



2 0 2 4

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - OUVIDORIA  
EXERCÍCIO 2023



Secretaria de Desenvolvimento Econômico



GOVERNO DO  
**PERNAMBUCO**  
ESTADO DE PERNAMBUCO

## CONTEXTUALIZAÇÃO

A Pesquisa de Satisfação tem como objetivo avaliar o desempenho da Ouvidoria de Suape.

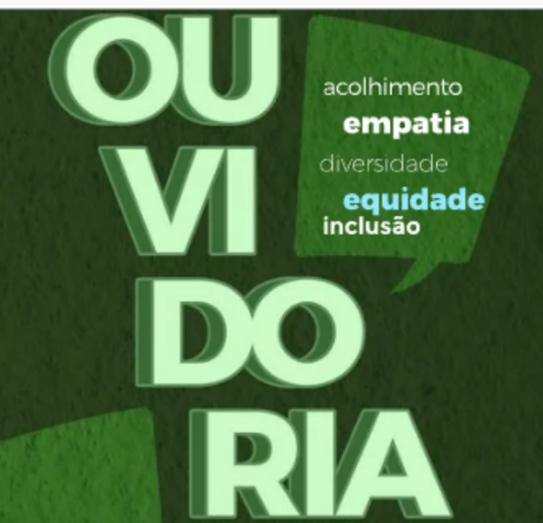
A Ouvidoria utiliza o Sistema Informatizado de Ouvidorias, uma ferramenta disponibilizada e gerida pela Ouvidoria-Geral do Estado, conforme o Art. 12 da Lei Estadual Nº 16.420/2018, para a gestão de manifestações.

As perguntas e respostas da Pesquisa de Satisfação são padronizadas para toda a Rede de Ouvidorias e enviadas ao e-mail do manifestante através de um link, após a conclusão de sua manifestação.

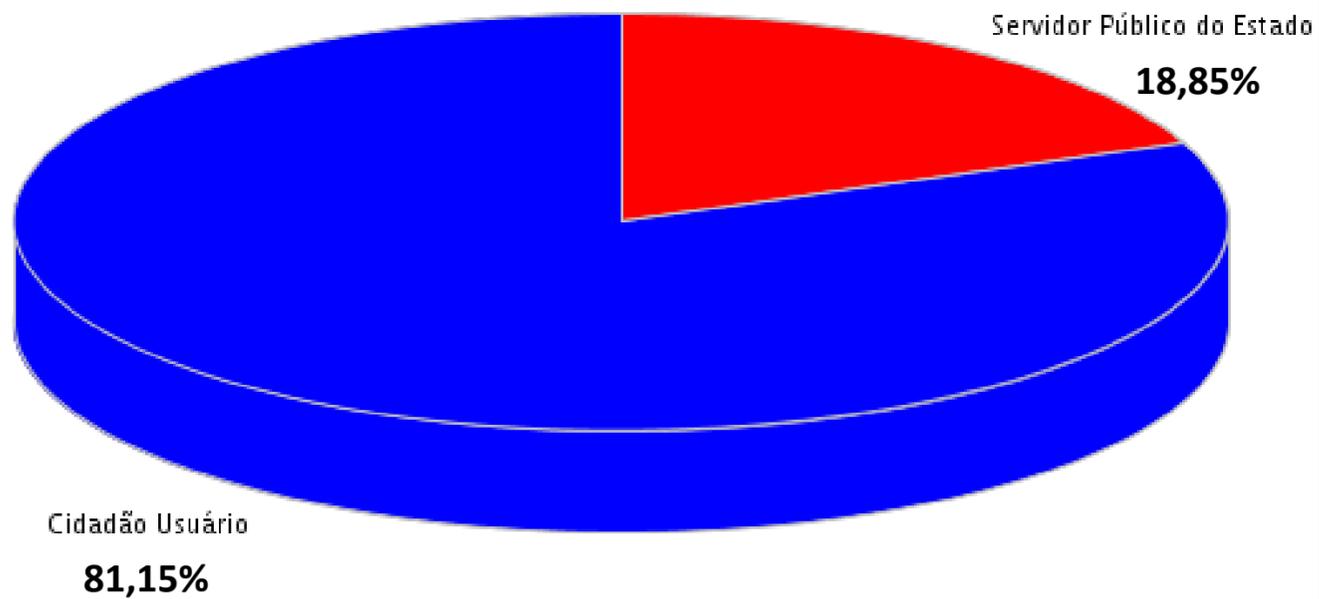
Os serviços da Ouvidoria estão disponíveis para qualquer usuário dos serviços públicos, através de diversas formas de atendimento: presencial, formulário eletrônico, e-mail e telefone, sendo o e-mail a forma mais utilizada.

