



Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.OUV.020 - Página 1/4	
Título do Documento	COLETANDO DADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO FALA.BR	Emissão: 06/10/2022 Versão: 01	Próxima revisão: 06/10/2024

DEFINIÇÃO

Ao receber a resposta da sua manifestação, o cidadão pode avaliar o atendimento da Ouvidoria, bem como a resposta da sua manifestação.

Essas informações vão compor o painel da Ouvidoria que auxilia na construção do relatório semestral, conforme previsto na Lei nº 13.460/2017 e Lei nº 12.527/2011.

1. OBJETIVO

O objetivo do POP é mostrar como o colaborador da Ouvidoria pode coletar dados da pesquisa de satisfação realizada pelo cidadão no Fala.BR.

2. MATERIAL

Computador com acesso à internet e Sistema Fala.BR.

3. DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS

3.1 Responsáveis pela execução

Assistente da Ouvidoria e Ouvidor.

3.2 Atribuições

Realizar coleta de dados da pesquisa de satisfação do FALA.BR.

Passo 1: Logar no Sistema Fala.BR, conforme demonstrado no POP OUV 002. Link - <https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx>

Passo 2: Clicar em “resposta às Pesquisa de Satisfação” (Figura 1).

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.OUV.020 - Página 2/4	
Título do Documento	COLETANDO DADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO FALA.BR	Emissão: 06/10/2022	Próxima revisão: 06/10/2024
		Versão: 01	

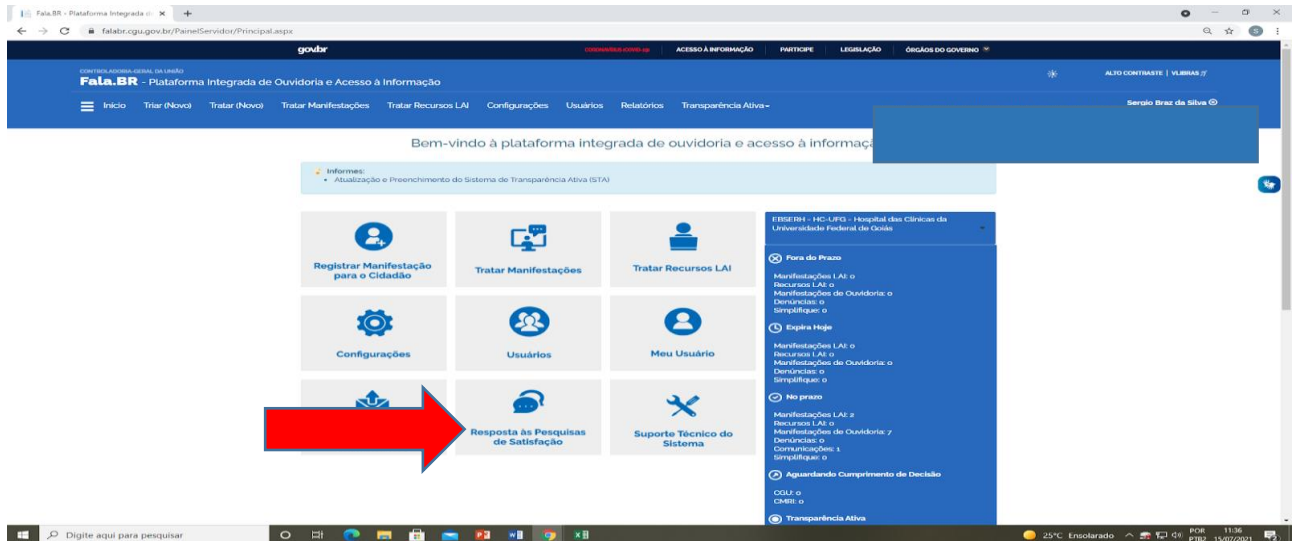


Figura 1 - Coletando dados da pesquisa de satisfação do FALA.BR
Fonte: Guia CGU, 2020.

Passo 3: Especificar a “Esfera”, “Órgão de Interesse²: EBSEERH-HU UFS – Hospital Universitário de Sergipe”, Tipo de Formulário³: padrão, simplifique, acesso à informação e Denúncia”, “Período da resposta da pesquisa” e clicar em “Buscar” (Figura 2).

