Continuar atendendo as ouvidorias setoriais com visitas e criar mais materiais informativos para que as setoriais divulguem o trabalho das ouvidorias.
43. .
44. Está excelente!
45. Tudo excelente e com muita competência!
46. .
47. mas treinamento e capacitação.
48. Está sendo feito um ótimo trabalho.
49. .

50. Parabéns à Ouvidoria Geral do Estado do Acre por ser um exemplo de comprometimento com a cidadania e a justiça! Vocês são um orgulho para o estado do Acre. A Ouvidoria Geral do Estado do Acre é um órgão essencial para a democracia e a transparência no estado. Agradeço por todo o esforço e dedicação! É um prazer reconhecer o trabalho incrível da Ouvidoria Geral do Estado do Acre! Vocês são fundamentais para garantir a voz dos cidadãos e promover a justiça. A Ouvidoria geral é um modelo de eficiência e dedicação e comprometimento ao serviço público. Obrigado por todo o trabalho realizado.

51. Está tudo ótimo

Considerações:

Resultado da pesquisa de satisfação aplicada no 1º semestre de 2025 com um total de 51 formulários respondidos.

A pesquisa foi composta de 10 questões, sendo 9 delas de múltipla escolha e 1 discursiva.

A questão 1 se referia ao gênero: Como você se identifica?

72,5% se declararam do sexo feminino

25,5% do sexo masculino

2,5% preferiram não declarar

A questão 2 se referia a idade: Qual sua idade?

19,6% têm entre 18 e 30 anos

15,7% entre 31 e 40 anos

37,3% entre 41 e 50 anos

27,5% mais de 50 anos

A questão 3 se referia a utilização da Ouvidoria Setorial antes de procurar à Ouvidoria-Geral: Antes de procurar a Ouvidoria-Geral, você procurou a Ouvidoria de sua instituição?

82,4% declaram que procuraram antes a Ouvidoria Setorial

11,8% não procuram a Ouvidoria Setorial

1,93% não têm vínculo com instituição pública

1,93% são neutros

1,93% são ouvidores setoriais

A questão 4 se referia ao tipo de manifestação registrada: Serviço utilizado?

37,3% registraram pedido de acesso à informação

25,5% elogio

25,5% solicitação

5,9 reclamação

3,9 sugestão

2% neutro

A questão 5 se referia ao atendimento da Ouvidoria-Geral: Como você avalia o atendimento da Ouvidoria-Geral?

68,6% se declararam muito satisfeitos

27,5% satisfeitos

3,9% neutro

A questão 6 se referia aos serviços prestados pela Ouvidoria-Geral: Como você avalia o serviço ofertado pela Ouvidoria-Geral?

72,5% se declararam muito satisfeitos
25,5% satisfeitos
2% neutros

A questão 7 se referia ao tempo de resposta: Sobre o tempo de resposta da Ouvidoria-Geral?

60,8% se declararam muito satisfeitos
35,3% satisfeitos
2% neutros
2% insatisfeitos

A questão 8 se refere a frequência de utilização dos serviços: Quantas vezes você utilizou os serviços da Ouvidoria-Geral?

37,3% declararam ter usado uma vez
29,4% usaram 5 vezes ou mais
13,7% utilizou 2 vezes
11,8% utilizou 3 vezes
7,8% utilizou 4 vezes

A questão 9 se refere ao estado de origem do usuário: Você é de que Estado?

94,1% respondeu ser do Acre
3,9% preferiram não responderam
2% de Brasília

Na pergunta aberta: Qual a sua sugestão para melhoria dos serviços da Ouvidoria-Geral?

34 participantes fizeram suas sugestões e 17, apenas responderam com um ponto, ou seja, preferiram não se manifestar.

Resumindo, diante do resultado da pesquisa de satisfação da Ouvidoria-Geral, observa-se um alto índice de aprovação quanto ao atendimento, aos serviços prestados e ao tempo de resposta. Mais de 95% dos participantes avaliaram positivamente tanto o atendimento quanto os serviços ofertados, o que demonstra a confiança e a satisfação da sociedade em relação ao trabalho realizado.

O perfil dos respondentes indica predominância do público feminino (72,5%), com maior concentração na faixa etária entre 41 e 50 anos (37,3%). A maioria dos usuários (82,4%) procurou inicialmente a Ouvidoria Setorial antes de recorrer à Ouvidoria-Geral, o que evidencia, mesmo de forma rudimentar, o funcionamento integrado das ouvidorias no Estado.

