



Secretaria  
de Mobilidade  
e Infraestrutura



GOVERNO DE  
**PER  
NAM  
BU**  
**CO**

Relatório

# **PESQUISA DE SATISFAÇÃO**

Ouvidoria - GCON

Exercício - 2024



Secretaria  
de Mobilidade  
e Infraestrutura



GOVERNO DE  
**PER  
NAM  
BU  
CO**

# INFORMAÇÕES GERAIS

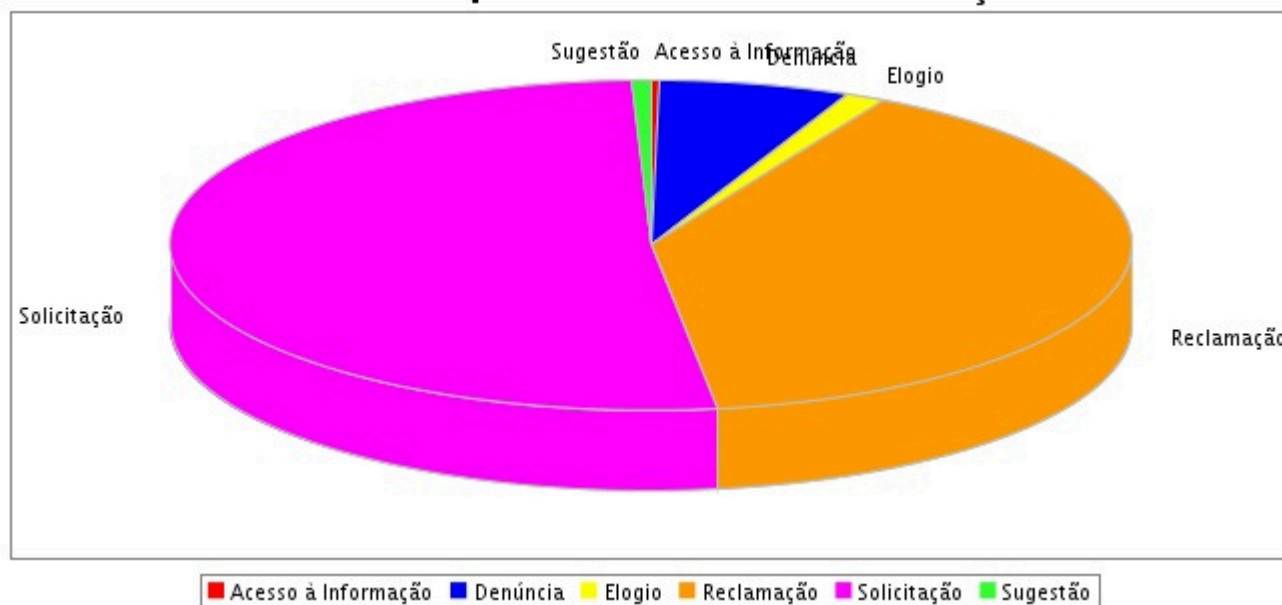


Secretaria  
de Mobilidade  
e Infraestrutura



GOVERNO DE  
**PER  
NAM  
BU  
CO**

### Estatística por Natureza de Manifestação



<i>Natureza</i>	<i>Número Absoluto</i>	<i>Percentual</i>
Acesso à Informação	26	0,29%
Denúncia	573	6,42%
Elogio	118	1,32%
Reclamação	3544	39,73%
Solicitação	4603	51,60%
Sugestão	56	0,63%
<b>Total</b>	<b>8920</b>	<b>100%</b>



Secretaria  
de Mobilidade  
e Infraestrutura



GOVERNO DE  
**PER  
NAM  
BU  
CO**

## Estatística de Resolutividade das Manifestações



■ ABERTAS FORA DO PRAZO ■ ABERTAS NO PRAZO ■ CONCLUÍDAS FORA DO PRAZO ■ CONCLUÍDAS NO PRAZO

<i>Descrição</i>	<i>Número Absoluto</i>	<i>Percentual</i>
ABERTAS FORA DO PRAZO	0	0,00%
ABERTAS NO PRAZO	0	0,00%
CONCLUÍDAS FORA DO PRAZO	276	3,09%
CONCLUÍDAS NO PRAZO	8644	96,91%
<b>Total</b>	<b>8920</b>	<b>100%</b>



