



**Ouvidoria do Estado**

2015

---

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

## **Sumário**

<b>1. Introdução .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Pesquisa de Satisfação.....</b>	<b>4</b>
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
<b>3. Considerações .....</b>	<b>9</b>

## **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:

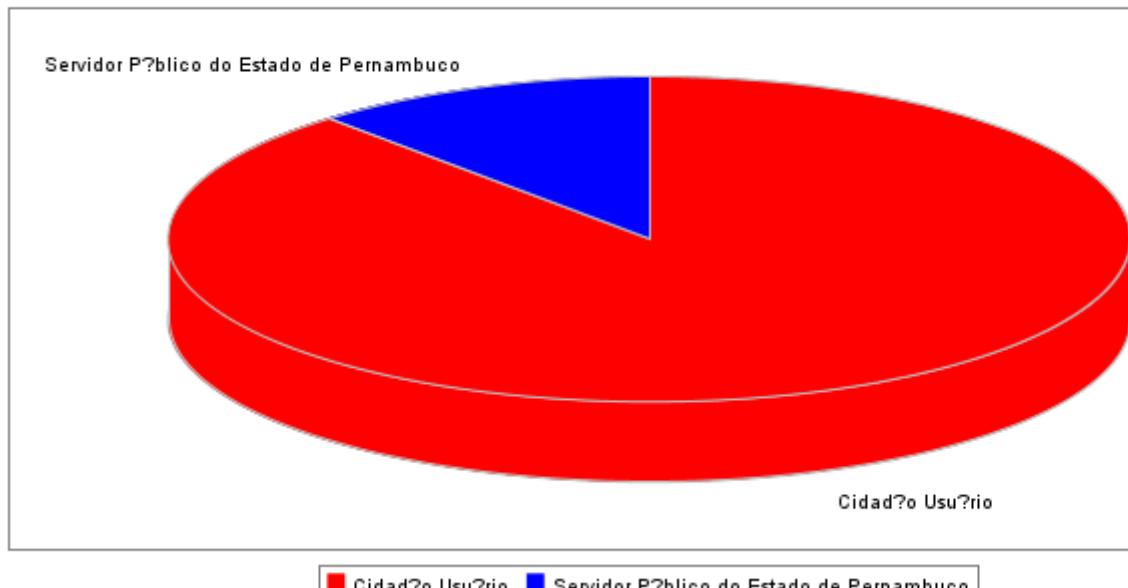
- . Tipo de usuário dos serviços públicos – se é servidor do Estado ou não.
- . A origem da informação a respeito da Ouvidoria: amigos, internet, órgão do governo, mídia ou panfleto.
- . Nível de satisfação do manifestante: insatisfatória, parcialmente satisfatória o satisfatória.
- . Papel da ouvidoria: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

