



PORTO do RECIFE S.A.



Pesquisa de Satisfação

Ouvidoria

Exercício - 2024

Porto do Recife S.A.
Praça Comunidade Luso Brasileira, 70. Bairro do Recife – Recife – CEP:50.030-280
Fone: (81) 3183.1900 www.portodorecife.pe.gov.br
CNPJ: 04.417.870/0001-11



PORTO do RECIFE S.A.



Ouvidoria Porto do Recife S.A. - Pesquisa de Satisfação

A Ouvidoria é o canal por meio do qual os usuários dos serviços públicos podem registrar suas manifestações (reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios), seus pedidos de acesso à informação e seus pedidos relacionados a dados pessoais. As demandas são analisadas e respondidas com a maior brevidade possível, respeitando as legislações vigentes, e poderão servir de base para a melhoria da qualidade dos serviços prestados pelo Porto do Recife S.A..

A Pesquisa de Satisfação tem o objetivo de mensurar o desempenho da Ouvidoria do Porto do Recife S.A.. A Ouvidoria do Porto do Recife utiliza o Sistema Informatizado de Ouvidorias, ferramenta disponibilizada e gerida pela Ouvidoria-Geral do Estado de Pernambuco, 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 do Porto do Recife são disponibilizados a qualquer Usuário dos serviços públicos nas diversas formas de atendimento: Presencial, Formulário Eletrônico, E-mail e Telefone. A demonstração dos resultados desta Pesquisa é referente ao exercício do ano de 2024.

Elaboração: Rosélis Maria de França Gomes Oliveira – Ouvidora do Porto do Recife.

Diretor Presidente - ano 2024: Delmiro Gouveia.

Porto do Recife S.A.
Praça Comunidade Luso Brasileira, 70. Bairro do Recife – Recife – CEP:50.030-280
Fone: (81) 3183.1900 www.portodorecife.pe.gov.br
CNPJ: 04.417.870/0001-11

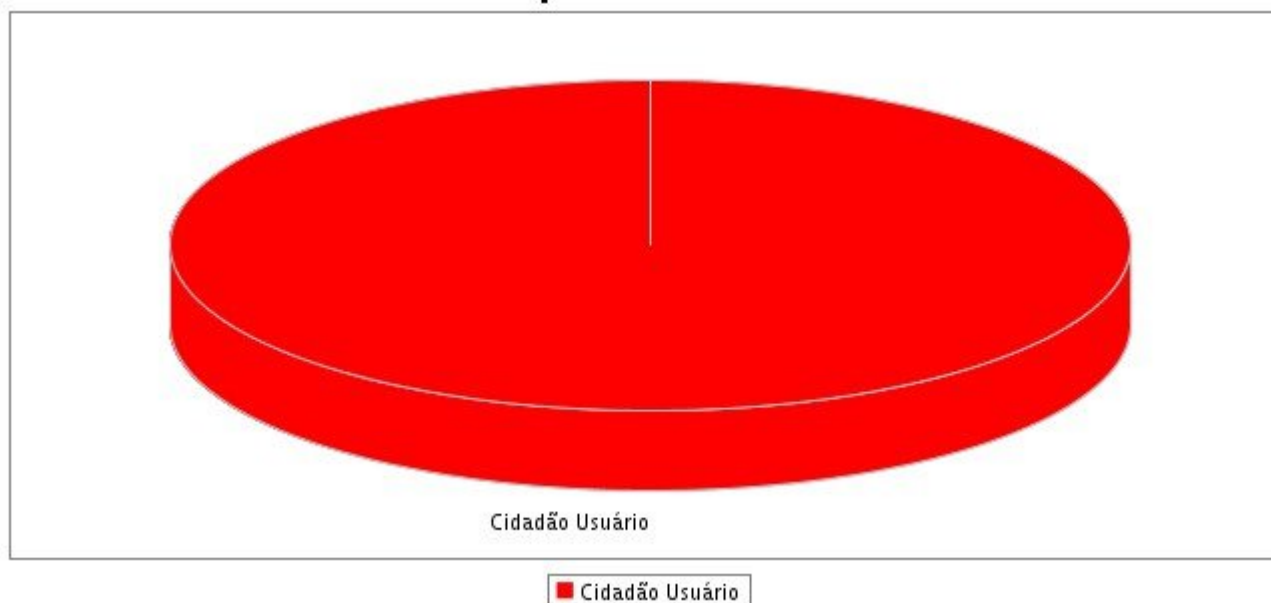


PORTO do RECIFE S.A.



Público Alvo

Estatística de Tipo de Usuário da Ouvidoria



Descrição:

Cidadão usuário: 100%

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

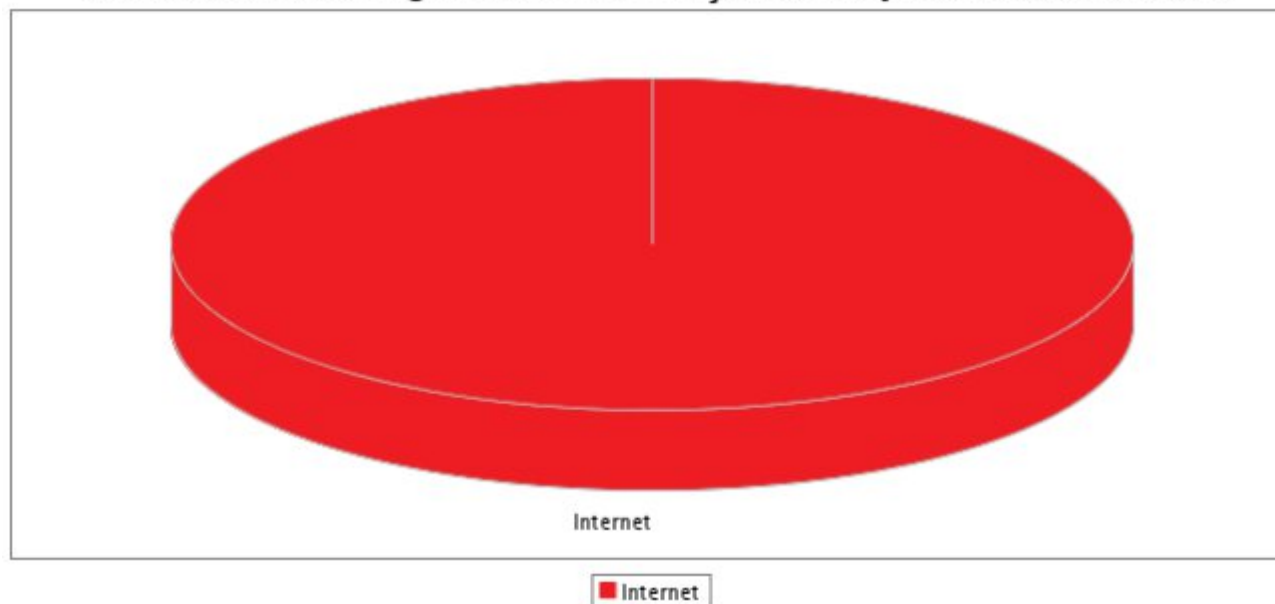


PORTO do RECIFE S.A.



Como tomou conhecimento do Ouvidoria

Estatística de Origem de Informação a Respeito da Ouvidoria



Descrição:

Internet: 100,00%

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

Porto do Recife S.A.
Praça Comunidade Luso Brasileira, 70. Bairro do Recife – Recife – CEP:50.030-280
Fone: (81) 3183.1900 www.portodorecife.pe.gov.br
CNPJ: 04.417.870/0001-11

