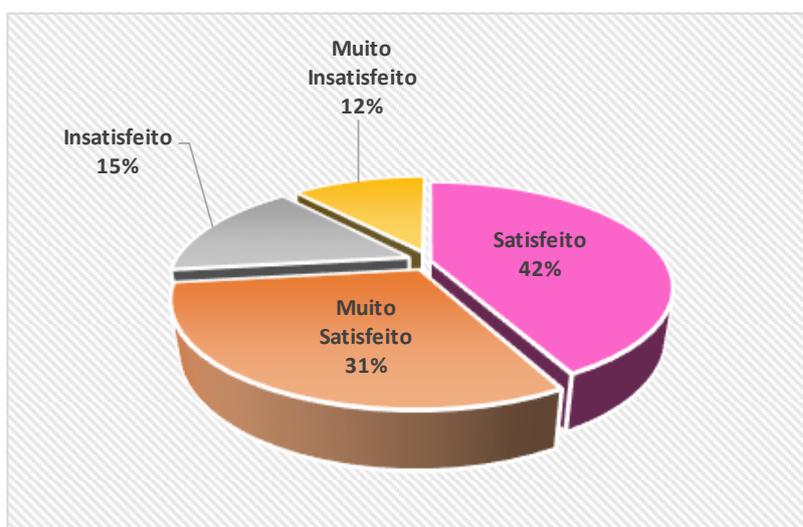


PESQUISA DE SATISFAÇÃO SOBRE O SERVIÇO DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA 2017

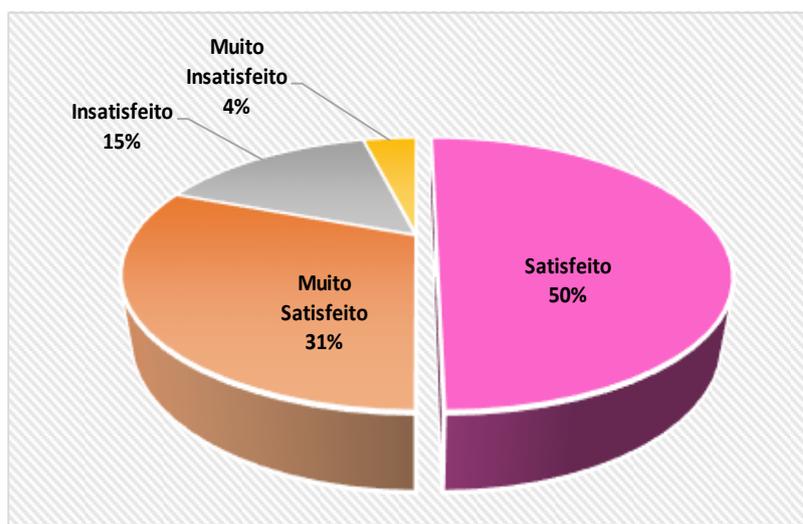
O questionário foi aplicado por meio de formulário que era encaminhado para o e-mail dos usuários após resposta conclusiva inserida no sistema e-OUV. Dos questionários encaminhados, 26 (vinte e seis) manifestantes responderam à pesquisa, sendo 16 (dezesesseis) da categoria discente, 7 (sete) docentes, 3 (três) da comunidade externa e 1 (um) técnico administrativo. Dos 26 usuários que responderam à pesquisa, 16 informaram que procuraram o setor envolvido na manifestação antes de recorrer à Ouvidoria.

RESULTADOS

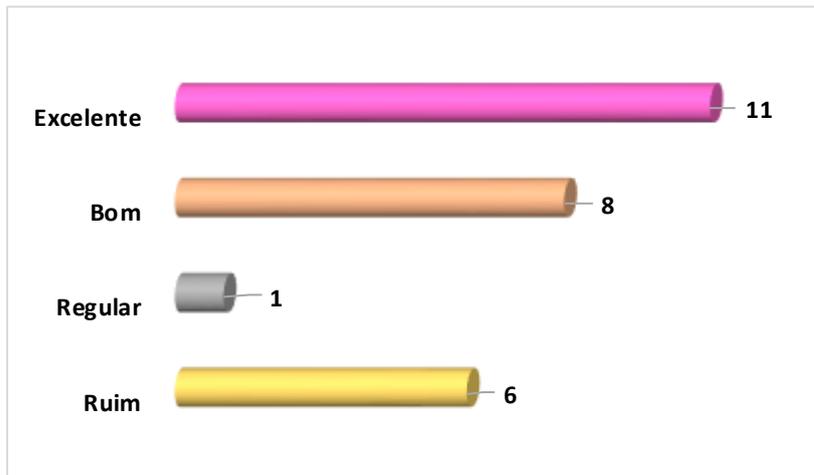
1. De forma geral, qual o seu nível de satisfação com a Ouvidoria?



