

Secretaria
de Educação



GOVERNO DE
**PER
NAM
BU**CO



OUVIDORIA
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO E ESPORTES
DO ESTADO DE PERNAMBUCO

*O cuidado e atenção
ao Ouvir.*

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DA OUVIDORIA SEE

Exercício 2024

Contextualização

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

A Ouvidoria da SEE utiliza o sistema informatizado disponibilizado para a Rede de Ouvidorias do Estado, ferramenta esta disponibilizada e gerida pela Ouvidoria Geral do Estado, 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 SEE são disponibilizados a qualquer Usuário dos serviços públicos nas diversas formas de atendimento: Presencial, Formulário Eletrônico no Site, E-mail e Telefone (0800). Sendo o Site da Secretaria a forma de maior demanda.

A demonstração dos resultados desta pesquisa é referente ao exercício de 2024.

Cabe ressaltar que dos recebemos neste período na Ouvidoria 11.683 atendimentos, uma média de 974 manifestações ao mês. Do total recebido, 904 atendimentos responderam à Pesquisa de Satisfação. O que representa 13% dos Usuários que cadastraram manifestações no sistema.

Total de atendimentos no período: 11.683

Média de atendimentos ao mês no período: 974

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 904

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DA OUVIDORIA DA SEE

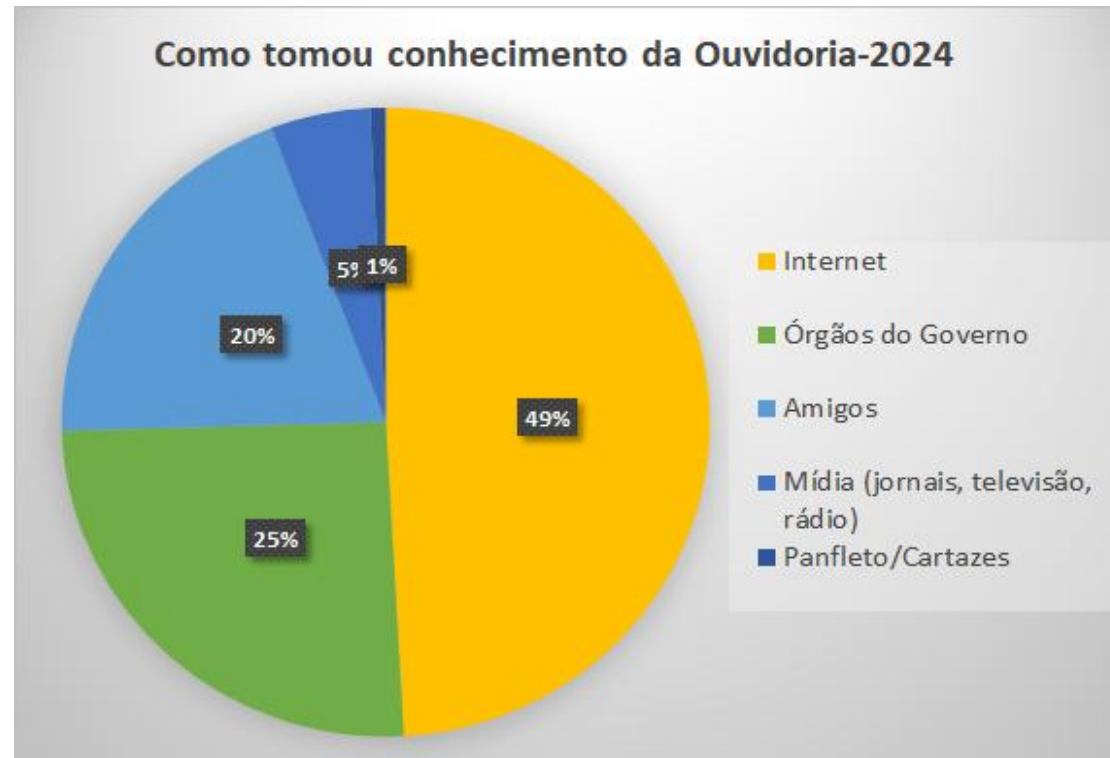
Exercício 2024

Secretaria
de Educação



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

“Você se identifica como:”



Para identificar a forma de como o Usuário tomou conhecimento a afirmativa é:

“Como você foi informado dos serviços da Ouvidoria:”

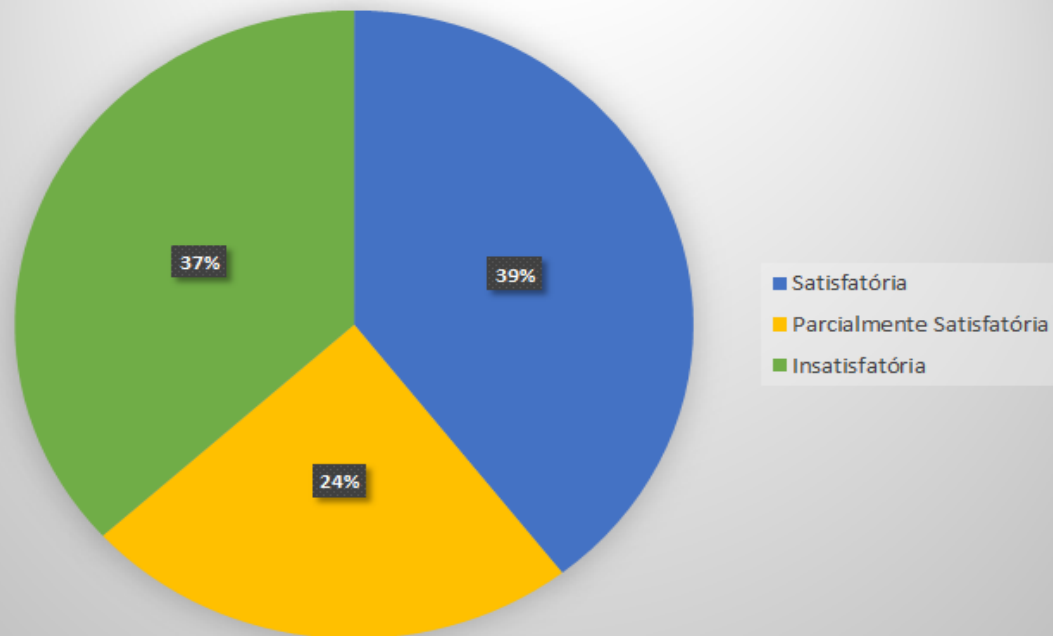
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DA OUVIDORIA DA SEE

Exercício 2024

Secretaria
de Educação



Satisfação das Respostas-2024

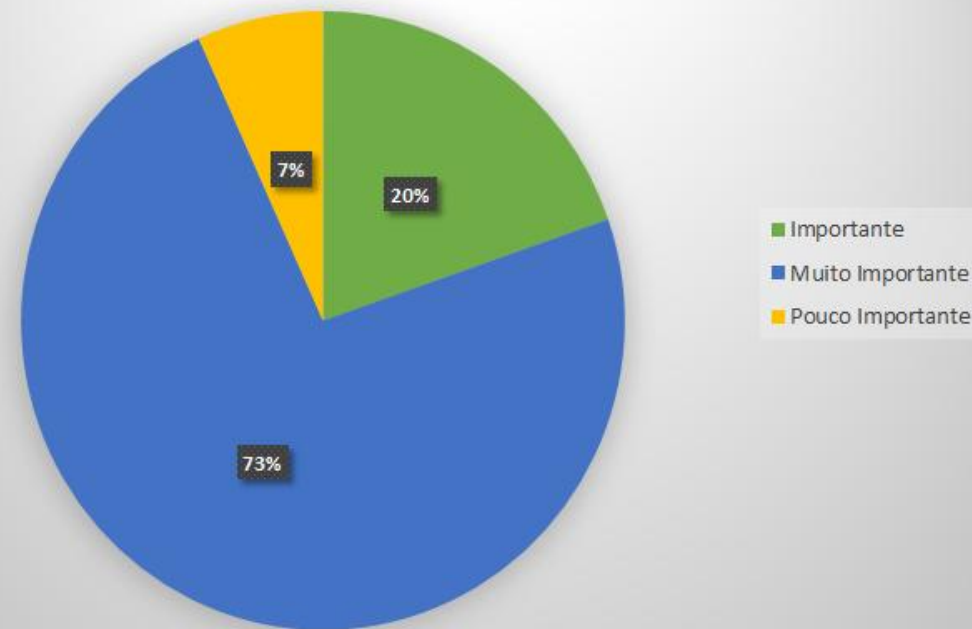


A afirmativa disponibilizada que gerou esse resultado foi:

“A qualidade da resposta foi:”

Neste 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.

