

PESQUISA

Ouvidoria / Ufra



2018/2019

Ouvidoria-UFRA

Sumário

- 1- Apresentação**
 - 1.1- Questionário**
- 2- Respostas**
 - 2.1- Você conhece a Ouvidoria?**
 - 2.2- Você sabe o que é uma Ouvidoria?**
 - 2.3- Você sabe o que é Lei de Acesso à Informação?**
 - 2.4- Você conhece os canais e-SIC e e-OUV?**
 - 2.5- Sabe como ter acesso à Ouvidoria?**
 - 2.6- Você tem conhecimento se existe Ouvidoria na UFRA?**
 - 2.7- Se a resposta for sim, sabe onde se localiza?**
 - 2.8- Assinale o seu vínculo com a UFRA:**
 - 2.9- Nomes e e-mails**

1- Apresentação

A Ouvidoria da UFRA realizou o levantamento de informações referente ao conhecimento da mesma e seus serviços dentro da Universidade.

O objetivo desse levantamento é mensurar informações quantitativas sobre o atendimento e o conhecimento da Ouvidoria dentro da Instituição e a partir disso aperfeiçoar a prestação de serviços, identificando os eventuais grupos que desconhecem os serviços prestados pela Ouvidoria como também ampliar a participação deste instrumento de gestão.

1.1- Questionário

O questionário nomeado como: “**Questionário Ouvidoria UFRA**”, foi criado via Google Formulários, sendo todas as respostas registradas online. O formulário é constituído com 8 perguntas (obrigatórias) relacionadas à informações referente ao conhecimento da Ouvidoria e seus serviços dentro da Universidade, sendo 7 delas com alternativas de “sim” ou “não” e a última contendo opções entre “professor”, “servidor técnico-administrativo” ou “aluno”. As perguntas estão contidas no questionário na seguinte ordem:

- **Você conhece a Ouvidoria?**
- **Você sabe o que é uma Ouvidoria?**
- **Você sabe o que é a Lei de Acesso à Informação (LAI)?**
- **Você conhece os canais e-SIC e e-OUV?**
- **Sabe como ter acesso à Ouvidoria?**
- **Você tem conhecimento se existe Ouvidoria na UFRA?**
- **Se a resposta for sim, sabe onde se localiza?**
- **Assinale seu vínculo com a UFRA:**

Além disso, ao final do questionário o indivíduo que o respondeu tem a opção de fornecer o nome e e-mail para aprimorar a pesquisa. Porém, a resposta a esses 2 itens não é obrigatória.

2- Respostas

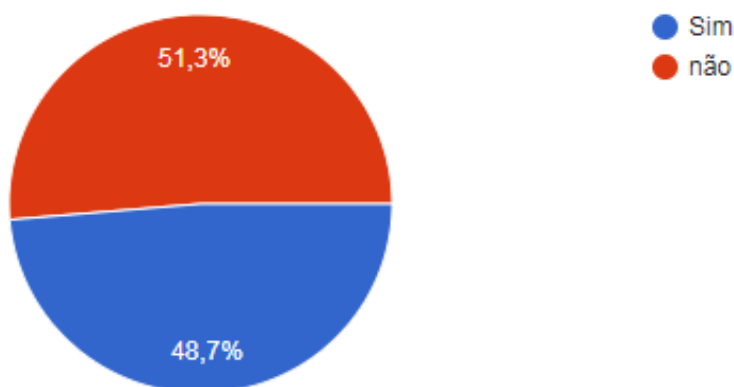
A pesquisa recebeu no total **224 respostas** de alunos, professores e técnicos administrativos da UFRA. O grupo que mais respondeu o formulário foi o de **alunos** com um total de **94 respostas**, sendo **42%** do total. Em seguida, vem a equipe de **servidores técnicos-administrativos** com um número de **66 (29,5%) participações**. Por último, o grupo de **professores** da UFRA com **64 respostas (28,5%)**.

2.1- Você conhece a Ouvidoria?

A pergunta recebeu no total **224 respostas**. A alternativa “sim” recebeu **109 escolhas (48,7%)**, enquanto “não” ficou com **115 (51,3%)**, conforme o gráfico a seguir:

Você conhece a Ouvidoria?

224 respostas

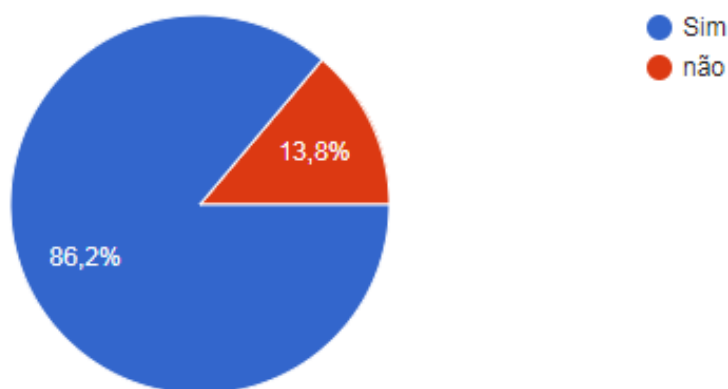


2.2- Você sabe o que é uma Ouvidoria?

A pergunta recebeu no total **224 respostas**. A alternativa “sim” recebeu **139 escolhas (86,2%)**, enquanto “não” ficou com **31 (13,8%)**, conforme o gráfico a seguir:

Você sabe o que é uma Ouvidoria?

224 respostas

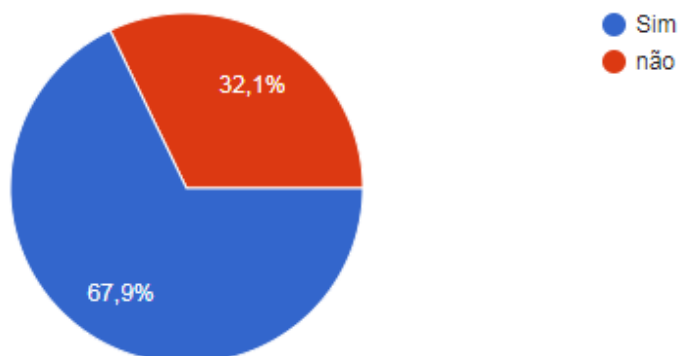


2.3- Você sabe o que é Lei de Acesso à Informação?

A pergunta recebeu no total **224 respostas**. A alternativa “sim” recebeu **152 escolhas (67,9%)**, enquanto “não” ficou com **72 (32,1%)**, conforme o gráfico a seguir:

Você sabe o que é Lei de Acesso à Informação?

224 respostas

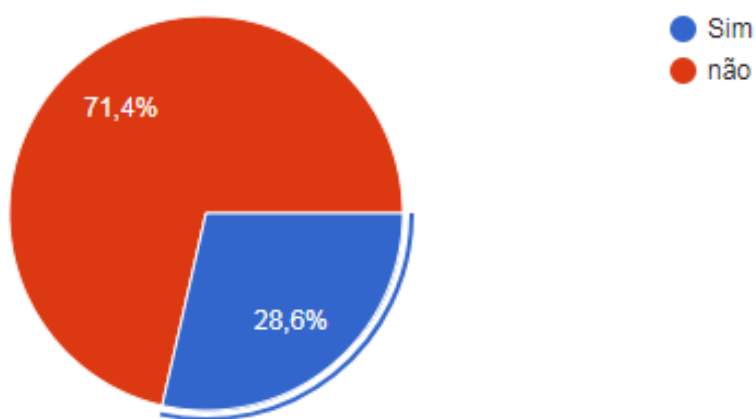


2.4- Você conhece os canais e-SIC e e-OUV?

A pergunta recebeu no total **224 respostas**. A alternativa “sim” recebeu **64 escolhas (28,6%)**, enquanto “não” ficou com **160 (71,4%)**, conforme o gráfico a seguir:

Você conhece os canais e-SIC e e-OUV?

224 respostas

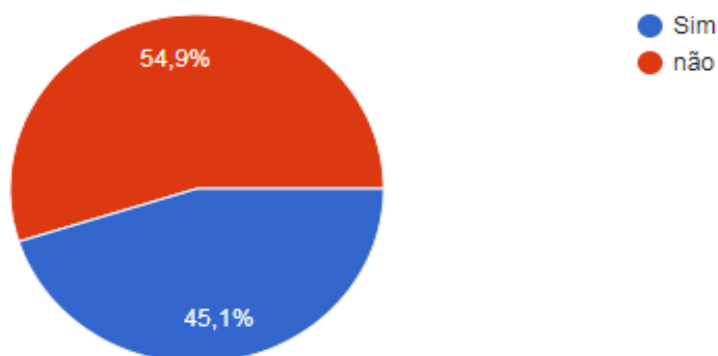


2.5- Sabe como ter acesso à Ouvidoria?

A pergunta recebeu no total **224 respostas**. A alternativa “sim” recebeu **101 escolhas (45,1%)**, enquanto “não” ficou com **123 (54,9%)**, conforme o gráfico a seguir:

Sabe como ter acesso à Ouvidoria?