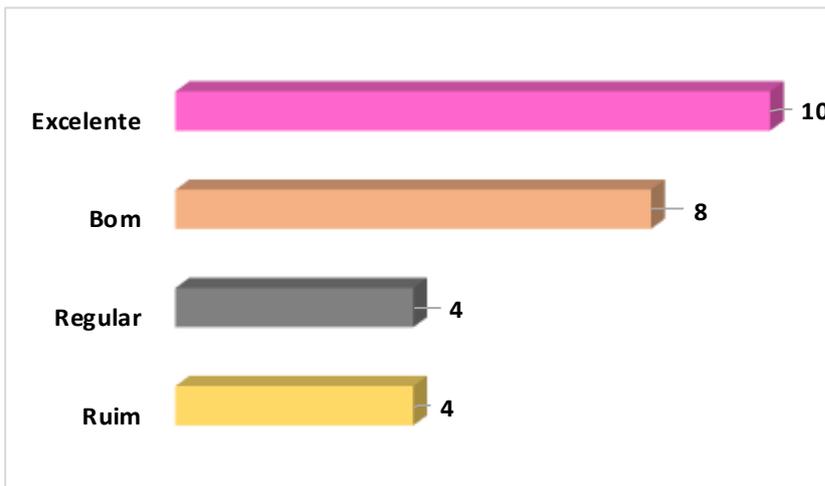
2. Qual o seu nível de satisfação com o atendimento realizado pela equipe da Ouvidoria?



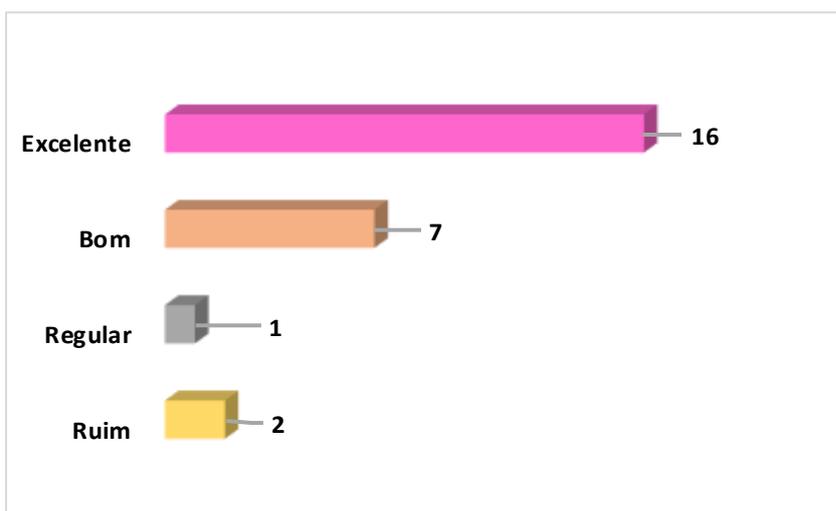
3. Quanto à clareza nas informações recebidas:



