

Secretaria da
Controladoria
Geral do Estado



Ouvidoria do Estado

2015

**Relatório da Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria do
Estado referente ao ano de 2014**

Sumário

1. Introdução	3
2. Pesquisa de Satisfação.....	4
2.1. Tipo de usuário dos serviços públicos	4
2.2. A origem de informação a respeito da Ouvidoria.....	5
2.3. Nível de satisfação do manifestante.....	5
2.4. Papel da Ouvidoria.....	6
2.5. A eficiência da Ouvidoria.....	7
2.6. A reutilização da Ouvidoria.....	7
3. Considerações	9

1. INTRODUÇÃO

Este relatório apresenta uma análise sobre os resultados da Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria do Estado, relativas ao período entre 01/01/2014 a 31/12/2014.

A Pesquisa de Satisfação foi implantada no Sistema de Ouvidoria do Estado em junho de 2009 e contém 6 questões do tipo fechada. É possível o cidadão/usuário respondê-la, através de e-mail, atendimento presencial ou por telefone, quando a manifestação é concluída. Nos relatórios de Pesquisa de Satisfação junto aos usuários identifica-se:

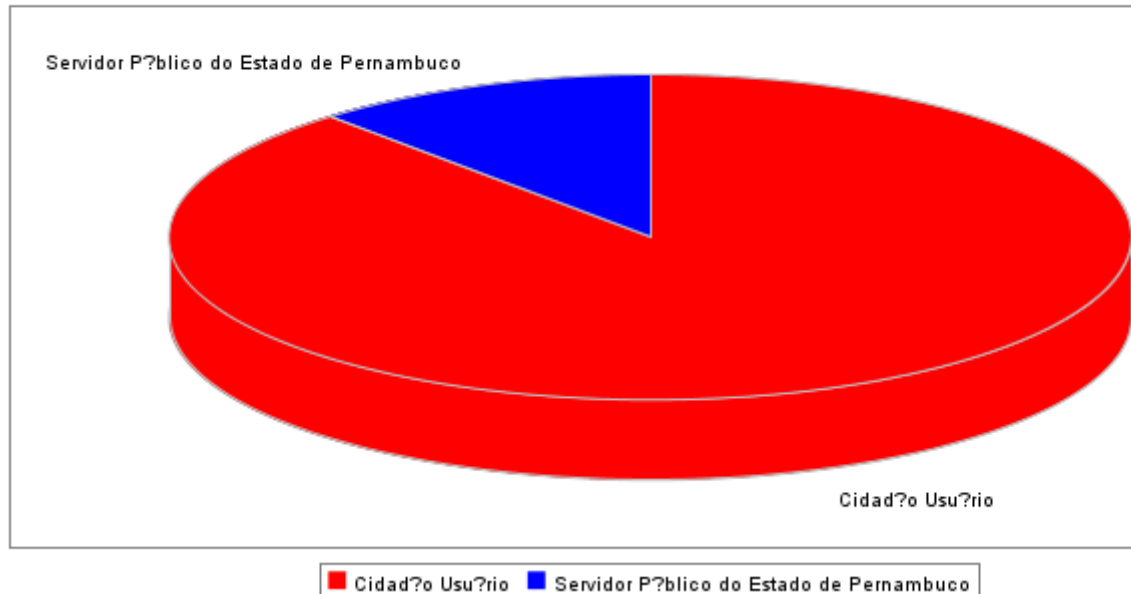
- . Tipo de usuário dos serviços públicos – se é servidor do Estado ou não.
- . A origem da informação a respeito da Ouvidoria: amigos, internet, órgão do governo, mídia ou panfleto.
- . Nível de satisfação do manifestante: insatisfatória, parcialmente satisfatória o satisfatória.
- . Papel da ouvidoria: pouco importante, importante ou muito importante.
- . A eficiência da Ouvidoria – demorado, normal ou rápido.
- . A reutilização da Ouvidoria – sim ou não.

A análise consiste, notadamente, na identificação dos indicadores que estão na pesquisa de satisfação desenvolvida junto aos cidadãos usuários.

O relatório em tese, também apresenta algumas proposições de ações de melhorias relativas aos resultados da Pesquisa em tela.

2. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Estatística de Tipo de Usuário da Ouvidoria



Total de atendimentos no período: 3191

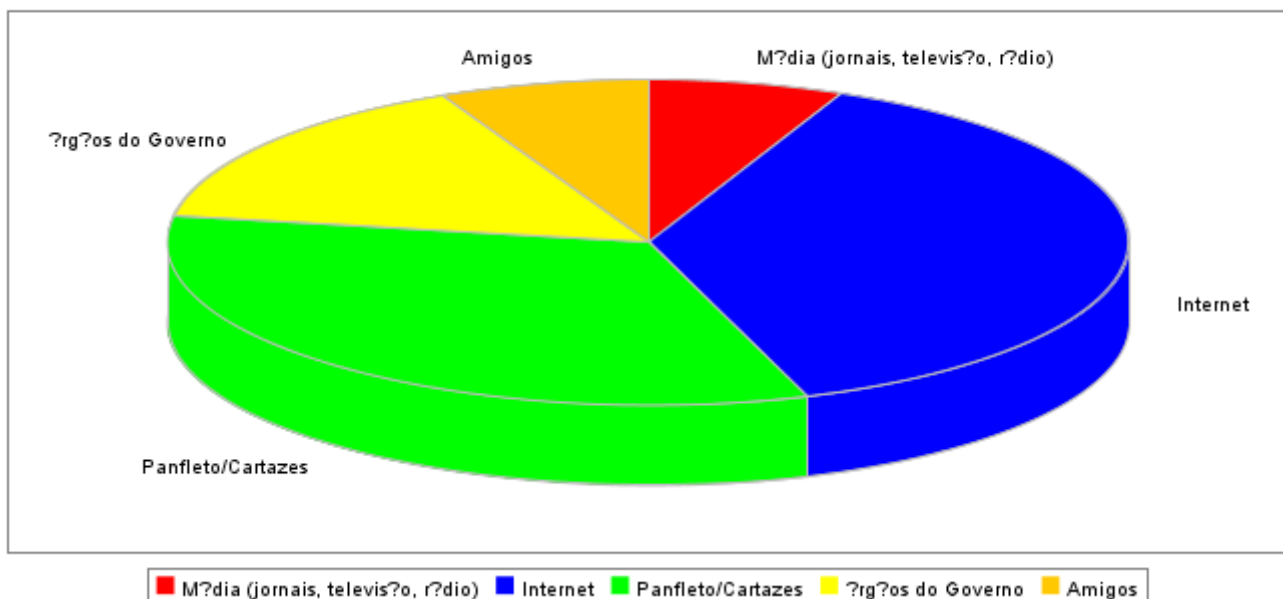
Total de atendimentos concluídos: 3168

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 242

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Cidadão Usuário	214	88,43%
Servidor Público do Estado de Pernambuco	28	11,57%

Destaca-se o baixo percentual de servidores (11,57%) que acessam a Ouvidoria do Estado, denotando maior necessidade de divulgação e disseminação da Cultura da Ouvidoria.

