



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO

VI Reunião da Rede de Ouvidores

Coordenadoria de Ouvidoria
Célula de Gestão de Ouvidoria





Avaliação de Serviço

Gerenciamento da Rede de Ouvidoria

**“As Ouvidorias Setoriais do
Poder Executivo Estadual
em Tempos de Pandemia”**





*Etapa 01: Seleção do serviço a ser avaliado
junto ao órgão*

Etapa 02: Construção da Avaliação

Etapa 03: Definição do Plano Amostral

Etapa 04: Aplicação da Pesquisa de Avaliação

Etapa 05: Resultados da Pesquisa



Seleção do Serviço e Construção da Avaliação

CGE - COUVI



Aprovação do questionário proposto
com perguntas fechadas e abertas.



Fornecimento da base de dados de usuários (e-mail)



Definição por Censo

Gerenciamento da Rede de Ouvidoria

61 ouvidores (2021)

60 respostas (98,4%)

Aplicação da Pesquisa



- Utilização do Google Forms (envio de e-mail)
- 22 questões de múltipla escolha e subjetiva
- A aplicação da pesquisa foi realizada no período de 06 à 15 de outubro.



Resultados



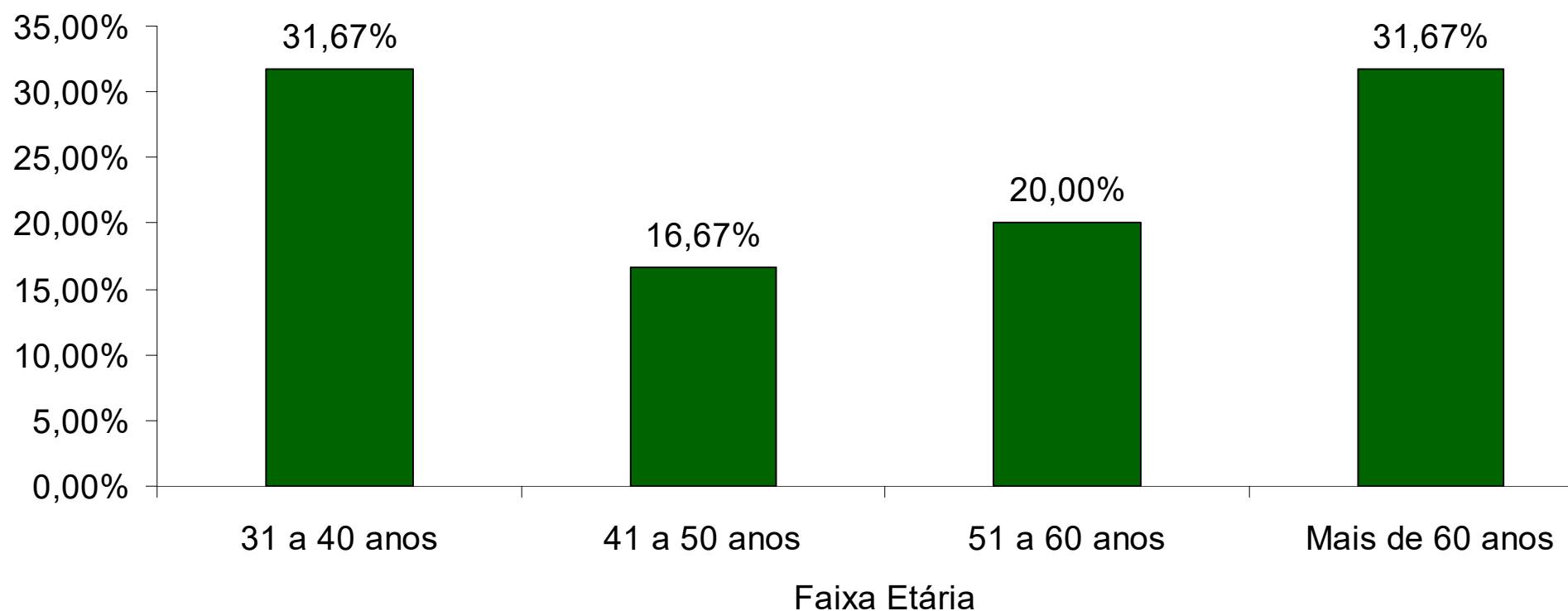
**“As Ouvidorias Setoriais do
Poder Executivo Estadual
em Tempos de Pandemia”**



