



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO

Avaliação do Serviço de Ouvidoria



Introdução

Meta Institucional

Avaliação de Serviços

Escutar o cidadão!

Base de Dados

Ceará Transparente

Telefones cadastrados (menos denúncias)

2021 e 2022

Plano Amostral

Erro máximo = 5%
Intervalo de
Confiança = 90%

Central

7.145 usuários (2021 e 2022)

268 Entrevistas

199
**Região Metropolitana
de Fortaleza (RMF)**

69
Interior do Estado

Aplicação da Pesquisa

Data de aplicação:

13/04/2023 – 05/06/2023

Tempo médio: 5 min – 15 perguntas

FRANCISCA JÉSSICA MOURA

FRANCISCO JOSÉ LOPES NUNES

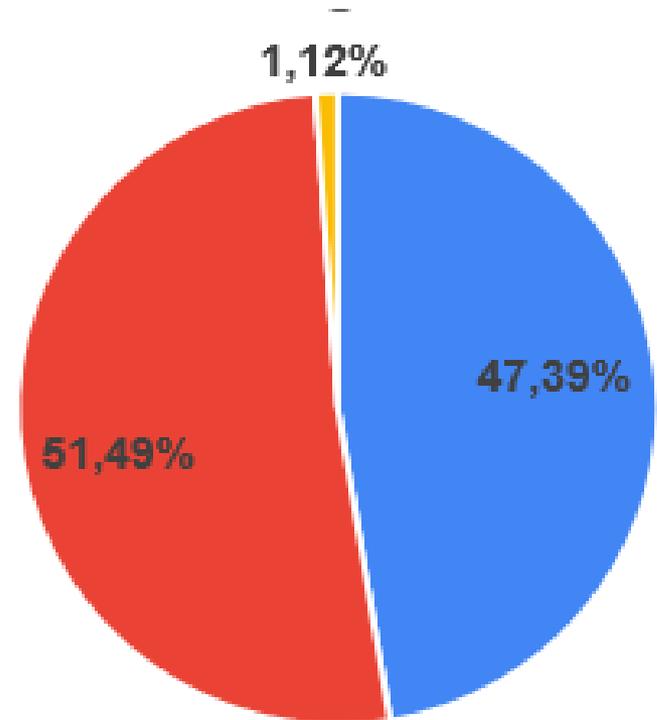
MARCILENE ABREU DE FREITAS

Resultados

Q1 - Qual a sua identificação de gênero?

