

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO - OUVIDORIA ARPE
EXERCÍCIO 2024**

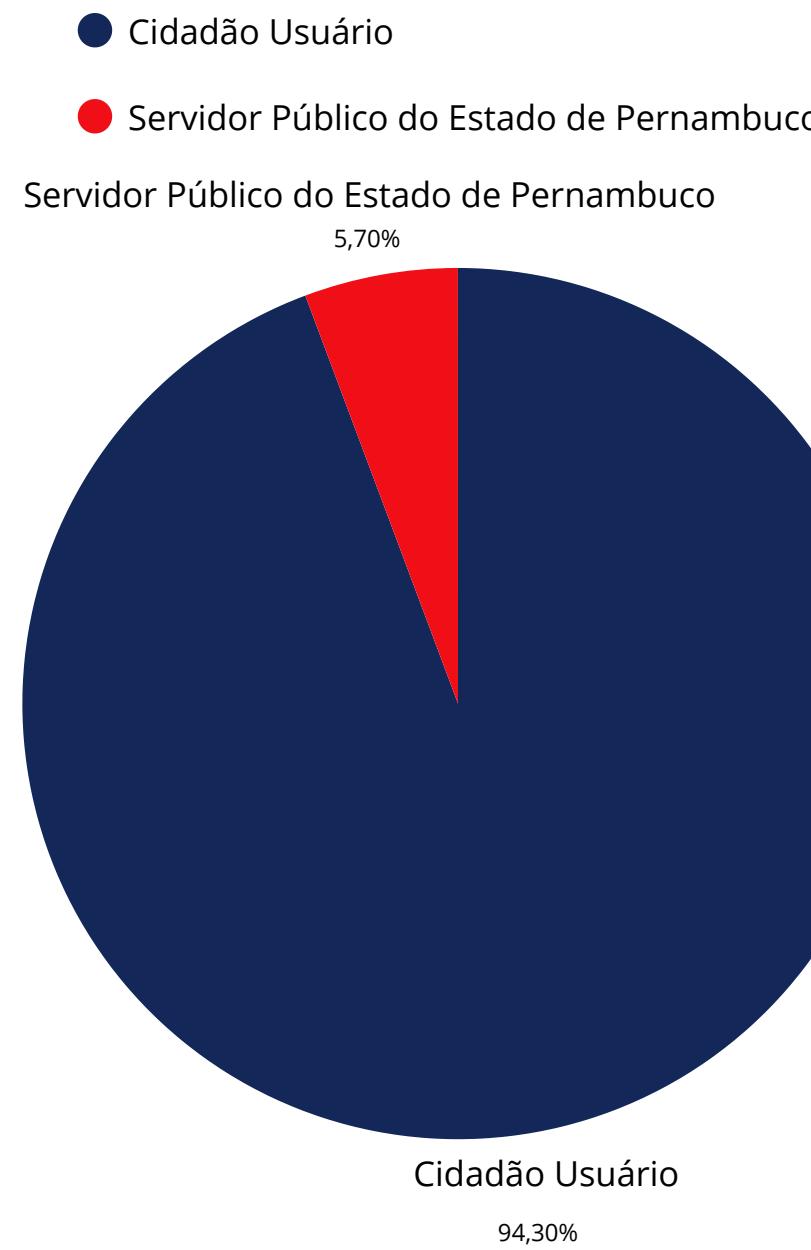
INTRODUÇÃO

A Pesquisa de Satisfação tem o objetivo de avaliar o desempenho da Ouvidoria da Agência de Regulação de Pernambuco. Em 2024, a Ouvidoria da Arpe realizava 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 2024.

