

Proposta de enquetes a respeito da OUV:

Avaliação do Serviço Prestado pela Ouvidoria da UnB

Descrição da Enquete:

Divulgar, de forma ampla, o papel da Ouvidoria da UnB junto aos usuários de serviços públicos que objetivam registrar manifestações. Manifeste sua experiência. Contribua!

1 - Em qual das categorias abaixo você se enquadra?

- Estudante da UnB
- Servidor Docente
- Servidor Técnico Administrativo
- Estagiário
- Funcionário Terceirizado
- Comunidade em geral

2 - Você já utilizou o serviço de Ouvidoria da UnB?

- Sim
- Não

3. Em caso positivo, de que forma?

- Presencialmente
- Via plataforma Fala.BR
- Por carta
- E-mail*
- Telefone

4. Como obteve conhecimento do nosso canal?

- Via página institucional da UnB
- Via *e-mail* institucional
- Por indicação de colega/amigo

Outro: _____

5. A resposta institucional atendeu aos prazos estabelecidos na Lei n. 13.460/2017, de 30 a 60 dias, caso tenha havido prorrogação?

- Sim
- Não

6. Ficou satisfeito com a resposta do setor que foi acionado pela Ouvidoria da UnB?

- Sim
- Não

7. Ficou satisfeito com o atendimento da equipe da ouvidoria?

- Sim
- Não

8. Se você utilizou este serviço, qual foi o seu grau de satisfação quanto ao atendimento efetuado pela Ouvidoria?

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Péssimo
- Não se aplica

9. Você considera este serviço importante para o cidadão?

- Concordo totalmente
- Concordo parcialmente
- Indiferente/não se aplica
- Discordo parcialmente
- Discordo totalmente

10. Você indicaria esse serviço para algum colega/amigo ou familiar?

- Concordo totalmente

- Concordo parcialmente
- Indiferente/não se aplica
- Discordo parcialmente
- Discordo parcialmente

11. A UnB possui uma Carta de Serviços (disponível em https://www.unb.br/images/Noticias/2016/Documentos/Carta_Cidadao.pdf). Com relação à Carta:

- Conheço a Carta de Serviços da UnB
- Acesso a Carta de Serviços da UnB
- Não sabia da existência da Carta de Serviços da UnB

12. A linguagem utilizada na Carta de Serviços da UnB é compreensível?

- Concordo totalmente
- Concordo parcialmente
- Indiferente/não se aplica
- Discordo parcialmente
- Discordo totalmente

13. Você acredita que é importante divulgar esta forma de participação pública como conselheiro contribuindo para melhoria dos serviços públicos?

- Concordo totalmente
- Concordo parcialmente
- Indiferente/não se aplica
- Discordo parcialmente
- Discordo parcialmente