47,39% do gênero feminino
51,49% do gênero masculino
1,12% Preferiu não informar

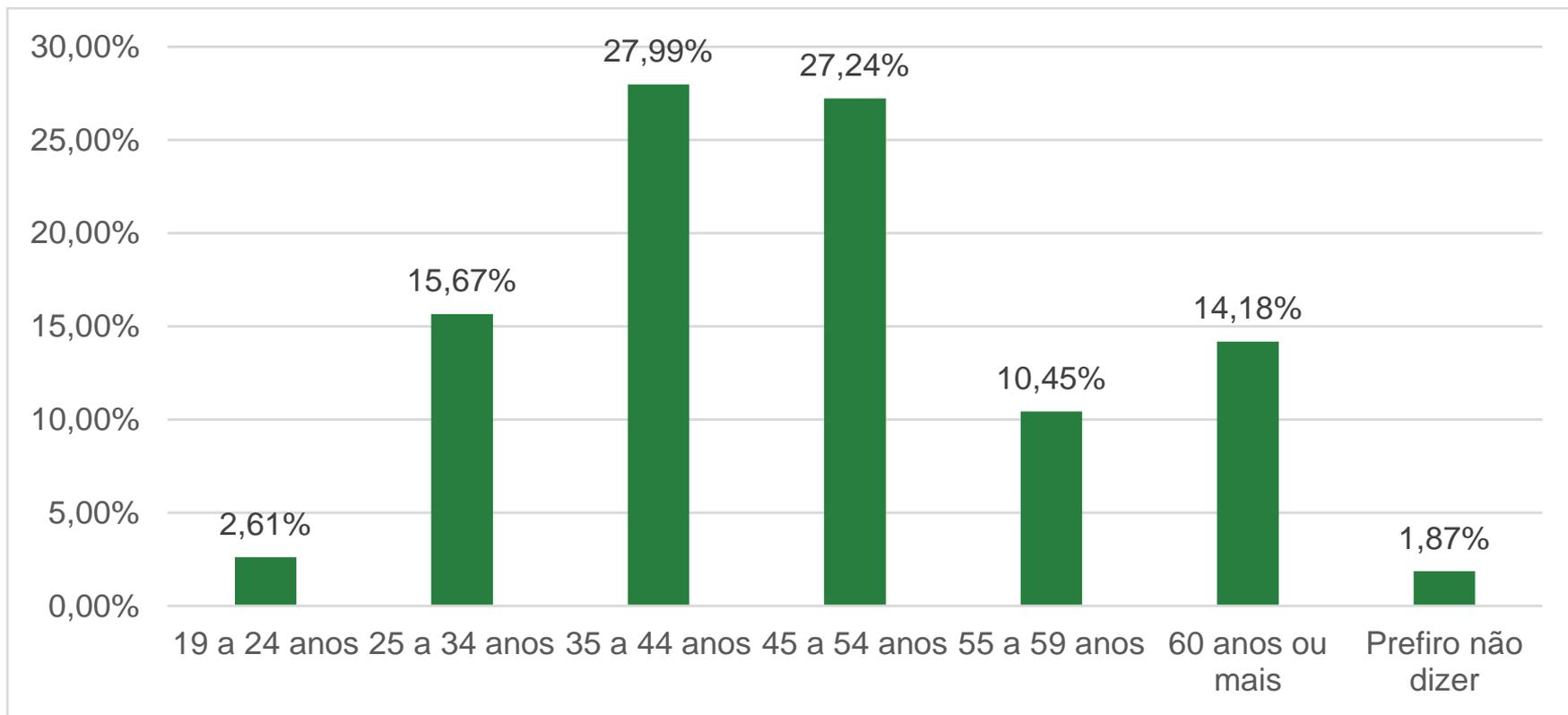
- Feminino
- Masculino
- Prefiro não Informar



Avaliação CT – Predominância Masculina (61,1%), Feminino (37,6%), Preferiu não informar (1,3%)

Resultados

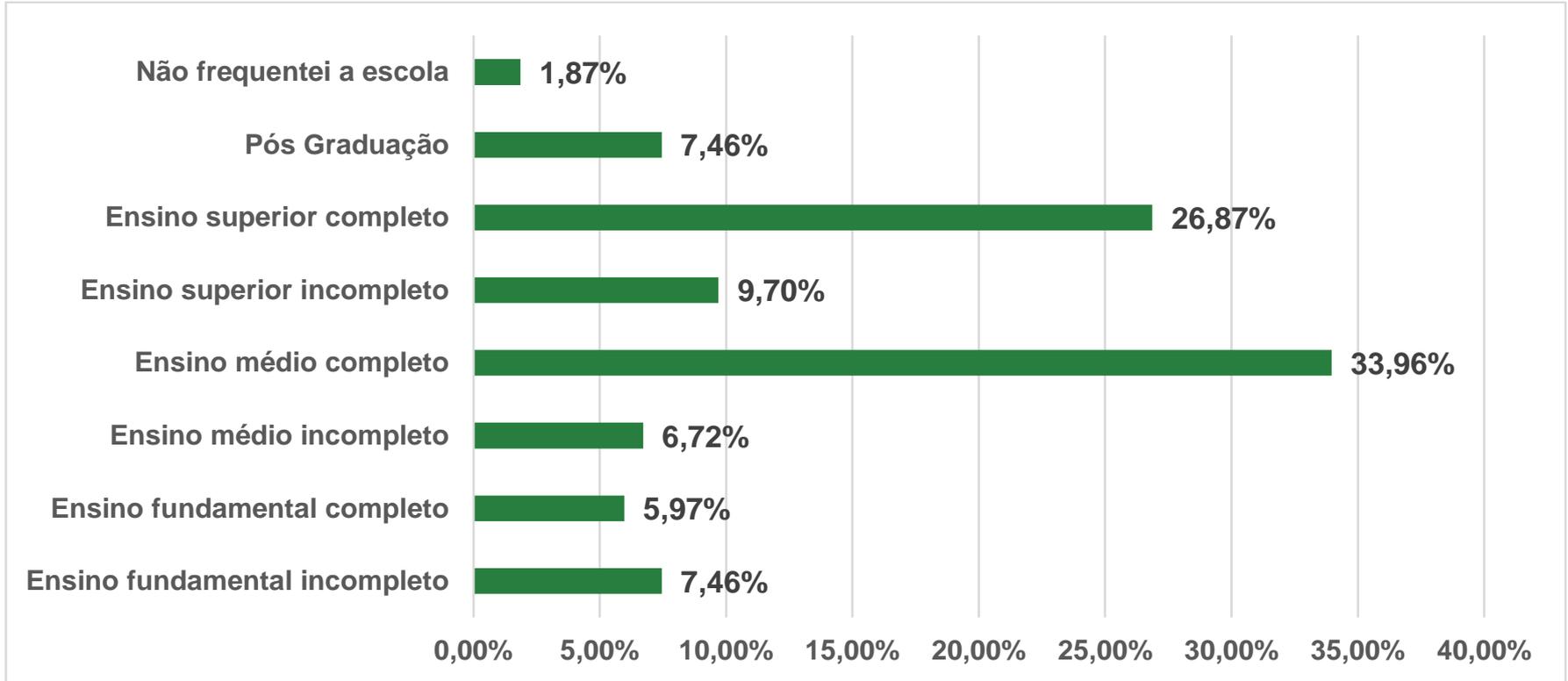
Q2 - Qual a sua idade?



