

PESQUISA DE SATISFAÇÃO SOBRE O SERVIÇO DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA 2019

Conforme a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública, todos os serviços públicos serão objeto de uma sistemática de avaliação continuada. A referida lei destaca a avaliação como requisito relevante na melhoria da oferta de serviços, por entender que algo só pode ser melhorado e aprimorado se houver mensuração do seu desempenho e dos seus resultados.

Desta forma, a Ouvidoria conta com uma pesquisa *on line* disponibilizada no próprio sistema e-OUV (Plataforma Fala.BR) após resposta conclusiva de cada manifestação, sendo voluntária e espontânea a participação do usuário.

Os dados da pesquisa de satisfação são mensurados pela equipe da Ouvidoria de forma periódica e publicados anualmente no site da Ouvidoria.

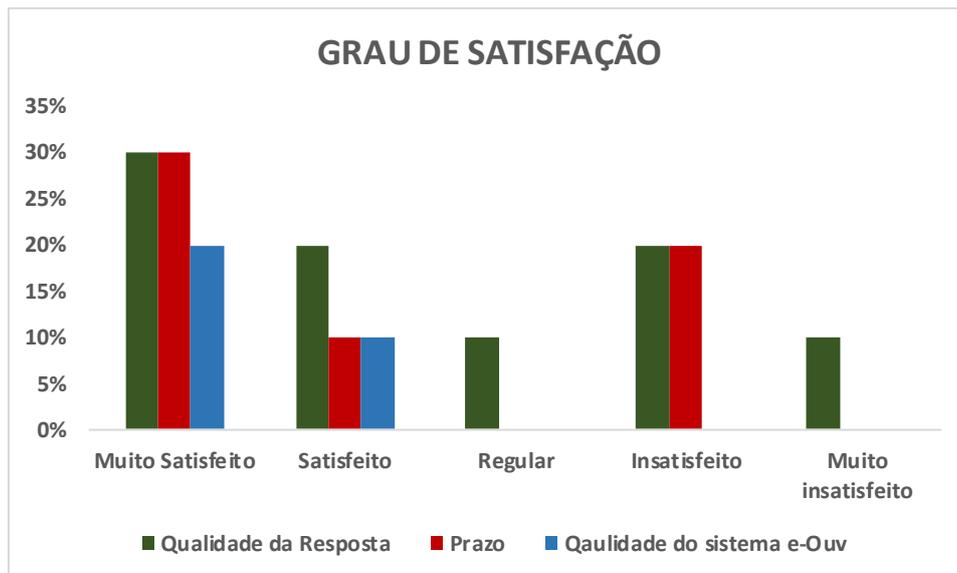
O objetivo da pesquisa é gerar informações qualitativas sobre o atendimento às manifestações de ouvidoria (denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios), direcionadas à Ouvidoria da Ufopa.

RESULTADOS:

A pesquisa realizada visa colher a percepção dos usuários sobre alguns aspectos, tais como: **qualidade da resposta, prazo e qualidade do sistema e-Ouv**, perguntando ao usuário: “O que o(a) levou a classificar dessa maneira?”. Os resultados foram comparados em grupos: usuários satisfeitos com a resposta recebida, usuários insatisfeitos com a resposta recebida e usuários que acharam o atendimento regular. Todavia, mister pontuar que das 139 manifestações registradas em 2019, somente 10 usuários responderam à pesquisa. De todo modo, os dados funcionam como indicadores para a melhoria de nossos serviços junto ao usuário. Seguem os resultados:



Fonte: Painel Resolveu? CGU, 2019.



Fonte: Plataforma Fala.BR

Com base nos resultados obtidos podemos inferir que o aspecto mais importante, do ponto de vista do usuário, é a qualidade da resposta recebida. Essa qualidade da resposta é apontada como ponto mais relevante tanto para os usuários que ficaram satisfeitos quanto para aqueles que ficaram insatisfeitos com a resposta recebida. Ademais, o prazo de resposta a manifestação também interfere na satisfação do usuário.