



Secretaria
de Mobilidade
e Infraestrutura



GOVERNO DE
**PER
NAM
BUCCO**

Relatório

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Ouvidoria - GCON

Exercício

Janeiro a Março 2025



Secretaria
de Mobilidade
e Infraestrutura



GOVERNO DE
**PER
NAM
BU
CO**

INFORMAÇÕES GERAIS

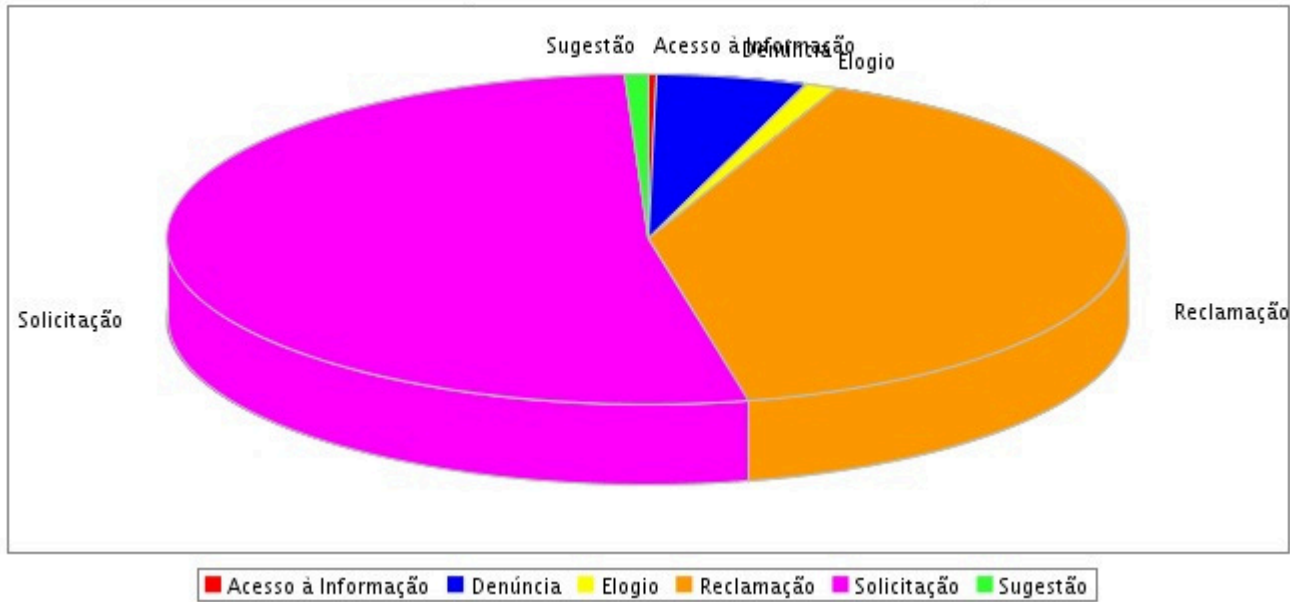


Secretaria
de Mobilidade
e Infraestrutura



GOVERNO DE
**PER
NAM
BU
CO**

Estatística por Natureza de Manifestação



<i>Natureza</i>	<i>Número Absoluto</i>	<i>Percentual</i>
Acesso à Informação	7	0,32%
Denúncia	110	5,02%
Elogio	24	1,10%
Reclamação	880	40,16%
Solicitação	1153	52,62%
Sugestão	17	0,78%
Total	2191	100%



Secretaria
de Mobilidade
e Infraestrutura



GOVERNO DE
**PER
NAM
BU
CO**

Estatística de Resolutividade das Manifestações



<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	18	0,82%
CONCLUÍDAS NO PRAZO	2173	99,18%
Total	2191	100%



