

Ouvidoria Geral do Município
de São Paulo

Relatório Pesquisa de Satisfação - SIC

Transparência Passiva – 2º Sem/2024



**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 de Transparência Passiva

Liliane Aparecida Carrillo da Silva

Equipe da Divisão de Transparência Passiva

Luan Vinicius de Souza

Rodrigo da Silva Rocha (estagiário)

Diretora de Relatórios e Estatísticas

Sheila de Fátima Batista Malta

Bianca Marli Siqueira de Freitas (em substituição)

Equipe da Divisão de Relatórios e Estatísticas

Marcio Henrique Ramires dos Santos

Thainá Batalha Mench

Imprensa

Jornalista

William Lara

Diagramação

Marília Miquelin

Lista de Tabelas

Tabela 1 - Pedidos registrados e pesquisas respondidas (2024/1 e 2024/2)	10
Tabela 2 - Pedidos registrados e pesquisas respondidas (2023/1, 2023/2, 2024/1 e 2024/2).....	11
Tabela 3 – Grau de satisfação do requerente (2023/1, 2023/2, 2024/1 e 2024/2).....	13
Tabela 4 - Variação no grau de insatisfação (2024/1 e 2024/2).....	14
Tabela 5 – Satisfação Geral (2023/1, 2023/2, 2024/1 e 2024/2).....	15
Tabela 6 – Satisfação geral com o atendimento do pedido (2024/2)	15
Tabela 7 - Satisfação geral x Registro de Recurso geral (2024/2).....	16
Tabela 8 – Abertura de recursos de 1ª, 2ª e 3ª instância (2024/1 e 2024/2)	18
Tabela 9 - Avaliação da qualidade da resposta (2024/1 e 2024/2).....	19
Tabela 10 - Grau de satisfação quanto à qualidade da resposta (2024/2)	20
Tabela 11 - Relação entre registro de recursos e avaliação de qualidade de resposta (2024/2)..	21
Tabela 12 - Relação geral entre satisfação com qualidade de resposta quando registrados recursos (2024/2).....	21
Tabela 13 - Variação no grau de satisfação com o tempo de resposta (2024/1 e 2024/2).....	22
Tabela 14 - Grau de satisfação quanto ao tempo de resposta (2024/2).....	22
Tabela 15 - Relação entre satisfação com tempo de resposta e registro de recursos (2024/2) ...	23
Tabela 16 - Grau de satisfação geral com os pedidos com recursos (2024/2).....	23
Tabela 17 - Variação no grau de satisfação quanto às informações fornecidas no atendimento (2024/1 e 2024/2)	24
Tabela 18 - Grau de satisfação com base nas informações fornecidas (2024/2)	25
Tabela 19 – Grau de satisfação com respostas fornecidas com relação ao registro de recursos (2024/2)	26
Tabela 20 – Grau de satisfação com os pedidos com recursos (2024/2)	26
Tabela 21 – Avaliação de objetividade e clareza de resposta (2024/1 e 2024/2).....	27
Tabela 22 – Grau de satisfação quanto à objetividade e clareza de resposta (2024/2).....	28
Tabela 23 – Satisfação com a objetividade e clareza de resposta com relação ao registro de recursos (2024/2).....	29
Tabela 24 - Grau de satisfação geral com a objetividade e clareza de resposta com relação ao registro de recursos (2024/2).....	29
Tabela 25 - Variação na satisfação com a facilidade de localização do portal (2024/1 e 2024/2)	31
Tabela 26 - Satisfação geral quanto à facilidade de localização do portal (2024/2)	32
Tabela 27 - Variação na satisfação quanto à facilidade em realizar cadastro no site (2024/1 e 2024/2).....	32
Tabela 28 - Satisfação geram com a facilidade de realizar cadastro no site (2024/2).....	33
Tabela 29 - Variação na satisfação quanto à facilidade em registrar pedido de informação (2024/1 e 2024/2).....	34
Tabela 30 - Satisfação geral quanto à facilidade em registrar pedidos de informação (2024/2)...	34
Tabela 31 - Variação na satisfação quanto à facilidade em registrar recurso (2024/1 e 2024/2) .	35
Tabela 32 - Satisfação geral quanto à facilidade em registrar recurso (2024/2).....	36
Tabela 33 - Satisfação geral quanto à facilidade de registrar recurso em relação ao registro de recursos (2024/2).....	37
Tabela 34 - Variação na satisfação quanto à organização das informações no site (2024/1 e 2024/2).....	37
Tabela 35 - Grau de satisfação geral quanto à organização das informações no site (2024/2) ...	38

Lista de Gráficos

Gráfico 1– Respostas à pesquisa de satisfação (2024/1 e 2024/2)	11
Gráfico 2 – Evolução de pedidos registrados e pesquisas respondidas (2023/1, 2023/2, 2024/1 e 2024/2)	12
Gráfico 3 - Pedidos finalizados e pesquisas respondidas (2024/2)	12
Gráfico 4 – Pesquisa respondida x Pedidos finalizados	13
Gráfico 5 - Comparação dos graus de satisfação e insatisfação (2023/1, 2023/2, 2024/1 e 2024/2)	13
Gráfico 6 – Grau de satisfação geral (2024/2)	14
Gráfico 7 – Evolução no grau de satisfação (2023/1, 2023/2, 2024/1 e 2024/2)	15
Gráfico 8 – Recursos registrados em pedidos com resposta à pesquisa (2024/2)	16
Gráfico 9 – Satisfação geral x Registro de Recurso geral	17
Gráfico 10 – Relação geral: abertura de recurso x resposta à pesquisa (2023/1, 2023/2, 2024/1 e 2024/2)	17
Gráfico 11 - Abertura de recursos de 1ª, 2ª e 3ª instância (2024/2)	18
Gráfico 12 – Evolução das fases recursais ao longo dos semestres (2023/1, 2023/2, 2024/1 e 2024/2)	18
Gráfico 13 – Avaliação da qualidade de resposta (2024/2)	20
Gráfico 14 - Evolução da satisfação em relação à qualidade de resposta em pedidos com registro recursal (2023/1, 2023/2, 2024/1 e 2024/2)	21
Gráfico 15 - Avaliação da satisfação quanto ao tempo de resposta (2024/2)	22
Gráfico 16 - Evolução da satisfação com o tempo de resposta de pedidos que registraram recurso (2023/1, 2023/2, 2024/1 e 2024/2)	24
Gráfico 17 - Satisfação com as informações fornecidas no atendimento (2024/2)	25
Gráfico 18 - Evolução da Satisfação com informações fornecidas em relação à abertura de recursos (2023/1, 2023/2, 2024/1 e 2024/2)	27
Gráfico 19 - Avaliação de objetividade e clareza de resposta (2024/2)	28
Gráfico 20 – Evolução da satisfação quanto à objetividade e clareza de respostas em aberturas de recurso (2023/1, 2023/2, 2024/1 e 2024/2)	30
Gráfico 21 - Satisfação com a facilidade de localizar o portal (2024/2)	31
Gráfico 22 - Satisfação com a facilidade de realizar cadastro no site (2024/2)	33
Gráfico 23 - Grau de satisfação quanto à facilidade em registrar pedido de informação (2024/2)	34
Gráfico 24 - Satisfação quanto à facilidade em registrar recurso (2024/2)	36
Gráfico 25 - Satisfação com a organização das informações no site (2024/2)	38

Lista de Figura

Figura 1 - Nuvem de Palavras Frequentes (comentários)	41
---	----

Lista de Siglas

CGM – Controladoria Geral do Município

DTP – Divisão de Transparência Passiva

E-SIC – Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão

ITP – Índice de Transparência Passiva

LAI – Lei de Acesso à Informação

OGM – Ouvidoria Geral do Município

SIC – Serviço de Informação ao Cidadão

Sumário

Lista de Tabelas.....	3
Lista de Gráficos.....	4
Lista de Figura.....	5
Lista de Siglas.....	5
Transparência Passiva.....	7
Avaliação do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).....	7
Objetivos.....	8
Metodologia.....	9
Análise dos dados estatísticos.....	10
Sobre a avaliação do Serviço de Informação ao Cidadão.....	14
Qual é sua satisfação com o atendimento do seu pedido?.....	14
Você registrou recurso para seu pedido de acesso à informação?.....	16
Seu pedido foi até qual etapa de atendimento?.....	18
Avaliação dos aspectos do atendimento:.....	19
Qualidade da resposta.....	19
Tempo de resposta.....	22
Informações fornecidas no atendimento.....	24
Objetividade e clareza da resposta enviada.....	27
Avaliação dos aspectos do Portal e-SIC?.....	30
Facilidade de localização do portal.....	31
Facilidade em realizar o cadastro no site.....	32
Facilidade em registrar pedido de informação.....	33
Facilidade em registrar recurso.....	35
Organização das informações no site.....	37
Considerações.....	39

Transparência Passiva

Avaliação do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) (disponível através do link: <https://esic.prefeitura.sp.gov.br>) é o canal oficial para solicitar acesso à informação pública em todos os órgãos da Prefeitura de São Paulo, centralizando todos os pedidos registrados em um único sistema.

A Transparência Passiva é gerenciada pela Divisão de Transparência Passiva – (DTP), uma divisão da Ouvidoria Geral do Município (OGM), é responsável por monitorar o funcionamento do SIC e oferecer suporte e orientação aos órgãos, garantindo que o atendimento esteja em conformidade com a Lei de Acesso à Informação (LAI) e com o [Decreto Municipal 53.623/12](#). Esta divisão também avalia a qualidade do atendimento dos órgãos por meio do Indicador de Transparência Passiva (ITP) e de outros controles internos.

Criado em 2017, o ITP integra o [Índice de Integridade](#) da Controladoria Geral do Município (CGM), que faz parte do Programa de Metas Municipal 2025-2028. Este índice avalia a integridade municipal com base em nove indicadores, incluindo a transparência passiva.

Com o objetivo de promover a participação, transparência e defesa dos usuários dos serviços públicos, conforme estabelecido pela [Lei Federal nº 13.460/2017](#) e pelo [Decreto Municipal nº 58.426/2018](#), a DTP desenvolveu uma Pesquisa de Satisfação do Usuário do SIC. O objetivo é avaliar a eficiência do SIC e identificar áreas que necessitem de melhoria no acesso às informações na cidade de São Paulo.

