



CEARÁ

GOVERNO DO ESTADO

CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO

I Reunião da Rede de Ouvidorias – 28/02/2023

**Metodologia de aferição do
Índice de Satisfação da Ouvidoria**



❖ Decreto Estadual nº 33.485/2020

Art. 16. Todo órgão, entidade e demais prestadores de serviços públicos devem contar com uma Ouvidoria, à qual compete:

(...)

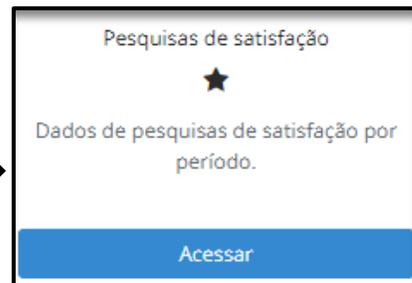
XI – processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas, com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial para o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei Nacional nº 13.460/2017;

(...)

❖ Indicadores Institucionais (Índice de Satisfação do Usuário com as Ferramentas de Ouvidoria)

- Indicador da qualidade (CGE) – Sistema de Gestão da Qualidade ISSO 9001:2015
- Indicador PPA – Plano Plurianual 2020-2023

Índice Geral de Satisfação	Resultado
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento (considere a atenção, compromisso e respeito do ouvidor e sua equipe)?	4,00
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	5,00
c. Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação? (considere a comunicação, facilidade de uso, celeridade e funcionalidade).	4,00
d. Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada? (considere se a resposta atende aos questionamentos apresentados e se a ouvidoria justifica uma eventual impossibilidade de atendimento)	5,00
Média das Notas:	4,5



Σ Somatório da Quantidade de respostas satisfatórias (Ouvidoria) / Total de pesquisas de satisfação registradas no CT X 100.



Considera-se “**resposta satisfatória**” na pesquisa de satisfação aquela cuja a nota média da pesquisa (perguntas a,b,c,d) seja maior ou igual a 4.

67%



DETALHAMENTO INDICADOR

Protocolo	Pergunta A	Pergunta B	Pergunta C	Pergunta D	Média
3103100	5	5	5	5	5,0
3103985	4	4	4	3	3,75
3103002	5	4	3	5	4,25
3103006	5	5	4	2	4,0
3103017	3	3	3	3	3,0
3103982	5	5	5	5	5,0
3103110	5	5	5	4	4,75
3103162	4	3	4	3	3,5
3103301	5	5	5	5	5,0
3103999	5	4	4	5	4,5

10 Pesquisas Respondidas

Médias \geq 4

07 Pesquisas com a média satisfatória

$$\frac{7}{10} = 0,7$$

↓

$$0,7 \times 100 = 70\%$$

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO: 70% 

Índice Geral de Satisfação	Resultado
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento (considere a atenção, compromisso e respeito do ouvidor e sua equipe)?	4,05
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	3,88
c. Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação? (considere a comunicação, facilidade de uso, celeridade e funcionalidade).	4,25
d. Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada? (considere se a resposta atende aos questionamentos apresentados e se a ouvidoria justifica uma eventual impossibilidade de atendimento)	3,71
Média das Notas	3,97
Índice de Satisfação:	68%

Obrigado!

Bons resultados para todos.

