



**Associação Brasileira de  
Ouvidores / Ombudsman**

**Datafolha**  
INSTITUTO DE PESQUISAS

*Outubro - 2017*



Esse estudo tem como principal objetivo medir o conhecimento e uso do serviço de ouvidoria entre os brasileiros.

# Metodologia

## TÉCNICA

Pesquisa quantitativa, com abordagem pessoal em pontos de fluxo populacional.

As entrevistas foram realizadas mediante aplicação de questionário estruturado, com cerca de 10 minutos de duração.

## UNIVERSO

População brasileira com idade entre **16 anos ou mais**.

## ABRANGÊNCIA

Abrangência nacional, incluindo Regiões Metropolitanas e Cidades do Interior de diferentes portes, em todas as Regiões do Brasil. As entrevistas foram realizadas em **149 municípios** de pequeno, médio e grande porte.

## DATA DE CAMPO

O campo foi realizado entre os dias **04 e 14 de setembro** de 2017.

## AMOSTRA

A amostra total nacional foi de **2.076 entrevistas**.

Essa amostra permite a leitura dos resultados no total do Brasil, pelas regiões: Sudeste, Sul, Nordeste e Norte/Centro-Oeste.

## MARGEM DE ERRO

A margem de erro para o total da amostra nacional é de **2 pontos para mais ou para menos**, considerando um **nível de confiança de 95%**. Isto significa que se fossem realizados 100 levantamentos com a mesma metodologia, em 95 os resultados estariam dentro da margem de erro prevista.

## CONTROLE DE QUALIDADE

A checagem foi pessoal (in loco) e também telefônica (posterior à coleta de dados), cobrindo no mínimo **20% do material de cada pesquisador**.

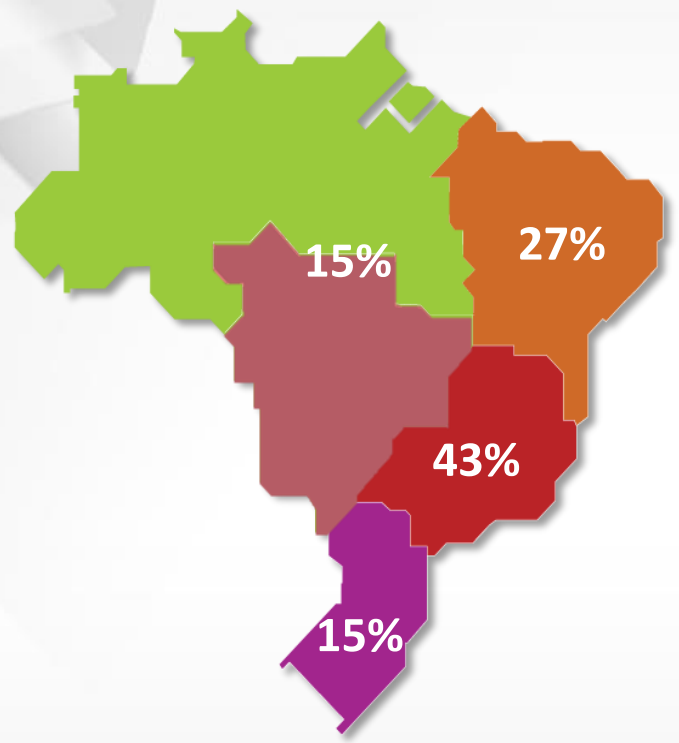
Todos os questionários e a base de dados para processamento são submetidos a uma análise de consistência entre as respostas.

## Perfil da amostra

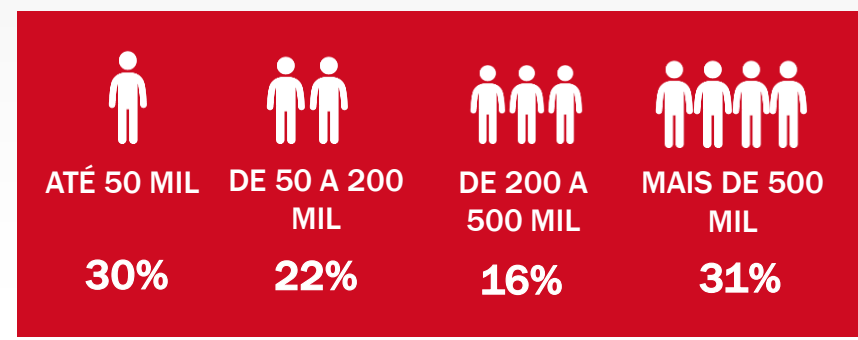
# Perfil da amostra

Em %.