A demonstração dos resultados desta Pesquisa refere-se ao exercício de 2023.

Dos **929** atendimentos da Ouvidoria, **122** responderam a Pesquisa de Satisfação. O que representa **13%** das manifestações cadastradas.

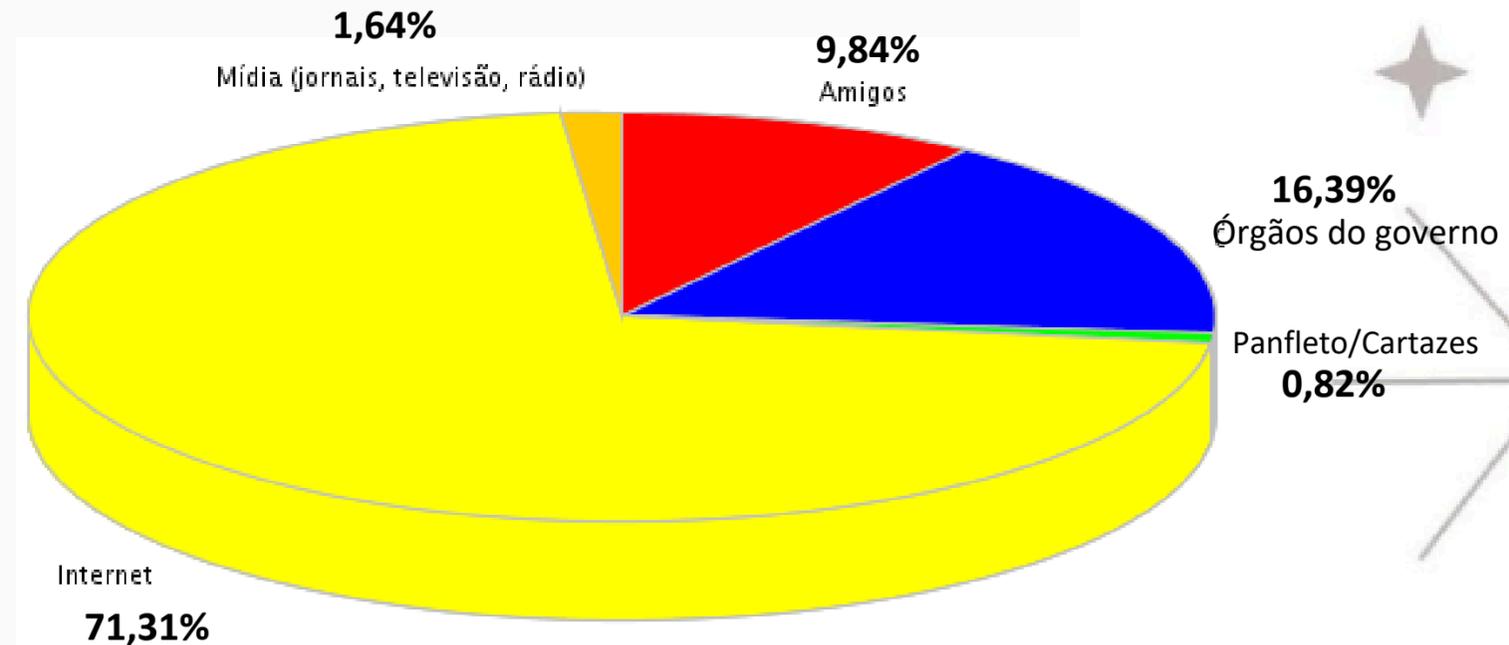


## Público-Alvo



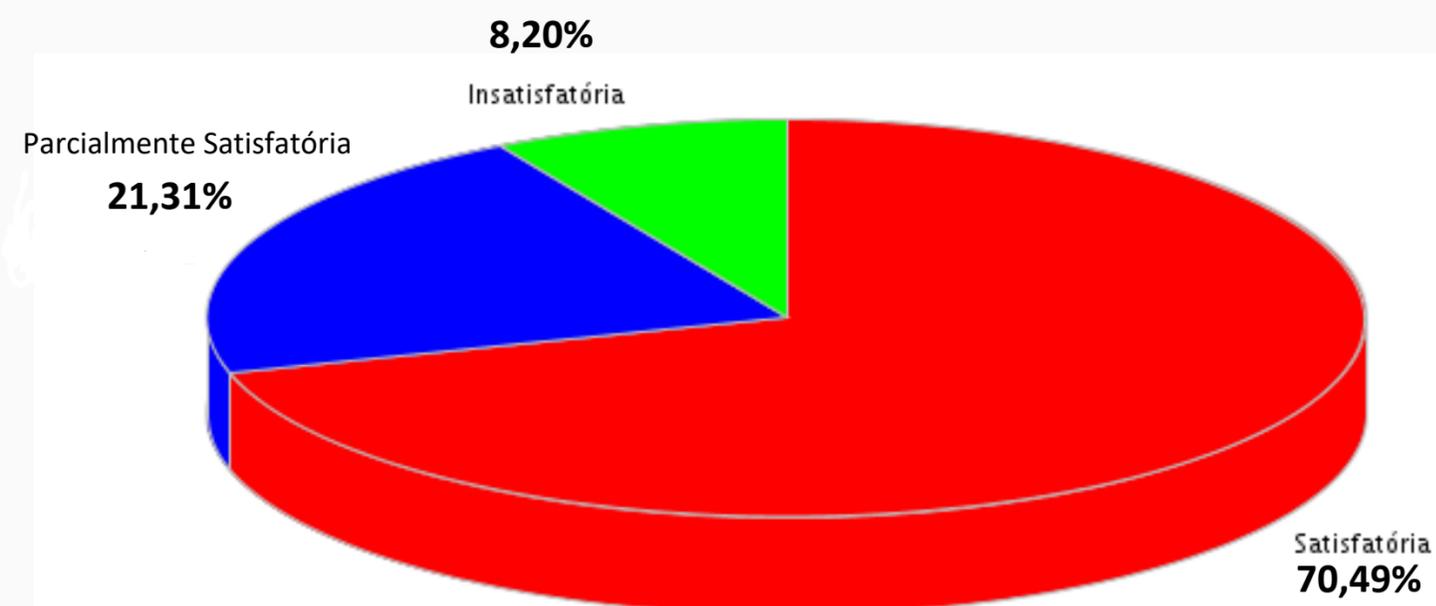
Para definir o público-alvo, o Sistema de Ouvidoria apresenta o seguinte questionamento: "Você se identifica como?".

## Origem da informação a respeito da Ouvidoria



Para identificar como o usuário tomou conhecimento da Ouvidoria, é perguntado: "Como você foi informado sobre os serviços da Ouvidoria?"