3.2-Estatística de Origem de Informação a Respeito da Ouvidoria



Total de atendimentos no período: 3191

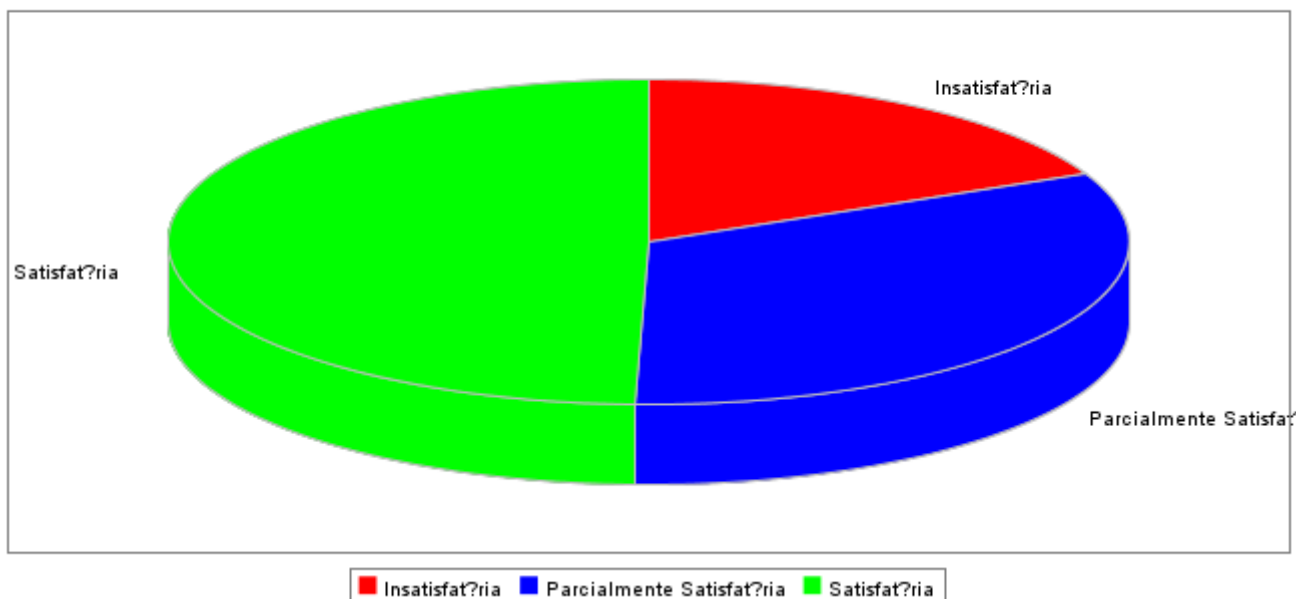
Total de atendimentos concluídos: 3168

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 242

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Mídia (jornais, televisão, rádio)	16	6,61%
Internet	92	38,02%
Panfleto/Cartazes	80	33,06%
Órgãos do Governo	37	15,29%
Amigos	17	7,02%

Na origem de informação a respeito da Ouvidoria do Estado destaca-se a internet, como o meio mais acessado, seguida por panfletos/cartazes. As mídias (jornais, revistas, rádios) ainda são precariamente utilizadas (6,61%), necessitando de campanhas periódicas, seguida pelas informações que os próprios órgãos do Governo fornecem aos cidadãos sobre a Ouvidoria do Estado.

