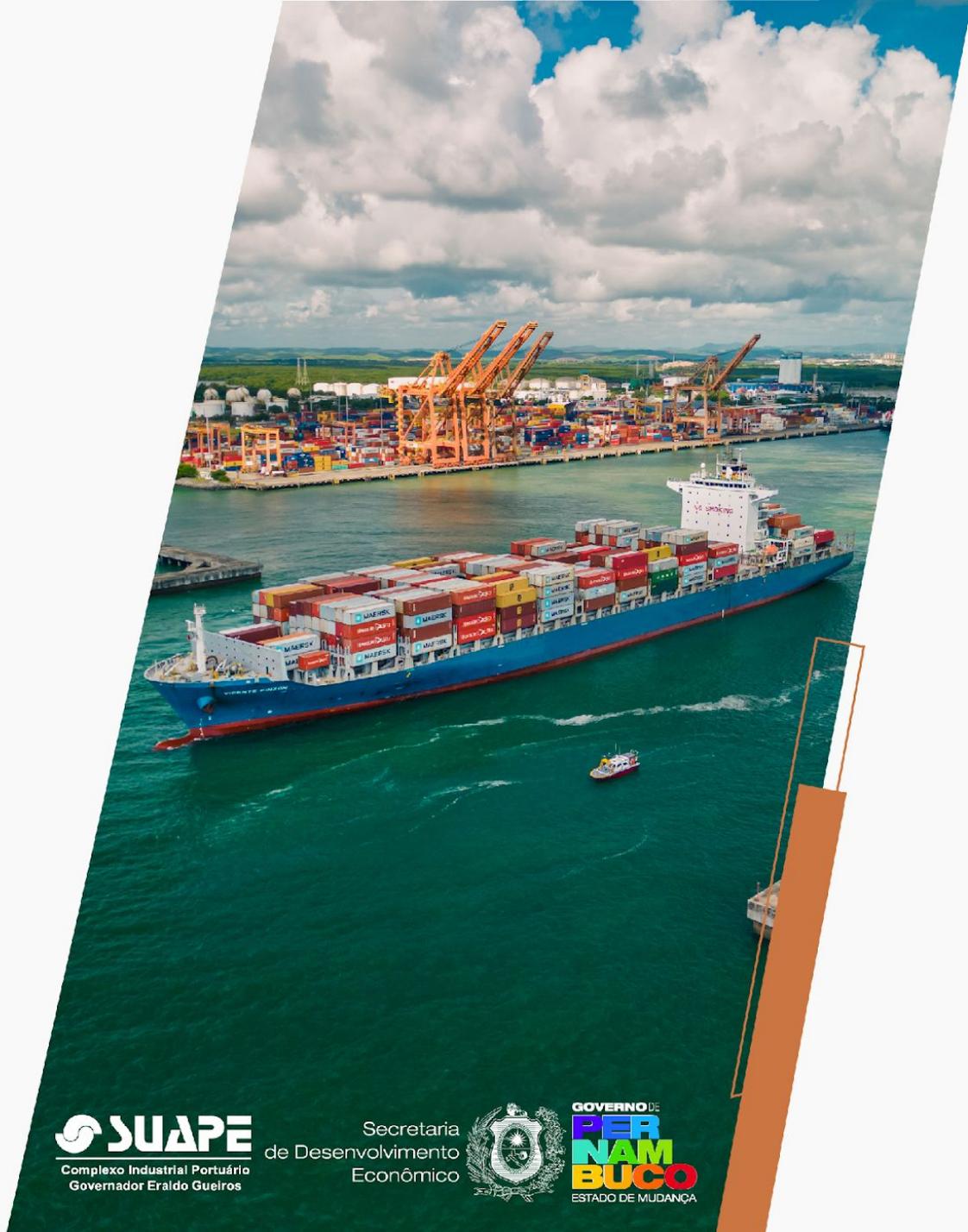




SUAPE

2 0 2 4



 **SUAPE**
Complexo Industrial Portuário
Governador Eraldo Gueiros

Secretaria
de Desenvolvimento
Econômico



GOVERNO DE
PERNAMBUCO
ESTADO DE MUDANÇA

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.