O ITP já analisa o cumprimento dos prazos legais e a quantidade de pedidos registrados. Contudo, para obter uma visão mais abrangente da satisfação dos cidadãos, a Pesquisa de Satisfação complementa essa avaliação indireta, levando em conta a experiência direta do usuário com a ferramenta e-SIC.

Os dados coletados através da Pesquisa de Satisfação e do ITP são utilizados para direcionar ações específicas para melhorar o atendimento e a qualidade do SIC. Essa abordagem integrada permite uma análise mais precisa das necessidades dos usuários e usuárias, servindo de orientação para as capacitações e melhorias contínuas do serviço.

Objetivos

O objetivo deste relatório é avaliar o funcionamento do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) com base na satisfação dos usuários e usuárias, identificando áreas para o planejamento de estratégias que promovam melhorias e aperfeiçoamento do serviço na cidade de São Paulo. Este processo está alinhado com a [Lei Federal nº 13.460/2017](#) e o [Decreto Municipal nº 58.426/2018](#), que estabelecem que os órgãos responsáveis pela prestação de serviços públicos devem avaliar sua atuação considerando os seguintes aspectos:

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

Ao obter e analisar as percepções dos usuários e usuárias do SIC, será possível, a partir dos resultados, aprimorar o treinamento e monitoramento das equipes (Pontos Focais), melhorar o atendimento aos pedidos, otimizar o cumprimento dos prazos e revisar os procedimentos adotados. Essas ações visam garantir um serviço mais eficiente e eficaz, refletindo diretamente na qualidade do atendimento ao cidadão e cidadã.

Metodologia

A Divisão de Transparência Passiva implementou uma pesquisa de satisfação para avaliar a prestação do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), incluindo o sistema e-SIC, que atua como um sistema descentralizado e o repositório central para os pedidos de acesso à informação na Prefeitura de São Paulo. A pesquisa foi criada utilizando o Forms, uma ferramenta do Microsoft Office 365 adquirida pela Prefeitura.

A pesquisa mantém a mesma estrutura e perguntas dos semestres anteriores, permitindo uma avaliação e comparação consistentes ao longo do tempo. O formulário eletrônico contém cinco questões fechadas, objetivas e obrigatórias, além de um campo para contribuições adicionais. A participação é opcional e não requer identificação pessoal. A pesquisa é dividida em dois eixos principais:

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

Destinada a pessoas que registraram pedidos de acesso à informação no município de São Paulo, a pesquisa é enviada por e-mail após a conclusão (finalização) do pedido, abrangendo todos os registros a partir de 2023, quando se iniciou o levantamento a fim de realizar a pesquisa de satisfação. O objetivo é avaliar a satisfação dos requerentes em relação a cada pedido registrado.

Os dados coletados são disponibilizados pela Divisão de Transparência Passiva, que analisa os dados, visando entender o grau de satisfação e insatisfação dos usuários do SIC e identificar áreas que necessitam de melhorias. Isso inclui a geração de gráficos e tabelas para uma avaliação mais detalhada.

Análise dos dados estatísticos

A Pesquisa de Satisfação é uma ferramenta de gestão essencial que permite avaliar as expectativas dos usuários e usuárias em relação aos serviços prestados pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC). Ao promover a participação social, essa pesquisa não apenas fortalece o controle social, mas também serve como um canal de comunicação entre a sociedade e a administração pública. A melhoria na qualidade do SIC reflete uma gestão mais transparente, na qual os cidadãos e cidadãs reconhecem que suas solicitações de acesso à informação estão sendo atendidas de forma eficaz. Nos casos de indeferimento, os motivos e a fundamentação legal são comunicados de forma clara. A análise dos dados coletados é essencial para embasar decisões e implementar melhorias contínuas.

Durante o primeiro semestre de 2024, foram registrados 3.395 pedidos de acesso à informação, dos quais 2.840 foram finalizados, resultando em uma taxa de 84%. Após a finalização, os cidadãos recebem uma notificação por e-mail com o status do pedido e um link para participar da pesquisa. É importante ressaltar que, devido aos prazos de atendimento e recursos, o número total de pedidos registrados pode não coincidir com os pedidos finalizados.

Dentre os pedidos finalizados, 158 tiveram a pesquisa respondida, representando apenas 4% desse total. Em comparação com o semestre anterior, houve uma redução de 2% na taxa de resposta.

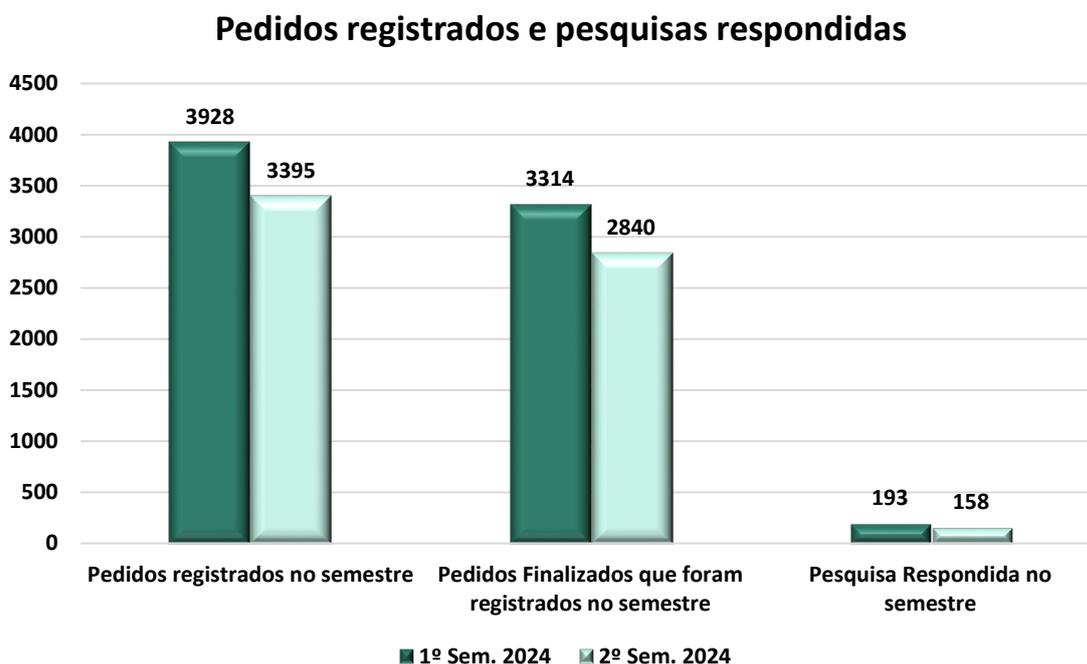
Na sequência são apresentados levantamentos gráficos, com o objetivo de facilitar a visualização dos resultados da pesquisa. Alguns números com uma ou mais casas decimais podem aparecer arredondados, de forma a facilitar a visualização.

Tabela 1 - Pedidos registrados e pesquisas respondidas (2024/1 e 2024/2)

Indicador	1º Sem. 2024	2º Sem. 2024
Pedidos Registrados	3928	3395
Pedidos Finalizados	3314	3580
Pedidos Finalizados que foram registrados no semestre	3314 (84%)	2840 (84%)
Pesquisa Respondida	193 (6%)	158 (4%)

Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024/2.

Gráfico 1– Respostas à pesquisa de satisfação (2024/1 e 2024/2)



Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024/2.

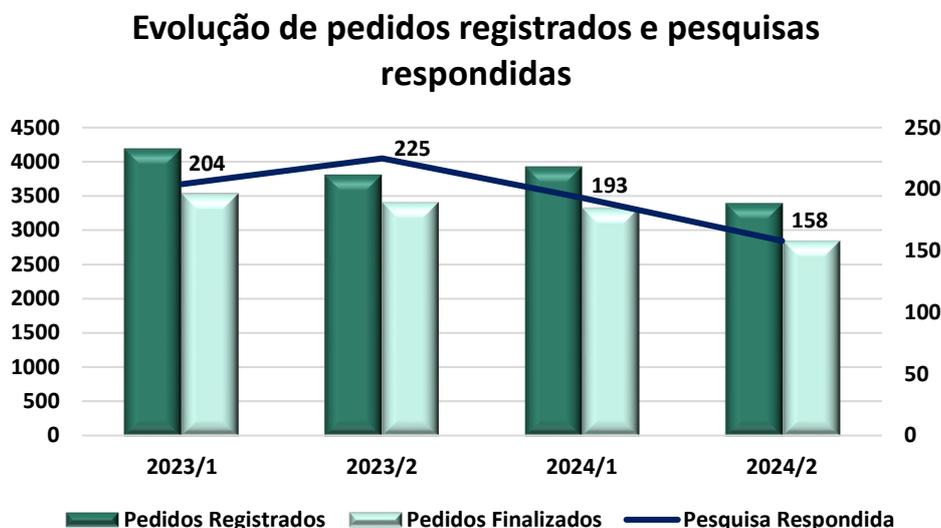
Desde a sua implementação no primeiro semestre de 2023, o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) identificou uma redução de 2% no volume de respostas de pesquisa registradas no segundo semestre de 2024, mantendo, no entanto, a mesma variação na finalização dos pedidos. A tabela a seguir mostra o desempenho do SIC em termos de pedidos registrados, pedidos finalizados e respostas às pesquisas de satisfação nos períodos de 2023/1, 2023/2, 2024/1 e 2024/2.

Tabela 2 - Pedidos registrados e pesquisas respondidas (2023/1, 2023/2, 2024/1 e 2024/2)

Indicador	2023/1	2023/2	2024/1	2024/2
Pedidos Registrados	4185	3809	3928	3395
Pedidos Finalizados no semestre	3.523 (84%)	3398 (89%)	3.314 (84%)	2840 (84%)
Pesquisa Respondida	204 (6%)	225 (6%)	193 (6%)	158 (4%)

Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024/2.

