

Proposta de definição de indicadores para a Ouvidoria da Arsa-e-MG

05 de Dezembro de 2017 , 13:36

Atualizado em 05 de Abril de 2019 , 10:28

Título: PROPOSTA DE DEFINIÇÃO DE INDICADORES PARA A OUVIDORIA DA ARSAE-MG

Descrição: A ouvidoria pública é um espaço no qual o cidadão pode levar ao conhecimento da Administração Pública as suas necessidades e reclamações, auxiliando na busca da melhoria dos serviços prestados e exercendo seu direito à cidadania. O trabalho efetuado pelas ouvidorias deve ser mensurado, a fim de proporcionar eficácia, visando a prestação do serviço com melhor qualidade. Para tanto, o presente trabalho sugere três indicadores passíveis de uso em ouvidorias públicas: Índice de resolubilidade, Índice de atendimento aos prazos de resposta e Prazo médio de resposta das demandas. Para o cálculo dos indicadores usou-se o banco de dados de atendimento da Ouvidoria da Agência Reguladora de Serviços de Água e Esgotamento Sanitário de Minas Gerais entre os anos de 2014 e 2016. A análise dos dados demonstrou que os três indicadores conseguem fornecer informações importantes, que, ao serem analisadas juntamente com metas traçadas, poderão subsidiar as decisões do ouvidor no sentido de aperfeiçoar a prestação do serviço com mais eficácia.

Autores: Katherynne Michelynne Cruz Rodrigues

Tamanho: 144 Kb

Formato: PDF

[Link para Download](#)

[Enviar para impressão](#)