

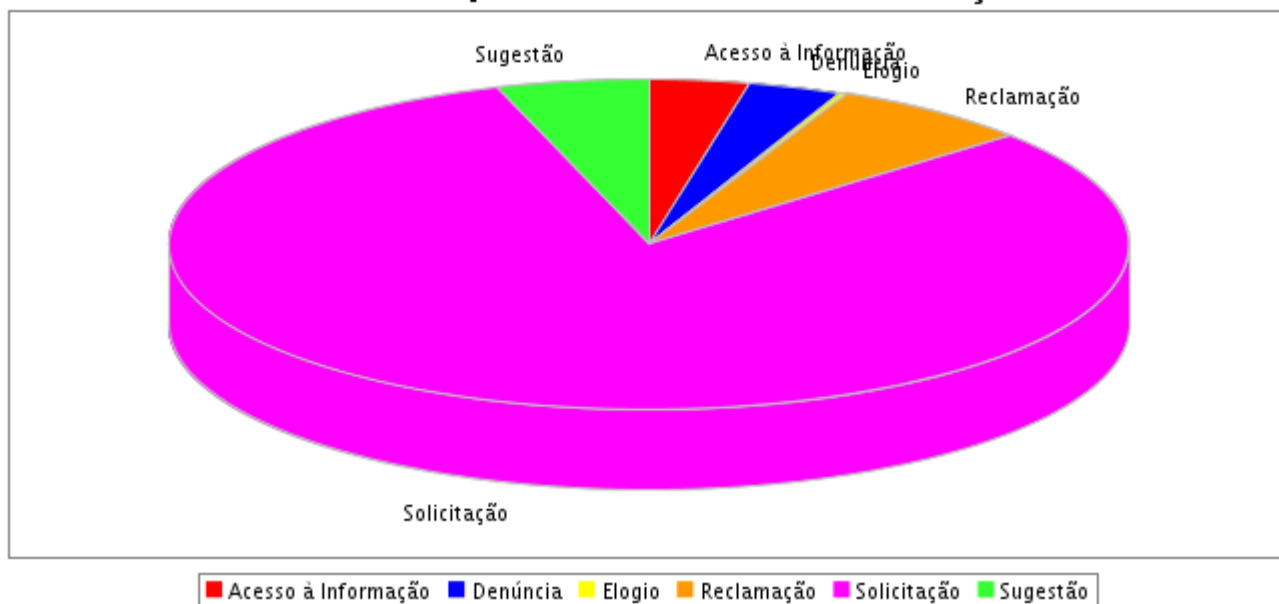
Período de 01/01/2023 a 31/12/2023

1 - Indicadores Gerais

Companhia Editora de Pernambuco - CEPE

Período de: 01/01/2023 a 31/12/2023

Estadística por Natureza de Manifestação



Natureza	Número Absoluto	Percentual
Acesso à Informação	12	3,40%
Denúncia	11	3,12%
Elogio	1	0,28%

