



SUAPE

COMPLEXO
INDUSTRIAL
PORTUÁRIO DE
PERNAMBUCO



Análise dos Dados Referentes à Pesquisa de Satisfação - 2025



CONTEXTUALIZAÇÃO

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

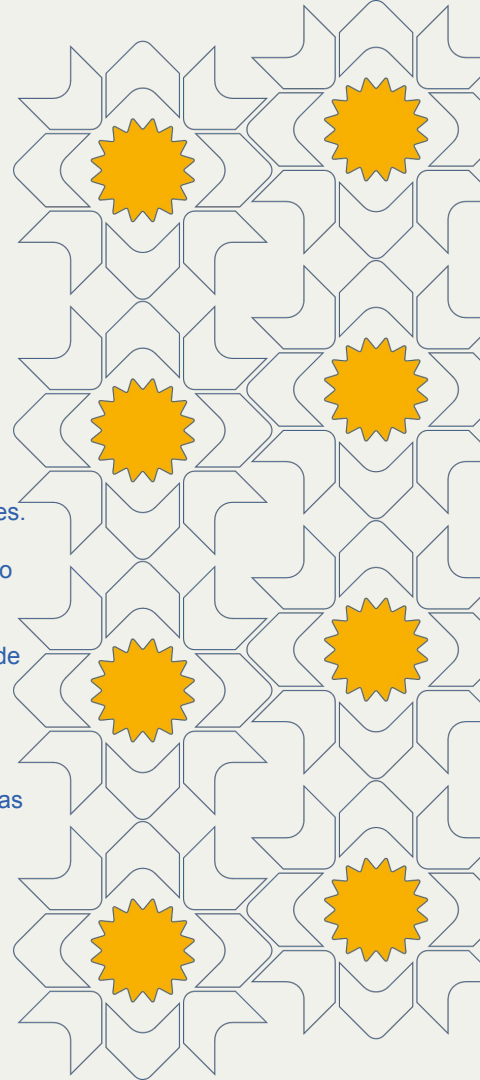
A Ouvidoria utiliza o Sistema Informatizado de Ouvidorias, uma ferramenta disponibilizada e gerida pela Ouvidoria-Geral do Estado (OGE), conforme o Art. 12 da Lei Estadual Nº 16.420/2018, para a gestão de manifestações.

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.

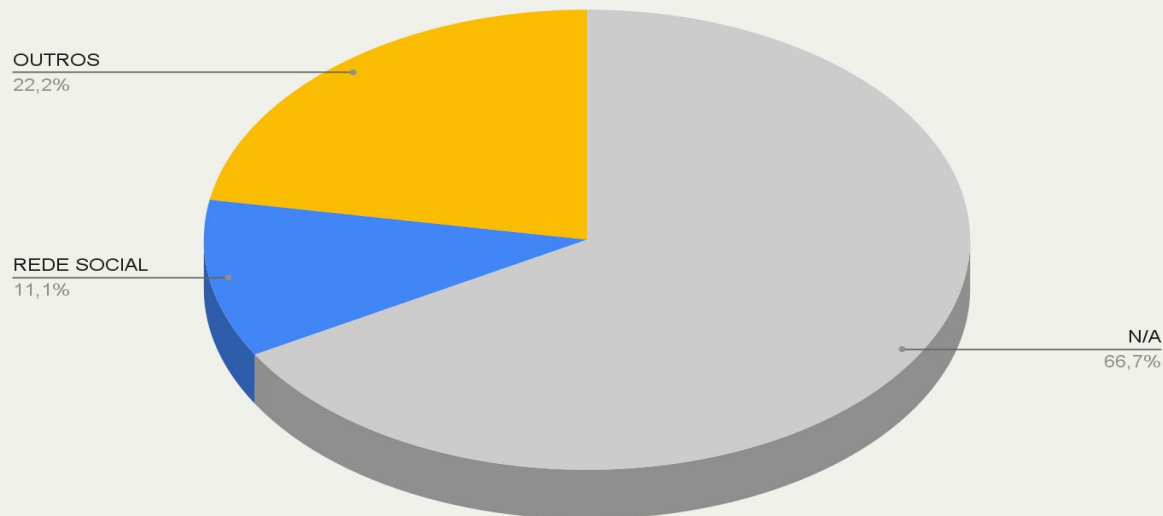
Os serviços da Ouvidoria estão disponíveis para qualquer usuário dos serviços públicos, através de diversas formas de atendimento: presencial, formulário eletrônico, e-mail e telefone, sendo o e-mail a forma mais utilizada.