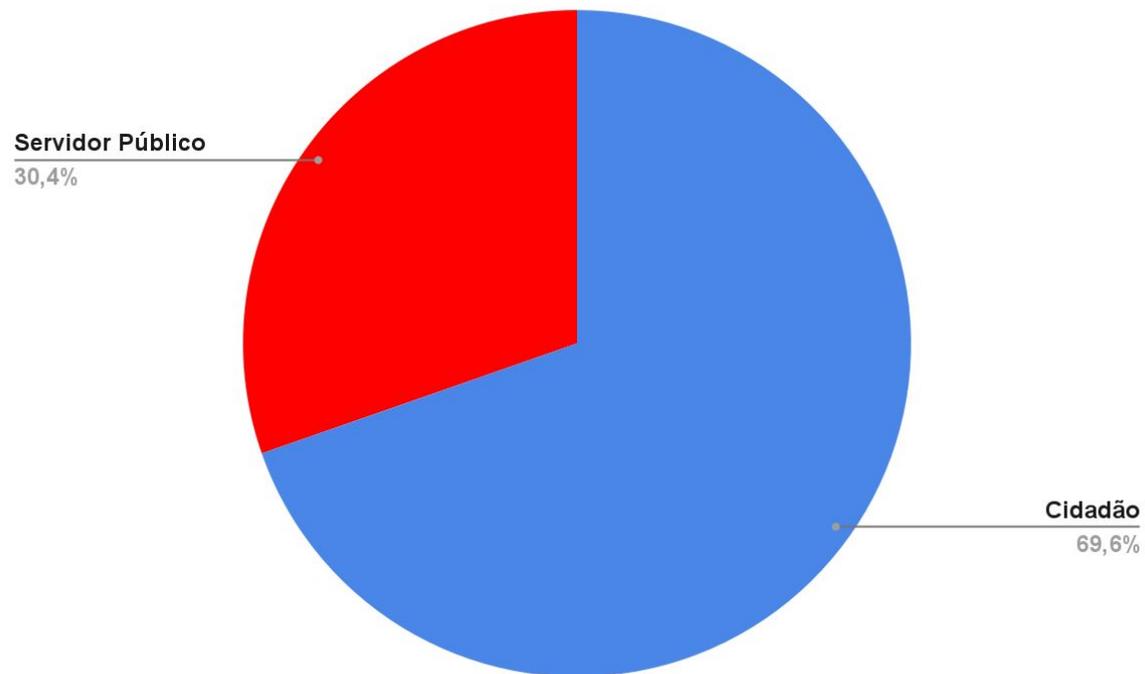
As perguntas e respostas da Pesquisa de Satisfação são padronizadas para toda a Rede de Ouvidorias e enviadas ao e-mail do manifestante através de um link, após a conclusão de sua manifestação.

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 2024.

