CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO

V Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social

Avaliação do Serviço de Ouvidoria

Introdução

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

Lei Nacional n° 13.460/2017

Decreto Estadual n° 34.697/2022

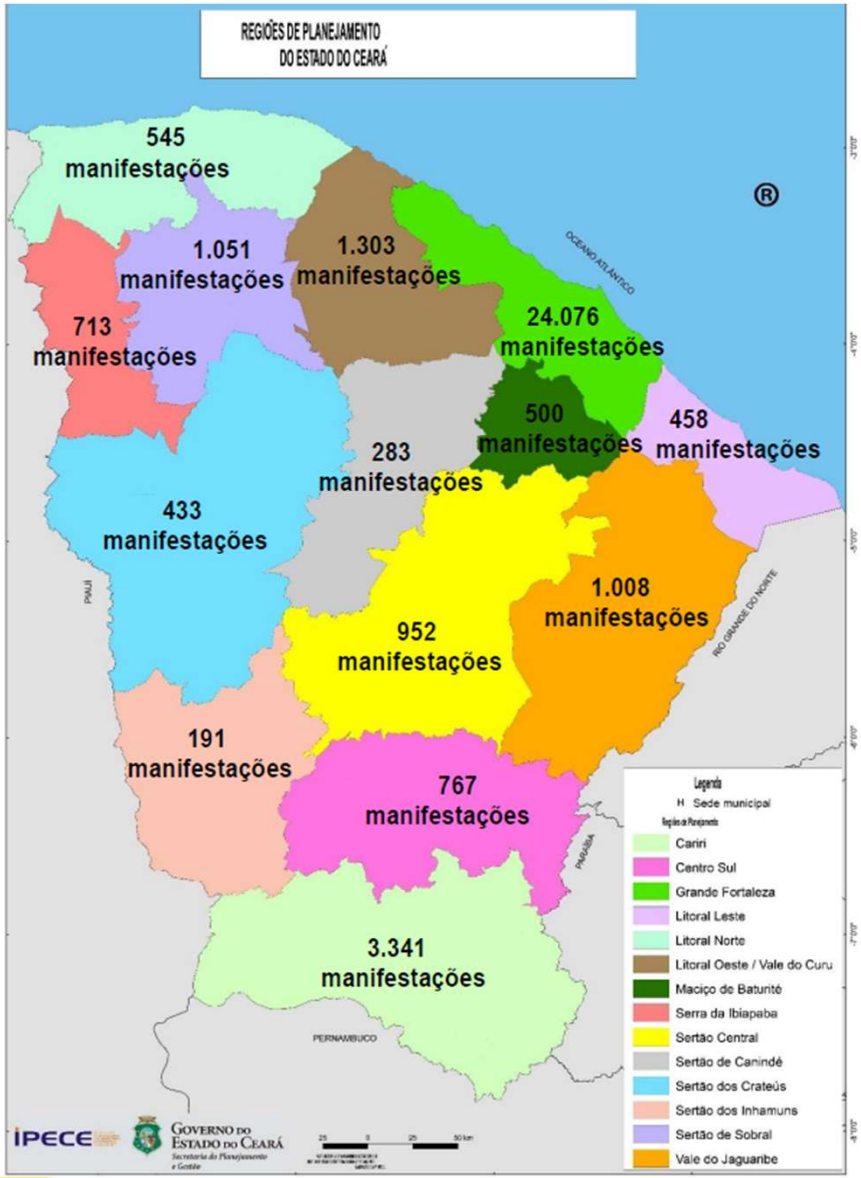
"Avaliações periódicas e com significância estatísticas"

