

# **PESQUISA DE SATISFAÇÃO OVIDORIA ARPE**

**EXERCÍCIO 2023**

# INTRODUÇÃO

A Pesquisa de Satisfação tem o intuito de avaliar o desempenho da Ouvidoria da Agência de Regulação de Pernambuco.

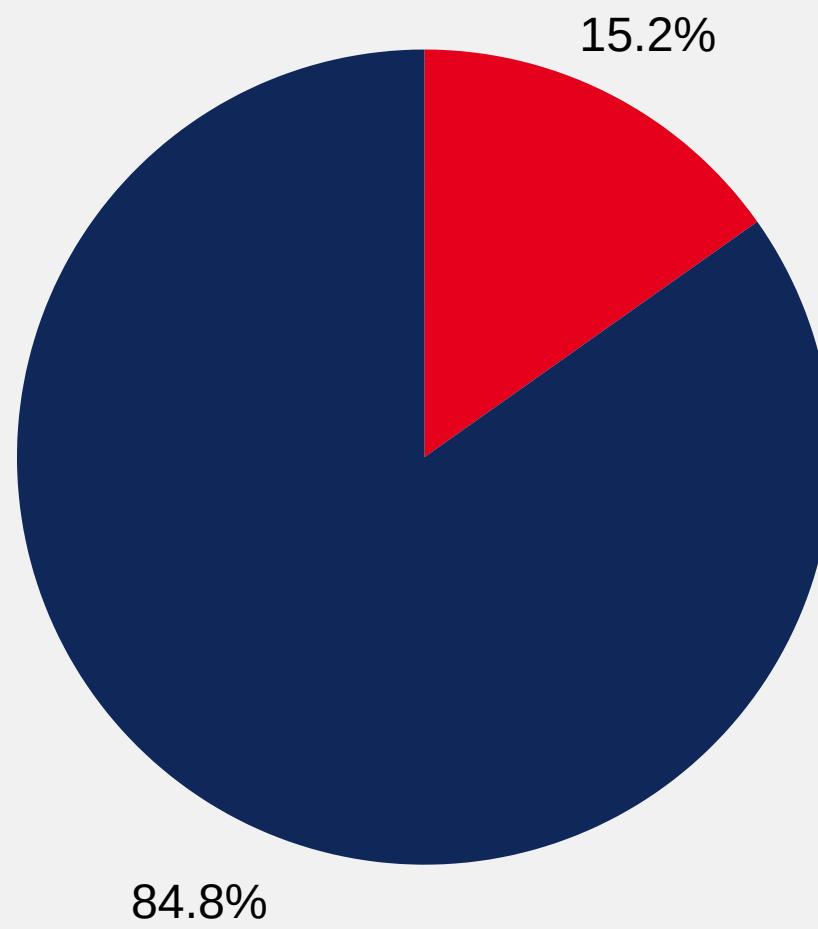
A Ouvidoria da Arpe realiza as pesquisas por meio do sistema GCON, ferramenta disponibilizada e gerenciada pela Ouvidoria-Geral do Estado.

Os serviços da Ouvidoria da Agência são disponibilizados para os usuários dos serviços públicos nas diversas formas de atendimento: presencial, formulário eletrônico, e-mail e telefone.

Os resultados da Pesquisa referem-se ao exercício de 2023.

Ressalta-se que dos 16.055 atendimentos recebidos pela Ouvidoria Arpe no ano de 2023, apenas 171 responderam a Pesquisa de Satisfação, pois só era possível estabelecer contato por telefone fixo com os usuários que aceitavam participar. A partir de novembro de 2023, a ouvidoria adquiriu um celular institucional para ampliar a realização das pesquisas para todas as demandas concluídas que forneçam um contato fixo ou celular e que aceitem participar.

