

Secretaria
de Meio Ambiente,
Sustentabilidade e de
Fernando de Noronha



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

semas.pe.gov.br

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DA OUVIDORIA da SEMAS

Exercício 2023



Contextualização

A Pesquisa de Satisfação tem o objetivo de mensurar o desempenho da Ouvidoria da Secretaria de Meio Ambiente, Sustentabilidade e de Fernando de Noronha – SEMAS - PE.

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

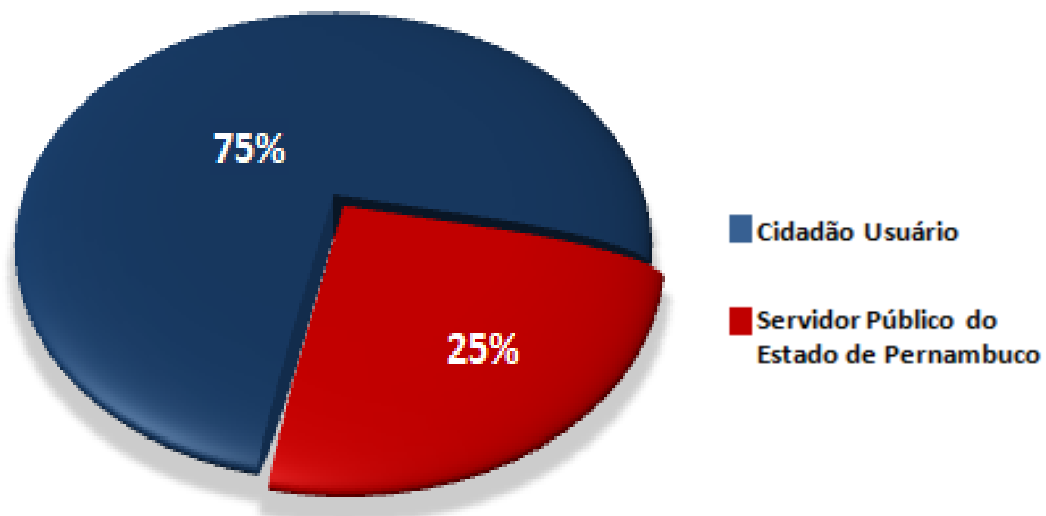
As perguntas e respostas que compõem a Pesquisa de Satisfação são uniformizadas para toda a Rede de Ouvidorias e encaminhadas ao e-mail do manifestante por meio de link, após a conclusão de sua manifestação.

Os serviços da Ouvidoria da SEMAS 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 162 atendimentos da Ouvidoria, 28 responderam a Pesquisa de Satisfação. O que representa 17,28% dos Usuários que cadastraram manifestação.

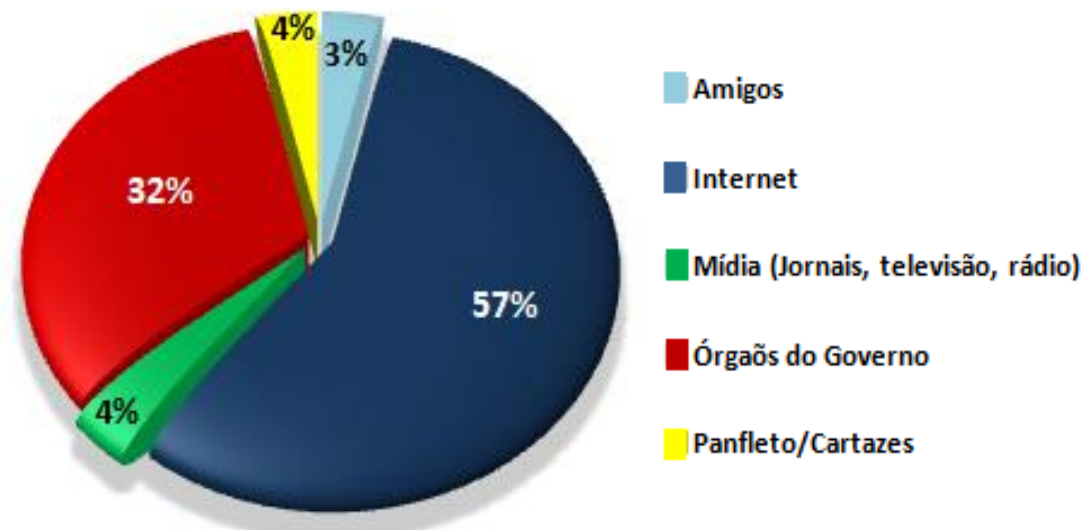
Público Alvo da Ouvidoria



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

“Você se identifica como:”

