



# PESQUISA DE SATISFAÇÃO- OUVIDORIA EPTI EXERCÍCIO- 2023



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



**A Pesquisa de Satisfação tem o objetivo de mensurar o desempenho da Ouvidoria da EPTI.**

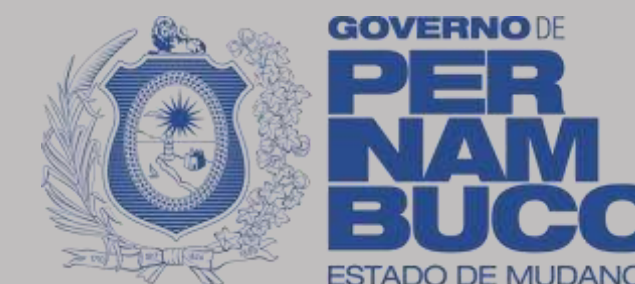
**A Ouvidoria da EPTI utiliza o Sistema Informatizado de Ouvidorias, ferramenta disponibilizada e gerida pela Ouvidoria-Geral do Estado, de acordo com o artigo 12 da Lei Estadual nº 16.420/2018, para a Gestão de Manifestações.**

**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 EPTI são disponibilizados a qualquer usuário dos serviços públicos nas diversas formas de atendimento: Presencial, Formulário Eletrônico, E-mail, Telefone e Whatsapp.**

**A demonstração dos resultados desta pesquisa é referente ao exercício de 2023.**

**Importante destacar que dos 613 atendimentos registrados na Ouvidoria, 58 usuários responderam a pesquisa de satisfação, o que representa cerca de 20% dos usuários que registraram manifestação.**



# Público alvo

Para definição do público alvo, o Sistema de Gestão e conhecimento da Ouvidoria- GCON faz a seguinte afirmativa:

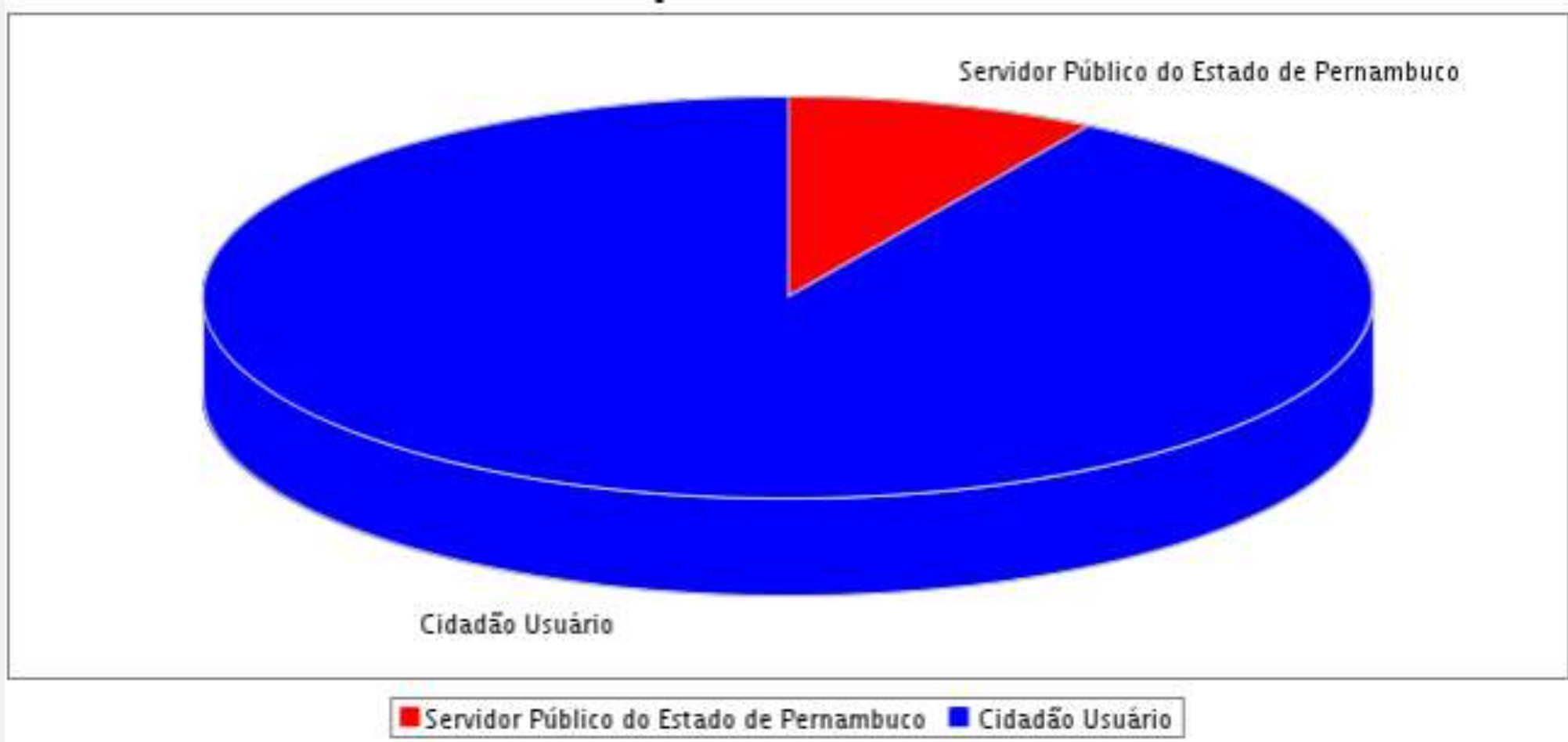
“Você se identifica como”:

