

**50** anos **Ouvidoria**  
ipea

## **Ouvidoria do Ipea** Pesquisa de satisfação 2008

Antonio Semeraro Rito Cardoso  
Ouvidor do Ipea

**ipea** 45  
anos  
Por um Brasil desenvolvido

## **Governo Federal**

**Ministro de Estado Extraordinário  
de Assuntos Estratégicos** – Roberto Mangabeira Unger

**Secretaria de Assuntos Estratégicos**

**ipea** Instituto de Pesquisa  
Econômica Aplicada

Fundação pública vinculada à Secretaria de Assuntos Estratégicos, 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 Administração e Finanças**

Fernando Ferreira

### **Diretor de Estudos Macroeconômicos**

João Sicsú

### **Diretor de Estudos Sociais**

Jorge Abrahão de Castro

### **Diretora de Estudos Regionais e Urbanos**

Liana Maria da Frota Carleial

### **Diretor de Estudos Setoriais**

Márcio Wohlers de Almeida

### **Diretor de Cooperação e Desenvolvimento**

Mário Lisboa Theodoro

### **Chefe de Gabinete**

Persio Marco Antonio Davison

### **Assessor-Chefe da Assessoria de Imprensa**

Estanislau Maria de Freitas Júnior

### **Assessor-Chefe da Comunicação Institucional**

Daniel Castro

### **Ouvidor do Ipea**

Antônio Semeraro Rito Cardoso

### **Secretária Executiva da Ouvidoria e Comissão de Ética**

Cecília Bartholo de Oliveira

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

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

## **OUVIDORIA DO IPEA**

### **PESQUISA DE SATISFAÇÃO 2008**

As opiniões emitidas nesta publicação são de exclusiva e de inteira responsabilidade do(s) autor(es), não exprimindo, necessariamente, o ponto de vista do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada ou da Secretaria de Assuntos Estratégicos.

É permitida a reprodução deste texto e dos dados nele contidos, desde que citada a fonte. Reproduções para fins comerciais são proibidas.

# SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	1
2 A PESQUISA	1
3 RESULTADOS OBTIDOS	2
4 PONTOS FORTES, FRACOS E SUGESTÕES	8
5 DAS PROCEDÊNCIAS DAS AVALIAÇÕES	17
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	17



## **1 - INTRODUÇÃO\***

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, foi então realizada, ao final de janeiro de 2009, tendo como prazo final de recebimento das avaliações o dia 1 de março de 2009, uma pesquisa de satisfação junto a todos que formalmente recorreram ao atendimento da Ouvidoria do Ipea no transcorrer do exercício de 2008.

Cumprindo, por oportuno, registrar que, durante o referido ano, 184 pessoas encaminharam manifestações formais à Ouvidoria do Ipea, solicitando esclarecimentos sobre os mais diversos aspectos das atividades realizadas pela instituição.

## **2 - A PESQUISA**

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

### **Ouvidoria do IPEA Pesquisa de satisfação 2008 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.**

---

\* Agradecemos ao servidor Luiz Cezar Loureiro de Azeredo, Ouvidor do IPEA – no período de set/2006 a set/2008 – pelas contribuições dadas a este Relatório.

### 3 - RESULTADOS OBTIDOS

Foram formalmente respondidos 60 questionários, o que correspondeu a 34,29% do total dos usuários contatados, contra 16,03% da primeira pesquisa referente ao ano de 2007. A tabulação das informações recebidas pode ser visualizada no resumo a seguir:

**Respostas ao questionário da Pesquisa de Satisfação 2008**

	Quantidade	%
Questionários enviados	184	
Retorno endereço desconhecido	9	
Envios válidos	175	
Avaliações Recebidas	60	34,29
Questionários não recebidos	115	65,71

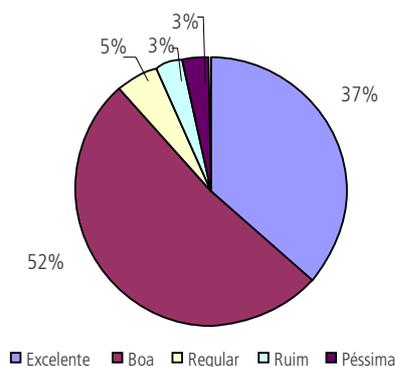
Com relação aos resultados do trabalho realizado convém enfatizar as seguintes observações:

a) No que se refere à qualidade no atendimento, 88,34% consideraram o atendimento entre excelente e bom contra 88,24% de 2007, o que nos permite concluir que os métodos de trabalho estão corretos.

