

PESQUISA DE SATISFAÇÃO 2º SEMESTRE / 2025

Ouvidoria-Geral do Município do Recife



Controladoria-Geral
do Município



RELATÓRIO: 2º SEMESTRE / 2025

NÚMEROS GERAIS

22.358**Manifestações
registradas****2.084****Pesquisas de satisfação
respondidas**

(9,32% dos manifestantes realizaram a pesquisa de satisfação)

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Assuntos mais demandados	Quantitativo	Porcentagem
Orientação sobre o Canal Adequado ¹	2.033	9,54%
Consulta de Protocolo OGMR	1.742	8,17%
Consulta Médica	1.275	5,98%
Fiscalização ²	1.130	5,30%
Servidor ³	794	3,73%
Exame Médico	719	3,37%
Construção Irregular	591	2,77%
CadÚnico/Bolsa Família	540	2,53%
Demais Assuntos	13.534	63,50%

Notas:

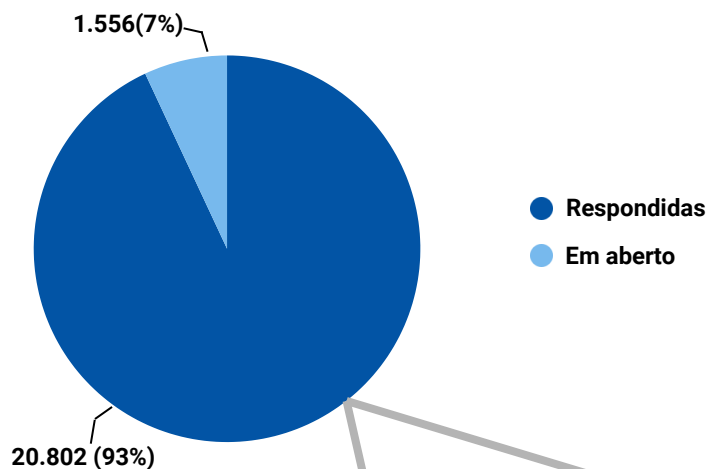
1. Unidades administrativas mais procuradas: Secretaria de Finanças - SEFIN (1.416), Secretaria de Saúde - SESAU (617) e Autarquia de Manutenção e Limpeza Urbana do Recife - Emlurb (331).

2. Unidades administrativas mais demandadas: Secretaria de Ordem Pública e Segurança (306), Autarquia de Trânsito e Transporte Urbano do Recife - CTTU (266) e SESAU (127).

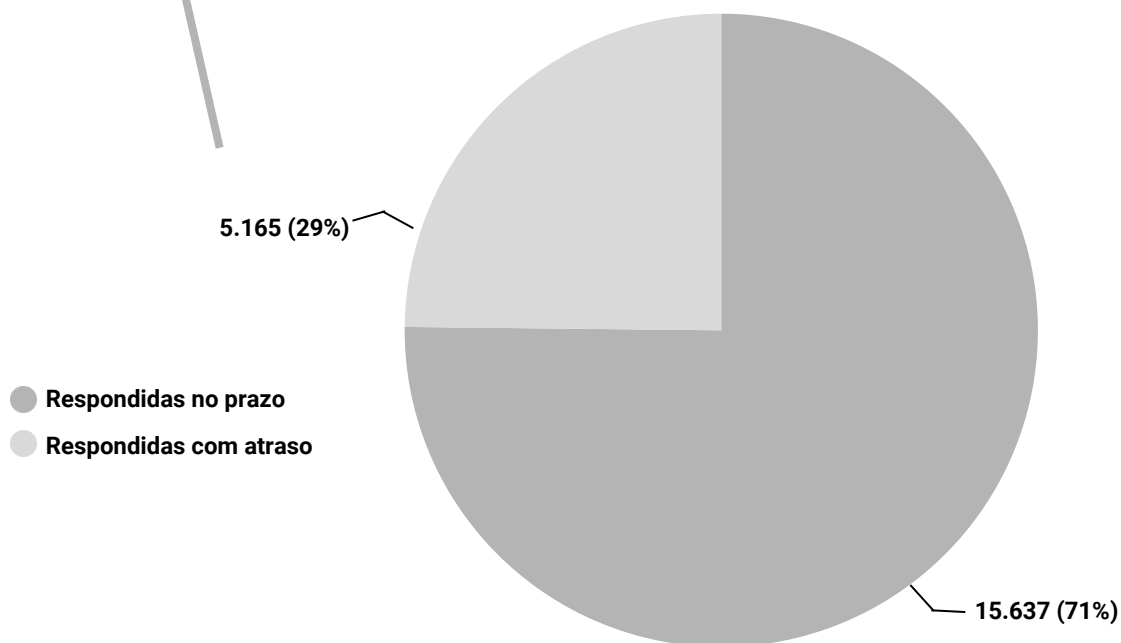
3. Unidades administrativas mais questionadas: SESAU (367) e SEDUC (260).

MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS

Situação das Manifestações



Recorte das Manifestações Respondidas



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

O que é?

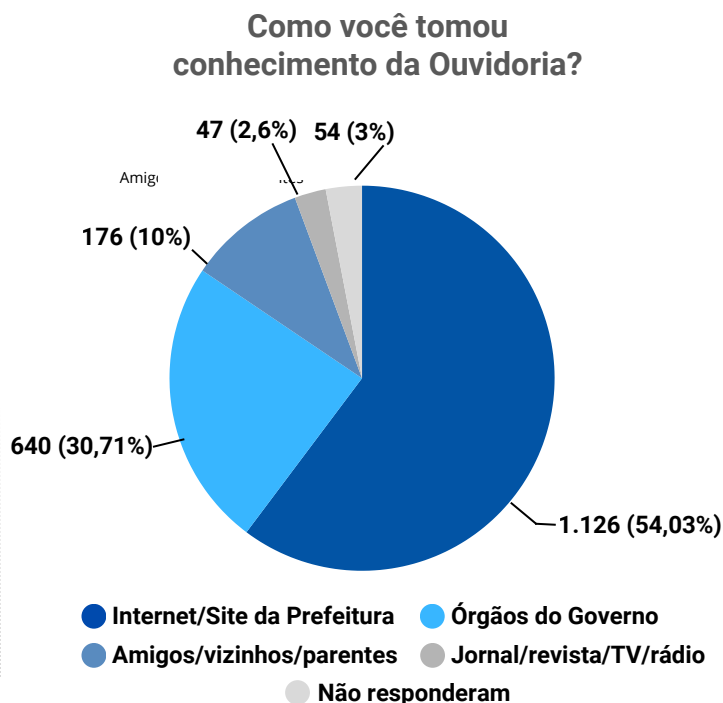
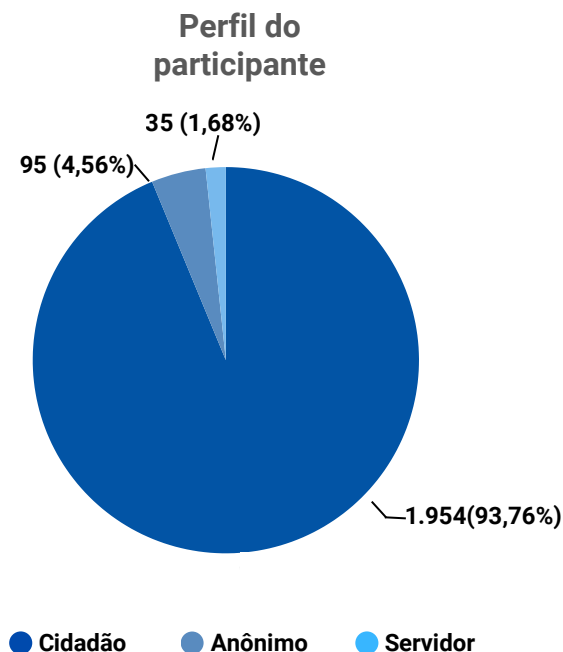
Em uma ouvidoria municipal, a pesquisa de satisfação é uma ferramenta essencial para medir a eficiência e a qualidade dos serviços públicos e do próprio canal de atendimento. O foco principal é a experiência do cidadão ao interagir com a prefeitura, seus departamentos e serviços prestados. A partir disso, 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?

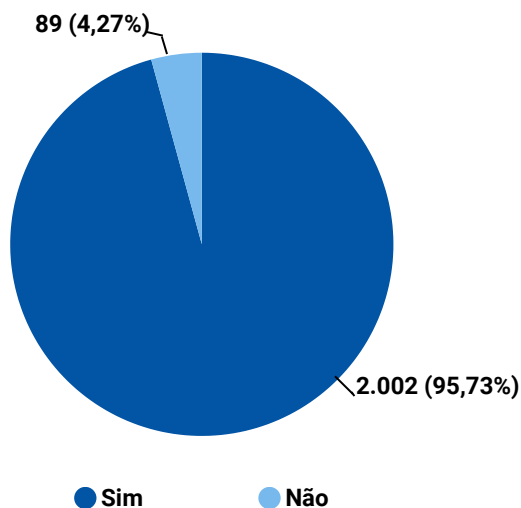
Na Ouvidoria-Geral, a pesquisa foi estruturada com as seguintes perguntas:

- 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?