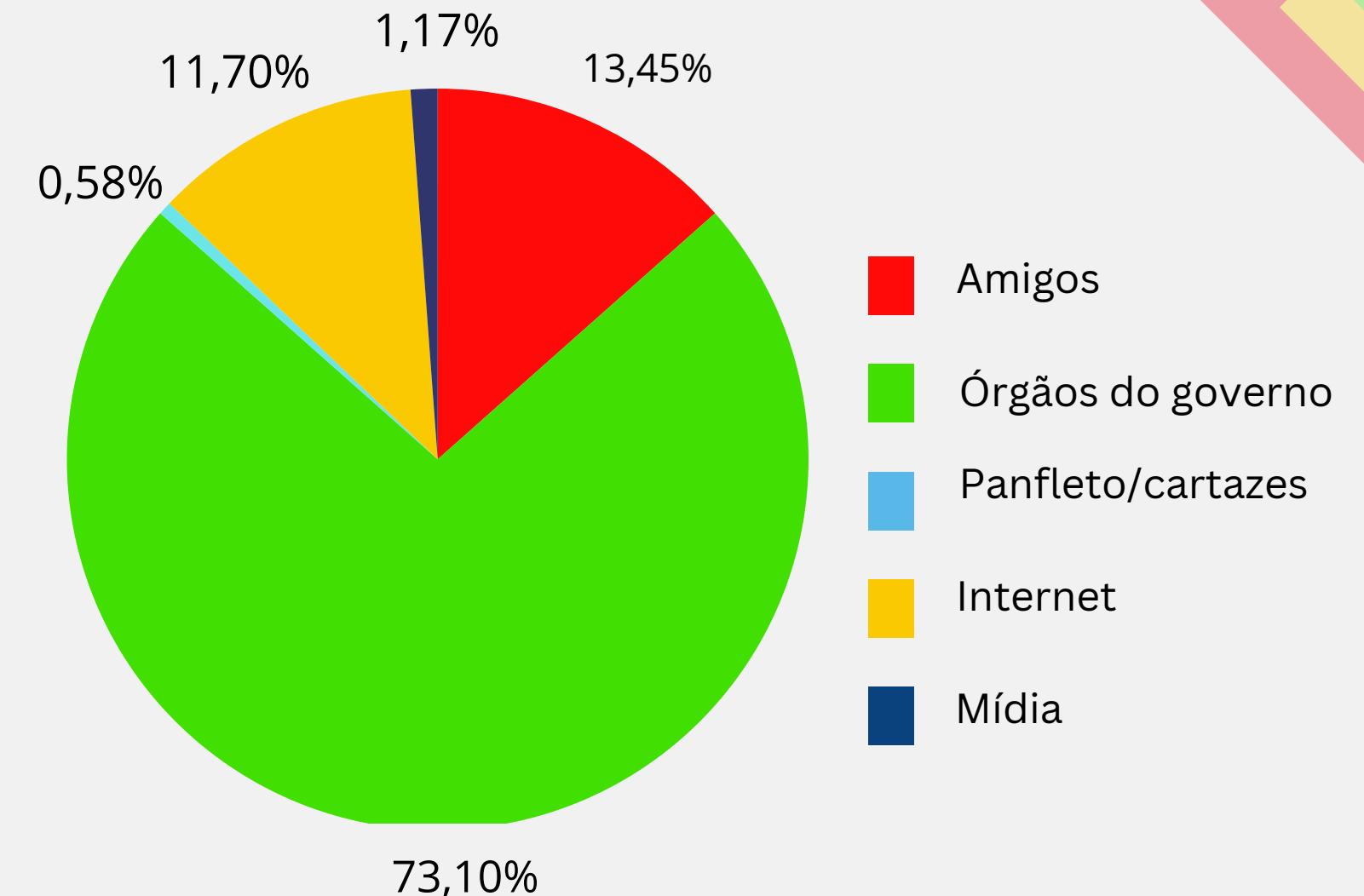
## TIPO DO USUÁRIO



A afirmativa que gerou esse resultado foi: "Você se identifica como"

Assim, podemos observar que 84,8% são usuários do serviço.

