

Pesquisa de Satisfação - 2023

Ouvidoria Compesa



Secretaria
de Recursos Hídricos e
Saneamento



GOVERNO DE
**PER
NAM
BUCO**
ESTADO DE MUDANÇA



Contextualização

A Pesquisa de Satisfação tem o objetivo de mensurar o desempenho da Ouvidoria da Companhia Pernambucana de Saneamento - Compesa. A Ouvidoria da Compesa utiliza o Sistema Informatizado de Ouvidorias, ferramenta 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.

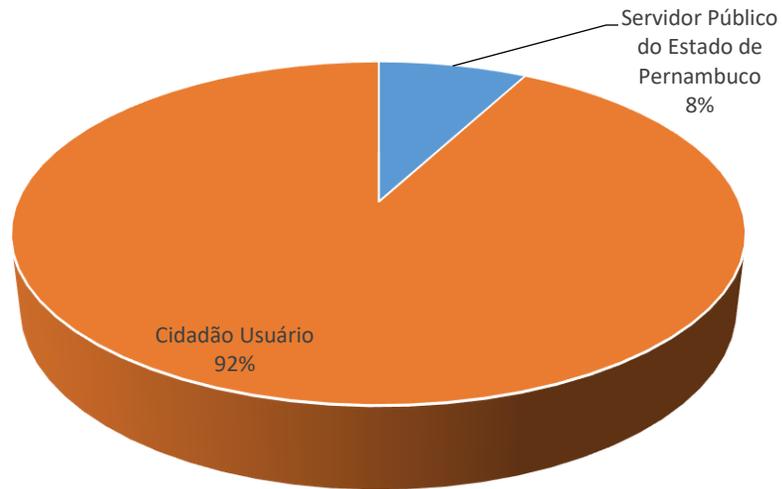
Os serviços da Ouvidoria da Compesa são disponibilizados a qualquer Usuário dos serviços públicos nas diversas formas de atendimento: Presencial, Formulário Eletrônico, E-mail e Telefone. Sendo o formulário eletrônico a forma de maior demanda.

A demonstração dos resultados desta Pesquisa é referente ao exercício de 2023. Cabe ressaltar que dos 6.934 atendimentos da Ouvidoria, 1.240 responderam a Pesquisa de Satisfação. O que representa 18% dos Usuários que cadastraram manifestação.



Estatística de Tipo do Usuário na Ouvidoria

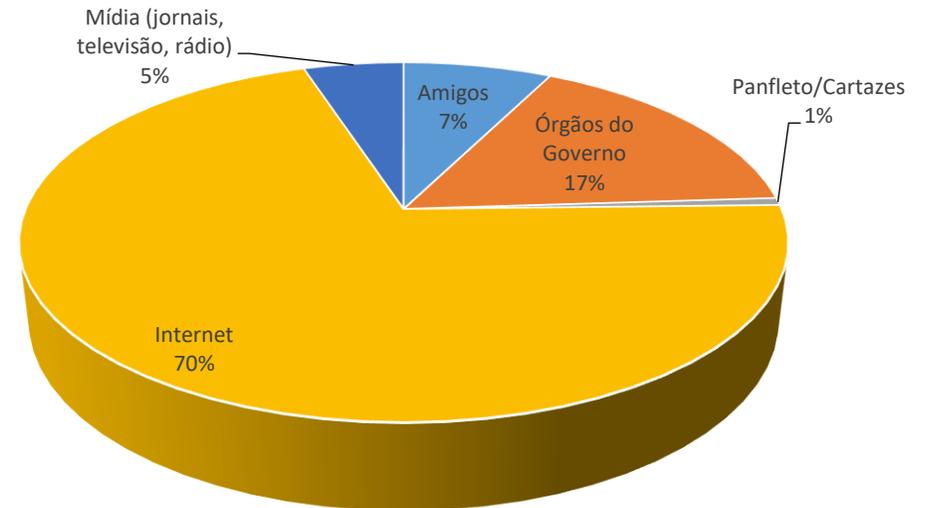
Para definição do Público Alvo, o Sistema de Ouvidoria disponibiliza a seguinte afirmativa: “Você se Identifica como:”



O resultado apresenta o quanto a Companhia tem sua amplitude em cidadãos comuns, que é a grande massa dos nosso clientes.

Estatística de Origem da Informação a Respeito da Ouvidoria

Para identificar a forma de como o Usuário tomou conhecimento a afirmativa é: “Como Você Foi Informado dos Serviços da Ouvidoria:”



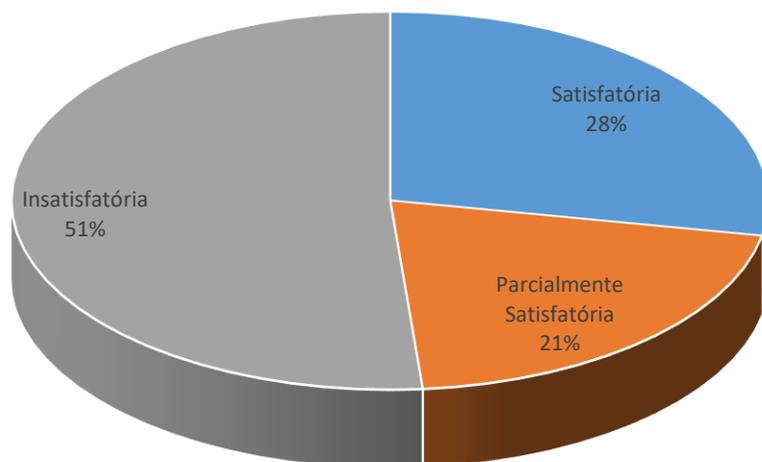
A internet atualmente é o meio fundamental para informação da população. O resultado confirma essa tendência.



Estatística de Satisfação dos Manifestantes

A Afirmativa disponibilizada que gerou esse resultado foi:

“A Qualidade de Resposta foi” :



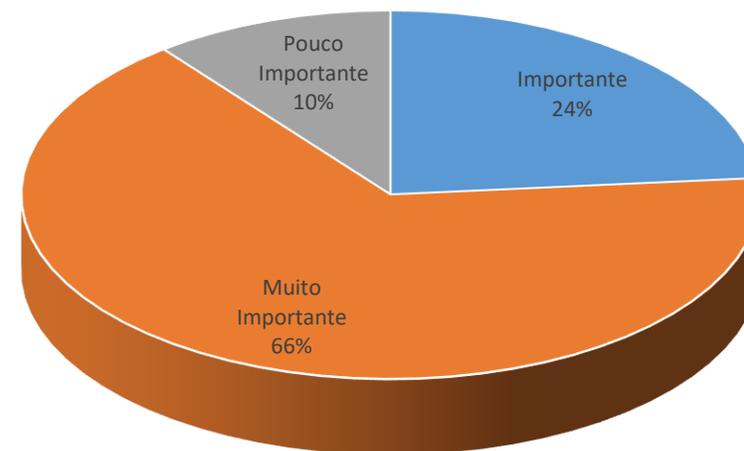
Entendemos que ainda não prestamos o melhor atendimento à população por ser a prestação de serviço de água e esgoto um desafio imenso para o setor público. Mas, temos envidado todos os esforços para contribuirmos para a satisfação dos clientes. Embora, exista uma dificuldade na interpretação do resultado, pois não fica claro se seria sobre a resposta que obteve da Ouvidoria ou sobre a expectativa da prestação do serviço.



Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria

A Afirmativa disponibilizada que gerou esse resultado foi:

“O Papel da Ouvidoria é” :



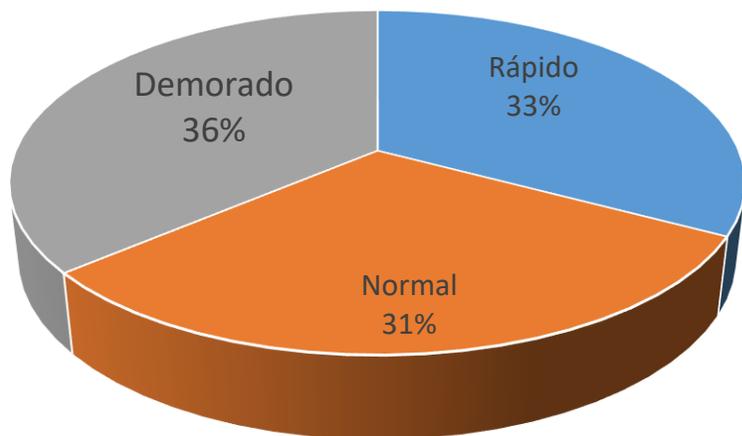
O resultado demonstra a importância da atuação da Ouvidoria para os Usuários do Serviço Público.





Estatística de eficiência da Ouvidoria

A afirmativa disponibilizada que gerou esse resultado foi: "Na sua Opinião o Tempo para obtenção da Resposta foi:"



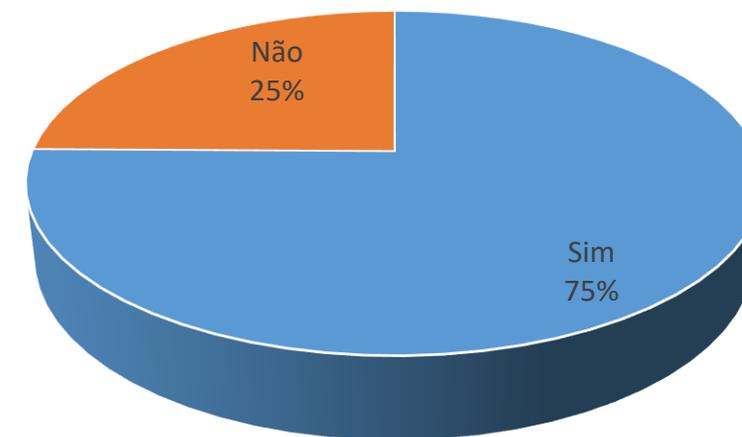
A Ouvidoria Compesa está atenta às expectativas dos Usuários dos Serviços Públicos e apesar da alta resolutividade da Ouvidoria em 2023, 98,89% das manifestações respondidas, o Usuário tem a necessidade de receber um retorno mais rápido.

Nosso objetivo é melhorar nosso índice de atendimento e estamos realizando constantes interações com os setores internos da Companhia nessa perspectiva.



Estatística de reutilização da Ouvidoria

A afirmativa disponibilizada que gerou esse resultado foi: "Caso Necessário, Você Utilizaria Novamente os Serviços da Ouvidoria:"



A resposta confirma que a Ouvidoria da Compesa mantém sua função social, que tem como foco melhorar o serviço público, proporcionando espaço para a sociedade fazer valer os seus direitos.





Secretaria
de Recursos Hídricos e
Saneamento



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