Secretaria  
de Mobilidade  
e Infraestrutura



GOVERNO DE  
**PER  
NAM  
BU**CO

# PESQUISA DE SATISFAÇÃO DA REDE DE OUVIDORES

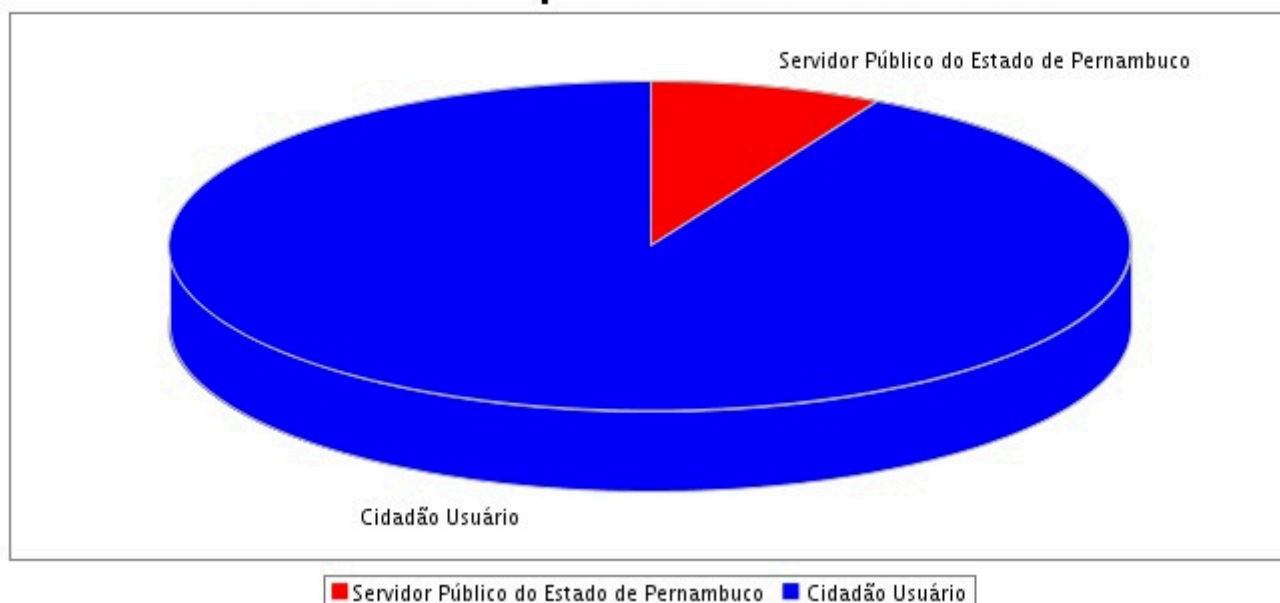


Secretaria  
de Mobilidade  
e Infraestrutura



GOVERNO DE  
**PER  
NAM  
BU  
CO**

### Estatística de Tipo de Usuário da Ouvidoria



*Total de atendimentos no período: 8920*

*Total de atendimentos concluídos: 8920*

*Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 1156*

*Descrição*

*Número Absoluto*

*Percentual*

Servidor Público do Estado de Pernambuco

91

7,87

Cidadão Usuário

1065

92,13

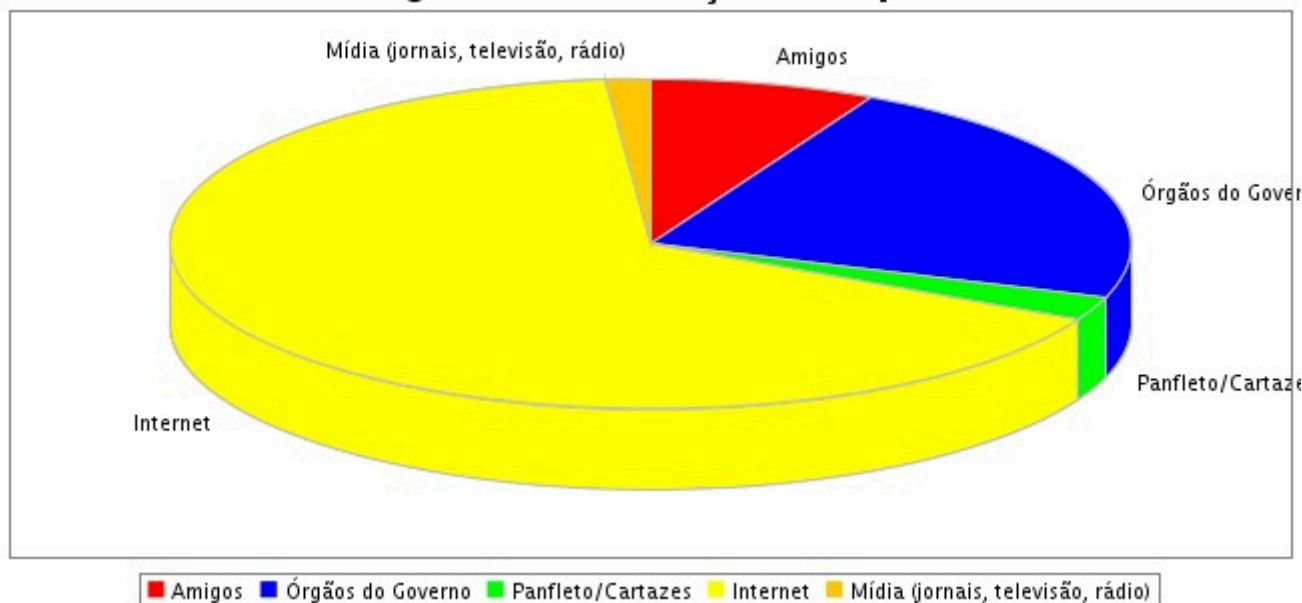


Secretaria  
de Mobilidade  
e Infraestrutura



GOVERNO DE  
**PER  
NAM  
BUCCO**