71% de 25 – 54 anos

Resultados

Q3 - Qual a sua escolaridade?

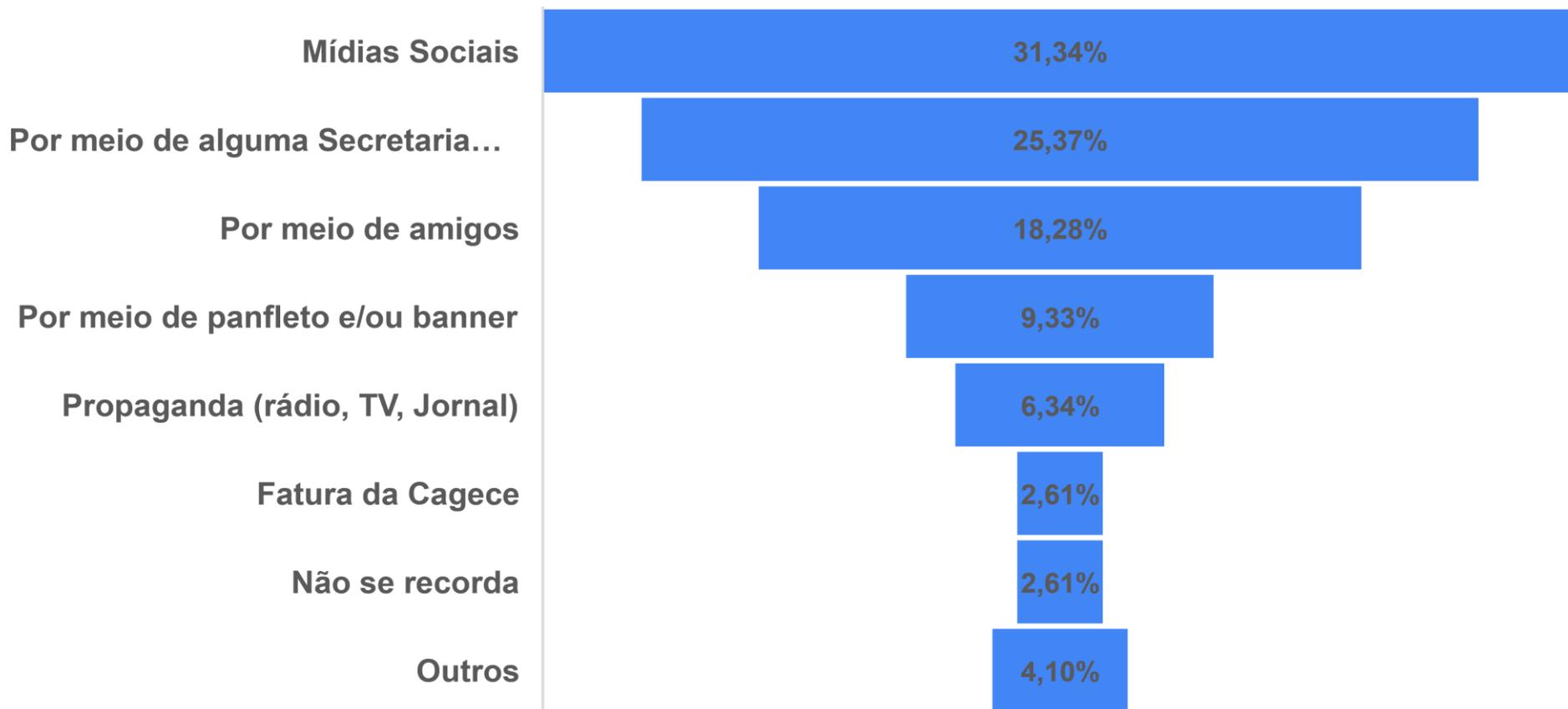


80% pelo menos Ensino médio completo

Avaliação CT – Qualificação melhor – aproximadamente 40% tinha pós Graduação e pelo menos 94% possuíam ensino médio completo.

Resultados

Q4 – Como você ficou sabendo da Ouvidoria?



