Secretaria de Administração

GOVERNO DE PERNAMBUCO
ESTADO DE MUDANÇA

RELATÓRIO DE

# Pesquisa de Satisfação

## OUVIDORIA

Exercício - 2023

## CONTEXTUALIZAÇÃO

A Pesquisa de Satisfação tem o objetivo de mensurar o desempenho da Ouvidoria da Secretaria de Administração do Estado – SAD.

A Ouvidoria da SAD utiliza o Sistema Informatizado de Ouvidorias, ferramenta disponibilizada e gerida pela Ouvidoria-Geral do Estado, de acordo com o art.12 da Lei Estadual Nº 16.420/2018, para Gestão de Manifestações.

As perguntas e respostas que compõem a Pesquisa de Satisfação são uniformizadas para toda a Rede de Ouvidorias e encaminhadas ao e-mail do manifestante por meio de link, após a conclusão de sua manifestação.

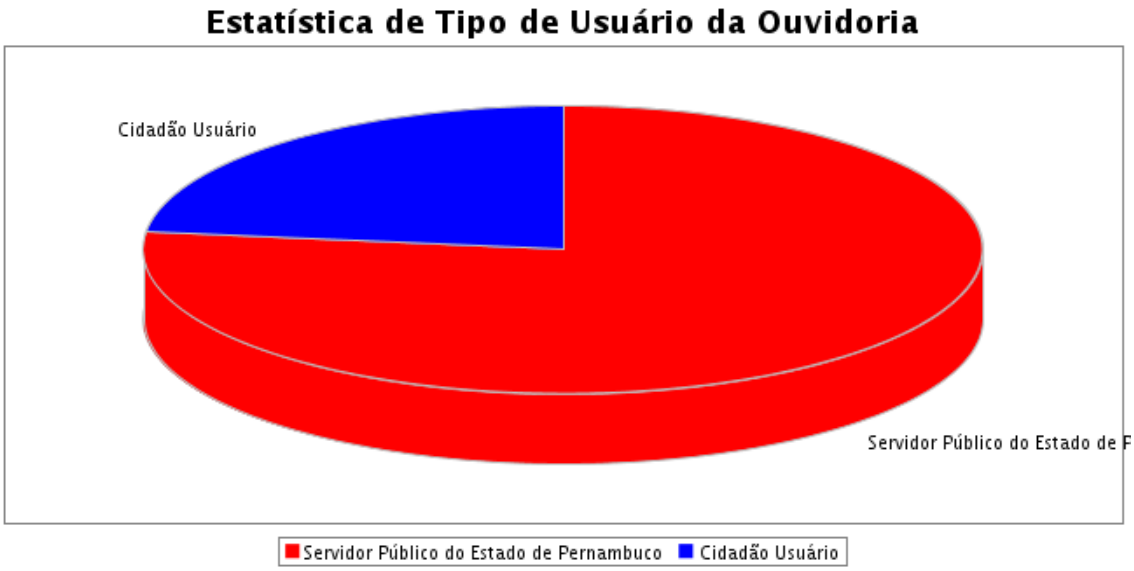
Os serviços da Ouvidoria da SAD são disponibilizados a qualquer Usuário dos serviços públicos nas diversas formas de atendimento: Presencial, Formulário Eletrônico, E-mail e Telefone. Sendo o E-mail a forma de maior demanda.

A demonstração dos resultados desta Pesquisa é referente ao exercício de 2023.

Cabe ressaltar que dos 1.841 atendimentos da Ouvidoria, 356 responderam a Pesquisa de Satisfação. O que representa 18% dos Usuários que cadastraram manifestação.

