

PERCEPÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS: A VISÃO DOS ESTUDANTES DA FACULDADE UNB PLANALTINA À LUZ DA METODOLOGIA *COMMON ASSESSMENT FRAMEWORK* - CAF

Luciana Xavier Magalhães

Resumo

A administração pública brasileira enfrentou diversas mudanças, inclusive nas Instituições de Ensino Superior e devido às novas demandas dos cidadãos observa-se a necessidade de monitorar e avaliar constantemente a forma como o cidadão percebe os serviços que são ofertados. Nesta perspectiva, este trabalho analisou a percepção da satisfação dos usuários quanto aos serviços públicos administrativos prestados pela FUP-UNB. Trata-se de um estudo de caso, qualitativo e exploratório realizado com uma amostra de 275 alunos da Instituição. Para a coleta dos dados utilizou-se como instrumento, o questionário de satisfação cidadão-cliente da *Common Assessment Framework* CAF, que atende ao subcritério 6.1 do modelo referente à avaliação da percepção do usuário. A análise dos resultados foi por meio da categorização dos dados, utilizando o cálculo de frequência das respostas. No que diz respeito à apreciação das sugestões de melhorias apontadas pelos usuários utilizou-se a análise de conteúdo. Os resultados da pesquisa apontaram uma tendência de satisfação destes alunos classificada entre as categorias, “Pouco Satisfeito” e “Satisfeito” que indica, a necessidade de se implementar algumas melhorias de modo que futuramente estes usuários se percebam como “Muito Satisfeitos” evidenciando que suas expectativas e necessidades foram superadas. Portanto, sugere-se que seja adotada uma gestão orientada para resultados com serviços focados no cidadão, para que a FUP supere as expectativas dos usuários quanto à prestação dos serviços públicos administrativos. Conclui-se que a organização estudada precisa elevar o nível de satisfação dos usuários nos processos de atendimento. Além disso, necessita se aprimorar, gerando mudanças e adequações, implantando, ações corretivas e melhorias contínuas não só em seus serviços como também em seus processos de atendimento para que estes alcancem níveis de excelência.