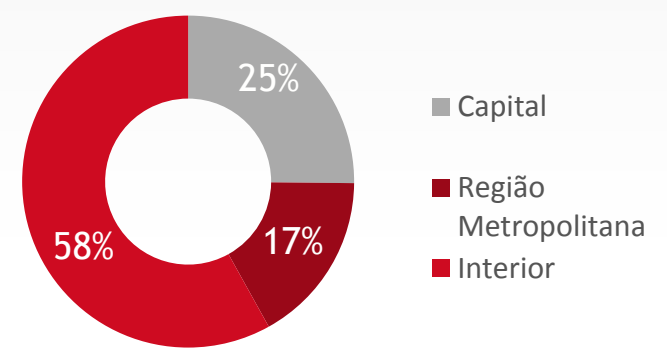
## Região do país



## Porte do município



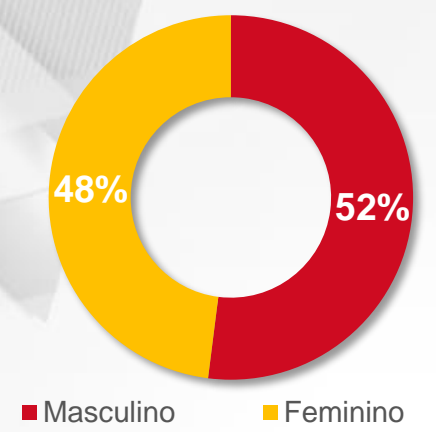
## Natureza do município



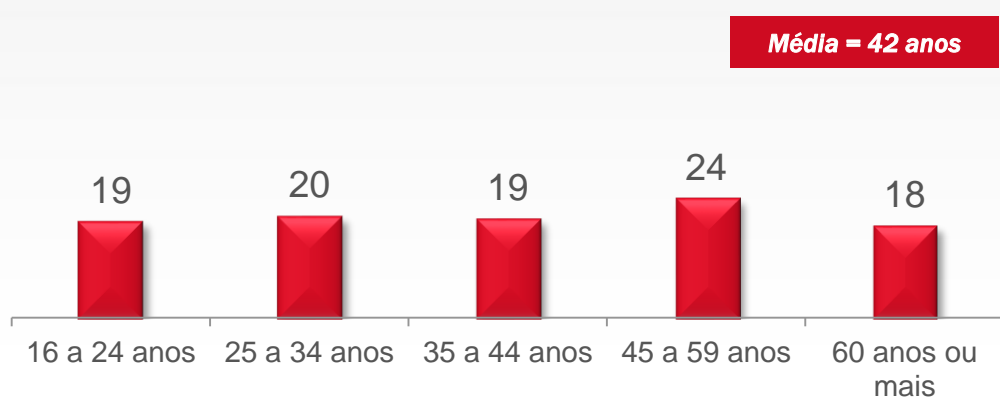
# Perfil da amostra

Em %.