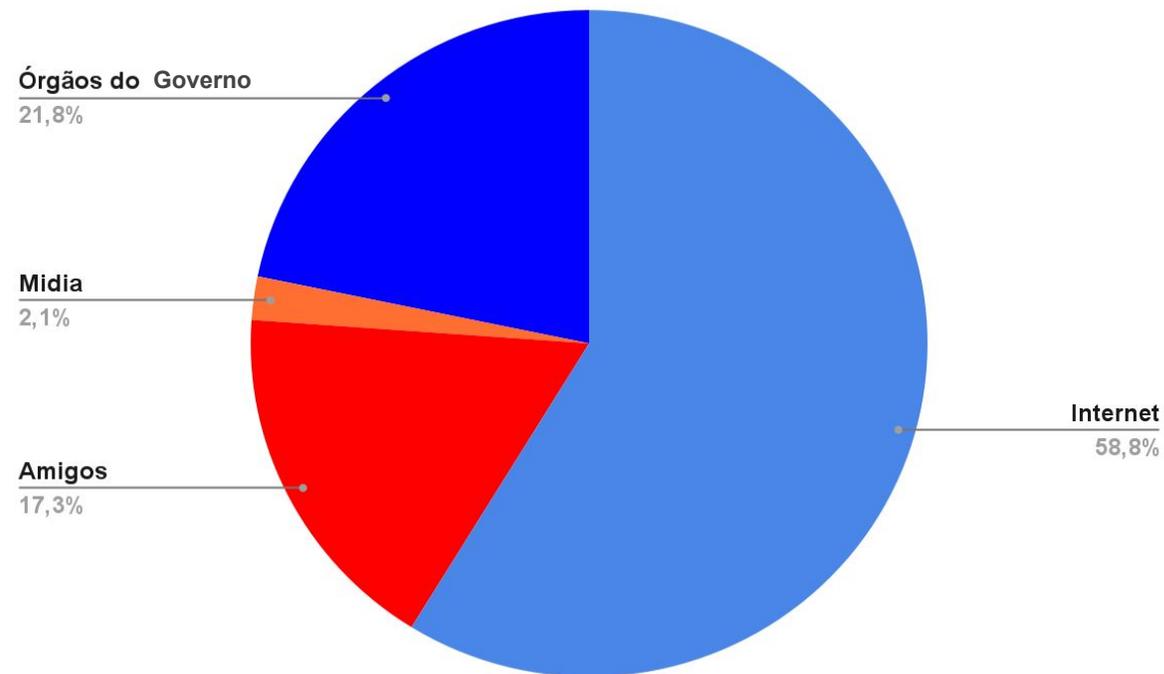
Dos **546** atendimentos da Ouvidoria de Suape, **46** responderam à Pesquisa de Satisfação, o que representa **8,4%** das manifestações cadastradas.

Público-Alvo



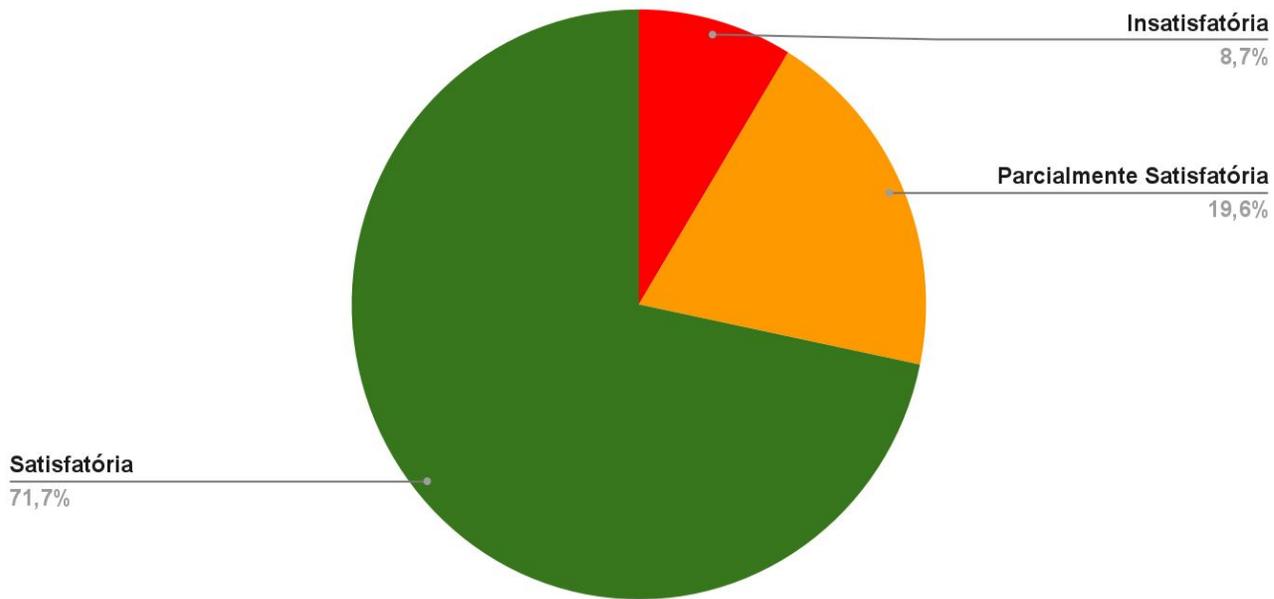
Para definir o público-alvo, o Sistema de Ouvidoria apresenta o seguinte questionamento:
"Você se identifica como?".

Origem da informação a respeito da Ouvidoria



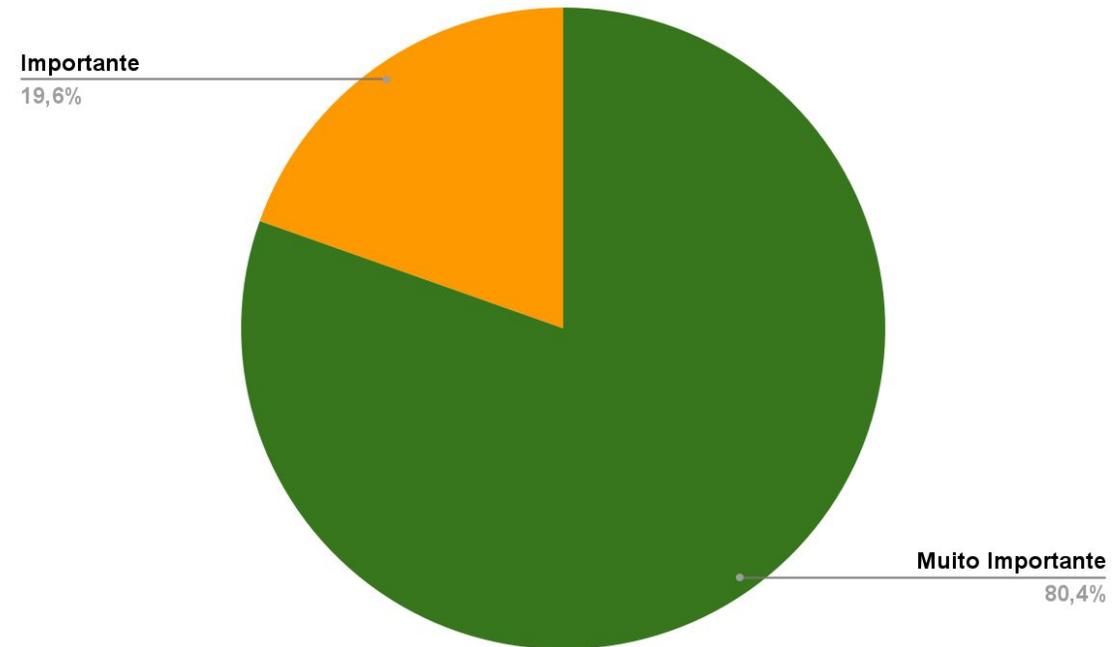
Para identificar como o usuário tomou conhecimento da Ouvidoria, é perguntado:
"Como você foi informado sobre os serviços da Ouvidoria?"

