



Pesquisa de Satisfação - Ouvidoria

Exercício - 2023

PERNAMBUCO

Contextualização

A Pesquisa de Satisfação tem o objetivo de mensurar o desempenho da Ouvidoria da Autarquia Territorial do Distrito Estadual de Fernando de Noronha - ATDEFN.

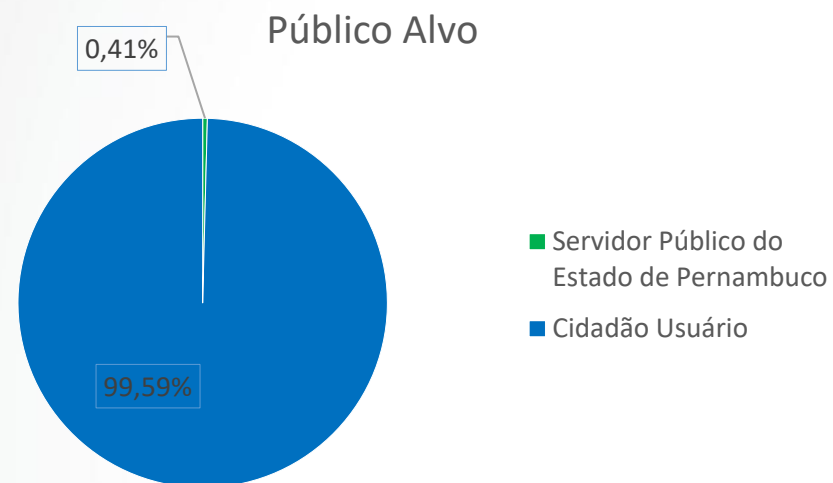
A Ouvidoria da Autarquia Territorial do Distrito Estadual de Fernando de Noronha utiliza o Sistema Informatizado de Ouvidorias, ferramenta disponibilizada e gerida pela Ouvidoria-Geral do Estado, de acordo com o art.12 da Lei Estadual Nº 16.420/2018, para Gestão de Manifestações.

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 de Fernando de Noronha 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.

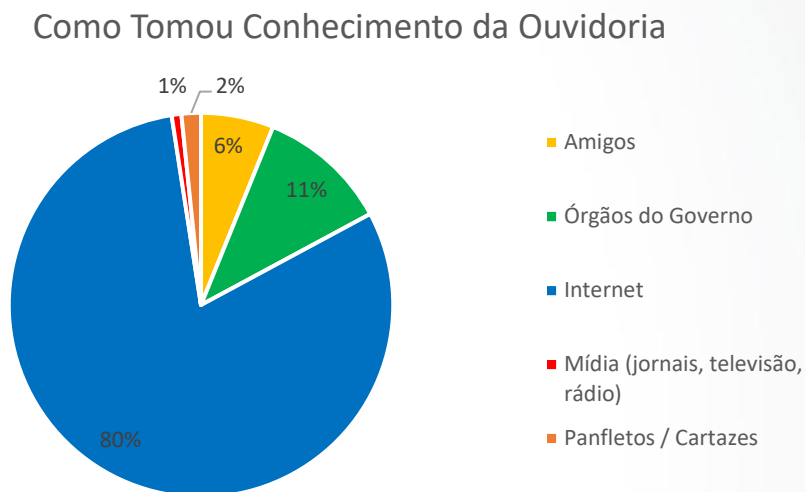
Cabe ressaltar que dos 2.301 atendimentos da Ouvidoria, 245 responderam à Pesquisa de Satisfação. O que representa 10,65% dos Usuários que cadastraram manifestação.



Para definição do Público Alvo, o Sistema de Ouvidoria disponibiliza a seguinte afirmativa:

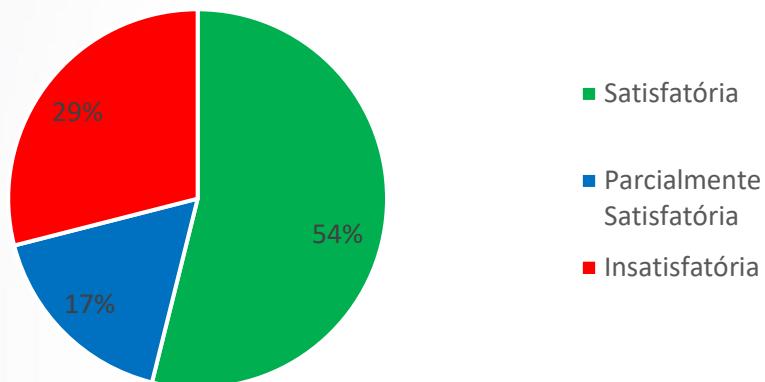
“Você se Identifica como:”

Como o Sistema é de gerência da Ouvidoria-Geral do Estado e atende a todos os órgãos estaduais, não consta nas opções de respostas: Aposentado e Pensionista.