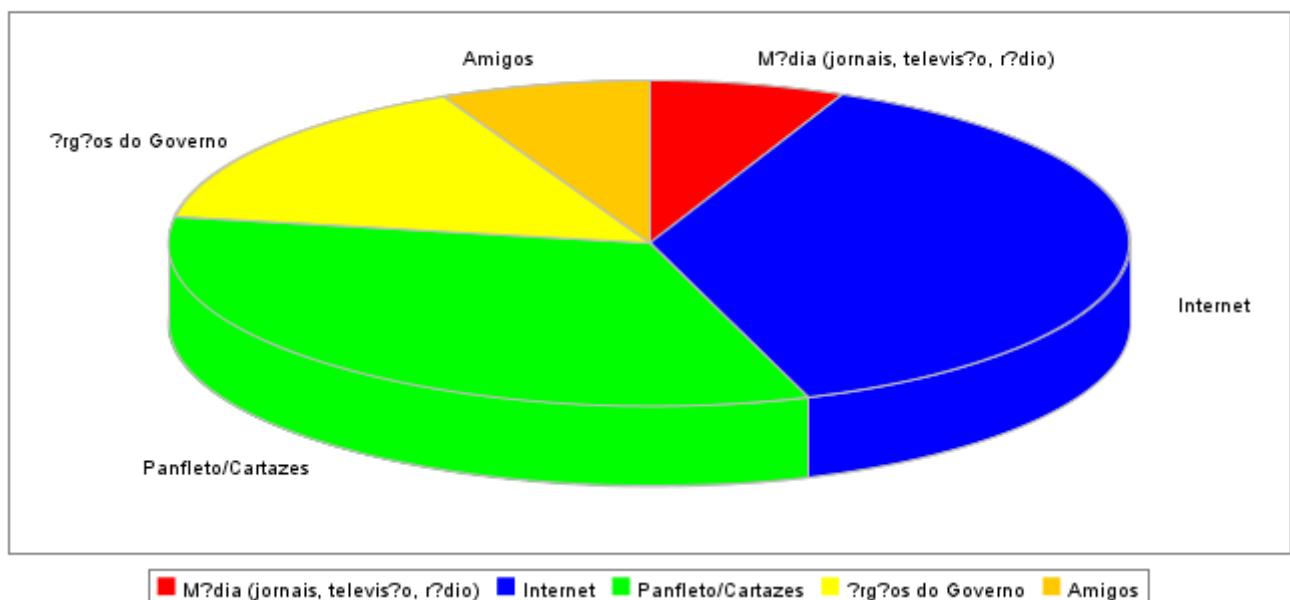
**Total de atendimentos concluídos: 3168**

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

Descrição	Número Absoluto	Percentual
Cidadão Usuário	214	88,43%
Servidor P?blico 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**

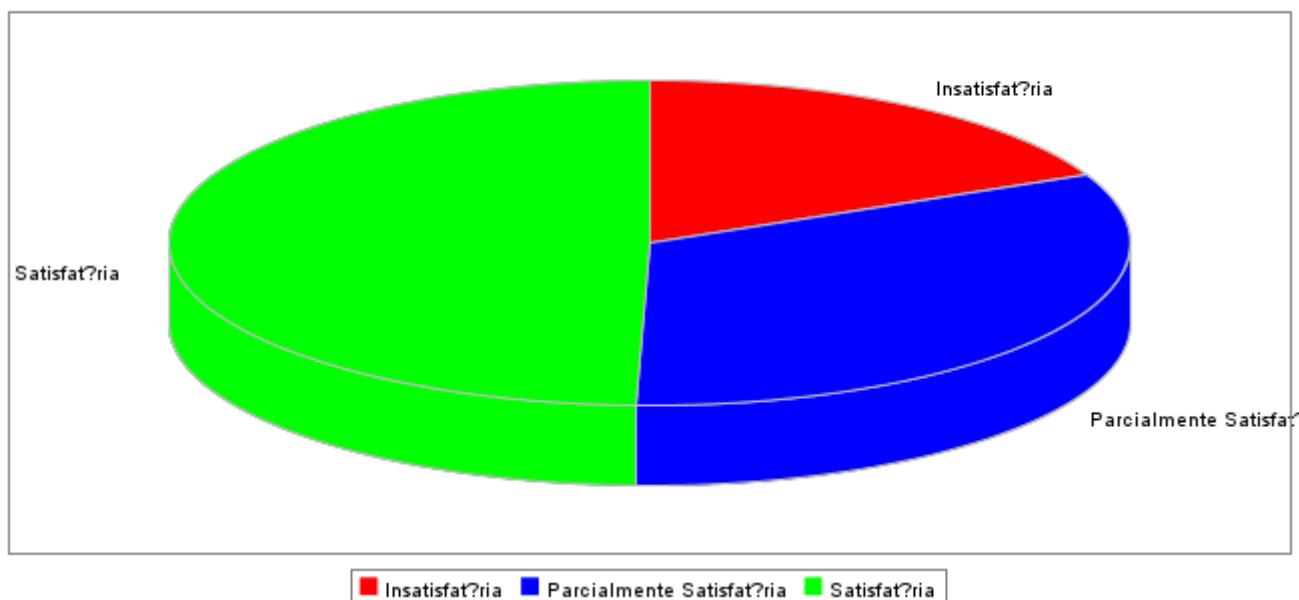
**Total de atendimentos concluídos: 3168**