# ESTATÍSTICA POR SATISFAÇÃO 2023

**Administração de Ouvidoria** **Atendimentos por Satisfacao** 03/07/2024 10:02
**Órgão:** Secretaria de Administração - SAD **Período de:** 01/01/2023 a 31/12/2023 dea.sales



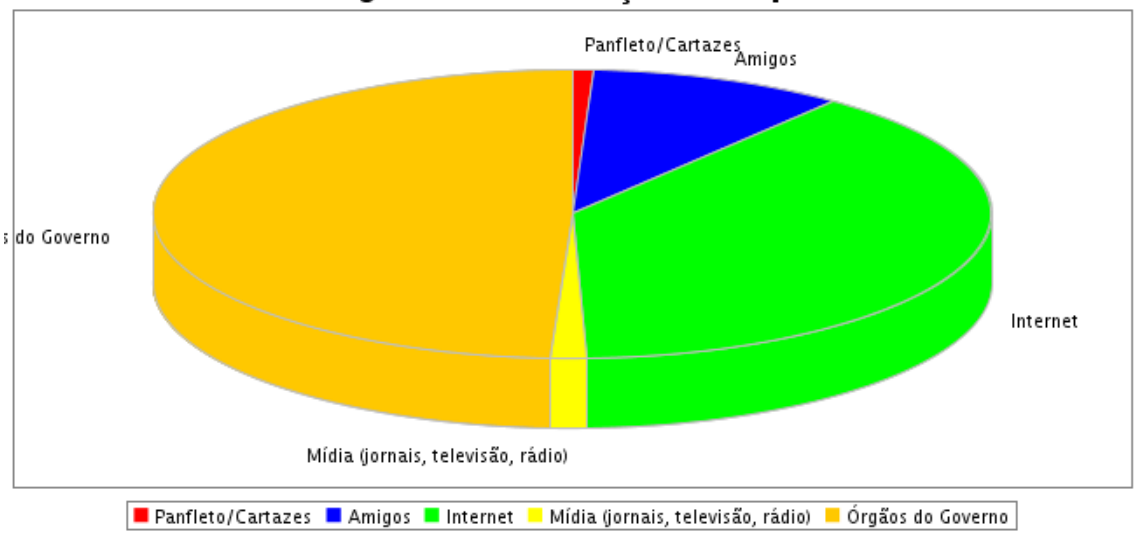

**Total de atendimentos no período: 1841**

**Total de atendimentos concluídos: 1827**

**Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 356**

| Descrição | Número Absoluto | Percentual |
|---|---|---|
| Servidor Público do Estado de Pernambuco | 274 | 76,97% |
| Cidadão Usuário | 82 | 23,03% |