224 respostas

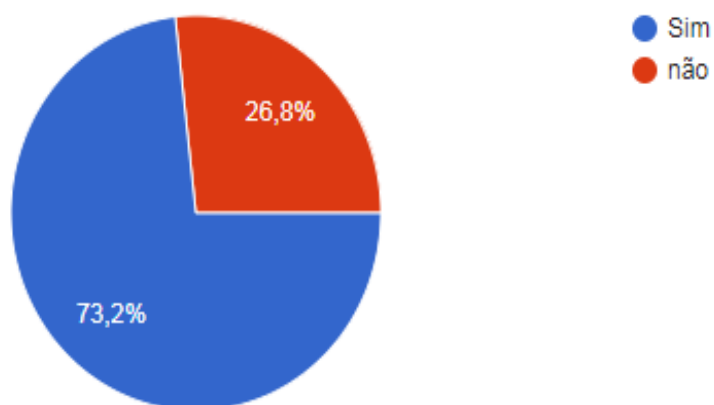


2.6- Você tem conhecimento se existe Ouvidoria na UFRA?

A pergunta recebeu no total **224 respostas**. A alternativa “sim” recebeu **164 escolhas (73,2%)**, enquanto “não” ficou com **60 (26,8%)**, conforme o gráfico a seguir:

Você tem conhecimento se existe Ouvidoria na UFRA?

224 respostas

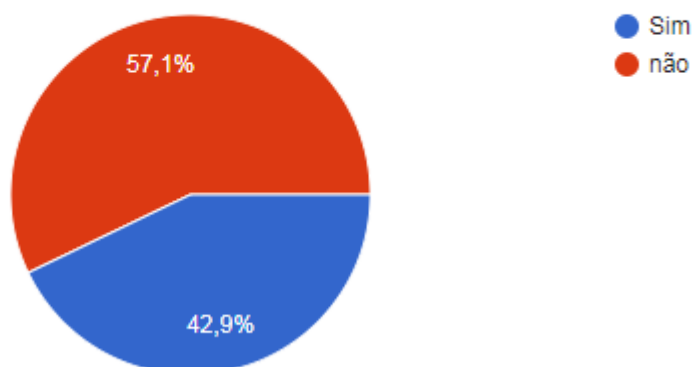


2.7- Se a resposta for sim, sabe onde se localiza?

A pergunta recebeu no total **224 respostas**. A alternativa “sim” recebeu **96 escolhas (42,9%)**, enquanto “não” ficou com **128 (57,1%)**, conforme o gráfico a seguir:

Se a resposta for sim, sabe onde se localiza?

224 respostas

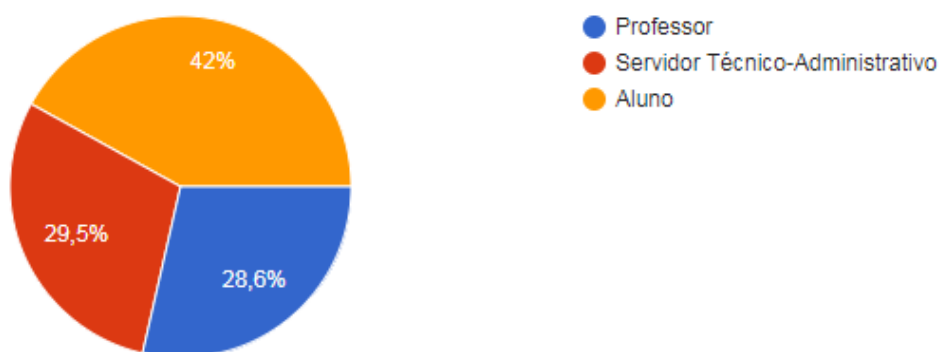


2.8- Assinale o seu vínculo com a UFRA:

A pergunta recebeu no total **224 respostas**. A alternativa “**aluno**” recebeu **94 escolhas (42%)**, enquanto “**professor**” recebeu **64 assinaladas (28,6%)**. Por último, “**servidor tecnico-administrativo**” com **66 (29,5%)**, conforme o gráfico a seguir:

Assinale o seu vínculo com a UFRA:

224 respostas



2.9- Nomes e e-mails

Na pesquisa, um total de **193 pessoas informaram os seus nomes**, enquanto **31 permaneceram anônimas**. Além disso, **192 informaram os seus e-mails**, ao mesmo tempo que **32 não informaram**.