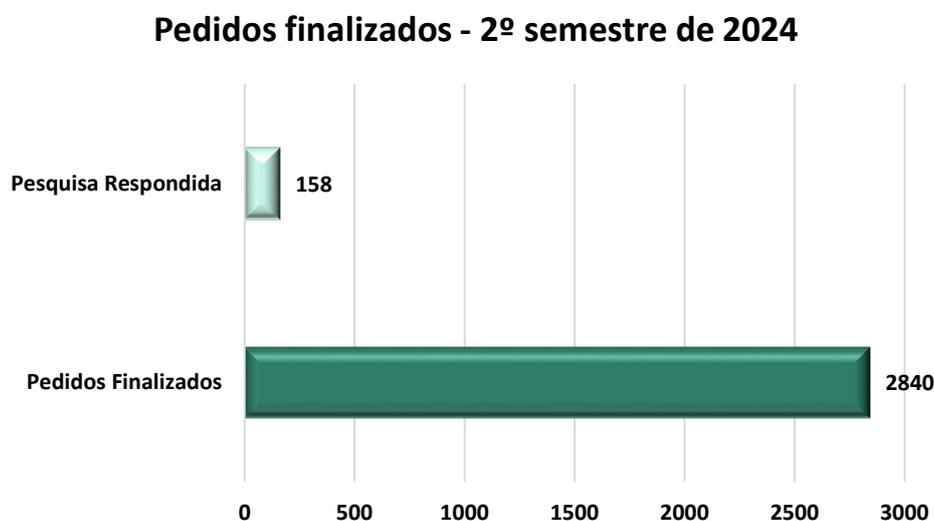
Gráfico 2 – Evolução de pedidos registrados e pesquisas respondidas (2023/1, 2023/2, 2024/1 e 2024/2)



Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024/2.

Com base nestas figuras, é possível fazer comparações entre as pesquisas realizadas. A representatividade da amostra deve ser considerada, uma vez que a participação na pesquisa é opcional e depende da iniciativa do respondente. Uma amostra pequena pode não representar estatisticamente toda a população, mas reflete a opiniões e experiências de um grupo específico de usuários que utilizaram o SIC e que se disponibilizaram a responder, podendo oferecer a percepção em relação ao serviço. A queda na resposta das pesquisas de satisfação pode ser atribuída a diversos fatores.

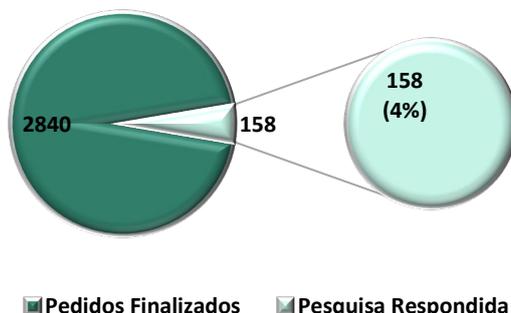
Gráfico 3 - Pedidos finalizados e pesquisas respondidas (2024/2)



Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024/2.

Gráfico 4 – Pesquisa respondida x Pedidos finalizados

Pedidos finalizados e pesquisas respondidas



Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024/2.

Comparando os dados gerais, é possível verificar que as tendências observadas na pesquisa são consistentes com os resultados do ITP, que é um indicador de desempenho.

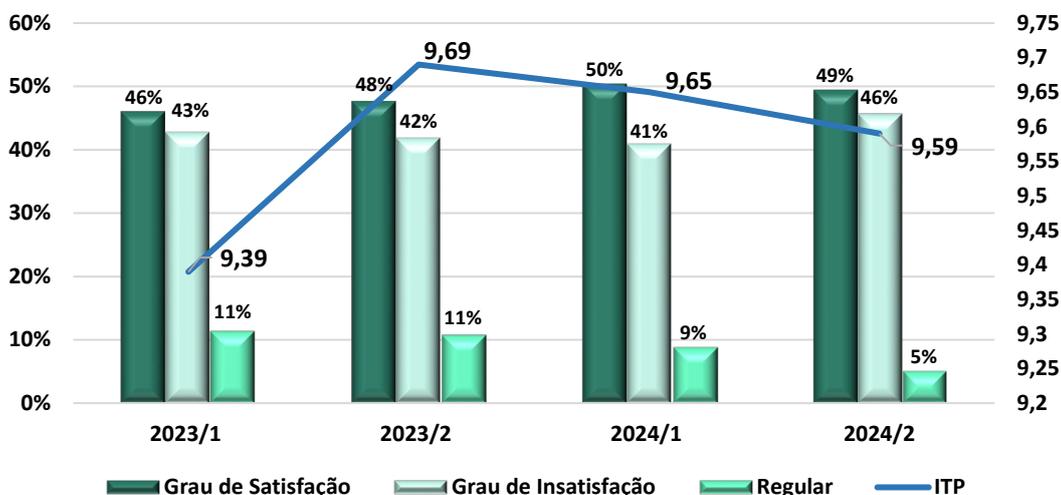
Tabela 3 – Grau de satisfação do requerente (2023/1, 2023/2, 2024/1 e 2024/2)

Indicador	2023/1	2023/2	2024/1	2024/2
Grau de Satisfação	46%	47,60%	50,30%	49,37%
Grau de Insatisfação	42,70%	41,80%	40,90%	45,57%
Regular	11,30%	10,70%	8,80%	5,06%
ITP	9,39	9,69	9,65	9,59

Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024/2.

Gráfico 5 - Comparação dos graus de satisfação e insatisfação (2023/1, 2023/2, 2024/1 e 2024/2)

Comparação dos resultados



Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024/2.

Sobre a avaliação do Serviço de Informação ao Cidadão

A pesquisa completou dois anos de aplicação, e as análises serão realizadas comparando os resultados do primeiro e do segundo semestre de 2024. A segmentação em subgrupos permitirá identificar variações significativas e avaliar se a amostra reflete essas diferenças ao longo do ano.

Qual é sua satisfação com o atendimento do seu pedido?

O primeiro contato com um questionário pode influenciar significativamente a disposição das pessoas em respondê-lo. Para criar um ambiente mais livre e incentivar respostas sinceras sobre o serviço do SIC, a pesquisa começa com uma pergunta geral sobre o atendimento. Esse formato busca obter respostas mais espontâneas e refletir o impacto inicial do serviço.

No segundo semestre de 2024, ao avaliar o atendimento com base nas respostas recebidas, observou-se que 49% dos pedidos foram considerados satisfatórios, 46% insatisfatórios e 5% regulares.

Tabela 4 - Variação no grau de insatisfação (2024/1 e 2024/2)

Indicador	2024/1	2024/2	Variação
Grau de Satisfação	50%	49%	-1%
Grau de Insatisfação	41%	46%	5%
Regular	9%	5%	-4%

Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024/2.

Gráfico 6 – Grau de satisfação geral (2024/2)



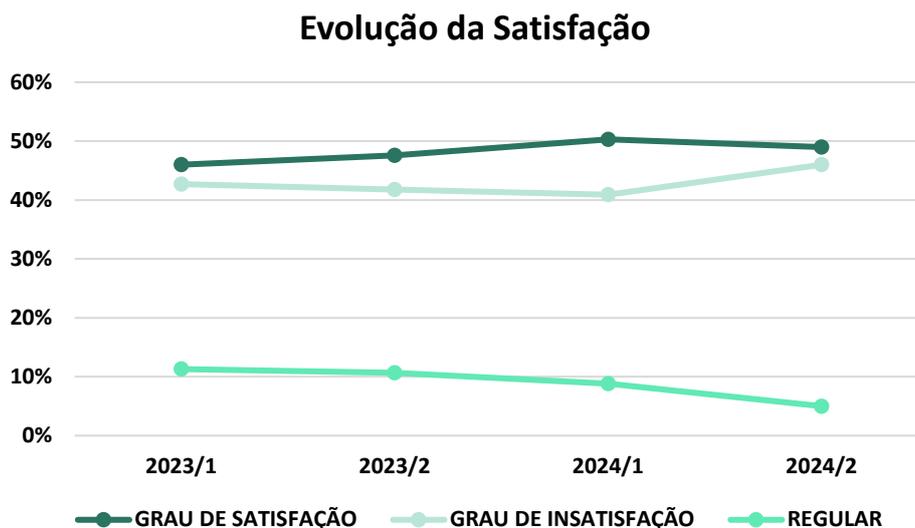
Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024/2.

Tabela 5 – Satisfação Geral (2023/1, 2023/2, 2024/1 e 2024/2)

SATISFAÇÃO GERAL	2023/1	2023/2	2024/1	2024/2
GRAU DE SATISFAÇÃO	46%	48%	50%	49%
GRAU DE INSATISFAÇÃO	43%	42%	41%	46%
REGULAR	11%	11%	9%	5%

Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024/2.

Gráfico 7 – Evolução no grau de satisfação (2023/1, 2023/2, 2024/1 e 2024/2)



Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024/2.

Ao analisar separadamente o grau de satisfação dos pedidos que tiveram a pesquisa respondida no segundo semestre de 2024, constatou-se que 28% foram classificados como muito satisfatórios e 21% como satisfatórios. Quanto ao grau de insatisfação, 35% foram considerados muito insatisfatórios e 10% insatisfatórios.

Tabela 6 – Satisfação geral com o atendimento do pedido (2024/2)

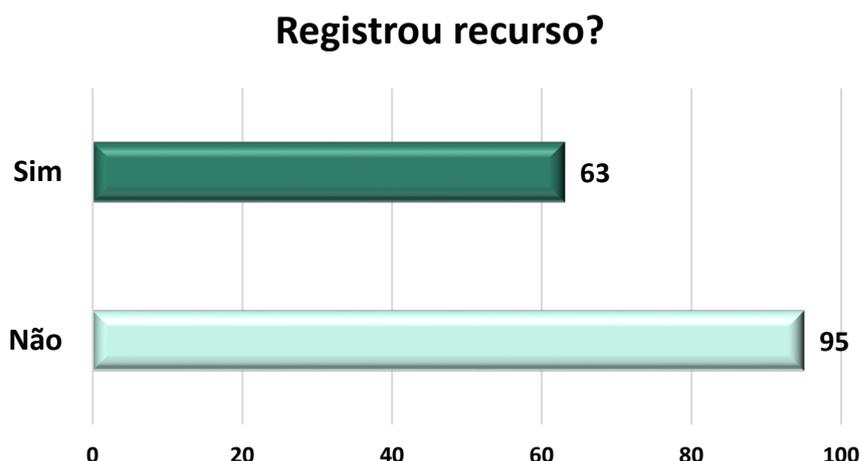
SATISFAÇÃO GERAL COM O ATENDIMENTO DO PEDIDO	Resposta	%
Muito Satisfeito	45	28%
Satisfeito	33	21%
Muito Insatisfeito	56	35%
Insatisfeito	16	10%
Regular	8	5%

Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024/2.