Avaliação do Serviços de Ouvidoria

Meta Institucional

Plano Amostral

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

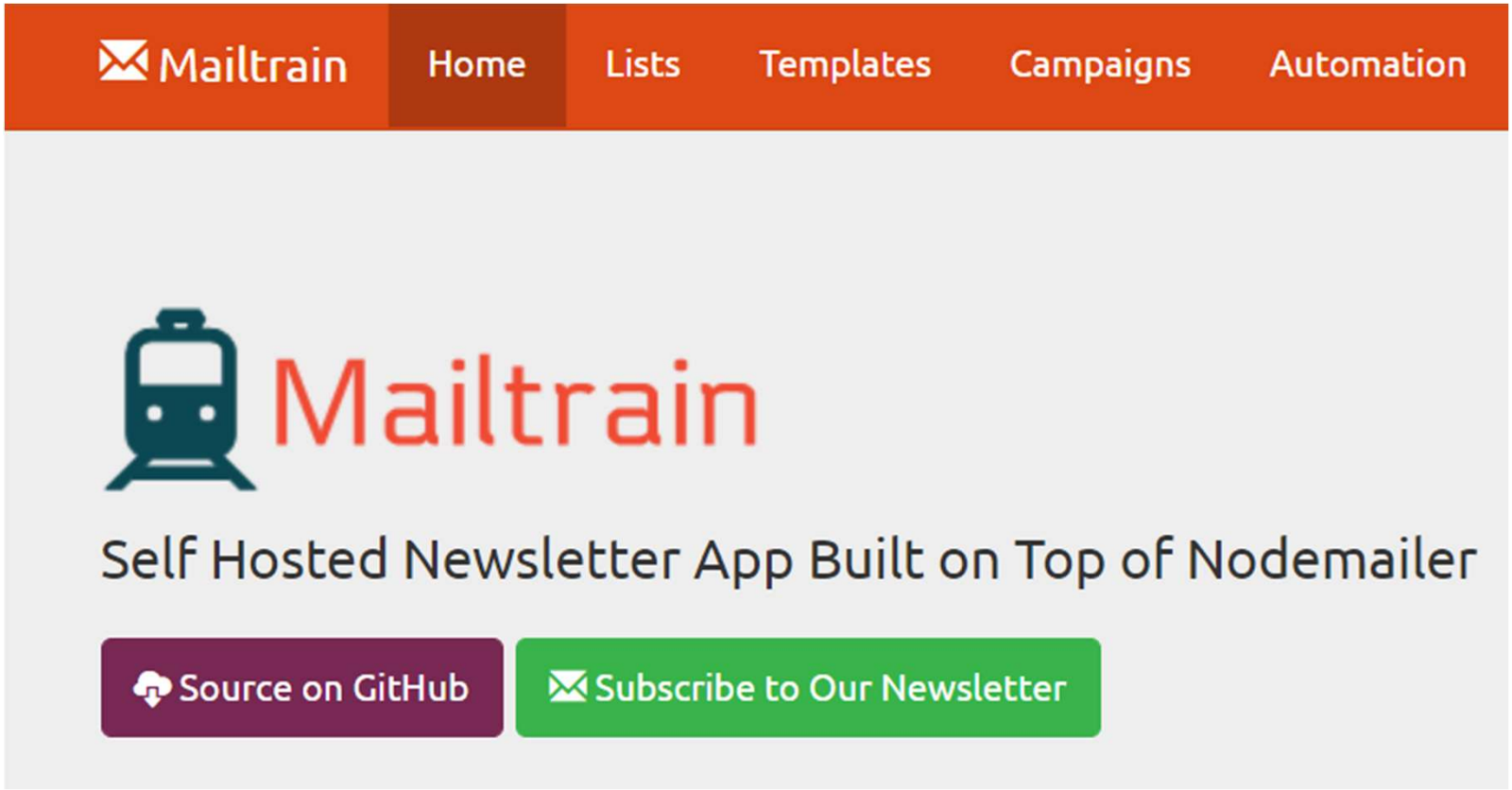


Erro máximo = 5%
Intervalo de Confiança = 90%

Região	Quantidade
RMF - Fortaleza	205
Cariri	26
Litoral Oeste - Vale do Curu	11
Centro Sul	9
Vale do Jaguaribe	8
Sertão de Sobral	8
Litoral Norte	7
Sertão Central	6
Serra da Ibiapaba	6
Litoral Leste	4
Maciço de Baturité	4
Sertão de Canindé	3
Sertão de Crateús	3
Sertão dos Inhamuns	3
Total	303

Aplicação da Pesquisa

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO



Data de aplicação: 16 - 28/08

Aplicação da Pesquisa

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

CGE | CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO
GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Prezado (a) Cidadão (a),

No intuito de avaliarmos o serviço de Ouvidoria, solicitamos sua colaboração para participar dessa pesquisa de satisfação, em atendimento à Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre o Código de Defesa do Usuário do Serviço Público, regulamentada pelo Decreto Estadual nº 34.697/2022.

Acesse aqui o formulário de avaliação!

Agradecemos a sua contribuição!

