

Pesquisa de Satisfação

Serviços prestados pela Ouvidoria de Contas



OUIVROORIA DE CONTAS

2025

AValiação DOS SERVIÇOS

Nos termos do art. 37, § 3º, da Constituição Federal, a lei deve disciplinar as formas de participação do usuário na Administração Pública, assegurando-lhe, entre outros direitos, o de apresentar reclamações relativas à prestação dos serviços públicos e de avaliar periodicamente a qualidade desses serviços.

Em consonância com esse dispositivo constitucional e com a edição da Lei Nº 13.460/2017, que dispõe sobre a Participação, Proteção e Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos, a Ouvidoria de Contas passou, desde 2017, a solicitar dos cidadãos a avaliação voluntária dos serviços prestados pela Unidade, por meio de pesquisa de satisfação. A partir de 2024, a realização dessa pesquisa passou a constar expressamente no regramento que disciplina as atividades da Ouvidoria.

A pesquisa tem por objetivo compreender a percepção do cidadão acerca do atendimento recebido ao final de cada manifestação, subsidiando o aperfeiçoamento contínuo das atividades da Unidade.

Nesse sentido, ela integra as ações avaliativas da Ouvidoria e foi aplicada de forma contínua ao longo de todo o exercício.

O pedido de avaliação foi encaminhado em todas as manifestações respondidas conclusivamente durante o exercício e permaneceu disponível para resposta no período de 01/01/2025 a 15/01/2026.

Durante o período, foram registradas **135** avaliações.

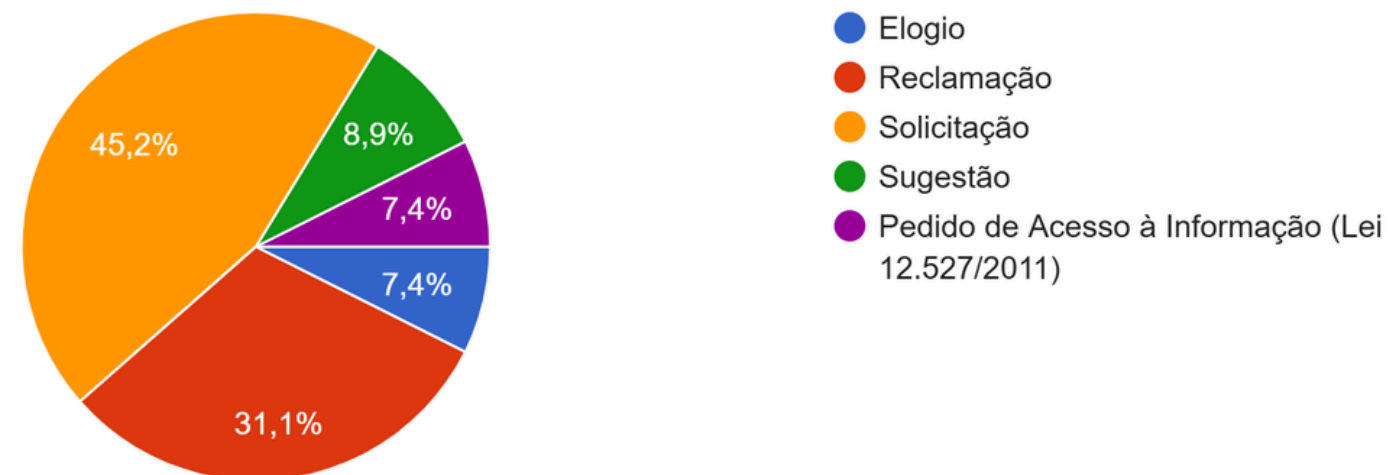
A pesquisa foi elaborada por meio da ferramenta “Google Formulários” e contou com 7 (sete) perguntas de múltipla escolha e 1 (uma) pergunta discursiva.

Dentre essas, 2 (duas) foram diretamente voltadas à avaliação do tempo de resposta e do grau de satisfação com o serviço prestado, utilizando-se escalas que variaram de “Muito insatisfeito” a “Muito satisfeito” e de “Muito ruim” a “Muito bom”.

A seguir, apresentam-se os resultados da pesquisa realizada.

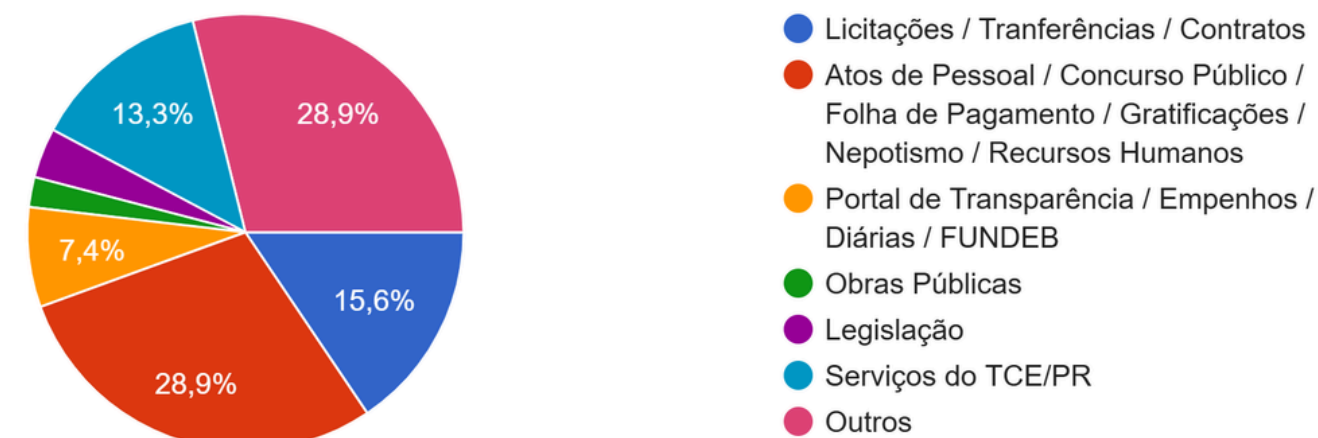
1. Qual foi a natureza do seu atendimento?

135 respostas



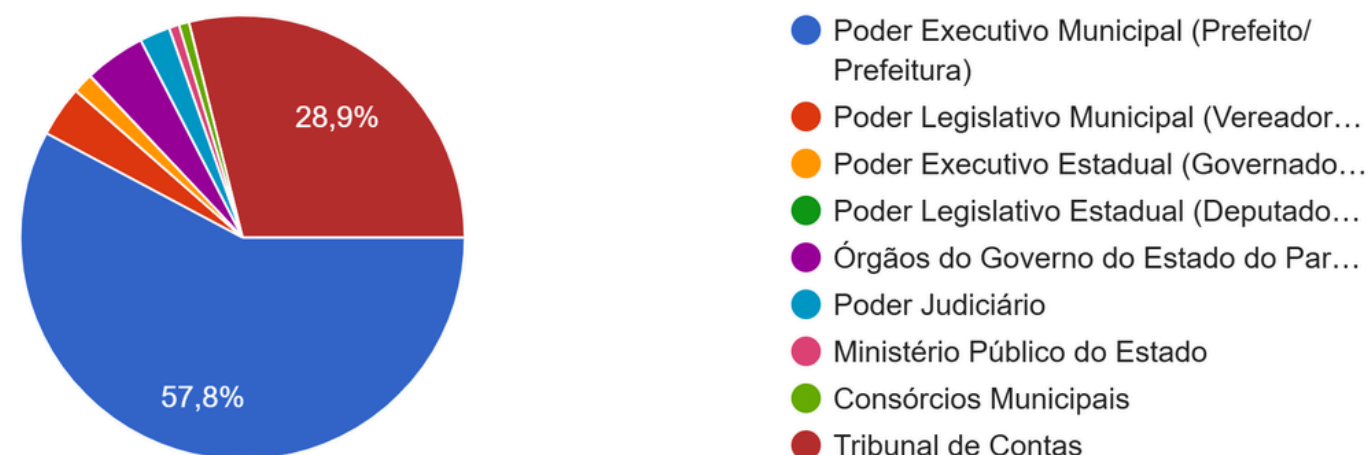
2. A que assunto se relaciona o seu pedido de atendimento?

135 respostas



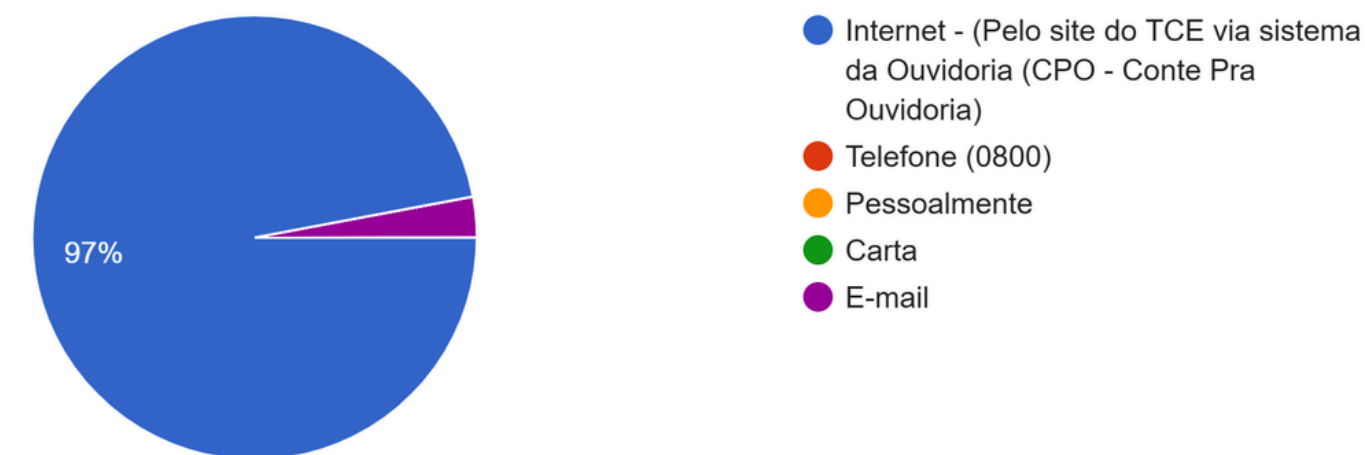
3. A quem está vinculado o pedido de atendimento?

135 respostas



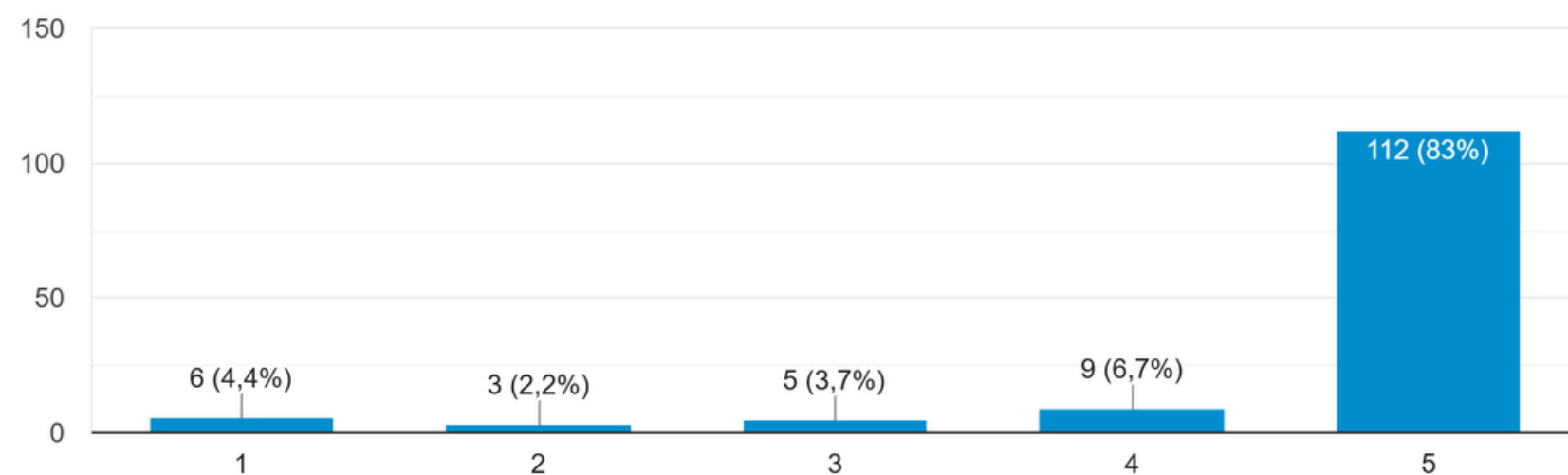
4. Seu pedido de atendimento foi registrado por qual dos meios abaixo?

135 respostas



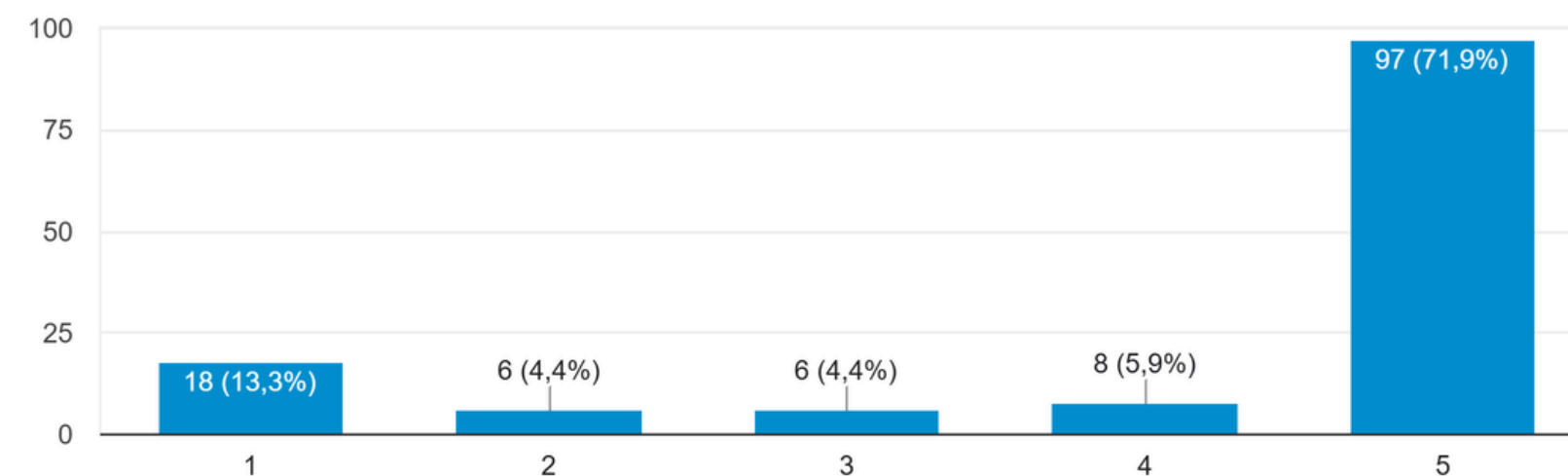
5. Como você avalia o tempo de resposta à sua solicitação?

