

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - 1º SEMESTRE / 2025 -



Controladoria-Geral
do Município



RELATÓRIO: 1º SEMESTRE / 2025

NÚMEROS GERAIS

21.315**Manifestações
registradas****1.777****Pesquisas de satisfação
respondidas**

(8,33% dos manifestantes realizaram a pesquisa de satisfação)

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Assuntos mais demandados	Quantitativo	Porcentagem
Orientação sobre o Canal Adequado ¹	4.392	20,61%
Consulta de Protocolo OGMR	1.585	7,44%
Fiscalização ²	1.095	5,14%
Consulta Médica	978	4,59%
Servidor ³	734	3,44%
Exame Médico	526	2,47%
Manutenção e Limpeza Urbana	508	2,38%
Violência contra a Pessoa Idosa	393	1,84%
Demais Assuntos	17.816	52,09%

Notas:

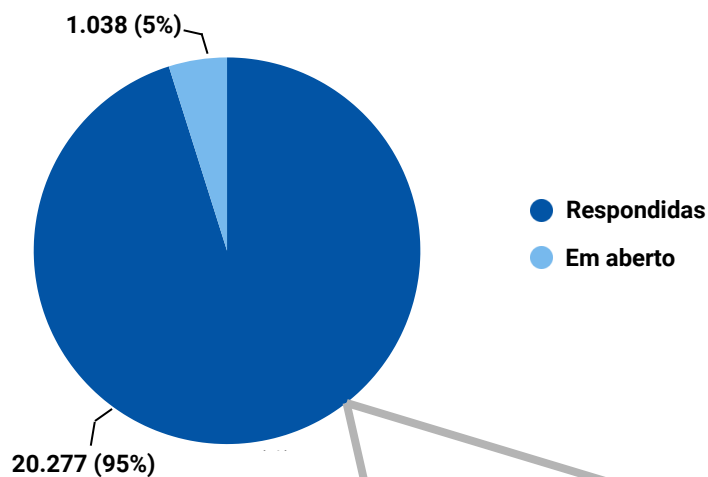
1. Unidades administrativas mais procuradas: Secretaria de Finanças - SEFIN (2.039), Secretaria de Saúde - SESAU (967) e Autarquia de Manutenção e Limpeza Urbana do Recife - Emlurb (338).

2. Unidades administrativas mais demandadas: Secretaria de Ordem Pública e Segurança (335), Autarquia de Trânsito e Transporte Urbano do Recife - CTTU (244) e SEDUC (126).

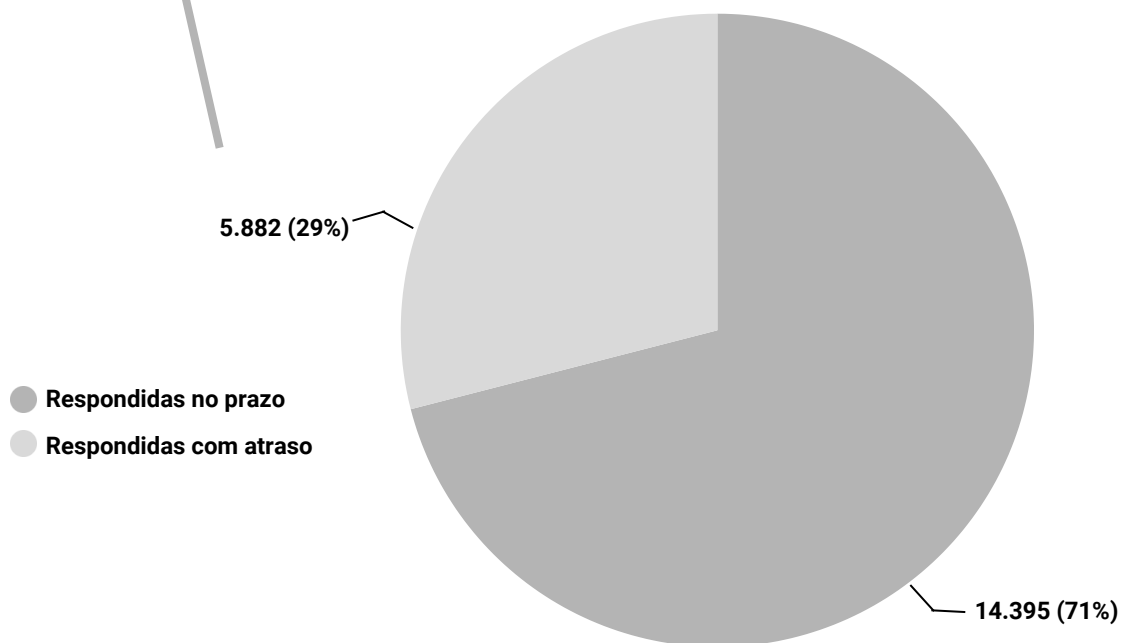
3. Unidades administrativas mais questionadas: SESAU (274) e SEDUC (254).

MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS

Situação das Manifestações



Recorte das Manifestações Respondidas



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

O que é?

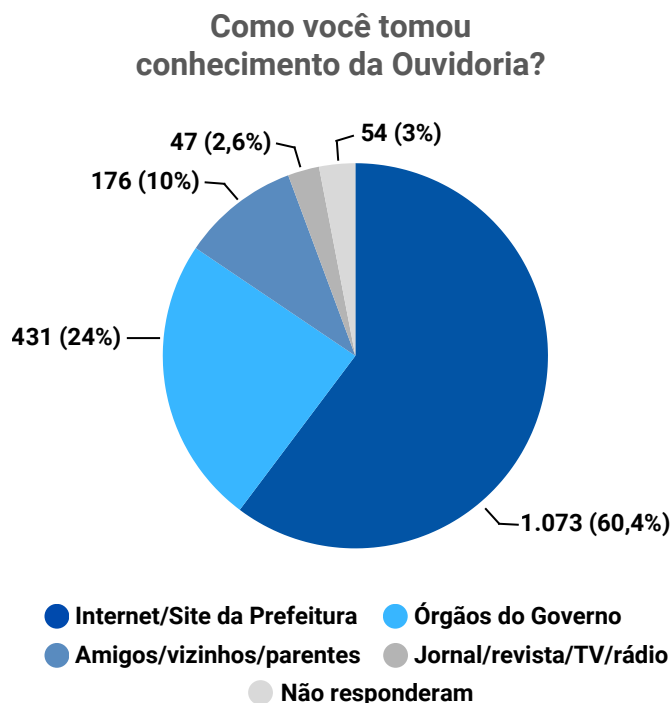
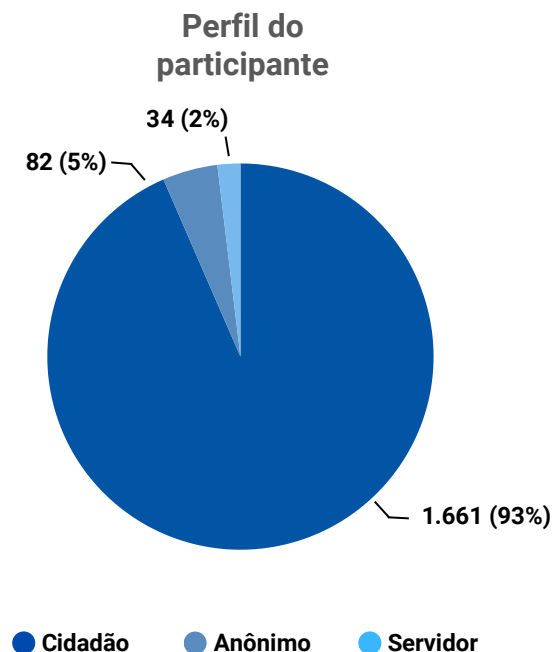
Em uma ouvidoria municipal, a pesquisa de satisfação é uma ferramenta essencial para medir a eficiência e a qualidade dos serviços públicos e do próprio canal de atendimento. O foco principal é a experiência do cidadão ao interagir com a prefeitura, seus departamentos e serviços prestados. A partir disso, essa experiência é transformada em dados valiosos para a gestão pública em prol da melhoria da cidade.

Como está estruturada na Ouvidoria-Geral do Município do Recife?

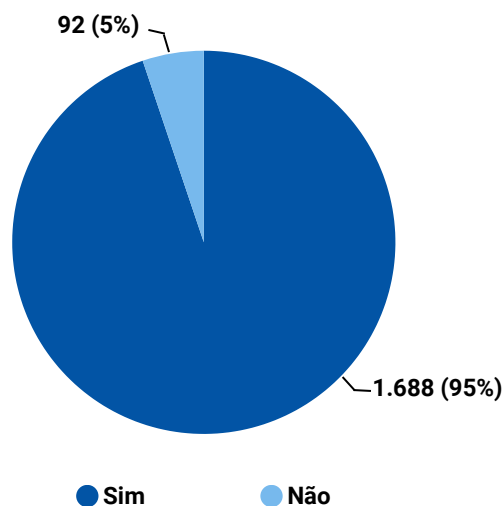
Na Ouvidoria-Geral, a pesquisa foi estruturada com as seguintes perguntas:

- Como você tomou conhecimento da Ouvidoria?
- Você acompanha o andamento da sua manifestação?
- Antes de recorrer à Ouvidoria, você procurou o setor para tentar solucionar?
- Se surgir a necessidade no futuro, você apresentará outra manifestação à Ouvidoria?
- Como você avalia a resposta recebida da Secretaria ou Órgão?