Resultados



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

24,9% Saneamento Básico

20,5% Saúde

10,4% Segurança Pública

9,8% Educação

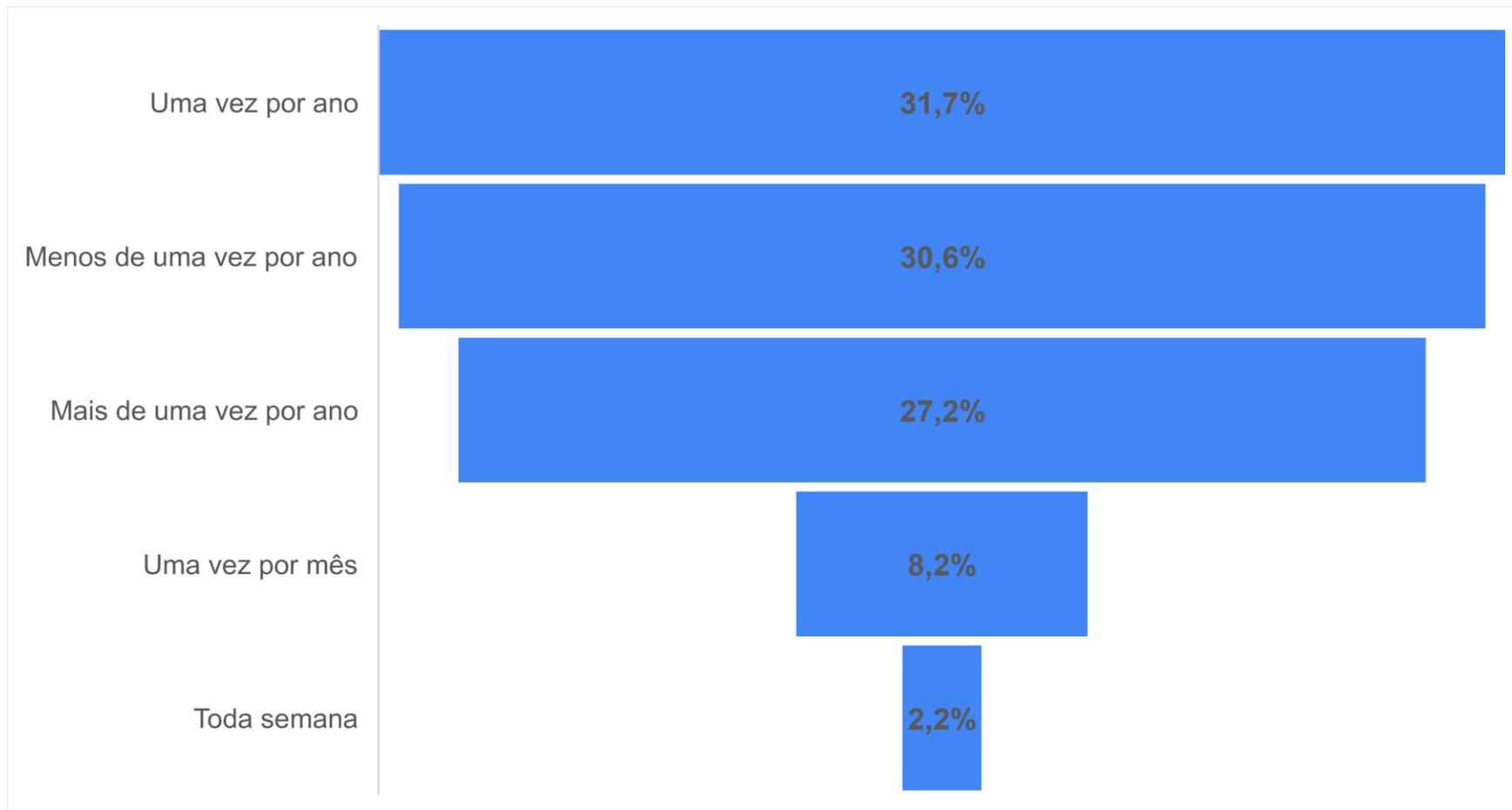
9,8% Transporte

6,6% Infraestrutura

Avaliação CT –Saúde, Educação, Segurança Pública e Saneamento Básico

Resultados

Q6 – Com qual frequência você utiliza a Ouvidoria?



Resultados

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

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

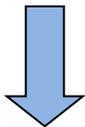
Canal de Atendimento

Tempo de Resposta

Satisfação: 78,7%
Insatisfação: 9,00%

Satisfação: 59,3%
Insatisfação: 21,6%

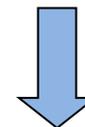
+ 51%



Satisfação: 52,1%
Insatisfação: 25,1%

Avaliação do CT

+ 46%



Satisfação: 40,6%
Insatisfação: 34,0%

Resultados

Qualidade da Resposta

Satisfação Geral

Satisfação: 62,7%
Insatisfação: 21,3%

Satisfação: 76,5%
Insatisfação: 11,9%

+ 54%

Avaliação do CT

+ 54%

Satisfação: 40,6%
Insatisfação: 37,3%

Satisfação: 49,8%
Insatisfação: 29,7%

Resultados

Q11 – Sua(s) demanda(s) foi(ram) resolvida(s)?

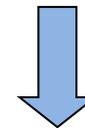
Sim: 59,7%

Não: 19,4%

Parcialmente: 20,5%

Não respondeu: 0,4%

80,2%



24% de aumento

Avaliação do CT = 64,7%

Resultados

Q12 – 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: 92,9%

Discordo: 7,1%

**NPS = 44,03% (Razoável), mas foi
melhor do que as dos usuários do CT = 15,84%**

Resultados

Sugestões (116 sugestões):

**Acompanhamento
e Apuração**

Tempo de Resposta

Proposta de Melhoria

**Qualidade de
Resposta**

Comunicação

Elogio

Resultados

Prazo ou Tempo de resposta:

“Diminuir o tempo de resposta”.

“Sugere que seja diminuído o tempo de resposta para até 10 dias”.

“Sanar a morosidade nas demandas”.

“Poderiam diminuir o prazo de resposta das manifestações”

Proposta de Melhoria:

“Sugere retorno por ligação no dia seguinte para relatar se o órgão respondeu ou não a demanda”

“Atendimento pelo WhatsApp pois todos utilizam esse aplicativo

Resultados

Acompanhamento e Apuração:

“Poderia ser mais responsáveis de procurar a fundo o problema do cidadão”

“Direcionar a demanda para quem possa resolver de imediato e com agilidade.”

“Acompanhar mais de perto a tratativa dessas empresas públicas, como Cagece e ENEL”

Comunicação:

“Divulgar mais os serviços nas redes sociais, mídias sociais, bem como em todos os órgãos do estado e em todos os municípios.”

“Que divulguem mais o serviço de ouvidoria a toda a população cearense”

Resultados

Qualidade da resposta:

“Melhorar as respostas, pois são muito genéricas.”

“A ouvidoria fazer uma avaliação das respostas antes de encaminhar ao cidadão e contestar com órgão em caso de insatisfação..”

“Sugere que a resposta seja explicada de forma mais clara para o manifestante.”

Elogio:

“Sugere que a Central 155 sempre continue desenvolvendo esse trabalho”

Finalizando...

“Sugere que o canal de atendimento por telefone da ouvidoria do estado jamais deixe de existir, pois mesmo com outros canais, pessoas de baixa renda só têm acesso a ligações e nada mais”

(Sugestão do usuário do serviço)

NOSSO TIME – COORDENADORIA DE OUVIDORIA

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
Valdélia 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**

Obrigado 



CEARÁ

GOVERNO DO ESTADO

**CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO**