

PESQUISA DE SATISFAÇÃO SOBRE O SERVIÇO DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA 2016

Aplicação do questionário no período de 12/12/16 a 02/01/17

Total de participantes:314

Pesquisa de Satisfação 2016 – Ouvidoria			
Pergunta	Resposta	Qtd de usuários-cidadãos	%
Tem conhecimento da função e da importância da Ouvidoria?	<b>Sim</b>	<b>218</b>	<b>69</b>
	Não	96	31
Procurou o setor envolvido na manifestação antes de recorrer à Ouvidoria?	Sim	120	38
	<b>Não</b>	<b>194</b>	<b>62</b>
De forma geral, qual o seu nível de satisfação com os serviços prestados pela Ouvidoria?	Muito satisfeito	18	6
	<b>Satisfeito</b>	<b>185</b>	<b>59</b>
	Insatisfeito	86	27
	Muito insatisfeito	25	8
Qual o seu nível de satisfação com o atendimento realizado pela equipe da Ouvidoria?	Muito satisfeito	23	7
	<b>Satisfeito</b>	<b>200</b>	<b>64</b>
	Insatisfeito	71	23
	Muito insatisfeito	20	6
Quanto à clareza nas informações recebidas durante o atendimento:	Excelente	31	10
	<b>Bom</b>	<b>129</b>	<b>41</b>
	Regular	116	37
	Ruim	38	12
Quanto à agilidade no atendimento (online e pessoal):	Excelente	26	8
	<b>Bom</b>	<b>126</b>	<b>40</b>
	Regular	118	38
	Ruim	44	14
Quanto à cordialidade dos atendentes:	Excelente	48	15
	<b>Bom</b>	<b>153</b>	<b>49</b>
	Regular	91	29
Sente segurança ao se reportar à Ouvidoria, sabendo que a mesma trabalha em sigilo e discrição?	<b>Sim</b>	<b>143</b>	<b>46</b>
	Não totalmente	133	42
	Não	38	12
Qual o seu nível de satisfação em relação ao tempo de resposta à sua manifestação?	Muito satisfeito	16	5
	<b>Satisfeito</b>	<b>199</b>	<b>63</b>
	Insatisfeito	78	25
	Muito insatisfeito	21	7
Qual o seu nível de satisfação em relação à resposta recebida para a sua manifestação?	Muito satisfeito	19	6
	<b>Satisfeito</b>	<b>187</b>	<b>60</b>
	Insatisfeito	82	26
	Muito insatisfeito	26	8

A Ouvidoria também teve o atendimento avaliado em respostas abertas. Eis alguns comentários:

“A Ouvidoria deve prestar serviço de pesquisa, para se anteceder a possíveis insatisfações e irregularidades.”

“acredito que ter mais agilidade nas respostas. Ter formas de se chegar as informações pelo sms do celular por exemplo. Uma forma de responder de imediato aos que procuram.”

“é preciso que tenha, sempre, mediadora nos conflitos. quando precisei da mediação da ouvidoria não fui atendido”

“Buscar agilizar um processo que ainda está aberto, por conta de uma disciplina que ja foi cursada mas está pendente de lançamento no sistema.”

“Eu acredito que todos os esforços são feitos para melhoria dos serviços sempre que possível”

“quero que seja mais atenciosas no atendimento em relações a acadêmicos com problema de disciplinas pendentes.”

“poderiam responder um pouco mais rápido!”

“Na minha concepção, a ouvidoria é fundamental e importante para os discentes. O que se deve melhorar é o trabalho da coordenação dos cursos, porque antes de irmos à ouvidoria, buscamos primeiramente a coordenação do nosso curso, e deixam muito a desejar.”

“Acredito que a ouvidoria assim que receber qualquer denúncia, oriente o denunciante tentar saber o que está ocorrendo com o denunciado, pois muitas das denúncias se originam por pura implicâncias e responde-las requer um tempo que nunca temos sobrando.”

“Acho que poderia ter mais pessoas para o atendimento”

“VOCÊS NUNCA FAZEM NADA PARA O CAMPUS DE ÓBIDOS”

“Continue mantendo seriedade nos serviços prestados, isso não somente dá créditos positivos a essa unidade como à universidade, de uma forma geral.”

“Funcionou a contento neste ano de 2016.”

“Minha insatisfação decorre que alguns fatos não são levados adiante e em tempos anteriores a nova gestão da ouvidoria, algumas denúncias não constavam mais no setor.”

“Continue fazendo esse excelente trabalho”

“A perfeição é um contínuo trabalho de eficiência de atendimento, onde eu como acadêmico sou apenas um usuário em buscar de um serviço que dispense comentários de qualidade por oferecer um trabalho já eficiente.”

“Melhorar o tempo de atendimento”

“a ouvidoria deveria fazer palestras nas turmas pra explicar com mais clareza como são apurados as denúncias.”

“”A ouvidoria até então faz seu papel muito bem, no entanto, a mesma necessita de maior independência, a exemplo de encaminhar processos”

“pedir, generosamente, que os funcionários desse setor atendam com mais gentileza, paciência e satisfação, as pessoas que vão procurar as orientações necessárias para resolver seus problemas, pois ninguém é obrigado a ser tratado de maneira desdenhosa.”