Você registrou recurso para seu pedido de acesso à informação?

Dos 158 pedidos que tiveram a avaliação respondida, 60% (95) não registraram recursos e 40% (63) registraram recurso.

Gráfico 8 – Recursos registrados em pedidos com resposta à pesquisa (2024/2)



Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024/2.

A maior concentração de quem registrou recursos está dentre aquelas pessoas que indicaram que, de forma geral, estão muito insatisfeitas com o atendimento do pedido.

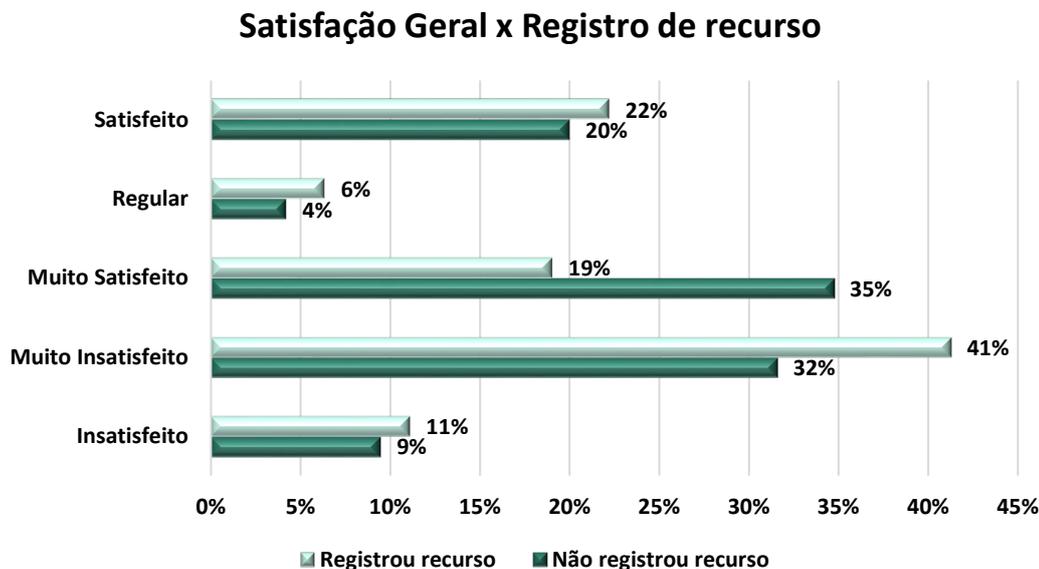
Do total de pedidos que tiveram registros de recursos, 41% avaliaram o atendimento geral do pedido como muito insatisfatório e 11% como insatisfatório; 19% avaliaram o atendimento do pedido como muito satisfatório, 22% como satisfatório e 6% avaliaram como regular. Dos pedidos que não tiveram recursos, 35% avaliaram o atendimento do pedido como muito satisfatório e 20% como satisfatório.

Tabela 7 - Satisfação geral x Registro de Recurso geral (2024/2)

SATISFAÇÃO GERAL	Não registrou recurso	%	Registrou recurso	%	Total Geral
Insatisfeito	9	9%	7	11%	16
Muito Insatisfeito	30	32%	26	41%	56
Muito Satisfeito	33	35%	12	19%	45
Regular	4	4%	4	6%	8
Satisfeito	19	20%	14	22%	33
Total Geral	95	100%	63	100%	158

Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024/2.

Gráfico 9 – Satisfação geral x Registro de Recurso geral



Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024/2.

Considerando que um mesmo pedido de acesso à informação pública pode passar pelas três fases recursais, o objetivo é concentrar a análise apenas nos pedidos que registraram recurso na 1ª instância ou Recurso de Ofício (RO) em 2ª instância, excluindo aqueles que foram analisados nas 2ª e 3ª instâncias (quando registrado pelo requerente), uma vez que já passaram pela 1ª instância recursal ou foram para 2ª instância via RO. Dessa forma, é possível comparar quantos pedidos, dentre os que responderam à pesquisa, registraram recurso:

Gráfico 10 – Relação geral: abertura de recurso x resposta à pesquisa (2023/1, 2023/2, 2024/1 e 2024/2)



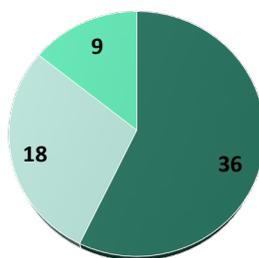
Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024/2.

Seu pedido foi até qual etapa de atendimento?

Dos pedidos que registraram recursos, 36 (57%) foram apenas até a primeira instância recursal, 18 (29%) para a segunda instância recursal (seja via RO ou registrado pelo requerente) e 9 (14%) para a terceira instância recursal, encerrando assim a instância administrativa. Em comparação com o primeiro semestre de 2024, observou-se um aumento de 7% no registro de recursos na segunda instância e uma redução de 5% na primeira instância e 2% na terceira instância.

Gráfico 11 - Abertura de recursos de 1ª, 2ª e 3ª instância (2024/2)

Recursos - 2 Sem. 2024



- Até a 1ª instância recursal
- Até a 2ª instância recursal
- Até a 3ª instância recursal, encerrando a instância administrativa

Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024/2.

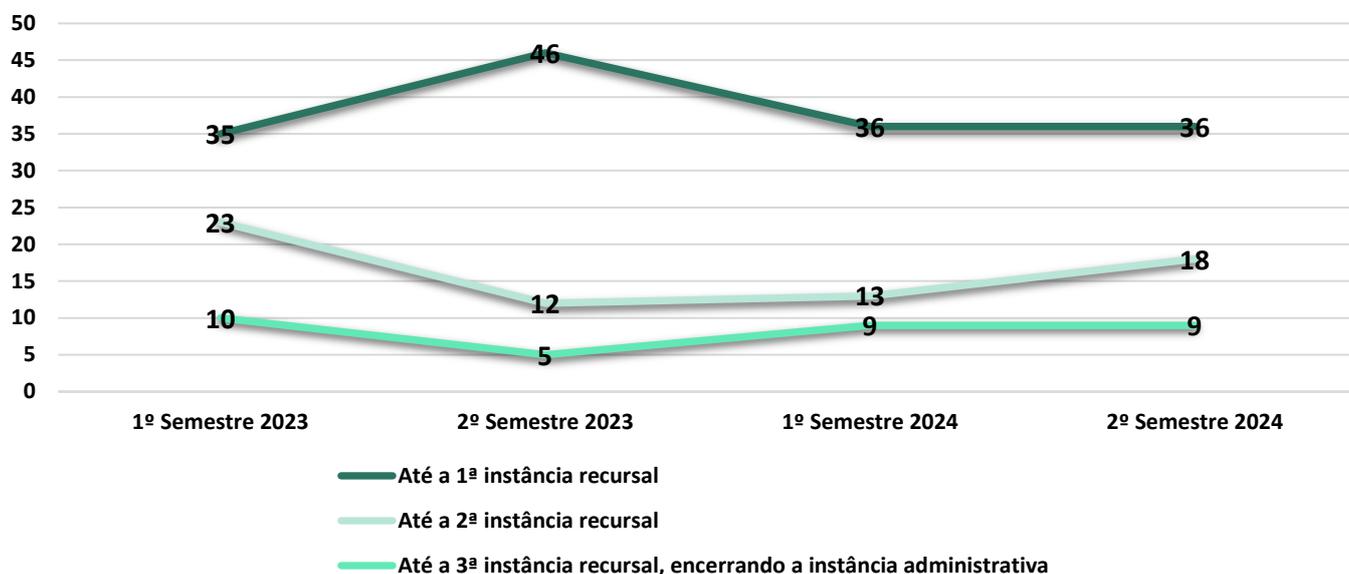
Tabela 8 – Abertura de recursos de 1ª, 2ª e 3ª instância (2024/1 e 2024/2)

Recursos	2024/1	%	2024/2	%	Varição (%)
Até a 1ª instância recursal	36	62%	36	57%	-5%
Até a 2ª instância recursal	13	22%	18	29%	7%
Até a 3ª instância recursal, encerrando a instância administrativa	9	16%	9	14%	-2%

Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024/2.

Gráfico 12 – Evolução das fases recursais ao longo dos semestres (2023/1, 2023/2, 2024/1 e 2024/2)

Evolução das fases recursais ao longo dos semestres



Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024/2.

Avaliação dos aspectos do atendimento:

A quarta questão compreendeu quatro tópicos, voltadas à análise de diferentes aspectos que poderiam impactar o nível de satisfação e a qualidade do atendimento.

Qualidade da resposta

Em relação à qualidade das respostas, 50% foram consideradas satisfatórias, 43% insatisfatórias e 7% regulares.

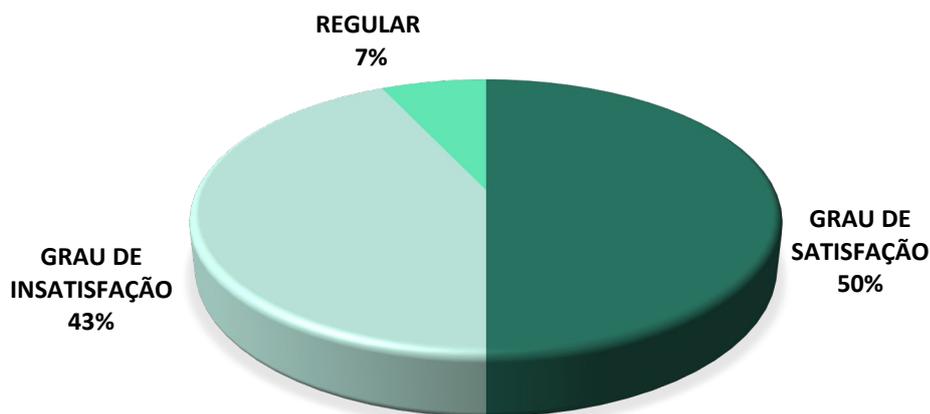
Tabela 9 - Avaliação da qualidade da resposta (2024/1 e 2024/2)

Qualidade de resposta	2024/1	2024/2	Varição
GRAU DE SATISFAÇÃO	49%	50%	1%
GRAU DE INSATISFAÇÃO	40%	43%	3%
REGULAR	10%	7%	-3%
NÃO SOUBERAM INFORMAR	1%	0%	-1%

Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024/2.

