



50 anos **Ouvidoria**
ipea

Ouvidoria do Ipea Pesquisa de satisfação 2009

Antonio Semeraro Rito Cardoso
Ouvidor do Ipea

Publicada em março de 2010



Governo Federal

**Secretaria de Assuntos Estratégicos da
Presidência da República**
Ministro Samuel Pinheiro Guimarães Neto

ipea Instituto de Pesquisa
Econômica Aplicada

Fundação pública vinculada à Secretaria de Assuntos Estratégicos da Presidência da República, o Ipea fornece suporte técnico e institucional às ações governamentais – possibilitando a formulação de inúmeras políticas públicas e programas de desenvolvimento brasileiro – e disponibiliza, para a sociedade, pesquisas e estudos realizados por seus técnicos.

Presidente

Marcio Pochmann

Diretor de Desenvolvimento Institucional

Fernando Ferreira

Diretor de Estudos, Cooperação Técnica e Políticas Internacionais

Mário Lisboa Theodoro

Diretor de Estudos e Políticas do Estado, das Instituições e da Democracia (em implantação)

José Celso Pereira Cardoso Júnior

Diretor de Estudos e Políticas Macroeconômicas

João Sicsú

Diretora de Estudos e Políticas Regionais, Urbanas e Ambientais

Liana Maria da Frota Carleial

Diretor de Estudos e Políticas Setoriais, Inovação, Produção e Infraestrutura

Márcio Wohlers de Almeida

Diretor de Estudos e Políticas Sociais

Jorge Abrahão de Castro

Chefe de Gabinete

Persio Marco Antonio Davison

Assessor-chefe de Comunicação

Daniel Castro

OUVIDORIA DO IPEA

PESQUISA DE SATISFAÇÃO 2009

URL: <http://www.ipea.gov.br>
Ouvidoria: <http://www.ipea.gov.br/ouvidoria>

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	5
A PESQUISA	5
RESULTADOS OBTIDOS	6
COMPARAÇÃO COM 2007, 2008 E 2009	11
CONSIDERAÇÕES FINAIS	12



OUVIDORIA DO IPEA PESQUISA DE SATISFAÇÃO 2009

Antonio Semeraro Rito Cardoso
Ouvidor do Ipea

1 APRESENTAÇÃO

Em conformidade com o plano de trabalho elaborado pela Ouvidoria do Ipea para o ano de 2010, apresentamos o relatório referente à Pesquisa de Satisfação 2009 pelos serviços prestados pela Ouvidoria do Ipea.

O processo de avaliação das atividades da Ouvidoria do Ipea foi iniciado em janeiro de 2008, na gestão do ouvidor Luiz Cezar Loureiro de Azeredo, com o objetivo de criar um mecanismo que pudesse medir o grau de satisfação dos cidadãos que encaminharam manifestações formais à Ouvidoria do Ipea.

Com isso, criou-se um sistema de aferição da qualidade do trabalho desenvolvido, consolidando-se as bases de um permanente exercício de melhoria de nossos serviços e levando-se em consideração os pontos de vista apresentados pelas pessoas que recorrem à Ouvidoria.

Assim, dando continuidade a essa iniciativa, pelo terceiro ano consecutivo, foi realizada, no mês de fevereiro/março de 2010, tendo como prazo final de recebimento das avaliações o dia 23 de março de 2010, pesquisa de satisfação junto a todos que formalmente recorreram ao atendimento da Ouvidoria do Ipea no transcorrer do exercício de 2009.

Cumprindo, por oportuno, registrar que, durante o referido ano, 200 pessoas encaminharam manifestações formais, via internet, à Ouvidoria do Ipea, solicitando esclarecimentos sobre os mais diversos aspectos das atividades realizadas pela instituição. Dessas 200 pessoas, mais de 30 procuram a Ouvidoria mais de uma vez.

2 A PESQUISA

Para realizar a pesquisa, foi encaminhado por via eletrônica a todos esses cidadãos um questionário – cujo modelo apresentamos a seguir – a fim de que se pudesse ter conhecimento do nível de satisfação dos usuários da Ouvidoria do Ipea.

