

Dicionário de Dados — Pesquisa de Satisfação

Apresenta os resultados da pesquisa de satisfação dos usuários da Ouvidoria, incluindo avaliação do atendimento, recomendação do serviço e principais motivos apontados. Possibilita monitorar a percepção do cidadão e apoiar ações de aprimoramento da qualidade do atendimento.

A pesquisa é composta por duas perguntas: (1) "**Sua demanda foi resolvida?**", com resposta em campo de valores controlados (Sim, Parcialmente ou Não); e (2) "**Você recomendaria esta Ouvidoria?**", com nota em escala de 1 a 10.

Metadado	Descrição
id_manifestacao	Identificador numérico único da manifestação, gerado pelo sistema, utilizado para identificação do registro no conjunto de dados. Este campo não contém informação pessoal e substitui o número de protocolo para fins de anonimização.
data_manifestacao	Data de registro da manifestação no sistema da Ouvidoria, representando o início do atendimento. Utilizada como referência para cálculo de prazos e tempo de resposta.
sigla	Unidade responsável pelo atendimento da manifestação no âmbito da Ouvidoria. Utilizado para classificação institucional e análise de desempenho por órgão.
finalizacao	Resposta à pergunta " Sua demanda foi resolvida? ", obtida por meio da pesquisa de satisfação da Ouvidoria. Reflete a percepção do usuário quanto à efetividade do atendimento. Campo de valores controlados: Sim, Parcialmente ou Não .
recomendaria	Nota atribuída pelo cidadão em resposta à pergunta " Você recomendaria esta Ouvidoria? ", em escala de 1 a 10 , indicando o nível de satisfação e a probabilidade de recomendação do serviço. Utilizada para cálculo do indicador de Nota de Recomendação (NR).
data_resposta_pesquisa	Data em que o cidadão respondeu à pesquisa de satisfação da Ouvidoria, após a finalização da manifestação. Utilizada para análise da percepção do usuário sobre o atendimento. Formato: AAAA-MM-DD.