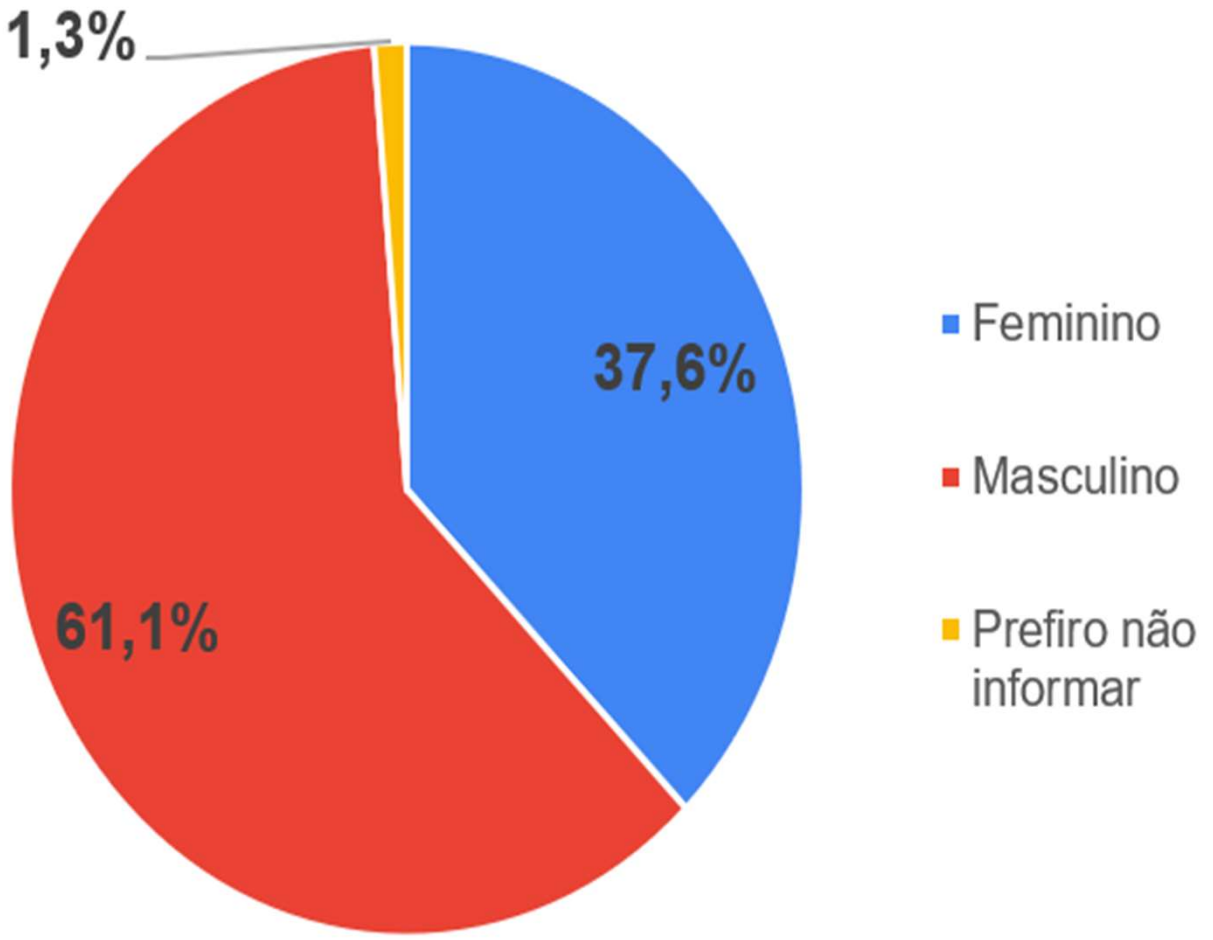
Carta de SERVIÇOS do Cidadão

Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE/CE
Av. Gal Afonso Albuquerque Lima, Edifício SEPLAG - 2º Andar- Cambeba
Fortaleza, CE - Brasil | CEP: 60.822-915

Resultados

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

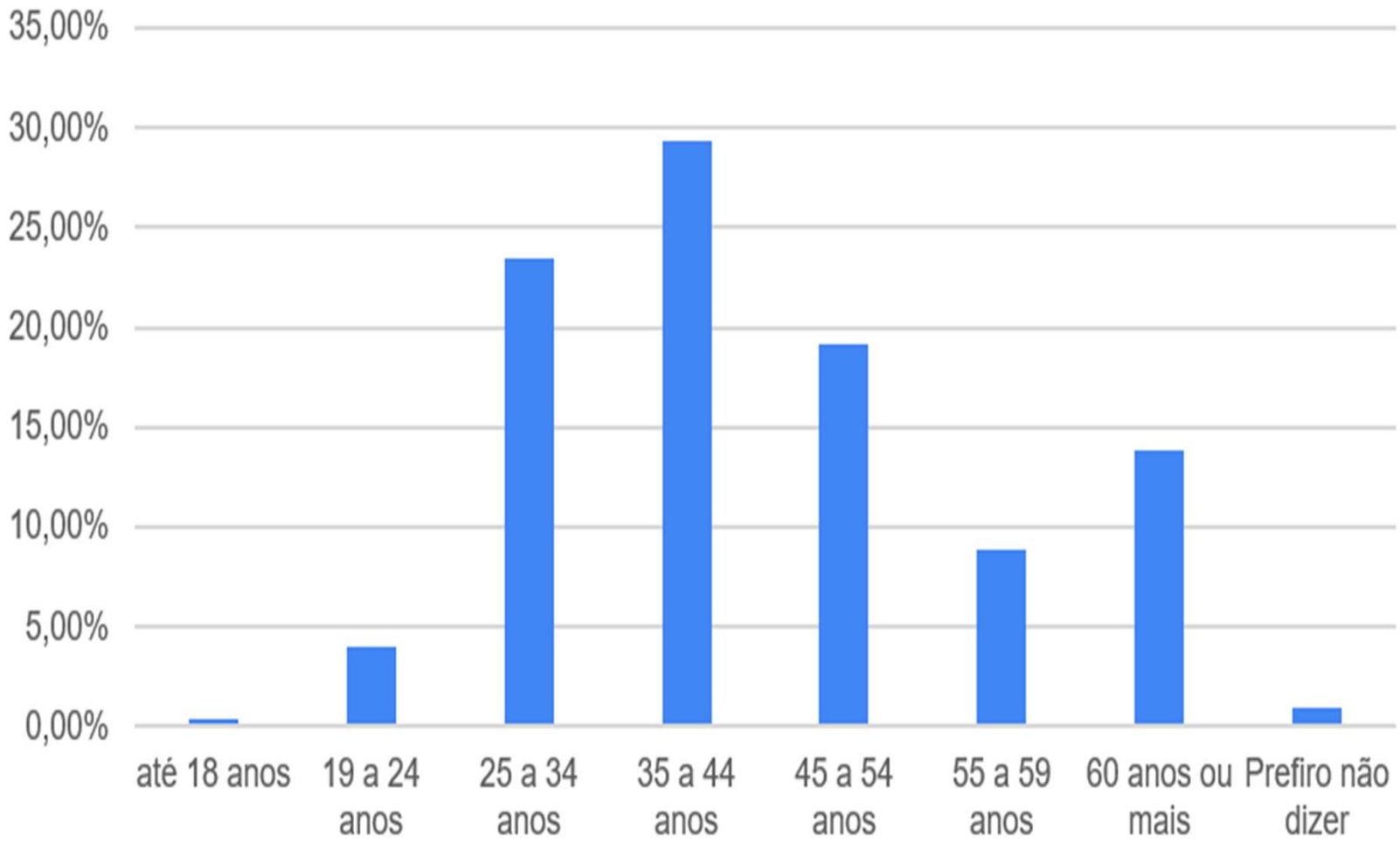
Q1 - Qual a sua identificação de gênero?



