

Relatório Anual - GOE/  
SCGE

**2013**

---

Relatório anual da Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria  
do Estado realizado pela Gerência de Ouvidoria do  
Estado - GOE

## 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 Ouvidoria do Estado, incluindo a Pesquisa de Satisfação, bem como da Rede de Ouvidorias, relativas ao período entre 01/01/2013 e 31/12/2013.

A Pesquisa de Satisfação foi implantado no Sistema de Ouvidoria do Estado em junho de 2009 e contém 6 questões do tipo fechada. É possível o cidadão/usuário responde-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:

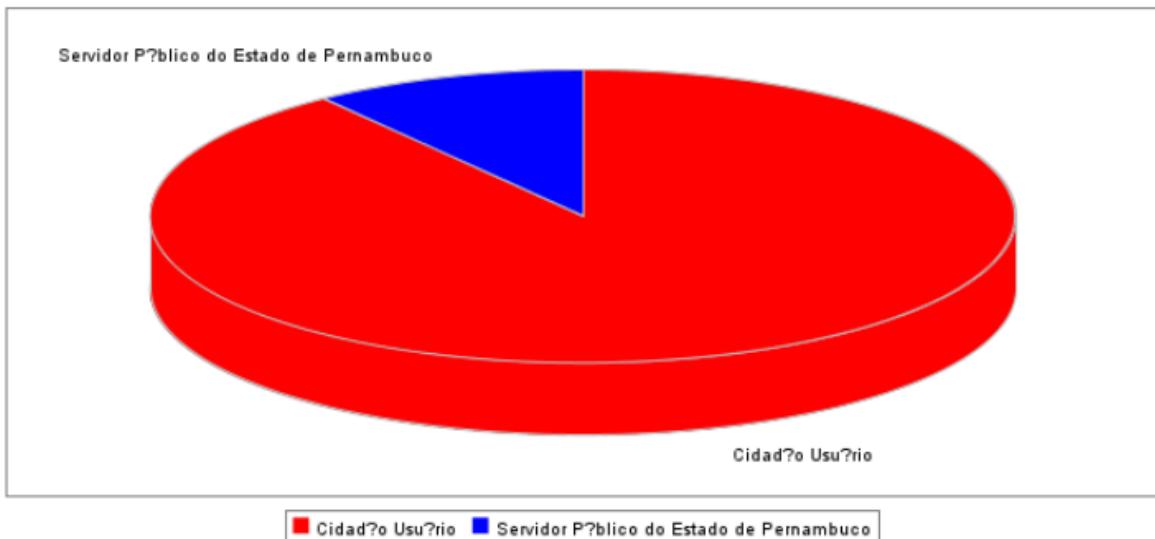
- . Tipo de usuário dos serviços públicos – se é servidor do Estado ou não.
- . A origem da informação a respeito da Ouvidoria: amigos, internet, órgão do governo, mídia ou panfleto.
- . Nível de satisfação do manifestante: insatisfatória, parcialmente satisfatória o satisfatória.
- . Papel da ouvidoria: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