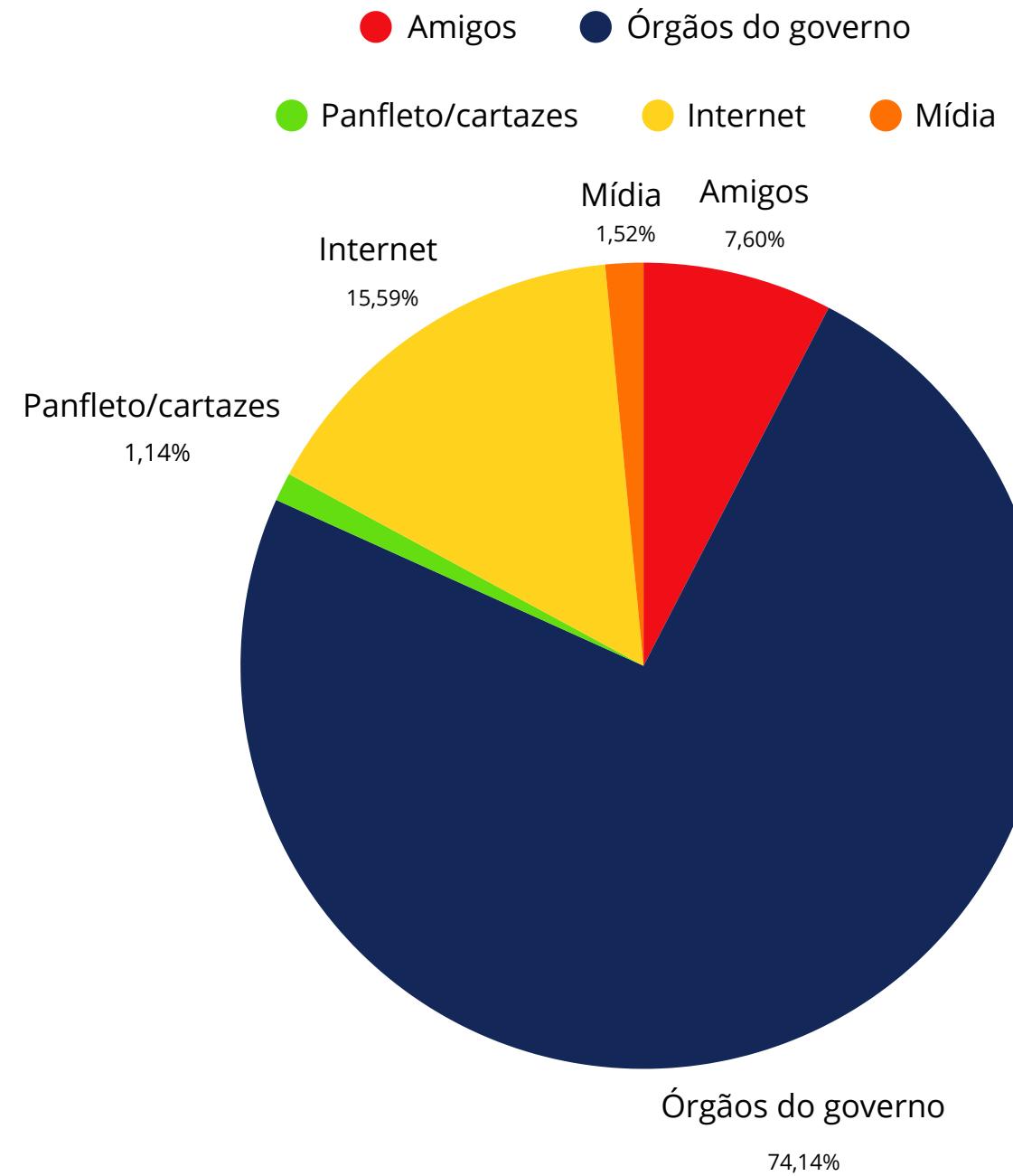
Ressalta-se que a Ouvidoria da Arpe realizou 20.300 atendimentos no ano de 2024. Atualmente, 19.870 foram concluídos.