Resultados

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

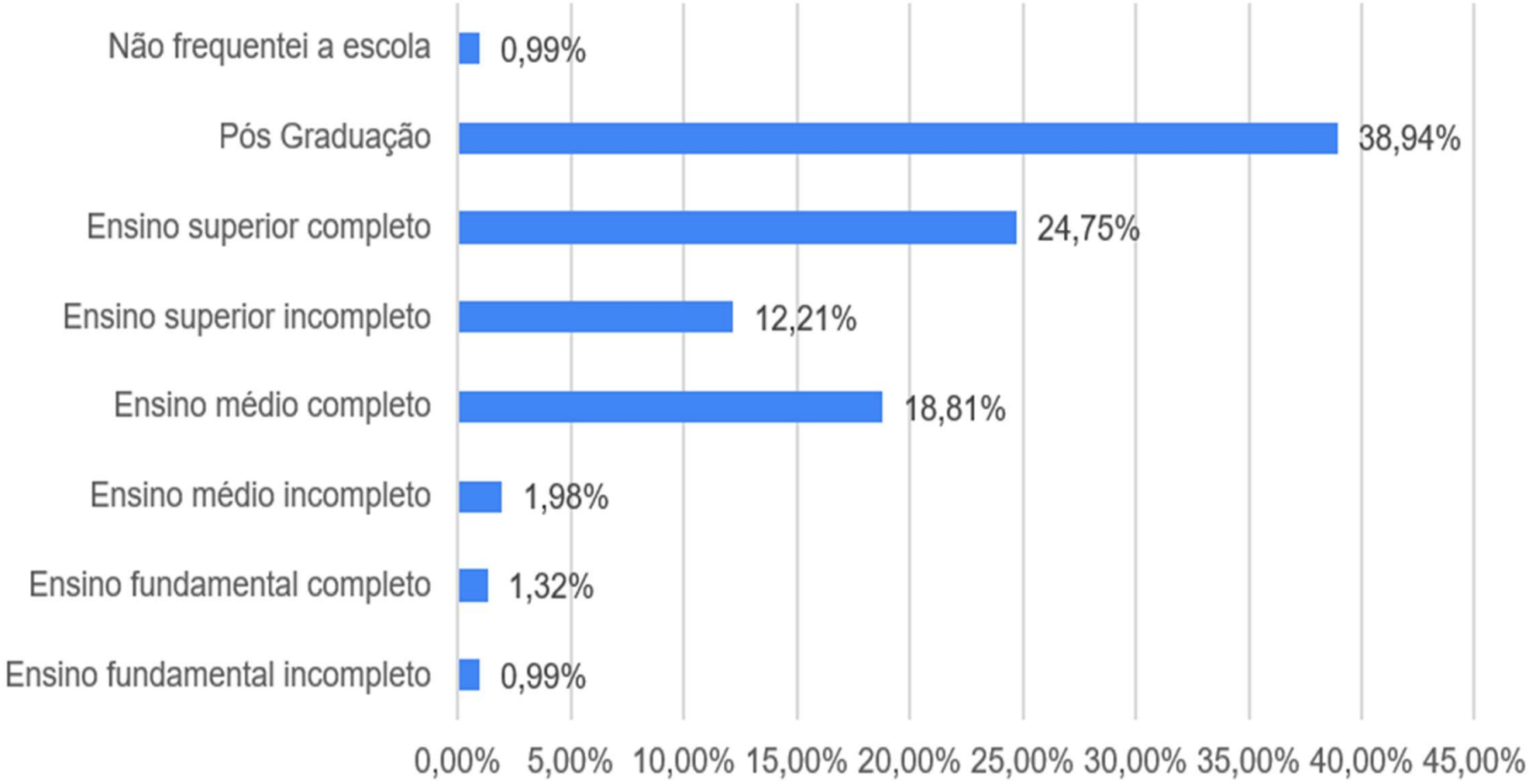
Q2 - Qual a sua idade?