Estatística de Satisfação do Manifestante



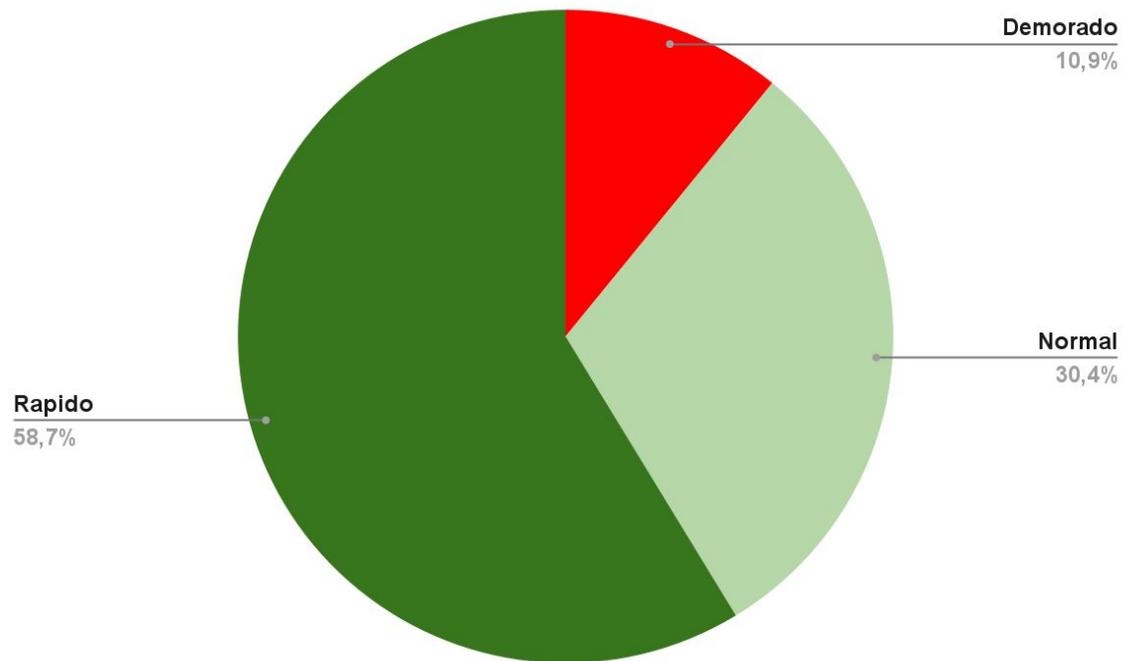
O questionamento que gerou esse resultado foi: "A qualidade da resposta foi:" Neste quesito, há uma dificuldade na interpretação dos resultados, pois não fica claro se os cidadãos se referem à resposta obtida da Ouvidoria ou à expectativa em relação à prestação do serviço

Sobre o papel da Ouvidoria



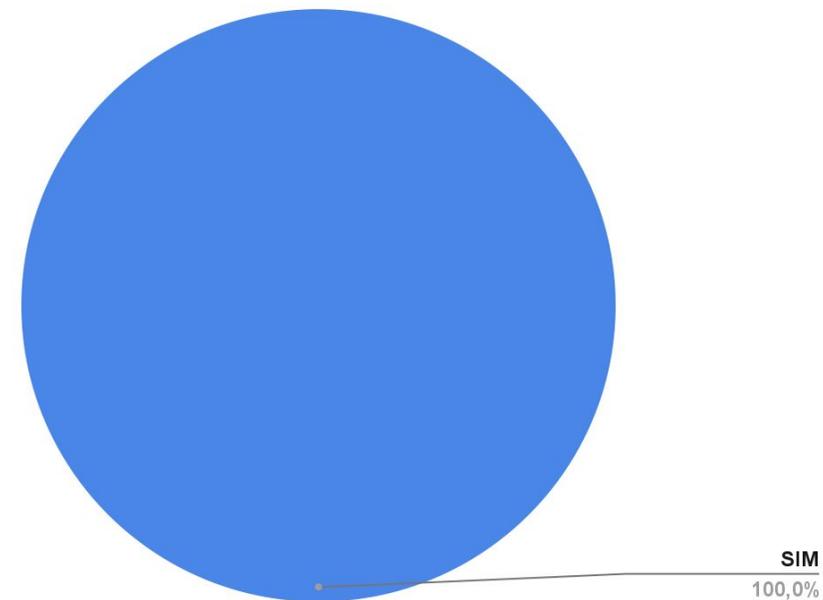
A pergunta que gerou esse resultado foi: "O papel da Ouvidoria é?" Os resultados evidenciam a importância da atuação da Ouvidoria para os usuários dos serviços públicos

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



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