Servidor público do Estado de Pernambuco ;

Usuário cidadão;

- Servidor público do Estado de PE:  
Número Absoluto 5 , Percentual de 8,65%
- Cidadão Usuário:  
Número absoluto 53, Percentual de 91,38%

**Estatística de Tipo de Usuário da Ouvidoria**



Total de atendimentos no período: 613

Total de atendimentos concluídos: 613

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação:58

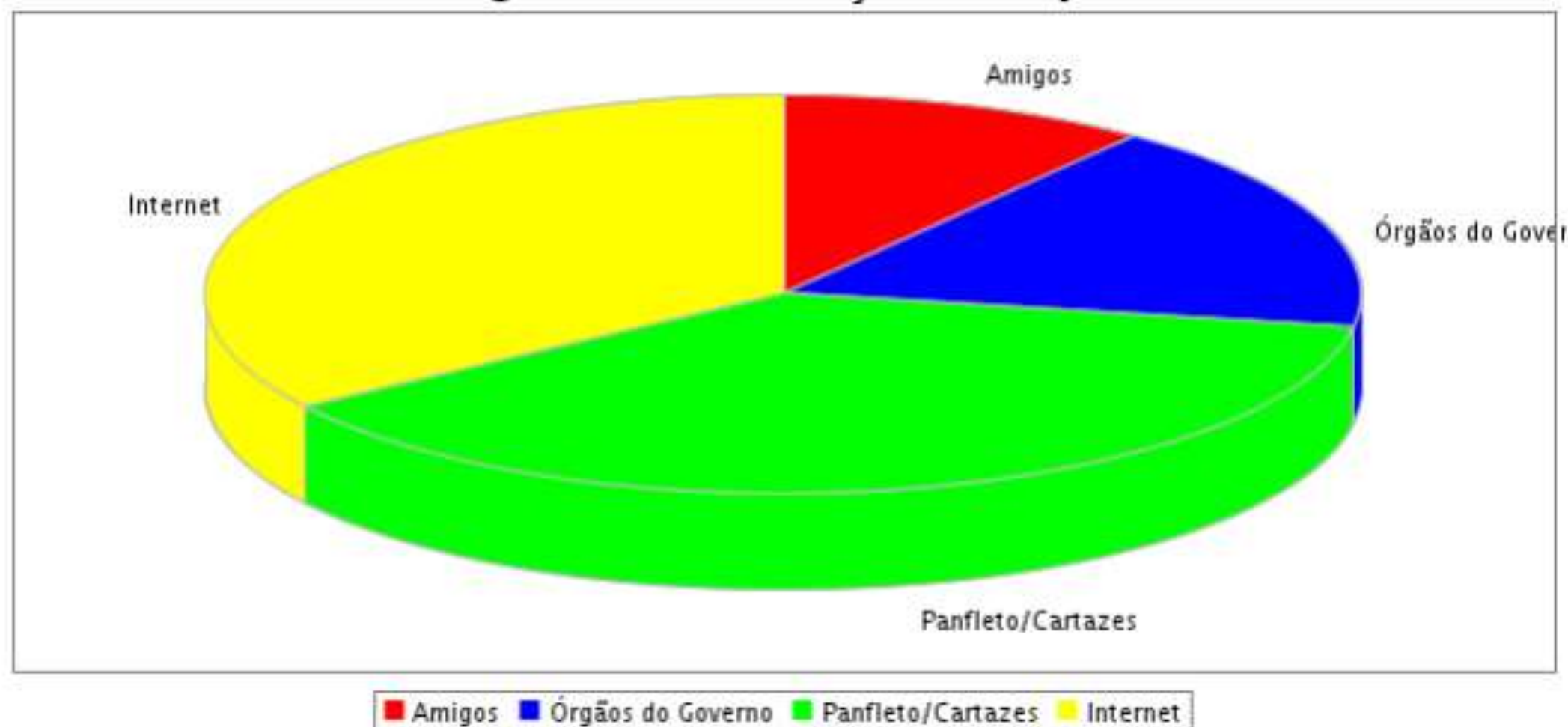
# Como tomou conhecimento da Ouvidoria

Para identificar a forma de como o usuário tomou conhecimento da ouvidoria afirmativa é:

“Como você foi informado dos serviços da Ouvidoria:”

- Amigos : número absoluto 6 Percentual 10,34%
- Órgãos do Governo: número absoluto 10 Percentual 17,24%
- Panfleto/Cartazes : número absoluto 22 Percentual 37,93%
- Internet: número absoluto 20 Percentual 34,48%

Estatística de Origem de Informação a Respeito da Ouvidoria





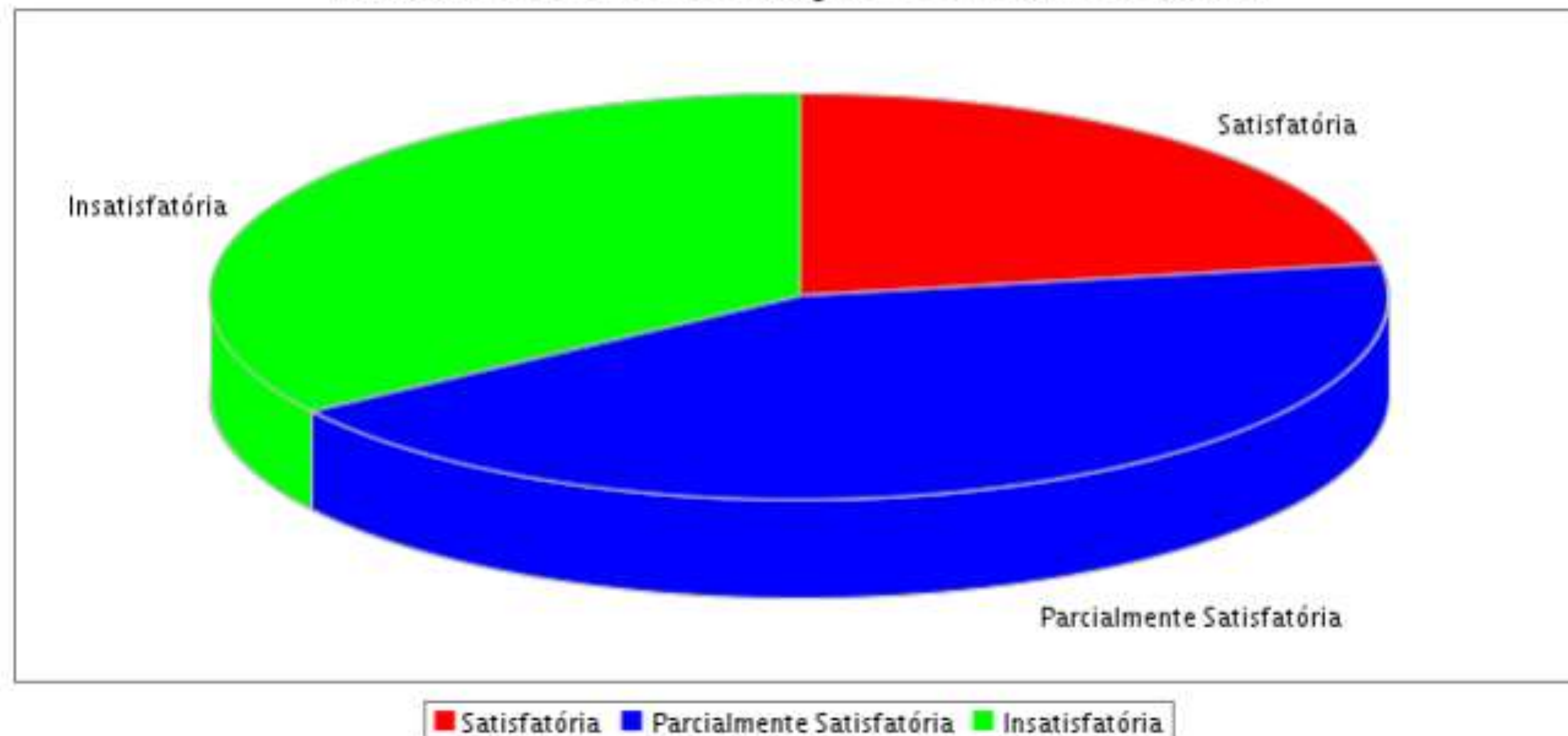
# Satisfação Resposta

A afirmativa disponibilizada que gerou esse resultado foi:

“ A qualidade da resposta foi:”

Nesse 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.