A demonstração dos resultados desta pesquisa refere-se ao exercício de 2025.

Dos 524 atendimentos da Ouvidoria de Suape, 27 responderam à Pesquisa de Satisfação, o que representa 5,15% das manifestações cadastradas.



COMO VOCÊ FOI INFORMADO DOS SERVIÇOS DA OUVIDORIA?



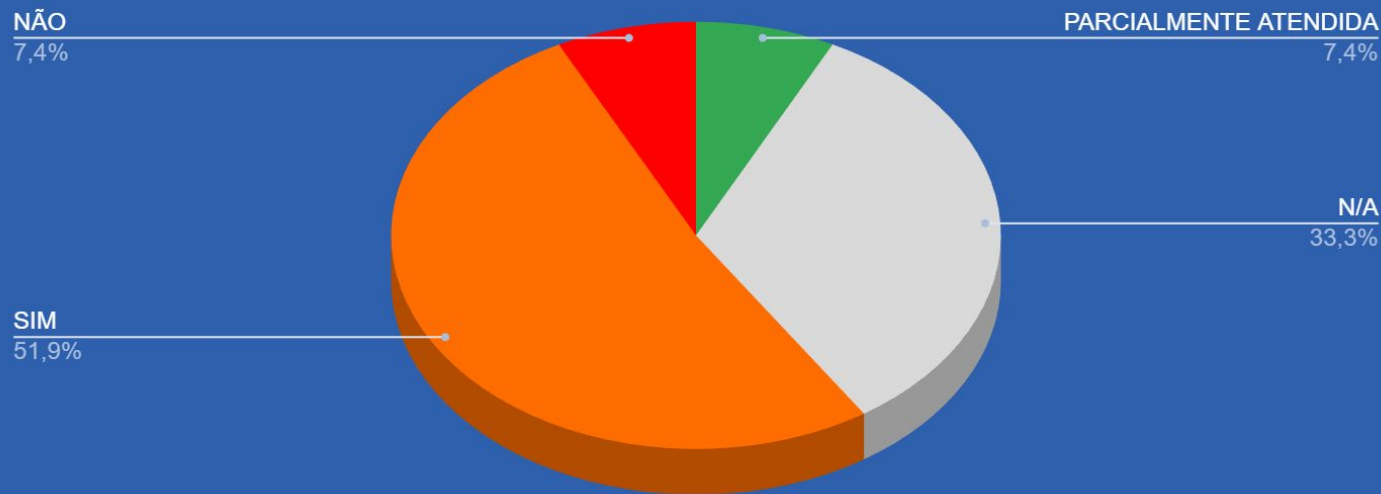
N/A indica ausência de respostas para a referida pergunta.



SUAPE

Identificar a origem do conhecimento da Ouvidoria pelo usuário para avaliar a eficácia dos canais de comunicação e divulgação.

SUA DEMANDA FOI ATENDIDA PELO SETOR?