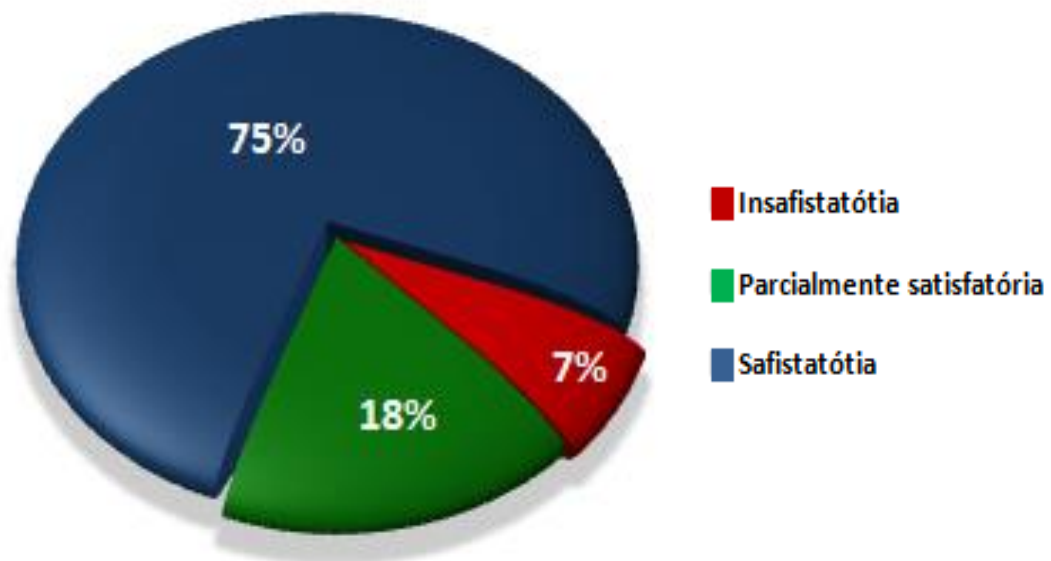
Como tomou conhecimento da Ouvidoria



Para identificar a forma como o Usuário acessou a Ouvidoria, a indagação foi:

“Como você foi informado dos serviços da Ouvidoria?”

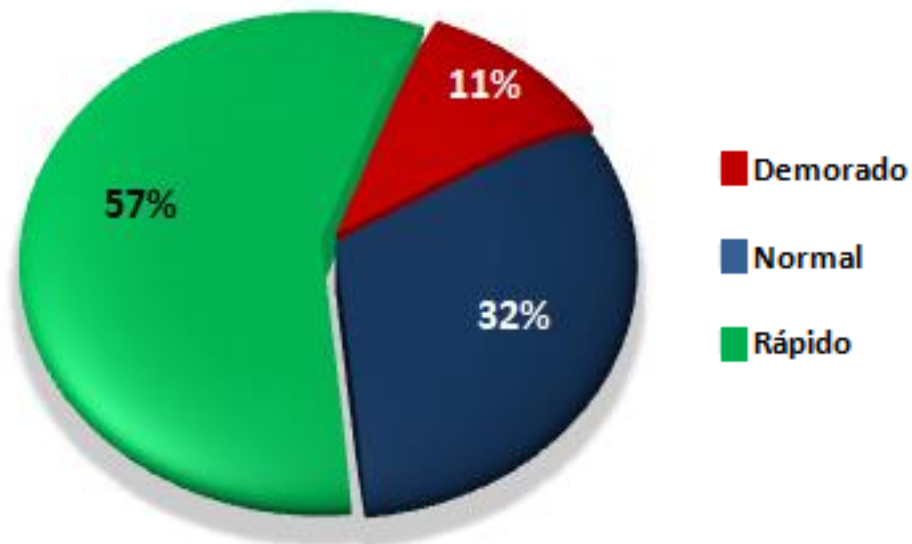
Satisfação da resposta da Ouvidoria



Esse resultado foi gerado a partir da seguinte afirmativa:

“A qualidade da resposta foi:”

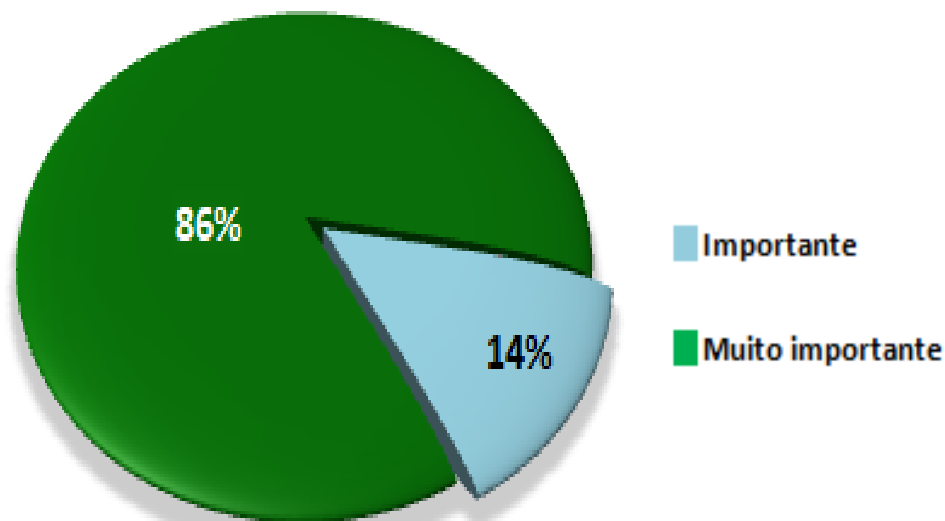
Tempo de resposta da Ouvidoria



Quanto ao tempo de resposta, foi apresentada a seguinte proposição:

“Na sua Opinião, o tempo para obtenção da resposta foi:”

Papel da Ouvidoria



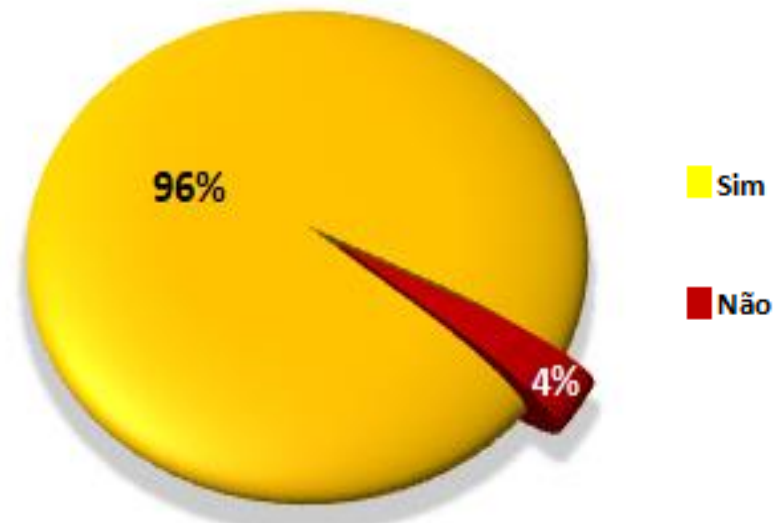
A afirmativa colocada que gerou esse resultado foi:

“O papel da Ouvidoria é:”

Comentário da Ouvidoria:

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

Reutilização da Ouvidoria



O questionamento apresentado que gerou esse resultado foi:

“Caso necessário, você utilizaria novamente os serviços da Ouvidoria?”

Comentário da Ouvidoria:

Este resultado ressalta a importância crucial da Ouvidoria para os cidadãos, reforçando a confiança do público em nossos serviços. Além disso, valoriza o papel essencial desempenhado por todos que integram este setor dialógico, fundamental para os Usuários dos Serviços Públicos de Pernambuco.

Secretaria
de Meio Ambiente,
Sustentabilidade e de
Fernando de Noronha



GOVERNO DE
**PER
NAM
BUCO**
ESTADO DE MUDANÇA

www.semas.pe.gov.br