Pesquisa de satisfação 2009

Questionário

1. A qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria do Ipea foi:

A. Excelente | B. Boa | C. Regular | D. Ruim | E. Péssima

Opção escolhida:

2. A Ouvidoria do Ipea respondeu a sua comunicação em tempo:

A. Curto | B. Normal | C. Demorado

Opção escolhida:

3. Caso necessário, você utilizaria novamente os serviços da Ouvidoria do Ipea?

A. Sim | B. Não

Opção escolhida:

4. Pontos fortes no atendimento prestado pela Ouvidoria do Ipea.

5. Pontos fracos no atendimento prestado pela Ouvidoria do Ipea.

6. Sugestão para melhoria dos serviços prestados pela Ouvidoria do Ipea.

3 RESULTADOS OBTIDOS

No período compreendido entre 23/02 e 23/03, foram formalmente respondidos 51 questionários, o que corresponde a 26,8% do total dos usuários contatados. A tabulação das informações recebidas apresentou os seguintes resultados:

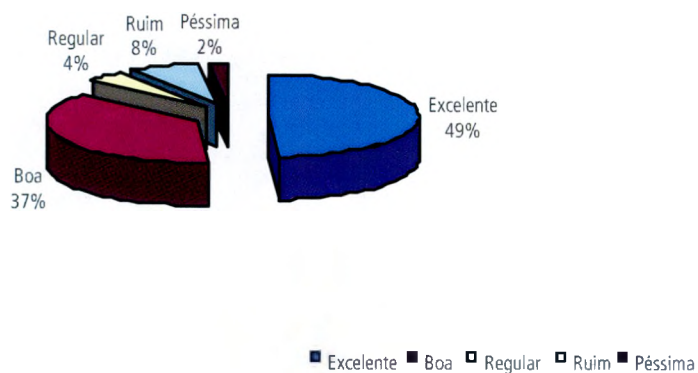
3.1 A QUALIDADE DO ATENDIMENTO PRESTADO PELA OUVIDORIA DO IPEA

No que se refere à qualidade do atendimento prestado, 86,6% consideraram o atendimento “excelente” e “bom”. Se considerarmos que a média dos dois últimos anos foi de 88%, a Ouvidoria manteve seu padrão de atendimento.

TABELA 1
Qualidade do atendimento

Qualidade	Quantidade	%
Excelente	25	49,0
Boa	19	37,3
Regular	2	3,9
Ruim	4	7,8
Péssima	1	2,0
Total	51	100,0

GRÁFICO 1
Qualidade do atendimento



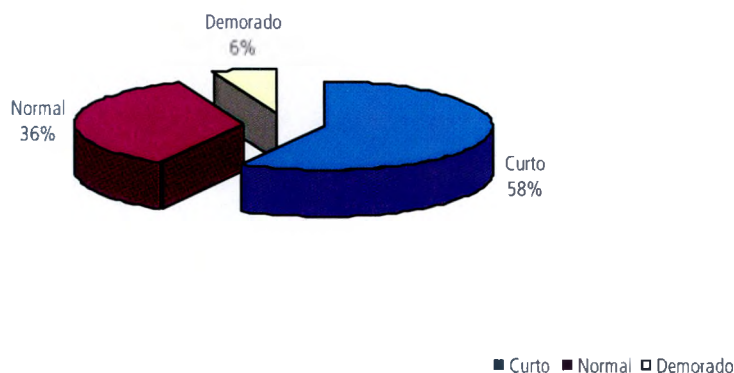
3.2 TEMPO DE RESPOSTA DA OUVIDORIA DO IPEA A SUA COMUNICAÇÃO

Quanto ao tempo de atendimento 94% consideraram “curto” e “normal”. Conseguimos recuperar esse indicador que, em 2008, caiu para 78% devido às enormes dificuldades da DIRAF/CGRHU em dar retorno adequado às demandas referentes ao concurso Ipea.

TABELA 2
Tempo de resposta do atendimento

Tempo	Quantidade	%
Curto	29	58,0
Normal	18	36,0
Demorado	3	6,0
Não respondeu	1	0,0
Total	51	100,0

GRÁFICO 2
Tempo de resposta do atendimento



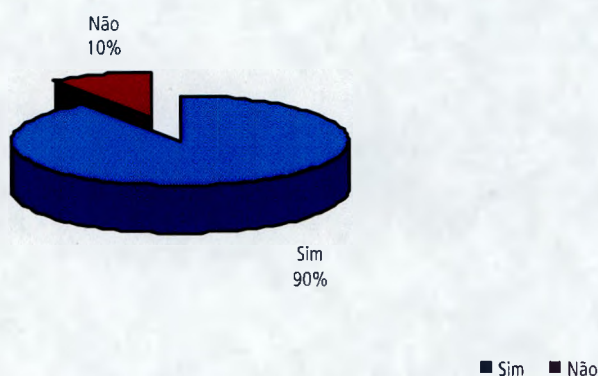
3.3 CASO NECESSÁRIO, VOCÊ UTILIZARIA NOVAMENTE OS SERVIÇOS DA OUVIDORIA DO IPEA?

Quanto ao indicador de “Retorno à Ouvidoria se Necessário”, este reflete a credibilidade da Ouvidoria do Ipea, visto que 90,2% declararam que, se necessitassem, procurariam novamente a Ouvidoria, conforme dados da tabela.

TABELA 3
Retorno à Ouvidoria

Retorno	Quantidade	%
Sim	46	90,2
Não	5	9,8
Total	51	100,0

GRÁFICO 3
Retorno à Ouvidoria



Os usuários que colaboraram com a pesquisa também fizeram apontamentos acerca dos itens 4, 5 e 6 do questionário. Os pontos fortes mais vezes atribuídos ao atendimento prestado pela Ouvidoria do Ipea foram:

3.4 PONTOS FORTES NO ATENDIMENTO PRESTADO PELA OUVIDORIA DO IPEA

Os pontos fortes apontados foram:

- 1) Rapidez no encaminhamento dos problemas e eficiência nas soluções obtidas (19)
- 2) Presteza e agilidade na resposta. (4)
- 3) Gentileza no atendimento (3).
- 4) A atenção no atendimento foi primordial. (3)
- 5) Presteza, cortesia e conhecimento sobre o Ipea.

- 6) Consolidar-se como instrumento institucional.
- 7) Respostas condizentes com as consultas.
- 8) Rapidez e qualidade no atendimento, demonstrando interesse em auxiliar o atendido.
- 9) Imparcialidade.
- 10) Identifica a pessoa certa responsável pelo problema em questão.
- 11) Conhecimento.
- 12) Clareza da resposta e tempo relativamente rápido de resposta.
- 13) Pronto atendimento e interesse em resolver o problema apresentado.
- 14) O fato de ter respondido ao meu e-mail, ter assumido que não tinha a informação solicitada e ter indicado aonde poderia obter a informação.
- 15) Relacionamento educado e atencioso, além de tecnicamente preciso.
- 16) Facilidade em contatar o ouvidor, atendimento solícito.
- 17) Objetividade.
- 18) Clareza/Honestidade/determinação/confiabilidade/profissionais competentes e leitura rápida das coisas bem atualizadas.
- 19) O ouvidor parece muito solícito e ágil na sua atividade;
- 20) Fui bem atendida.

3.5 PONTOS FRACOS NO ATENDIMENTO PRESTADO PELA OUVIDORIA DO IPEA

Os pontos fracos apontados foram:

- 1) Não obtive uma resposta concreta, mas sim muito superficial (2)
- 2) Depois de feitas as reclamações, parece não haver acompanhamento ponto reclamado (2).
- 3) O que foi informado pela ouvidoria não foi realizado.
- 4) As reclamações parecem ficar na Ouvidoria e não há retorno quanto às críticas dirigidas à presidência.
- 5) Meu problema foi resolvido parcialmente.
- 6) A demora para responder.
- 7) Falta de comunicação posterior, incapacidade de a Ouvidoria oferecer resposta adequada ao pleito do reclamante.
- 8) Nunca obtive resposta aos contatos que fiz!
- 9) Apresentei reclamações sobre o concurso e recebi um email informando que minha contestação seria levada à diretoria e que receberia retorno. Até hoje não obtive resposta.
- 10) Encerrou o assunto sem atender à segunda demanda (sugestões)



3.6 SUGESTÃO PARA MELHORIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA OUVIDORIA DO IPEA

Concomitantemente, sugestões também foram feitas e seguem listadas abaixo:

- 1) Continuidade da equipe.
- 2) Preservar a rapidez no atendimento
- 3) Enviar este questionário aberto no corpo da mensagem.
- 4) Estabelecer e publicizar com maior clareza, em articulação com os demais agentes internos do Ipea, seus mecanismos e regras de atuação de modo que os demandantes desta instância corporativa tratem substancialmente de assuntos de sua pertinência.
- 5) Se o serviço continuar com a mesma qualidade e rapidez, não tenho nenhuma sugestão para melhoria.
- 6) Maior rapidez no atendimento.
- 7) Somente continuar como já esta é ótimo. Parabéns a Ouvidoria e todo o Ipea.
- 8) Informar ao usuário do serviço o resultado da reclamação.
- 9) Convencimento.
- 10) Manter o padrão.
- 11) Não tenho sugestões a dar. Utilizei o serviço apenas uma vez, mas achei muito bom.
- 12) Agilidade nas respostas.
- 13) Melhor esclarecimento quanto à finalidade e esfera de atuação da Ouvidoria, bem como suas possibilidades de intervenção junto ao Ipea.
- 14) Responder toda e qualquer consulta.
- 15) Criar um 'e-pedidos' para ouvidoria onde a reclamação possa ter algum *feedback* de tempos em tempos até a questão que motivou a reclamação ser sanada.
- 16) Aprofundar mais as questões colocadas em pauta.
- 17) Continuar prestando bons serviços

4 COMPARAÇÃO COM 2007/2009

No que se refere à qualidade no atendimento dos serviços prestados ao longo desses três anos de avaliação (tabela 4), as pontuações excelente + boa ficaram acima de 85%.

TABELA 4
Qualidade do atendimento
(Em %)

Pontuação	2007	2008	2009
Excelente	64,7	36,7	49,0
Boa	23,5	51,7	37,3
Regular	5,9	5,0	3,9
Ruim	0,0	3,3	7,8
Péssima	5,9	3,4	2,0
Total	100,0	100,0	100,0

Com referência ao tempo de resposta (tabela 5), houve uma significativa melhora no indicador “demorado”, que caiu de 20% em 2008 para 6,4% em 2009. Essa piora no tempo de resposta em 2008 deveu-se à grande dificuldade de retorno, por parte da DIRAF/CGRHU, das manifestações referentes ao concurso Ipea.

TABELA 5
Tempo de resposta
(Em %)

Pontuação	2007	2008	2009
Curto	82,4	45,0	58,0
Normal	17,6	35,0	36,0
Demorado	0,0	20,0	6,0
Total	100,0	100,0	100,0

Quanto ao indicador de “Retorno à Ouvidoria se Necessário”, ele reflete a credibilidade da Ouvidoria do Ipea, tendo em vista que, ao longo dos três anos (2007-2009), manteve-se elevado, conforme dados da tabela 6.

TABELA 6
Retornaria a usar a Ouvidoria
(Em %)

Pontuação	2007	2008	2009
Sim	88,2	95,0	90,2
Não	11,8	5,0	9,8
Total	100,0	100,0	100,0



5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

É um compromisso da Ouvidoria do Ipea avaliar as sugestões e observações levantadas pelo público de forma a permitir que as contribuições recebidas possibilitem o aperfeiçoamento de nossos mecanismos institucionais e tornem o trabalho por nós realizado mais efetivo e transparente.

Agradecemos a todos aqueles que despenderam o seu tempo para apoiar a realização do referido trabalho que, sem dúvida alguma, trouxe importantes contribuições para a melhoria e confirmação de nossas atividades.

EDITORIAL

Coordenação

Iranilde Rego

Supervisão

Andrea Bossle de Abreu

Revisão

Lucia Duarte Moreira

Eliezer Moreira

Elisabete de Carvalho Soares

Fabiana da Silva Matos

Míriam Nunes da Fonseca

Roberta da Costa de Sousa

Editoração

Roberto das Chagas Campos

Aeromilson Mesquita

Camila Guimarães Simas

Carlos Henrique Santos Vianna

Aline Cristine Torres da Silva Martins (estagiária)