Gráfico 13 – Avaliação da qualidade de resposta (2024/2)

QUALIDADE DA RESPOSTA 2º SEM. 2024



Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024/2.

Ao analisar separadamente o grau de satisfação quanto às respostas, 28% foram consideradas muito satisfatórias e 22% como satisfatórias. Considerando o grau de insatisfação, 32% foram consideradas muito insatisfatórias e 11% foram insatisfatórias.

Tabela 10 - Grau de satisfação quanto à qualidade da resposta (2024/2)

Qualidade de resposta	2024/2	%
Muito Satisfeito	45	28%
Satisfeito	34	22%
Muito Insatisfeito	51	32%
Insatisfeito	17	11%
Regular	11	7%

Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024/2.

É possível observar que, dos 63 pedidos que tramitaram nas fases recursais, 40% das respostas foram consideradas muito insatisfatórias.

Tabela 11 - Relação entre registro de recursos e avaliação de qualidade de resposta (2024/2)

Qualidade da resposta	Registrou recurso	
Muito Satisfeito	10	16%
Satisfeito	13	21%
Muito Insatisfeito	25	40%
Insatisfeito	9	14%
Regular	6	10%

Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024/2.

Em relação à qualidade da resposta dos pedidos que tiveram interposição de recursos, o grau de insatisfação corresponde a 54%, o grau de satisfação é de 37% e 10% desses pedidos foram considerados regulares.

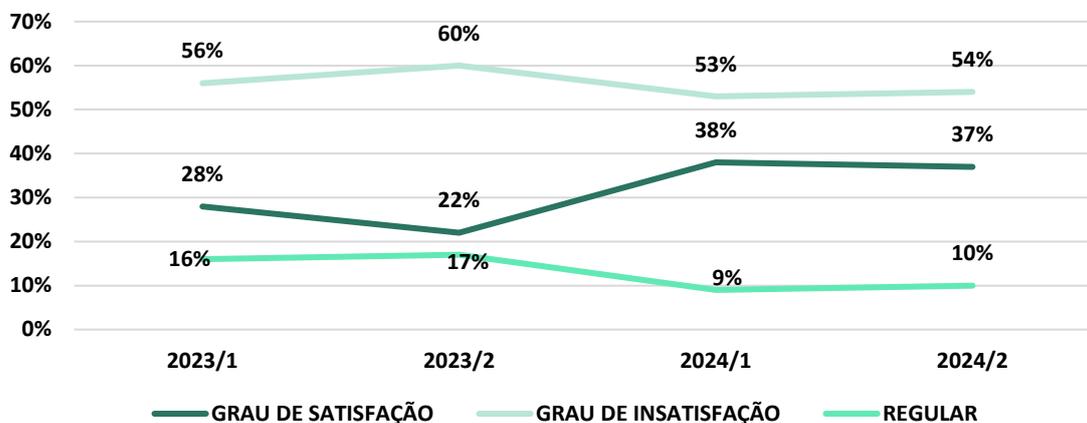
Tabela 12 - Relação geral entre satisfação com qualidade de resposta quando registrados recursos (2024/2)

Grau de satisfação com a qualidade da resposta x recursos	
GRAU DE SATISFAÇÃO	37%
GRAU DE INSATISFAÇÃO	54%
REGULAR	10%

Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024/2.

Gráfico 14 - Evolução da satisfação em relação à qualidade de resposta em pedidos com registro recursal (2023/1, 2023/2, 2024/1 e 2024/2)

Evolução da Satisfação em Relação à Qualidade das Respostas dos Pedidos que registraram Recursos



Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024/2.

Tempo de resposta

Avaliando o tempo de resposta, unidade também mensurada no ITP (Indicador de Transparência Passiva), 50% dos pedidos avaliados foram satisfatórios, 29% foram insatisfatórios e 19% foram regulares.

Tabela 13 - Variação no grau de satisfação com o tempo de resposta (2024/1 e 2024/2)

Tempo de resposta	2024/1	2024/2	Variação
GRAU DE SATISFAÇÃO	54%	50%	-4%
GRAU DE INSATISFAÇÃO	27%	29%	2%
REGULAR	19%	22%	3%

Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024/2.

Gráfico 15 - Avaliação da satisfação quanto ao tempo de resposta (2024/2)



Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024/2.

Ao analisar separadamente o grau de satisfação, observamos que 25% das respostas foram classificadas como "muito satisfatórias" e 25% como "satisfatórias". Em contrapartida, no que diz respeito à insatisfação, 21% foram considerados "muito insatisfatórios" e 8% "insatisfatórios".

Tabela 14 - Grau de satisfação quanto ao tempo de resposta (2024/2)

TEMPO DE RESPOSTA	Total	%
Muito Satisfeito	39	25%

Satisfeito	39	25%
Muito Insatisfeito	33	21%
Insatisfeito	13	8%
Regular	34	22%

Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024/2.

É possível observar que, no caso dos pedidos com recursos, 32% classificou o tempo de resposta como muito insatisfatório.

Tabela 15 - Relação entre satisfação com tempo de resposta e registro de recursos (2024/2)

Tempo de resposta	Registro de recursos	
Muito Satisfeito	10	16%
Satisfeito	14	22%
Muito Insatisfeito	20	32%
Insatisfeito	4	6%
Regular	15	24%

Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024/2.

Em relação ao tempo de resposta dos pedidos com recursos, o grau de insatisfação corresponde a 38%, o grau de satisfação é de 38% e 24% foram considerados regulares.

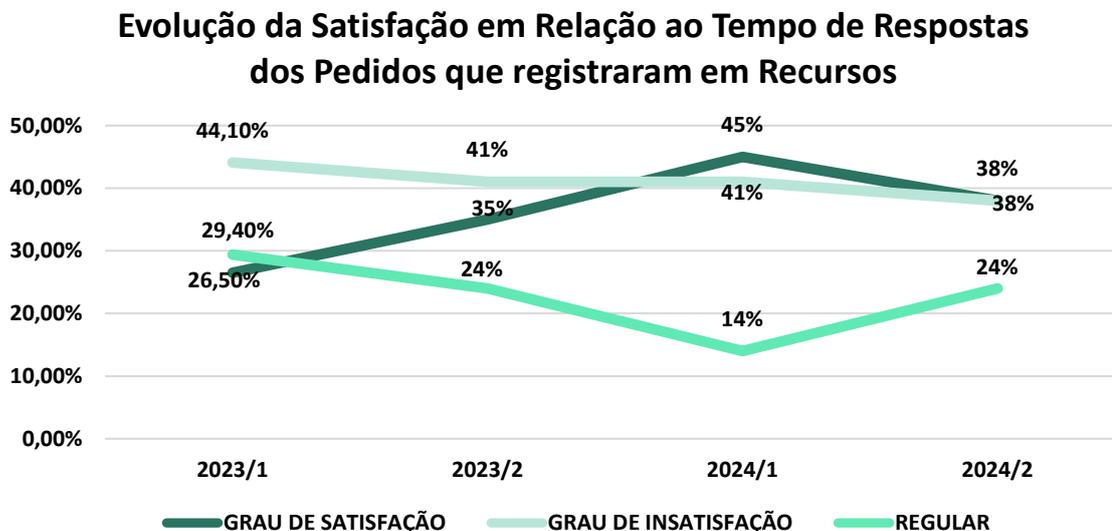
Tabela 16 - Grau de satisfação geral com os pedidos com recursos (2024/2).

Tempo de resposta	2024/2
GRAU DE SATISFAÇÃO	38%
GRAU DE INSATISFAÇÃO	38%
REGULAR	24%

Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024/2.

O segundo semestre de 2024 obteve o mesmo resultado entre o índice de satisfação e insatisfação.

Gráfico 16 - Evolução da satisfação com o tempo de resposta de pedidos que registraram recurso (2023/1, 2023/2, 2024/1 e 2024/2)



Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024/2.

Informações fornecidas no atendimento

Considerando o grau de satisfação das informações fornecidas durante o atendimento, 48% dos pedidos foram satisfatórios, 43% foram insatisfatórios e 8% foram regulares. Do total, 1% 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.

Tabela 17 - Variação no grau de satisfação quanto às informações fornecidas no atendimento (2024/1 e 2024/2)

Informações fornecidas no atendimento	2024/1	2024/2	Variação
GRAU DE SATISFAÇÃO	49%	48%	-1%
GRAU DE INSATISFAÇÃO	39%	43%	4%
REGULAR	11%	8%	-3%
NÃO SOUBERAM INFORMAR	1%	1%	0%

Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024/2.

Gráfico 17 - Satisfação com as informações fornecidas no atendimento (2024/2)



Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024/2.

Ao analisar separadamente o grau de satisfação das informações fornecidas durante o atendimento, 28% dos pedidos foram muito satisfatórios e 20% foram satisfatórios. Considerando o grau de insatisfação, 34% foram muito insatisfatórios e 9% foram insatisfatórios.

Tabela 18 - Grau de satisfação com base nas informações fornecidas (2024/2)

INFORMAÇÕES FORNECIDAS NO ATENDIMENTO	Total	Porcentagem (%)
Muito Satisfeito	44	28%
Satisfeito	32	20%
Muito Insatisfeito	54	34%
Insatisfeito	14	9%
Regular	13	8%
Não souberam informar	1	1%

Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024/2.

É possível observar que, no caso dos pedidos com recursos, 48% foram muito insatisfatórios em relação à qualidade das informações fornecidas.

Tabela 19 – Grau de satisfação com respostas fornecidas com relação ao registro de recursos (2024/2)

Informações fornecidas no atendimento	Registrou Recursos	
	Muito Satisfeito	9
Satisfeito	10	16%
Muito Insatisfeito	30	48%
Insatisfeito	6	10%
Regular	7	11%
Não soube informar	1	2%

Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024/2.

Em relação às informações fornecidas no atendimento dos pedidos com recursos, o grau de insatisfação corresponde a 57%, o grau de satisfação é de 30%, 11% foram considerados regulares e 2% não souberam informar.

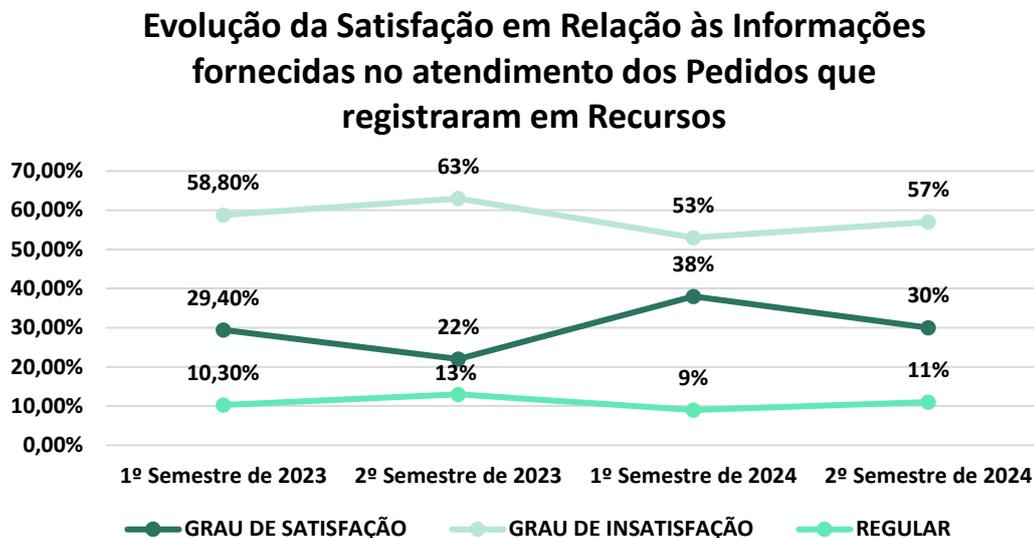
Tabela 20 – Grau de satisfação com os pedidos com recursos (2024/2)

Informações fornecidas no atendimento	2024/2
GRAU DE SATISFAÇÃO	30%
GRAU DE INSATISFAÇÃO	57%
REGULAR	11%
NÃO SOUBERAM INFORMAR	2%

Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024/2.

O segundo semestre de 2024 apresentou alterações nos índices em relação às informações fornecidas dos pedidos que registraram recursos.

Gráfico 18 - Evolução da Satisfação com informações fornecidas em relação à abertura de recursos (2023/1, 2023/2, 2024/1 e 2024/2)



Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024/2.

Objetividade e clareza da resposta enviada

Avaliando a objetividade e clareza na resposta enviada, no geral, 51% dos pedidos foram satisfatórios, 42% foram insatisfatórios e 6% foram regulares.

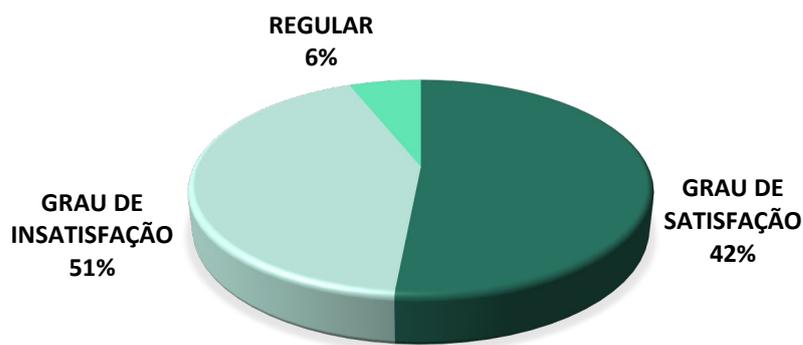
Tabela 21 – Avaliação de objetividade e clareza de resposta (2024/1 e 2024/2)

Objetividade e clareza da resposta enviada	2024/1	2024/2	Varição
GRAU DE SATISFAÇÃO	53%	51%	-2%
GRAU DE INSATISFAÇÃO	35%	42%	7%
REGULAR	11%	6%	-5%
NÃO SOUBERAM INFORMAR	1%	0%	-1%

Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024/2.

Gráfico 19 - Avaliação de objetividade e clareza de resposta (2024/2)

OBJETIVIDADE E CLAREZA DA RESPOSTA ENVIADA
2º SEM. 2024



Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024/2.

Ao analisar separadamente o grau de satisfação, 31% dos pedidos foram muito satisfatórios e 20% foram satisfatórios. Considerando o grau de insatisfação, 35% foram muito insatisfatórios e 8% foram insatisfatórios.

Tabela 22 – Grau de satisfação quanto à objetividade e clareza de resposta (2024/2)

OBJETIVIDADE E CLAREZA DA RESPOSTA ENVIADA	Total	%
Muito Satisfeito	49	31%
Satisfeito	32	20%
Muito Insatisfeito	55	35%
Insatisfeito	12	8%
Regular	10	6%

Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024/2.

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

Tabela 23 – Satisfação com a objetividade e clareza de resposta com relação ao registro de recursos (2024/2)

Objetividade e clareza da resposta enviada	Registrou Recursos	
	Muito Satisfeito	11
Satisfeito	10	16%
Muito Insatisfeito	31	49%
Insatisfeito	5	8%
Regular	6	10%

Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024/2.

Em relação à objetividade e clareza na resposta enviada, o grau de insatisfação com os pedidos com recursos corresponde a 57%, o grau de satisfação é de 33% e 10% foram considerados regulares.

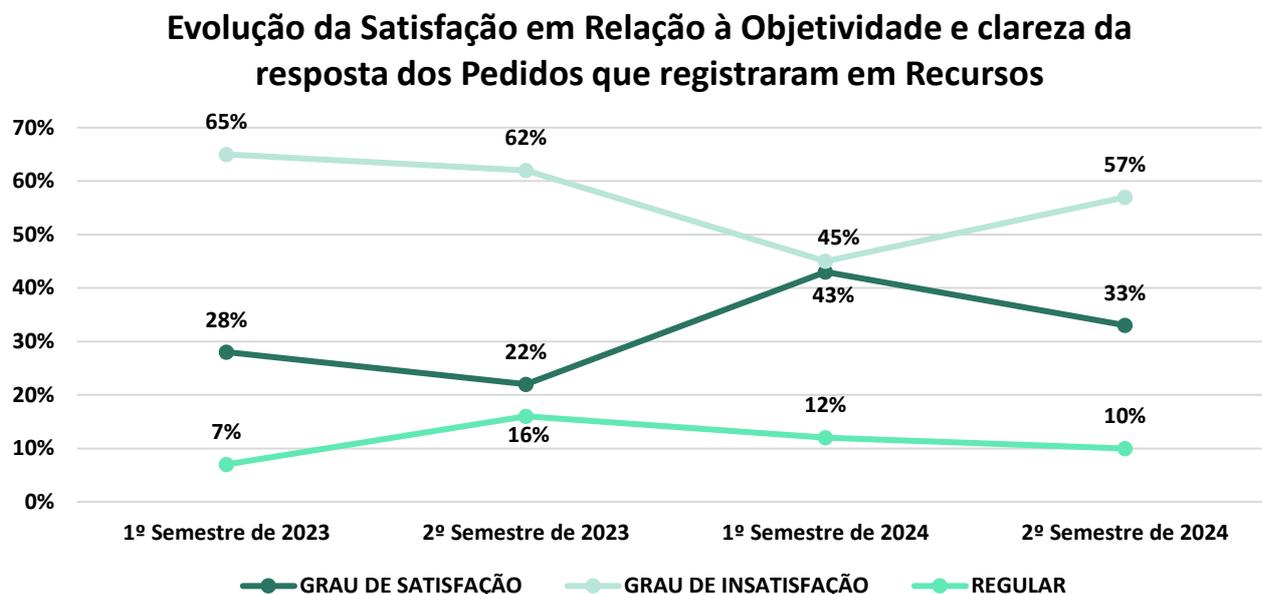
Tabela 24 - Grau de satisfação geral com a objetividade e clareza de resposta com relação ao registro de recursos (2024/2)

Grau de satisfação com os pedidos com recursos	
GRAU DE SATISFAÇÃO	33%
GRAU DE INSATISFAÇÃO	57%
REGULAR	10%

Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024/2.

Assim como nas subcategorias anteriores, o segundo semestre de 2024 apresentou alteração nos índices dentre os pedidos que registraram de recursos.

Gráfico 20 – Evolução da satisfação quanto à objetividade e clareza de respostas em aberturas de recurso (2023/1, 2023/2, 2024/1 e 2024/2)



Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024/2.

Avaliação dos aspectos do Portal e-SIC?

De acordo com os artigos 76 e 81 do [Decreto Municipal nº 53.623](#), de 12 de dezembro de 2012, cabe à Ouvidoria Geral do Município, por meio da Divisão de Transparência Passiva, coordenar as ações de transparência passiva no âmbito municipal. Entre as atribuições dessa divisão estão o acompanhamento da implementação da Lei de Acesso à Informação ([Lei Federal 12.527/11](#)) e do seu Decreto Municipal regulamentador (Decreto Municipal 53.623/12), além de garantir o funcionamento do sistema e-SIC de acordo com os parâmetros legais.

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) é o canal pelo qual qualquer pessoa, física ou jurídica, pode solicitar informações públicas dos órgãos da Cidade de São Paulo. Todos os pedidos são registrados no Sistema e-SIC (Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão), que gera um número de protocolo para acompanhamento, permitindo registrar recursos e monitorar o andamento da solicitação.

A quinta questão apresenta cinco subquestões destinadas a analisar aspectos da satisfação dos usuários do SIC em relação ao sistema e-SIC, referido aqui como Portal e-SIC.