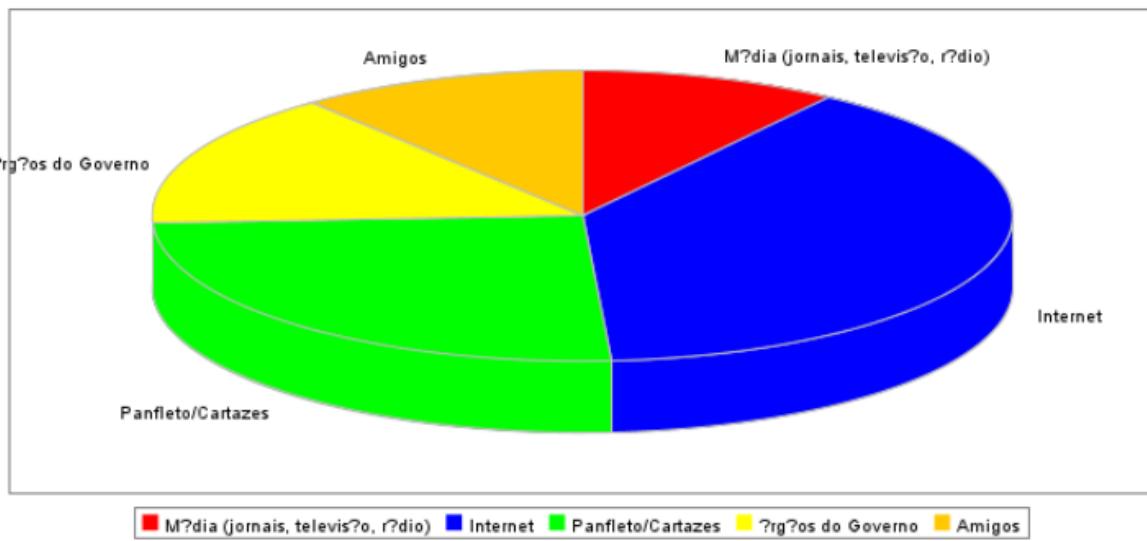
### 2.1. Estatística de tipo de usuário:



DESCRIÇÃO	Nº ABSOLUTO	PERCENTUAL %
<b>SERVIDOR PÚBLICO DO ESTADO</b>	19	10,22
<b>CIDADÃO USUÁRIO</b>	167	89,78

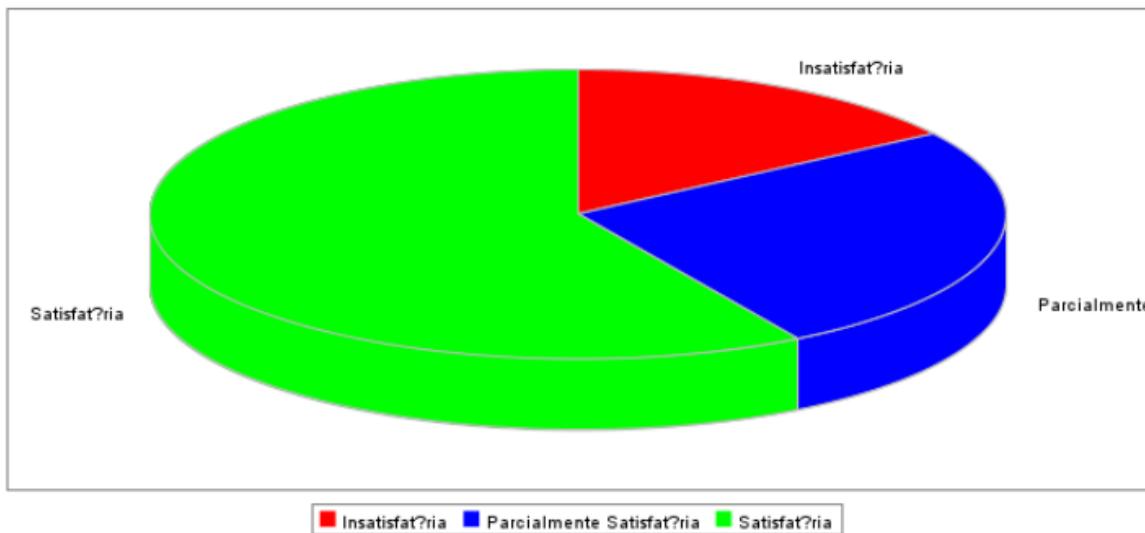
Este percentual reflete que os serviços da Ouvidoria do Estado ainda são subutilizados pelo servidor público, perfazendo apenas o montante de 10,22%.