## Estatística de Origem de Informação a Respeito da Ouvidoria



**Total de atendimentos no período: 8920**

**Total de atendimentos concluídos: 8920**

**Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 1156**

<i>Descrição</i>	<i>Número Absoluto</i>	<i>Percentual</i>
Amigos	88	7,61%
Órgãos do Governo	261	22,58%
Panfleto/Cartazes	27	2,34%
Internet	763	66,00%
Mídia (jornais, televisão, rádio)	17	1,47%

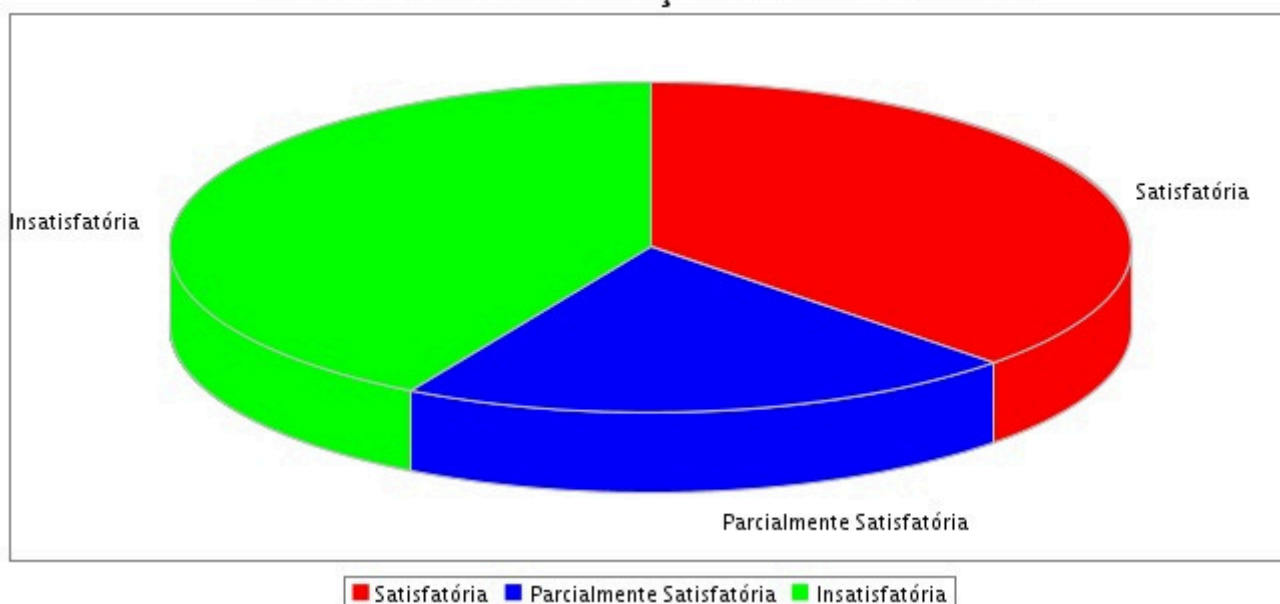


Secretaria  
de Mobilidade  
e Infraestrutura



GOVERNO DE  
**PER  
NAM  
BUCCO**

### Estatística de Satisfação do Manifestante



**Total de atendimentos no período: 8920**

**Total de atendimentos concluídos: 8920**

**Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 1156**

<i>Descrição</i>	<i>Número Absoluto</i>	<i>Percentual</i>
Satisfatória	432	37,37%
Parcialmente Satisfatória	242	20,93%
Insatisfatória	482	41,70%

