

Pesquisa de Satisfação

Demandas de Ouvidoria
relacionadas a
Secretaria da Controladoria
Geral do Estado

Janeiro a Dezembro/2024

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.

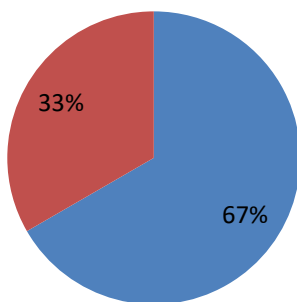
As perguntas e respostas que compõem a Pesquisa de Satisfação são uniformizadas para toda a Rede de Ouvidorias e encaminhadas ao e-mail do manifestante por meio de link, após a conclusão de sua manifestação.

A demonstração dos resultados desta Pesquisa é referente ao exercício do ano de 2024.

Importante ressaltar que foram recebidos e analisados 91 manifestações na Secretaria da Controladoria Geral do Estado, sendo que apenas 05 demandantes responderam a Pesquisa de Satisfação. Um baixo volume, que representa apenas 5,5% dos Usuários que cadastraram manifestação na Secretaria da Controladoria Geral do Estado.

Público Alvo da Ouvidoria

■ Cidadão Usuário ■ Servidor Público do Estado de Pernambuco

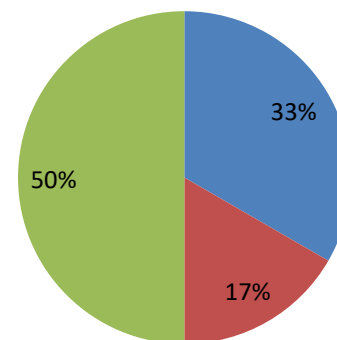


Para definição do Público Alvo, o Sistema de Ouvidoria realiza a seguinte pergunta:

“Você se Identifica como”

Como tomou conhecimento da Ouvidoria

■ Internet ■ Mídia(Jornais, televisão, rádio) ■ Órgãos do Governo

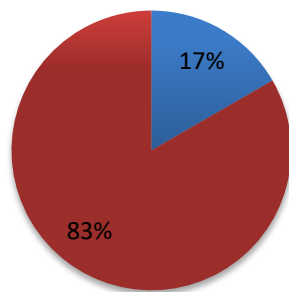


Para identificar a forma de como o Usuário tomou conhecimento da Ouvidoria, a pergunta é:

“Como você foi informado dos serviços da Ouvidoria:”

Satisfação da Resposta da Ouvidoria

■ Parcialmente satisfatória ■ Satisfatória

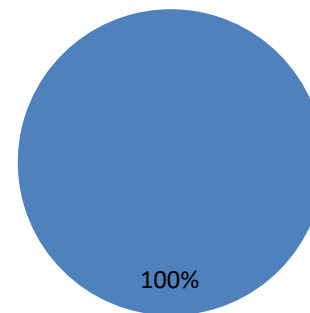


A pergunta disponibilizada que gerou esse resultado foi:

“A qualidade da resposta foi:”

Papel da Ouvidoria

■ Muito importante



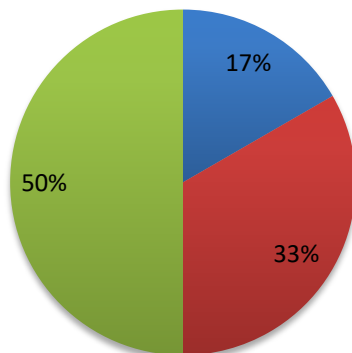
A pergunta disponibilizada que gerou esse resultado foi:

“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

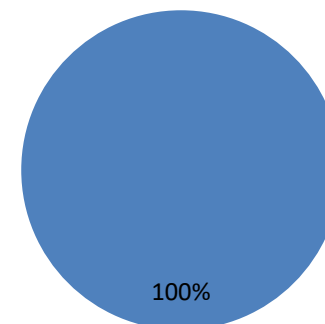
■ Demorado ■ Normal ■ Rápido



A pergunta disponibilizada que gerou esse resultado foi:
“Na sua Opinião o Tempo para obtenção da Resposta Foi:”

Reutilização da Ouvidoria

■ Sim



A afirmativa disponibilizada que gerou esse resultado foi:

“Caso Necessário, Você Utilizaria Novamente os Serviços da Ouvidoria:”
A resposta indica que a Ouvidoria sempre cumpre o seu papel de diálogo com o Usuário dos Serviços Públicos.

PER NAM BUCO

Secretaria
da Controladoria
Geral do Estado



GOVERNO
PER
NAM
BUCO
ESTADO DE PERNAMBUCO