## 2.2. Estatística de origem de informação a respeito de Ouvidoria:



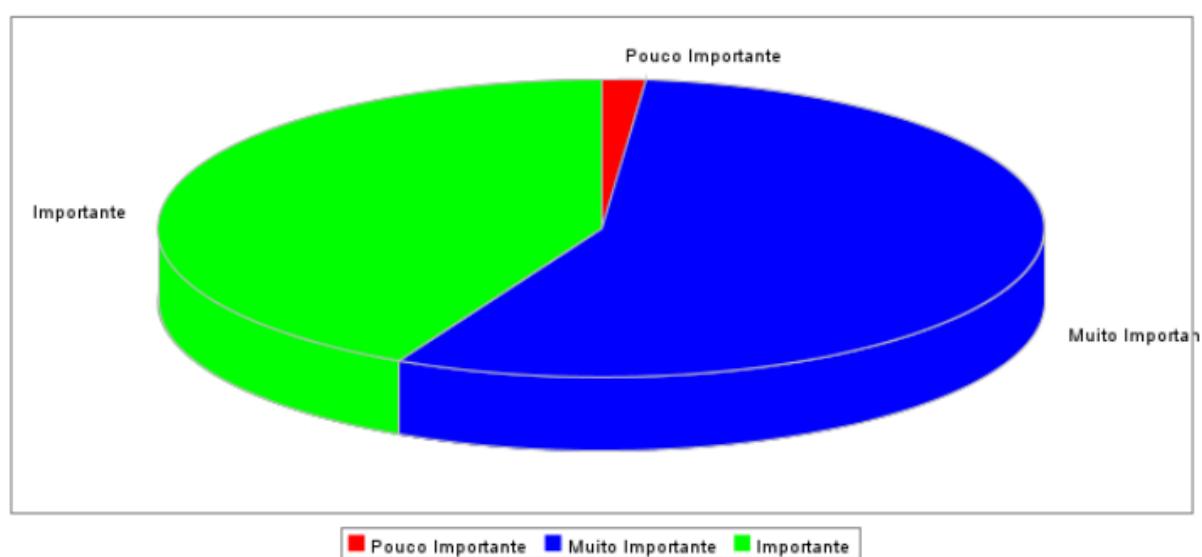
Na origem de informação a respeito da Ouvidoria do Estado destaca-se a internet, como o meio mais acessado, seguida por panfletos/cartazes. As mídias (jornais, revistas, rádios) ainda são precariamente utilizadas (9,68%), necessitando de campanhas periódicas, seguida pelas informações que os próprios órgãos do Governo fornecem aos cidadãos sobre a Ouvidoria do Estado.

## 2.3. Estatística de satisfação do manifestante:



Elevado percentual de satisfação do manifestante em relação aos serviços da Ouvidoria. Destaca-se ainda que o percentual relativo a 15,59% refere-se ao conteúdo da resposta encaminhada à Ouvidoria do Estado pelos gestores das áreas.

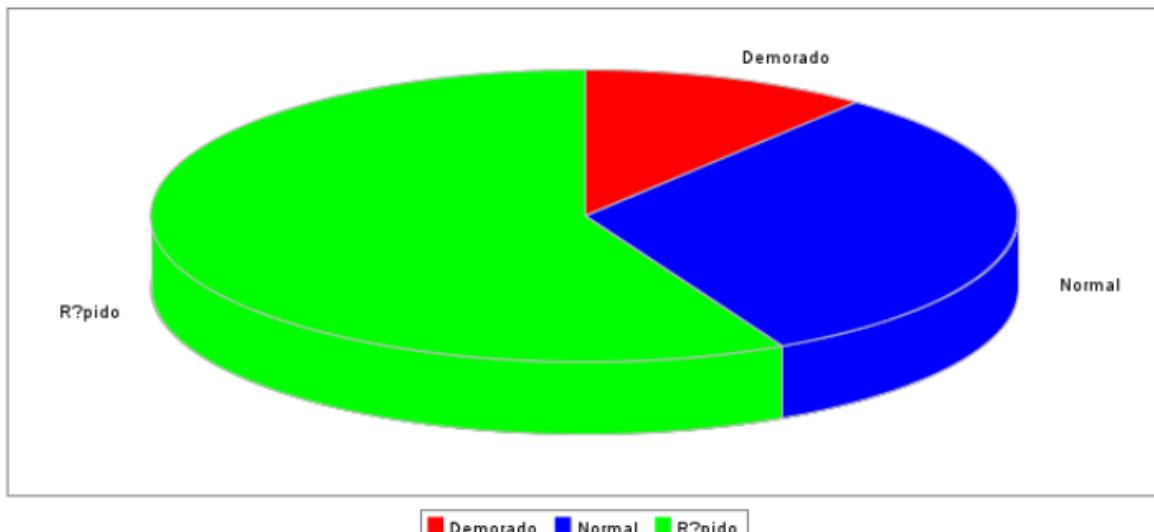
#### 2.4. Estatística a respeito do papel da Ouvidoria:



DESCRÍÇÃO	Nº ABSOLUTO	PERCENTUAL %
<b>POUCO IMPORTANTE</b>	3	1,61
<b>IMPORTANTE</b>	79	42,47
<b>MUITO IMPORTANTE</b>	104	55,91

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.

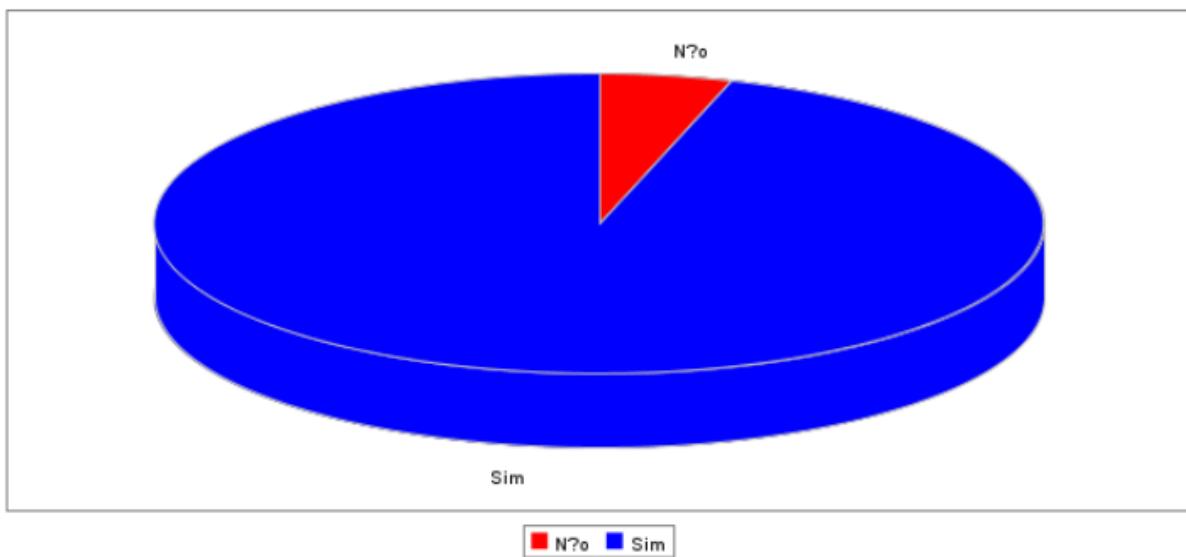
## 2.5. Estatística de Eficiência da Ouvidoria:



DESCRÍÇÃO	Nº ABSOLUTO	PERCENTUAL %
<b>RÁPIDO</b>	107	57,53
<b>NORMAL</b>	59	31,72
<b>DEMORADO</b>	20	10,75

Nos percentuais relativos à eficiência da Ouvidoria, destacam-se os itens rápido e normal em relação ao percentual demorado cujo montante de 10,75 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.

## 2.6. Estatística de Reutilização da Ouvidoria:



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

### **3. 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.