Secretaria
de Mobilidade
e Infraestrutura



GOVERNO DE
**PER
NAM
BU**CO

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DA REDE DE OUVIDORES

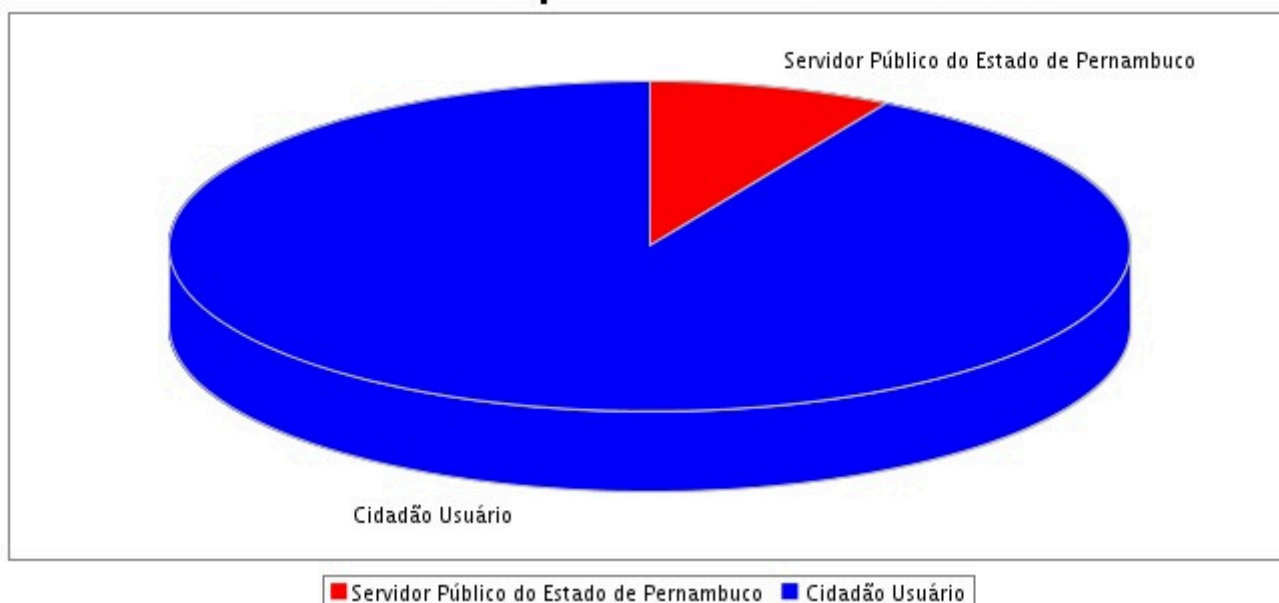


Secretaria
de Mobilidade
e Infraestrutura



GOVERNO DE
**PER
NAM
BU
CO**

Estatística de Tipo de Usuário da Ouvidoria



Total de atendimentos no período: 2191

Total de atendimentos concluídos: 2191

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 291

<i>Descrição</i>	<i>Número Absoluto</i>	<i>Percentual</i>
Servidor Público do Estado de Pernambuco	24	8,25
Cidadão Usuário	267	91,75

