



50 anos **Ouvidoria**
ipea

Ouvidoria do Ipea Pesquisa de satisfação 2008

Antonio Semeraro Rito Cardoso
Ouvidor do Ipea

Publicada em junho de 2009



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

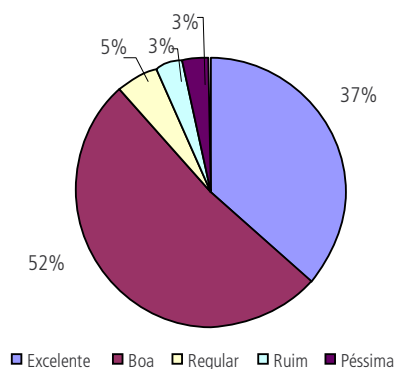
Com relação aos resultados do trabalho realizado convém enfatizar as seguintes observações:

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
Total	60	100,00

Qualidade do atendimento prestado

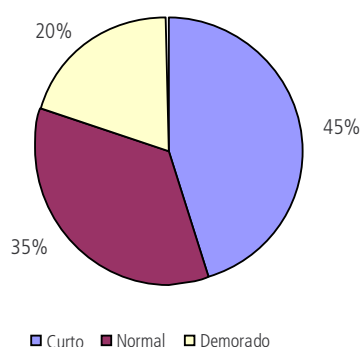


b) Quanto ao tempo de atendimento, 80% responderam que o tempo foi curto e normal contra 100% do ano de 2007. Aqui vale registrar que temos um campo grande para aperfeiçoamento, já que 20% consideraram o prazo demorado. Entendemos que a queda desse indicador deveu-se principalmente à demora no atendimento 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
Total	60	100,00

Tempo de resposta Ouvidoria

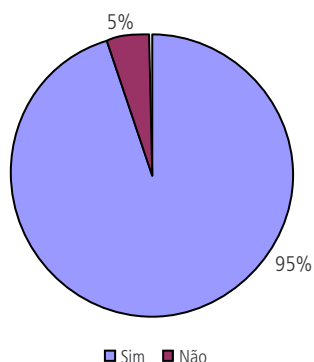


c) Em que pese os espaços para aperfeiçoamento, a credibilidade da Ouvidoria do Ipea é elevada porque 95% dos que responderam à avaliação disseram que recorreriam à Ouvidoria novamente. Na avaliação de 2007, esse indicador era de 88,24%, o que nos permite concluir que, apesar das dificuldades pontuais,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

Reutilizaria os serviços da Ouvidoria?

	Quantidade	%
Sim	57	95,00
Não	3	5,00
Total	60	100,00

Reutilizaria os serviços da Ouvidoria

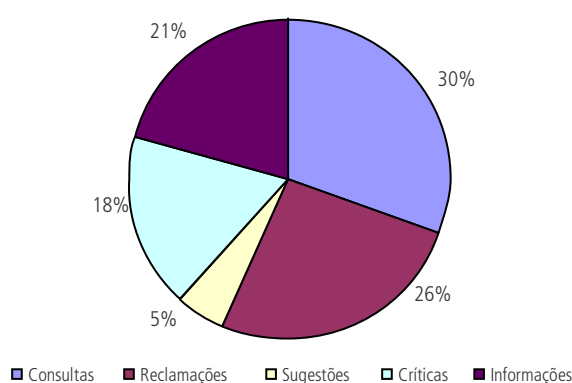


d) Por fim, as manifestações recebidas tiveram a seguinte classificação:

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
Total	62	100,00

Tipos das manifestações recebidas na avaliação



3.1 - DETALHAMENTO DOS RESULTADOS DA AVALIAÇÃO POR TEMA

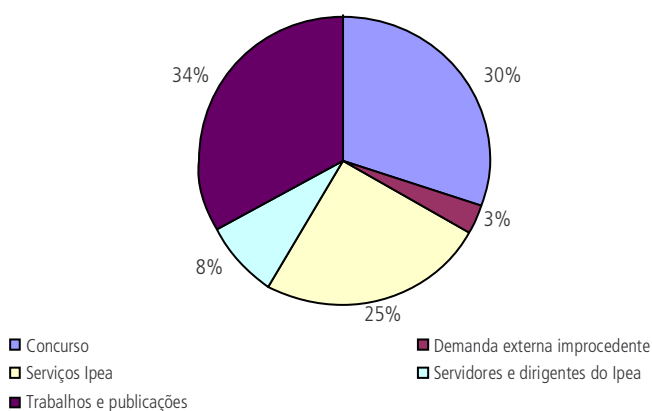
O detalhamento dos resultados da avaliação por tema (concurso, demanda externa improcedente, serviços Ipea, servidores e dirigentes Ipea e trabalhos e publicações do Ipea) representa um aprimoramento em relação ao relatório da pesquisa de avaliação realizada no ano passado. O objetivo é identificar as 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
Total	60	100,00

Detalhamento das manifestações por tema

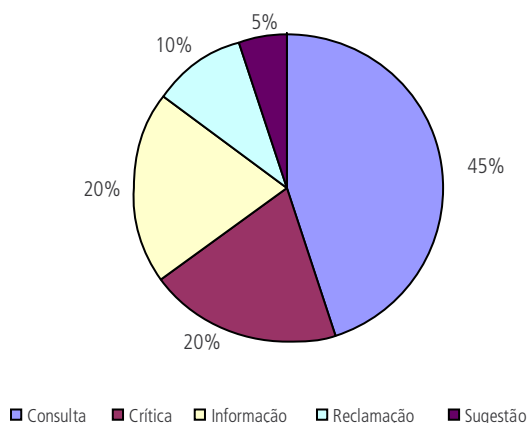


As respostas enviadas pelas pessoas que remeteram comunicações para a Ouvidoria referentes a questões relacionadas a trabalhos e publicações editados pelo Ipea, que representam 33,33% de todos os questionários apurados, tiveram a seguinte classificação:

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
Total	20	100,00

Trabalhos e publicações editados pelo Ipea

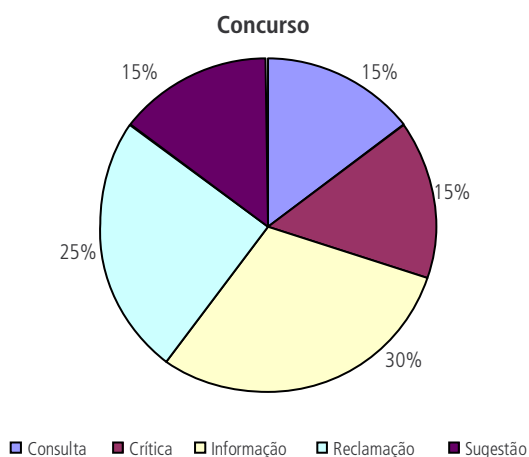


As respostas enviadas pelas pessoas que remeteram comunicações para a Ouvidoria referentes a questões relacionadas ao concurso realizado pelo Ipea em 2008, que representam 30,51% de todos os questionários apurados, podem ser vistas na tabela a seguir.

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

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

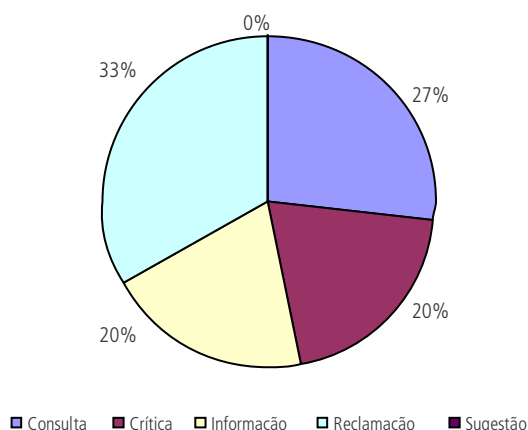
	Quantidade	%
Consulta	1	50,00
Crítica	1	50,00
Informação	–	0,00
Reclamação	–	0,00
Sugestão	–	0,00
Total	2	100,00

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
Total	15	100,00

Serviços prestados pelo Ipea

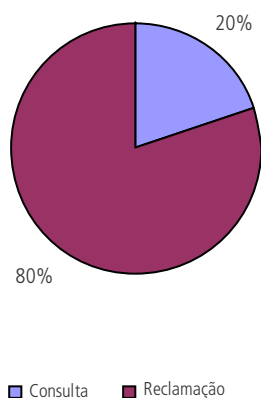


As respostas enviadas pelas pessoas que remeteram comunicações para a Ouvidoria referentes a questões relacionadas à atuação de servidores e dirigentes do Ipea tiveram a seguinte classificação:

Servidores e dirigentes do Ipea

	Quantidade	%
Consulta	1	20,00
Reclamação	4	80,00
Total	5	100,00

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

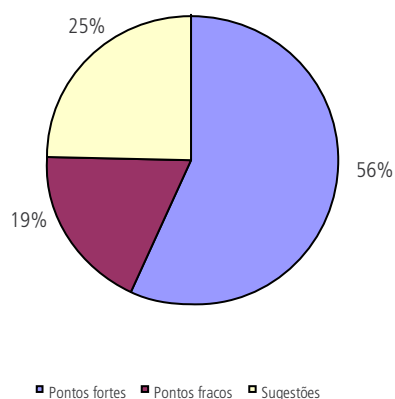
serviços prestados pela Ouvidoria do Ipea), que foram tabulados por temas das manifestações (concurso, serviços Ipea e trabalhos e publicações).

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
Total	126	100,00

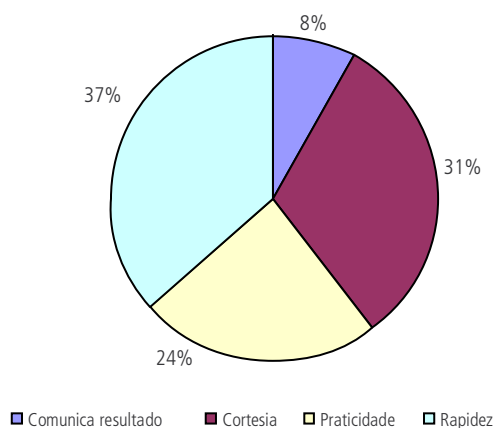
Concurso: detalhamento consolidado



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
Total	71	100,00

Concurso: pontos fortes

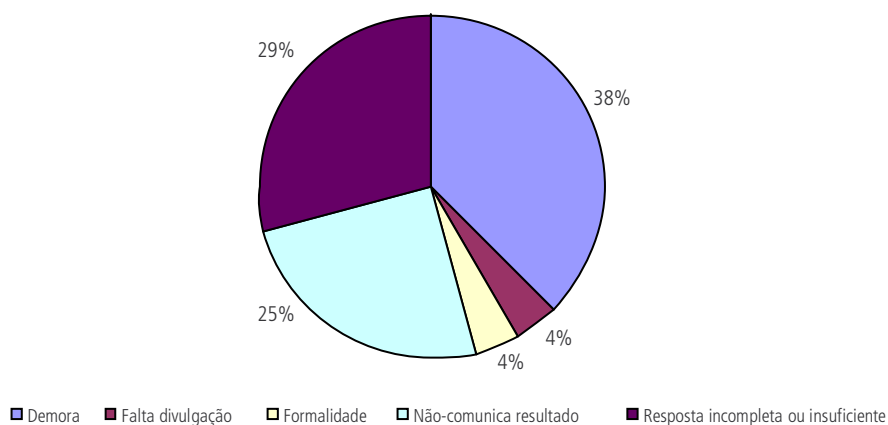


Os pontos fracos mais vezes atribuídos às respostas enviadas pela Ouvidoria no que se refere ao concurso foram:

Concurso: pontos fracos

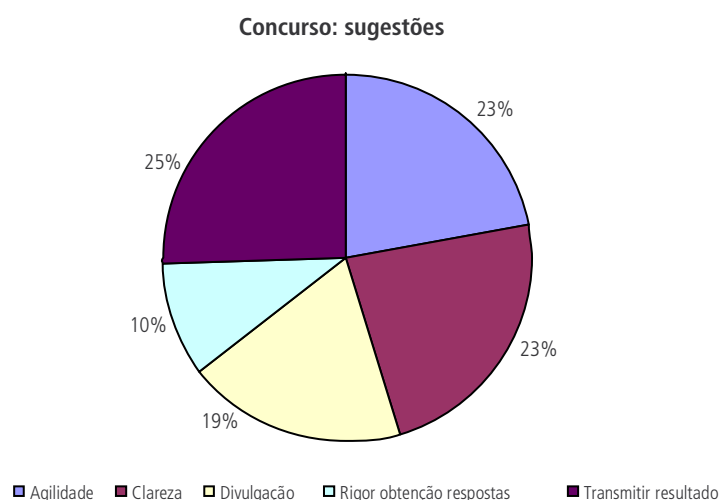
	Quantidade	%
Demora	9	37,50
Falta divulgação	1	4,17
Formalidade	1	4,17
Não comunica resultado	6	25,00
Resposta incompleta ou insuficiente	7	29,17
Total	24	100,00

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
Total	31	100,00

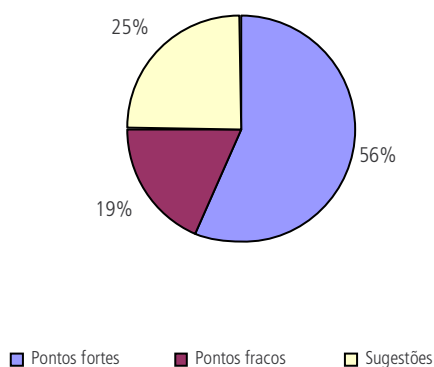


4.2 - SERVIÇOS PRESTADOS PELO IPEA

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
Total	32	100,00

Serviços prestados pelo Ipea: detalhamento consolidado

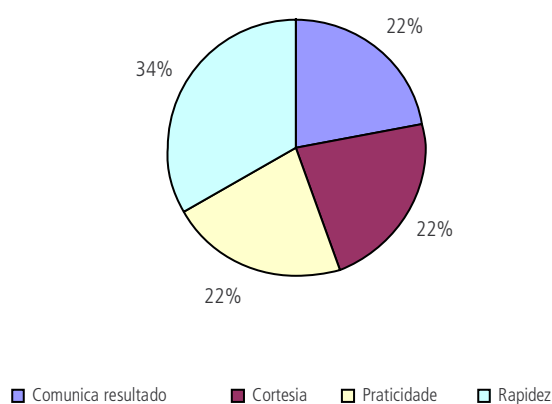


Os pontos fortes mais vezes atribuídos às respostas enviadas pela Ouvidoria no que se refere a serviços prestados pelo Ipea foram:

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

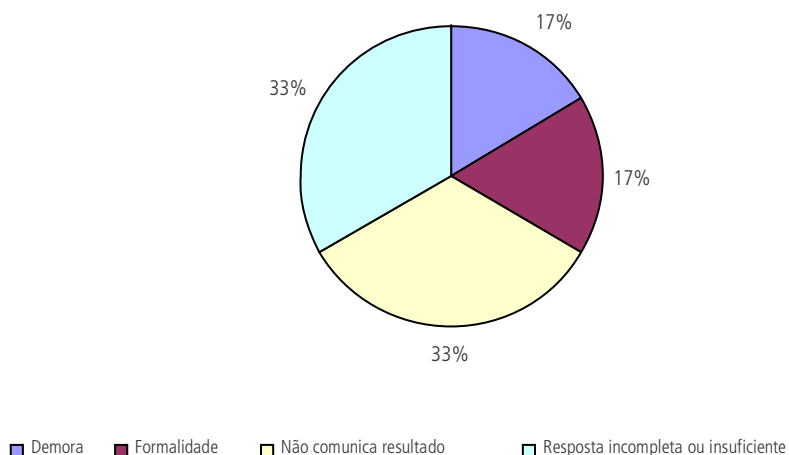


Os pontos fracos mais vezes atribuídos às respostas enviadas pela Ouvidoria no que se refere a serviços prestados pelo Ipea foram:

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
Total	6	100,00

Serviços prestados pelo Ipea: pontos fracos

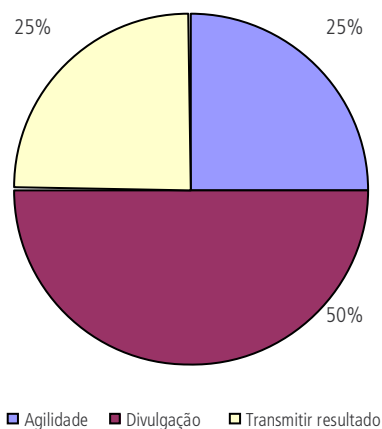


Concomitantemente, algumas sugestões também foram feitas. As de maior incidência foram:

Serviços prestados pelo Ipea: sugestões

	Quantidade	%
Agilidade	2	25,00
Divulgação	4	50,00
Transmitir resultado	2	25,00
Total	8	100,00

Serviços prestados pelo Ipea: sugestões



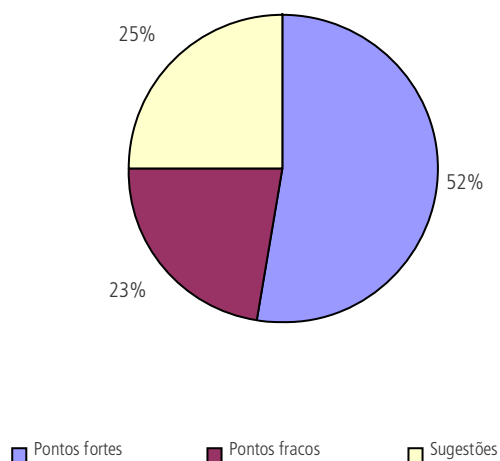
4.3 - TRABALHOS E PUBLICAÇÕES EDITADOS PELO IPEA

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
Total	40	100,0

Trabalhos e publicações editados pelo Ipea: detalhamento consolidado

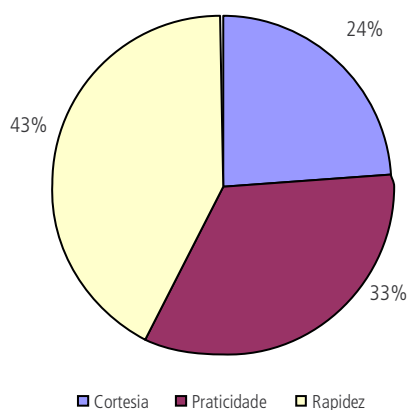


Os pontos fortes mais vezes atribuídos às respostas enviadas pela Ouvidoria no que se refere a trabalhos e publicações editados pelo Ipea foram:

Trabalhos e publicações editados pelo Ipea: pontos fortes

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

Trabalhos e publicações editados pelo Ipea: pontos fortes

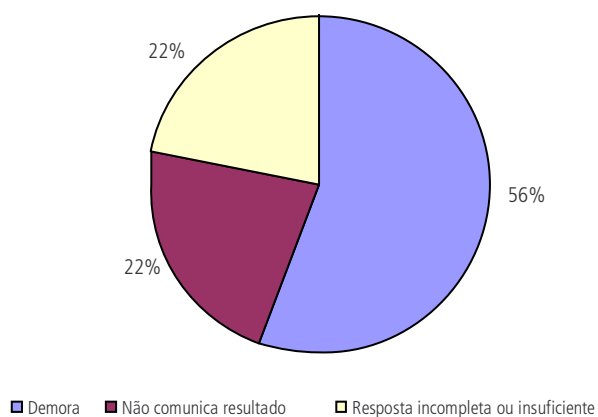


Os pontos fracos mais vezes atribuídos às respostas enviadas pela Ouvidoria no que se refere a trabalhos e publicações editados pelo Ipea foram:

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
Total	9	100,00

Trabalhos e publicações editados pelo Ipea: pontos fracos

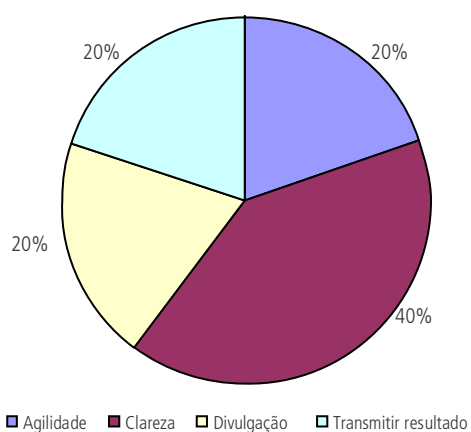


As sugestões apresentadas para esse item com maior incidência foram:

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
Total	10	100,00

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