

AGÊNCIA ESTADUAL DE PLANEJAMENTO E PESQUISAS DE PERNAMBUCO

RELATÓRIO GERENCIAL DA OUVIDORIA

PERÍODO: 01 DE JULHO A 30 DE SETEMBRO DE 2023

Apresentamos o relatório gerencial da Ouvidoria, referente ao período de Julho a Setembro de 2023 com os indicadores gerais e a pesquisa de satisfação respondida pelos cidadãos usuários.

1 – Indicadores Gerais

Estatística por Natureza de Manifestação

Natureza	Número Absoluto	Percentual
Acesso à Informação	4	40,00%
Denúncia	1	10,00%
Elogio	1	10,00%
Reclamação	1	10,00%
Solicitação	3	30,00%
TOTAL	10	100,00%

Estatística de Resolutividade das Manifestações

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Abertas fora do prazo	0	0,00%
Abertas no prazo	10	100,00%
Concluídas fora do prazo	4	40,00%
Concluídas no prazo	6	60,00%
TOTAL	10	100,00%

2 – Pesquisa de Satisfação da Rede de Ouvidores

Estatística de Tipo de Usuário da Ouvidoria

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Servidor Público	1	50,00%
Cidadão Usuário	1	50,00%
TOTAL	2	100,00%

Estadística de Origem de Informação a Respeito da Ouvidoria

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Órgãos do Governo	1	50,00%
Internet	1	50,00%
TOTAL	2	100,00%

Estadística de Satisfação do Manifestante

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Satisfatória	2	100,00%

Estadística a Respeito do Papel da Ouvidoria

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Muito Importante	2	100,00%

Estadística de Eficiência da Ouvidoria

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Rápido	2	100,00%

Estadística de Reutilização da Ouvidoria

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Sim	2	100,00%

OBS.: Do total de 10 (dez) atendimentos, apenas 02 (dois) responderam a Pesquisa de Satisfação.