**A qualidade do atendimento prestado foi**

	Quantidade	%
Excelente	22	36,67
Boa	31	51,67
Regular	3	5,00
Ruim	2	3,33
Péssima	2	3,33
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100,00</b>

**Qualidade do atendimento prestado**

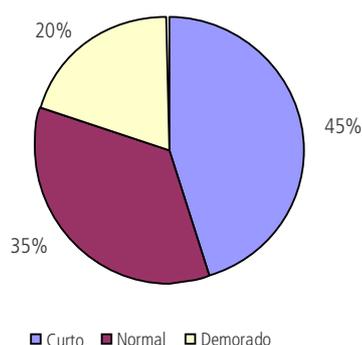


b) Quanto ao tempo de atendimento, 80% responderam que o tempo foi curto e normal contra 100% do ano de 2007. Aqui vale registrar que temos um campo grande para aperfeiçoamento, já que 20% consideraram o prazo demorado. Entendemos que a queda desse indicador deveu-se principalmente à demora no atendimento às demandas referentes ao tema concurso. Essa questão é detalhada mais a frente.

**A Ouvidoria respondeu em tempo**

	Quantidade	%
Curto	27	45,00
Normal	21	35,00
Demorado	12	20,00
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100,00</b>

**Tempo de resposta Ouvidoria**

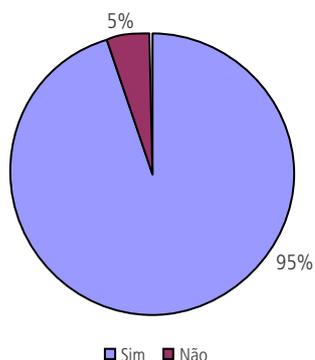


c) Em que pese os espaços para aperfeiçoamento, a credibilidade da Ouvidoria do Ipea é elevada porque 95% dos que responderam à avaliação disseram que recorreriam à Ouvidoria novamente. Na avaliação de 2007, esse indicador era de 88,24%, o que nos permite concluir que, apesar das dificuldades pontuais, a credibilidade da Ouvidoria aumentou.

**Reutilizaria os serviços da Ouvidoria?**

	Quantidade	%
Sim	57	95,00
Não	3	5,00
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100,00</b>

### Reutilizaria os serviços da Ouvidoria

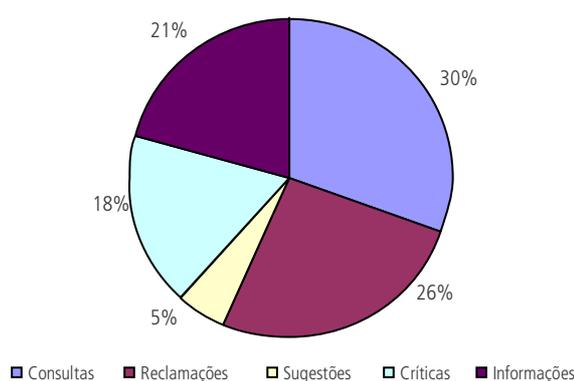


d) Por fim, as manifestações recebidas tiveram a seguinte classificação:

### Tipos das manifestações recebidas na avaliação

	Quantidade	%
Consultas	19	30,65
Reclamações	16	25,81
Sugestões	3	4,84
Críticas	11	17,74
Informações	13	20,97
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>100,00</b>