Facilidade de localização do portal

Considerando a localização, 59% das respostas indicam que o requerente está satisfeito com a facilidade de localização do portal, 22% apontam insatisfação do requerente e 19% demonstram que o requerente considera regular a localização do portal.

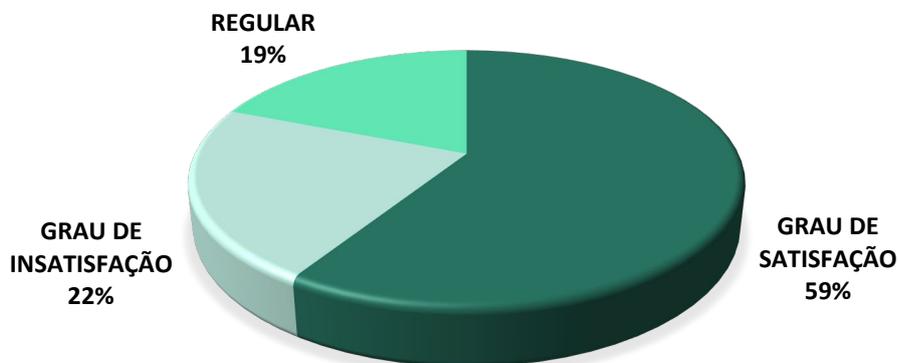
Tabela 25 - Variação na satisfação com a facilidade de localização do portal (2024/1 e 2024/2)

Facilidade de localização do portal	2024/1	2024/2	Variação
GRAU DE SATISFAÇÃO	63%	59%	-4%
GRAU DE INSATISFAÇÃO	16%	22%	6%
REGULAR	20%	19%	-1%

Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024/2.

Gráfico 21 - Satisfação com a facilidade de localizar o portal (2024/2)

FACILIDADE DE LOCALIZAÇÃO NO PORTAL 2º SEM. 2024



Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024/2.

Ao analisar separadamente o grau de satisfação, observamos que 23% das respostas indicam que os requerentes estão muito satisfeitos com a facilidade de localização do portal, enquanto 36% expressam que estão satisfeitos. Em relação ao grau de insatisfação, 11% dos respondentes se declararam muito insatisfeitos e, de forma semelhante, 11% informaram estar insatisfeitos.

Tabela 26 - Satisfação geral quanto à facilidade de localização do portal (2024/2)

FACILIDADE DE LOCALIZAÇÃO DO PORTAL	Total	Porcentagem (%)
Muito Satisfeito	36	23%
Satisfeito	57	36%
Muito Insatisfeito	18	11%
Insatisfeito	17	11%
Regular	30	19%

Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024/2.

Facilidade em realizar o cadastro no site

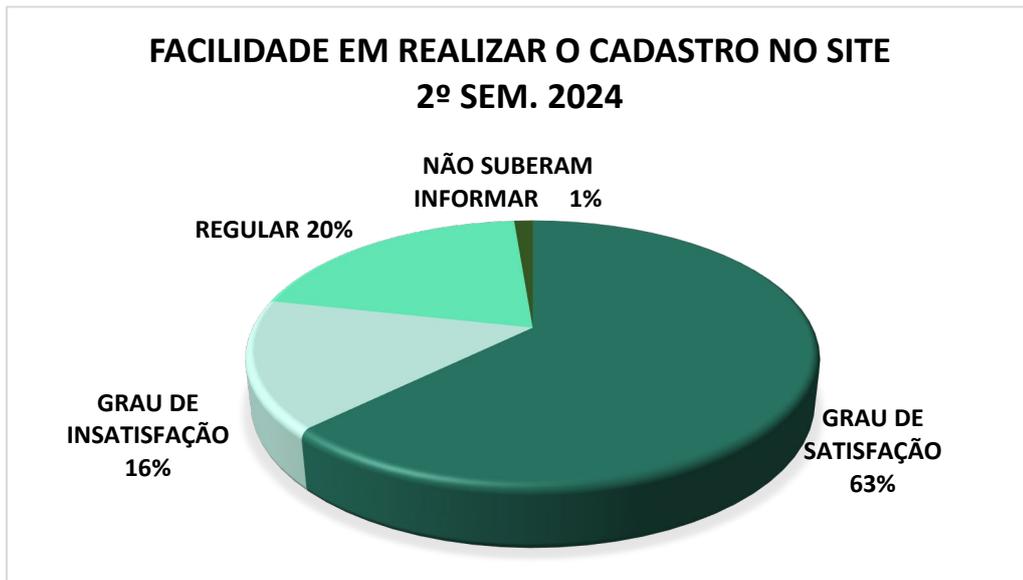
Avaliando a facilidade em realizar o cadastro no site, 63% das respostas indicam que o requerente está satisfeito, 16% sinalizam insatisfação do requerente, 20% demonstram que o requerente considera regular a facilidade no cadastro e 1% não souberam informar.

Tabela 27 - Variação na satisfação quanto à facilidade em realizar cadastro no site (2024/1 e 2024/2)

Facilidade em realizar o cadastro no site	2024/1	2024/1	Variação (%)
GRAU DE SATISFAÇÃO	75%	63%	-12%
GRAU DE INSATISFAÇÃO	10%	16%	6%
REGULAR	15%	20%	5%
NÃO SOUBERAM INFORMAR	0%	1%	1%

Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024/2.

Gráfico 22 - Satisfação com a facilidade de realizar cadastro no site (2024/2)



Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024/2.

Ao analisar separadamente o grau de satisfação, 26% das respostas indicam que o requerente está muito satisfeito com a facilidade em realizar o cadastro e 37% demonstram que o requerente está satisfeito. Considerando o grau de insatisfação, 10% sinalizam que o requerente está muito insatisfeito e 6% apontam que o requerente está insatisfeito.

Tabela 28 - Satisfação geram com a facilidade de realizar cadastro no site (2024/2)

FACILIDADE EM REALIZAR O CADASTRO NO SITE	Total	Porcentagem (%)
Muito Satisfeito	41	26%
Satisfeito	58	37%
Muito Insatisfeito	16	10%
Insatisfeito	9	6%
Regular	32	20%
Não sei informar	2	1%

Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024/2.

Facilidade em registrar pedido de informação

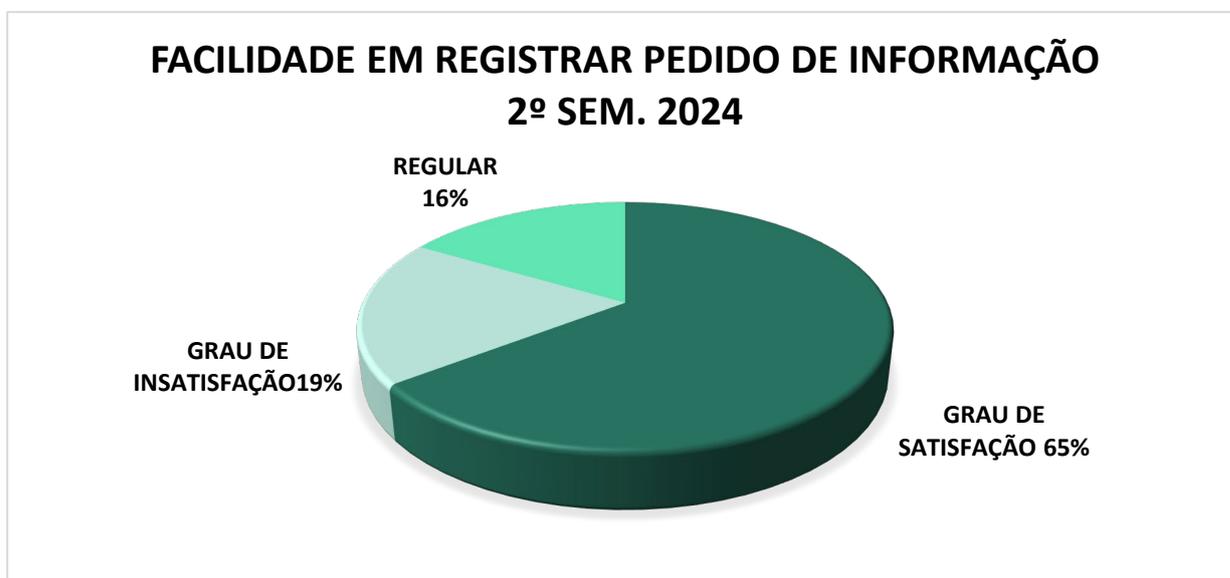
Avaliando a facilidade em registrar pedido de informação, 65% das respostas indicam que o requerente está satisfeito, 19% apresentam a insatisfação do requerente e 16% demonstram que o requerente considera regular.

Tabela 29 - Variação na satisfação quanto à facilidade em registrar pedido de informação (2024/1 e 2024/2)

Facilidade em registrar pedido de informação	2024/1	2024/2	Variação (%)
GRAU DE SATISFAÇÃO	73%	65%	-8%
GRAU DE INSATISFAÇÃO	12%	19%	7%
REGULAR	15%	16%	1%

Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024/25.

Gráfico 23 - Grau de satisfação quanto à facilidade em registrar pedido de informação (2024/2)



Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024/2.

Ao analisar separadamente o grau de satisfação, 32% das respostas indicam que o requerente está satisfeito com a facilidade em registrar pedido de informação e 32% demonstram que o requerente está muito satisfeito. Considerando o grau de insatisfação, 13% sinalizam que o requerente está muito insatisfeito e 6% apontam que o requerente está insatisfeito.

Tabela 30 - Satisfação geral quanto à facilidade em registrar pedidos de informação (2024/2)

FACILIDADE EM REGISTRAR PEDIDO DE INFORMAÇÃO	Total	Porcentagem (%)
Muito Satisfeito	51	32%
Satisfeito	51	32%

Muito Insatisfeito	21	13%
Insatisfeito	9	6%
Regular	26	16%

Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024/2.

Facilidade em registrar recurso

Avaliando a facilidade em registrar recursos, 44% das respostas indicam que o requerente está satisfeito, 20% demonstram insatisfação do requerente e 16% apontam que o requerente considera regular. Do total, 20% das respostas foram classificadas como “Não sei informar” quanto à facilidade em registrar recurso.