Resultados

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

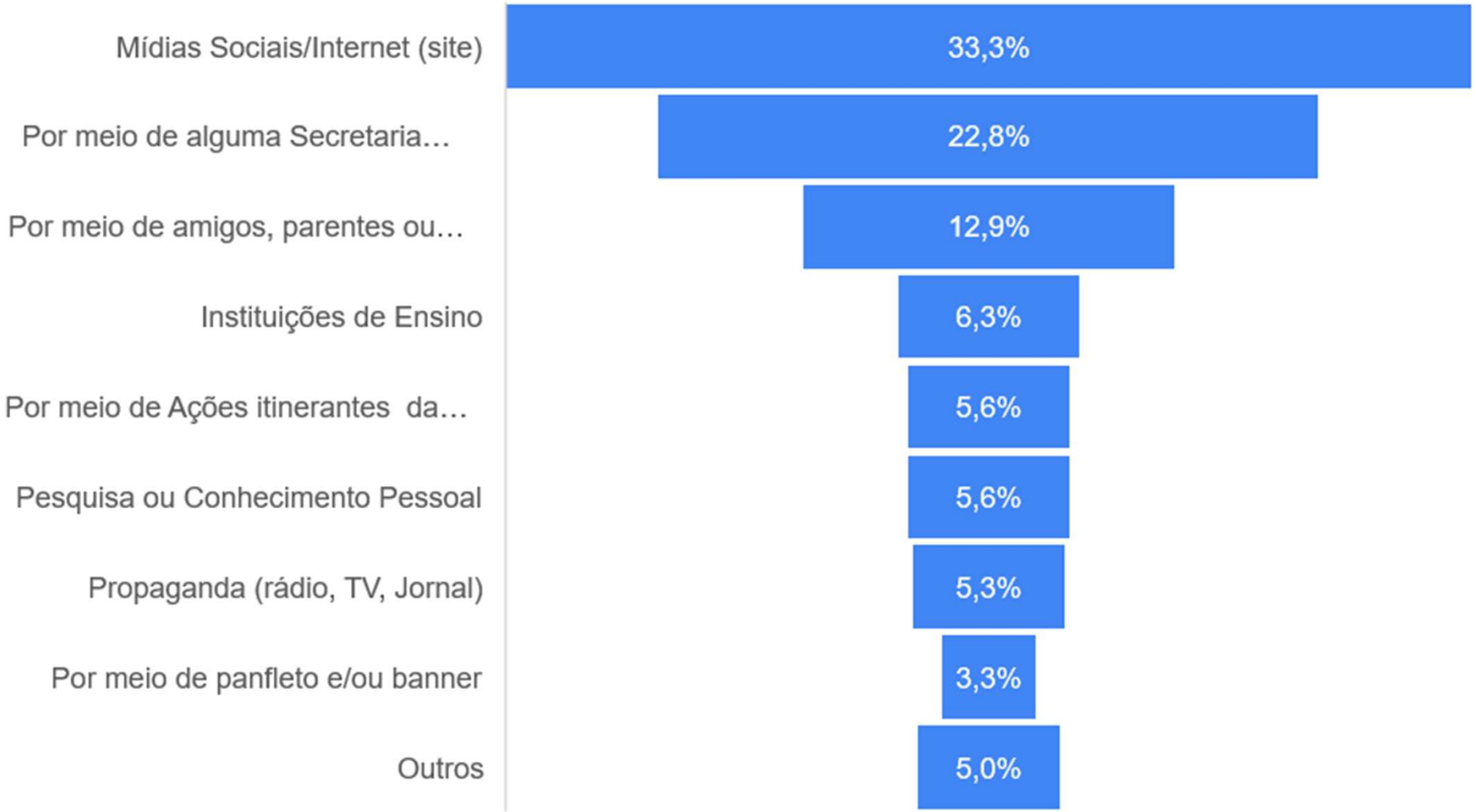
Q3 - Qual a sua escolaridade?



Resultados

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

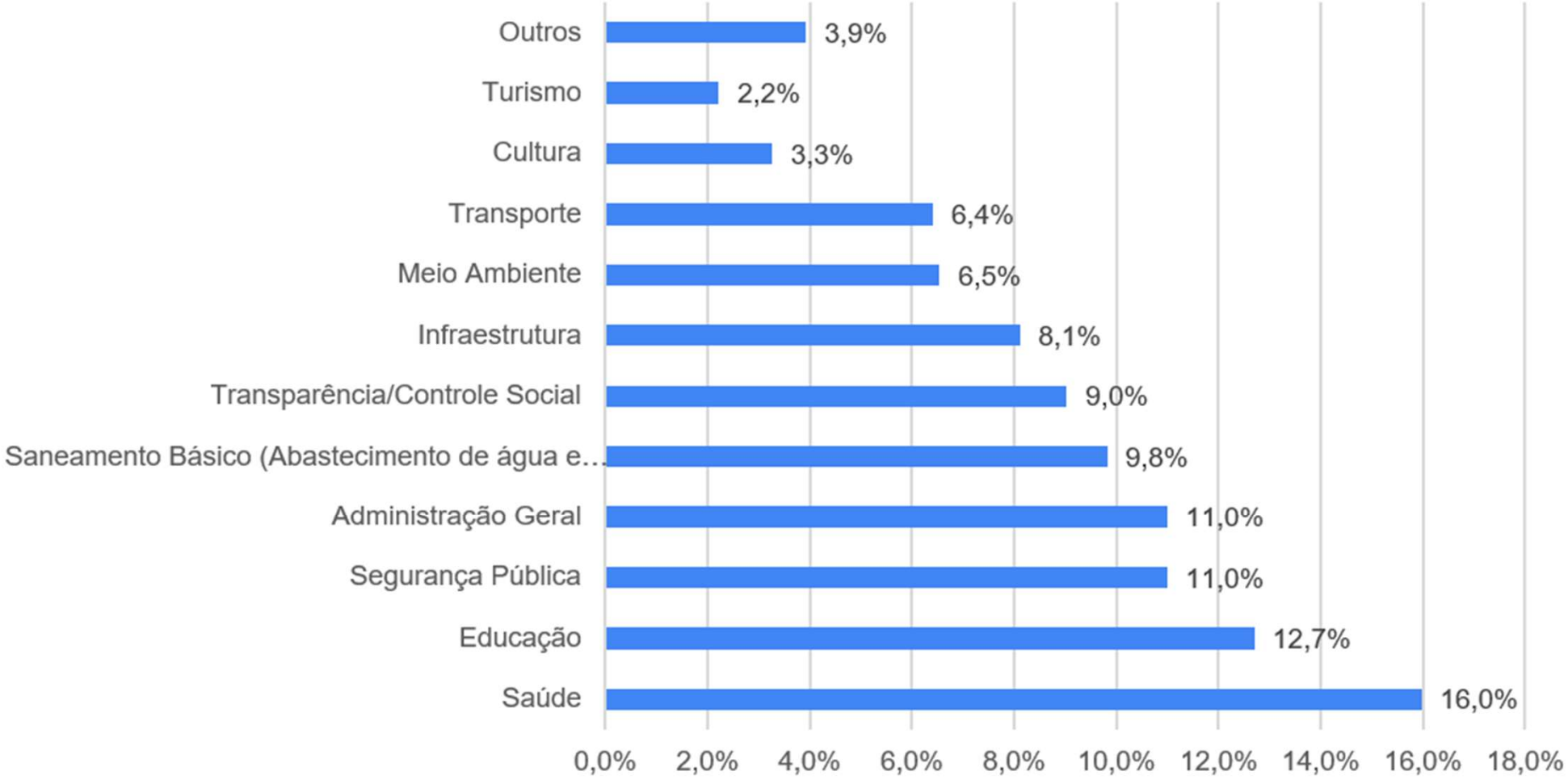
Q4 – Como você ficou sabendo da Ouvidoria?



Resultados

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

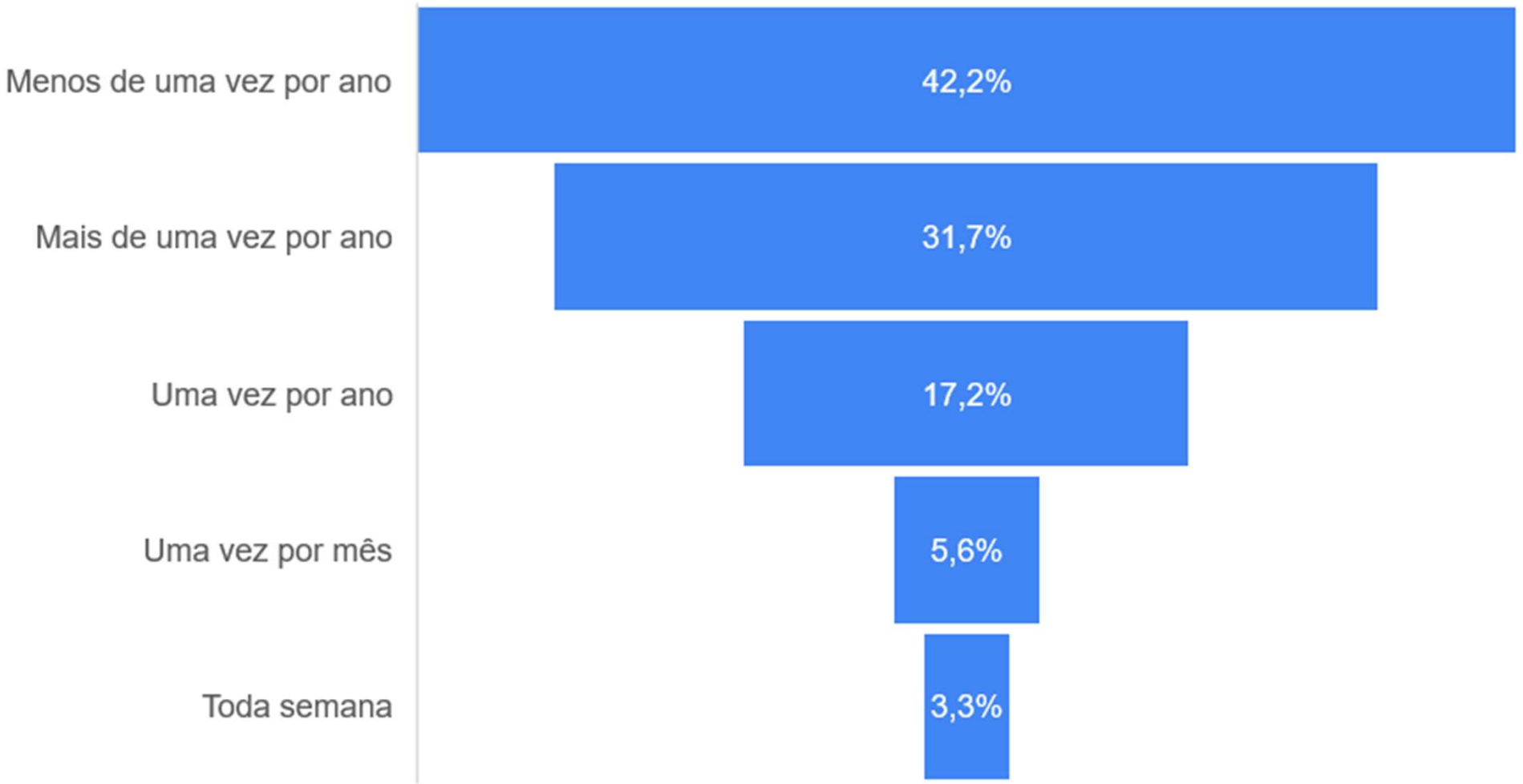
Q5 – Qual(is) tema(s) de política pública sua(s) demanda(s) está(ão) relacionadas:



Resultados

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

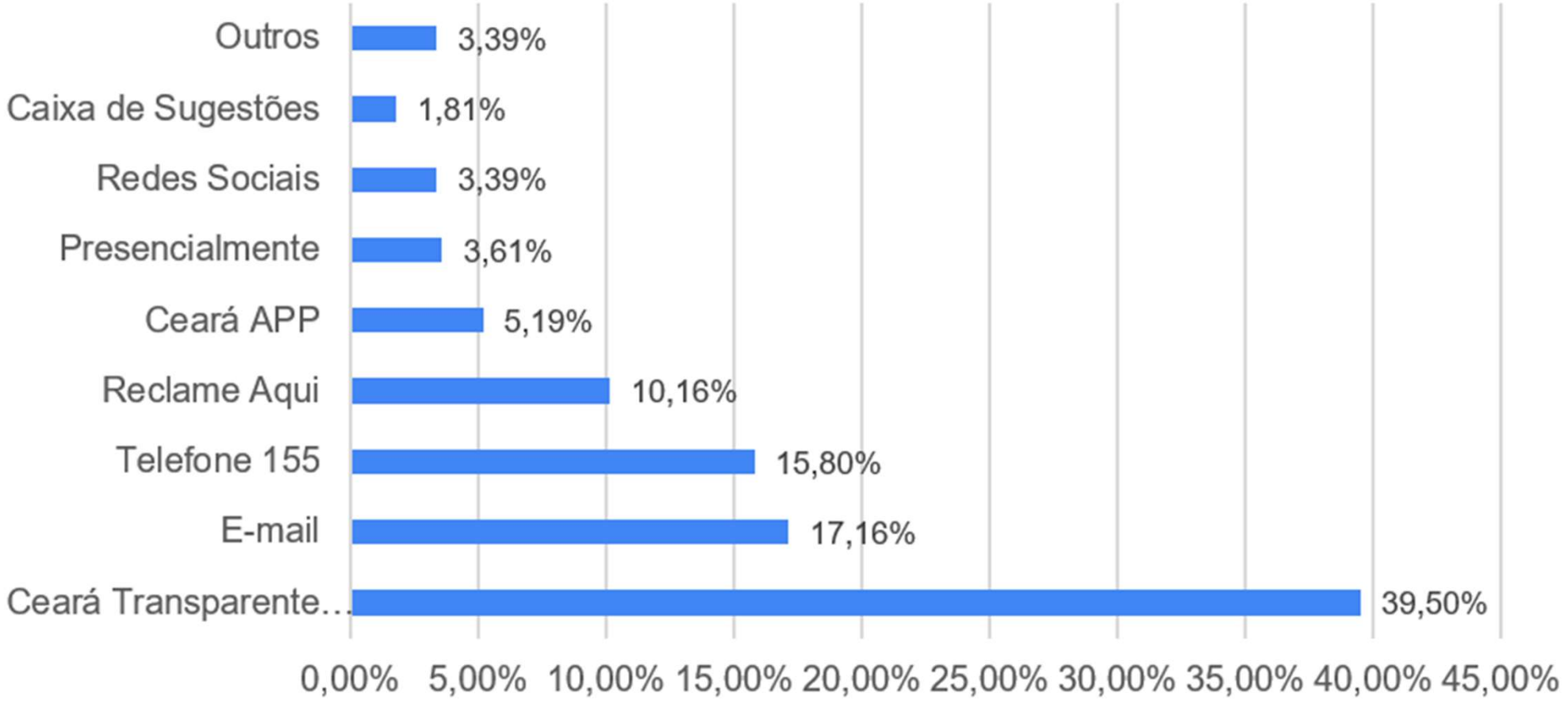
Q6 – Com qual frequência você utiliza a Ouvidoria?



Resultados

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

Q7 – Qual(is) canal(is) de ouvidoria você utilizou para registrar sua(s) manifestação(ões)?



Resultados

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

Metodologia Likert

( ) 1 – Muito insatisfeito

( ) 2 – Insatisfeito

( ) 3 – Regular

( ) 4 – Satisfeito

( ) 5 – Muito Satisfeito

A soma das respostas (1) e (2) reflete a insatisfação

A soma das respostas (4) e (5) reflete a satisfação

Resultados

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

Metodologia NPS

Exemplo 1 – Em uma escala de 0 a 10, quanto você indicaria o serviço de entrega de medicamentos para um parente, amigo ou conhecido? (0 sendo nenhuma indicação e 10 indicação máxima).

( )0 ( )1 ( )2 ( )3 ( )4 ( )5 ( )6 ( )7 ( )8 ( )9 ( )10

Excelente: pontuações entre 75% e 100%;

Muito bom: valores entre 50% e 74%;

Razoável: entre 0 e 49%;

Ruim: entre -1% e -100%.

Resultados

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

Canal de Atendimento

Satisfação: 52,1%
Insatisfação: 25,1%

Tempo de Resposta

Satisfação: 40,6%
Insatisfação: 34,0%

Qualidade da Resposta

Satisfação: 40,6%
Insatisfação: 37,3%

Satisfação Geral

Satisfação: 49,8%
Insatisfação: 29,7%

Resultados

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

Como forma de entender o porquê das avaliações referentes às perguntas sobre o canal de atendimento, o tempo de resposta, a qualidade de resposta e a satisfação geral foi perguntado se o usuário desejava tecer comentários. No total foram obtidos 100 comentários realizados pelos cidadãos, vários desses comentários não focaram no objetivo do questionamento e aproveitaram o espaço para expressar algum descontentamento com o serviço, mas também realizaram elogios.

Destacam-se comentários cobrando um melhor acompanhamento e apuração da sua demanda, uma melhora no prazo de resposta, uma melhor qualidade de resposta, bem como elogios aos serviços ofertados.

Resultados

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

Q13 – Sua(s) demanda(s) foi(ram) resolvida(s)?

Sim: 41,3%
Não: 35,3%
Parcialmente: 23,4%

Acompanhamento e Apuração da demanda	Prazo
Empatia	Qualidade da resposta

Resultados

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

Q14 – Você concorda ou discorda da seguinte afirmação: “A Ouvidoria tem papel fundamental de participação, proteção e defesa dos direitos humanos dos usuários dos serviços públicos”.