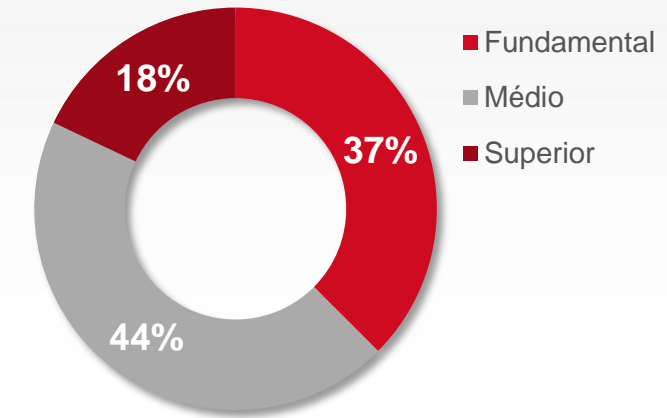
## Sexo



## Idade



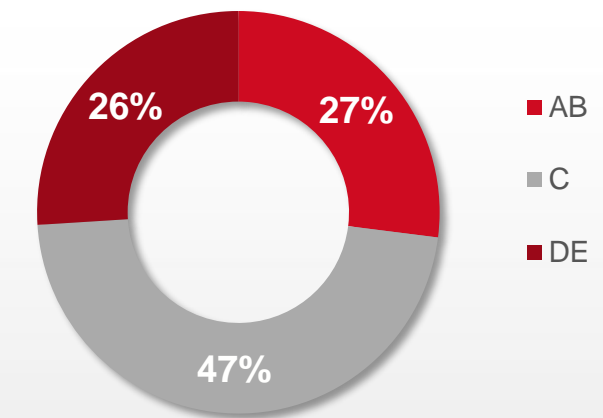
## Escolaridade



## Renda familiar mensal



## Classificação socioeconômica



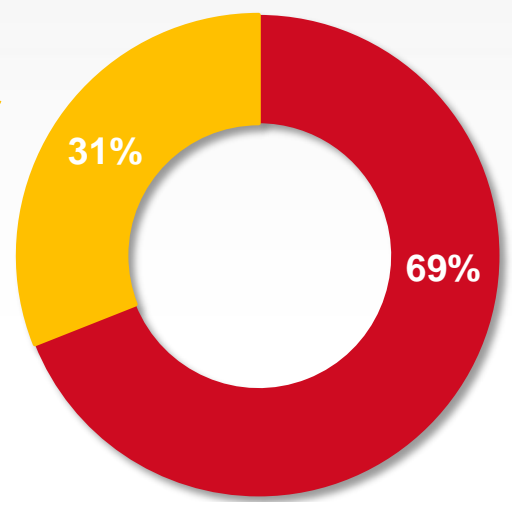
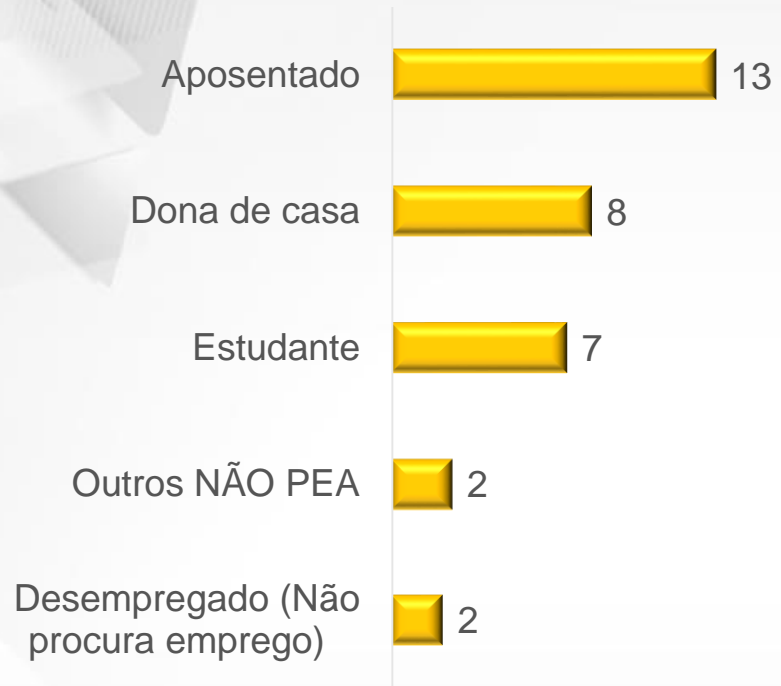
Base: Total da amostra = 2.076 entrevistas.

# Perfil da amostra

Em %.

## Ocupação principal

Não PEA



PEA



Base: Total da amostra = 2.076 entrevistas.

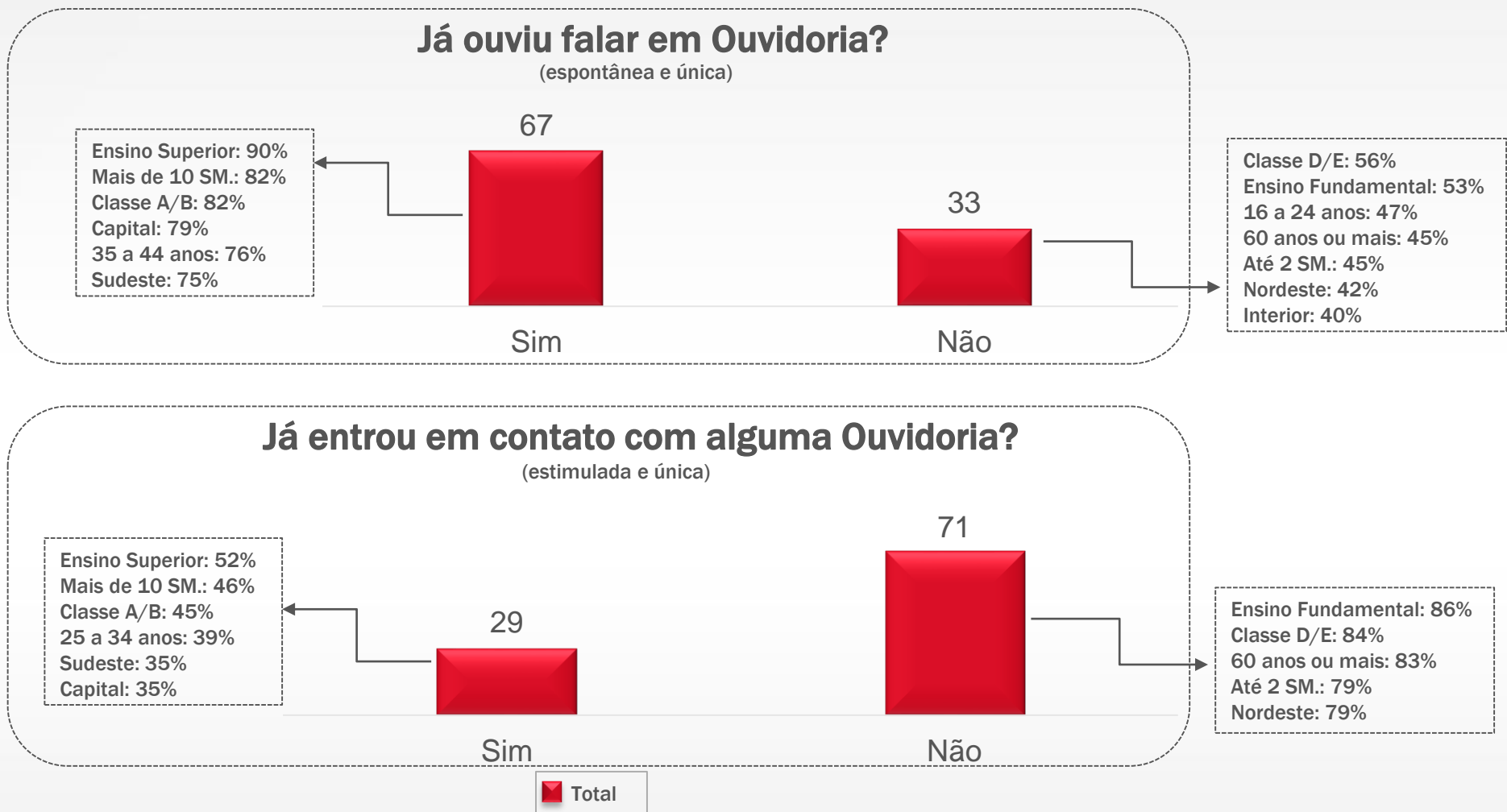


## Ouvidoria: conhecimento e importância

# Conhecimento de Ouvidoria e contato

Em %.