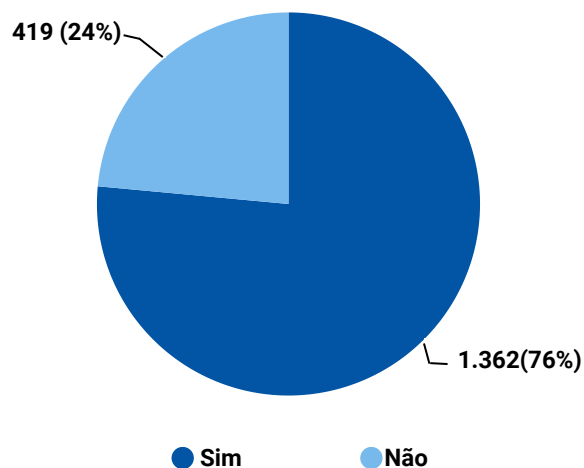
Pesquisa de satisfação em números:



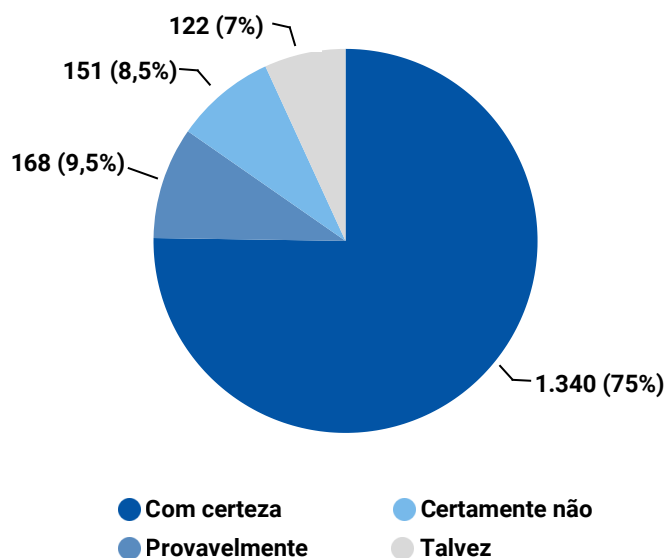
Você acompanha o andamento da sua manifestação?



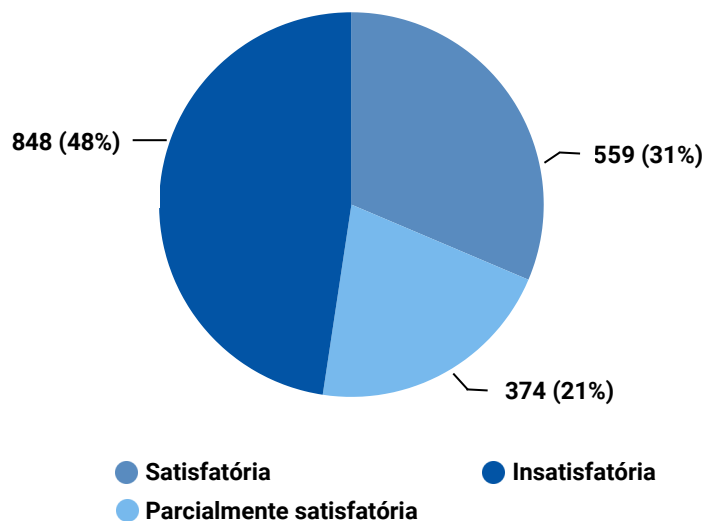
Antes de recorrer à Ouvidoria, você procurou o setor para tentar solucionar?



Se surgir a necessidade no futuro, você apresentará outra manifestação à Ouvidoria?



Como você avalia a resposta recebida da Secretaria ou Órgão?



EXPEDIENTE

PREFEITO

João Henrique de Andrade Lima Campos

VICE-PREFEITO

Víctor Marques Alves

CONTROLADOR-GERAL DO MUNICÍPIO

Severino José de Andrade Júnior

SECRETÁRIA-EXECUTIVA DE AUDITORIA, CORREIÇÃO e CONTROLE SOCIAL

Juliana Cottard Giestosa

GERENTE-GERAL DE CONTROLE SOCIAL

Ricardo Luís Neves Cardoso

OUVIDORA-GERAL DO MUNICÍPIO

Carmen Sofia Carvalho do Nascimento

EQUIPE TÉCNICA

Flávia Harten Pinto de Medeiros