Papel da Ouvidoria-2024



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 Públicos.

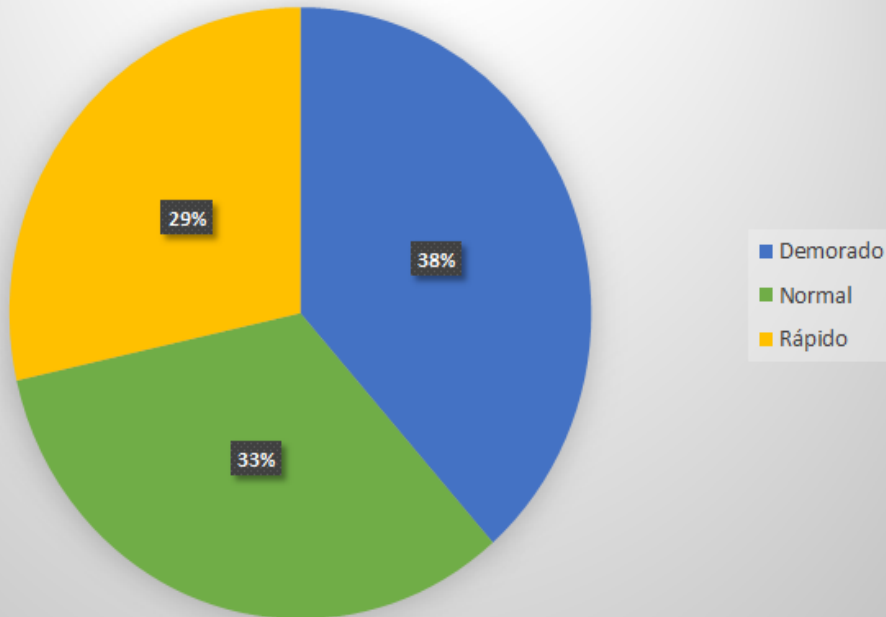
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DA OUVIDORIA DA SEE

Exercício 2024

Secretaria
de Educação



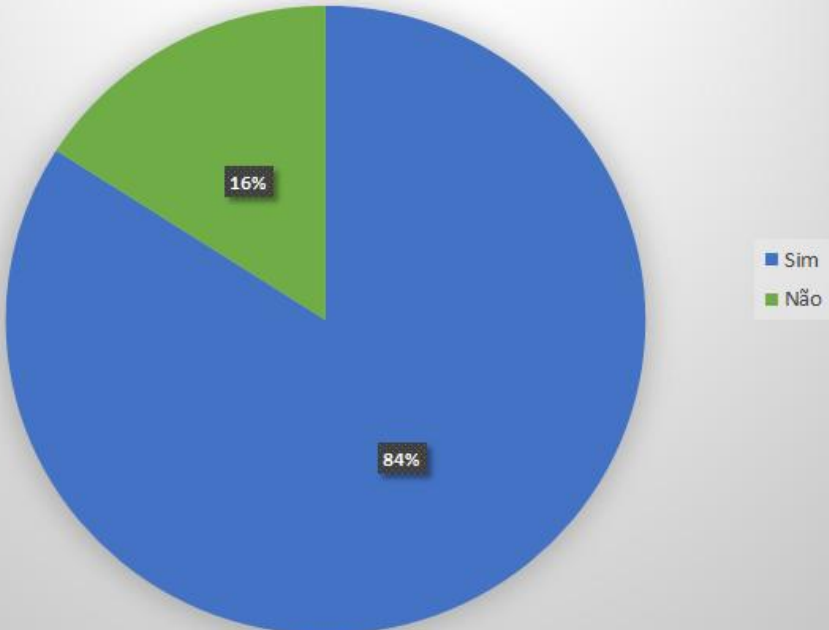
Tempo de Resposta-2024



A afirmativa disponibilizada que gerou esse resultado foi:

“Na sua opinião, o tempo para obtenção da Resposta Foi:”

Reutilização da Ouvidoria-2024 Número Absoluto



A afirmativa disponibilizada que gerou esse resultado foi:

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

A resposta indica que a Ouvidoria cumpre o seu papel de diálogo com o Usuário dos Serviços Públicos, uma vez que mesmo considerando as respostas demoradas, 84% dos Usuários reutilizariam este canal.

Secretaria
de Educação



GOVERNO DE
**PER
NAM
BU**CO