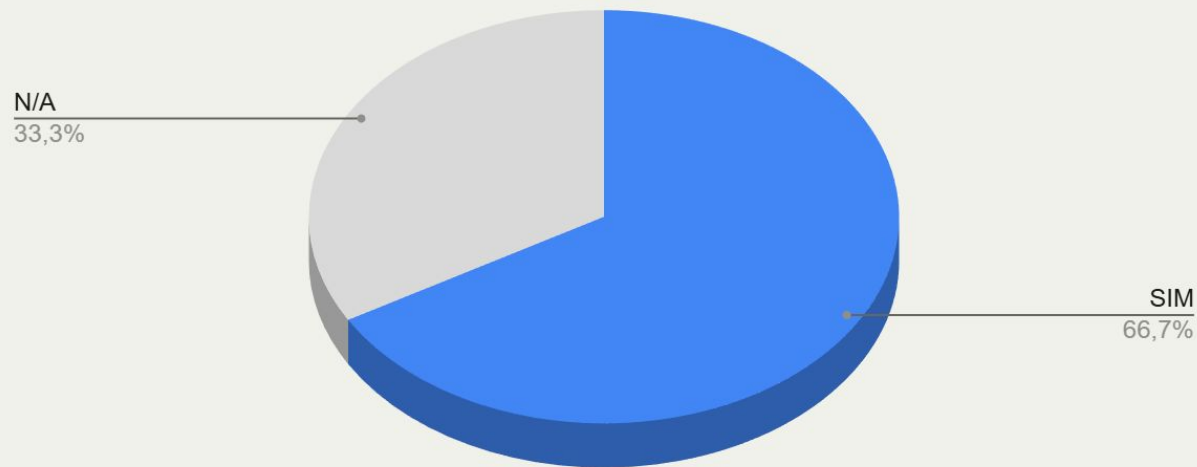


N/A indica ausência de respostas para a referida pergunta.



Permite avaliar a efetividade da atuação da ouvidoria ao verificar se a manifestação do cidadão foi sanada de forma íntegra pelo setor competente.

A RESPOSTA FORNECIDA PELO SETOR FOI FÁCIL DE COMPREENDER?



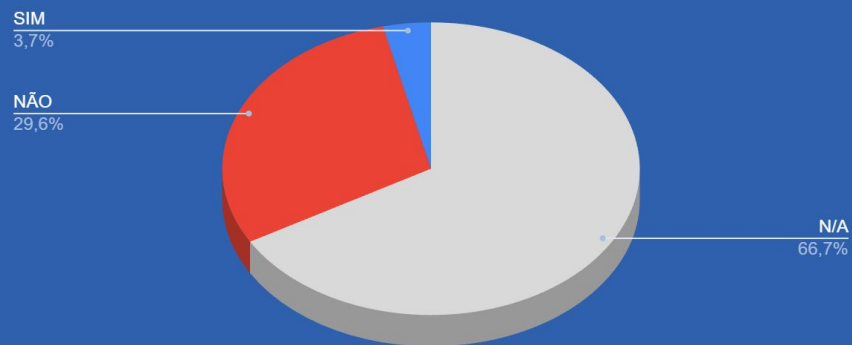
N/A indica ausência de respostas para a referida pergunta.



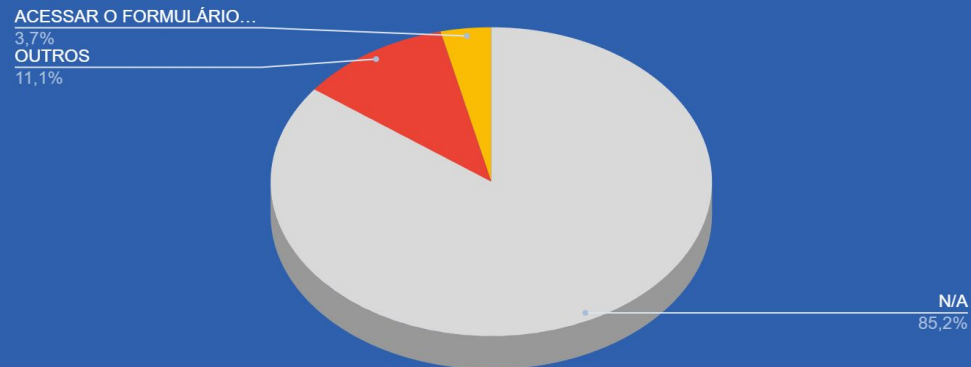
SUAPE

Avaliação da clareza da resposta fornecida.

VOCÊ TEVE ALGUMA DIFICULDADE EM ENCONTRAR A OUVIDORIA?



SE VOCÊ TEVE DIFICULDADE, QUAL SERIA?

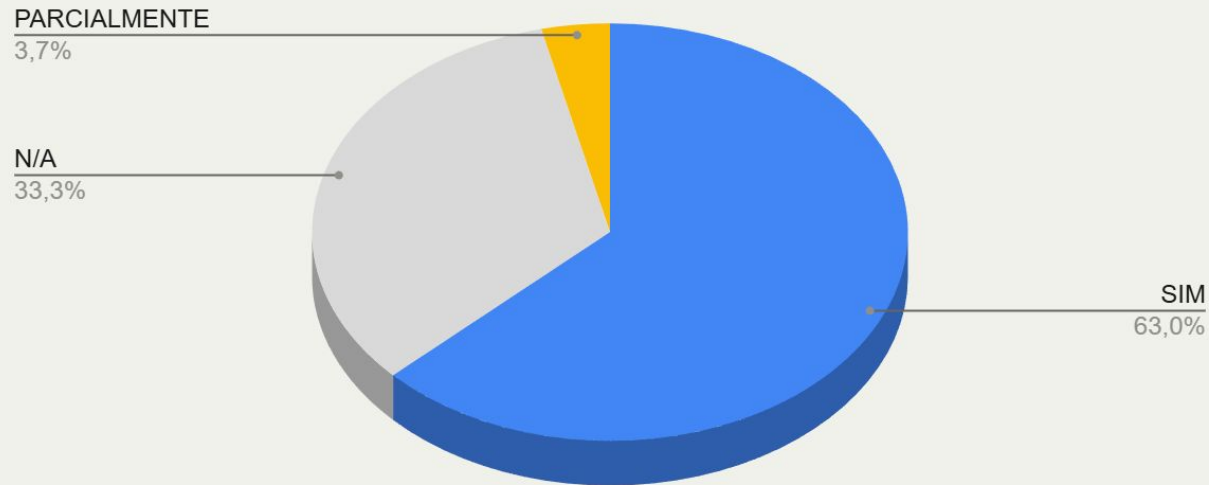


N/A indica ausência de respostas para a referida pergunta.



Avalia questões de acessibilidade da ouvidoria, identificando possíveis barreiras de acesso aos canais de atendimento.

VOCÊ FICOU SATISFEITO COM O SERVIÇO PRESTADO PELA OUVIDORIA?



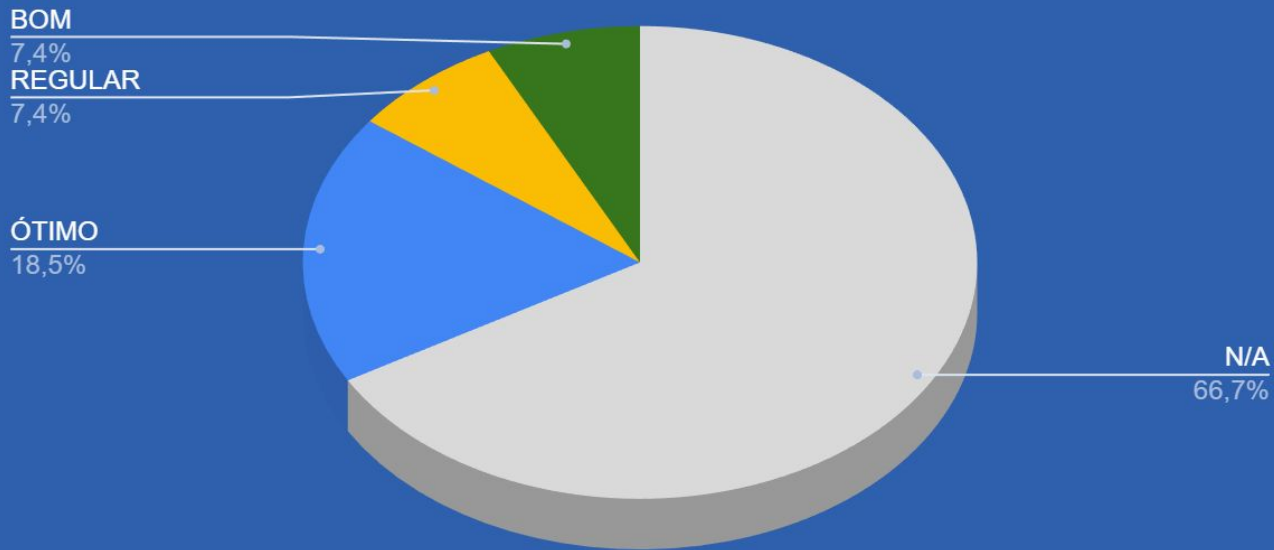
N/A indica ausência de respostas para a referida pergunta.



SUAPE

Mensura a satisfação do cidadão com os serviços prestados pela ouvidoria.

COMO VOCÊ CLASSIFICA O NOSSO ATENDIMENTO?



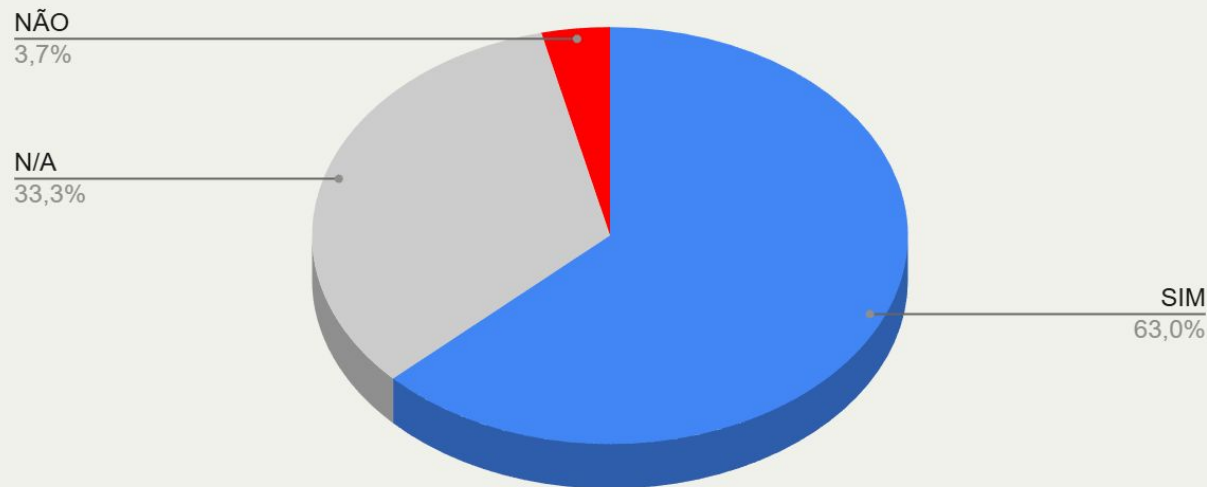
N/A indica ausência de respostas para a referida pergunta.



SUAPE

Permite avaliar a percepção do cidadão sobre a qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria.

VOCÊ INDICARIA ESSA OUVIDORIA PARA OUTRA PESSOA?



N/A indica ausência de respostas para a referida pergunta.



Mede a confiança e a satisfação do cidadão de forma indireta, indicando se ele considera o serviço da ouvidoria eficiente e confiável.



SUAPE

COMPLEXO
INDUSTRIAL
PORTUÁRIO DE
PERNAMBUCO

Secretaria
de Desenvolvimento
Econômico



GOVERNO DE
**PER
NAM
BU**CO
ESTADO DE MUDANÇA