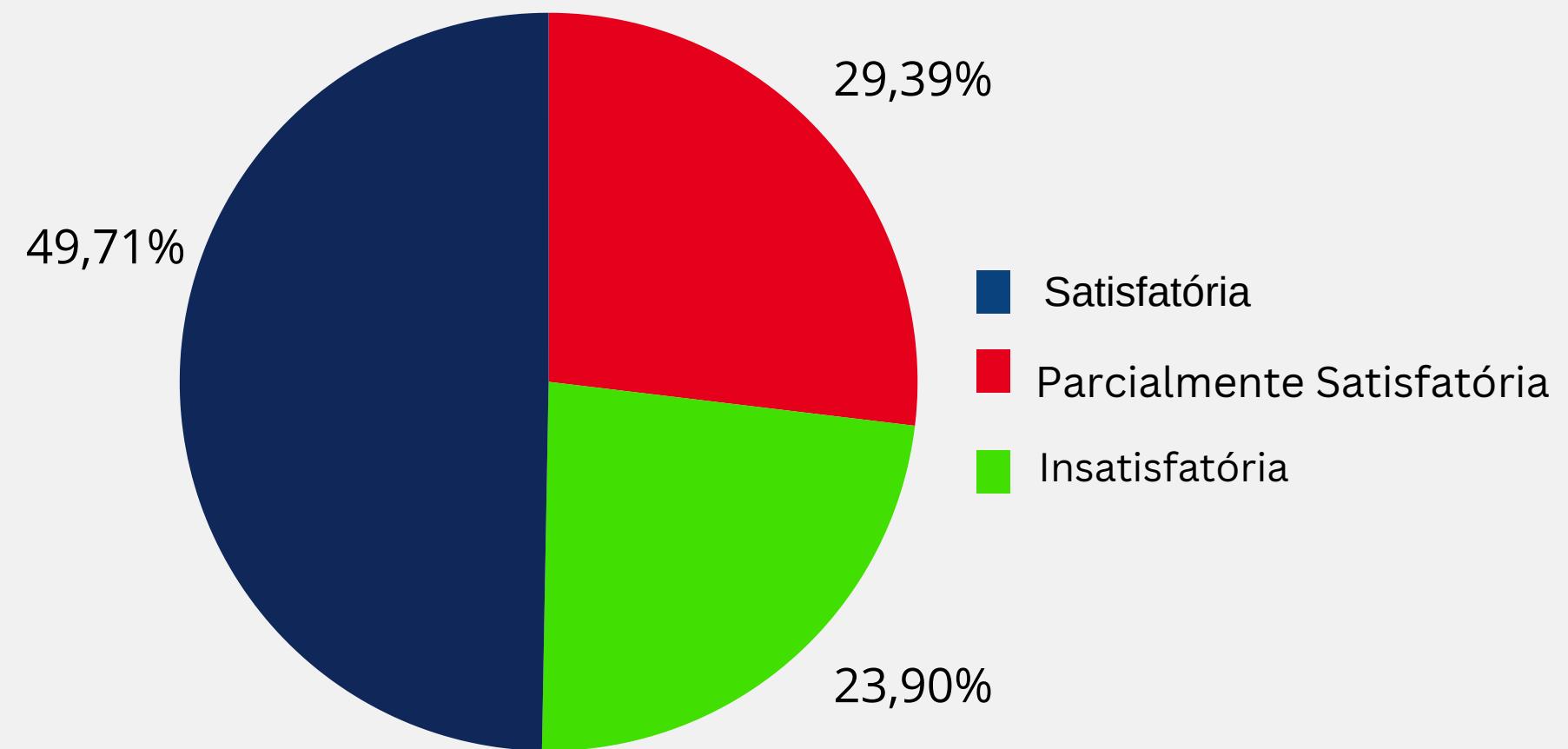
## ORIGEM DA INFORMAÇÃO A RESPEITO DA OUVIDORIA



Para identificar como o usuário teve acesso a Ouvidoria da Arpe, a afirmativa é: "Como Você foi Informado dos Serviços da Ouvidoria:"

Assim, observamos que 73,10% da população tomou conhecimento por meio de órgãos públicos e do contato fornecido na conta de água.

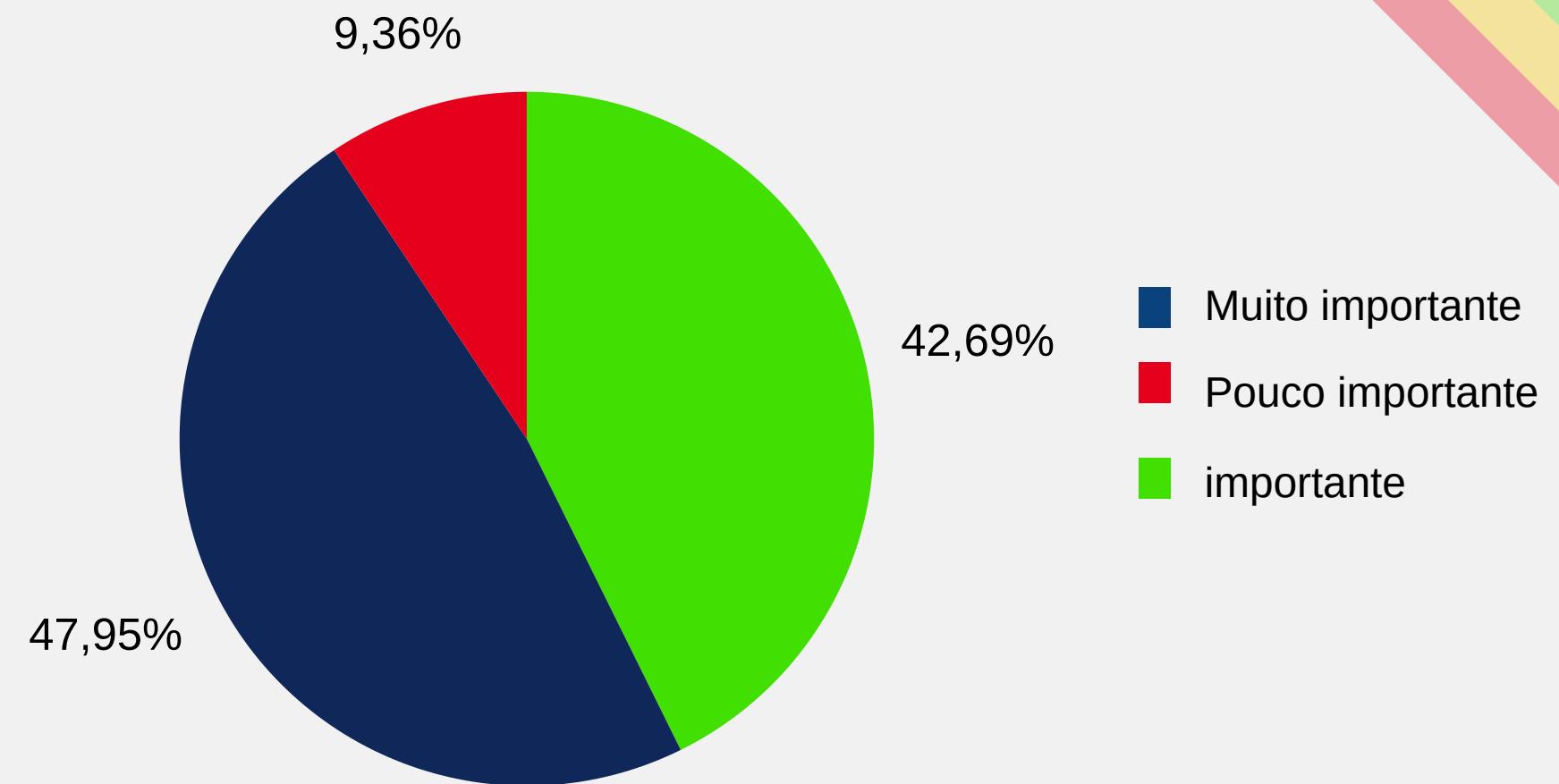
## ESTATÍSTICA DE SATISFAÇÃO



A afirmativa disponibilizada que gerou esse resultado foi a seguinte: “A Qualidade da Resposta Foi:”

Neste quesito, é possível observar que 49.7% dos usuários consideraram que a resposta das manifestações foi satisfatória.