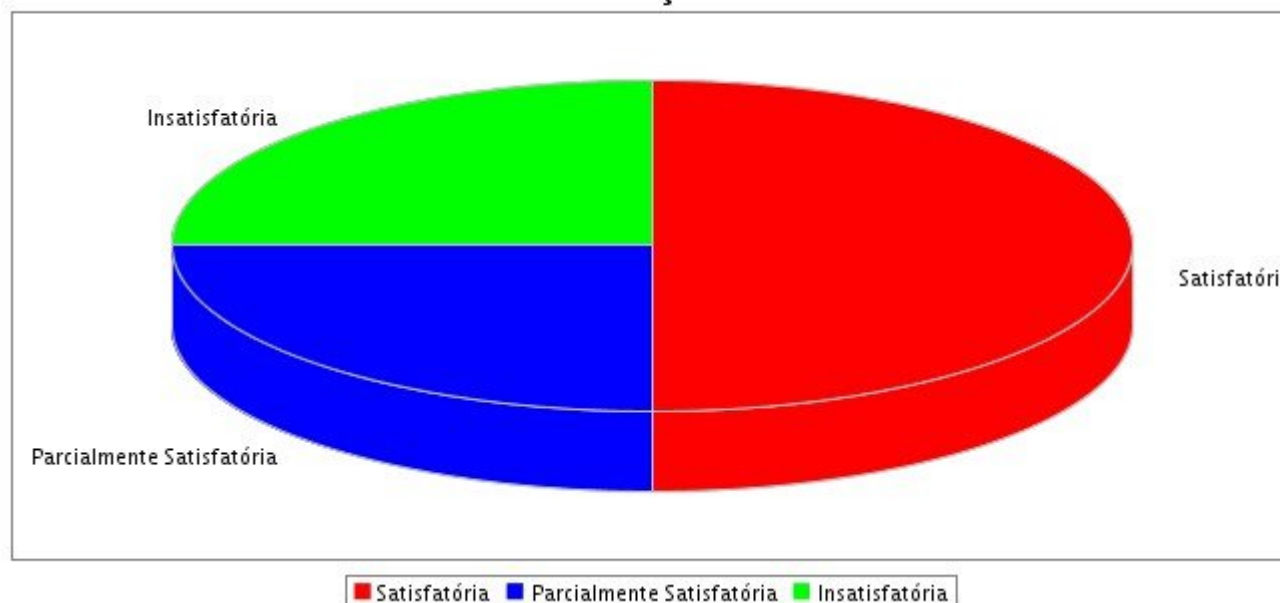


PORTO do RECIFE S.A.



Satisfação da Resposta

Estatística de Satisfação do Manifestante



Descrição:

Satisfatória: 50,00%

Parcialmente satisfatória: 25,00%

Satisfatória: 25,00%

A afirmativa disponibilizada que gerou esse resultado foi: “A Qualidade da Resposta Foi:” Neste quesito, existe uma dificuldade na interpretação do resultado, pois não fica claro se seria a resposta que obteve da Ouvidoria ou a expectativa da Prestação do Serviço.

Porto do Recife S.A.
Praça Comunidade Luso Brasileira, 70. Bairro do Recife – Recife – CEP:50.030-280
Fone: (81) 3183.1900 www.portodorecife.pe.gov.br
CNPJ: 04.417.870/0001-11