3.3-Estatística de Satisfação do Manifestante



Total de atendimentos no período: 3191

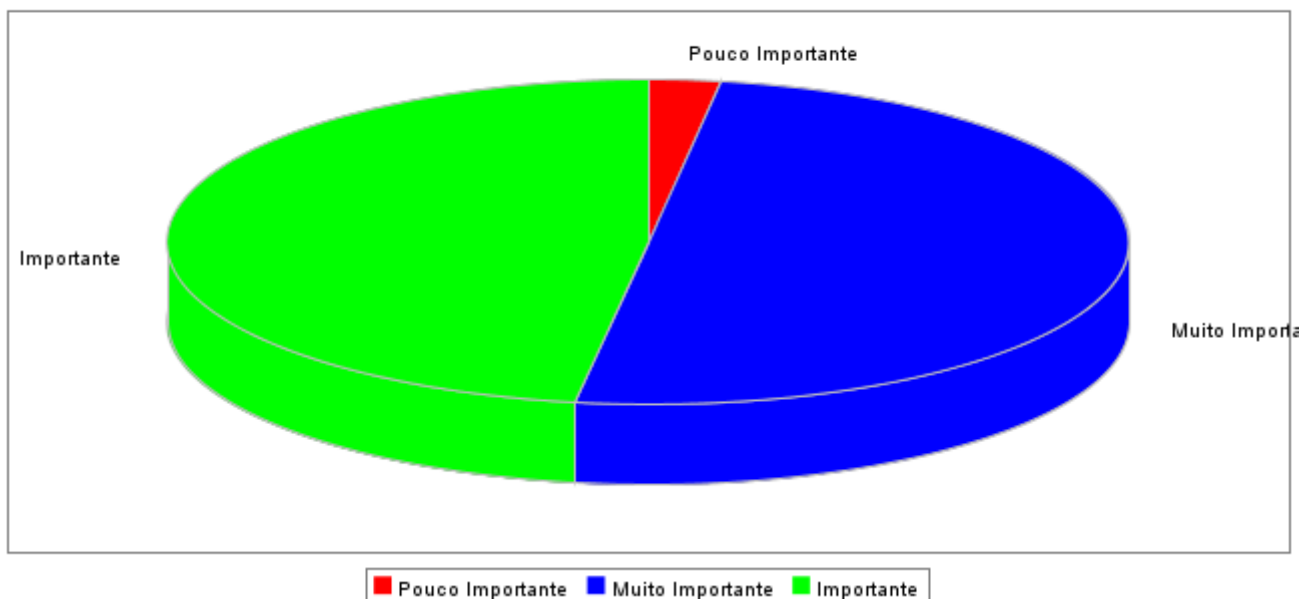
Total de atendimentos concluídos: 3168

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 242

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Insatisfatória	44	18,18%
Parcialmente Satisfatória	78	32,23%
Satisfatória	120	49,59%

Elevado percentual de satisfação do manifestante em relação aos serviços da Ouvidoria. Destaca-se ainda que o percentual relativo a 18,18% refere-se ao conteúdo das respostas encaminhadas à Ouvidoria do Estado pelos gestores das áreas.

3.4- Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria



Total de atendimentos no período: 3325

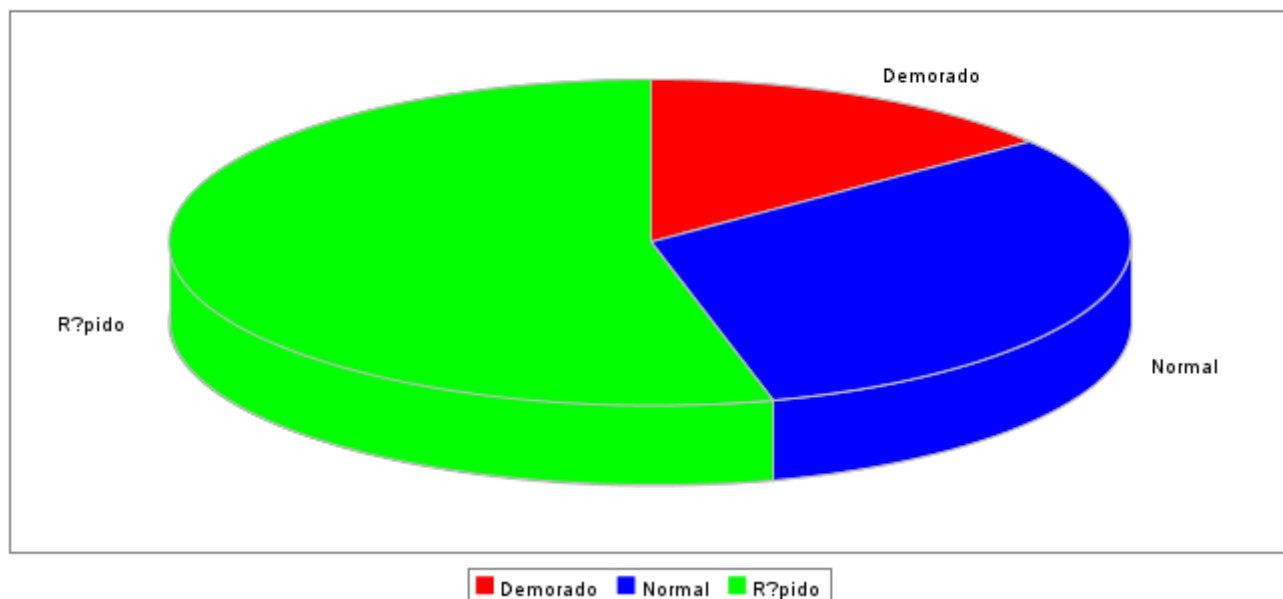
Total de atendimentos concluídos: 3284

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 246

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Pouco Importante	6	2,44%
Muito Importante	123	50,00%
Importante	117	47,56%

Destaca-se elevado percentual de cidadãos que consideram muito “importante” e “importante” o papel da Ouvidoria em relação ao percentual dos que consideram “pouco” importante (2,44%).