## Maioria já ouviu falar em Ouvidoria, mas nunca entrou em contato com alguma



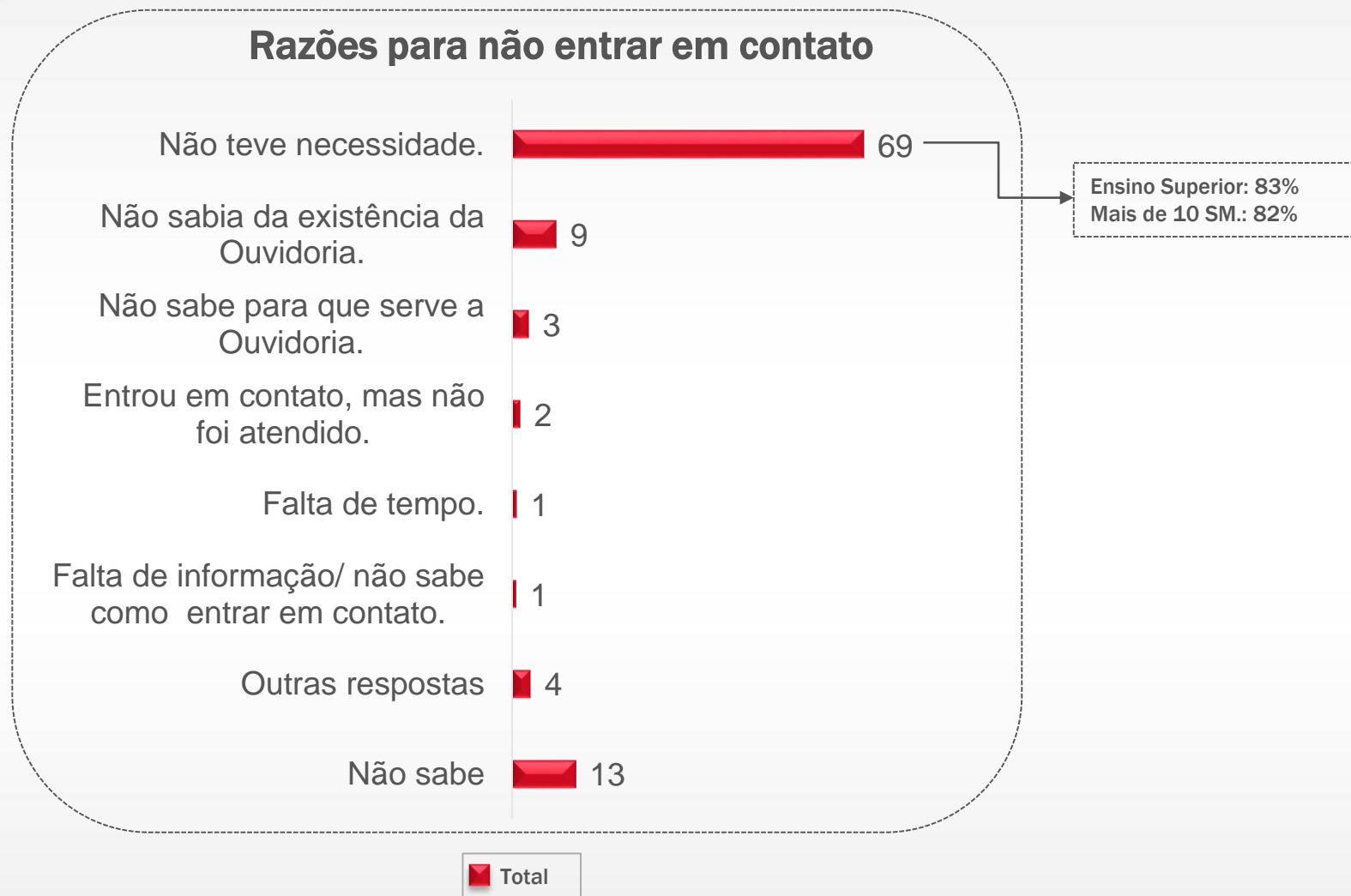
Fonte: P.30 Você já ouviu falar em ouvidoria? P.31 A ouvidoria é um canal de comunicação direta entre o cliente e a empresa e/ou serviço público. É um serviço aberto para escutar suas demandas: reclamações, denúncias, sugestões e elogios. Você já entrou em contato com alguma ouvidoria, seja de uma empresa pública ou privada?

Base: Total da amostra = 2.076 entrevistas.

# Razões para nunca ter contatado alguma Ouvidoria

Espontânea e múltipla, em %.

## Não ter precisado é principal razão para nunca ter contatado alguma Ouvidoria

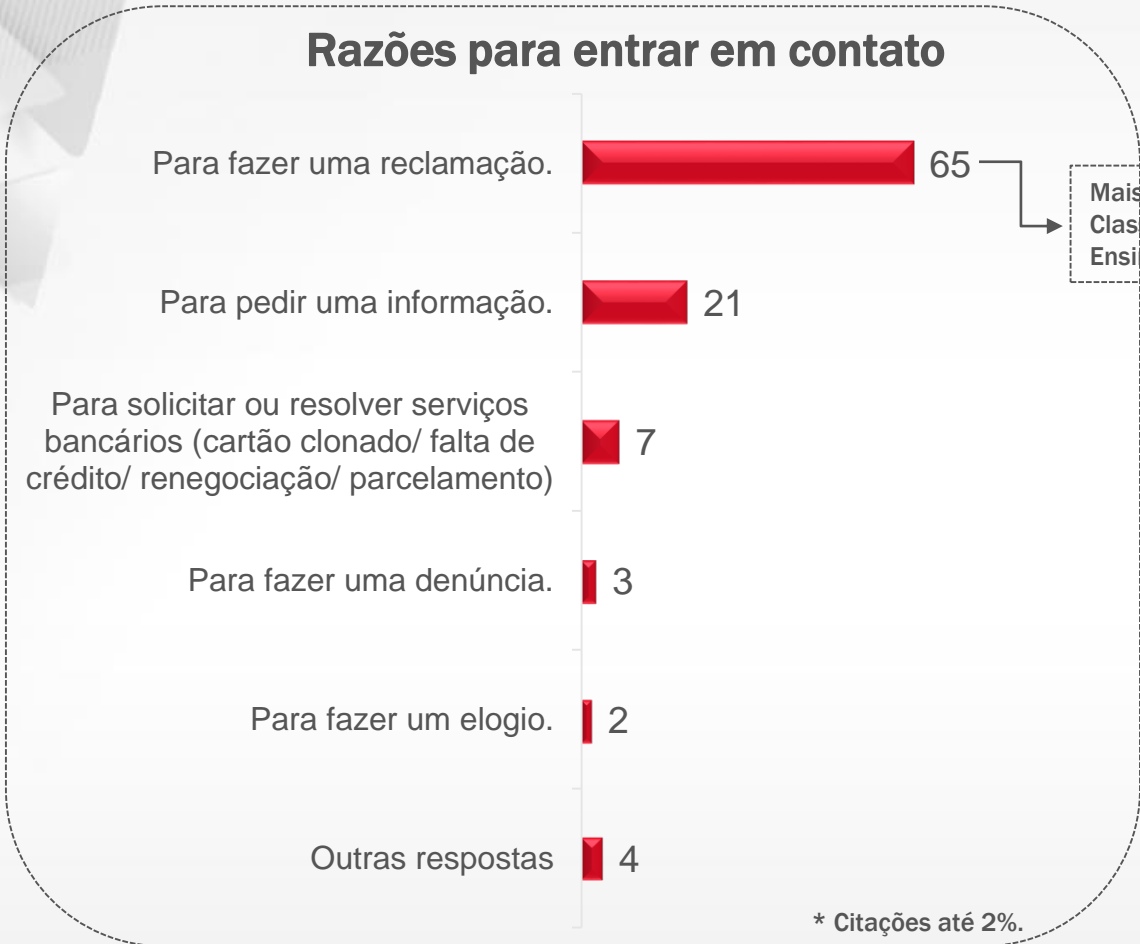


Fonte: P.32 Por quais motivos você nunca entrou em contato com uma ouvidoria?  
Base: Entrevistados que nunca entraram em contato com alguma ouvidoria = 1.467 entrevistas.

