

## **Índice de satisfação do usuário sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria Geral**

Em conformidade com a Lei n.º 12.527/2011 e o Decreto 402/2023 , que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, bem como visando avaliar continuamente e melhorar o atendimento prestado pela unidade ao cidadão, a Ouvidoria, apresentou através de um formulário uma pesquisa de satisfação aqueles que entraram em contato.

A maior parte das demandas são geradas através de mensagens no whatsapp, e através da avaliação dos usuários foi identificado que os usuários tiveram uma opinião regular sobre o atendimento da ouvidoria, onde a maior reclamação foi sobre a demora da resposta ao cidadão sobre a demanda.

Afim de melhorar o atendimento e o retorno rápido ao cidadão, a Ouvidoria Geral está em processo de implantação de um novo fluxo de gerenciamento dessas demandas.

A pesquisa de satisfação foi criada da seguinte forma, todo atendimento ele gera um protocolo que é informado ao cidadão, onde foi informado ao mesmo par acompanhamento da sua demanda através de um protocolo, onde foi perguntado:

Acompanha o solicitação na Ouvidoria, e mais da metade informou que solicita a demanda e não acompanha.

A facilidade do acesso a ouvidoria do município e um percentual alto informou que sim, foi fácil.

CONTROLADORIA  
GERAL DO MUNICÍPIO



CIDADE  
MAIS ANTIGA  
DO BRASIL



Rua Pereira Lobo, 114, Centro, São Cristóvão – SE, CEP  
49100-055 CNPJ 13.128.855/0001-44

e-mail: [controladoria@saocristovao.se.gov.br](mailto:controladoria@saocristovao.se.gov.br)