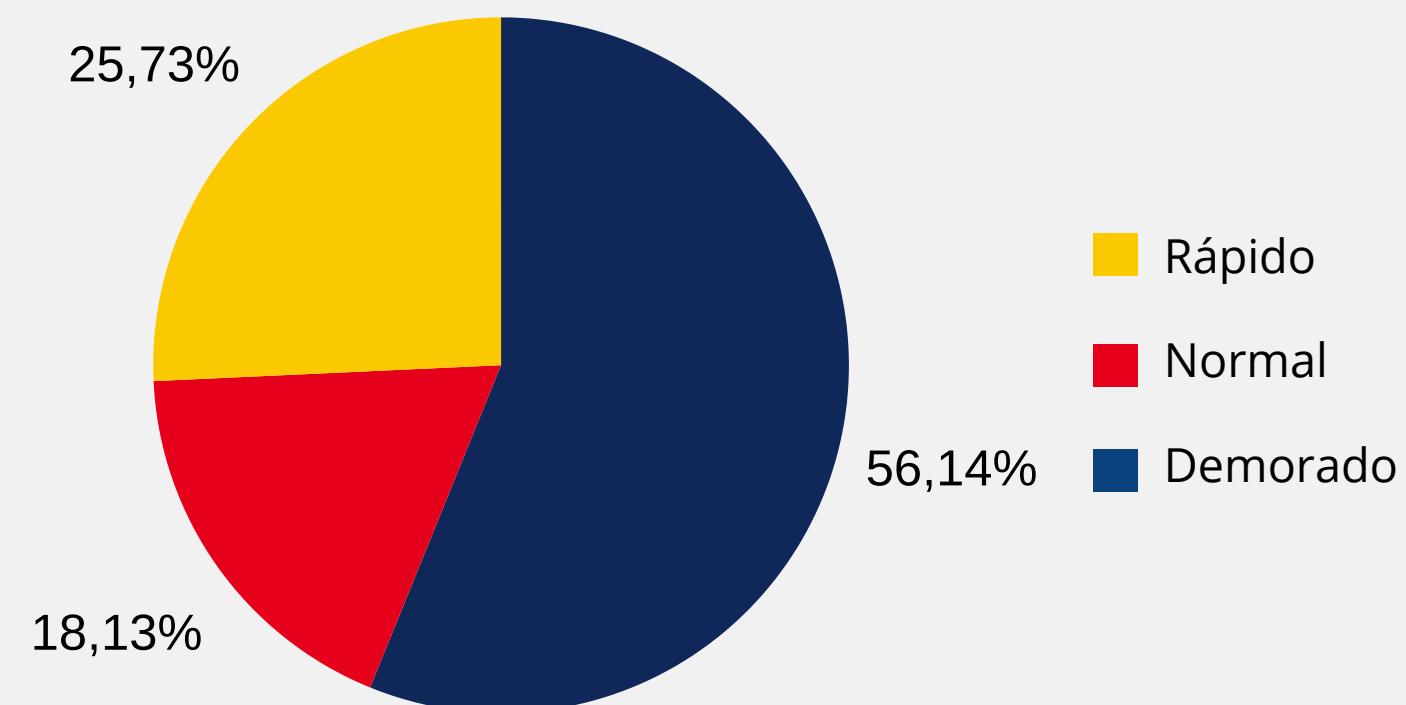
## ESTATÍSTICA DO PAPEL DA OUVIDORIA



Sobre a questão “o Papel da Ouvidoria é:

O resultado demonstra que 47.95% dos usuários consideram a atuação da Ouvidoria muito importante.

## ESTATÍSTICA DE EFICIÊNCIA

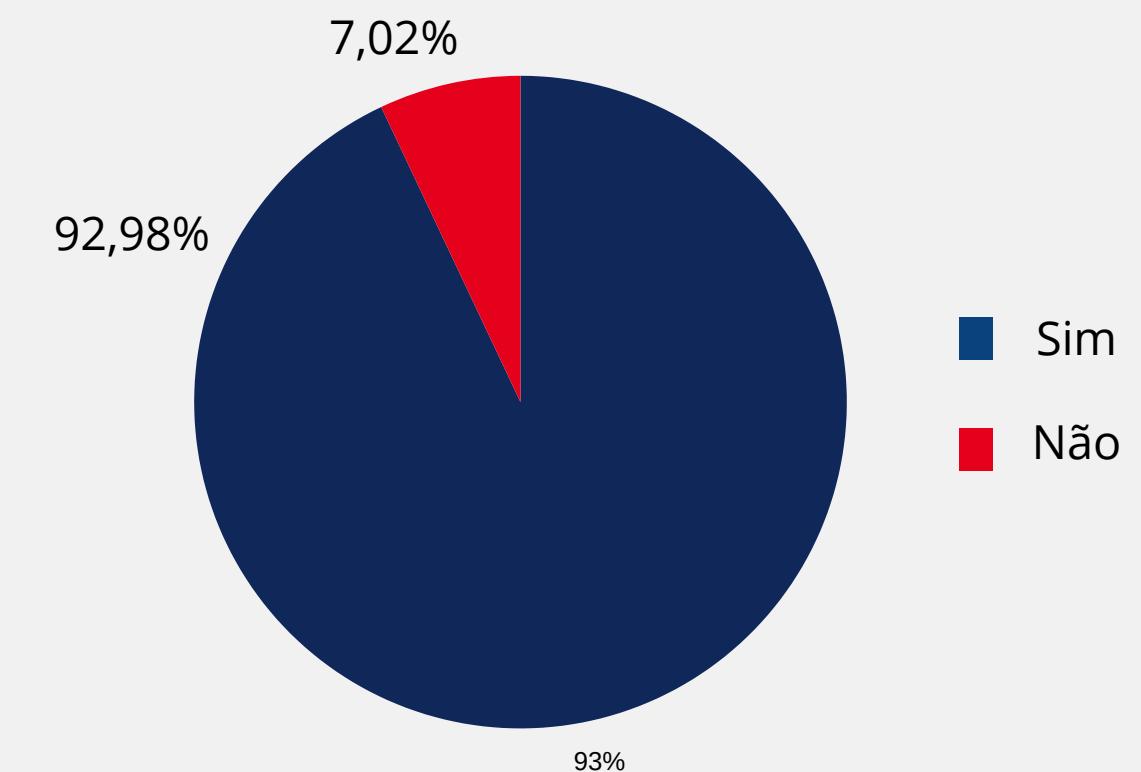


Sobre a eficiência da atuação da Ouvidoria, a afirmativa disponibilizada que gerou esse resultado foi:

“Na sua Opinião o Tempo para obtenção da Resposta Foi:” Os usuários relataram que o atendimento as demandas foi demorado.

Contudo, é importante justificar que para atender as demandas existem prazos externos das concessionárias e que, por vezes, necessitam de obras e resoluções mais complexas.

## ESTATÍSTICA O REUSO



A afirmativa que gerou esse resultado foi:  
“Caso Necessário, você utilizaria novamente os serviços da ouvidoria:”

A resposta demonstra que a Ouvidoria atende as manifestações dos usuários dos Serviços Públicos, uma vez que mesmo relatando que algumas respostas foram demoradas, 92,98% dos usuários reutilizariam nosso serviço.

# ACOMPANHE A ATUAÇÃO DA ARPE NAS REDES SOCIAIS

