

Introdução:

<https://doi.org/10.20396/simtec.v7.2019.7875>

O Serviço de Informações ao Cidadão da Universidade Estadual de Campinas foi instalado pela Resolução GR nº046 cumprindo o disposto no inciso I, Art.9º, da Lei Federal nº 12.527/2011. As ações de transparências são as competências principais do SIC-UNICAMP, viabilizando a divulgação e atualização das informações consideradas de interesse social no Portal da Transparência e nas demandas individuais de acesso à informação. A partir dos crescentes atendimentos realizados (Somente em 2017, realizaram-se 4.368 atendimentos remotos e 37.415 presenciais/telefônicos), o estudo propõe conhecer a satisfação dos usuários que demandam informação por meio de sistemas informatizados. O feedback identifica potencialidades e fragilidades, objetivando corrigir e inovar, visando a excelência no atendimento.

Metodologia:

Levantamento de dados quantitativo. Elaborou-se um formulário online em 2017 por intermédio da plataforma ?Formulários? do Google. Enviou-se um correio eletrônico para o e-mail cadastrado junto ao convite do presente estudo a 96 usuários, solicitando a participação facultativa e voluntária. Destes, 22 responderam ao questionário com 8 perguntas avaliatórias, bem como sugestões ao atendimento prestado (ELIOT, 2012).

Resultados:

Dos participantes envolvidos no estudo, 50% tomaram conhecimento pela internet e todos(as) foram atendidos via web. Quanto à qualidade do atendimento prestado, 77% dos usuários pontuaram como excelente ou bom. Sobre o formulário de pedido de informação, 81% consideraram excelente ou bom. Quanto ao prazo para o atendimento,77% indicaram como excelente ou bom. Sobre o conteúdo da resposta, 40% relataram pouco satisfeitos ou insatisfeitos. E quanto ao Pedido de Acesso à Informação, 45% consideraram atendido, seguido 36% parcialmente atendido. A internet é o canal de maior visibilidade e o meio mais utilizado pelos usuários que buscam o serviço. O prazo de atendimento é algo a ser observado constantemente; a qualidade dos atendimentos, no que se refere ao conteúdo, sob o prisma de parcela relevante dos usuários não é considerada satisfatória, o que irá requerer ações imediatas de melhoria envolvendo as Unidades, uma vez que são responsáveis pelas informações. No entanto, consideramos importante observar que o usuário que não tiver a sua demanda informacional atendida de acordo com a sua expectativa, considera o atendimento ruim e julga insatisfatório o retorno da instituição pública.

Considerações finais:

O feedback sob olhar e perspectiva do usuário é de fundamental relevância para o aprimoramento dos processos. A partir deste trabalho, foi possível compreender os pontos de atenção e melhoria. Ademais, pretende-se ampliá-la aos demais usuários, principalmente aos que demandam informações remotamente via Portal da Unicamp.

Referências: BRASIL. Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 18 nov. 2011. Acesso em: 31 jul. 2018. BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. ELIOT, L.G. Instrumentos de avaliação e pesquisa. Rio de Janeiro: Editora Wak, 2012.

Agradecimentos: Agradecemos a disponibilidade dos usuários participantes da pesquisa, para os quais este trabalho foi idealizado e destinado. Agradecemos, sobretudo, a equipe do SIC-UNICAMP pelo empenho constante e diário no aprimoramento dos processos.