Reclamação	24	6,80%
Solicitação	287	81,30%
Sugestão	18	5,10%
Total	353	100%

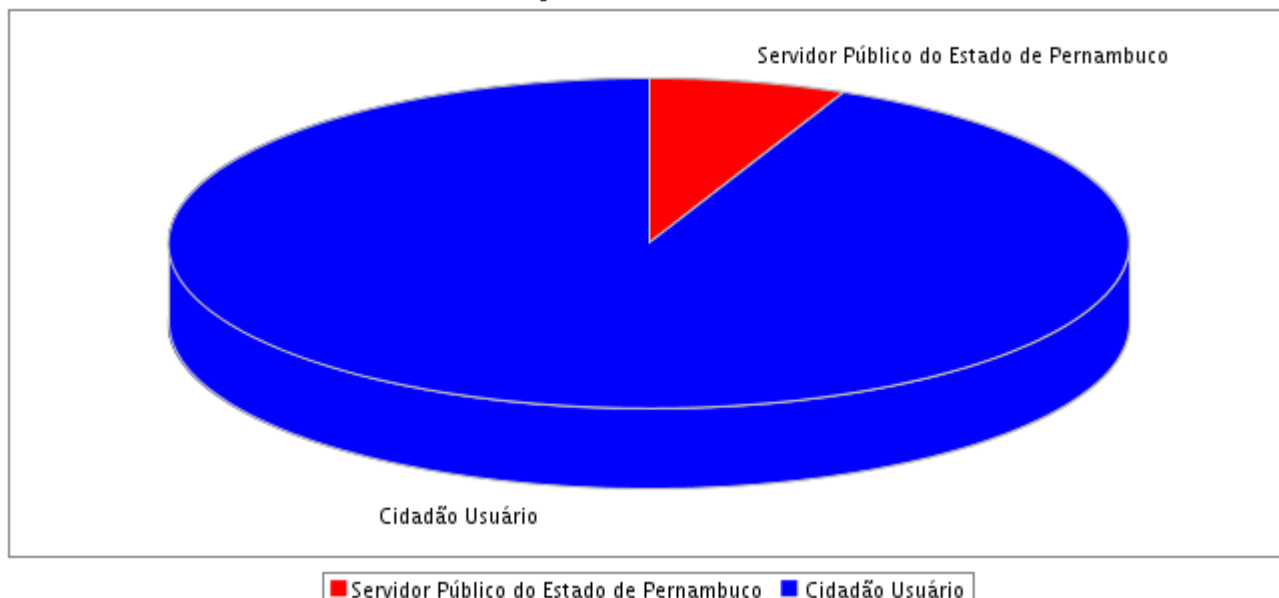
Estadística de Resolutividade das Manifestações



Descrição	Número Absoluto	Percentual
CONCLUÍDAS NO PRAZO	352	99,72%
CONCLUÍDAS FORA DO PRAZO	1	0,28%
ABERTAS NO PRAZO	0	0,00%
ABERTAS FORA DO PRAZO	0	0,00%
Total	353	100%

2 - Pesquisa de Satisfação da Rede de Ouidores

Estadística de Tipo de Usuário da Ouvidoria



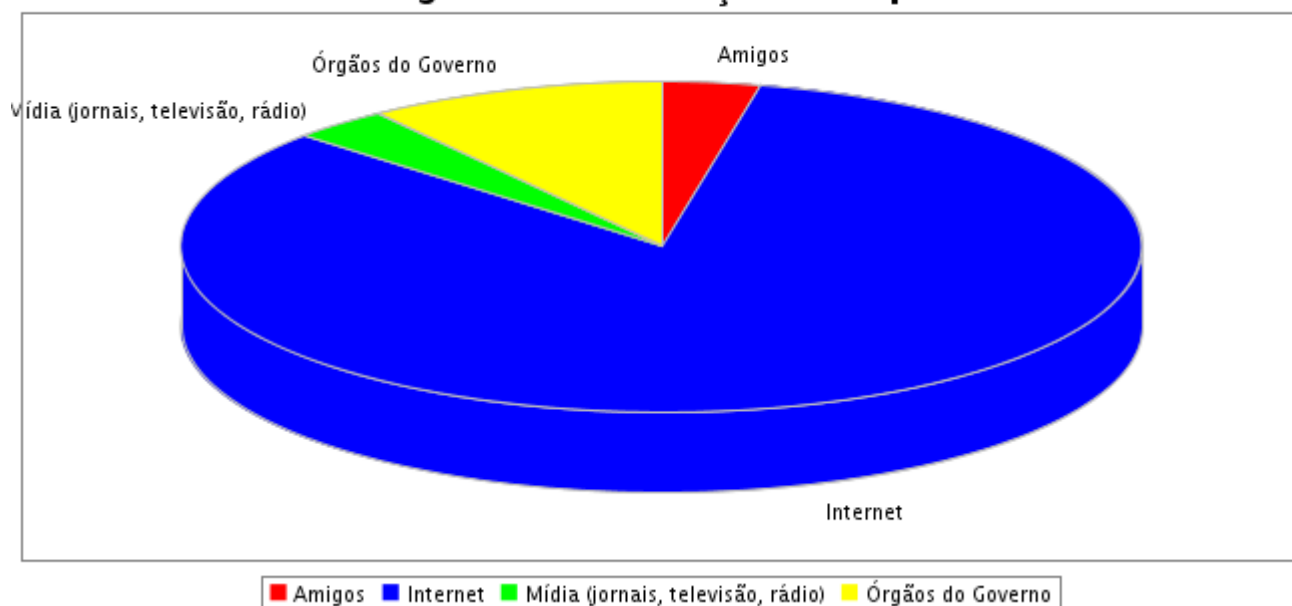
Total de atendimentos no período: 353

Total de atendimentos concluídos: 353

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 30

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Servidor Público do Estado de Pernambuco	2	6,67
Cidadão Usuário	28	93,33