Para identificar a forma de como o Usuário tomou conhecimento a afirmativa é: “Como Você Foi Informado dos Serviços da Ouvidoria:”

Satisfação Resposta

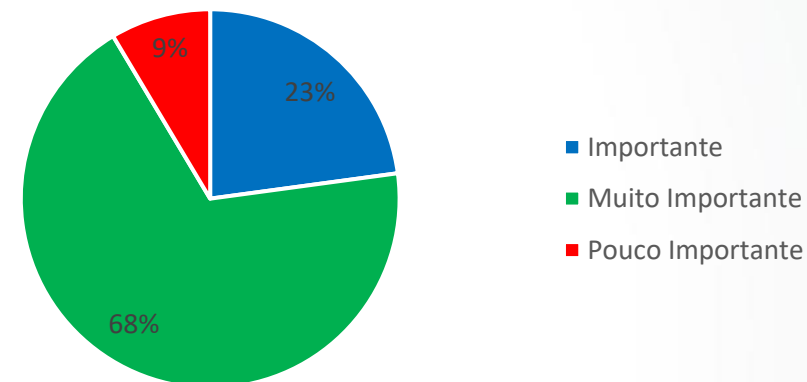


A afirmativa disponibilizada que gerou esse resultado foi:

“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

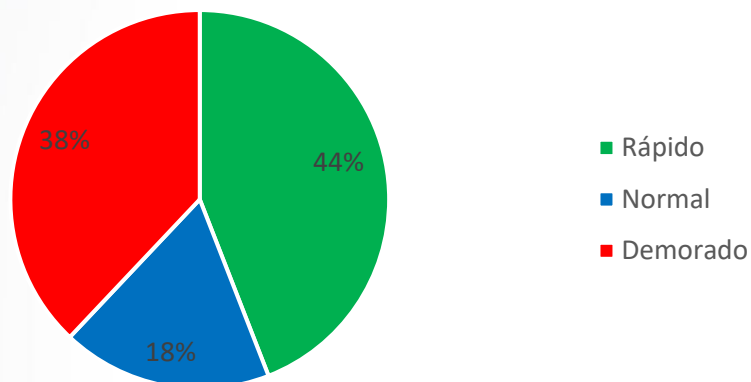


A afirmativa disponibilizada que gerou esse resultado foi:

“O Papel da Ouvidoria é:”

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

Tempo de Resposta

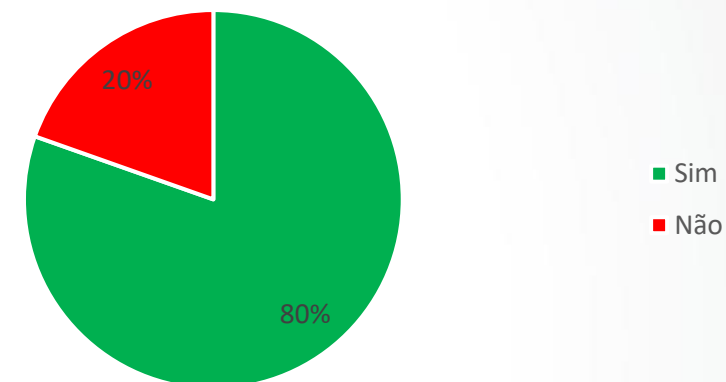


A afirmativa disponibilizada que gerou esse resultado foi:

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

Precisamos estar atentos à expectativa dos Usuários dos Serviços Públicos, pois apesar da alta resolutividade da Ouvidoria em 2023, 90,70% das manifestações respondidas no prazo legal de até 20 dias prorrogáveis por mais 10 dias de forma justificada (art. 18 da Lei Estadual Nº 16.420/2018), o Usuário tem a necessidade de receber um retorno mais rápido.

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, 80% dos Usuários reutilizariam este Canal.



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

PERNAMBUCO