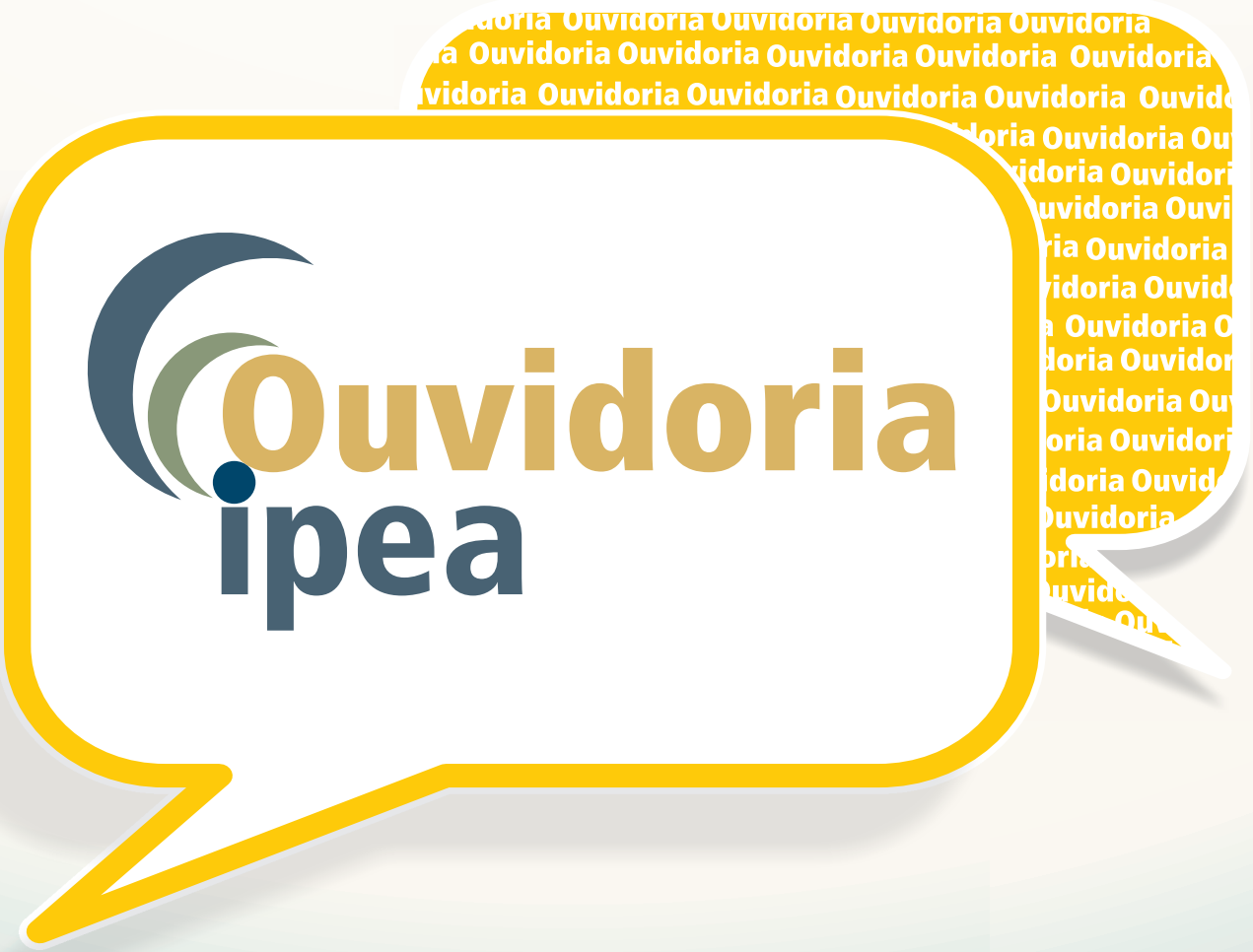


Ouvidoria do Ipea

Pesquisa de satisfação 2010

Antonio Semeraro Rito Cardoso
Ouvidor do Ipea

Publicada em fevereiro de 2011

ipea
Por um Brasil desenvolvido

Governo Federal

Secretaria de Assuntos Estratégicos da Presidência da República
Ministro Wellington Moreira Franco

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 e Relações Econômicas e Políticas Internacionais
Mário Lisboa Theodoro

Diretor de Estudos e Políticas do Estado, das Instituições e da Democracia
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, de Inovação, Regulação 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 Imprensa e Comunicação
Daniel Castro

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

OUVIDORIA DO IPEA

PESQUISA DE SATISFAÇÃO 2010

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO 2

A PESQUISA..... 2

RESULTADOS OBTIDOS 3

COMPARAÇÃO COM 2007, 2008, 2009 E 2010..... 7

CONSIDERAÇÕES FINAIS 9

OUVIDORIA DO IPEA
PESQUISA DE SATISFAÇÃO 2010

Antonio Semeraro Rito Cardoso
Ouvidor do Ipea

1 APRESENTAÇÃO

Em conformidade com as atividades de trabalho a serem elaborados pela Ouvidoria do Ipea para o ano de 2011, apresentamos o relatório referente à Pesquisa de Satisfação 2010 aos 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 quarto ano consecutivo, foi realizada no mês de janeiro/fevereiro de 2011, tendo como prazo final de recebimento das avaliações o dia 4 de fevereiro de 2011, Pesquisa de Satisfação junto a todos que, formalmente, recorreram ao atendimento da Ouvidoria do Ipea no transcorrer do exercício de 2010.

Cumpre, por oportuno, registrar que, durante o referido ano, 154 pessoas encaminharam manifestações formais, via internet, à Ouvidoria do Ipea, solicitando esclarecimentos sobre os mais diversos aspectos das atividades realizadas pela instituição. Dessas 154 pessoas, 41 procuram a Ouvidoria mais de uma vez, outras 54 encaminharam diversas manifestações entre informações, elogios e outras.

2 A PESQUISA

Para realizar a pesquisa, foi encaminhado, por via eletrônica, a todos esses 154 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 2010

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 04/01 e 04/02, foram formalmente respondidos 65 questionários, o que correspondeu a 42,2% do total dos usuários contatados. A tabulação das informações recebidas apresentou os seguintes resultados:

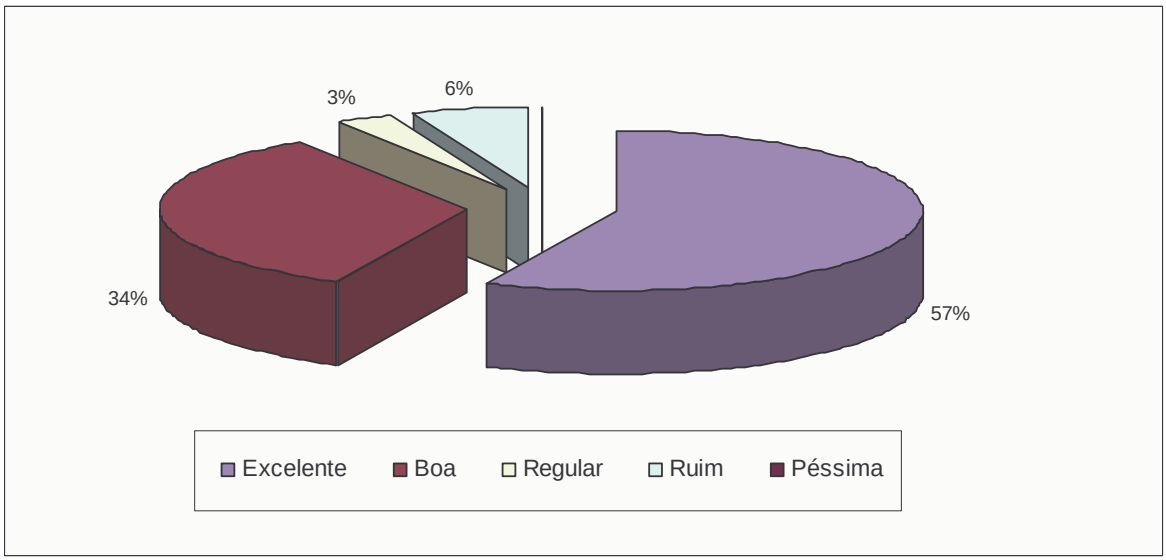
3.1 A QUALIDADE DO ATENDIMENTO PRESTADO PELA OUVIDORIA DO IPEA

No que se refere à qualidade do atendimento prestado, 90,7% consideraram o atendimento “excelente” e “bom”. Se considerarmos que a média dos três últimos anos foi de 88%, a Ouvidoria elevou seu padrão de atendimento.

TABELA 1
Qualidade do Atendimento

Qualidade	Quantidade	%
Excelente	37	56,9
Boa	22	33,8
Regular	2	3,1
Ruim	4	6,2
Péssima	0	0,0
Total	**65**	**100,0**

GRÁFICO 1
Qualidade do Atendimento



3.2 TEMPO DE RESPOSTA DA OUVIDORIA DO IPEA A SUA COMUNICAÇÃO

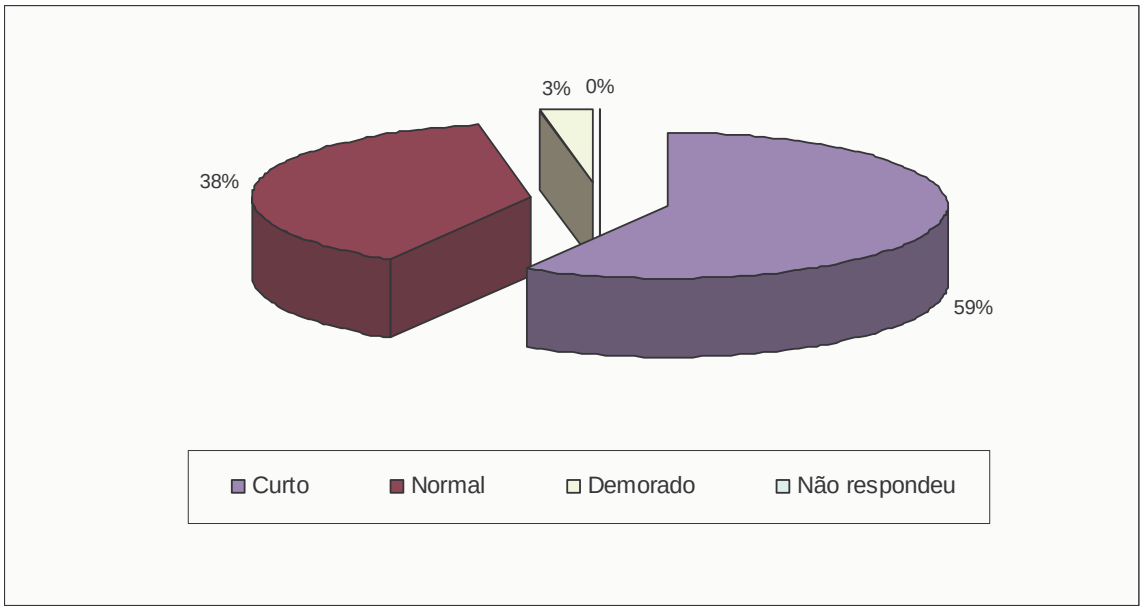
Quanto ao tempo de atendimento, 97,0% consideraram “curto” e “normal”. Importante frisar, que não só conseguimos recuperar esse indicador que, em 2008, caiu para 78% devido às enormes dificuldades da Diretoria de Desenvolvimento Institucional - DIDES /CGRHU em dar retorno adequado às demandas referentes ao concurso Ipea, como apresentamos melhorias de 2009 para 2010 passando de 94,0% para 96,9%.

Cabe salientar que, das Diretoria do IPEA, a DIDES é a que apresenta o tempo de retorno mais elevado e, muitas vezes, com respostas insatisfatórias.

TABELA 2
Tempo de Resposta do Atendimento

Tempo	Quantidade	%
Curto	38	58,5
Normal	25	38,5
Demorado	2	3,0
Não respondeu	0	0,0
Total	**65**	**100,0**

GRAFICO 2
Tempo de Resposta do Atendimento



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:

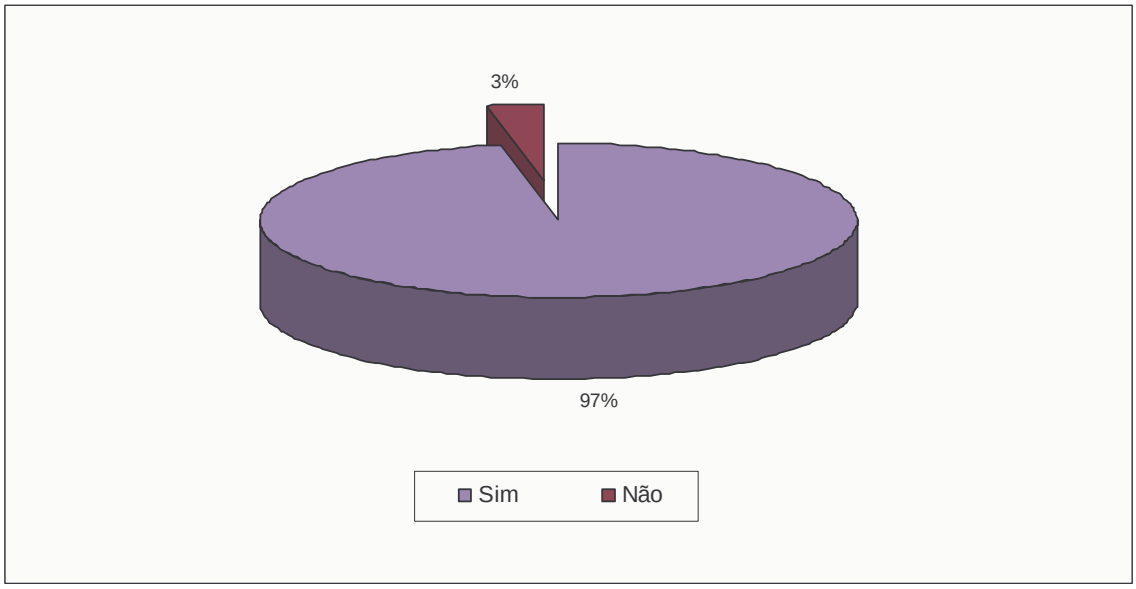
3.3 CASO NECESSÁRIO, VOCÊ UTILIZARIA NOVAMENTE OS SERVIÇOS DA OUVIDORIA DO IPEA?

Quanto ao indicador de "Retorno à Ouvidoria se Necessário", este reflete a credibilidade da Ouvidoria do Ipea, visto que 93,3% declararam que, se necessitassem, procurariam novamente a Ouvidoria, conforme dados da tabela.

TABELA 3
Retorno à Ouvidoria

Retorno	**Quantidade**	**%**
Sim	63	96,9
Não	2	3,1
Total	**65**	100,0

GRAFICO 3
Retorno à Ouvidoria



3.4 PONTOS FORTES NO ATENDIMENTO PRESTADO PELA OUVIDORIA DO IPEA

Os pontos fortes apontados foram:

- Agilidade, clareza, seriedade, presteza, gentileza, cordialidade, responsabilidade, transparência e *feedback* **39**
- Resolução do problema **11**
- Identificação da pessoa ou órgão responsável pela manifestação **2**
- Imparcialidade do Ouvidor **1**

3.5 PONTOS FRACOS NO ATENDIMENTO PRESTADO PELA OUVIDORIA DO IPEA

Os pontos fracos mais apontados foram:

- Sigilo **2**
- Falta de retorno **4**
- Falta de autonomia da Ouvidoria **4**

3.6 SUGESTÃO PARA MELHORIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA OUVIDORIA DO IPEA

Concomitantemente, sugestões também foram feitas e seguem listadas abaixo:

- Aumentar a autonomia da Ouvidoria **7**
- Concluir atendimentos **4**
- Resguardar sigilo **2**
- Pró-atividade **3**

4 COMPARAÇÃO 2007/2010

No que se refere à qualidade no atendimento dos serviços prestados ao longo desses quatro anos de avaliação (tabela 4), as pontuações excelente + boa ficaram acima de 85% atingindo 90% em 2010.

TABELA 4
Qualidade do Atendimento

(Em %)

Pontuação	2007	2008	2009	2010
Excelente	64,7	36,7	49,0	56,9
Boa	23,5	51,7	37,3	33,8
Regular	5,9	5,0	3,9	3,1
Ruim	0,0	3,3	7,8	6,2
Péssima	5,9	3,4	2,0	0,0
Total	**100,0**	**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 e agora em 2010 para 3,1%. A piora no tempo de resposta em 2008 deveu-se à grande dificuldade de retorno, por parte da DIDES/CGRHU, das manifestações referentes ao concurso Ipea. A Ouvidoria do IPEA, a partir do ano de 2008, tem atuado no sentido de evitar que o tempo de resposta se deteriore, melhorando sua atuação junto àqueles que são demandados pela Ouvidoria.

TABELA 5
Tempo de Resposta

(Em %)

Pontuação	2007	2008	2009	2010
Curto	82,4	45,0	58,0	58,5
Normal	17,6	35,0	36,0	38,5
Demorado	0,0	20,0	6,0	3,0
Total	**100,0**	**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 quatro anos (2007-2010), a média manteve-se elevada, acima de 90%, conforme dados da tabela 6.

TABELA 6
Retornaria a Usar a Ouvidoria

(Em %)

Pontuação	2007	2008	2009	2010
Sim	88,2	95,0	90,2	96,9
Não	11,8	5,0	9,8	3,1
Total	**100,0**	**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.