

Pesquisa de Satisfação

Demandas de Ouvidoria relacionadas a
Secretaria da Controladoria Geral do
Estado

**Janeiro a Dezembro
de 2023**

Secretaria
da Controladoria
Geral do Estado



GOVERNO DE
**PER
NAM
BUCA**
ESTADO DE MUDANÇA

CONTEXTUALIZAÇÃO

A Pesquisa de Satisfação tem o objetivo de mensurar o desempenho das demandas de Ouvidoria relacionadas a Secretaria da Controladoria Geral do Estado, que estão sob a competência da Ouvidoria Geral do Estado, operacionalizadas pela Coordenação de Atendimento ao Cidadão, vinculada à Gerência Geral da Ouvidoria Geral do Estado, a quem compete, também, a coordenação da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo do Estado.

Cabe à Ouvidoria Geral do Estado acolher e registrar manifestações relacionadas às ações e programas da Secretaria da Controladoria-Geral do Estado de Pernambuco, bem como à conduta dos seus agentes públicos.

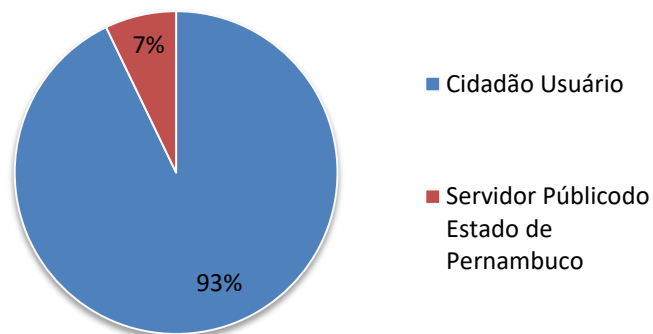
Os atendimentos são registrados no Sistema Informatizado de Ouvidoria, ferramenta disponibilizada e gerida pela Ouvidoria-Geral do Estado, de acordo com o art.12 da Lei Estadual Nº 16.420/2018, para Gestão de Manifestações.

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.

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

Importante ressaltar que foram recebidos e analisados 103 manifestações na Secretaria da Controladoria Geral do Estado, sendo que apenas 14 demandantes responderam a Pesquisa de Satisfação. Um baixo volume, que representa apenas 14% dos Usuários que cadastraram manifestação na Secretaria da Controladoria Geral do Estado.

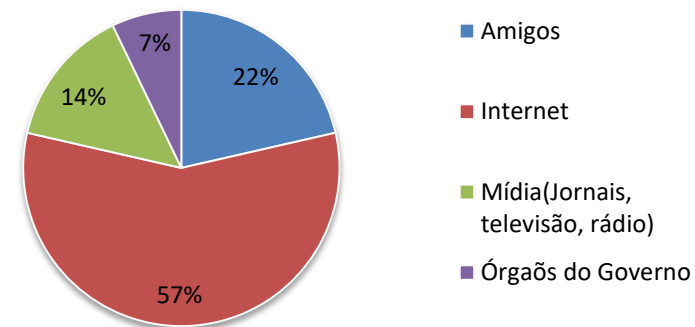
Público Alvo da Ouvidoria



Para definição do Público Alvo, o Sistema de Ouvidoria realiza a seguinte pergunta:

“Você se Identifica como”

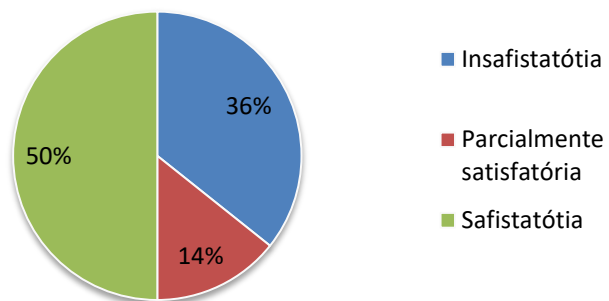
Como tomou conhecimento da Ouvidoria



Para identificar a forma de como o Usuário tomou conhecimento da Ouvidoria, a pergunta é:

“Como você foi informado dos serviços da Ouvidoria:”

Satisfação da Resposta da Ouvidoria

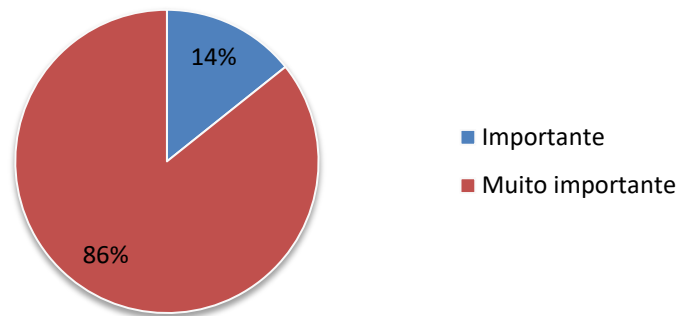


A pergunta disponibilizada que gerou esse resultado foi:

“A qualidade da resposta foi:”

Neste quesito, existe uma dificuldade na interpretação do resultado, pois não fica claro se seria a resposta que obteve da Ouvidoria ou a expectativa da Prestação do Serviço.

Papel da Ouvidoria

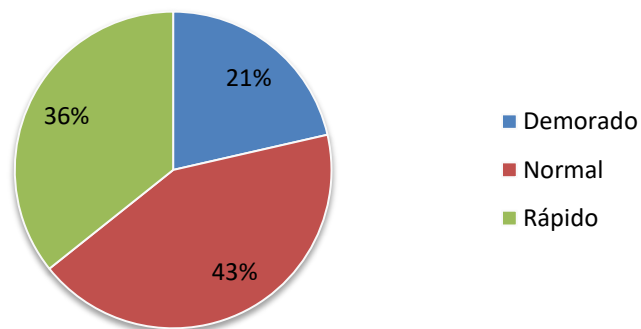


A pergunta disponibilizada que gerou esse resultado foi:

“O Papel da Ouvidoria é:”

O resultado demonstra a importância da atuação da Ouvidoria para os Usuários dos Serviços Públicos

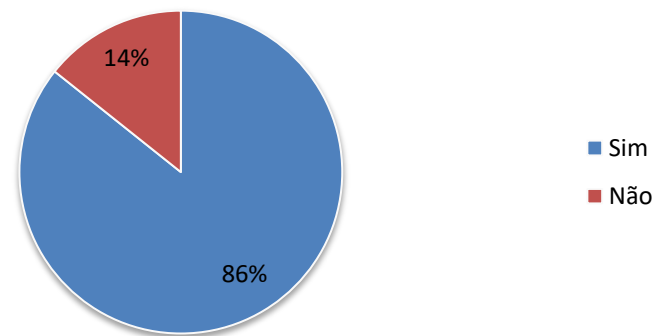
Tempo de Resposta da Ouvidoria



A pergunta disponibilizada que gerou esse resultado foi:

“Na sua Opinião o Tempo para obtenção da Resposta Foi:”

Reutilização da Ouvidoria



A afirmativa disponibilizada que gerou esse resultado foi:

“Caso Necessário, Você Utilizaria Novamente os Serviços da Ouvidoria:”

A resposta indica que a Ouvidoria cumpre o seu papel de diálogo com o Usuário dos Serviços Públicos, uma vez que mesmo considerando algumas resposta demoradas, 86% dos Usuários reutilizariam este Canal.

PER NAM BUCO

Secretaria
da Controladoria
Geral do Estado



GOVERNO DO
PER
NAM
BUCO
ESTADO DE PERNAMBUCO