Tipo do Usuário



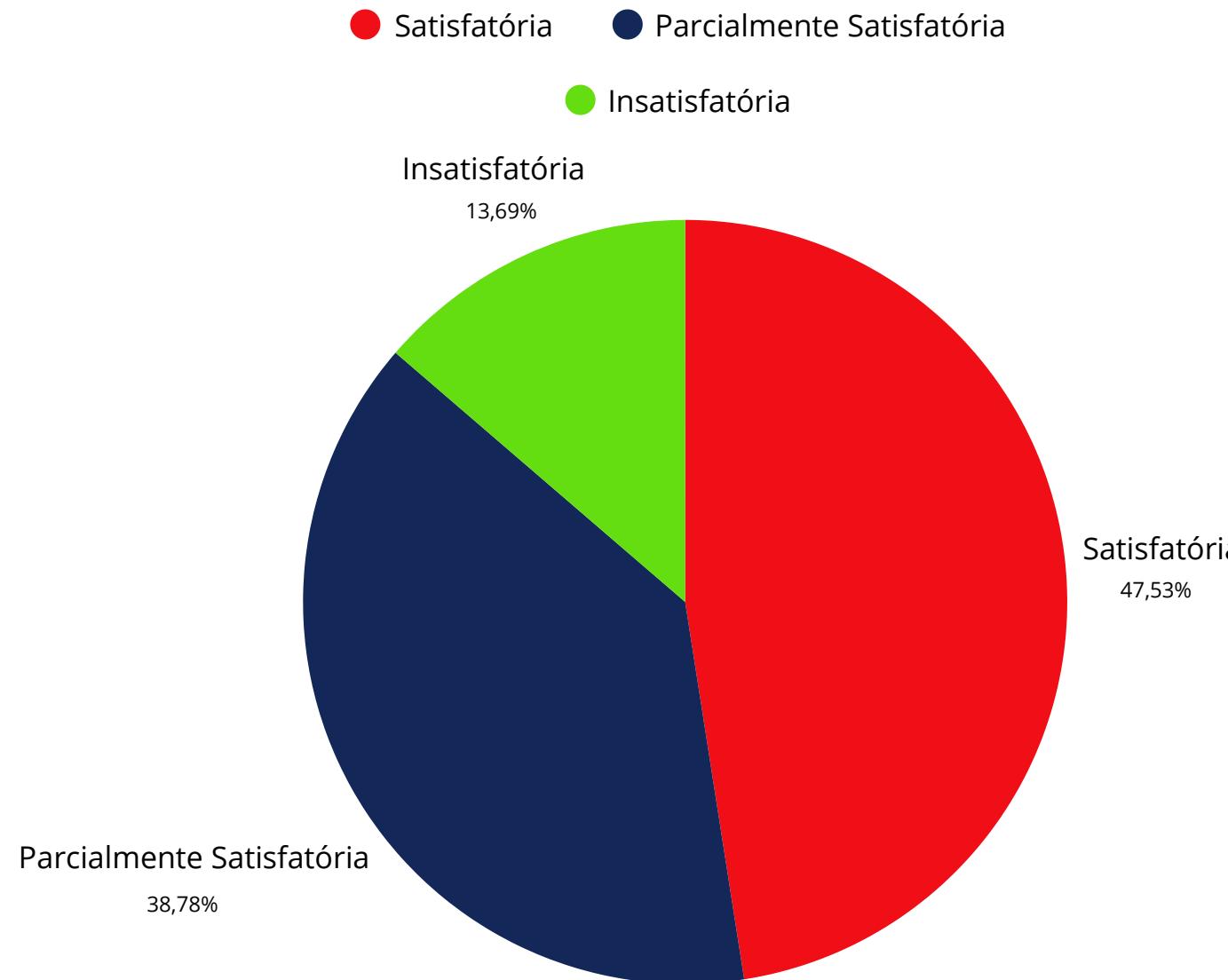
A afirmativa que gerou esse resultado foi: "Você se identifica como"
Assim, podemos observar que 94,3% são usuários do serviço e 5,70% são servidores públicos.

Origem da Informação a Respeito da Ouvidoria



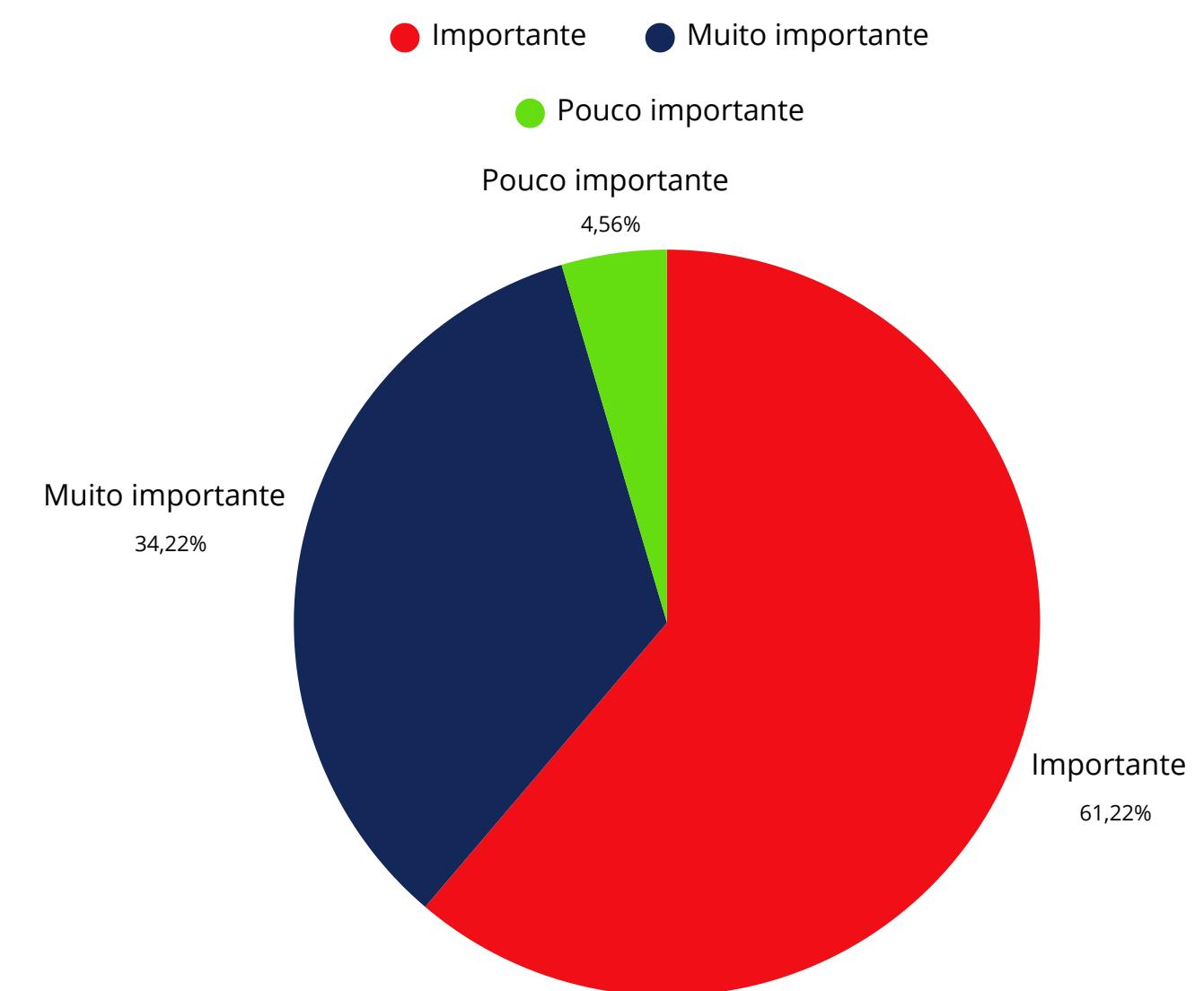
Para identificar como o usuário teve acesso a Ouvidoria da Arpe, a afirmativa é: "Como Você foi Informado dos Serviços da Ouvidoria:" Assim, observamos que 74,14% da população tomou conhecimento por meio de órgãos públicos e do contato fornecido na conta de água.

Estatística de Satisfação do Manifestante



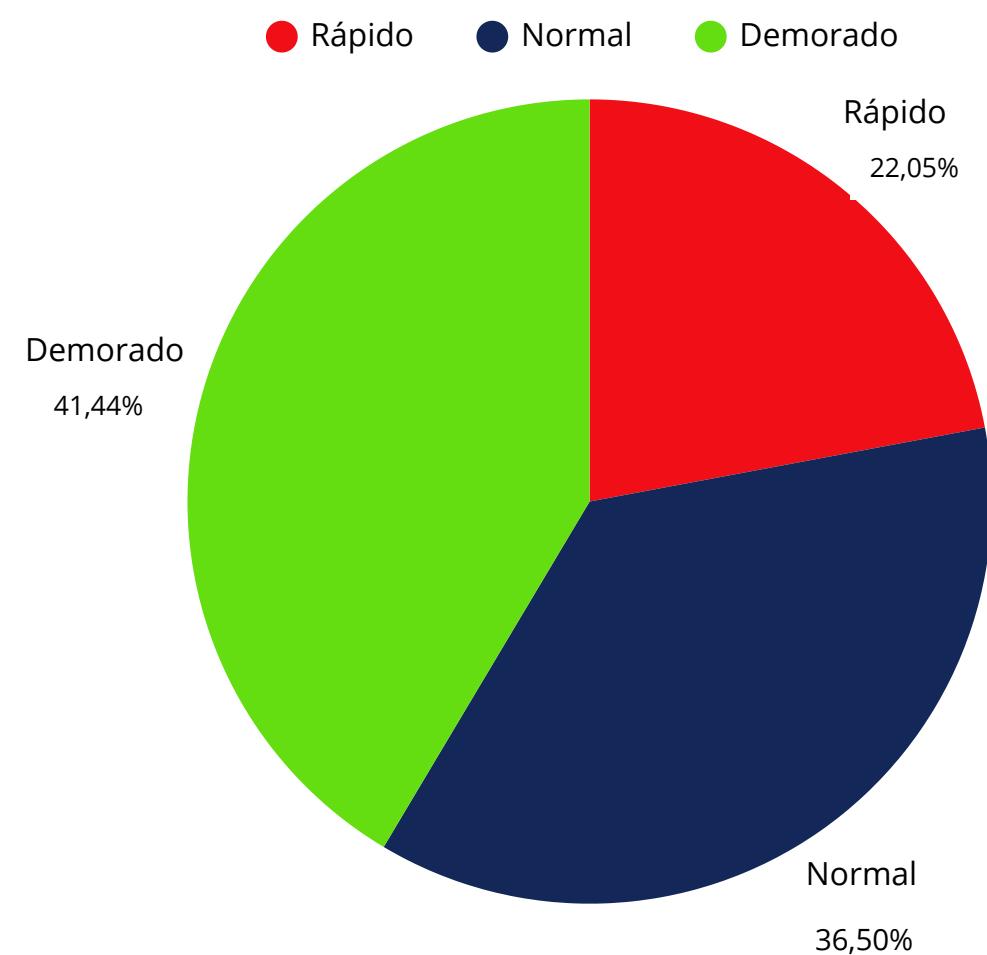
A afirmativa disponibilizada que gerou esse resultado foi a seguinte:
“A Qualidade da Resposta Foi:”
Neste quesito, é possível observar que 47.53% dos usuários consideraram que a resposta das manifestações foi satisfatória.