**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**

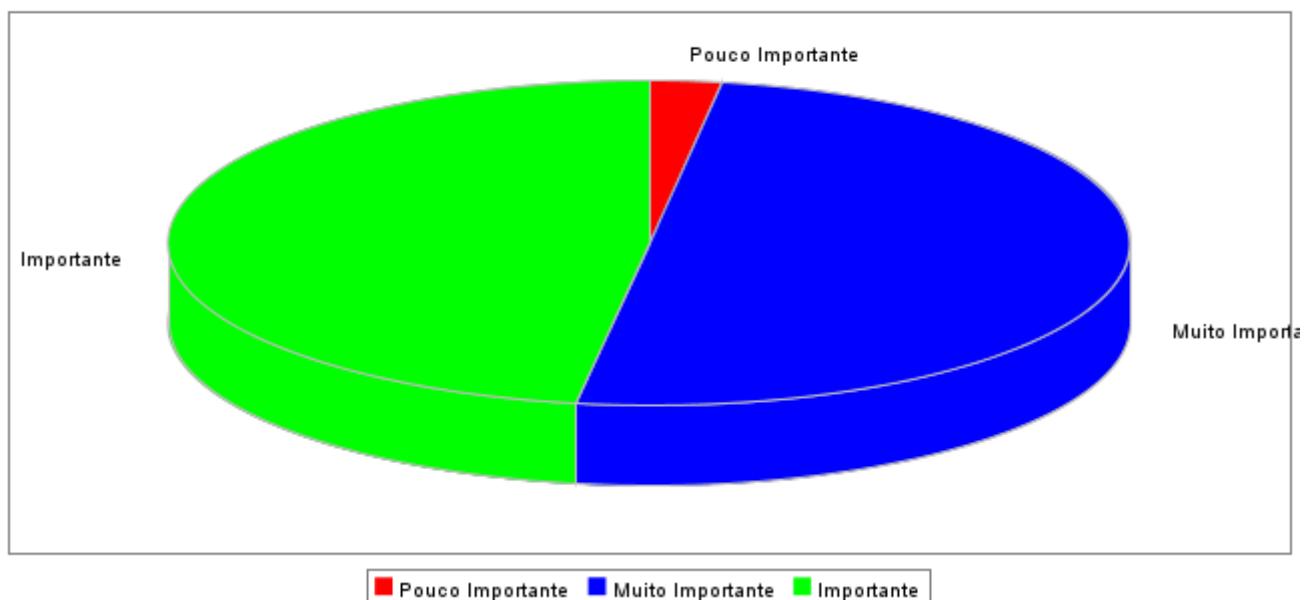
**Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 242**

