

Por Alexandre Sammogini

A Funpresp-Exe está em primeiro lugar no ranking de satisfação do usuário, que compõe o Painel da Lei de Acesso à Informação (LAI), ferramenta elaborada e gerida pela Controladoria-Geral da União (CGU). Numa escala na qual 0 é totalmente insatisfatório e 5 totalmente satisfatório, a fundação recebeu a média de satisfação de 5 pontos.

O Coordenador de Ouvidoria da entidade, Adan Reis, conta que a classificação se refere ao atendimento prestado pela organização aos seus participantes e aos servidores federais, além disso, aponta que a Funpresp-Exe preza por manter a segurança das informações e dos processos.

Em abril deste ano, foi implantado pela entidade um novo sistema de atendimento, com o objetivo de facilitar e criar uma experiência mais positiva ao participante, por meio do uso simultâneo e interligado de diferentes canais de comunicação. Ele possibilita a contagem dos prazos de forma automática e alerta as áreas técnicas sobre o tempo limite de cada resposta, o que torna o atendimento mais eficaz.

Outro fator fundamental para a posição foi a preocupação em desenvolver respostas de fácil compreensão e um ambiente que acolhe quem busca por atendimento. “Além de um atendimento humanizado, temos o objetivo de solucionar, verdadeiramente, o problema do participante. Por isso, aqui cada atendimento é feito de forma personalizada”, afirma a Coordenadora de Operação da Central de Atendimento da fundação, Agnes Silva.

Painel - Desenvolvido pela CGU em 2019, o painel da LAI tem o intuito de analisar o rendimento dos órgãos, disponibilizando informações sobre as instituições. Assim, é possível que o cidadão compare os resultados dos órgãos e entidades com a média do Governo Federal e da categoria da entidade pesquisada.

Fonte: [Abrapp em Foco](#), em 22.07.2022.