## Estatística de Origem de Informação a Respeito da Ouvidoria



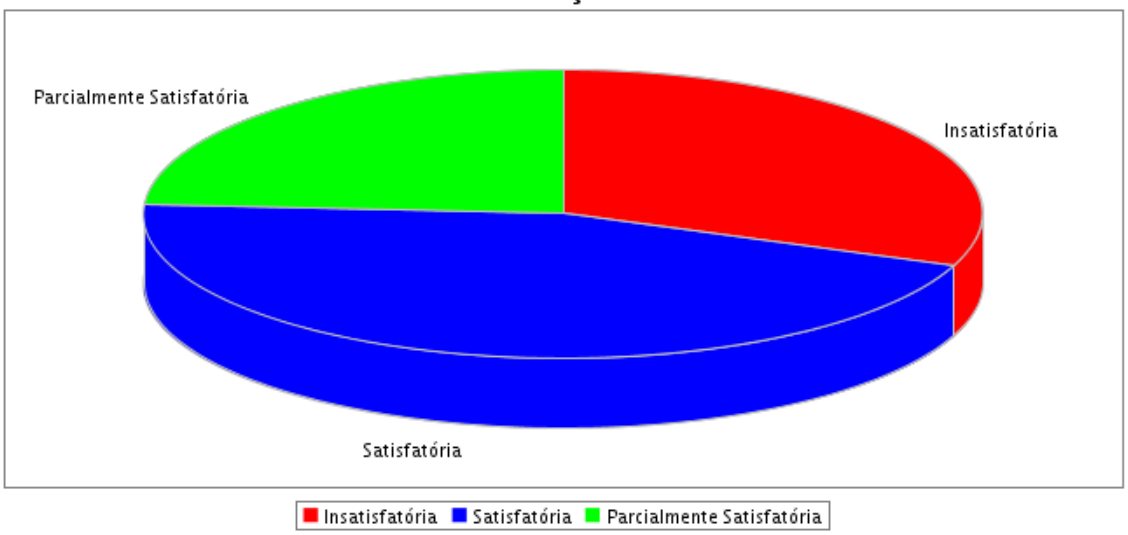

**Total de atendimentos no período: 1841**

**Total de atendimentos concluídos: 1827**

**Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 356**

| Descrição | Número Absoluto | Percentual |
|---|---|---|
| Panfleto/Cartazes | 3 | 0,84% |
| Amigos | 35 | 9,83% |
| Internet | 138 | 38,76% |
| Mídia (jornais, televisão, rádio) | 5 | 1,40% |
| Órgãos do Governo | 175 | 49,16% |

## Estatística de Satisfação do Manifestante



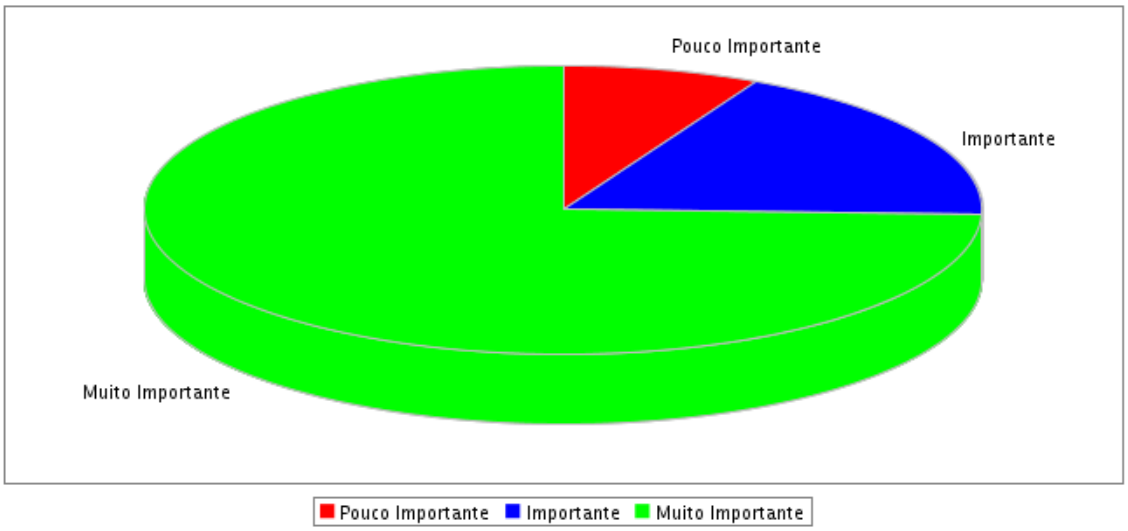

**Total de atendimentos no período: 1841**

**Total de atendimentos concluídos: 1827**

**Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 356**

| Descrição | Número Absoluto | Percentual |
|---|---|---|
| Insatisfatória | 110 | 30,90% |
| Satisfatória | 161 | 45,22% |
| Parcialmente Satisfatória | 85 | 23,88% |

## Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria



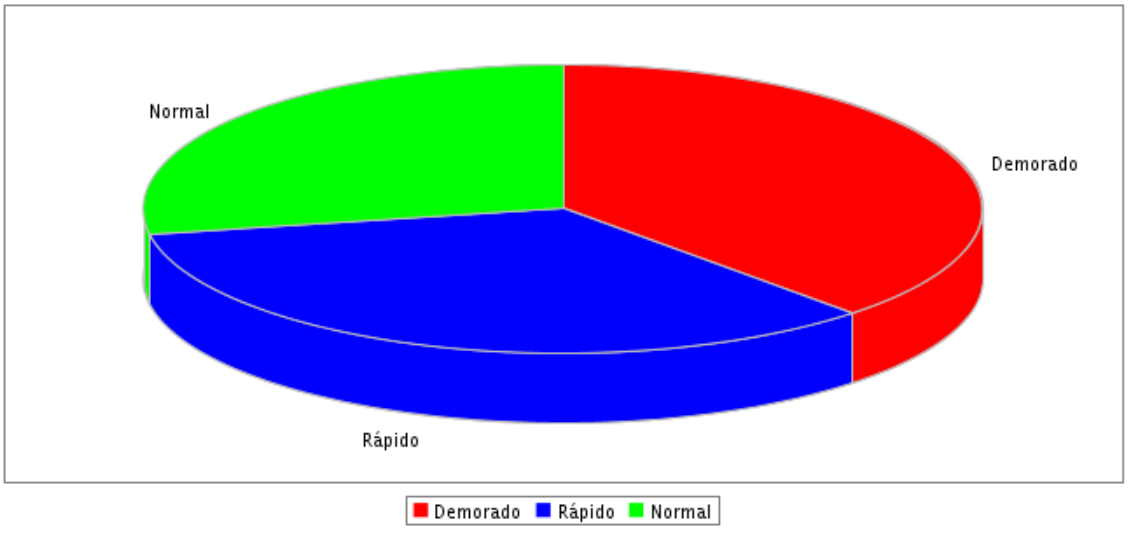

**Total de atendimentos no período: 1841**

**Total de atendimentos concluídos: 1827**

**Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 356**

| Descrição | Número Absoluto | Percentual |
|---|---|---|
| Pouco Importante | 27 | 7,58% |
| Importante | 64 | 17,98% |
| Muito Importante | 265 | 74,44% |

## Estatística de Eficiência da Ouvidoria



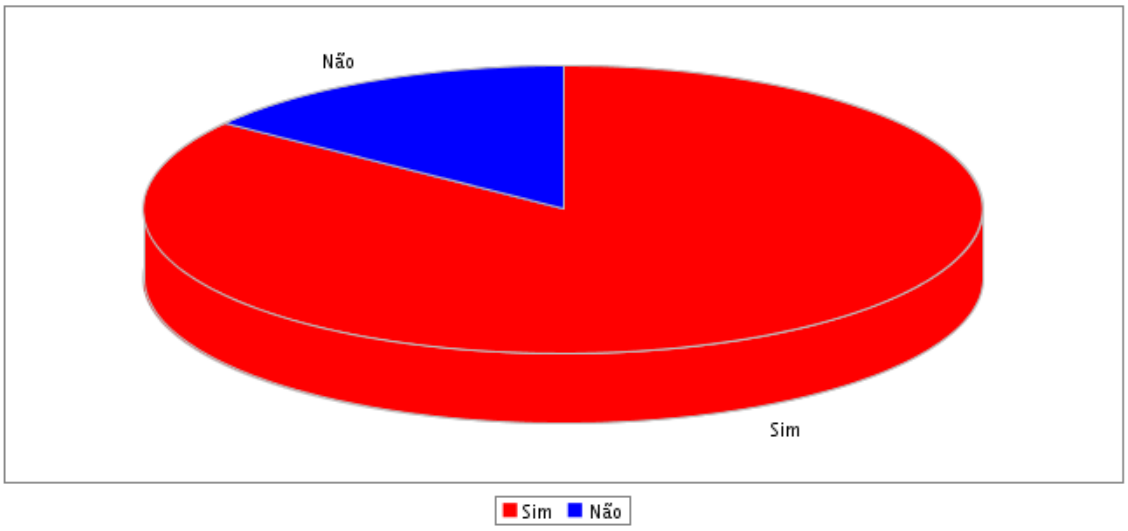

**Total de atendimentos no período: 1841**

**Total de atendimentos concluídos: 1827**

**Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 356**

| Descrição | Número Absoluto | Percentual |
|---|---|---|
| Demorado | 135 | 37,92% |
| Rápido | 122 | 34,27% |
| Normal | 99 | 27,81% |

## Estatística de Reuso da Ouvidoria




**Total de atendimentos no período: 1841**

**Total de atendimentos concluídos: 1827**

**Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 356**

| Descrição | Número Absoluto | Percentual |
|---|---|---|
| Sim | 303 | 85,11% |
| Não | 53 | 14,89% |

Recife,03.07.24.

DS.