Tabela 31 - Variação na satisfação quanto à facilidade em registrar recurso (2024/1 e 2024/2)

Facilidade em registrar recurso	2024/1	2024/2	Variação
GRAU DE SATISFAÇÃO	55%	44%	55%
GRAU DE INSATISFAÇÃO	13%	20%	13%
REGULAR	12%	16%	12%
NÃO SOUBERAM INFORMAR	20%	20%	20%

Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024/2.

Gráfico 24 - Satisfação quanto à facilidade em registrar recurso (2024/2)



Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024/2.

Ao analisar separadamente o grau de satisfação, 22% das respostas indicam que o requerente está muito satisfeito com a facilidade em registrar recurso e 22% demonstram que o requerente está satisfeito. Considerando o grau de insatisfação, 13% sinalizam que o requerente está muito insatisfeito e 6% apontam que o requerente está insatisfeito.

Tabela 32 - Satisfação geral quanto à facilidade em registrar recurso (2024/2)

FACILIDADE EM REGISTRAR RECURSO	Total	Porcentagem (%)
Muito Satisfeito	35	22%
Satisfeito	35	22%
Muito Insatisfeito	21	13%
Insatisfeito	10	6%
Regular	26	16%
Não souberam informar	31	20%

Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024/2.

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 registro de recursos.

Ao analisar o grau de insatisfação com o atendimento do pedido (questão 1) e a insatisfação em relação à facilidade de registrar um recurso, não é possível afirmar que exista uma correlação entre essas insatisfações. Contudo, observa-se que o grau de insatisfação com o atendimento do pedido (questão 1) é mais elevado entre os pedidos em que não houve registro de recursos.

Tabela 33 - Satisfação geral quanto à facilidade de registrar recurso em relação ao registro de recursos (2024/2)

		Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Muito Satisfeito	Não sei informar	Regular	Satisfeito	Total Geral
Não registraram recurso	Muito Insatisfeito	3	12	3	7	4	1	30
	Insatisfeito	1	1		2	3	2	9
	Muito Satisfeito		2	16	9	1	5	33
	Satisfeito			4	8	2	5	19
	Regular				2		2	4
Registraram recurso	Muito Insatisfeito	5	6	2		9	4	26
	Insatisfeito	1		1		2	3	7
	Muito Satisfeito			7	1	2	2	12
	Satisfeito			2	2	3	7	14
	Regular						4	4

Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024/2.

Organização das informações no site

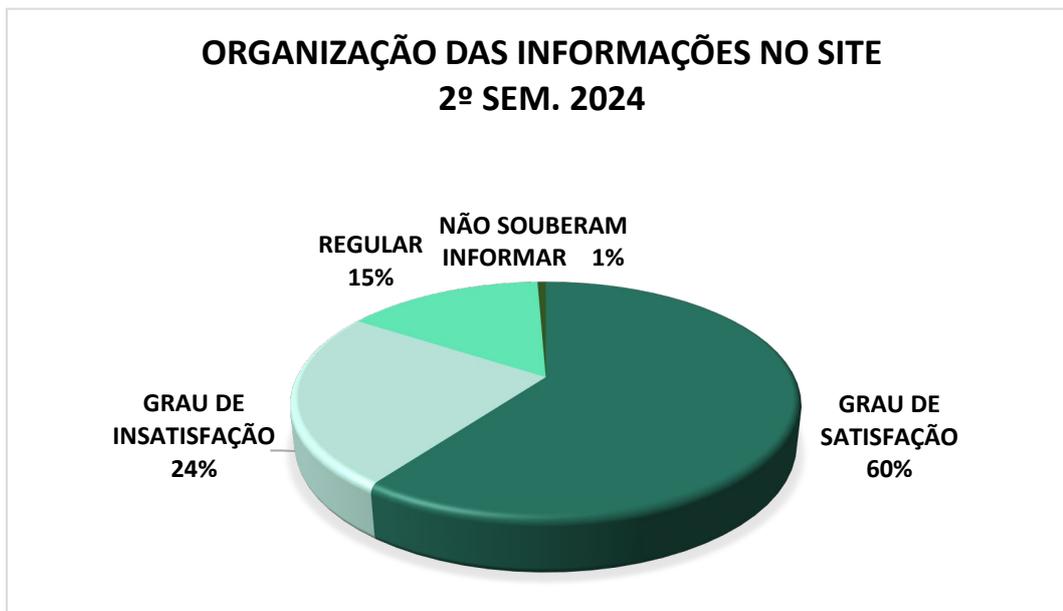
Avaliando a organização das informações no site, 60% das respostas indicam que o requerente está satisfeito, 24% demonstram insatisfação do requerente e 15% sinalizam que o requerente considera regular. Do total, 1% das respostas foram classificadas como "Não sei informar" quanto à organização das informações no site.

Tabela 34 - Variação na satisfação quanto à organização das informações no site (2024/1 e 2024/2)

Organização das informações no site	2024/1	2024/2	Variação
GRAU DE SATISFAÇÃO	59%	60%	1%
GRAU DE INSATISFAÇÃO	18%	24%	6%
REGULAR	23%	15%	-8%
NÃO SOUBERAM INFORMAR	1%	1%	0%

Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024/2.

Gráfico 25 - Satisfação com a organização das informações no site (2024/2)



Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024/2.

Ao analisar separadamente o grau de satisfação, 23% das respostas indicam que o requerente está muito satisfeito e 37% demonstram que o requerente está satisfeito com a organização das informações no site. Considerando o grau de insatisfação, 15% sinalizam que o requerente está muito insatisfeito e 9% apontam que o requerente está insatisfeito.

Tabela 35 - Grau de satisfação geral quanto à organização das informações no site (2024/2)

ORGANIZAÇÃO DAS INFORMAÇÕES NO SITE	Total	Porcentagem (%)
Muito Satisfeito	36	23%
Satisfeito	59	37%
Muito Insatisfeito	24	15%
Insatisfeito	14	9%
Regular	24	15%
Não sei informar	1	1%
TOTAL	193	100%

Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024/2.

Considerações

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, baseando nos dados produzidos e evidenciados dos resultados das avaliações realizadas em 2023 e no primeiro semestre de 2024, a Divisão de Transparência Passiva implementou diversas ações para orientar sobre boas práticas no atendimento aos pedidos de acesso à informação e garantir o cumprimento da legislação.

A pesquisa de satisfação dos usuários do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) permite uma análise indireta das questões abordadas por meio do Indicador de Transparência Passiva (ITP). Este indicador avalia a qualidade do atendimento aos pedidos de informação, considerando o cumprimento de prazos, a qualidade das respostas e a quantidade de recursos registrados. Assim, o ITP reflete a satisfação dos cidadãos, uma vez que leva em conta a experiência do usuário com a ferramenta e-SIC.

Os dados mostram que, embora tenha ocorrido uma leve redução de 0,06 no ITP no segundo semestre de 2024, acompanhando os resultados de satisfação da pesquisa. As tendências de satisfação e insatisfação são consistentes com os resultados do ITP.

Como a participação na pesquisa de satisfação é opcional e requer que a pessoa acesse seu e-mail cadastrado e clique em um link externo, a amostra obtida pode ser influenciada por diversos fatores que afetam sua representatividade. Alguns fatores que podem impactar a representatividade da amostra:

- **Taxa de resposta:** a taxa de resposta de 4% dos pedidos finalizados indica que a maioria dos cidadãos ou cidadãs não respondeu à pesquisa. Isso pode ser uma limitação, pois uma taxa de resposta baixa pode não refletir com precisão as opiniões de todos os(as) usuários(as);
- **Fadiga do Usuário:** Se diversos e-mails com propagandas ou com pesquisas de satisfação forem enviados com frequência ou forem percebidas como excessivas, os usuários podem se sentir sobrecarregados e optar por não responder nenhuma delas, incluindo, resultando em uma taxa de resposta mais baixa;
- **Baixo Engajamento com o Processo:** a percepção de que as respostas fornecidas não são lidas ou consideradas úteis para melhorar o serviço, gerando a falsa

impressão de que sua opinião não terá impacto e, conseqüentemente, levando à falta de motivação e engajamento nas respostas.

- **Mudanças no Perfil de Usuário:** O público que utiliza o serviço pode variar ao longo do tempo, com uma possível mudança no perfil das pessoas que interagem com o SIC. Se um novo grupo de usuários estiver utilizando o sistema, eles podem ter um menor interesse ou entendimento da importância da pesquisa.
- **Redução no Número de Pedidos:** Como a pesquisa está atrelada à finalização dos pedidos, a queda no número total de pedidos registrados pode resultar em menos respostas às pesquisas. Se menos cidadãos estão buscando informações ou serviços, há menos oportunidades para que as pesquisas sejam respondidas.

Mesmo com essas observações, consideramos que a pesquisa deve ser analisada no contexto dos dados disponíveis, tendo em vista que pode fornecer informações importantes, mesmo havendo baixa taxa de resposta. Considerar esses fatores ajuda a interpretar os resultados da pesquisa com mais precisão e a planejar ações de melhoria com base nestes dados disponíveis.

A quantidade de pedidos registrados, apesar de uma redução no segundo semestre de 2024 sugere uma flutuação no registro de pedidos e, conseqüentemente, nas finalizações. No entanto, as percentagens de finalização e resposta permanecem consistentes.

A sexta e última questão consiste em um espaço para contribuições adicionais, como comentários ou sugestões. Para facilitar a análise dos dados coletados no 2º semestre de 2024, identificamos os termos mais comuns e significativos, proporcionando uma rápida compreensão do conteúdo dos feedbacks, avaliações e comentários.

Para gerar a nuvem de palavras, catalogamos as palavras centrais que refletem o texto e utilizamos a ferramenta gratuita e online WordClouds. O tamanho de cada palavra na nuvem indica sua frequência ou relevância dentro do conjunto de dados analisado. É importante ressaltar que a nuvem de palavras serve como uma ferramenta auxiliar para uma compreensão rápida do que foi inserido nesse campo, facilitando a análise qualitativa das contribuições dos usuários.

Figura 1 - Nuvem de Palavras Frequentes (comentários)



Fonte: CGM/OGM/DTP, 2024.