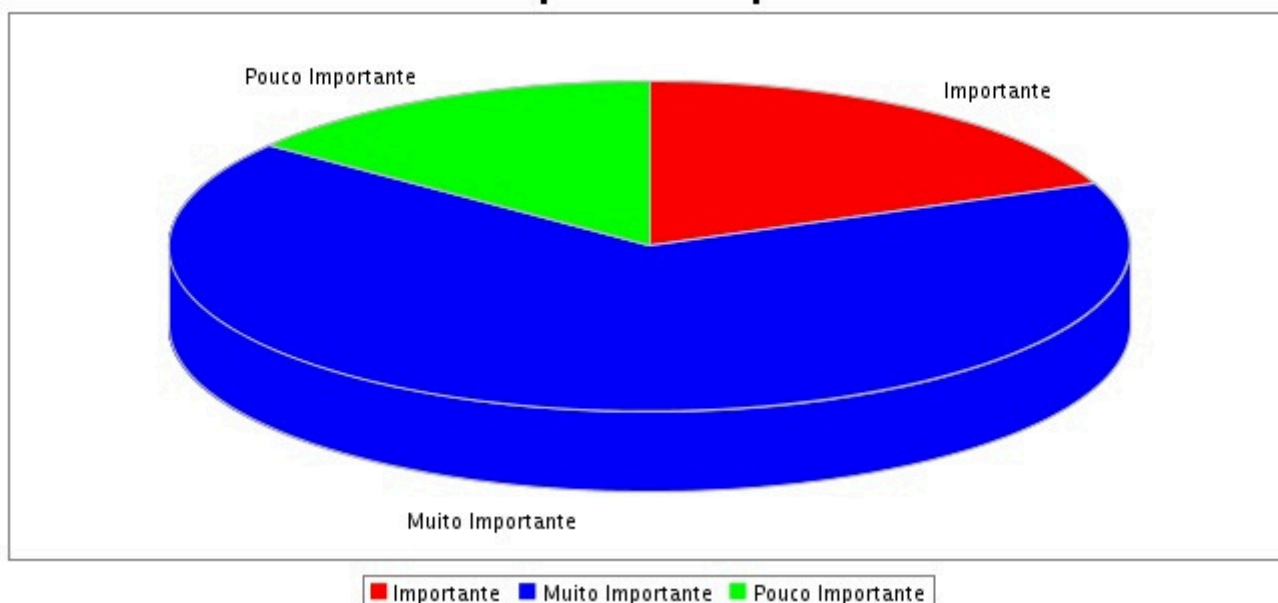


Secretaria  
de Mobilidade  
e Infraestrutura



GOVERNO DE  
**PER  
NAM  
BU  
CO**

### Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria



*Total de atendimentos no período: 8920*

*Total de atendimentos concluídos: 8920*

*Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 1156*

<i>Descrição</i>	<i>Número Absoluto</i>	<i>Percentual</i>
Importante	218	18,86%
Muito Importante	770	66,61%
Pouco Importante	168	14,53%