3.5- Estatística de Eficiência da Ouvidoria



Total de atendimentos no período: 3191

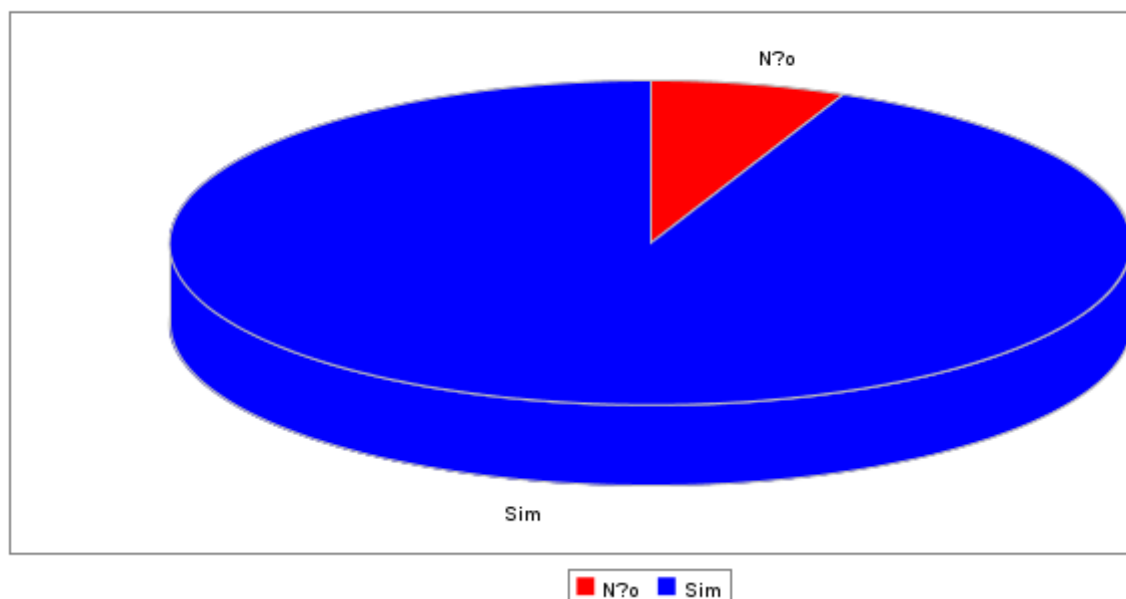
Total de atendimentos concluídos: 3168

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 242

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Demorado	35	14,46%
Normal	76	31,40%
Rápido	131	54,13%

Nos percentuais relativos à eficiência da Ouvidoria, destacam-se os itens rápido e normal em relação ao percentual demorado cujo montante de 14,46% poderia ainda ser reduzido caso os gestores cumprissem o prazo de 20 dias, conforme consta no Manual de Procedimentos da Ouvidoria do Estado e da Rede de Ouvidorias.

3.6- Estatística de Reutilização da Ouvidoria



Total de atendimentos no período: 3191

Total de atendimentos concluídos: 3168

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 242

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Não	16	6,61%
Sim	226	93,39%

Elevado percentual de reutilização dos serviços da Ouvidoria do Estado pelos cidadãos usuários, o que denota a qualidade na prestação desses mesmos serviços.

Considerações Finais

Sem informações precisas e confiáveis, não seria possível ao Estado de Pernambuco dimensionar o nível de satisfação quanto aos serviços que presta. Disseminar a cultura da Ouvidoria no âmbito estadual constitui-se em poderoso instrumento para a

transformação institucional permanente, favorecendo mudanças e ajustes em suas atividades e processos. Os resultados da Pesquisa refletem o nível de satisfação dos usuários quanto ao funcionamento da Ouvidoria do Estado. Destacam-se a necessidade de maior divulgação das Ouvidorias junto aos servidores públicos; a internet como o meio de exercício da cidadania on-line mais acessado pela população para conhecer esses serviços; considerável nível de satisfação dos usuários em relação aos serviços prestados; reconhecimento elevado quanto ao papel da Ouvidoria e o seu nível de eficiência; bem o elevado nível de reutilização dos serviços das Ouvidorias por parte dos cidadãos e usuários.

Karla Júlia Marcelino

Gerente de Ouvidoria do Estado/SCGE