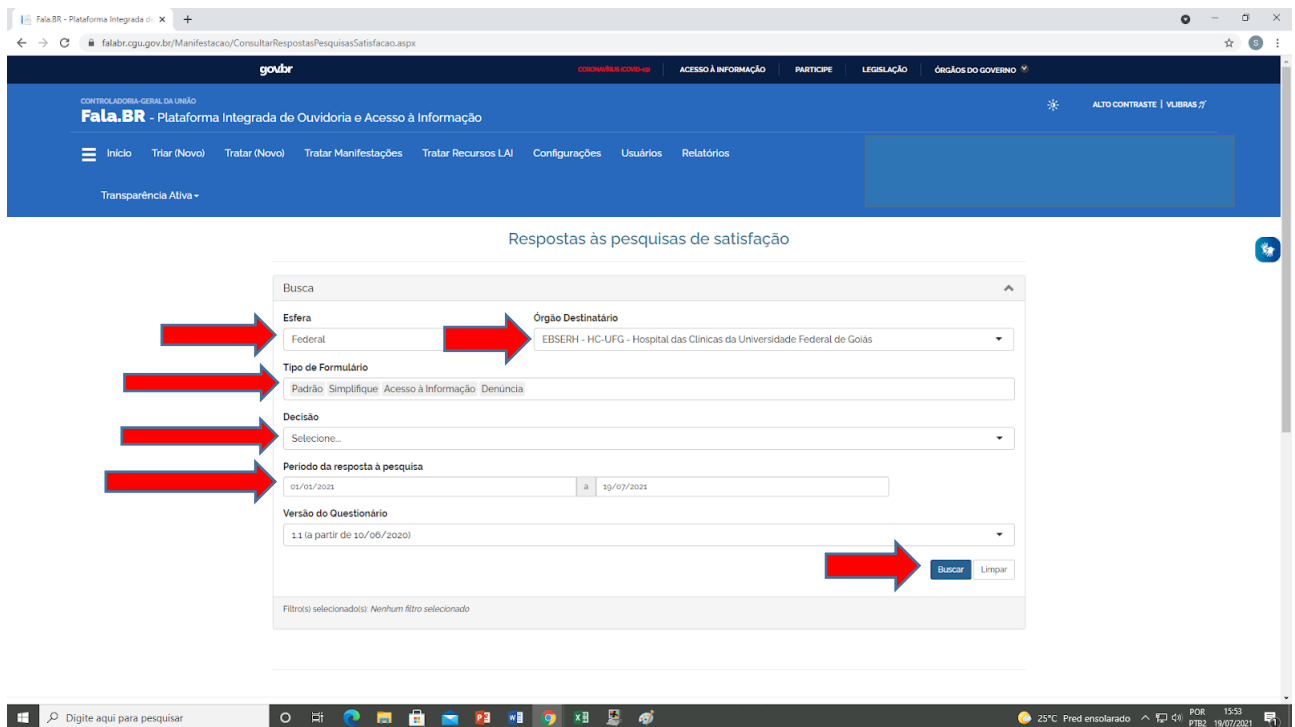


Figura 2 - Coletando dados da pesquisa de satisfação do FALA.BR
Fonte: Guia CGU, 2020.

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.OUV.020 - Página 3/4	
Título do Documento	COLETANDO DADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO FALA.BR	Emissão: 06/10/2022	Próxima revisão: 06/10/2024
		Versão: 01	

Passo 4: Clicar em “Exportar” para o Excel, onde os dados poderão ser tratados (Figura 3).

Número	Resposta à pesquisa	Resposta à manifestação	Atendimento Ouvidoria	Atendimento LAI	Justificativa Entrega Parcial	Justificativa Não Entrega	Compreensão	Satisfação	Comentários
23568.002936/2021-89	08/03/2021 10:57:50	08/03/2021 10:30:06	Não				Fácil de compreender	Muito Insatisfeito	
23546.064739/2020-39	18/01/2021 11:03:17	18/01/2021 09:01:52	Parcialmente Atendida				Fácil de compreender	Regular	Obrigada pela atenção. M...
23546.064362/2020-19	08/02/2021 21:37:43	18/12/2020 07:45:00	Não				Muito difícil de compreender	Muito Insatisfeito	
23546.064232/2020-86	14/01/2021 07:34:59	14/01/2021 07:25:33	Não				Muito difícil de compreender	Muito Insatisfeito	A demora na resposta e a ...
23546.063772/2020-42	07/01/2021 15:08:30	07/01/2021 13:43:31	Não				Regular	Insatisfeito	Não vi nenhuma resposta ...
23546.061897/2019-33	21/02/2021 10:21:13	29/11/2019 15:34:31	Não				Regular	Regular	
23546.046141/2021-49	06/07/2021 08:20:20	06/07/2021 08:09:58	Sim				Muito fácil de compreender	Muito Satisfeito	Obrigado.
23546.043713/2021-39	14/07/2021 09:45:08	14/07/2021 07:52:21	Não				Regular	Muito Insatisfeito	MUITO INSATISFEITA
23546.043336/2021-93	14/07/2021 07:55:11	14/07/2021 07:40:26	Sim				Fácil de compreender	Regular	
23546.042424/2021-12	18/06/2021 13:58:43	18/06/2021 13:48:53	Sim				Muito fácil de compreender	Satisfeito	Obrigada por dar atenção ...

Pág. 1 de 6 >>> Otd. Registros por Página: [] Ok Total de registros: 55

Exportar

Figura 3 - Coletando dados da pesquisa de satisfação do FALA.BR
Fonte: Guia CGU, 2020.

Passo 5: Finalizar a consulta de dados da pesquisa de satisfação do Fala.BR.

4. REFERÊNCIAS

BRASIL. **LEI Nº 12.527, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011.** Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal. Disponível: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm. Acesso em: 22 Mai. 2022.

BRASIL. **LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017.** Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Disponível: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm. Acesso em: 22 Mai. 2022.



Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP.OUV.020 - Página 4/4	
Título do Documento	COLETANDO DADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO FALA.BR	Emissão: 06/10/2022	Próxima revisão: 06/10/2024
		Versão: 01	

5. HISTÓRICO DE REVISÃO

VERSÃO	DATA	DESCRIÇÃO DA ALTERAÇÃO
01	06/10/2022	Elaboração inicial do documento

Elaboração Fabrícia Delgado Franco Ambrósio Assistente da Ouvidoria	Data: 14/09/2022
Análise Sebastião Marsicano Ribeiro Júnior Ouvidor	Data: 14/09/2022
Validação Núcleo de Qualidade Hospitalar	Data: 16/09/2022
Aprovação Sebastião Marsicano Ribeiro Júnior Ouvidor	Data: 06/10/2022