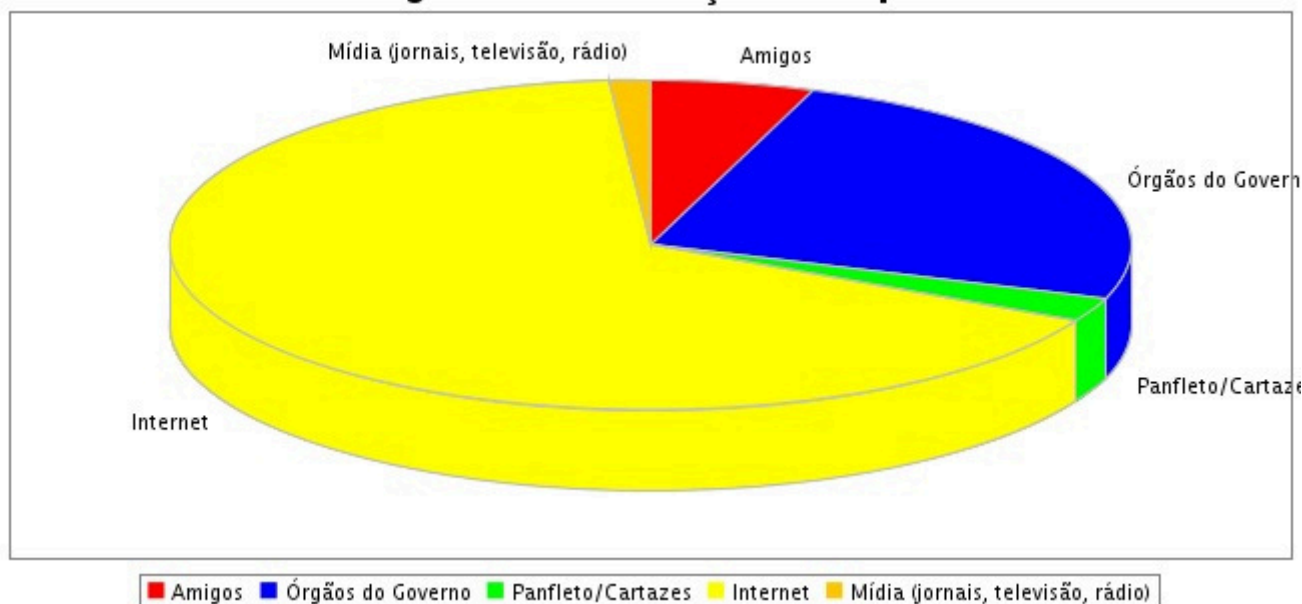


Secretaria
de Mobilidade
e Infraestrutura



GOVERNO DE
**PER
NAM
BUCCO**

Estatística de Origem de Informação a Respeito da Ouvidoria



Total de atendimentos no período: 2191

Total de atendimentos concluídos: 2191

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 291

<i>Descrição</i>	<i>Número Absoluto</i>	<i>Percentual</i>
Amigos	16	5,50%
Órgãos do Governo	72	24,74%
Panfleto/Cartazes	7	2,41%
Internet	19	65,98%
Mídia (jornais, televisão, rádio)	24	1,37%

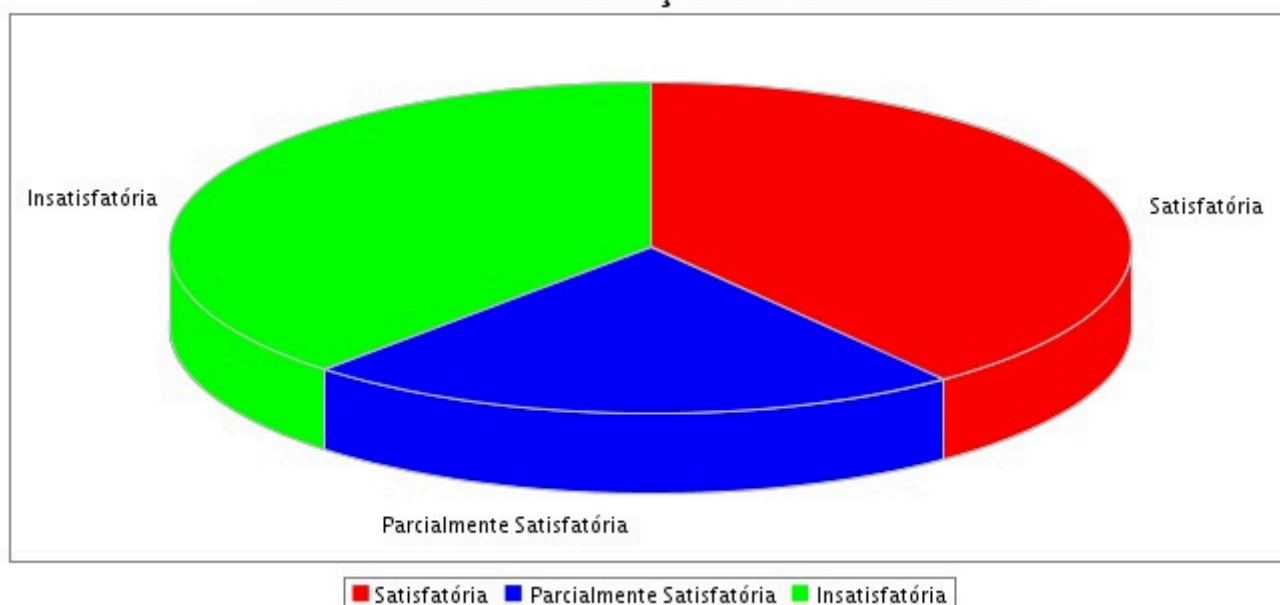


Secretaria
de Mobilidade
e Infraestrutura



GOVERNO DE
**PER
NAM
BU
CO**

Estatística de Satisfação do Manifestante



Total de atendimentos no período: 2191

Total de atendimentos concluídos: 2191

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 291

<i>Descrição</i>	<i>Número Absoluto</i>	<i>Percentual</i>
Satisfatória	115	39,52%
Parcialmente Satisfatória	65	22,34%
Insatisfatória	111	38,14%

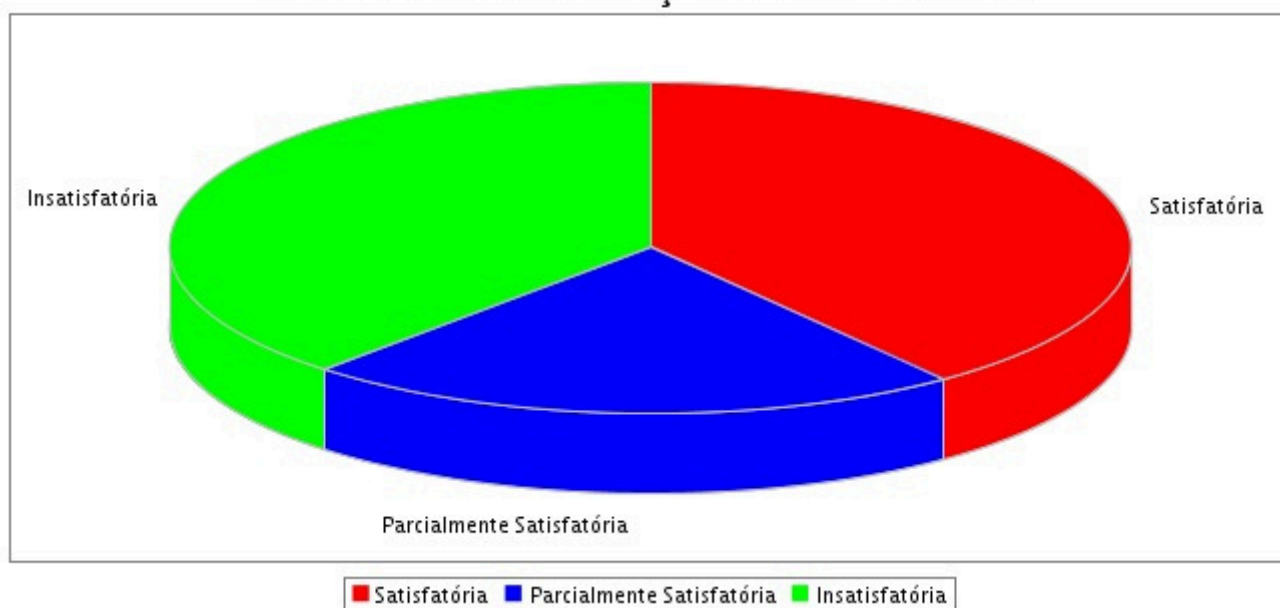


Secretaria
de Mobilidade
e Infraestrutura



GOVERNO DE
**PER
NAM
BUCCO**

Estatística de Satisfação do Manifestante



Total de atendimentos no período: 2191

Total de atendimentos concluídos: 2191

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 291

<i>Descrição</i>	<i>Número Absoluto</i>	<i>Percentual</i>
Satisfatória	115	39,52%
Parcialmente Satisfatória	65	22,34%
Insatisfatória	111	38,14%

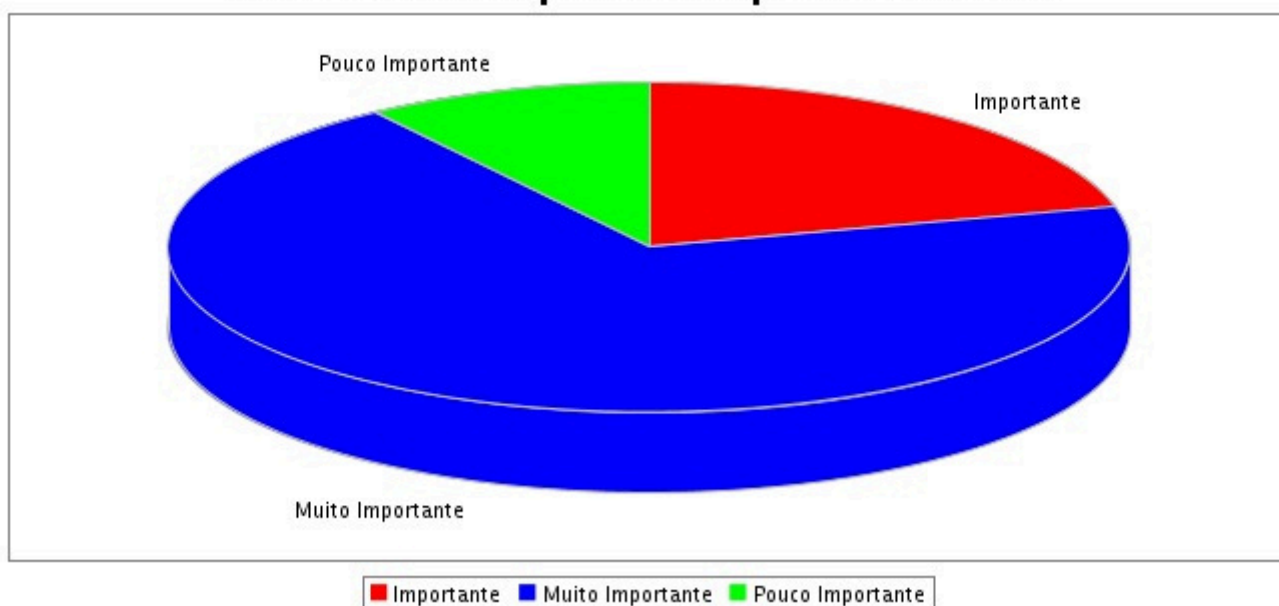


Secretaria
de Mobilidade
e Infraestrutura



GOVERNO DE
**PER
NAM
BUCCO**

Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria



Total de atendimentos no período: 2191

Total de atendimentos concluídos: 2191

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 291

<i>Descrição</i>	<i>Número Absoluto</i>	<i>Percentual</i>
Importante	61	20,96%
Muito Importante	202	69,42%
Pouco Importante	28	9,62%