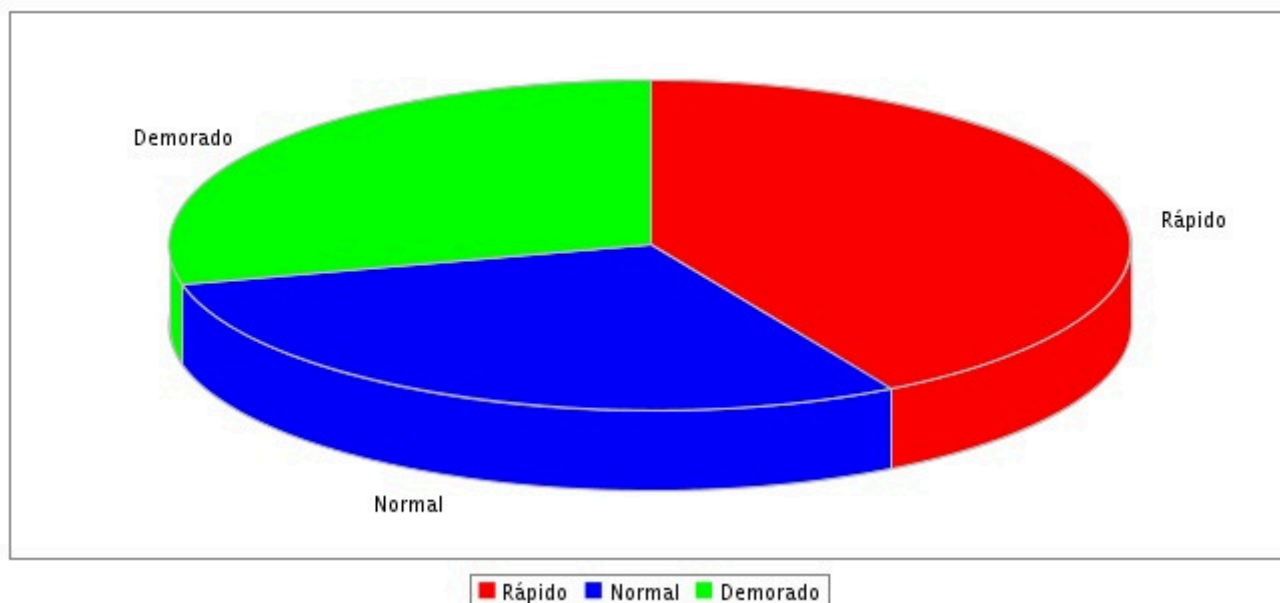


Secretaria  
de Mobilidade  
e Infraestrutura



GOVERNO DE  
**PER  
NAM  
BU  
CO**

### Estatística de Eficiência da Ouvidoria



*Total de atendimentos no período: 8920*

*Total de atendimentos concluídos: 8920*

*Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 1156*

<i>Descrição</i>	<i>Número Absoluto</i>	<i>Percentual</i>
Rápido	481	41,61%
Normal	342	29,58%
Demorado	333	28,81%

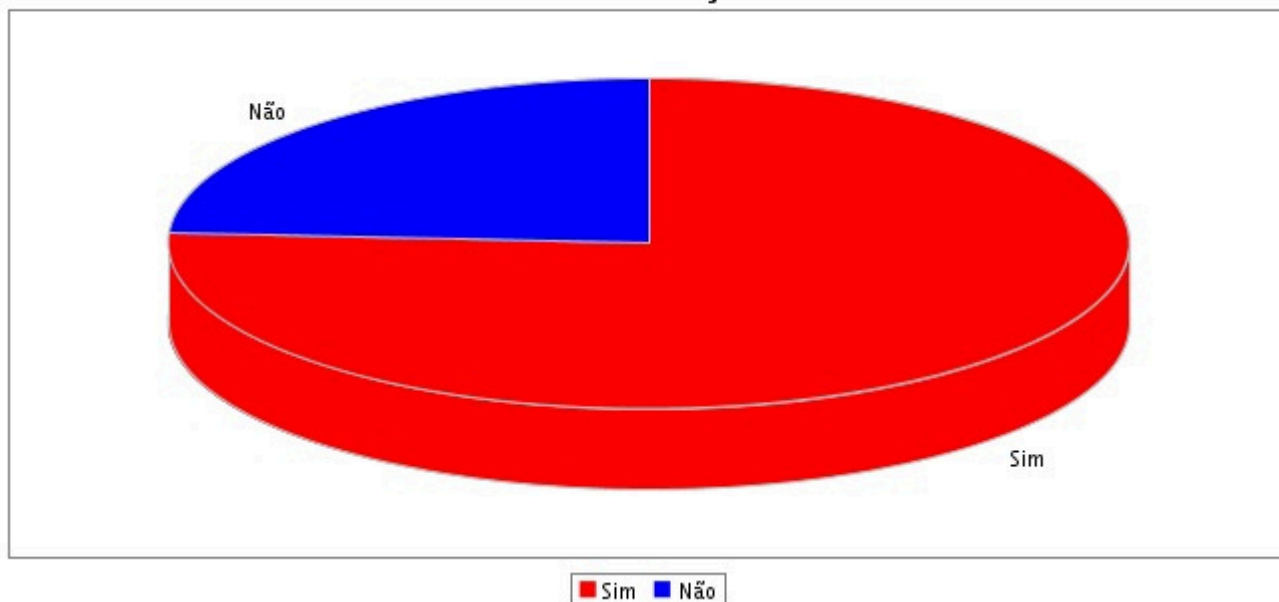


Secretaria  
de Mobilidade  
e Infraestrutura



GOVERNO DE  
**PER  
NAM  
BU  
CO**

### Estatística de Reutilização da Ouvidoria



*Total de atendimentos no período: 8920*

*Total de atendimentos concluídos: 8920*

*Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 1156*

<i>Descrição</i>	<i>Número Absoluto</i>	<i>Percentual</i>
Sim	878	75,95%
Não	278	24,05%