Estadística de Origem de Informação a Respeito da Ouvidoria



Total de atendimentos no período: 353

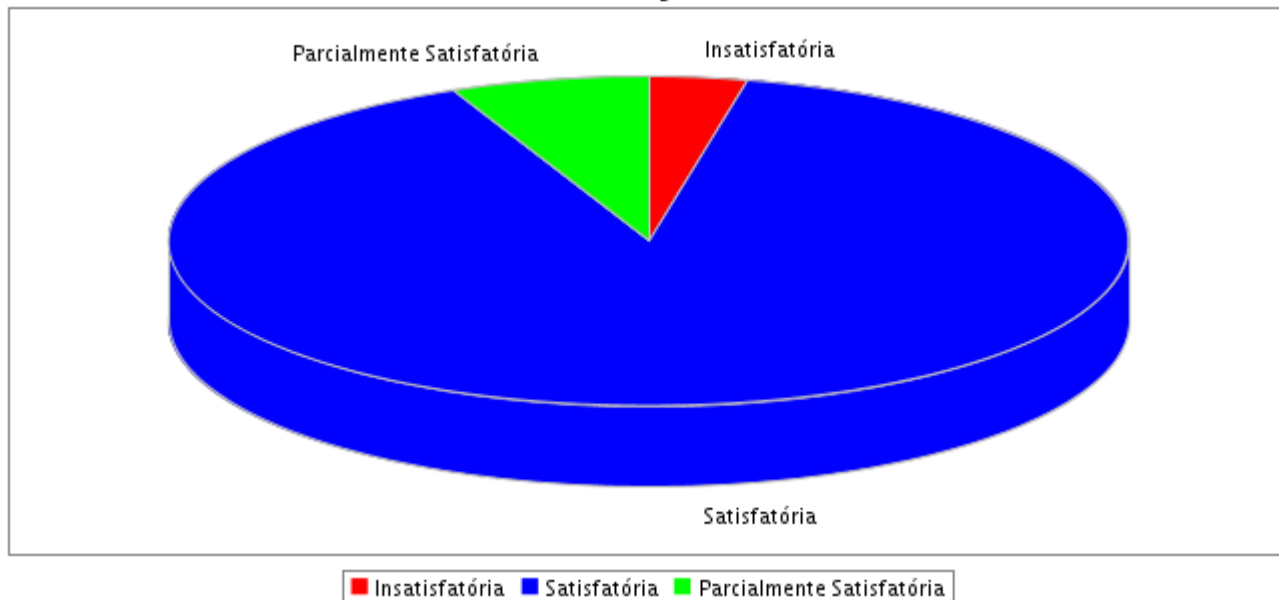
Total de atendimentos concluídos: 353

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 30

Número

Descrição		Absoluto	Percentual
Amigos	1	3,33%	
Internet	25	83,33%	
Mídia (jornais, televisão, rádio)	1	3,33%	
Órgãos do Governo	3	10,00%	