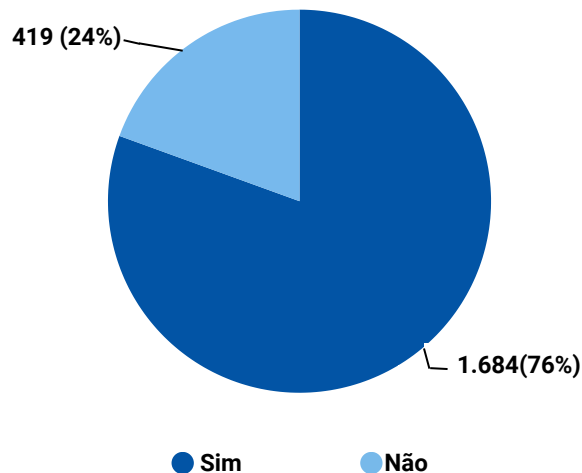
Pesquisa de satisfação em números:



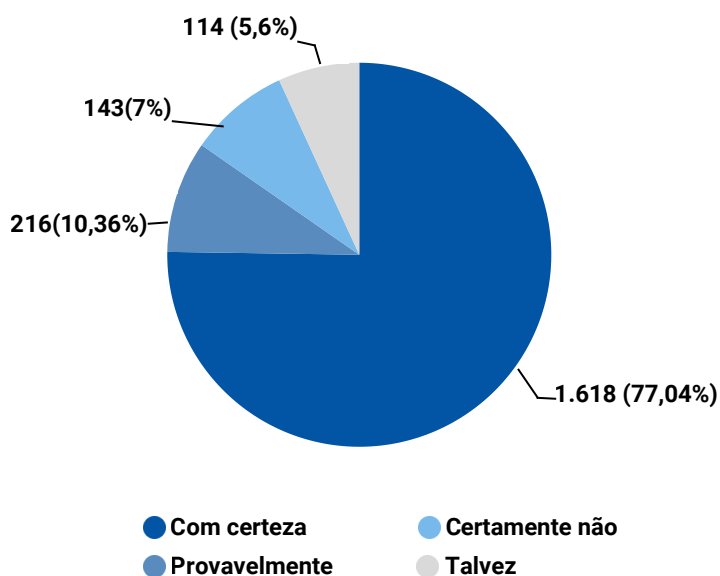
Você acompanha o andamento da sua manifestação?



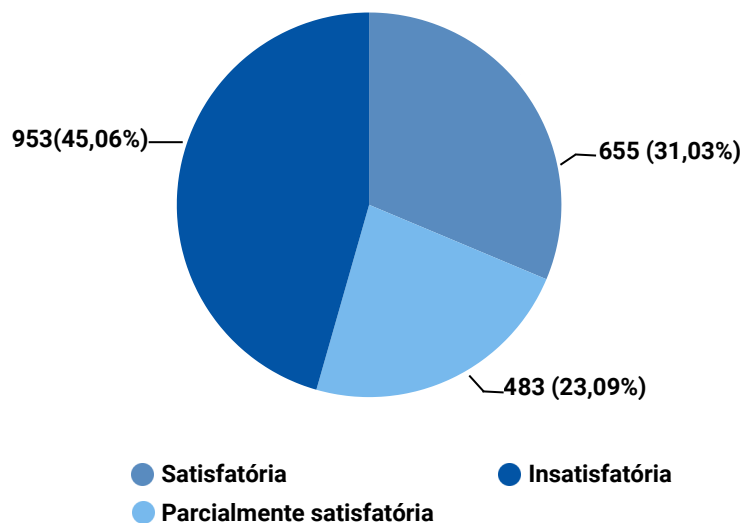
Antes de recorrer à Ouvidoria, você procurou o setor para tentar solucionar?



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

Victor 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

Clarisse Gonçalves Fontes Lima

OUVIDORA-GERAL DO MUNICÍPIO

Carmen Sofia Carvalho do Nascimento

EQUIPE TÉCNICA

Juliana Kamila Pinto Ribeiro



Controladoria-Geral
do Município

