



**Projeto da Ouvidoria-Geral da UFRJ  
Gestão: Professora Cristina A. Riche**

**Pesquisa:  
Satisfação do Usuário  
da Ouvidoria-Geral da  
UFRJ**

**Relatório – Outubro/2011**

**Tereza Benezath  
Sonia Baptista da Cunha**



## 1. Introdução

O projeto a que se refere este relatório se propõe a mensurar o grau de satisfação dos usuários dos serviços da Ouvidoria-Geral da UFRJ e identificar as etapas e/ou setores envolvidos onde o processo pode sofrer intervenção. Além disso, como consequência, a Ouvidoria poderá aperfeiçoar a prestação de serviço, identificar os eventuais gargalos e ampliar a participação deste instrumento de gestão, não só da comunidade da UFRJ como do cidadão em geral. Este “Levantamento da Satisfação de Usuários da Ouvidoria-Geral” se dará com usuários que apresentaram alguma manifestação desde a implantação do sistema, em janeiro de 2009, até dezembro de 2010.

A proposta inovadora de conceber e colocar em prática uma pesquisa de satisfação “on line” com os usuários da Ouvidoria-Geral da UFRJ foi apresentada e levada a termo pela Professora Cristina Ayoub Riche, à frente do órgão no período. A implantação do projeto contou com a participação de setores internos e reuniu a própria Ouvidoria-Geral, a TIC - Superintendência de Tecnologia da Informação e da Comunicação e o DME - Departamento de Métodos Estatísticos, do Instituto de Matemática, e proporcionou um trabalho de interação bem sucedido.

O Projeto, na realidade, faz parte de um grupo de três ações promovidas pela Ouvidoria-Geral da UFRJ e que contempla, ainda, a “Organização e Análise do Banco de Dados”, observando as características e as etapas que compõem todo o processo desde a entrada das manifestações na Ouvidoria-Geral da UFRJ até a sua conclusão, e uma pesquisa de opinião sobre a “Visibilidade da Ouvidoria-Geral da UFRJ” com a comunidade interna e que pode também identificar os meios de divulgação do órgão no âmbito da Universidade.

Além dessas três ações, estamos elaborando um estudo para a implantação de uma pesquisa de satisfação a ser enviada ao manifestante tão logo ele receba a resposta final de sua demanda. Além dessas ações, existe um plano para a criação de um novo sistema de recepção e gerenciamento das manifestações, que deverá aperfeiçoar e adequar o sistema atual à realidade da Ouvidoria-Geral da UFRJ. No momento, está sendo desenvolvido, por setores do NCE/UFRJ, um aplicativo que extrai do sistema OMD informações e grandezas de interesse. Esperamos que as

---

análises e sugestões apresentadas nos três projetos possam contribuir para não só construir o novo sistema, assim como para identificar políticas de divulgação e estímulo ao uso do órgão com tão importante função.

Os gráficos e tabelas foram gerados através do pacote Statistica versão 9.1, usando uma licença do Departamento de Métodos Estatísticos do IM/UFRJ.

## 2. Equipe de Trabalho

A equipe de trabalho foi composta por três segmentos: o de Estatística, composto pelas servidoras do Departamento de Métodos Estatísticos do IM/UFRJ, Professora Tereza Benezath e Sonia Baptista da Cunha; o de Operacionalização da Coleta de Dados, composto pelas servidoras da TIC, Lilian da Silva Chagas e Isis Greice de Oliveira, e o de Suporte dos servidores lotados na Ouvidoria-Geral, Nilza Mendonça e Antonio Nascimento, no esclarecimento da natureza das variáveis envolvidas nas etapas do processo e extração de dados do sistema OMD.

Houve ainda a colaboração do grupo do professor Marcus Dohmann, do LabGraf da EBA, na elaboração e formatação do projeto gráfico da divulgação da pesquisa, e do LES do DME-IM, na cessão de uma licença do pacote Statistica.

## 3. População da Pesquisa

A população considerada neste levantamento é formada pelos usuários dos serviços da Ouvidoria-Geral da UFRJ no período de janeiro de 2009 a dezembro de 2010 e que, além disso, liberaram seus endereços eletrônicos para contato e cujas manifestações eram abertas ou sigilosas.

**Importante: Os manifestantes que fizeram mais de uma manifestação com o mesmo endereço eletrônico foram considerados como um único elemento do levantamento. A referência era sempre o endereço.**

---

As listagens, com os endereços eletrônicos dos usuários, foram liberadas pela Ouvidoria-Geral, sem identificação, somente com a indicação se o usuário tinha uma ou mais manifestações apresentadas até então. As manifestações anônimas, obviamente, não foram consideradas.

Tipo de Manifestação		Frequência
Sigilosa	Única	148
	Múltiplas	14
Aberta	Única	2224
	Múltiplas	179
<b>Total</b>		<b>2565</b>

Tabela 1: Usuários Individuais da Ouvidoria-Geral da UFRJ de Janeiro de 2009 a dezembro de 2010

## 4. Planejamento do Processo

### 4.1. Plano Adotado

O plano, tendo como base o total de usuários de janeiro de 2009 a dezembro de 2010, foi o de enviar uma mensagem eletrônica aos usuários que disponibilizaram seus endereços. Aqueles que fizeram múltiplas manifestações deveriam responder com base naquela que acharem mais relevante.

A princípio o cronograma estava previsto para ser aplicado nos meses de dezembro de 2010 e janeiro de 2011, mas, devido ao atraso da pesquisa de opinião de visibilidade, também instituída e implementada pela Ouvidoria-Geral, houve necessidade de postergar o início do levantamento sobre a satisfação, que efetivamente ocorreu no período de março a abril de 2011.

O plano adotado foi:

- ◆ A Ouvidoria-Geral elabora um texto que deve ser enviado, através da TIC, aos usuários da Ouvidoria-Geral comunicando a intenção de aplicar o levantamento, lembrando a importância da participação e chamando para responder ao questionário.
- ◆ A TIC envia aos usuários a mensagem eletrônica que contém os prazos e endereços de páginas onde o participante pode se informar melhor, conforme segue.



Prezada (o):

Com o intuito de aperfeiçoar os serviços da Ouvidoria-Geral da UFRJ, necessitamos identificar a sua satisfação. Para tanto, promoveremos uma pesquisa com aqueles que nos procuraram, no período de janeiro de 2009 a setembro de 2010, e fizeram, expressamente, alguma solicitação e, na ocasião, disponibilizaram e-mail para contato.

Pedimos que você responda ao questionário que, ficará disponível, até o dia 05 de maio de 2011. Para acessá-lo, clique no seguinte endereço <http://sites.tic.ufrj.br/ouvidoria/pesquisa-satisfacao/form/index.php?cod=12>.

Caso não consiga acesso, solicitamos a gentileza de copiar e colar o endereço no seu navegador da internet. O questionário poderá ser preenchido "on line" e será gravado eletronicamente (lembre-se de salvar ao final do preenchimento). Para mais informações consulte a página <http://www.ouvidoria.ufrj.br>.

Sua participação é de fundamental importância, contamos com você e agradecemos a sua atenção!

Ouvidoria-Geral da UFRJ

**Ilustração 1: Mensagem Eletrônica enviada pela Ouvidoria-Geral da UFRJ**

- ◆ A TIC envia aos usuários uma mensagem eletrônica de reforço aos que não responderam a cada cinco dias do início de cada etapa.

## 4.2. Coleta e Armazenamento dos Dados

O procedimento de coleta e armazenamento das respostas dadas pelos usuários foi desenvolvido pela equipe da TIC, seguindo processo orientado pela equipe de estatística. Primeiramente, as respostas digitadas no questionário “on line” são codificadas e colocadas em uma planilha como no exemplo na Tabela 2. Posteriormente, no encerramento da pesquisa, os dados são transferidos para uma planilha em Excel e transmitidos pela TIC à equipe da estatística, que a adapta ao pacote Statistica, fazendo a decodificação dos dados e preparando-os para a análise.

O questionário aplicado se encontra no Anexo 8.1 e um resultado possível, codificado, corresponde a uma linha de uma planilha como a seguinte:

Motivo (1 a 5)	Meio Contato (1 a 3)	Procura Setor (1 ou 2)	Sofreu Constrangimento (1 ou 2)	Atribuição 1(S) (1 ou 0)	.....	Atribuição 8(S) (1 ou 0)
1	3	1	2	1		0

Vínculo UFRJ (1 a 5)	Acesso Site (1 a 5)	Nota (1 a 10)	.....	Atendim. Ouvidoria (1 a 5)	Nota (1 a 10)	Assunto Manifest. (0 a 9)	Usaria de novo (1 ou 2)	Sugestões (copiar texto)
2	1	8		1	9	3	1	ABCDEF

**Tabela 2: Um Possível Questionário Respondido**

## 4.3. Estimativas das Participações

Com o intuito de comparar as estimativas das frequências entre os usuários da Ouvidoria-Geral da UFRJ no período em estudo e os que responderam ao chamado para participar do levantamento, mostramos as suas ocorrências na Tabela 3, abaixo. Vemos que houve diferenças em praticamente todos os segmentos abordados e, conforme esperado, os resultados não representam estatisticamente todos os usuários da Ouvidoria-Geral. No entanto, observamos também que houve

resposta em todos os segmentos, o que favorece o olhar sobre os resultados, dando respaldo às análises e interpretações.