### Tipos das manifestações recebidas na avaliação



## 3.1 - DETALHAMENTO DOS RESULTADOS DA AVALIAÇÃO POR TEMA

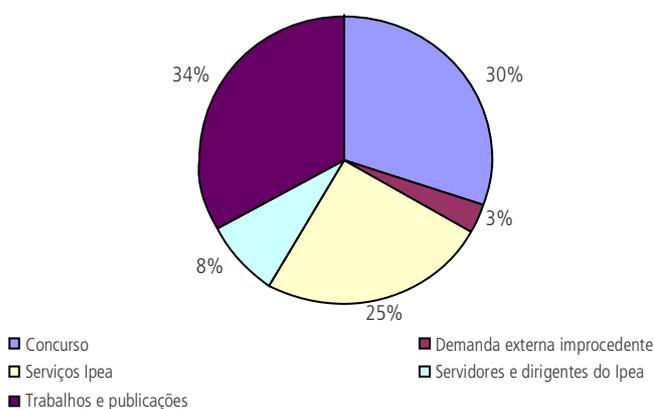
O detalhamento dos resultados da avaliação por tema (concurso, demanda externa improcedente, serviços Ipea, servidores e dirigentes Ipea e trabalhos e publicações do Ipea) representa um aprimoramento em relação ao relatório da pesquisa de avaliação realizada no ano passado. O objetivo é identificar as áreas de concentração das demandas

e de que forma esse público específico se manifestou e avaliou as respostas enviadas pela Ouvidoria às perguntas que foram feitas sobre temas enquadrados nas seguintes atividades realizadas pelo Ipea:

**Detalhamento das manifestações por tema**

	Quantidade	%
Concurso	18	30,00
Demanda externa improcedente	2	3,33
Serviços Ipea	15	25,00
Servidores e dirigentes do Ipea	5	8,33
Trabalhos e publicações	20	33,33
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100,00</b>

**Detalhamento das manifestações por tema**

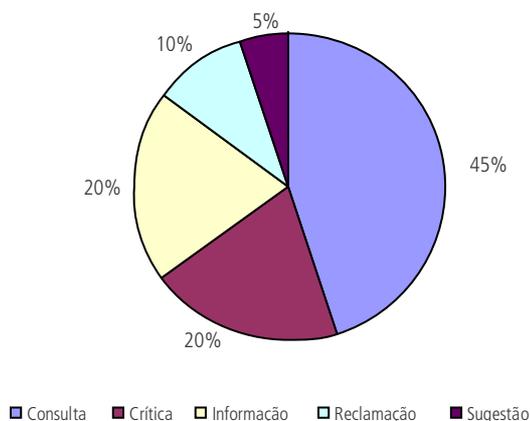


As respostas enviadas pelas pessoas que remeteram comunicações para a Ouvidoria referentes a questões relacionadas a trabalhos e publicações editados pelo Ipea, que representam 33,33% de todos os questionários apurados, tiveram a seguinte classificação:

**Trabalhos e publicações editados pelo Ipea**

	Quantidade	%
Consulta	9	45,00
Crítica	4	20,00
Informação	4	20,00
Reclamação	2	10,00
Sugestão	1	5,00
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,00</b>

### Trabalhos e publicações editados pelo Ipea

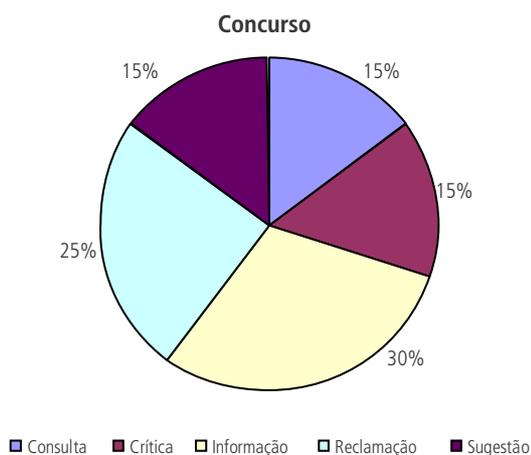


As respostas enviadas pelas pessoas que remeteram comunicações para a Ouvidoria referentes a questões relacionadas ao concurso realizado pelo Ipea em 2008, que representam 30,51% de todos os questionários apurados, podem ser vistas na tabela a seguir.

Concurso		
	Quantidade	%
Consulta	3	15,00
Crítica	3	15,00
Informação	6	30,00
Reclamação	5	25,00
Sugestão	3	15,00
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100,00</b>

Registre-se que, nesse item específico, foi computado um índice de 40% de críticas e reclamações, a maior parte delas relativas à demora para o envio de respostas e à falta de informações mais detalhadas sobre as questões levantadas. Convém, por oportuno, esclarecer que a Ouvidoria dependeu, nas respostas relacionadas às questões recebidas sobre o concurso realizado, de informações fornecidas oficialmente pela Diretoria de Administração e Finanças que, em vários casos, teve que, por sua vez, recorrer a esclarecimentos prestados pela entidade formalmente responsável pela realização do concurso.

Tal procedimento, embora possa ser considerado excessivamente cauteloso, impediu a ocorrência de informações imprecisas que poderiam ocasionar a abertura de ações judiciais contra o Ipea.



As respostas enviadas pelas pessoas que encaminharam manifestações classificadas pela Ouvidoria como demanda externa improcedente tiveram a seguinte classificação:

**Demanda externa improcedente**

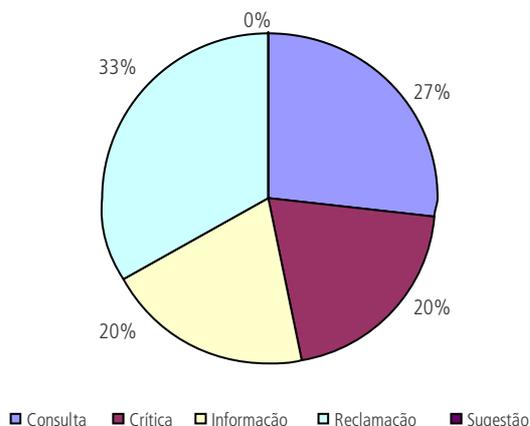
	Quantidade	%
Consulta	1	50,00
Crítica	1	50,00
Informação	–	0,00
Reclamação	–	0,00
Sugestão	–	0,00
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100,00</b>

As respostas enviadas pelas pessoas que remeteram comunicações para a Ouvidoria referentes a questões relacionadas a serviços prestados pelo Ipea, que representam 25% de todos os questionários apurados, tiveram a seguinte classificação:

**Serviços prestados pelo Ipea**

	Quantidade	%
Consulta	4	26,67
Crítica	3	20,00
Informação	3	20,00
Reclamação	5	33,33
Sugestão	0	0,00
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,00</b>

Serviços prestados pelo Ipea

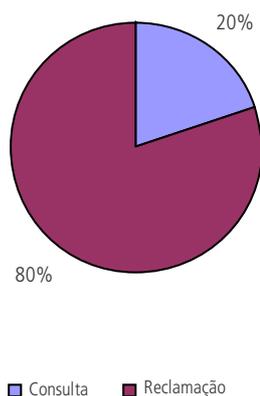


As respostas enviadas pelas pessoas que remeteram comunicações para a Ouvidoria referentes a questões relacionadas à atuação de servidores e dirigentes do Ipea tiveram a seguinte classificação:

Servidores e dirigentes do Ipea

	Quantidade	%
Consulta	1	20,00
Reclamação	4	80,00
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100,00</b>

Atuação de Servidores e Dirigentes do Ipea



#### 4 - PONTOS FORTES, FRACOS E SUGESTÕES

Os usuários que colaboraram com a pesquisa também fizeram apontamentos acerca dos itens 4, 5 e 6 do questionário (4 - Pontos fortes no atendimento da Ouvidoria do Ipea; 5 - Pontos fracos no atendimento da Ouvidoria do Ipea; 6 - Sugestões para melhoria dos

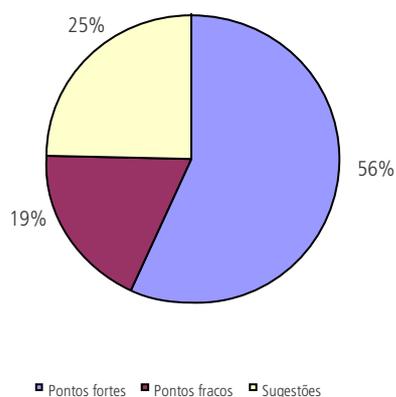
serviços prestados pela Ouvidoria do Ipea), que foram tabulados por temas das manifestações (concurso, serviços Ipea e trabalhos e publicações).

#### 4.1 - CONCURSO

No detalhamento referente ao tema concurso, verificou-se 126 observações, sendo 71 relativas a pontos fortes (56,35%), 24 referentes a pontos fracos (19,05%) e 31 sugestões (24,60%). Foi o tema que apresentou o maior número de apontamentos conforme pode ser visto no quadro abaixo:

Concurso: detalhamento consolidado		
	Quantidade	%
Pontos fortes	71	56,35
Pontos fracos	24	19,05
Sugestões	31	24,60
<b>Total</b>	<b>126</b>	<b>100,00</b>

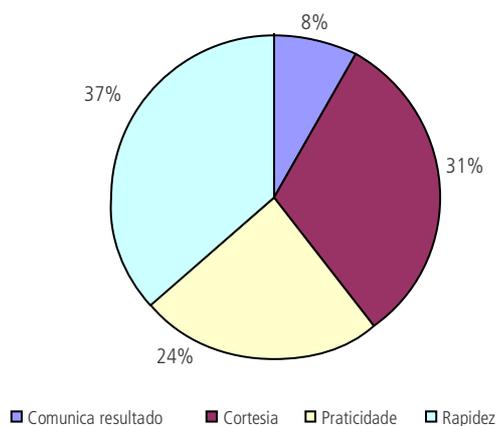
Concurso: detalhamento consolidado



Os pontos fortes mais vezes atribuídos às respostas enviadas pela Ouvidoria no que se refere ao concurso foram:

Concurso: pontos fortes		
	Quantidade	%
Comunica resultado	6	8,45
Cortesia	22	30,99
Praticidade	17	23,94
Rapidez	26	36,62
<b>Total</b>	<b>71</b>	<b>100,00</b>

**Concurso: pontos fortes**

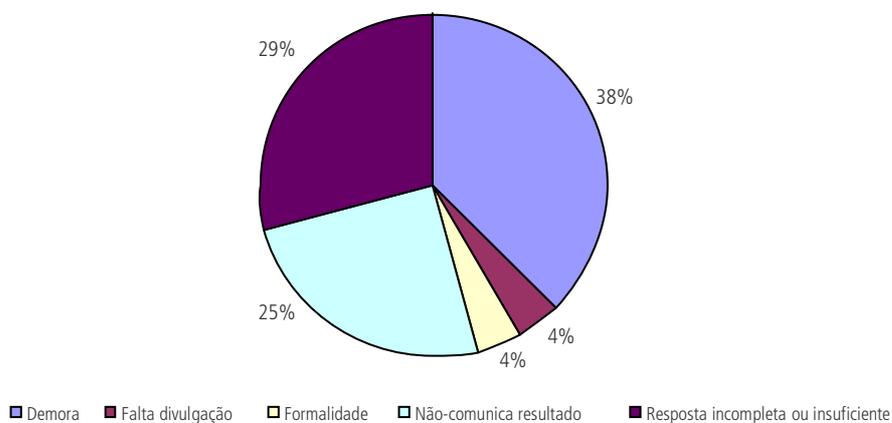


Os pontos fracos mais vezes atribuídos às respostas enviadas pela Ouvidoria no que se refere ao concurso foram:

**Concurso: pontos fracos**

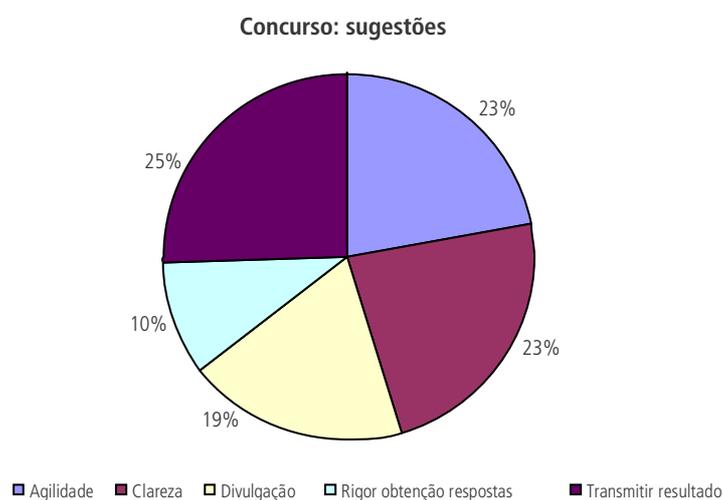
	Quantidade	%
Demora	9	37,50
Falta divulgação	1	4,17
Formalidade	1	4,17
Não comunica resultado	6	25,00
Resposta incompleta ou insuficiente	7	29,17
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100,00</b>

**Concurso: pontos fracos**



Concomitantemente, algumas sugestões também foram feitas. As de maior incidência foram:

Concurso: sugestões		
	Quantidade	%
Agilidade	7	22,58
Clareza	7	22,58
Divulgação	6	19,35
Rigor obtenção respostas	3	9,68
Transmitir resultado	8	25,81
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100,00</b>

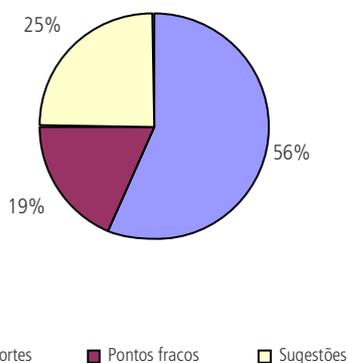


#### 4.2 - SERVIÇOS PRESTADOS PELO IPEA

No detalhamento referente ao tema serviços prestados pelo Ipea, verificou-se 32 observações, sendo 18 relativas a pontos fortes (56,25%), 6 referentes a pontos fracos (18,75%) e 8 sugestões (25%), conforme pode ser visto no quadro abaixo:

Serviços prestados pelo Ipea: detalhamento consolidado		
	Quantidade	%
Pontos fortes	18	56,25
Pontos fracos	6	18,75
Sugestões	8	25,00
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100,00</b>

**Serviços prestados pelo Ipea: detalhamento consolidado**



Os pontos fortes mais vezes atribuídos às respostas enviadas pela Ouvidoria no que se refere a serviços prestados pelo Ipea foram:

**Serviços prestados pelo Ipea: pontos fortes**

	Quantidade	%
Comunica resultado	4	22,22
Cortesia	4	22,22
Praticidade	4	22,22
Rapidez	6	33,33
Total	18	100,00

**Serviços prestados pelo Ipea: pontos fortes**

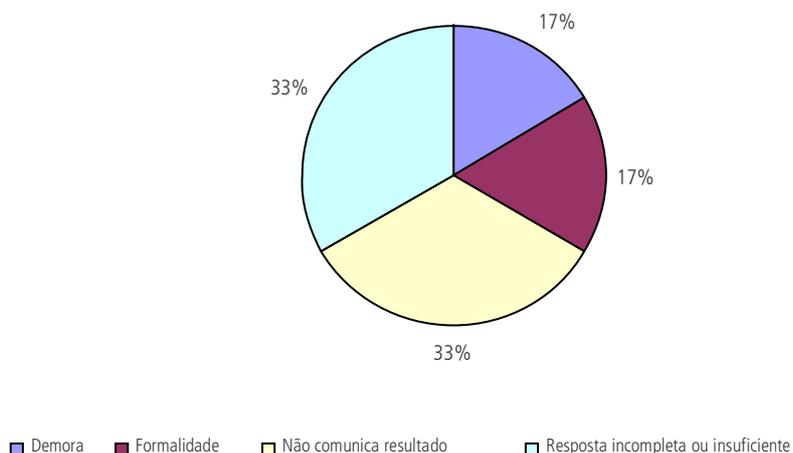


Os pontos fracos mais vezes atribuídos às respostas enviadas pela Ouvidoria no que se refere a serviços prestados pelo Ipea foram:

**Serviços prestados pelo Ipea: pontos fracos**

	Quantidade	%
Demora	1	16,67
Formalidade	1	16,67
Não comunica resultado	2	33,33
Resposta incompleta ou insuficiente	2	33,33
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100,00</b>

**Serviços prestados pelo Ipea: pontos fracos**

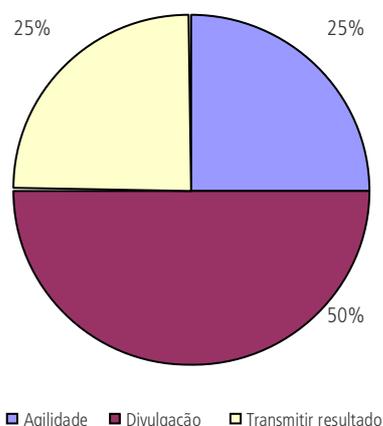


Concomitantemente, algumas sugestões também foram feitas. As de maior incidência foram:

**Serviços prestados pelo Ipea: sugestões**

	Quantidade	%
Agilidade	2	25,00
Divulgação	4	50,00
Transmitir resultado	2	25,00
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100,00</b>

**Serviços prestados pelo Ipea: sugestões**



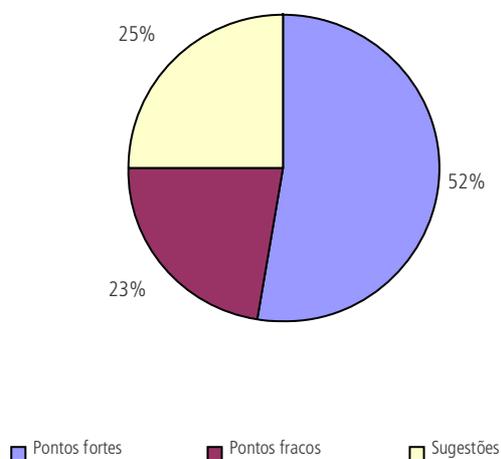
**4.3 - TRABALHOS E PUBLICAÇÕES EDITADOS PELO IPEA**

No detalhamento referente ao tema trabalhos e publicações editados pelo Ipea, verificaram-se 40 observações: 21 relativas a pontos fortes (52,5%), 9 referentes a pontos fracos (22,5%) e 10 sugestões (25%). Foi o tema que apresentou o maior número de apontamentos conforme pode ser visto no quadro abaixo:

**Trabalhos e publicações editados pelo Ipea: detalhamento consolidado**

	Quantidade	%
Pontos fortes	21	52,5
Pontos fracos	9	22,5
Sugestões	10	25,0
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>

**Trabalhos e publicações editados pelo Ipea: detalhamento consolidado**

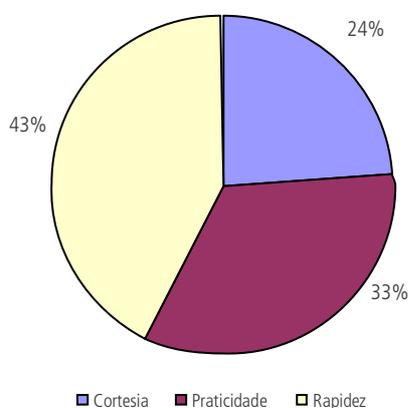


Os pontos fortes mais vezes atribuídos às respostas enviadas pela Ouvidoria no que se refere a trabalhos e publicações editados pelo Ipea foram:

**Trabalhos e publicações editados pelo Ipea: pontos fortes**

	Quantidade	%
Cortesia	5	23,81
Praticidade	7	33,33
Rapidez	9	42,86
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100,00</b>

**Trabalhos e publicações editados pelo Ipea: pontos fortes**

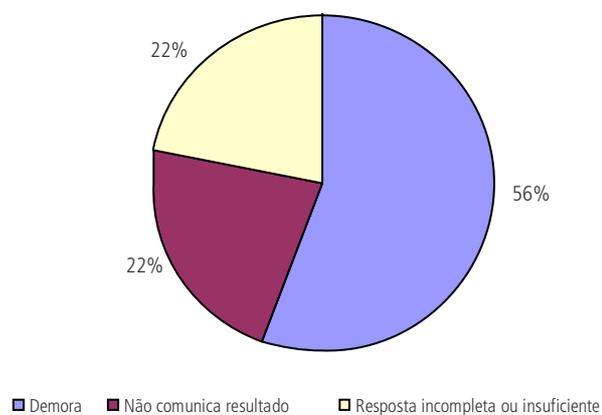


Os pontos fracos mais vezes atribuídos às respostas enviadas pela Ouvidoria no que se refere a trabalhos e publicações editados pelo Ipea foram:

**Trabalhos e publicações editados pelo Ipea: pontos fracos**

	Quantidade	%
Demora	5	55,56
Não comunica resultado	2	22,22
Resposta incompleta ou insuficiente	2	22,22
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100,00</b>

**Trabalhos e publicações editados pelo Ipea: pontos fracos**

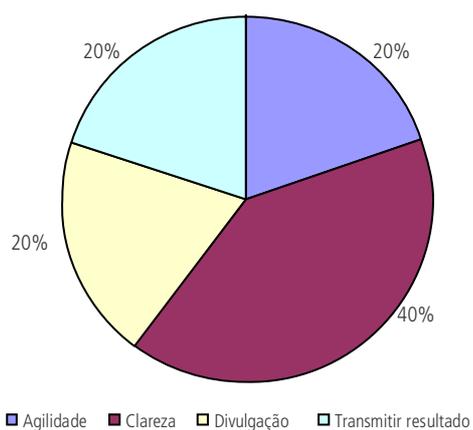


As sugestões apresentadas para esse item com maior incidência foram:

**Trabalhos e publicações editados pelo Ipea: sugestões**

	Quantidade	%
Agilidade	2	20,00
Clareza	4	40,00
Divulgação	2	20,00
Transmitir resultado	2	20,00
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,00</b>

**Trabalhos e publicações editados pelo Ipea: sugestões**



## 5 - DAS PROCEDÊNCIAS DAS AVALIAÇÕES

Dos 175 questionários enviados e validados, 11 foram para servidores do Ipea e 165 para o público externo. Quanto ao retorno das avaliações, 27,27% dos servidores responderam ao questionário, enquanto em relação ao público externo, esse retorno foi de 34,55%.

**Classificação das avaliações por procedência**

Respostas à avaliação	Questionários enviados	Recebidos	%
Ipea interno	11	3	27,27
Externo	165	57	34,55

## 6 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa realizada, com os necessários aperfeiçoamentos, deverá ser repetida em 2009 e trouxe, efetivamente, importantes contribuições para a melhoria da qualidade do trabalho realizado pela Ouvidoria do Ipea.

A primeira delas é trabalhar a visibilidade da Ouvidoria, o que já estamos implementando e os resultados começam a aparecer, conforme relatório de maio de 2009.

Estamos hoje diante de outro tema polêmico: a constituição do Grupo de Trabalho sobre a carreira Ipea. Dessa forma, com a nossa experiência, urge criarmos um meio ágil e efetivo para as solicitações que serão encaminhadas à Ouvidoria.

Em temas que suscitam polêmicas ou que podem acarretar a possibilidade de demandas judiciais baseadas nas informações transmitidas pela Ouvidoria, como foi o caso do concurso, há a necessidade de montarmos um esquema interno de fornecimento de informações mais eficiente, para obtermos das áreas responsáveis do Ipea, que estão conduzindo o assunto abordado pelo cidadão, respostas mais rápidas e efetivas.

Torna-se, portanto, preciso desenvolver um trabalho contínuo no sentido de orientar os diversos setores da nossa instituição a prestar as informações solicitadas pela Ouvidoria nos prazos regulamentares estabelecidos, a fim de que o direito do cidadão de receber informações adequadas em época oportuna seja sempre respeitado e de que o comportamento transparente do Ipea obtenha o devido reconhecimento da sociedade.

Acreditamos que, com o decorrer do referido trabalho, que deverá exigir uma intensa participação da Diretoria de Administração e Finanças, os problemas apontados sejam efetivamente solucionados.

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

## **EDITORIAL**

### **Coordenação**

Iranilde Rego

### **Supervisão**

Andrea Bossle de Abreu

### **Revisão**

Lucia Duarte Moreira

Alejandro Sainz de Vicuña

Eliezer Moreira

Elisabete de Carvalho Soares

Fabiana da Silva Matos

Miriam 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)

### **Capa**

Camila Guimarães Simas

### **Livraria**

SBS – Quadra 1 – Bloco J – Ed. BNDES, Térreo

70076-900 – Brasília – DF

Fone: (61) 3315-5336

Correio eletrônico: [livraria@ipea.gov.br](mailto:livraria@ipea.gov.br)