



# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO - SISTEMA ESTADUAL DE OUVIDORIAS EM 2023

VOCÊ ESTÁ SATISFEITO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS ?	
MUITO SATISFEITO	25,97%
SATISFEITO	12,99%
REGULAR	12,55%
INSATISFEITO	14,29%
MUITO INSATISFEITO	34,20%
TOTAL DE RESPOSTAS	231

SATISFAÇÃO MÉDIA	45,56%
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES	9.467
MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS	6.083
TEMPO MÉDIO/DIAS	20,94%
DENTRO DO PRAZO	84%
FORA DO PRAZO	16%

RESOLUTIVIDADE		
A SUA DEMANDA FOI RESOLVIDA?		
SIM	PARCIALMENTE	NÃO
37%	14%	49%

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO	
RECLAMAÇÃO	1.363 [19,9%]
SOLICITAÇÃO DENÚNCIA	1.725 [37,8%]
SUGESTÃO	41 [0,6%]
ELOGIO	96 [1,4%]
COMUNICAÇÃO	2.870 [41,9%]