Panorama Comparativo da Participação Individual					
Manifestação		Endereços Eletrônicos Enviados		Endereços Eletrônicos Respondidos	
Tipo		Frequência Simples	Frequência Relativa	Frequência Simples	Frequência Relativa
Sigilosa	Única	148	5,77%	46	8,14%
	Múltiplas	14	0,55%	03	0,53%
Aberta	Única	2224	86,71%	452	80,00%
	Múltiplas	179	6,98%	55	9,73%
<b>Total</b>		<b>2565</b>	<b>100%</b>	<b>556</b>	<b>100%</b>

Tabela 3: Frequências das Participações dos Usuários da Ouvidoria-Geral no Levantamento

#### 4.4. Divulgação da Pesquisa no Site da Ouvidoria-Geral



Ilustração 2: Divulgação do Levantamento na Página da Ouvidoria-Geral da UFRJ

## 5. Análise dos Resultados

A significância dos resultados estatísticos obtidos neste levantamento não pode ser considerada representativa do comportamento de todos os usuários que já contataram a Ouvidoria-Geral da UFRJ, pelo fato de a metodologia de coleta adotada não ter sido uma amostra representativa entre os manifestantes e sim resposta espontânea dos usuários, cujo convite, feito a todos, não foi retornado pela maioria. Ainda, as manifestações anônimas não foram, obviamente, consideradas. Sendo assim, **lembramos, mais uma vez, que os resultados não são “estimativas” das respostas reais de todo o contingente de usuários da Ouvidoria-Geral da UFRJ e, portanto, não podemos estendê-los.**

### 5.1. Sobre a Manifestação Concluída

#### 5.1.1. Vínculo do Manifestante



Gráfico 1: Gráfico de Setores – Vínculo do Respondente com a UFRJ



Tipo de Vínculo	Value	%
Aluno	220	39,57
Sem Vínculo	220	39,57
Técnico-Administrativo	65	11,69
Professor	39	7,01
Terceirizado	8	1,44
Não Respondeu	4	0,72

Tabela 4: Tabela de Frequências Simples – Tipo de Vínculo com a UFRJ

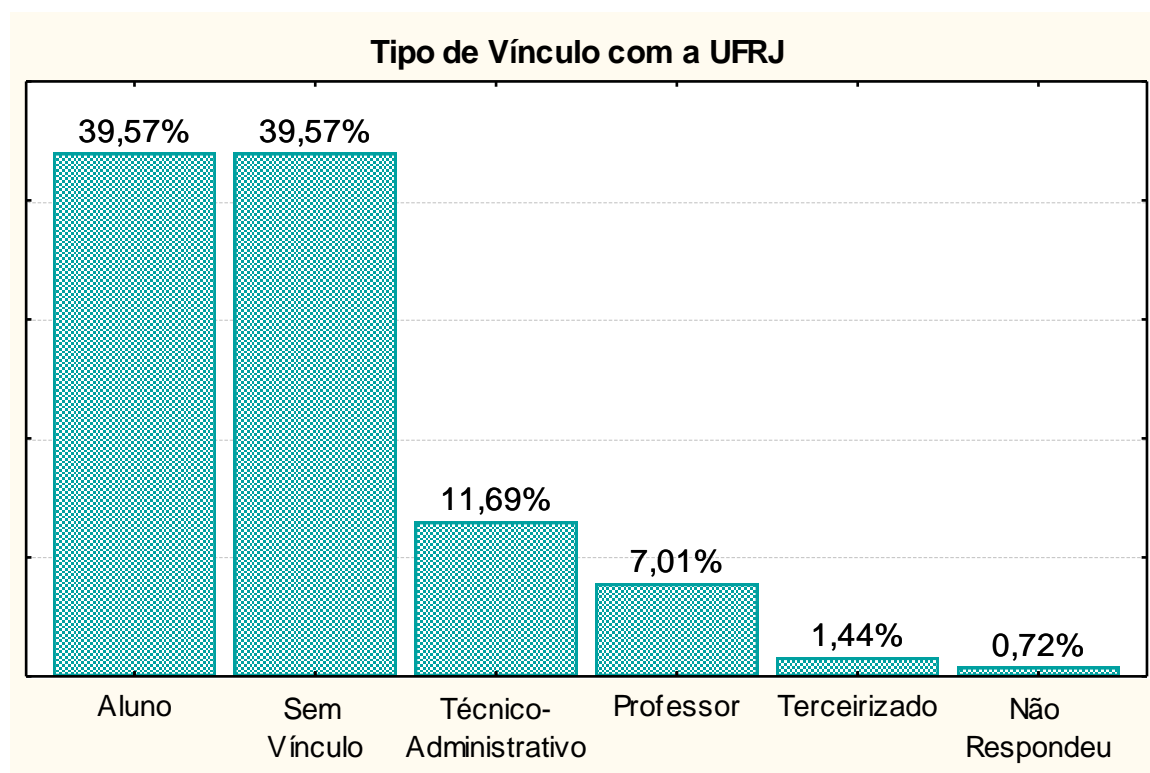


Gráfico 2: Gráfico de Pareto - Tipo de Vínculo com a UFRJ

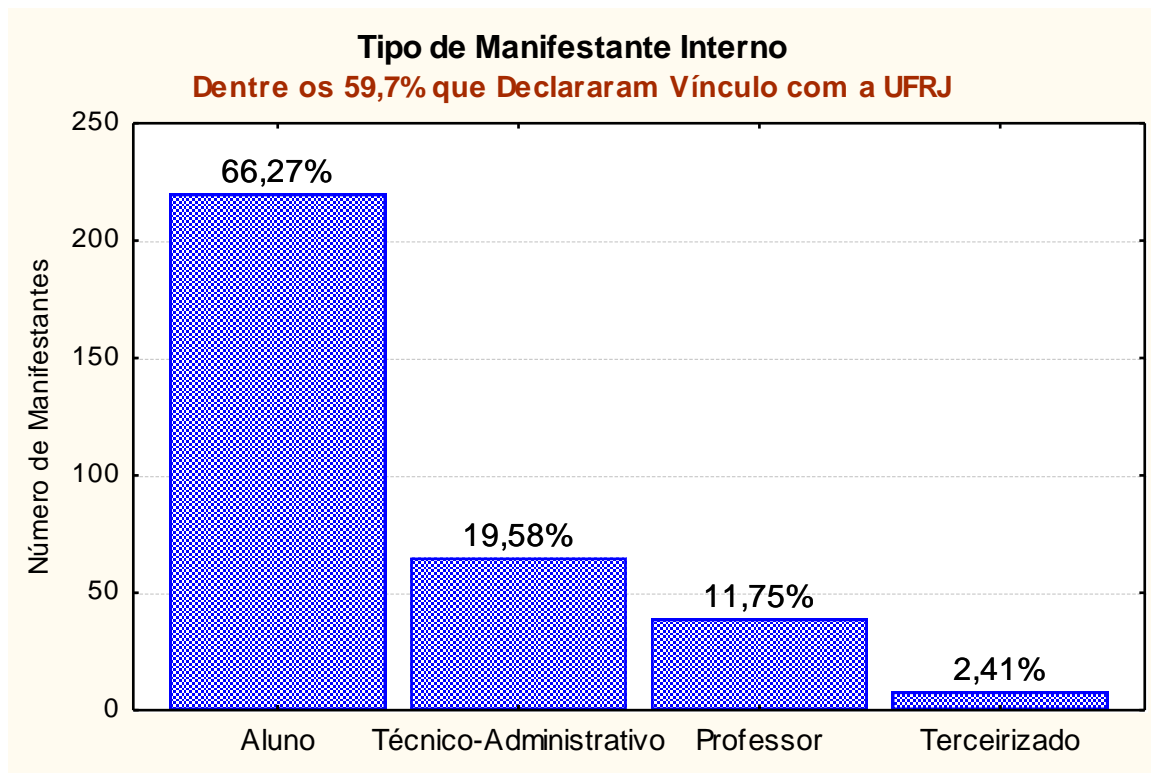


Gráfico 3: Gráfico de Pareto – Tipo de Manifestante com Vínculo com a UFRJ

5.1.2. Tipo da Manifestação

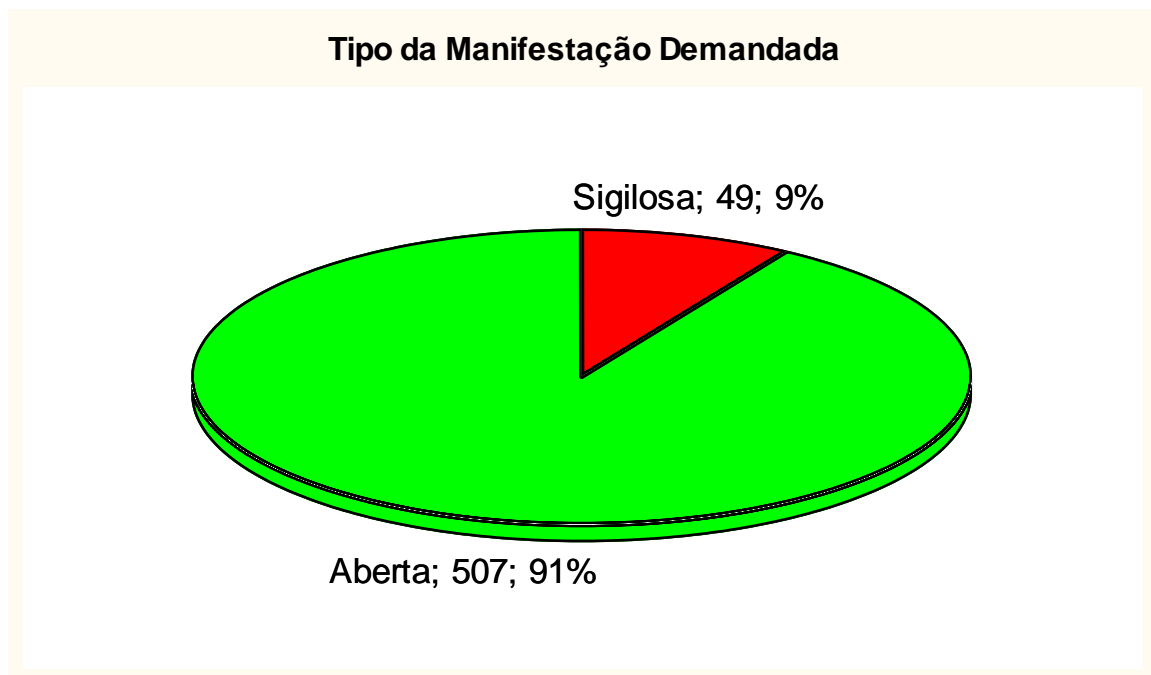


Gráfico 4: Gráfico de Setores – Tipo da Manifestação

## 5.1.3. Meio de Contato com a Ouvidoria-Geral da UFRJ

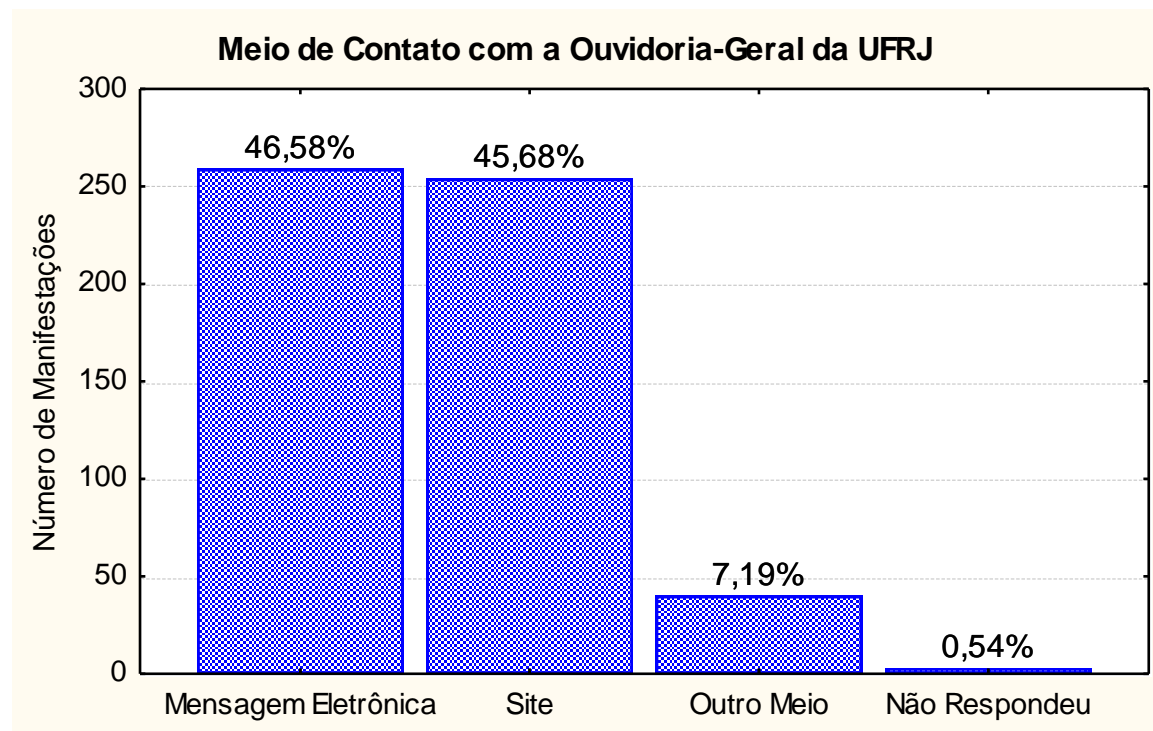


Gráfico 5: Gráfico de Pareto – Meio de Contato com a Ouvidoria-Geral da UFRJ

## 5.1.4. Motivo do Contato com a Ouvidoria-Geral da UFRJ

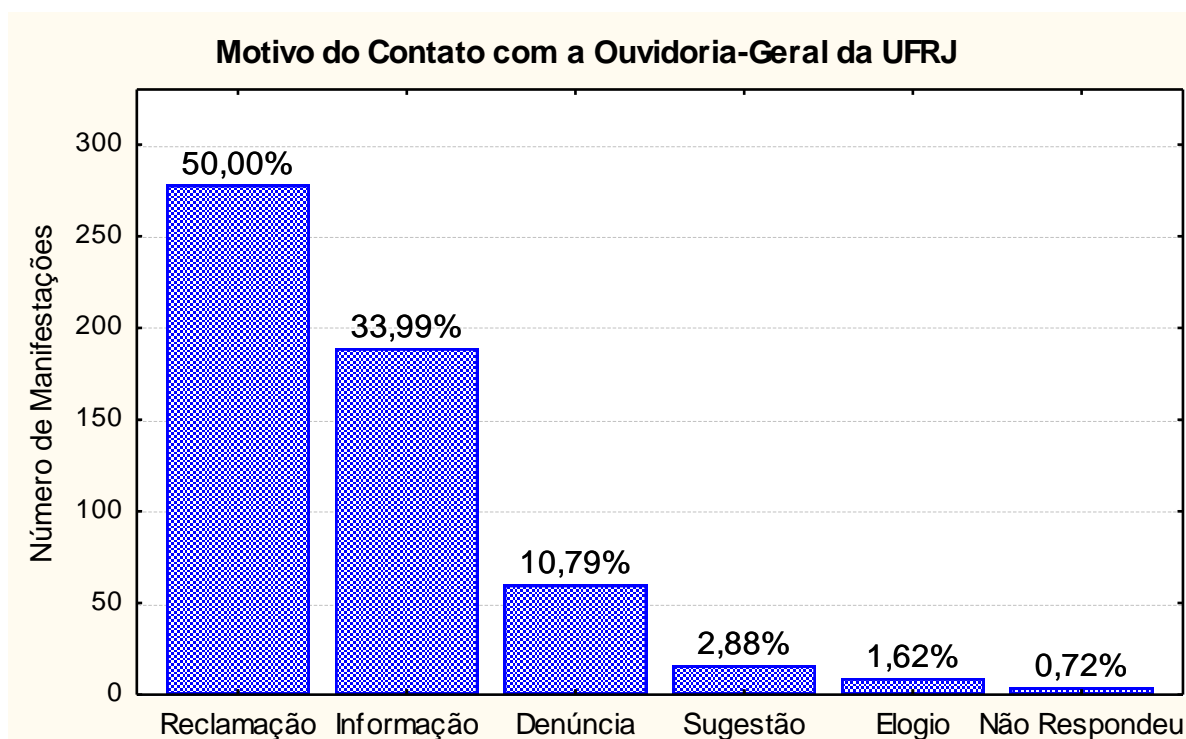


Gráfico 6: Gráfico de Pareto – Motivo do Contato com a Ouvidoria-Geral da UFRJ

## 5.1.5. Assunto da Manifestação

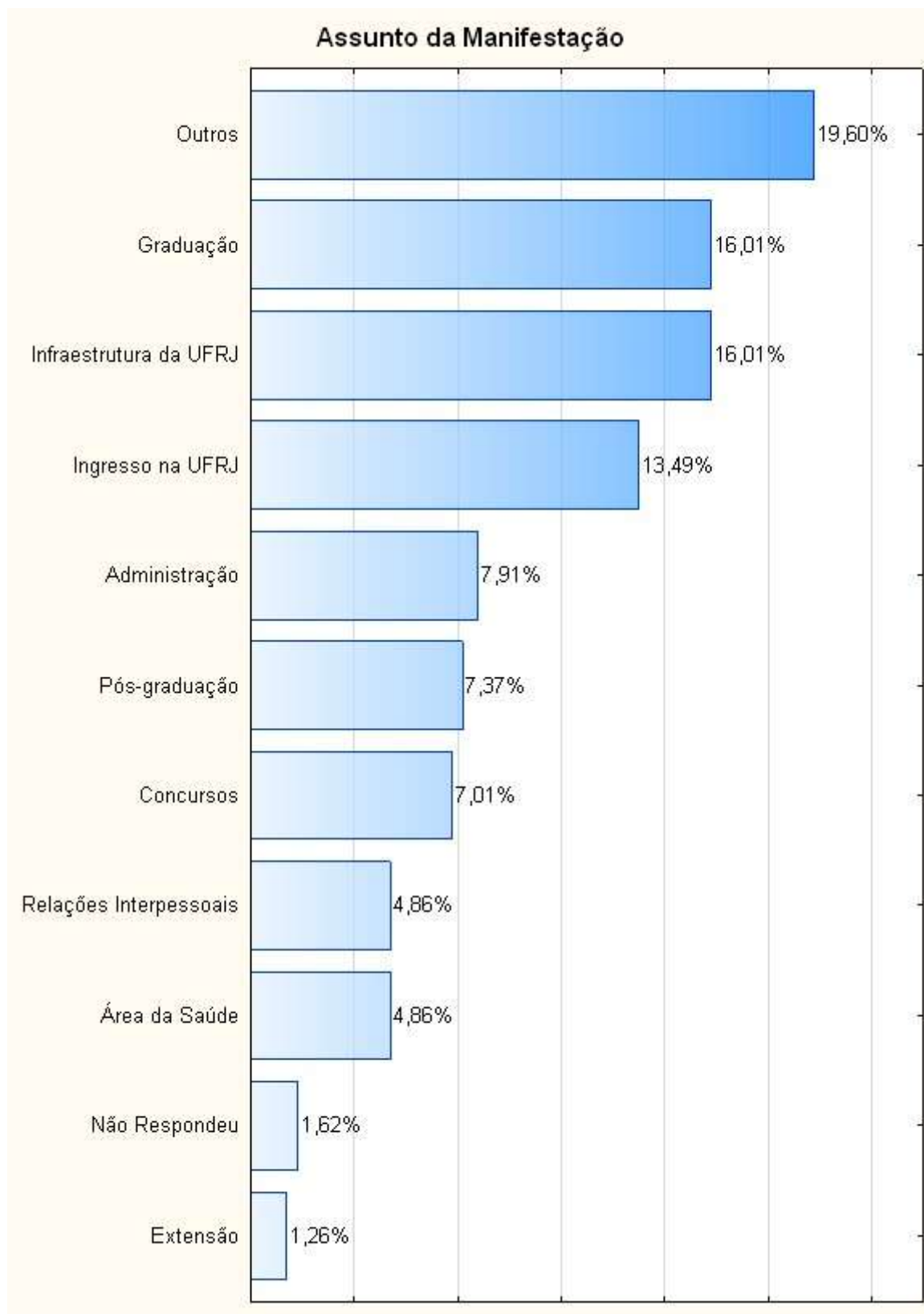


Gráfico 7: Gráfico de Pareto – Assunto da Manifestação

➤ Resumo

A pesquisa com os 2565 manifestantes, representados pelos seus endereços eletrônicos, que já recorreram pelo menos uma vez à Ouvidoria-Geral da UFRJ entre janeiro de 2009 e dezembro de 2010 resultou num total de 556 respostas ao chamado para participar deste levantamento. Os manifestantes anônimos, obviamente, não puderam ser contatados.

Os manifestantes respondentes podem ser divididos entre os que possuem vínculo com a UFRJ, num total de 59,7%, aqueles que não possuem vínculo, para 39,6%, e os que não assinalaram a resposta, com 0,7% do total de participantes. Dentre os 59,7% que declararam vínculo observamos 66,3% de Alunos, 19,6% de Técnico-Administrativos, 11,8% de Professores e 2,4% de Terceirizados. A Tabela 4: Tabela de Frequências Simples – Tipo de Vínculo com a UFRJ, no item 5.1.1, Vínculo do Manifestante, mostra como as proporções das categorias nas respostas se distribuíram comparadas ao contingente total de usuários.

A grande maioria dos respondentes assinalou que sua manifestação foi do tipo Aberta, para 91%, com consequentes 9% do tipo sigilosa, e os meios usados para contato com a Ouvidoria-Geral foram através de mensagem eletrônica, para 46,6%, e de acesso ao Site, para 45,7% dos respondentes. O motivo do contato da maioria foi por Reclamação, para 50% dos respondentes, seguido de Informação, para 34%, de Denúncia, para 10,8%, de Sugestão, para 2,9% e Elogio, para 1,6%. Somente 0,72% dos respondentes não assinalaram esta pergunta.

Havia dez assuntos específicos, relacionados com as manifestações, disponíveis para assinalar no questionário, mas 19,6% dos respondentes decidiram marcar a opção “Outro Assunto”, a maior proporção. A seguir aparecem os assuntos “Graduação” e “Infraestrutura da UFRJ”, com 16% cada; “Ingresso na UFRJ”, para 13,5%; “Administração”, para 7,9%; “Pós-Graduação”, para 7,4%; “Concursos”, para 7%; “Relações Interpessoais” e “Área da Saúde”, para 4,9% cada, e “Extensão”, para 1,3%. Ainda, 1,6% dos respondentes não assinalaram qualquer opção.

---

## 6. Resumo Completo

=====

A significância dos resultados estatísticos obtidos neste levantamento não pode ser considerada representativa do comportamento de todos os usuários que já contataram a Ouvidoria-Geral da UFRJ, pelo fato de a metodologia de coleta adotada não ter sido a de uma amostra representativa entre os manifestantes e sim através de resposta espontânea dos usuários, cujo convite, feito a todos, não foi retornado pela maioria. Ainda, as manifestações anônimas não foram, obviamente, consideradas. Sendo assim, lembramos, mais uma vez, que os resultados não são “estimativas” das respostas reais de todo o contingente de usuários da Ouvidoria-Geral da UFRJ e, portanto, não podemos estendê-los.

A pesquisa com os 2565 manifestantes, representados pelos seus endereços eletrônicos disponibilizados, que já recorreram pelo menos uma vez à Ouvidoria-Geral da UFRJ entre janeiro de 2009 e dezembro de 2010, resultou num total de 556 respostas ao chamado para participar deste levantamento. Os manifestantes anônimos, obviamente, não puderam ser contatados.

Os manifestantes respondentes podem ser divididos entre os que possuem vínculo com a UFRJ, num total de 59,7%; aqueles que não possuem vínculo, para 39,6%, e os que não assinalaram a resposta, com 0,7% do total de participantes. Dentre os 59,7% que declararam vínculo observamos 66,3% de Alunos, 19,6% de Técnico-Administrativos, 11,8% de Professores e 2,4% de Terceirizados.

A grande maioria dos respondentes assinalou que sua manifestação foi do tipo Aberta, para 91%, com consequentes 9% do tipo sigilosa, e os meios usados para contato com a Ouvidoria-Geral foram através de mensagem eletrônica, para 46,6%, e de acesso ao Site, para 45,7% dos respondentes. O motivo do contato da maioria foi por Reclamação, para 50% dos respondentes, seguido de Informação, para 34%, de Denúncia, para 10,8%, de Sugestão, para 2,9%, e de Elogio, para 1,6%. Somente 0,72% dos respondentes não assinalaram esta pergunta.

---

Havia dez assuntos específicos, relacionados com as manifestações, disponíveis para serem assinalados no questionário, mas 19,6% dos respondentes decidiram marcar a opção “Outro Assunto”, a maior proporção. A seguir aparecem os assuntos “Graduação” e “Infraestrutura da UFRJ”, com 16% cada; “Ingresso”, para 13,5%; “Administração”, para 7,9%; “Pós-Graduação”, para 7,4%; “Concursos”, para 7%; “Relações Interpessoais” e “Área da Saúde”, para 4,9% cada, e “Extensão”, para 1,3%. Ainda, 1,6% dos respondentes não assinalaram qualquer opção. Como as opções apresentadas eram abrangentes, a justificativa para 19,6% não assinalarem pode ser a de que o respondente intuisse que seria identificado, o que não seria possível.

Foram apresentadas aos entrevistados oito afirmativas com possíveis Atribuições de uma Ouvidoria Pública, sendo cinco delas verdadeiras. Estas foram as mais assinaladas como tal, mas com porcentagens não tão grandes quanto esperado, variando de 51,98% a 87,59%, o que mostra certo desconhecimento para distinguir quais delas seriam atribuições de uma Ouvidoria Pública. Dentre as três falsas, que foram erroneamente assinaladas como verdadeiras, as proporções variaram entre 40,65% e 50%, mostrando aqui altíssimos índices de desconhecimento.

Assinalar erroneamente como verdadeiras, e ainda com altos índices, as afirmativas das atribuições “Responsabilizar-se pela Solução dos Problemas Demandados”, “Deliberar sobre as Ações para Solucionar os Problemas Demandados” e “Implementar as Ações Necessárias para Solucionar os Problemas Demandados” formam o que podem ser os piores equívocos dos manifestantes que recorrem a uma Ouvidoria. O manifestante espera atuação executiva de um órgão que não é gestor e não tem poderes para resolver os problemas demandados, mas sim encaminhar, acompanhar, intermediar e propor soluções para as manifestações. Olhando as cinco afirmativas que realmente eram atribuições de uma Ouvidoria pública, podemos destacar que elas foram as opções assinaladas corretamente com maiores proporções, a exceção da “Contribuir para a Promoção dos Direitos de Grupos Vulneráveis ou Discriminados junto às Instâncias do Órgão”, que teve proporção de acerto de 51,98%, somente, e ainda abaixo da falsa atribuição “Responsabilizar-se pela Solução dos Problemas Demandados”.

---

O **Número de Acertos** nas oito afirmativas, passíveis de serem atribuições de uma Ouvidoria Pública, variou de um a oito, com porcentagens de 0,2%, para “1 acerto”, a menor, a 35,4%, para “5 acertos”, a maior. A distribuição dos resultados é assimétrica à direita com média de 5,4 acertos; mediana e moda de 5 acertos, com frequência da moda de 197 respondentes, e desvio padrão de 1,4 acertos.

Analisando as possíveis atribuições assinaladas, **restritas ao Tipo de Manifestação**, se Aberta ou Sigilosa, vemos que a “**afirmativa 1: Zelar pelo Direito à Manifestação e à Informação do Cidadão**” foi assinalada corretamente como verdadeira com proporções iguais a 81,6% para os dois tipos, mostrando independência entre os dois tipos de respondentes e a opção de assinalar a atribuição. Já a “**afirmativa 2: Responsabilizar-se pela Solução dos Problemas Demandados**” houve alguma diferença entre as proporções, mas ainda não significativa de dependência, e foi assinalada erroneamente pelos manifestantes do tipo aberta com 40,0% e com 46,9% para os do tipo sigilosa, índices considerados altos no tipo grave de engano do manifestante. A “**afirmativa 3: Receber Críticas, Reclamações, Denúncias e Sugestões sobre Procedimentos e Práticas Inadequadas ou Irregulares**” foi a assinalada corretamente com maiores proporções, a saber, 87,2% e 91,8%, para aberta e sigilosa, respectivamente. Diferença não significativa para acusar dependência entre as posturas. Na “**afirmativa 4: Contribuir para a Promoção dos Direitos de Grupos Vulneráveis ou Discriminados junto às Instâncias do Órgão**” foi a de menor opção assinalada corretamente, para todos com 52% e somente os respondentes com manifestação sigilosa se destacam com 73,5% de acerto, mostrando aqui dependência de postura, já com 99% de confiança. A “**afirmativa 5: Deliberar sobre as Ações para Solucionar os Problemas Demandados**” foi assinalada erroneamente nas possíveis atribuições com índices próximos a 50% para os dois tipos de manifestação. Esta não-atribuição, juntamente com a de “Responsabilizar-se pela Solução dos Problemas Demandados” formam o que podem ser os piores equívocos do manifestante que recorre a uma Ouvidoria. Já a “**afirmativa 6: Propor a Adoção de Providências ou Medidas Administrativas para Solução de Problemas, quando Necessário**” foi a opção assinalada corretamente, na população com 71,9% e para manifestações abertas e sigilosas com 72,2% e 69,4%, respectivamente. Nas duas afirmativas não houve dependência de postura entre assinalar e o tipo de

---



manifestação apresentada pelo respondente. A **“afirmativa 7: Implementar as Ações Necessárias para Solucionar os Problemas Demandados”** foi assinalada erroneamente nas possíveis atribuições com índices próximos a 50% para os dois tipos de manifestação, portanto indicando independência. A **“afirmativa 8: Acompanhar as Demandas e Cobrar Soluções dos Gestores”** foi a opção assinalada corretamente, na população com 83,6% e para manifestações abertas e sigilosas com 82,6% e 93,9%, respectivamente, já mostrando dependência com 95% de confiança.

Analisando as possíveis atribuições assinaladas, **restritas ao Tipo de Classificação da Manifestação**, se Denúncia, Reclamação, Informação, Sugestão ou Elogio, temos que observar que as opções Sugestão e Elogio têm poucas respostas e devem ser vistas com reserva, devido a sua pouca representatividade. Além disso, devido ao total de cinco opções fica comprometida também a análise de independência. Como há interesse por parte da Ouvidoria em saber de todos os resultados, vamos depois resumir as duas opções em uma e refazer os testes para ver se há mudanças de comportamento. Com relação à **“afirmativa 1: Zelar pelo Direito à Manifestação e à Informação do Cidadão”** vemos que foi assinalada corretamente como verdadeira com proporções variando de 79,4% a 100%, mostrando independência entre os tipos de manifestação que os respondentes cadastraram e a opção de assinalar a atribuição. Para a **“afirmativa 2: Responsabilizar-se pela Solução dos Problemas Demandados”** houve alguma diferença entre as proporções, mas não significativa de dependência, e foi assinalada erroneamente pelos manifestantes com proporções de 25,0% a 50,0%, com destaque negativo para os manifestantes que fizeram denúncias, e mostrando no geral índices considerados altos no tipo grave de engano do manifestante. Já para a **“afirmativa 3: Receber Críticas, Reclamações, Denúncias e Sugestões sobre Procedimentos e Práticas Inadequadas ou Irregulares”** foi a assinalada corretamente com maiores proporções, a saber, de 62,5% a 100%, e mostra diferença significativa com dependência entre o tipo de demanda dos manifestantes e assinalar a opção, com 99% de confiança. Na **“afirmativa 4: Contribuir para a Promoção dos Direitos de Grupos Vulneráveis ou Discriminados junto às Instâncias do Órgão”** foi a de menor opção assinalada corretamente, para todos com 52% e separados por classificação os respondentes com manifestação tipo denúncia

---

assinalaram com 65% de acerto. Mostra no caso dependência de postura, já com 95% de confiança. Nas afirmativas cinco e seis houve dependência de postura entre assinalar e a classificação da manifestação apresentada pelo respondente com 94% e 98% de confiança, respectivamente: na **“afirmativa 5: Deliberar sobre as Ações para Solucionar os Problemas Demandados”** foi assinalada erroneamente nas possíveis atribuições com índices de 18,8% a 77,8%, ficando as três opções mais representativas em torno de 50%; na **“afirmativa 6: Propor a Adoção de Providências ou Medidas Administrativas para Solução de Problemas, quando Necessário”** foi a opção assinalada corretamente, na população com 71,9% e para os tipos variando de 62,52% a 76,6%. Também nas afirmativas sete e oito houve dependência de postura entre assinalar e a classificação da manifestação apresentada pelo respondente com 98% e 100% de confiança, respectivamente. A **“afirmativa 7: Implementar as Ações Necessárias para Solucionar os Problemas Demandados”** foi assinalada erroneamente nas opções com mais representatividade com índices próximos a 50% e a diferença significativa ocorreu nas opções Sugestão e Elogio . A **“afirmativa 8: Acompanhar as Demandas e Cobrar Soluções dos Gestores”** foi a opção assinalada corretamente, na população com 83,6% e de 56,3% a 100%, mostrando significativa variação.

Para as possíveis atribuições assinaladas, **restritas ao Tipo de Vínculo com a UFRJ**, vamos primeiramente analisar considerando se o respondente é com ou sem Vínculo e posteriormente detalhando qual o tipo de vínculo do respondente interno, se Professor, Técnico-administrativo ou Aluno. No caso de duas opções de vínculo, vemos que a **“afirmativa 1: Zelar pelo Direito à Manifestação e à Informação do Cidadão”** foi assinalada corretamente como verdadeira com proporções de 83,4% pelos com vínculo e 80% para os sem, mostrando independência entre os dois tipos de respondentes e a opção de assinalar a atribuição. Para a **“afirmativa 2: Responsabilizar-se pela Solução dos Problemas Demandados”** as proporções também estão próximas de 40%, mostrando também independência e com índices considerados altos no tipo grave de engano do manifestante. A **“afirmativa 3: Receber Críticas, Reclamações, Denúncias e Sugestões sobre Procedimentos e Práticas Inadequadas ou Irregulares”** foi a assinalada corretamente com maiores proporções, a saber, 89,5% e 85%, para com vínculo e sem, respectivamente, mostrando alguma diferença entre as proporções, mas ainda não significativa de dependência. Na **“afirmativa 4: Contribuir para a**

Promoção dos Direitos de Grupos Vulneráveis ou Discriminados junto às Instâncias do Órgão” foi a de menor opção assinalada corretamente, para todos com 52% e somente os respondentes sem vínculo acertaram mais com 53,6% de acerto. Aqui vemos dependência de postura, com 97% de confiança. A “**afirmativa 5: Deliberar sobre as Ações para Solucionar os Problemas Demandados**” foi assinalada erroneamente nas possíveis atribuições com índices próximos a 49% para os dois tipos de vínculo e conseqüentemente mostra independência de postura entre vínculo e considerar atribuição ou não. Esta não-atribuição, juntamente com a de “Responsabilizar-se pela Solução dos Problemas Demandados” formam o que podem ser os piores equívocos do manifestante que recorre a uma Ouvidoria. Já a “**afirmativa 6: Propor a Adoção de Providências ou Medidas Administrativas para Solução de Problemas, quando Necessário**” foi a opção assinalada corretamente, na população com 71,9% e para respondentes com vínculo ou sem com 76,5% e 65%, respectivamente. Aqui houve diferença significativa mostrando dependência de postura entre assinalar a afirmativa e o tipo de vínculo pelo respondente, com 99% de confiança. A “**afirmativa 7: Implementar as Ações Necessárias para Solucionar os Problemas Demandados**” foi assinalada erroneamente nas possíveis atribuições com índices próximos a 50% para os dois tipos de vínculo, indicando portanto independência. Já a “**afirmativa 8: Acompanhar as Demandas e Cobrar Soluções dos Gestores**” foi a opção assinalada corretamente, na população com 83,6% e para vínculo ou não com 88,9% e 75,9% respectivamente, mostrando dependência com total confiança. Considerando agora o **detalhamento do vínculo interno**, vemos que, nas atribuições onde houve dependência de postura entre assinalar e o tipo de vínculo, ainda continua havendo dependência, mesmo com mais opções de vínculo, porém, como esperado, com confianças menores e nas atribuições onde houve independência ela continua existindo.

Sobre o **Grau de Satisfação**, e a respectiva Nota, com todas as etapas que constituem o procedimento para concluir a manifestação, foram apresentados nove tópicos para assinalar. Eles são: Facilidade de acesso ao site da Ouvidoria-Geral; Clareza na apresentação dos itens do questionário no site; Facilidade de preenchimento dos itens do questionário no site; Facilidade de acesso ao endereço eletrônico da Ouvidoria-Geral; Tempo de Resposta à manifestação; Solução da manifestação pelo setor envolvido; Atendimento/ Tratamento recebido do setor envolvido; Acompanhamento da manifestação pela Ouvidoria-Geral e Atendimento/

Tratamento recebido pela equipe da Ouvidoria-Geral. Para a *Facilidade de acesso ao site da Ouvidoria-Geral* vemos que a grande maioria considerou **ótimo ou bom**, com proporção de 79%, e 85%, associando notas de sete a dez. Para a *Facilidade de acesso ao endereço eletrônico da Ouvidoria-Geral* os graus de satisfação **ótimo ou bom** somam 76% dos respondentes, com notas entre sete e dez acumulando 82% dos respondentes. Nos dois casos os endereços da Ouvidoria-Geral foram de fácil acesso aos usuários. Para a *Clareza na apresentação dos itens do questionário no site, para cadastro da manifestação*, a maior concentração de respostas foi para o grau **bom**, com 49%, com a nota oito associada com a maior frequência de 31% e com 89% de todas as notas entre sete e dez. Já para a *Facilidade de preenchimento dos itens do questionário no site, para cadastro da manifestação*, foi bem avaliado com **ótimo ou bom** por 77% dos respondentes e com nota dez por 32% deles. Antes mesmo da aplicação da pesquisa de satisfação aos usuários a equipe de estatística já havia detectado a possibilidade de melhoria na forma e na estrutura da apresentação dos itens para cadastro do assunto e do tipo de manifestante no site da Ouvidoria-Geral. Sugestões de mudanças foram apresentadas à Ouvidoria-Geral no relatório sobre “Novas Análises” e após longas reuniões com sua equipe conseguimos unir as propostas em versões que se encontram nos anexos **Erro! Fonte de referência não encontrada.** e **Erro! Fonte de referência não encontrada..** Para a atuação da Ouvidoria-Geral, observamos que o *Atendimento/ Tratamento recebido pela equipe da Ouvidoria-Geral* foi **ótimo ou bom** para 67% dos respondentes com 29% deles atribuindo uma nota dez, mas ainda com poucos descontentes associando nota zero e grau péssimo com proporções 8% e 13%, respectivamente. No *Acompanhamento da manifestação pela Ouvidoria-Geral* a distribuição dos graus e notas já possui concentração em **regular ou péssimo** e com notas mais baixas. Neste caso fica difícil avaliar se o manifestante acompanhou a atuação da Ouvidoria-Geral pelo site ao longo de todo o procedimento, apesar de poder fazê-lo com o número de cadastro de sua manifestação. Sabemos que a Ouvidoria-Geral encaminha e cobra soluções do setor envolvido, mas não possui meios de obrigá-los a resolver e em pouco tempo. Analisando agora o grau de satisfação com o *Tempo de Resposta à manifestação* vemos uma distribuição mais simétrica e com desvio padrão maior

---

associando graus **regular** ou **péssimo** com proporções 25% e 24%, respectivamente, totalizando quase 50% das respostas. As notas associadas também não foram boas com 41% delas entre zero e cinco, sendo 10% para a nota zero. Situação semelhante nós observamos com relação ao *Atendimento/ Tratamento recebido do setor envolvido* com 48% dos resultados nos graus **regular** ou **péssimo** e 45% com notas entre zero e cinco, aqui com 12% na nota zero. Pior mesmo só as distribuições dos graus e notas atribuídos ao item *Solução da manifestação pelo setor envolvido*, que já se tornam assimétricas, mas com concentrações maiores nas avaliações mais baixas, com **péssimo** para 37% dos respondentes e com 17% na nota zero.

Analisamos agora o **grau de satisfação em todas as etapas, ou itens considerados, quando restritos a cada um dos assuntos** a que as manifestações se referem. Observamos que o comportamento do grau de satisfação restrito aos assuntos se assemelha ao do todo, sem restrição, quando vemos somente a etapa ou item. Só observamos algumas exceções. Por exemplo, nas etapas *Facilidade de acesso ao site da Ouvidoria-Geral*, *Facilidade de preenchimento dos itens do questionário no site* e *Facilidade de acesso ao endereço eletrônico da Ouvidoria-Geral* a maioria das proporções está em ótimo ou bom; na etapa *Clareza na apresentação dos itens do questionário no site* a maioria tem grau de satisfação bom; no item *Tempo de Resposta à manifestação* as distribuições têm desvio padrão maiores com resultados significantes incluindo regular ou péssimo, o que também acontece com o *Acompanhamento da manifestação pela Ouvidoria-Geral* e no *Atendimento/ Tratamento recebido pela equipe da Ouvidoria-Geral*, onde temos resultados mais frequentes para ótimo ou bom, mas com mais resultados também para regular. No caso do *Atendimento/ Tratamento recebido do setor envolvido*, quando o assunto é ligado à administração observamos os graus “regular ou péssimo” com frequência total de 79% e para a maioria dos demais assuntos a maior frequência está no grau de satisfação “regular”. Já para a etapa *Solução da manifestação pelo setor envolvido*, observamos assimetria à esquerda sinalizando graus de insatisfação.

Quando tomarmos as etapas ou itens que apresentaram maiores variações de comportamento, dependendo do assunto, as representações gráficas mostram para

---

o Gráfico 68: Gráfico de Barras Múltiplas - Grau de Satisfação com a Solução Apresentada pelo Setor Envolvido, o Gráfico 69: Gráfico de Barras Múltiplas - Grau de Satisfação com o Atendimento/ Tratamento Prestado pelo Setor Envolvido, o Gráfico 70: Gráfico de Barras Múltiplas - Grau de Satisfação com o Atendimento/ Tratamento Prestado pela Ouvidoria-Geral e o Gráfico 71: Gráfico de Barras Múltiplas - Grau de Satisfação com o Acompanhamento da Manifestação pela Ouvidoria-Geral, que:

- Na Solução pelo Setor – maiores freqüências na opção péssimo, com exceção do assunto extensão, cujos resultados são pouco significativos pela pequena ocorrência. A segunda opção mais freqüente fica para bom ou regular
- No Atendimento no Setor – quando o assunto é ligado à administração as maiores concentrações estão nas opções “regular ou péssimo”, com freqüência para péssimo de 52,3%, assim como o assunto infraestrutura só que a maior concentração está na opção regular, com 30,7%, mostrando, nos dois casos uma distribuição mais assimétrica
- No Atendimento na Ouvidoria-Geral – no geral a maior concentração está nas opções “ótimo ou bom”, seguida da opção “regular”, mas para assuntos de administração e infraestrutura as freqüências para “péssimo” são superiores a 15%. As distribuições são mais simétricas
- No Acompanhamento da Ouvidoria-Geral – as distribuições dos graus de satisfação dos assuntos são mais simétricas, com concentração “bom ou regular” para os assuntos ingresso e graduação, com desvio padrão maior, e com concentração nos graus “regular ou péssimo” e pouco em “ótimo” para os assuntos administração e infraestrutura

Para continuarmos a análise do grau de satisfação, vamos observar alguns cruzamentos do assunto relacionado à manifestação com outros questionamentos feitos na pesquisa. Primeiramente, vemos que 15% de todos os respondentes da pesquisa não usariam os serviços da Ouvidoria-Geral novamente; que 55% deles procuraram o setor envolvido na manifestação antes de recorrer à Ouvidoria-Geral e que 14% sofreram algum constrangimento no setor pela atitude. Dentre os que procuraram o setor antes, 21% sofreram constrangimento e dentre os que não

---

procuraram, ainda assim, 4,5% sofreram constrangimento e o teste de independência de Pearson mostra que depende se o usuário “procura ou não o setor envolvido” e se “sofre constrangimento por parte do setor”.

Analisando agora, em cada assunto declarado pelo respondente, se ele retornaria a usar a Ouvidoria-Geral, caso precisasse, vemos que para o assunto relacionado à Pós-Graduação os usuários são os que mais usariam novamente, com 95%, e os relacionados à Área da Saúde são os que menos usariam novamente, com 77,8%. Para os usuários que declararam como assunto da manifestação “outros assuntos”, as proporções de novo uso da Ouvidoria-Geral pelo usuário variam entre 81,5% e 87,5%. Por fim, vemos que o teste de Pearson mostra independência entre as variáveis “assunto da manifestação” e “usar novamente os serviços da Ouvidoria-Geral”.

Olhando agora para o cruzamento entre o assunto declarado e o fato do usuário ter procurado o setor envolvido na manifestação antes de recorrer à Ouvidoria-Geral, vemos que os que mais procuraram foram os usuários com assunto relacionado à Administração, com 79,6%, e os que menos procuraram foram aqueles com assuntos relacionados à Infraestrutura e ao Ingresso, com 36,9%, cada. Para o cruzamento do assunto declarado com o fato do usuário ter sofrido constrangimento no setor observamos que os que mais sofreram foram os usuários com assuntos relacionados à Administração e às Relações Interpessoais, com 29,6%, cada, e os que menos sofreram foram aqueles com assuntos relacionados à Infraestrutura, com 5,6% dos usuários deste assunto. Aqui observamos dependência tanto entre as variáveis “assunto” e “procurar o setor envolvido” como entre as variáveis “assunto” e “sofrer constrangimento no setor envolvido”, com total confiança nos dois casos.

Havia dois campos com 200 caracteres, cada, onde o usuário respondente da pesquisa de satisfação podia fazer sugestões para aperfeiçoar o serviço prestado pela Ouvidoria-Geral da UFRJ. Neles, era possível escrever espontaneamente sobre o que desejasse e 252, 45% dos respondentes, o fizeram. A equipe de estatística fez grupamentos em dois níveis de resumo, deixando o terceiro nível para a sugestão propriamente dita, conforme digitada pelo respondente. Percebemos, no entanto, que em cada espaço reservado podiam existir, na realidade, mais de uma

---

sugestão em diferentes assuntos. Para não haver perda de material extraímos todas elas e houve até três sugestões de cada espaço. Assim, os 252 respondentes da pesquisa apresentaram um total de 632 sugestões nos dois espaços reservados. Após fecharmos a proposta de grandes assuntos todos eles foram reavaliados em conjunto com a ouvidora. No primeiro nível tomamos os seguintes grandes grupos de sugestões, com todas as suas ocorrências: Relativo à Manifestação, com 35,4%; Relativo à Administração Geral, com 25%; Relativo à Ouvidoria-Geral, com 15,2%; Diversos, com 14,9%; Não é Atribuição de uma Ouvidoria, com 9,5%.

Observamos que as primeiras sugestões que aparecem espontaneamente no primeiro espaço são relativas à própria manifestação e à Ouvidoria-Geral, mas no final dos relatos as sugestões à administração central se acumulam e no todo acabam ultrapassando as da ouvidoria e ficam em segundo lugar, passando as da Ouvidoria-Geral para terceiro lugar. A explicação talvez esteja no fato dos respondentes não estarem certos das funções de uma ouvidoria e atribuem a ela atuações administrativas. No segundo nível o detalhamento mostra que o maior número de sugestões é na realidade de reclamações relativas ao **Tempo de Resposta** com 13% de todas as 632 sugestões juntas, seguido de problemas de **Gestão**, com 10%; de **Atribuições que não são de uma Ouvidoria**, com 9,5%; de usuário que **Faz uma manifestação ou Refaz a sua**, com 8,2%; do **Acompanhamento da manifestação** pela Ouvidoria-Geral, com 7,3%; da **Intermediação e Cobrança de soluções** por parte da Ouvidoria-Geral, com 5,2%; do **Elogio à Ouvidoria-Geral**, com 4,6% e da **Crítica à Ouvidoria-Geral e Clareza e Conclusão das Respostas**, com 4%, cada. As outras sugestões têm proporções inferiores a 4% e estão listadas na **Erro! Fonte de referência não encontrada..**

Analisando agora as sugestões espontâneas **restritas ao assunto** declarado, vemos que dentre as sugestões Relativas à Manifestação, a maioria, 23,3%, foi feita por usuários respondentes cujo assunto da manifestação original à Ouvidoria-Geral foi Infraestrutura, seguido de Outro Assunto, não especificado, com 18,4% e de Ingresso e Graduação, com aproximadamente 13,5%, cada. Dentre as sugestões Relativas à Administração em Geral, a maioria foi feita por usuários respondentes cujo assunto da manifestação original à Ouvidoria-Geral foi Graduação, com 18,4%, seguido de Outro Assunto, não especificado, com 17,7% e de Administração e Infraestrutura, com aproximadamente 14%, cada. Dentre as sugestões Relativas à



Ouvidoria-Geral, a maioria foi feita por usuários respondentes cujo assunto da manifestação original à Ouvidoria-Geral foi Outro Assunto, não especificado, com 20,8%, seguido de Graduação, com 15,6% e de Ingresso com 13,5%. Dentre as sugestões Relativas ao grupo Diversos, a maioria foi feita por usuários respondentes cujo assunto da manifestação original à Ouvidoria-Geral foi Outro Assunto, não especificado, com 23,4%, seguido de Infraestrutura, com 15,6% e de Graduação, Ingresso e Pós-Graduação, com proporções entre 8,5% e 10,5%, cada. Dentre as sugestões que não são Atribuições de uma Ouvidoria, a grande maioria foi feita por usuários respondentes cujo assunto da manifestação original à Ouvidoria-Geral foi Outro Assunto, não especificado, com 31,7%, seguido de Infraestrutura e de Graduação, com proporções 20% e 16,7%, respectivamente. As comparações conjuntas estão no **Erro! Fonte de referência não encontrada.** e na **Erro! Fonte de referência não encontrada.** e mostram independência de postura entre o assunto da manifestação e o tipo de sugestão dada espontaneamente.

## 7. Sugestões da Equipe

Apresentamos algumas propostas simples de ações que podem melhorar o processo de Divulgação e Estímulo ao uso da Ouvidoria-Geral. Após pouco mais de dois anos de sua criação, as manifestações recebidas já mostram um padrão de recorrência, permitindo perceber os setores onde é mais conhecida e através de que meios a Ouvidoria alcança os membros da comunidade universitária. Com isso o órgão pode aperfeiçoar as condições para uma prestação mais abrangente dos serviços.

### 7.1. De Caráter Geral

Aqui resumimos alguns pontos que detectamos ao longo do processo de elaboração e execução do projeto e que poderiam ter facilitado a implantação e aumentado a participação dos selecionados na amostra:

- Atualização das Informações telefônicas em geral.
-

- Instituição de prazo, pela Administração Central, para o atendimento da demanda pelo setor envolvido.
- Estímulo à participação dos Órgãos da Administração Direta.
- Certificação das Contas Eletrônicas e Segurança e Confidencialidade do Banco de Dados, por parte da UFRJ, para gerar confiança em responder ao chamado para participar da pesquisa “on line”.

## 7.2. De Caráter Específico

Muitas observações dirigidas à Ouvidoria-Geral são, na realidade, ora resultado de ações de outros setores da Universidade ou do desconhecimento das funções de uma Ouvidoria. Aqui resumimos alguns pontos que detectamos ao longo do processo de análise do projeto e que poderiam melhor traduzir o trabalho da Ouvidoria-Geral da UFRJ, que é de fundamental importância para a comunidade acadêmica e para a sociedade em geral:

- Reformular a mensagem de retorno com a conclusão final da manifestação, deixando claro quando a resposta é do setor envolvido.
  - Reformular a mensagem de retorno do recebimento manifestação, informando que o acompanhamento do andamento da manifestação pode e deve ser feito através do próprio site com o código de referência ou instituir um sistema de acompanhamento mais direto, tipo o do acompanhamento de processos, somente com o tempo decorrido nos setores envolvidos.
  - Clareza na apresentação das Atribuições de uma Ouvidoria no Site da Ouvidoria-Geral da UFRJ.
  - Atualizar e divulgar os gráficos e tabelas das estatísticas no site da Ouvidoria-Geral, usando um link e não diretamente no site.
  - Instituir um questionário de satisfação no final da resposta final à manifestação, através de link.
-

- Atualizar e divulgar os resultados da pesquisa de Visibilidade da Ouvidoria-Geral e da Pesquisa de Satisfação.
- Orientar os mais novos membros da comunidade universitária sobre as atribuições de uma Ouvidoria Pública.
- Melhorar a apresentação dos tipos de assunto e de manifestante na entrada da manifestação, que já tem sugestão quase fechada nos anexos **Erro! Fonte de referência não encontrada.** e **Erro! Fonte de referência não encontrada.**, abaixo.
- Catalogar todos os atendimentos feitos pela Ouvidoria-Geral por telefone e pessoalmente, ainda sem cadastro formal pelo site ou mail, de modo a contribuir com as estatísticas anuais e retratar com maior fidelidade a demanda pelos serviços da Ouvidoria-Geral.

A Ouvidoria Pública é um importante instrumento de participação e apoio ao cidadão, que ainda é visto com ceticismo e com reserva pelos gestores e não é muito conhecido e nem utilizado pela sociedade. Ficou claro, pelos resultados da pesquisa de visibilidade, direcionada à comunidade da UFRJ, e desta pesquisa de satisfação, com seus usuários, que há muito esforço a ser feito tanto na divulgação e no estímulo ao uso dos serviços como no aperfeiçoamento do funcionamento para melhorar, por exemplo, o tempo de resposta às manifestações. Ainda, é necessária uma mudança de hábitos, tanto dos gestores como dos usuários, para incorporarem a prática do recurso à Ouvidoria-Geral da UFRJ ao cotidiano universitário.

## 8. Anexos

### 8.1. Questionário Aplicado

---



## **Pesquisa: Satisfação do Usuário da Ouvidoria-Geral da UFRJ**

### **1. O motivo do contato com a Ouvidoria-Geral da UFRJ foi relativo à manifestação do tipo:**

- Denúncia
- Reclamação
- Informação
- Sugestão
- Elogio

### **2. Qual o meio de contato utilizado?**

- Site
- Mensagem Eletrônica
- Outro meio

### **3. Você procurou o órgão ou setor envolvido na manifestação, antes de recorrer à Ouvidoria-Geral da UFRJ?**

- Sim
- Não

### **4. Você já sofreu algum constrangimento do órgão ou setor envolvido na manifestação por ter procurado a Ouvidoria-Geral da UFRJ?**

- Sim
- Não

### **5. Assinale as opções que você considera como atribuições de uma Ouvidoria Pública:**

- Zelar pelo direito à manifestação e à informação do cidadão.
- Assumir a responsabilidade pela solução dos problemas demandados.

Receber críticas, reclamações, denúncias e sugestões sobre procedimentos e práticas inadequadas ou irregulares.

Contribuir para a promoção dos direitos de grupos vulneráveis ou discriminados junto às instâncias do órgão.

Deliberar sobre as ações para solucionar os problemas demandados.

Propor a adoção de providências ou medidas administrativas para solução de problemas, quando necessário.

Implementar as ações necessárias para solucionar os problemas demandados.

Acompanhar as demandas e cobrar soluções dos gestores.

---

**6. Assinale o seu vínculo com a UFRJ:**

- Professor
- Servidor Técnico-Administrativo
- Aluno
- Terceirizado
- Sem Vínculo

**7. Assinale o seu grau de satisfação em relação a cada item abaixo e dê uma nota de 1 a 10:**

- i. Facilidade de acesso ao site da Ouvidoria**  
 Ótimo  Bom  Regular  Péssimo  Não Usado Nota \_\_\_\_\_
- ii. Clareza na apresentação dos itens do questionário no site**  
 Ótimo  Bom  Regular  Péssimo  Não Usado Nota \_\_\_\_\_
- iii. Facilidade no preenchimento dos itens do questionário no site**  
 Ótimo  Bom  Regular  Péssimo  Não Usado Nota \_\_\_\_\_
- iv. Facilidade de acesso ao endereço eletrônico da Ouvidoria**  
 Ótimo  Bom  Regular  Péssimo  Não Usado Nota \_\_\_\_\_
- v. Tempo de Resposta à sua solicitação à Ouvidoria**  
 Ótimo  Bom  Regular  Péssimo  Não Usado Nota \_\_\_\_\_
- vi. Solução da solicitação pelo Setor envolvido**  
 Ótimo  Bom  Regular  Péssimo  Não Usado Nota \_\_\_\_\_
- vii. Atendimento/ tratamento recebido do Setor envolvido**  
 Ótimo  Bom  Regular  Péssimo  Não Usado Nota \_\_\_\_\_
- viii. Acompanhamento do processo pela Ouvidoria**  
 Ótimo  Bom  Regular  Péssimo Nota \_\_\_\_\_
- ix. Atendimento/ tratamento recebido da equipe da Ouvidoria**  
 Ótimo  Bom  Regular  Péssimo Nota \_\_\_\_\_

**8. O assunto de sua manifestação foi relacionado à:**

- Ingresso na UFRJ
  - Graduação
  - Pós-Graduação
  - Infraestrutura da UFRJ
  - Concursos
  - Administração
  - Área da Saúde
  - Relações Interpessoais
  - Extensão
-

O Outros

**9. Caso necessário, você utilizaria novamente o serviço da Ouvidoria-Geral da UFRJ?**

- Sim  
 Não

**10. Que sugestões você daria para melhorar o serviço da Ouvidoria-Geral da UFRJ?**

1ª \_\_\_\_\_

2ª \_\_\_\_\_

#### 8.4. Sugestão de Questionário para Pesquisa na Conclusão da Manifestação

Após diversas reuniões entre a equipe de estatística e a da ouvidoria chegamos à conclusão da necessidade de fazer uma pesquisa de satisfação tão logo o manifestante receba a comunicação do desfecho da sua manifestação e segue abaixo uma sugestão. A idéia é que sua implantação seja gerenciada agora pela própria Ouvidoria-Geral, seguindo os moldes da orientação dada pela equipe de estatística e que foi operacionalizado pela TIC nesta pesquisa.



### **Pesquisa: Satisfação do Usuário da Ouvidoria-Geral da UFRJ**

**1. O motivo do contato com a Ouvidoria-Geral da UFRJ foi relativo à manifestação do tipo:**

- Denúncia    Reclamação    Informação    Sugestão    Elogio

**2. Assinale o seu vínculo com a UFRJ:**

- Professor    Servidor Técnico-Administrativo    Aluno    Terceirizado  
 Sem Vínculo
-

**3. O assunto de sua manifestação foi relacionado à:**

- Ingresso    Concursos    Administração    Infraestrutura  
 Graduação    Pós-Graduação e Pesquisa    Assistência à Saúde  
 Relações Interpessoais    Extensão    Serviços    Diversos

**4. Assinale o seu grau de satisfação em relação a cada item abaixo:****i. Facilidade de acesso ao “site” da Ouvidoria-Geral**

- Ótimo    Bom    Regular    Ruim    Péssimo    Não Usado

**ii. Facilidade no preenchimento dos itens para cadastro da manifestação no site da Ouvidoria-Geral**

- Ótimo    Bom    Regular    Ruim    Péssimo    Não Usado

**iii. Atendimento/ tratamento recebido da equipe da Ouvidoria-Geral**

- Ótimo    Bom    Regular    Ruim    Péssimo    Não Usado

**iv. Atendimento/ tratamento recebido no primeiro contacto com a área envolvida**

- Ótimo    Bom    Regular    Ruim    Péssimo    Não Usado

**v. Atuação da área envolvida na solução da manifestação**

- Ótimo    Bom    Regular    Ruim    Péssimo

**vi. Tempo de resposta à sua solicitação à Ouvidoria-Geral da UFRJ**

- Ótimo    Bom    Regular    Ruim    Péssimo

**5. Você acompanhou o andamento da manifestação no site da Ouvidoria-Geral da UFRJ?**

- Sim    Não

**6. Você procurou o órgão ou área envolvida na manifestação, antes de recorrer à Ouvidoria-Geral da UFRJ?**

- Sim    Não

**7. Você sofreu algum constrangimento do órgão ou o setor envolvido na manifestação por ter procurado a Ouvidoria-Geral da UFRJ?**

- Sim    Não

**8. Caso necessário, você utilizaria novamente o serviço da Ouvidoria-Geral da UFRJ?**

- Sim    Não
-

9. Qual a sua sugestão para melhorar o serviço da Ouvidoria-Geral da UFRJ?

---

**Observação: O conteúdo na íntegra desta referida pesquisa encontra-se, para consulta, na Ouvidoria-Geral da UFRJ.**

---



