

RELATÓRIO PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS DE OUVIDORIA

Em conformidade com a Leis Federais nº 13.460/2017 (Art. 23º, § 2º), que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública e da Lei nº 14.129/2021 (Arts. 3º, incisos IV, e 24º, inciso II), que dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública, a Prefeitura de Juiz de Fora disponibiliza uma pesquisa de satisfação a todos os usuários que registram suas manifestações por meio da Ouvidoria, com a finalidade de medir a satisfação dos usuários externos em relação a qualidade da resposta final às demandas com o propósito de subsidiar ações de melhoria desses serviços.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

EXERCÍCIO	POSITIVO		NEGATIVO		SEM OPINIÃO		TOTAL	
	TOTAL	PERCENTUAL	TOTAL	PERCENTUAL	TOTAL	PERCENTUAL	TOTAL	PERCENTUAL
2019	15	2,01%	39	5,22%	693	92,77%	747	100%
2020	4	0,97%	4	0,97%	403	98,05%	411	100%
2021	9	5,50%	1	0,61%	152	93,82%	162	100%
2022	0	0%	1	2,27%	43	97,72%	44	100%
2023	15	2,38%	35	5,57%	578	92,03%	628	100%
2024	33	3,86%	59	6,91%	762	89,23%	854	100%

Fonte: Sistema Fala.BR e e-Ouve