



JUNTOS PELA
SEGURANÇA
GOVERNO DE PERNAMBUCO

Secretaria de Defesa Social

GOVERNO DE
PERNAMBUCO
ESTADO DE MUDANÇA





SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL

Ouvidoria

Pesquisa de Satisfação do Usuário Ano 2023

PERNAMBUCO

A Ouvidoria da SDS

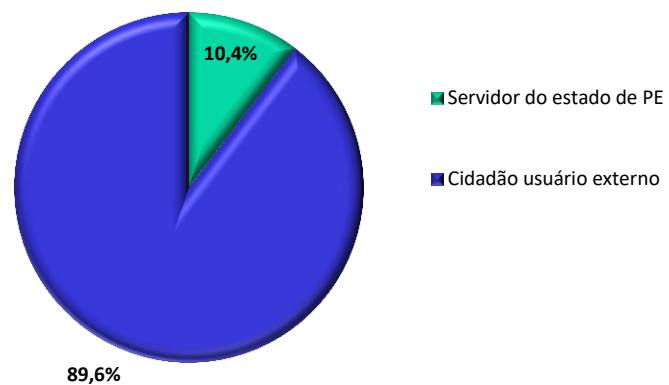
A Ouvidoria da Secretaria de Defesa Social é responsável por **receber, analisar e responder os elogios, solicitações, denúncias, reclamações ou sugestões** sobre os serviços e políticas públicas coordenadas pela Secretaria.

Como ferramenta de controle social, contribui com o aperfeiçoamento do Juntos Pela Segurança, a partir das manifestações trazidas pelos cidadãos **(público externo)** e pelos agentes de segurança **(público interno)**.

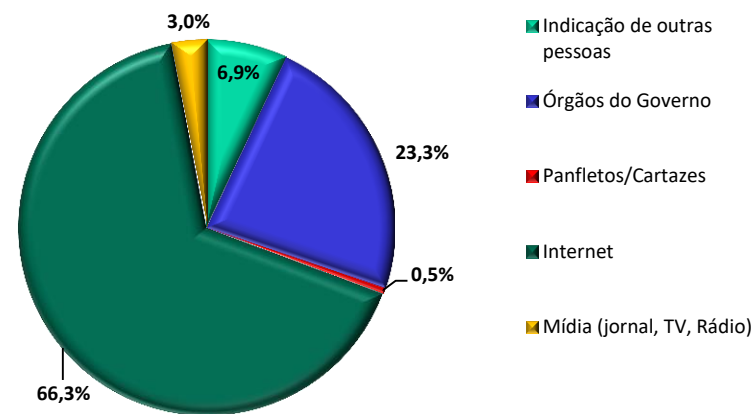
Os dados informados no presente relatório foram extraídos do nosso sistema de Ouvidoria, contabilizando 202 (duzentos e dois) questionários respondidos pelos usuários.



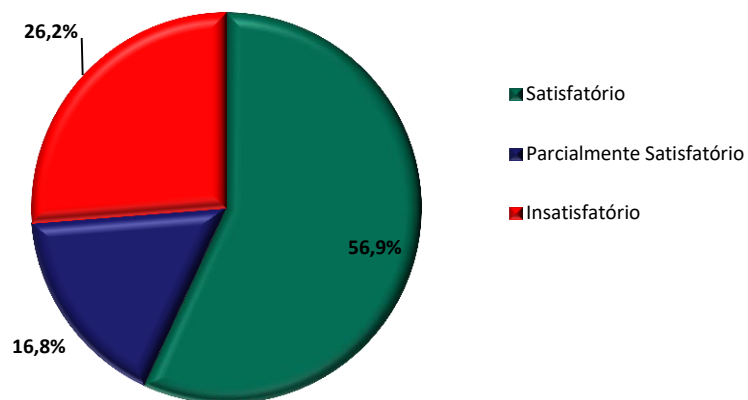
Tipo de Usuário da Ouvidoria



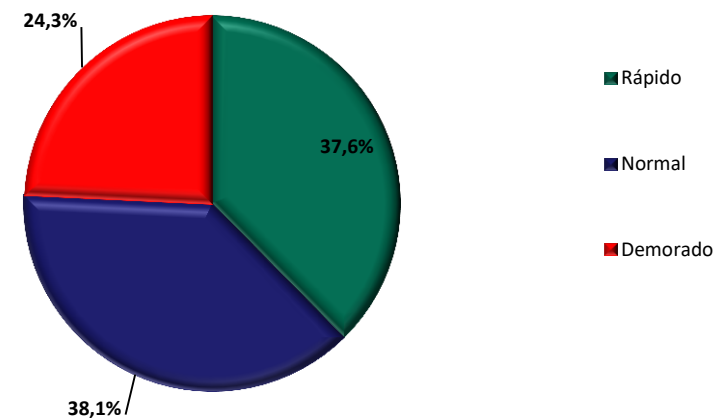
Como conheceu a Ouvidoria



Serviço prestado pela Ouvidoria



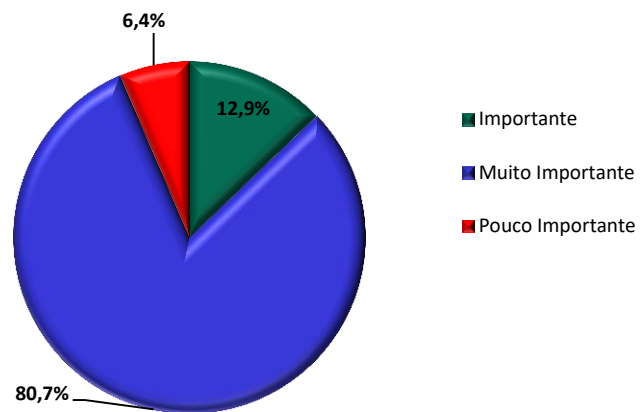
Eficiência da Ouvidoria



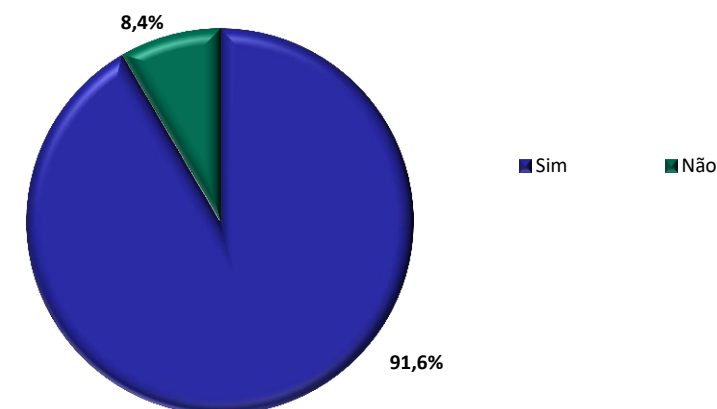
Como setor de extrema sensibilidade, prezamos o fiel cumprimento dos prazos elencados nas legislações que norteiam as ouvidorias, visando atender o usuário de forma célere e satisfatória.



Percepção do papel da Ouvidoria



Utilizaria a Ouvidoria Novamente



Os itens analisados são derivações de alguns fatores, sendo eles: Entendimento do papel da ouvidoria, garantia do sigilo e anonimato, credibilidade, cumprimento de prazo e linguagem simples.



Secretaria
de Defesa Social



GOVERNO DE
PERNAMBUCO
ESTADO DE MUDANÇA

FALE COM A SDS



Telefone

181
0800 081 5001

✓ LIGAÇÃO GRATUITA E
SEM IDENTIFICAÇÃO DE
CHAMADA

✓ 07H ÀS 19H
SEGUNDA À SEXTA-FEIRA



WhatsApp

81 9488-3455



Email

ouvidoria@sds.pe.gov.br



Por carta ou pessoalmente

Rua São Geraldo, 110
Santo Amaro, Recife-PE
CEP: 50040-020

✓ 08H ÀS 17H
SEGUNDA À SEXTA-FEIRA





JUNTOS PELA
SEGURANÇA
GOVERNO DE PERNAMBUCO

Secretaria de Defesa Social

GOVERNO DE
PERNAMBUCO
ESTADO DE MUDANÇA