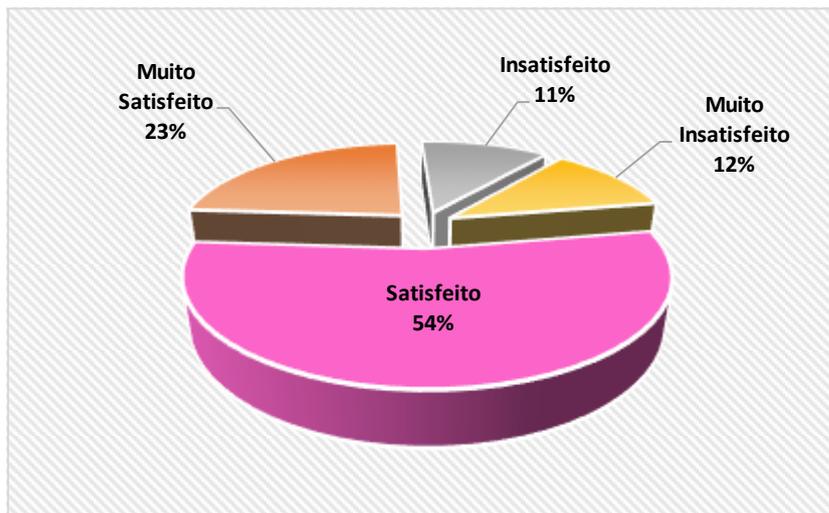
4. Quanto à agilidade no atendimento online e pessoal:



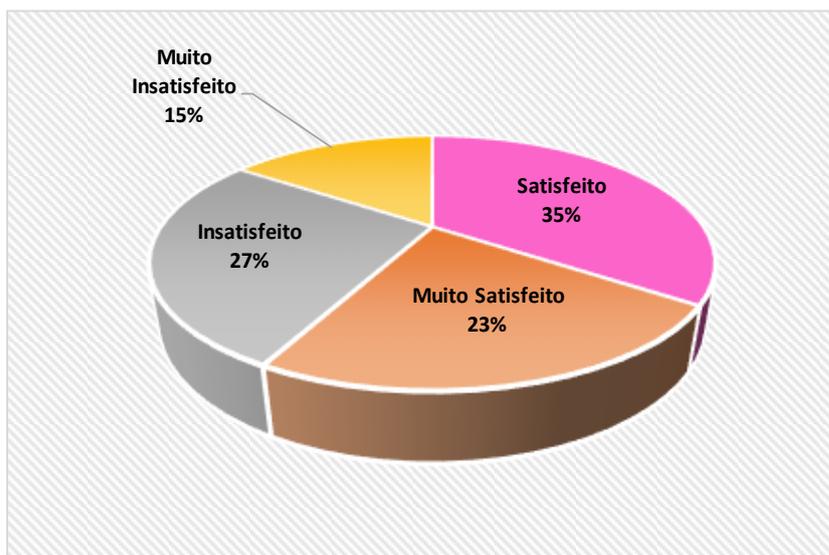
5. Quanto à cordialidade dos atendentes:



6. Qual o seu nível de satisfação em relação ao tempo de resposta à sua manifestação?



7. Qual o seu nível de satisfação em relação à resposta recebida para a sua manifestação?



A Ouvidoria também teve o atendimento avaliado em respostas abertas e sugestões de melhoria. Eis alguns comentários:

“O setor que respondeu disse as questões que executou, mas não a razão porque as tomou, e nem o embasamento legal das mesmas.”

“Que a ouvidoria possa realizar orientações para todos os institutos obterem um cronograma de resoluções de problemas, mostrando todas as etapas possíveis que um docente, técnico ou discente deve fazer antes de recorrer à ouvidoria. Evita sobrecarga para a ouvidoria e denúncias/reclamações infundadas e desnecessárias.”

“Dependendo do tipo de assunto as respostas poderiam ser dadas em um tempo menor que o de 20 dias. Sobre aos questionamentos que solicitei via ouvidoria, as respostas foram vazias e não atenderam ao solicitado. Atenciosamente”

“Que continuem dando suporte aos discentes, uma vez que o polo não tem tanta informação a nos dar”

“O retorno da Ouvidoria em relação ao meu questionamento quanto à imprecisão legal do edital de um concurso demorou tanto que o prazo para inscrição no concurso já tinha sido encerrado, motivo pelo qual, tal resposta, na qual se contavam ainda por cima imprecisas quanto a questões jurídicas, não só foi insatisfatória como também foi completamente inútil.”

“Minha sugestão é que precisa melhorar a celeridade quanto a reclamação, assim como também, que se reduza ao máximo possível o tempo de resposta.”

Ouvidoria Geral da Ufopa