Perfil dos Entrevistados



61,67 % do sexo feminino
38,33% do sexo masculino



Escolaridade

 Opção	Total	
	Quantidade	%
Ensino Médio/Técnico	1	1,67
Ensino Superior Incompleto	1	1,67
Ensino Superior Completo	17	28,33
Especialização/MBA	28	46,67
Mestrado	7	13,33
Doutorado	5	8,33
Total	60	100,0

Tempo médio de Trabalho com Ouvidoria

 Opção	Total	
	Quantidade	%
Menos de 1 ano	10	16,67
01 a 02 anos	15	25,00
03 a 05 anos	15	25,00
05 a 10 anos	13	21,67
Acima de 10 anos	7	11,67
Total	60	100,0

66,67% trabalham com ouvidoria há menos de 5 anos



Avaliação do Teletrabalho Durante a Pandemia



Como você avalia o nível de impacto da Pandemia na sua forma de trabalhar?

41,67% Alto Impacto/Extremo Impacto

58,33% Baixo Impacto/Não Houve Impacto

iMPACTO

A Gestão Superior do seu órgão/entidade ofertou condições (suporte técnico, computadores, internet) para a realização do teletrabalho ?

43,33% Sim

36,67% Sim, parcialmente

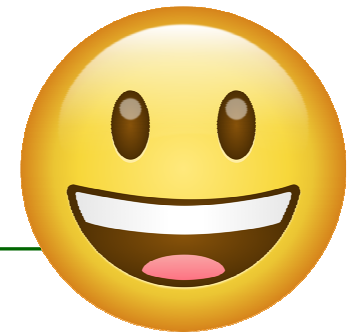
20,00% Não

Avaliação do Teletrabalho Durante a Pandemia



De uma forma geral, qual o seu nível de satisfação com a equipe de monitoramento da CGE no suporte para a realização do trabalho da Ouvidoria Setorial durante o período da Pandemia?

86,67% Satisfação
10,00% de Insatisfação



Qual o seu nível de satisfação com a comunicação e a articulação junto às áreas internas em relação à apuração para a conclusão das manifestações, no período da Pandemia?

73,33% Satisfação
6,67% de Insatisfação



Avaliação do Teletrabalho Durante a Pandemia



Os números de registro de manifestações na Ouvidoria Setorial do seu órgão/entidade nesse período de Pandemia tiveram?

41,67% Aumento Regular (normal)

25,00% Aumento Significativo

18,33% Não houve redução significativa

15,00% Redução significativa



Avaliação do Teletrabalho Durante a Pandemia



Que tipo de ferramenta de comunicação foi mais utilizado nesse período de Pandemia, para a realização do teletrabalho?

48,33% WhatsApp

21,67% Telefone

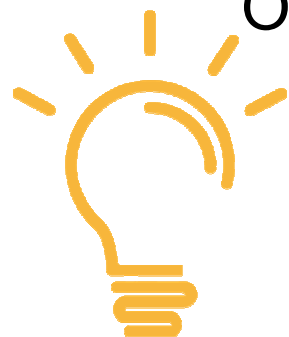
20,00% E-mail

8,33% Vídeo Chamada

1,67% Presencial



Avaliação do Teletrabalho Durante a Pandemia



O seu órgão/entidade ofereceu novas alternativas para o atendimento ao cidadão nas demandas de Ouvidoria ?

Sim → 48,33% (29 Ouvidorias)

Não → 51,67% (31 Ouvidorias)

Quais foram essas novas alternativas?



