

Orientações para elaboração do item de informação “Aferição do grau de satisfação dos cidadãos-usuários”

Este item deve compor o arquivo que tratará da seção “RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE” e tem por finalidade informar sobre os mecanismos utilizados pela unidade para medir a satisfação dos cidadãos-usuários ou clientes dos produtos e/ou serviços resultantes da atuação de sua atuação, bem como a demonstração e análise dos resultados identificados, inclusive os registrados em pesquisas de opinião realizadas.

As informações referentes a este item devem ser consignadas no relatório de gestão pelas unidades integrantes do Poder Executivo que prestam serviços diretamente ao cidadão e que, nos termos do art. 12 do Decreto 6.932/2009, devem aplicar periodicamente pesquisa de satisfação junto aos usuários de seus serviços, notadamente em relação ao cumprimento de compromissos e dos padrões de qualidade fixados na Carta de Serviços ao Cidadão.

As unidades integrantes dos Poderes Legislativo e Judiciário que prestem serviços diretos ao cidadão e que adotem instrumentos semelhantes ao da Carta ao Cidadão, deverão consignar nesse subitem os possíveis resultados de pesquisa sobre a satisfação dos usuários dos serviços prestados tendo por referência os parâmetros consignados em tais instrumentos.

A apresentação dos dados deve ser contextualizada quanto ao público alvo da pesquisa, o instrumento utilizado para sua realização e outras condições que possam afetar seu resultado e, sempre que possível, deve possibilitar o cotejo com os resultados obtidos em outros exercícios.

Devem ser registrados ainda os procedimentos porventura adotados pela unidade no exercício de referência do relatório de gestão em razão dos dados colhidos.