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**

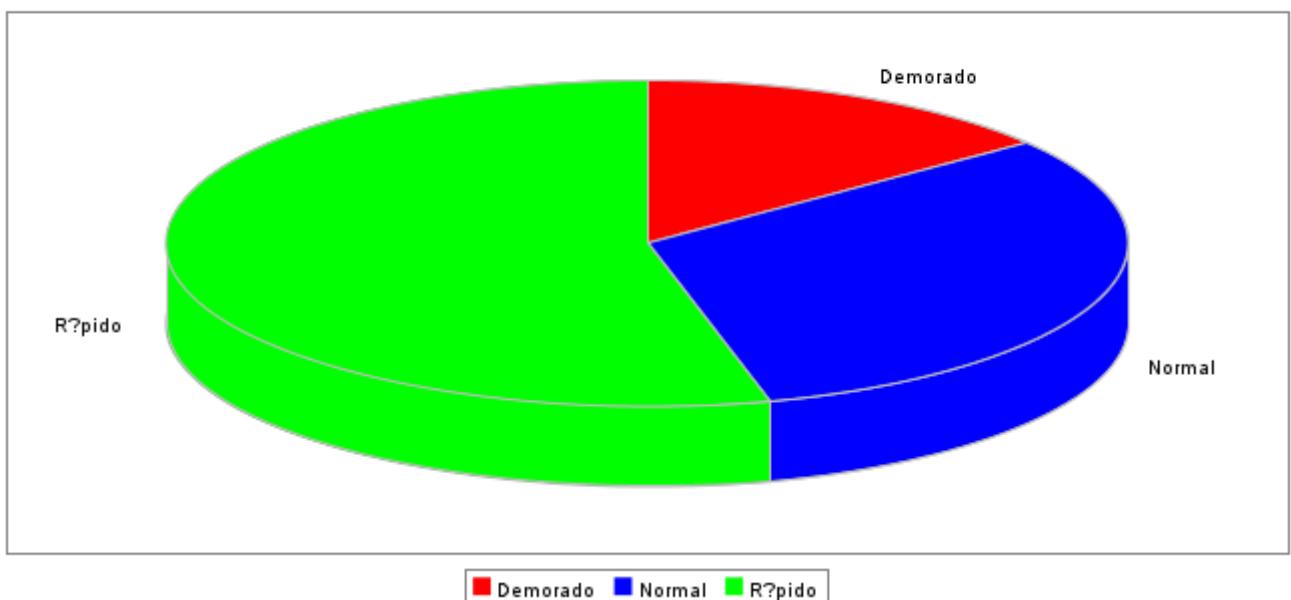
**Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 246**

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**

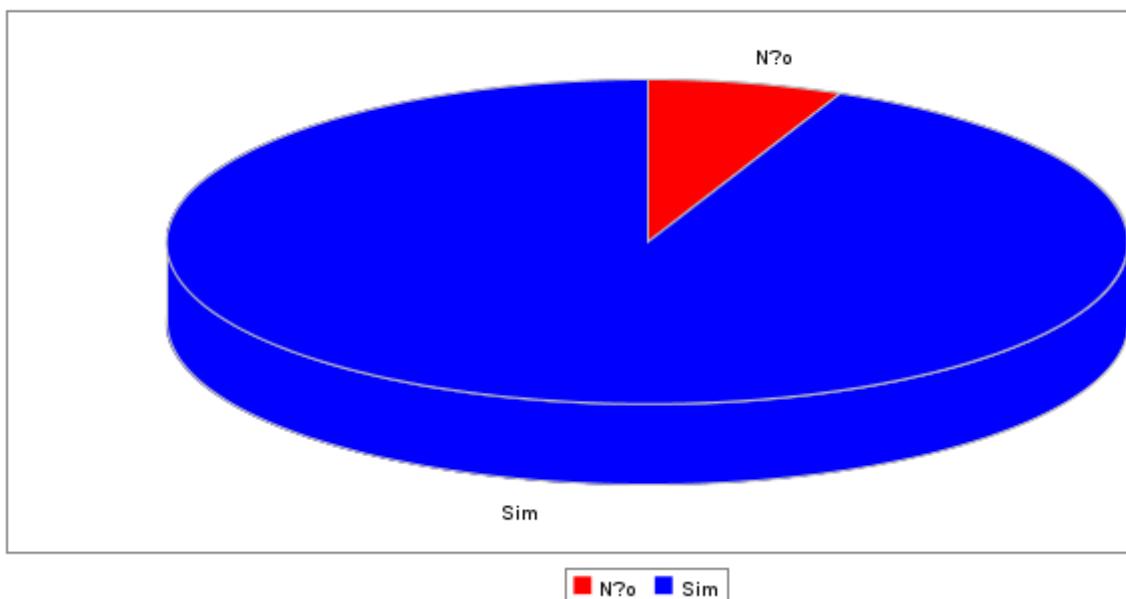
**Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 242**

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**