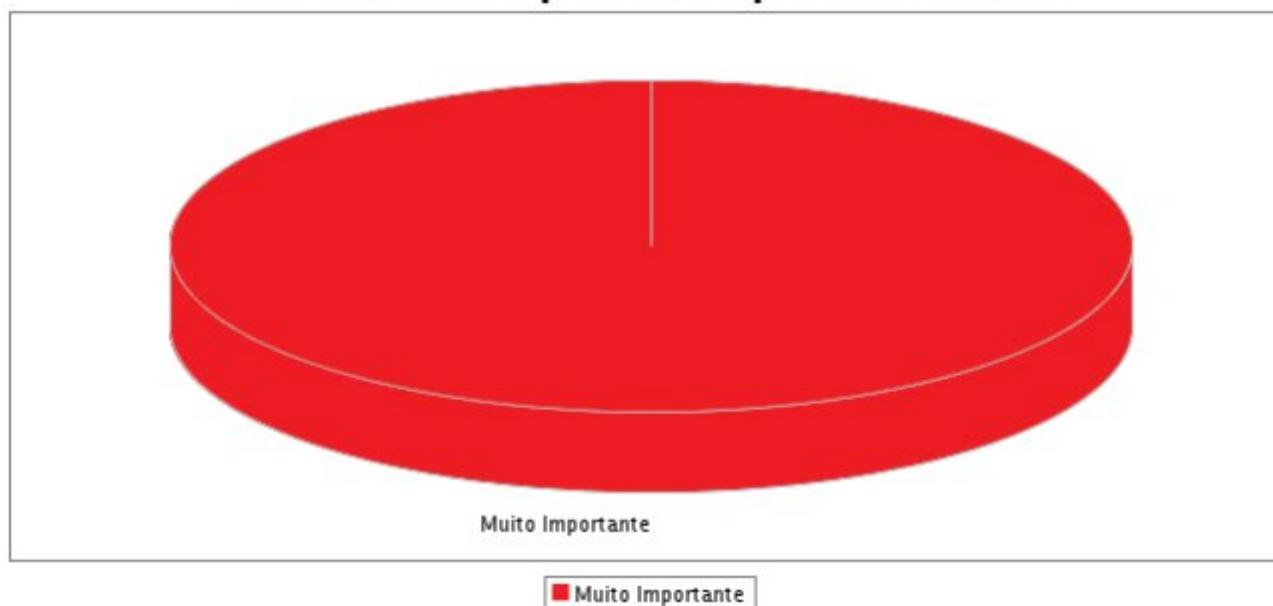


PORTO do RECIFE S.A.



Papel da Ouvidoria

Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria



Descrição:

Muito Importante: 100,00%

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 dos Serviços Públicos.

Porto do Recife S.A.
Praça Comunidade Luso Brasileira, 70. Bairro do Recife – Recife – CEP:50.030-280
Fone: (81) 3183.1900 www.portodorecife.pe.gov.br
CNPJ: 04.417.870/0001-11

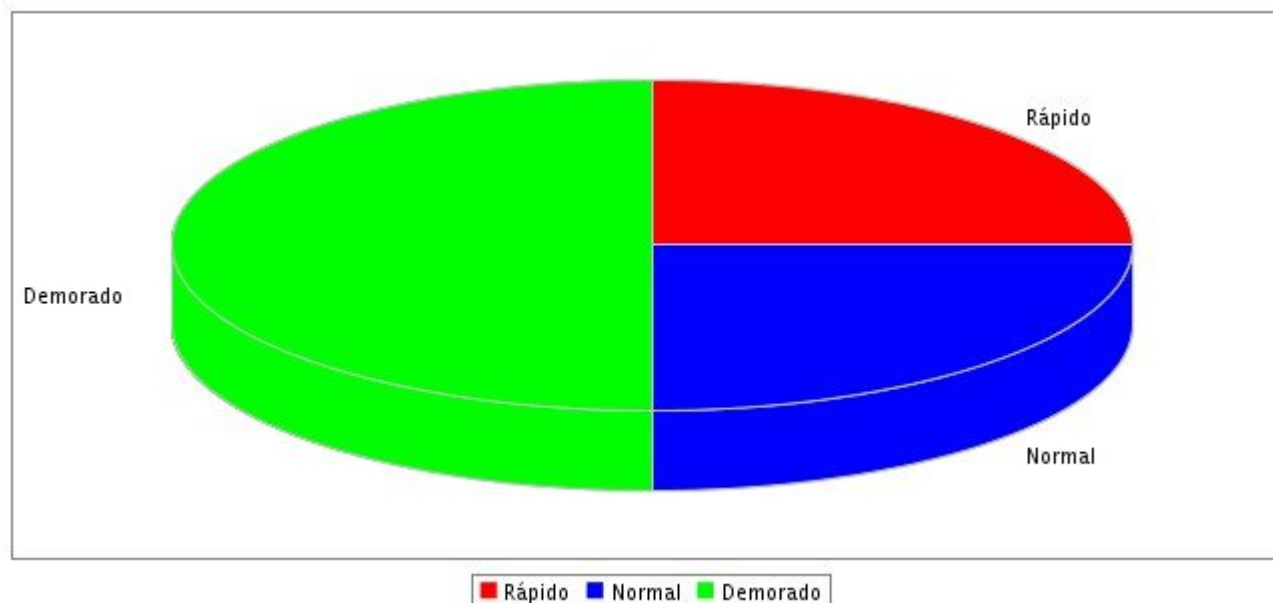


PORTO do RECIFE S.A.



Tempo de Resposta

Estatística de Eficiência da Ouvidoria



Descrição:

Rápido: 25,00%

Normal: 25,00%

Demorado: 50,00%

A afirmativa disponibilizada que gerou esse resultado foi: “Na sua Opinião o Tempo para obtenção da Resposta Foi:” Precisamos estar atentos à expectativa dos Usuários dos Serviços Públicos, pois apesar da alta resolutividade da Ouvidoria em 2024, 94,75% das manifestações respondidas no prazo legal de até 20 dias prorrogáveis por mais 10 dias de forma justificada (art. 18 da Lei Estadual Nº 16.420/2018), o Usuário tem a necessidade de receber um retorno mais rápido.