Estatística do Papel da Ouvidoria



Sobre a questão “o Papel da Ouvidoria é:
O resultado demonstra que 61.22% dos usuários consideram a atuação da Ouvidoria importante.

Estatística de Eficiência da Ouvidoria

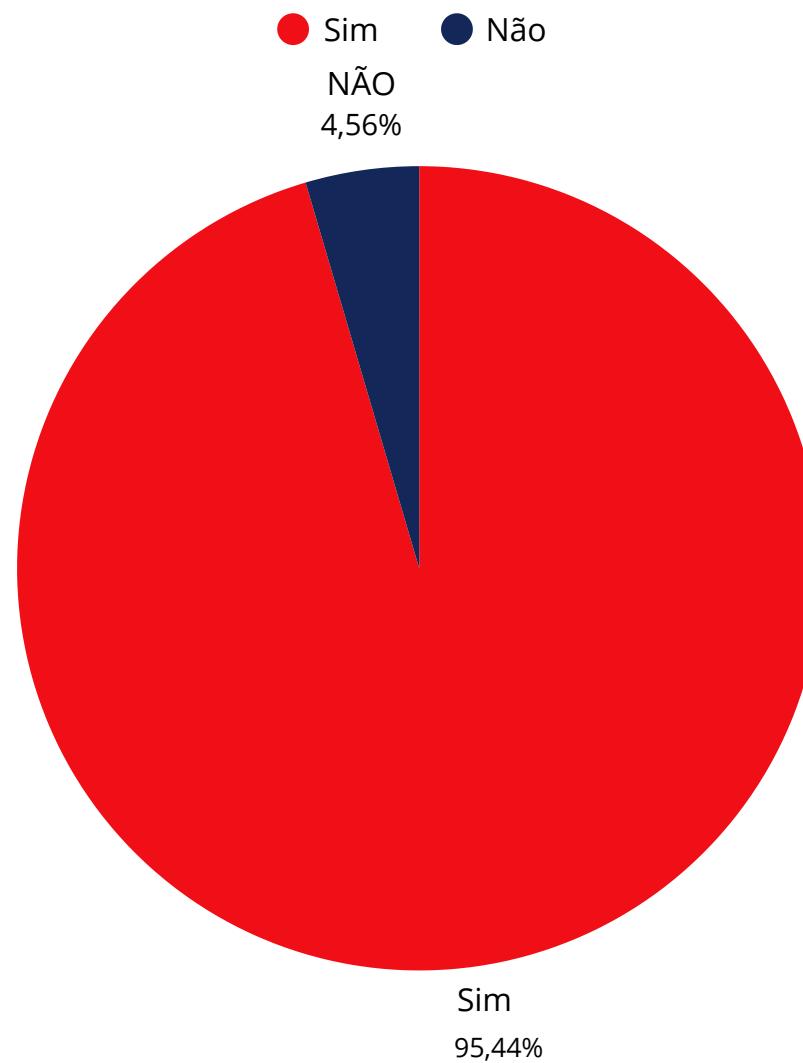


Sobre a eficiência da atuação da Ouvidoria, a afirmativa disponibilizada que gerou esse resultado foi:

“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 manifestação dos usuários dos Serviços Públicos, uma vez que mesmo relatando que algumas resposta foram demoradas, 95,44% dos usuários reutilizariam nosso serviço.