



Secretaria
de Mobilidade e
Infraestrutura



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

RELATÓRIO DE SATISFAÇÃO DA OUVIDORIA

EXERCÍCIO - 2023



Introdução



Secretaria
de Mobilidade e
Infraestrutura



A Pesquisa de Satisfação tem o objetivo de mensurar o desempenho da Ouvidoria do Departamento de Estradas de Rodagem-DER/PE.

A Ouvidoria do DER utiliza o Sistema Informatizado de Ouvidorias, ferramenta disponibilizada e gerida pela Ouvidoria-Geral do Estado, de acordo com o Art.12 da Lei Estadual N° 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.

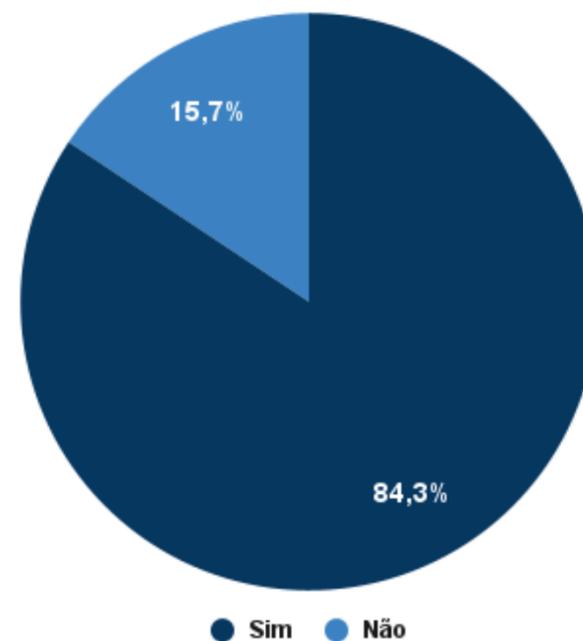
Os serviços da Ouvidoria do DER são disponibilizados a qualquer Usuário dos serviços públicos nas diversas formas de atendimento: Presencial, Formulário Eletrônico, E-mail, Telefone e Urnas de Pesquisa de Satisfação. Sendo o E-mail a que possuía maior demanda.

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

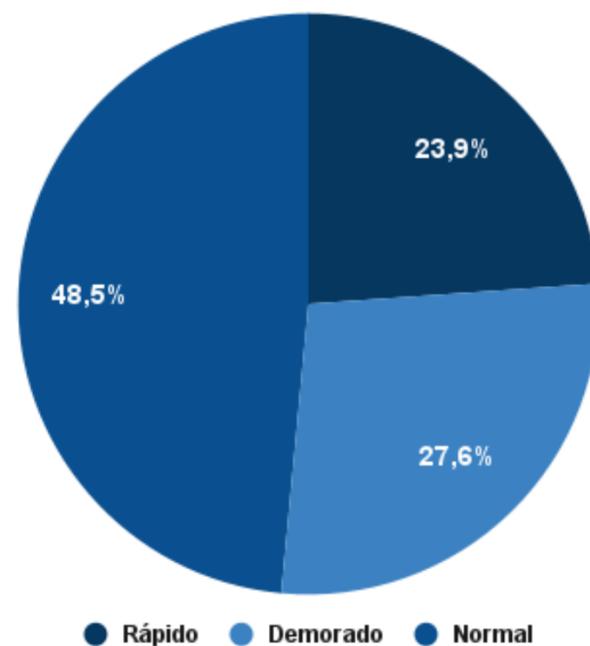
Cabe ressaltar que dos 672 atendimentos da Ouvidoria, 134 responderam a Pesquisa de Satisfação. O que representa 20% dos Usuários que cadastraram manifestação.