Porto do Recife S.A.
Praça Comunidade Luso Brasileira, 70. Bairro do Recife – Recife – CEP:50.030-280
Fone: (81) 3183.1900 www.portodorecife.pe.gov.br
CNPJ: 04.417.870/0001-11

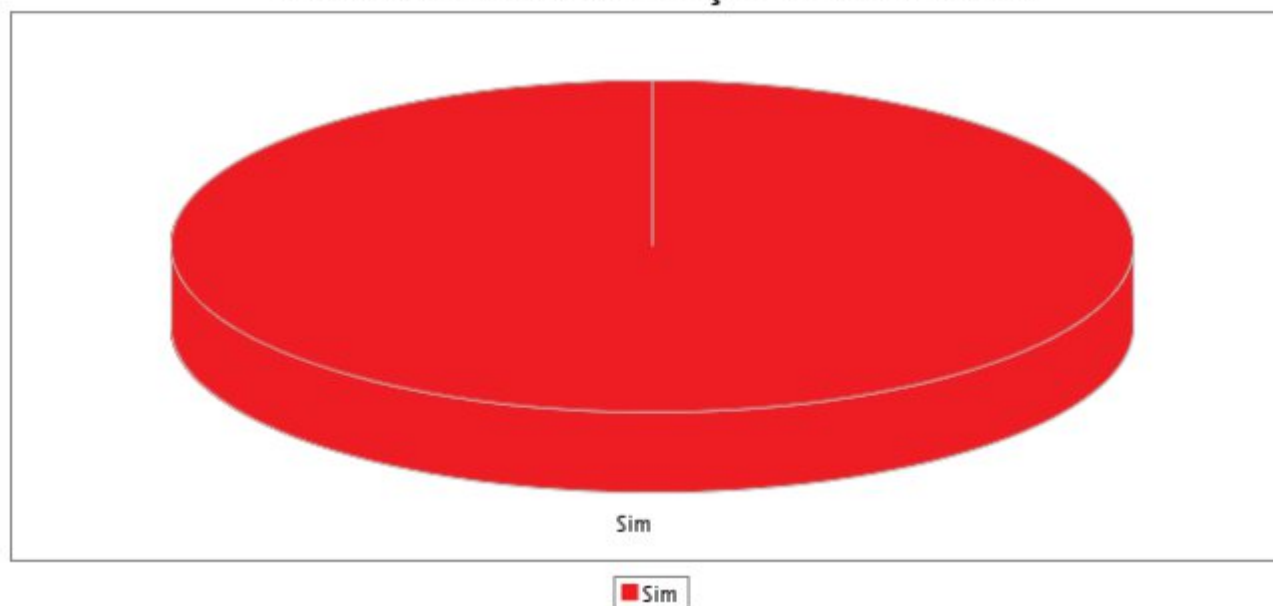


PORTO do RECIFE S.A.



Reutilização da Ouvidoria

Estatística de Reutilização da Ouvidoria



Descrição:

Reutilização: 100,00%

A afirmativa disponibilizada que gerou esse resultado foi: “Caso Necessário, Você Utilizaria Novamente os Serviços da Ouvidoria:” A resposta indica que a Ouvidoria cumpre o seu papel de diálogo com o Usuário dos Serviços Públicos, uma vez que mesmo considerando algumas resposta demoradas, 100% dos Usuários reutilizariam este Canal.

Porto do Recife S.A.
Praça Comunidade Luso Brasileira, 70. Bairro do Recife – Recife – CEP:50.030-280
Fone: (81) 3183.1900 www.portodorecife.pe.gov.br
CNPJ: 04.417.870/0001-11



PORTO do RECIFE S.A.



Porto do Recife S.A.

Pesquisa de Satisfação

Exercício 2024

Porto do Recife S.A.

Praça Comunidade Luso Brasileira, 70. Bairro do Recife – Recife – CEP:50.030-280

Fone: (81) 3183.1900 www.portodorecife.pe.gov.br

CNPJ: 04.417.870/0001-11