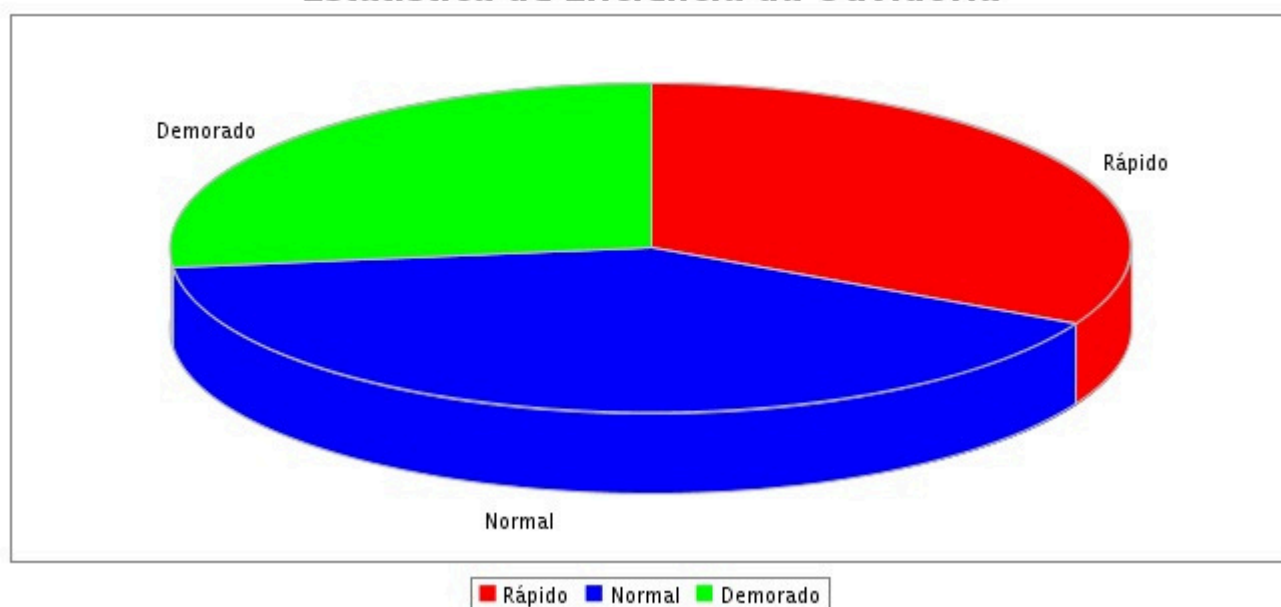


Secretaria
de Mobilidade
e Infraestrutura



GOVERNO DE
**PER
NAM
BU
CO**

Estatística de Eficiência da Ouvidoria



Total de atendimentos no período: 2191

Total de atendimentos concluídos: 2191

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 291

<i>Descrição</i>	<i>Número Absoluto</i>	<i>Percentual</i>
Rápido	95	32,65%
Normal	118	40,55%
Demorado	78	26,80%

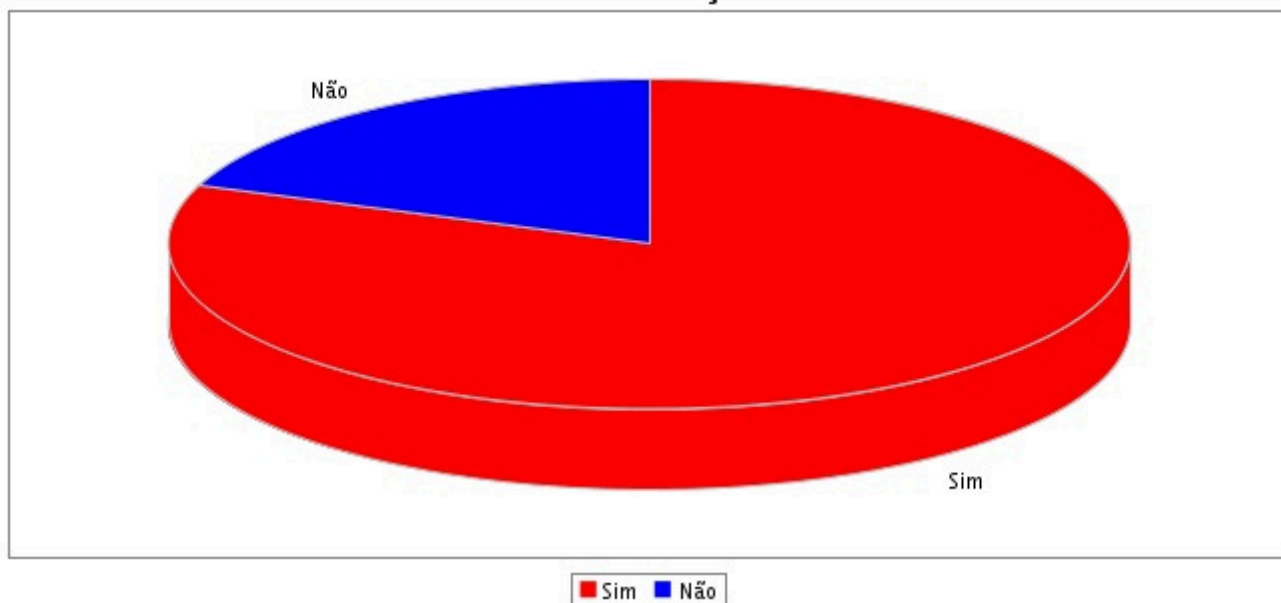


Secretaria
de Mobilidade
e Infraestrutura



GOVERNO DE
**PER
NAM
BU
CO**

Estatística de Reutilização da Ouvidoria



Total de atendimentos no período: 2191

Total de atendimentos concluídos: 2191

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 291

<i>Descrição</i>	<i>Número Absoluto</i>	<i>Percentual</i>
Sim	235	80,76%
Não	56	19,24%