Resultados da Pesquisa

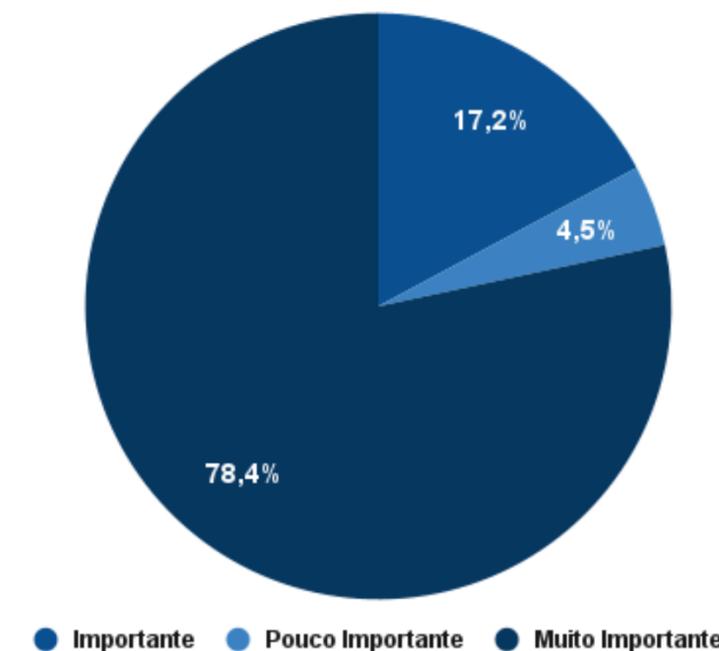
Reutilização da Ouvidoria



Tempo de Resposta

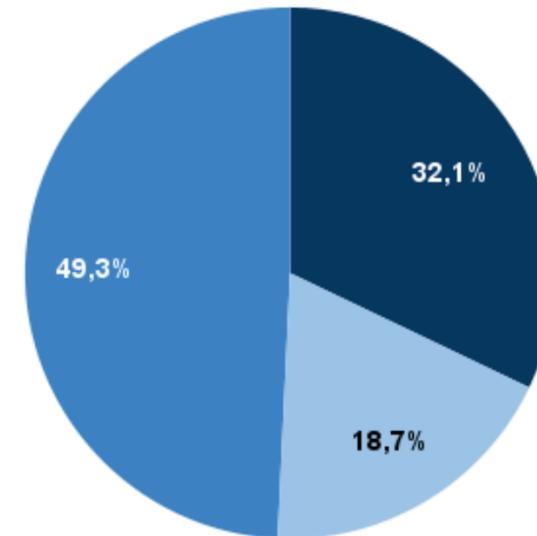


Papel da Ouvidoria



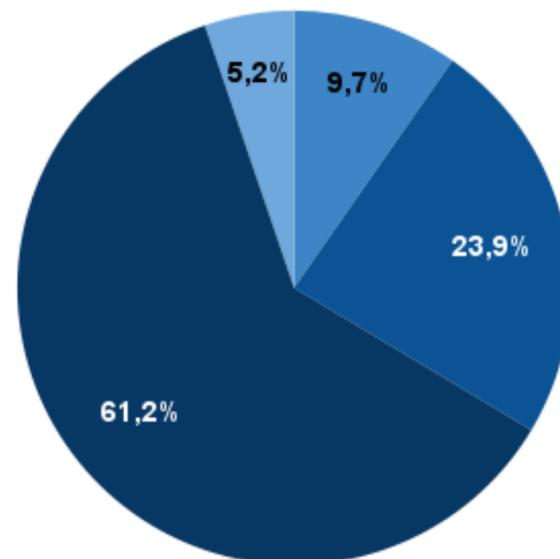
Resultados da Pesquisa

Satisfação da Resposta



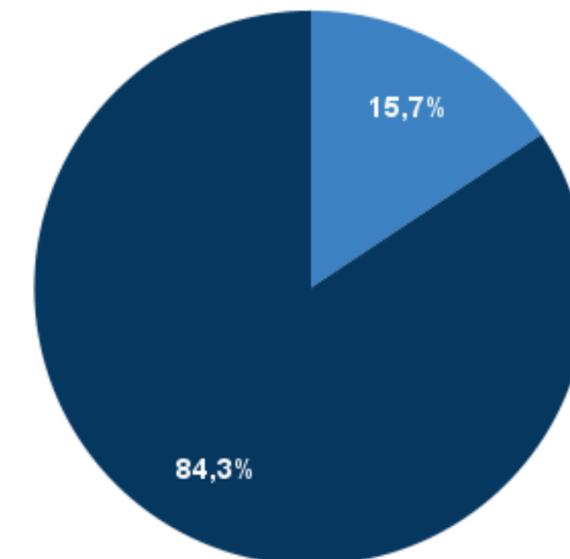
● Satisfatória ● Insatisfatória ● Parcialmente Satisfatória

Meio de Conhecimento



● Amigos ● Órgão do Estado ● Internet ● Mídia (jornais, televisão, rádio)

Tipo de usuário



● Servidor Público do Estado ● Cidadãos

GOVERNO DE
PER
NAM
BUCCO
ESTADO DE MUDANÇA



Secretaria
de Mobilidade e
Infraestrutura



Avenida Cruz Cabugá, 1033, Santo
Amaro, Sto. Amaro, Recife - PE,
CEP: 50040-000