Estatística de Satisfação do Manifestante



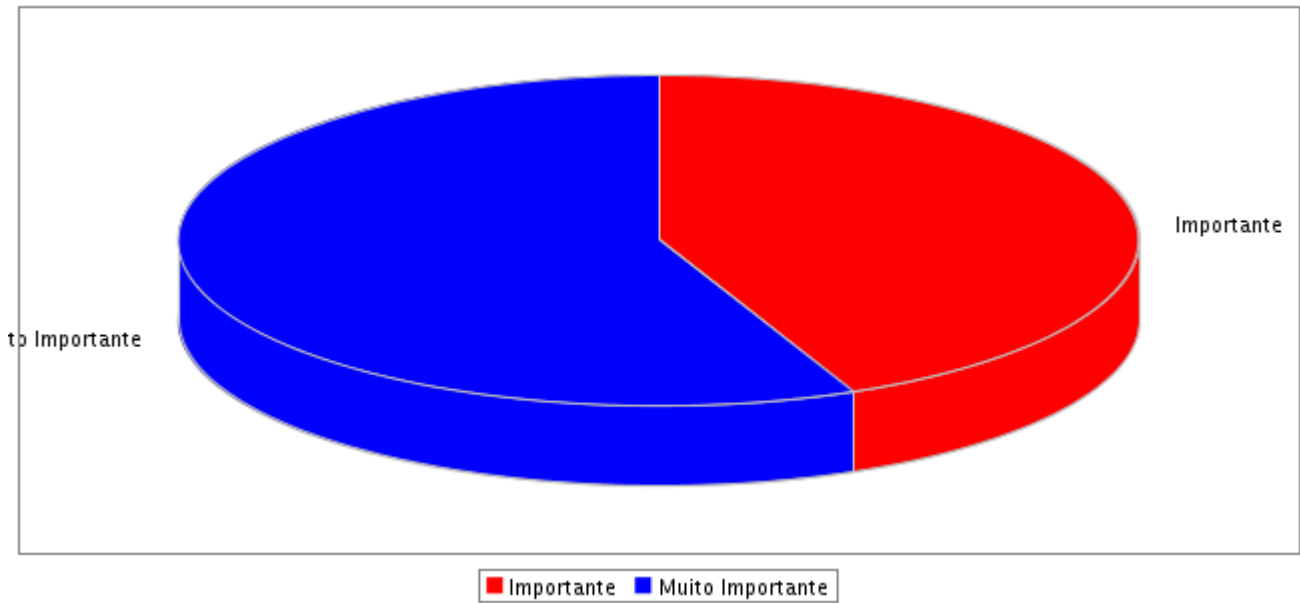
Total de atendimentos no período: 353

Total de atendimentos concluídos: 353

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 30

Descrição		Número Absoluto	Percentual
Insatisfatória	1	3,33%	
Satisfatória	27	90,00%	
Parcialmente Satisfatória	2	6,67%	

Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria



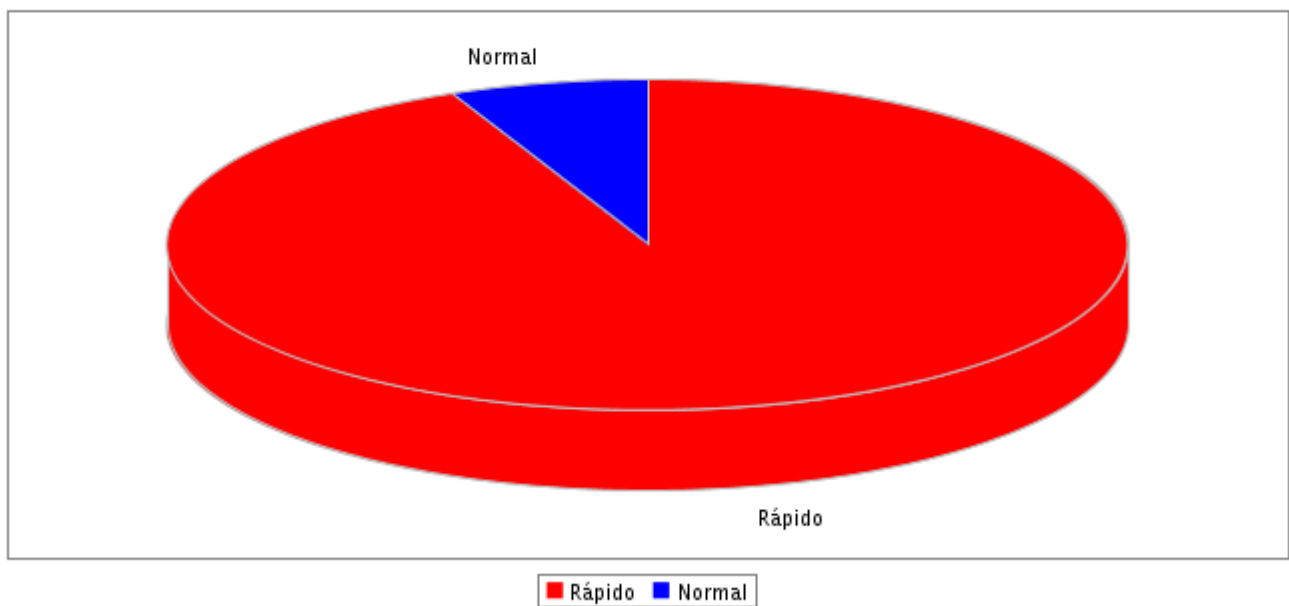
Total de atendimentos no período: 353

Total de atendimentos concluídos: 353

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 30

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Importante	13	43,33%
Muito Importante	17	56,67%

Estatística de Eficiência da Ouvidoria



Total de atendimentos no período: 353

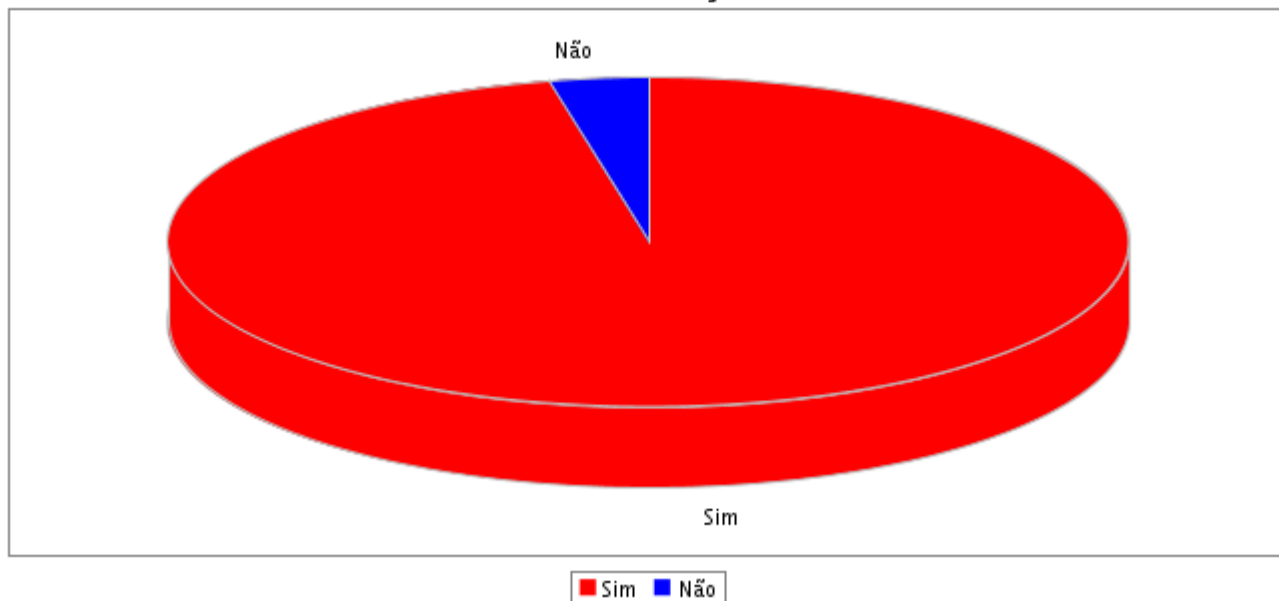
Total de atendimentos concluídos: 353

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 30

Número

Descrição	Absoluto	Percentual
Rápido	28	93,33%
Normal	2	6,67%

Estatística de Reutilização da Ouvidoria



Total de atendimentos no período: 353

Total de atendimentos concluídos: 353

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 30

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Sim	29	96,67%
Não	1	3,33%

3 - Proposição de Ações de Melhorias

3.1 - Pontos Fortes

--

Salvar
Ações

powered by Multi Solution

Imprimir... Salvar... Gerar PDF... Voltar...

Companhia Editora de Pernambuco - CEPE

Relatório Consolidado do Sistema de Gestão de Ouvidorias