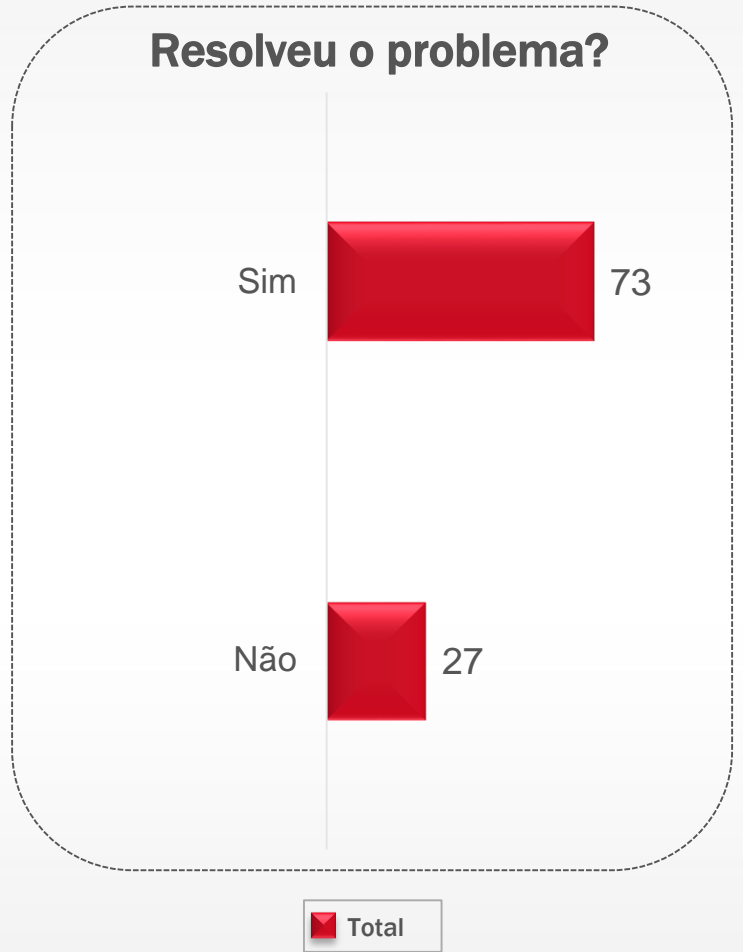
# Razões para ter contatado alguma Ouvidoria

Espontânea e múltipla, em %.

**Reclamação foi a principal razão para entrar em contato com alguma Ouvidoria; problema foi resolvido na maioria dos casos**



Mais de 10 SM.: 88%  
 Classe A/B: 75%  
 Ensino Superior: 74%



Fonte: P.33 Pensando da última vez que você entrou em contato com uma Ouvidoria. Por quais motivos você entrou em contato com uma Ouvidoria? P.34 A ouvidoria ajudou a solucionar seu problema?  
 Base: Entrevistados que já entraram em contato com alguma ouvidoria = 601 entrevistas.

# Importância da Ouvidoria

Estimulada e única, em %.

## 77% avaliam o serviço da Ouvidoria como muito importante

Avaliação do papel da Ouvidoria

Não são observadas diferenças significativas entre os que já entraram em contato com alguma ouvidoria (80%) dos que nunca entraram em contato (76%).



Total

Fonte: P.35 Na sua opinião, a ouvidoria é muito, um pouco ou nada importante para o consumidor?  
 Base: Total da amostra = 2.076 entrevistas.

## Principais resultados

# Principais resultados

- A taxa de conhecimento de ouvidoria é alta, dois em cada três brasileiros adultos (67%) já ouviram falar em ouvidoria, principalmente, os mais ricos e mais instruídos – entre estes o índice alcança, respectivamente, 82% e 90%;
- A avaliação da relevância das ouvidorias é positiva: para 77%, o trabalho das ouvidorias é muito importante e para 13% é um pouco importante;
- A maioria (71%) nunca entrou em contato com alguma ouvidoria. Da parcela que já entrou em contato (29%), destacam-se os segmentos dos mais instruídos (52%) e dos mais ricos (46%);
- A principal razão para nunca ter entrado em contato com alguma ouvidoria foi a “falta de necessidade”, citada espontaneamente por 69%. “Desconhecimento do serviço” foi lembrado por 9%, entre outras respostas menos lembradas, e uma parcela de 13% não soube especificar o porquê de nunca ter entrado em contato;
- A principal razão para ter entrado em contato com alguma ouvidoria foi “para fazer uma reclamação”, com 65% de menções espontâneas. “Pedir informação” foi citado por 21% entre outras respostas menos lembradas;
- O contato com a ouvidoria ajudou a resolver o problema dos entrevistados na maioria dos casos (73%).