Quanto ao tipo de manifestação, destaca-se o uso do Serviço de Acesso à Informação (37,3%), seguido por elogios e solicitações (ambos com 25,5%), revelando que a atuação da Ouvidoria-Geral vai além da resolução de demandas e também é reconhecida positivamente pela população.

A frequência de utilização dos serviços é variada, mas chama atenção o fato de quase 30% dos respondentes terem utilizado cinco vezes ou mais, o que sugere recorrência e fidelização dos usuários. A abrangência geográfica demonstra que a maior parte dos participantes é do Acre (94,1%).

Na questão aberta, 34 pessoas apresentaram sugestões construtivas para aprimoramento dos serviços, o que reforça o engajamento dos cidadãos no processo de melhoria contínua da Ouvidoria-Geral.

De forma geral, os resultados confirmam a efetividade das ações implementadas e apontam oportunidades para ampliar a divulgação, fortalecer a atuação preventiva e manter o padrão de excelência no atendimento.

Outro fator relevante foi o número de elogios registrados através da pesquisa:

Muito satisfeita

Ouvidoria está de parabéns pelo seu trabalho e desempenho.

Agradeço muito pela atenção e carinho com que sempre nos proporciona. Obrigada!

Esta excelente

Tudo excelente e com muita competência!

Parabéns à Ouvidoria Geral do Estado do Acre por ser um exemplo de comprometimento com a cidadania e a justiça! Vocês são um orgulho para o estado do Acre. A Ouvidoria Geral do Estado do Acre é um órgão essencial para a democracia e a transparência no estado. Agradeço por todo o esforço e dedicação! É um prazer reconhecer o trabalho incrível da Ouvidoria Geral do Estado do Acre! Vocês são fundamentais para garantir a voz dos cidadãos e promover a justiça. A Ouvidoria geral é um modelo de eficiência e dedicação e comprometimento ao serviço público. Obrigada por todo o trabalho realizado.

Está tudo ótimo

Nenhuma sugestão, somente elogiar pelos serviços prestados.

Está sendo feito um ótimo trabalho.

O que demonstra o reconhecimento do trabalho que vem sendo realizado e o que nos impulsiona a buscar novas possibilidades de melhorar o serviço público através da atuação da Ouvidoria-Geral na orientação e acompanhamento das Ouvidorias Setoriais.

Ouvidoria-Geral:

Márcia Cristina Portela de Mesquita Souza – Ouvidora-Geral do Estado

Ana Rute da Silva Araújo - Departamento de Gestão da Ouvidoria

Jhullya Gabrielle de Souza - Divisão de Normatização e Informação

Lucas Amorim de Freitas Zanforlin Barbosa - Divisão de Normatização e Informação

Isabel Gomes Lopes da Rocha - Estagiária na Divisão de Atendimento e Acompanhamento

Ouvidorias Setoriais:

1. Representação do Governo em Brasília - REPAC

Priscila Maria de Freitas Ribeiro

2. Casa Militar - CASMIL

Cintia Cristina Oliveira da Silva Monteiro

3. Controladoria-Geral do Estado - CGE

Márcia Cristina Portela de Mesquita Souza

4. Polícia Militar do Acre - PMAC

Rogério da Silva Fonseca

5. Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Acre- CBMAC

Otoni dos Santos Miranda

6. Secretaria de Estado da Casa Civil - SECC

Clemilda Viana Barbosa Nepomuceno

7. Secretaria de Estado de Governo - SEGOV

Antônio Aurimar Gomes de França

8. Secretaria de Estado da Fazenda - SEFAZ

Jhonatan Borges de Souza

9. Secretaria de Estado de Planejamento - SEPLAN

Ney Ricardo da Silva

10. Secretaria de Estado de Administração - SEAD

Jade de Oliveira Maia

11. Secretaria de Estado de Saúde - SESACRE

Salun Saad Gomes de Matos

12. Secretaria de Estado de Justiça e Segurança Pública - SEJUSP

José Adsânio Monte e Silva

13. Secretaria de Estado de Educação e Cultura – SEE

Maria José Freitas de Souza Nascimento

14. Núcleo Estadual de Educação de Cruzeiro do Sul

Adriana Tavares de Almeida

15. Secretaria de Estado de Assistência Social e Direitos Humanos - SEASDH

Anne Thaianna Rocha de Souza

16. Secretaria de Estado de Agricultura - SEAGRI

Maria Socorro de Oliveira Alencar

17. Secretaria de Estado de Meio Ambiente - SEMA

Socorro Maria Conde de Lima

18. Secretaria de Estado de Obras Públicas - SEOP

Valdesson de Souza Martins

19. Secretaria de Estado de Habitação e Urbanismo - SEHURB

Janea Pascoa Feitosa do Nascimento

20. Secretaria de Estado de Comunicação - SECOM

Renata Cristiana Ribeiro Amaral dos Santos

21. Secretaria de Estado de Turismo e Empreendedorismo - SETE

Luiz Meireles Maia Neto

22. Secretaria de Estado de Indústria, Ciência e Tecnologia - SEICT

Diana de Almeida Pinheiro

23. Secretaria de Estado da Mulher - SEMULHER

Lanna Chely Bezerra Dias da Rocha

24. Instituto de Previdência do Estado do Acre - ACREPREVIDÊNCIA

Darnyckley Leite da Costa

25. Junta Comercial do Estado do Acre - JUCEAC

Elisregina Aquino Eluan

26. Serviço de Água e Esgoto do Estado do Acre - SANEACRE

Carina França Tavares

27. Instituto de Meio Ambiente do Acre - IMAC

Lucineide Ferreira Albuquerque Lima

28. Instituto de Terras do Acre - ITERACRE

Pedro Silva Siqueira

29. Instituto de Defesa Agropecuária e Florestal do Estado do Acre - IDAF

Luana da Cruz Araújo dos Santos

30. Departamento Estadual de Trânsito - DETRAN

Eduardo Gomes Feitosa

31. Instituto de Administração Penitenciária - IAPEN

Macleine Paula de Melo

32. Instituto Socioeducativo do Estado do Acre - ISE

Nawany Moraes Firmino Cesário Rosa

33. Instituto Estadual de Educação Profissional e Tecnológica - IEPTEC

Maria do Socorro do Nascimento Freitas

34. Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado do Acre - AGEAC

Ana Lúcia Ferreira Pinto

35. Instituto de Mudanças Climáticas e Regulação dos Serviços Ambientais - IMC

Manoela de Oliveira Rocha

36. Instituto de Proteção e Defesa do Consumidor do Acre- PROCON

Lurdes Maria Assis dos Santos

37. Fundação de Tecnologia do Estado do Acre- FUNTAC

Luan dos Santos Ferreira

38. Fundação de Cultura Elias Mansour - FEM

Gracilene Braga de Almeida

39. Fundação Hospital Estadual do Acre - FUNDHACRE

Taiana Lima da Silva

40. Fundação de Desenvolvimento de Recursos Humanos, da Cultura e do Desporto do Estado do Acre- FDRHCD

Gracilene Braga de Almeida

41. Fundação de Apoio ao Desenvolvimento Econômico e Social - FADES

Anne Thaianna Rocha de Souza

42. Fundação do Bem-Estar Social do Acre- FUNBESA

Anne Thaianna Rocha de Souza

43. Companhia de Desenvolvimento Industrial do Estado do Acre - CODISACRE

Katia Dantas de Souza Azevedo

44. Companhia de Colonização do Acre - COLONACRE

Katia Dantas de Souza Azevedo

45. Companhia Industrial de Laticínios do Acre - CILA

Katia Dantas de Souza Azevedo

46. Companhia de Armazéns Gerais e Entrepósitos do Acre - CAGEACRE

Leopoldina Wanderlei de Oliveira Coelho

47. Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural do Estado do Acre - EMATER

Euricélia Alves de Oliveira

48. Empresa de Processamento de Dados do Acre - ACREDATA

Katia Dantas de Souza Azevedo

49. Agência de Negócios do Estado do Acre - ANAC

Rayne da Silva Gomes

50. Companhia de Saneamento do Acre - SANACRE

Katia Dantas de Souza Azevedo

51. Companhia de Desenvolvimento de Serviços Ambientais - CDSA

Ari Palu Junior

52. Instituto de Traumatologia e Ortopedia do Acre - INTO

José Aurismar Braga da Silva

53. Instituto de Pesos e Medidas do Estado do Acre - IPEM

Alysson Cáceres Gomes

54. Organização em Centros de Atendimento - OCA

Sâmia de Oliveira Nogueira