## Estatística de Satisfação do Manifestante

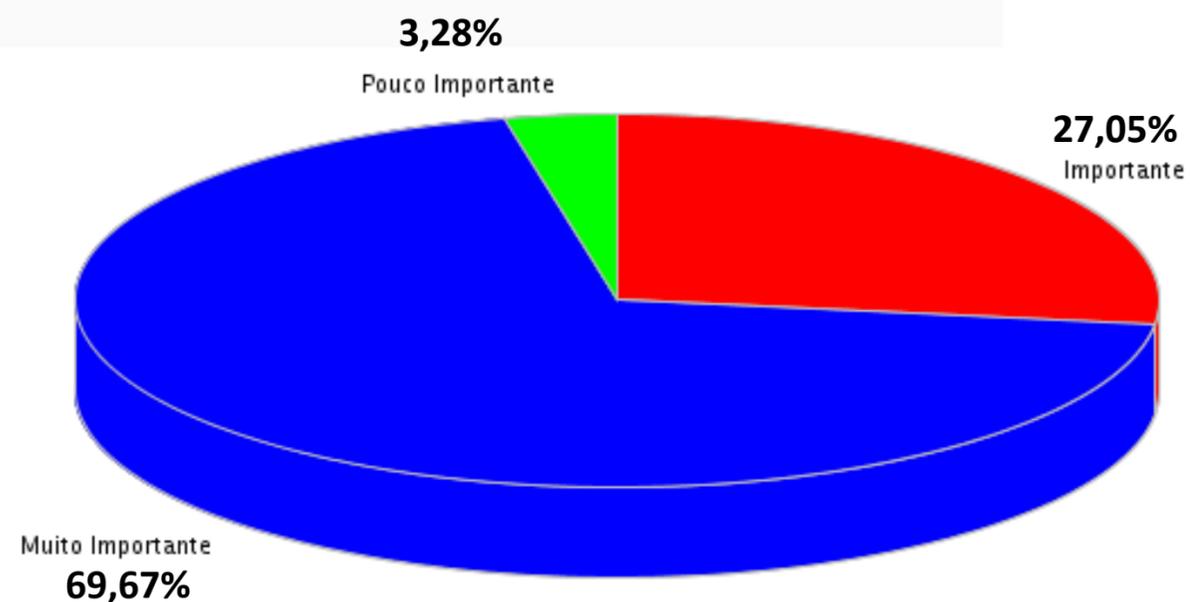


O questionamento que gerou esse resultado foi:

"A qualidade da resposta foi:"

Neste quesito, há uma dificuldade na interpretação dos resultados, pois não fica claro se os cidadãos se referem à resposta obtida da Ouvidoria ou à expectativa em relação à prestação do serviço.

## Sobre o papel da Ouvidoria

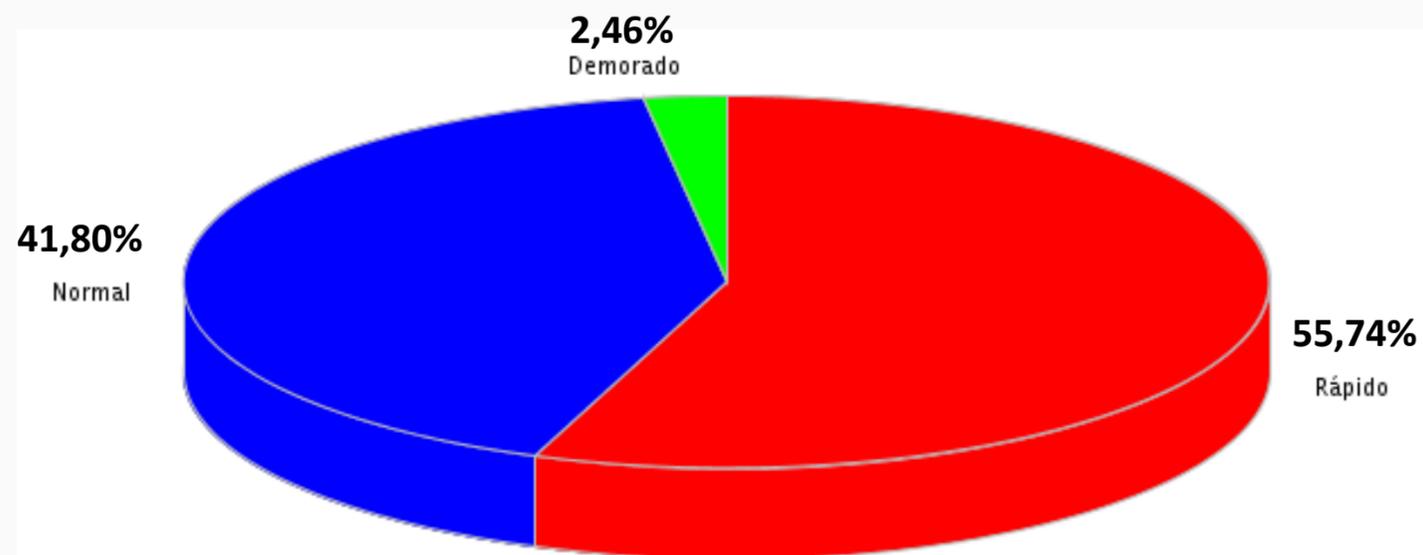


A pergunta que gerou esse resultado foi:

"O papel da Ouvidoria é?"

Os resultados evidenciam a importância da atuação da Ouvidoria para os usuários dos serviços públicos.

## Tempo de resposta

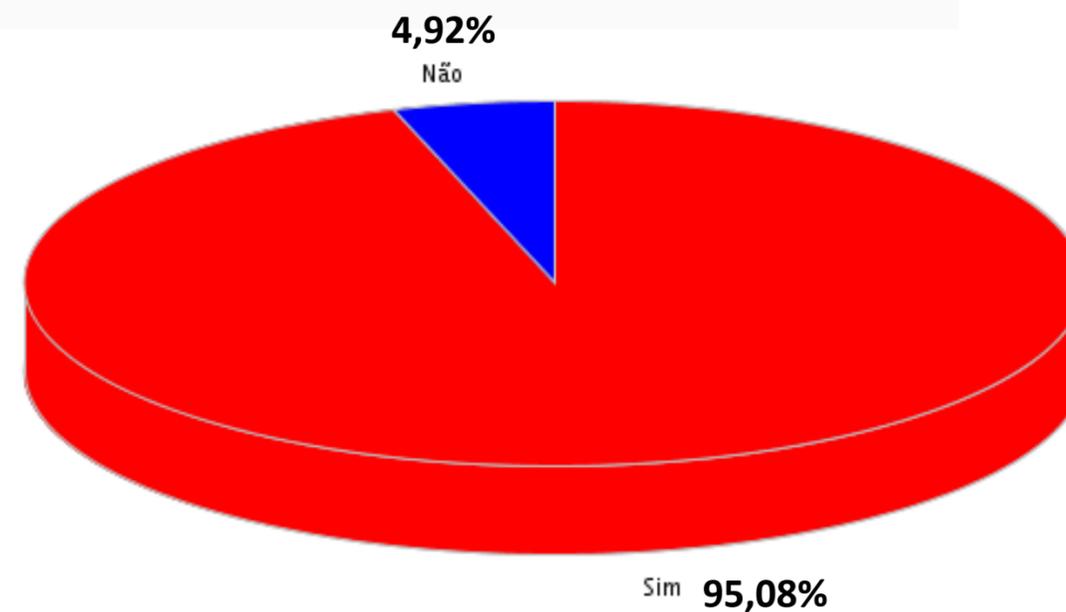


O questionamento que gerou esse resultado foi:

"Na sua opinião, o tempo para obtenção da resposta foi?"

Precisamos estar atentos às expectativas dos usuários dos serviços públicos. Em 2023, a Ouvidoria de Suape alcançou uma alta resolutividade, respondendo 100% das manifestações dentro do prazo previsto no art. 18 da Lei Estadual Nº 16.420/2018.

## Reutilização da Ouvidoria



A pergunta que gerou esse resultado foi:

"Caso necessário, você utilizaria novamente os serviços da Ouvidoria?"

A resposta indica que a Ouvidoria cumpre seu papel de diálogo com o usuário dos serviços públicos, uma vez que, mesmo considerando algumas respostas demoradas, 95% dos usuários reutilizariam este canal.



Secretaria  
de Desenvolvimento  
Econômico