**Estatística de Satisfação do Manifestante**



■ Satisfatória: número absoluto 13, Percentual 22,41%

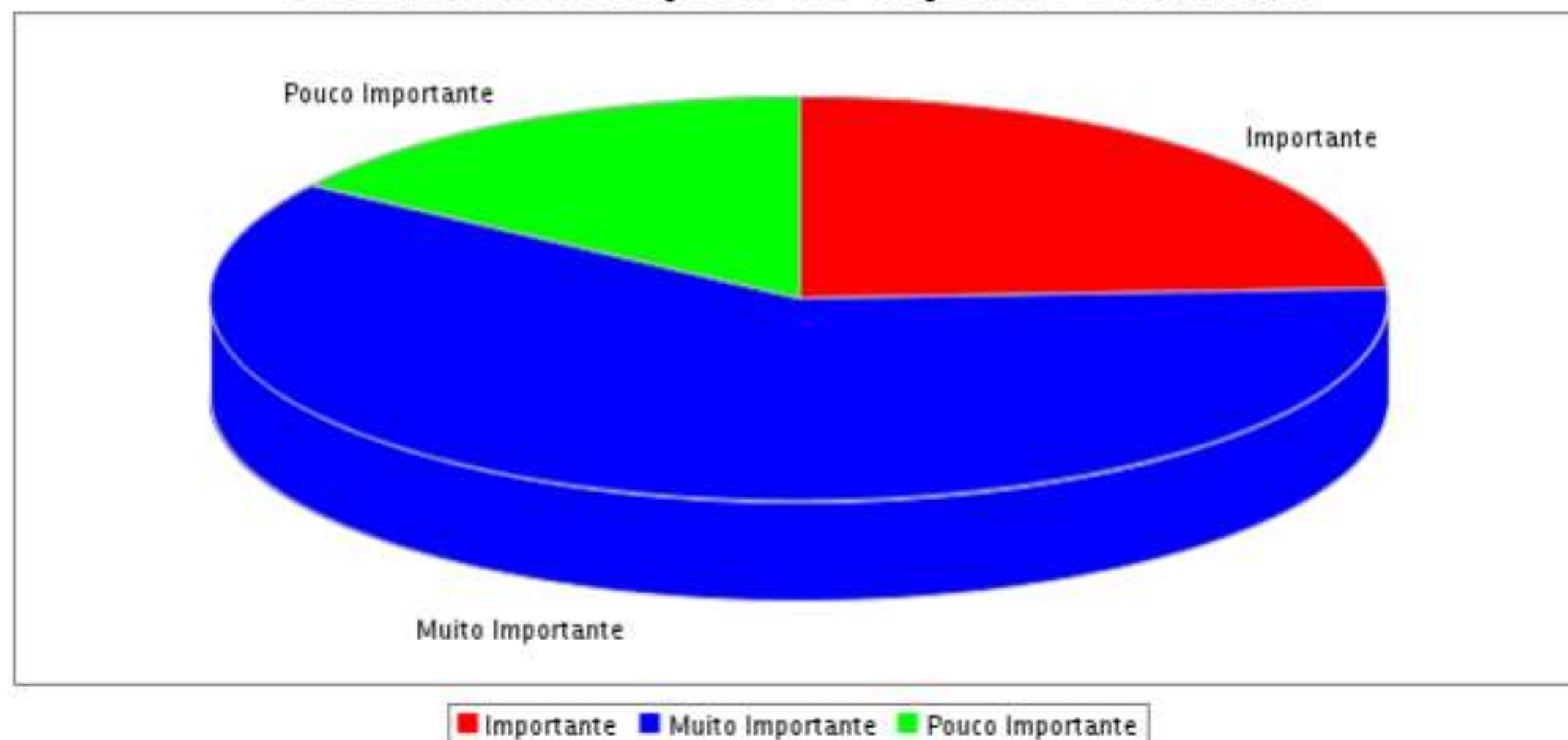
■ Parcialmente Satisfatória: número absoluto 25, Percentual 43,10%

■ Insatisfatória: número absoluto 20, Percentual 34,48%

# 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 público.

**Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria**



- Importante: número absoluto 14 , percentual 24,14%
- Muito Importante: número absoluto 35, percentual 60,34%
- Pouco Importante: número absoluto 9, percentual 15,52%

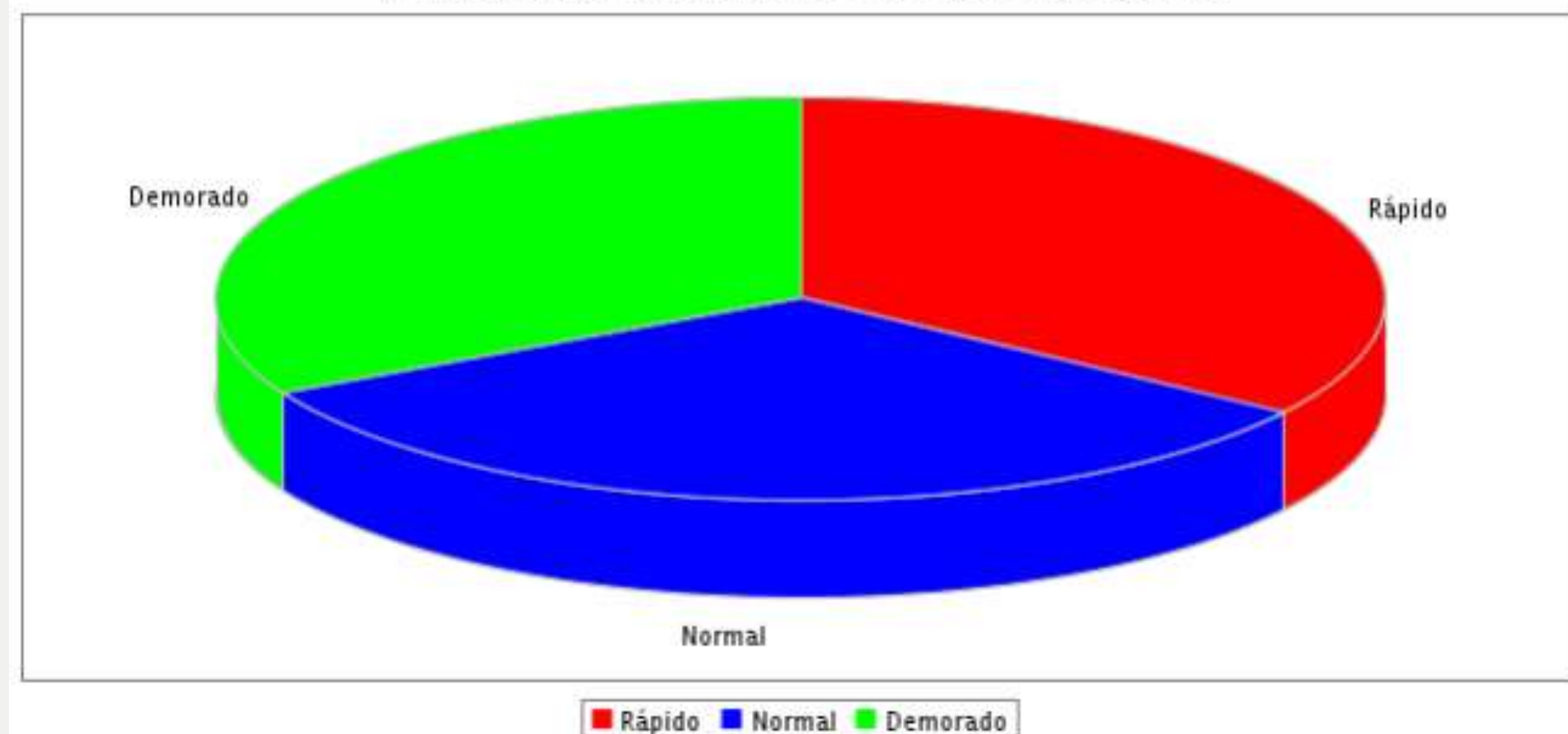
# Tempo de Resposta

A afirmativa disponibilizada que gerou esse resultado foi:

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

É importante destacar que embora a Ouvidoria tenha tido uma boa resolutividade em 2023, que corresponde a 67,24% das manifestações respondidas no prazo legal de até 20 dias prorrogáveis por mais 10 dias de forma justificada (artigo 18 da Lei Estadual nº 16.420/2018), o usuário tem a necessidade de receber um retorno mais rápido.

Estatística de Eficiência da Ouvidoria



- Rápido: número absoluto 20, percentual 34,48%
- Normal: número absoluto 19, percentual 32,76%
- Demorado: número absoluto 19, percentual 32,76%

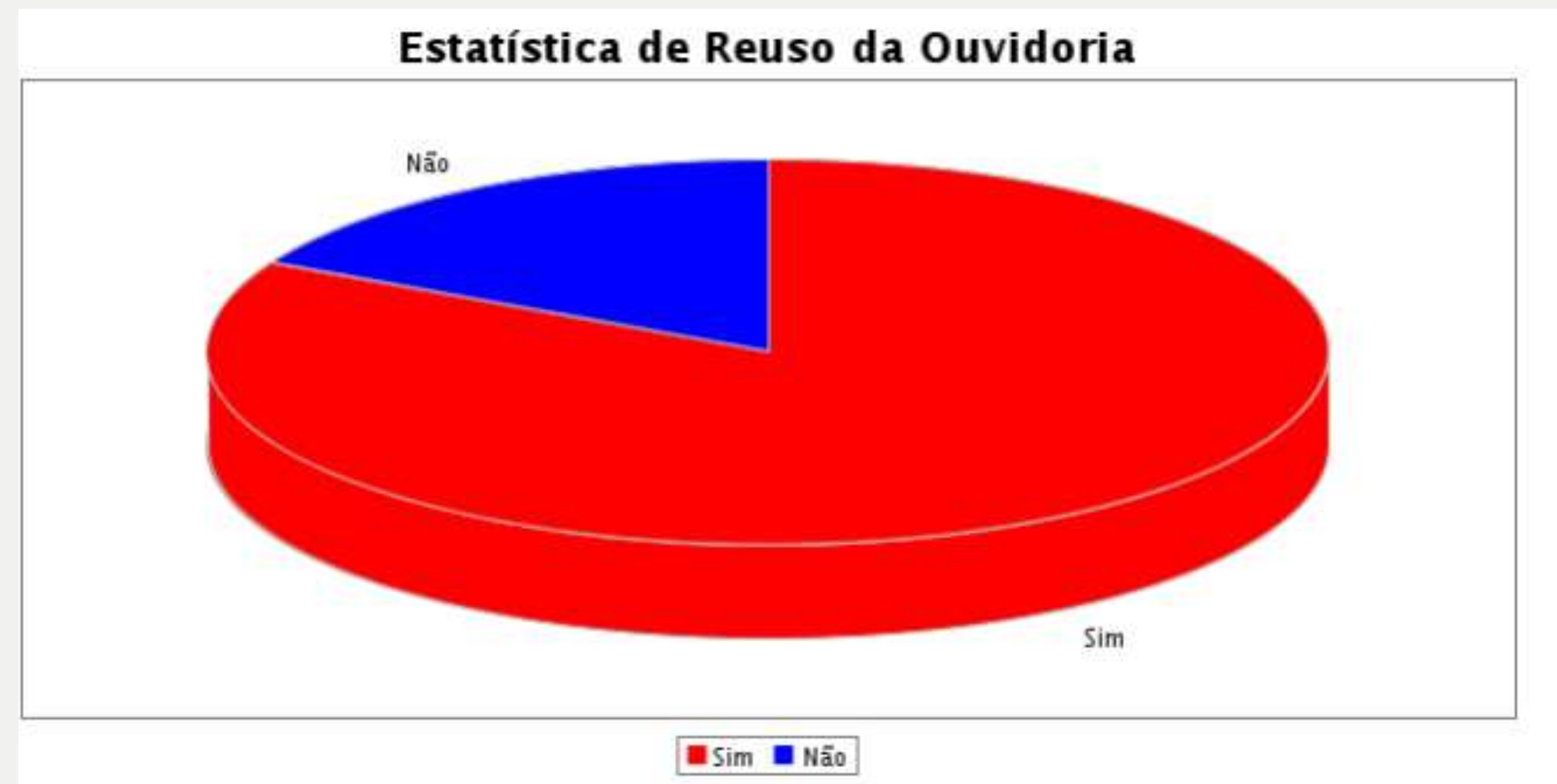


# Reutilização da Ouvidoria

A afirmativa disponibilizada que gerou esse resultado foi:

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

82,76% dos usuários responderam que sim, o que demonstra que a Ouvidoria vem cumprindo o seu papel de diálogo com o usuário dos serviços públicos.



 **Sim: número absoluto 48, percentual 82,76%**

 **Não: número absoluto 10, percentual 17,24%**