135 respostas



6. Qual o seu grau de satisfação quanto ao serviço prestado pela Ouvidoria?

135 respostas



7. Justifique seu grau de satisfação:

Rápido e objetivo

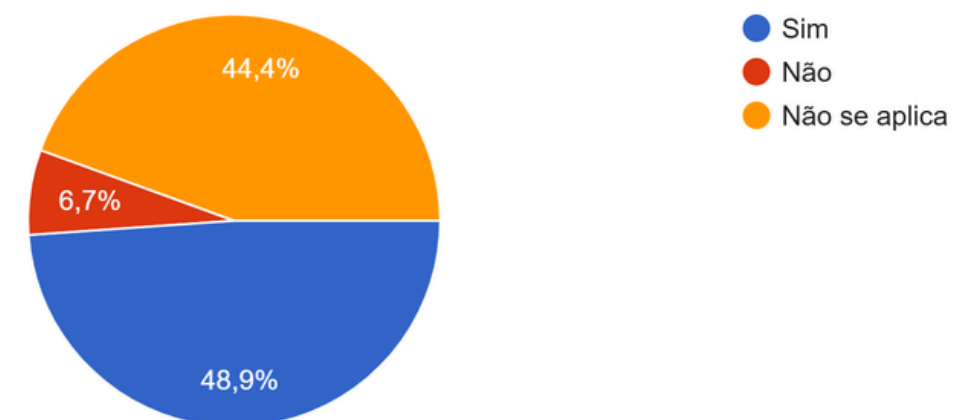
A resposta foi imediata e apontou as opções para resolução para a questão solicitada.

Resposta rápida indicando a pessoa responsável para que eu entre em contato.

A resposta a consulta foi respondida com clareza e objetividade.

8. Caso não tenha ocorrido a análise dos fatos narrados por Vossa Senhoria, face a ausência de informações, documentos e/ou elementos, ou, caso...esposta apresentada lhe orientou corretamente?

135 respostas



SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DOS SERVIÇOS DA OUVIDORIA

Como meta para compor os indicadores de desempenho, a Ouvidoria consignou em seu Plano de Ação e de Trabalho o objetivo de alcançar, na somatória das avaliações “Bom” e “Muito bom”, relativas ao tempo de resposta, o índice mínimo de 60%, e, na somatória das avaliações “Satisfeito” e “Muito satisfeito”, relativas ao serviço prestado, igualmente o índice mínimo de 60%.

Destaca-se que as respostas foram prestadas de forma espontânea pelos próprios cidadãos e que o quantitativo de avaliações não corresponde ao total de atendimentos realizados pela Ouvidoria, justamente em razão do caráter voluntário da participação.



Diante dos resultados apresentados, verifica-se que, em relação ao tempo de resposta, cuja meta estabelecida era de 60% de satisfação, a Ouvidoria alcançou o índice de **89,7%**, o que demonstra o cumprimento dos prazos e o retorno positivo da sociedade quanto a esse aspecto do atendimento.

Em relação ao grau de satisfação com o serviço prestado, cuja meta igualmente era de 60%, a somatória das avaliações atingiu o patamar de **77,8%**, superando a meta estabelecida.

A otimização dos processos internos e o aprimoramento dos canais de comunicação contribuíram para um atendimento mais ágil e eficiente.

Esses resultados reforçam o compromisso da Ouvidoria com a transparência e a excelência no atendimento, assegurando a prestação de um serviço público cada vez mais qualificado e alinhado às expectativas dos usuários.



SATISFAÇÃO AO TEMPO DE RESPOSTA
89,7%

SATISFAÇÃO AO SERVIÇO PRESTADO
77,8%

Nossas atividades sendo compartilhadas



A SERVIÇO DO

CIDADÃO

DDO