25,00% WhatsApp

21,9% Telefone/Tele Atendimento

15,7% Atendimento Virtual/Chat

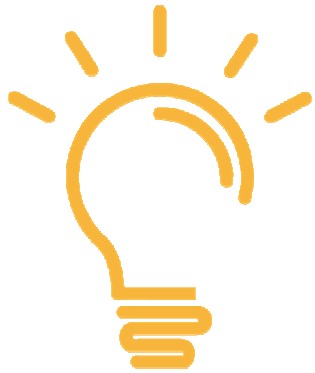
12,5% E-mail

24,9% Redes Sociais, Agendamento e Redirecionamento.

Avaliação do TeleTrabalho Durante a Pandemia



Permanecerão ofertando após a Pandemia?



Sim → 85,71%

Não → 14,29%

As novas alternativas trouxeram benefícios ao trabalho da Ouvidoria Setorial?

Sim → 100%

Não → 0,00%



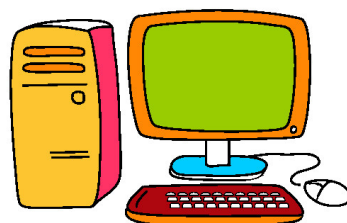
Avaliação do Teletrabalho Durante a Pandemia

Nesse período de Pandemia
você se considera com
maior conhecimento no
manuseio das ferramentas
de informática na realização
do seu trabalho?

75,00% Sim

21,67% Indiferente

3,33% Não



Nos últimos dois anos você
participou de eventos com a
temática de Ouvidoria:
Cursos, *Live*,
Palestras e Oficinas ?



Cursos

1,67% Nenhum

18,33% 01 a 03

38,33% 04 a 06

18,33% 07 a 10

23,33% mais 10

Avaliação do Teletrabalho Durante a Pandemia



Qual o nível de satisfação da ouvidoria setorial com a realização dos Cursos, Oficinas e Palestras à Distância?



85,00% de Satisfação

1,67% de Insatisfação

A ouvidoria setorial sugere qual tipo de modalidade/formato para a realização dos Cursos, Oficinas e Palestras com a temáticas relacionadas à ouvidoria e controle social?

38,33% Distância ao vivo

35,00% Híbrido (presencial e à distância)

16,67% Presencial

10,00% Distância gravado

Avaliação do Teletrabalho Durante a Pandemia



Você acredita que o indicador de Satisfação da Ouvidoria (84%) foi afetado no período da Pandemia?

73,33% Sim

26,67% Não

Você acredita que o indicador de Resolubilidade (90%) da Ouvidoria foi afetado no período da Pandemia?

60,00% Sim

40,00% Não



Avaliação do Teletrabalho Durante a Pandemia



Durante a Pandemia a formação da equipe de Ouvidoria foi afetada?



83,34% permaneceu a mesma

8,33% aumentou

8,33% diminuiu

Na escala de 0 a 10, quanto você indicaria o trabalho de monitoramento da Célula de Gestão de Ouvidoria para outras atividades que atuam em Rede? NPS (Net Promoter Score)

66,77%

Fidelização e indicação muito boa!



Sugestões para a melhoria da Rede

Diante do contexto, você se sente tranquilo(a)
para voltar ao trabalho presencial?

61,66% Sim

31,67% Parcialmente

6,67% Não



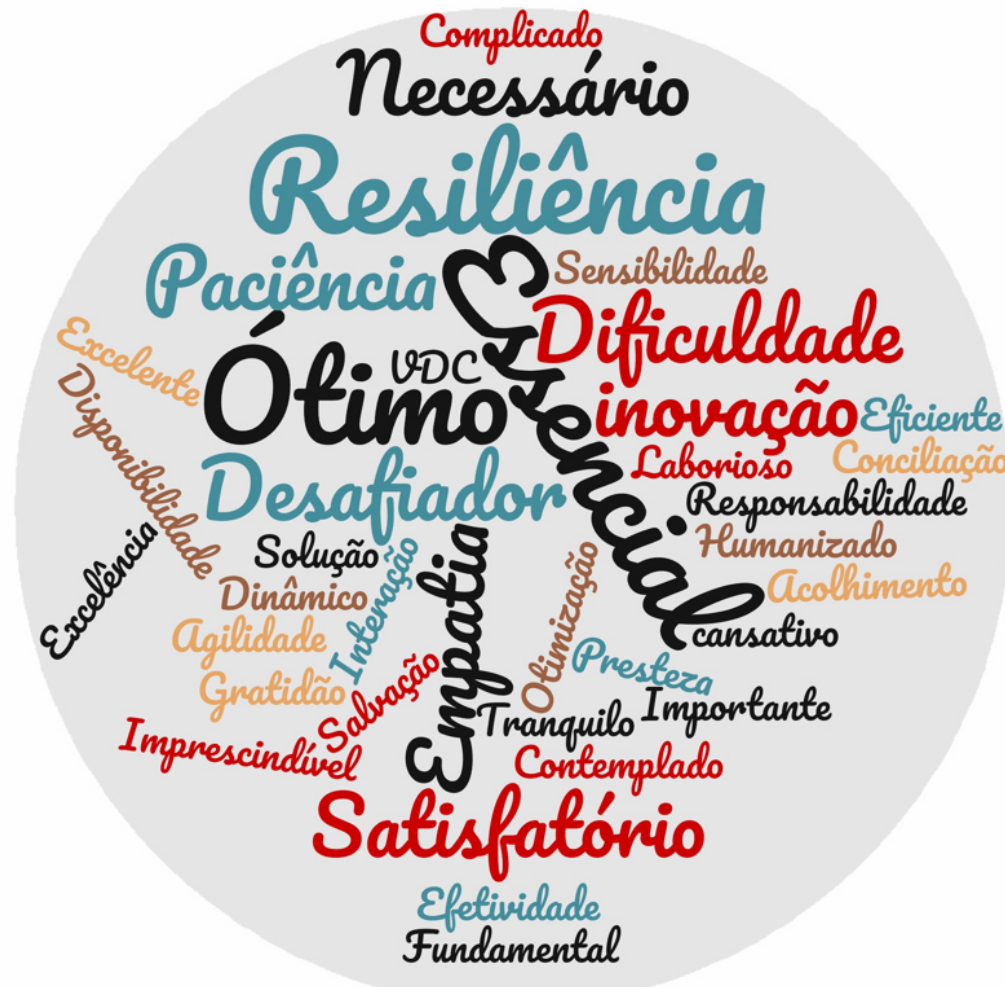
Sugestões para Melhoria da Rede

Relatadas 55 sugestões pelos Ouvidores
e organizadas em 5 categorias

 Categorias	Frequência	%
Gestão da Equipe	24	43,64
Elogios à Equipe	12	21,82
Eventos, Cursos e Treinamentos	11	20,00
Outras Sugestões	5	9,09
Melhorias no Ceará Transparente	3	5,45
Total	55	100,0

Estabelecer um relacionamento mais
próximo com as Ouvidorias Setoriais.

Qual palavra você utilizaria para
descrever o atendimento de ouvidoria
em tempos de Pandemia ?



Considerações Finais



- ✓ Rede hoje é formada pela maioria do sexo feminino
- ✓ Excelente nível de escolaridade da Rede
- ✓ Percebe-se uma renovação na Rede (até cinco anos na Ouvidoria)
- ✓ Existe um equilíbrio na faixa etária dos Ouvidores Setoriais
- ✓ A maioria recebeu apoio da Gestão no Teletrabalho
- ✓ A Rede teve um baixo impacto no Teletrabalho
- ✓ A satisfação da Rede com os serviços desempenhados pela equipe de monitoramento da CGE foi muito bem avaliado
- ✓ Destacamos as Sugestões: Gestão da equipe / Elogios a equipe / Eventos, Cursos e Treinamentos.

Obrigada!



Boas Festas



Rede de Ouvidores

Larissa Maria Ferreira Moreira

Jean Lopes dos Santos

José Benevides Lobo Neto

Andreza Freire Castro

Christine Leite Mamede

Cláudia Correia Cavalcante

Fernanda **Mara** Furtado Rocha

Querobina Mota Vasconcelos

Jacilda da Silva Rodrigues

Lia Castelo Branco Martins

Maria **Thais** Pinheiro Holanda