Concordo: 91,7%
Discordo: 8,3%

NPS = 15,84% (Razoável)

Resultados

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

Sugestões (319 sugestões):

Categoria	Frequência	%
Acompanhamento e Apuração	62	19,44%
Frases e Palavras	38	11,91%
Prazo ou Tempo de resposta	32	10,03%
Proposta de Melhoria	30	9,40%
Qualidade da Resposta	26	8,15%
Profissionais	24	7,52%
Agilidade	22	6,90%
Atendimento	16	5,02%
Empatia	16	5,02%
Sistema (site)	16	5,02%
Comunicação	14	4,39%
Fiscalização	6	1,88%
Elogio	4	1,25%
Outras	13	4,08%
Total	**319**	**100,0**

Resultados

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

Sugestões (319 sugestões):

Acompanhamento e Apuração

"A Ouvidoria deve acompanhar o caso até a resolução e não apenas mais um canal de atendimento".

"Acompanhar às contestações dos usuários, pois a ouvidoria é um elo entre os usuários e a empresa".

"Acompanhamento mais próximo das demandas".

Frases e Palavras

"Compromisso, Fiscalização e a Verdade"

"Bom senso"

"Dedicação"

Resultados

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

Sugestões (319 sugestões):

Prazo ou Tempo de Resposta

"Atenção ao tempo de resposta que pode ser crucial na demanda"

"Analisar os processos enviados com rapidez"

Proposta de Melhoria

"Balcão virtual"

"A Ouvidoria não é capaz de melhorar se não receber o suporte do órgão reclamado. Há que haver um sistema de "enforcement" dos serviços públicos submetidos à Ouvidoria."

"Ter a maior abrangência possível das opções de serviços prestados pelo Estado."

"Criar conselhos de servidores e usuários"

Resultados

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

Sugestões (319 sugestões):

Qualidade de Resposta

"Respostas mais claras"

"A resposta deve ser de forma simplificada"

"Respostas mais claras, de forma mais aprofundadas. E não repetir sempre as mesmas repostas, que as vezes são respostas prontas."

Profissionais

"Mais funcionários, para alavancar ainda mais o serviço."

"A primeira sugestão é que a Ouvidoria disponha de mais atendentes, porque realmente há muitas demandas."

"Contratação de funcionários públicos de carreira e não comissionados nas funções chaves de ouvidoria."

Resultados

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

Sugestões (319 sugestões):

Elogios

"Acredito que esteja bom, as denúncias foram resolvidas rápidas"

"Trata-se se serviço IMPORTANTISSIMO, diante do OUVIR, encaminhar e RESPONDER"

"O tempo de espera pela solução do problema é rápido"

Resultados

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

Finalizando...

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

Começo me identificando, pois se precisa. Me chamo XXXX, 55 anos, e me tornei PcD em 2018, uma cirurgia que demorou 9 anos para ser realizada, e uma segunda com o mesmo problema em 2021 e que ainda não foi resolvida por completo. Uma disfunção fibular, que feito a tempo atrás (2009) hoje não seria PcD. Primeiramente meus sinceros agradecimentos pela Ouvidoria que resolveu muitos dos meus problemas de saúde desde 2007, mas, não podemos fechar os olhos para o hospital a qual é feita a solicitação/reclamação/solicitação, muitas vezes agem com desdém. Creio e acredito que se poderia pensar no "empoderamento" palavra muito usada atualmente, para a Ouvidoria. Precisamos ver uma forma de atender a demanda, que sei é grande, mas também temos que olhar que os que procuram a Ouvidoria, é porque já foi, e sente-se humilhado, maltratado, esquecido, por hospitais e seus dirigentes, que não entendo o porquê da falta da "humanização' no atendimento tão preconizado pelo SUS, nas mídias sociais. Quanto a Ouvidoria, falo sem medo de me enganar, o pouco que consegui e ainda conseguirei, é porque a Ouvidoria, com parcos recursos operacionais, movem montanhas e obstáculos para poder atender com "dignidade, amor, apreço, respeito" o cliente/paciente.

NOSSO TIME – COORDENADORIA DE OUVIDORIA

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

COORD.

Larisse Maria Ferreira Moreira
José Benevides Lobo Neto
Jean Lopes dos Santos
Maria Antonizete de Oliveira Silva

CEOUV

Maria Thais Pinheiro Holanda
Christine Leite Mamede
Alaíde Maria Freitas Sales
Fernanda Mara Furtado Rocha
Cláudia Correia Cavalcante
Andreza Freire Castro
Francisca Querobina Mota
Jacilda da Silva Rodrigues
Lia Castelo Branco

CEDES

Caroline Bastos Gabriel
Natália Teixeira Maroso
João Henrique Soares Fernandes
Bárbara Érika Fernandes do Vale

CENTRAL 155

Antônia Zeneide Nascimento Araújo
Lara Monteiro Tobias
Lívia Crisóstomo Tobias de Sousa
Valdézia Maria Leal Costa
Ana Jéssica Guerra Lima
Francisca Danívea Felix Sousa
Francisca Soares da Silva
Francisco José Lopes Nunes
Francisca Jessica Gomes Moura
Francisca Juliana Roseira Abreu
Luiz Edevaldo Ferreira Oliveira
Maervi Siny Cordeiro Karan Aguiar
Marcilene de Abreu Freitas
Maria Alverlânia Vieira Chaves
Maria Amanda Lima de Sousa
Maria Dayane Almeida Silva
Maria Vanderline Freitas Almeida
Maria Lucilene Freitas Brasil
Maria Larissa Ricardo de Freitas
Michelle Silva Carvalho
Paula Andreza Bezerra Lima

CEARÁ

GOVERNO DO ESTADO

CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO