

# Ouvidoria e Satisfação do Usuário:

Caso da SEINFRA

Autores:

**Maria Cleide Costa  
Maia** - Mestre em  
Planejamento em  
Políticas Públicas.

**Maria de Fátima Veras  
Vilanova** – Doutora em  
Sociologia –  
Universidade Federal  
do Ceará, UFC

## Resumo

O presente artigo é a apresentação sintética da dissertação<sup>1</sup> A Ouvidoria e a Satisfação do Usuário – Caso da SEINFRA. O objetivo geral foi avaliar como se encontra a satisfação do cidadão/usuário quanto ao serviço prestado pela Ouvidoria da SEINFRA. Utilizou-se na pesquisa o estudo de caso e o método descritivo/documental e exploratório, numa abordagem quanti-qualitativa. O instrumento utilizado foi um questionário estruturado com perguntas fechadas e abertas com os usuários dos serviços da Ouvidoria. Os dados foram organizados num procedimento estatístico descritivo, por meio da planilha eletrônica Excel, como também pelo software SPSS, versão 15, quando se fez necessário. Para a análise da satisfação do usuário, utilizou-se a escala Likert, tamanho 5. Dos 317 usuários da Ouvidoria da SEINFRA, percebeu-se que o desejo por informação é o que mais motiva o cidadão, representando 81,6% (259) do total das manifestações. Em segundo lugar, vêm os elogios à Ouvidoria, com 7,6% (24) de manifestações. As reclamações ocuparam o terceiro lugar, com apenas 3,2% (10), enquanto denúncias e sugestões ficam por último e empatados, com 1,9%. A pesquisa de satisfação realizada junto aos usuários apontou que 81% deles classificam como excelente e ótimo o atendimento prestado pela Ouvidoria. Constatou-se também que 53,8% (14) dos que buscaram os serviços da Ouvidoria ficaram plenamente satisfeitos, enquanto 30,8% (8) o consideram ótimo, e 11,5% (3), bom. Cumulativamente, essa proporção representa 96,1% (25) de todos os demandantes, cuja condição de satisfação recebe um conceito de, pelo menos, bom. Do total, 3,8% (1) dos usuários consideraram o serviço como regular, denotando uma boa aceitabilidade por parte da população. Conclui-se, portanto, que o cidadão/usuário do sistema Ouvidoria da SEINFRA está satisfeito com o serviço prestado.

**Palavras-chave:** Ouvidoria, Satisfação, Escala Likert.

---

<sup>1</sup> Dissertação de Mestrado apresentada ao Curso de Mestrado Profissional em Planejamento e Políticas da Universidade Estadual do Ceará, defendida e aprovada em 30/06/2009.

## ABSTRACT

The present article is the synthetic presentation of the dissertation *The Ombudsmen and The Satisfaction Of The User-case – SEINFRA’s Case*. The general objective is to evaluate the citizen/user satisfaction with the service rendered by the SEINFRA’s Ombudsmen. It was used in the research the study of case and the descriptive/documental and exploratory methods, within a quanti-qualitative approach. The instrument used was a questionnaire, structured with open and closed questions, for the users of Ombudsmen’s services. The data was organized in a descriptive statistic procedure, through Excel’s worksheet, as well the SPSS software, version 15, when needed. For the user’s satisfaction analysis, the Likert scale, length 5, was used. For 317 SEINFRA’s Ombudsmen users, it was noticed that wish for information is the most motivation of the citizen, representing 81,6% (259) of the total manifestations. In second place comes the complements to the Ombudsmen, with 7,6%(24) of manifestations. The complains take the third place with only 3,2%(10), while accusation and suggestions took the last place tied up one to the other with 1,9%(6). The satisfaction research done with the users points that 81% of them considered good and excellent the reception rendered by the Ombudsmen. It was also concluded that 53,8%(14) of the ones who searched the ombudsmen’s services are completely satisfied, while 30,8% considered it great and 11,5%(3) considered it good. Cumulatively, this proportion represents 96,1%(25) of all the demanded, whose satisfaction condition received a concept of, at least, good. From a total, only 3,8%(1) of the demanded considered the service as regular, denoting a good acceptability by the population. It has been concluded, so far, that the citizen/user of the SEINFRA’ Ombudsmen System is satisfied with the service rendered.

**Key-words:** Ombudsmen, Satisfaction, Likert scale.

## INTRODUÇÃO

Nas últimas décadas, o serviço público, de maneira geral, tem sofrido um forte descrédito em suas políticas, notadamente pela má atuação de parlamentares políticos que não têm legislado a favor do bem comum. Esse comportamento, no entanto, não eliminou a crença do cidadão no sistema democrático. Observa-se que a consciência política vem se fortalecendo ao longo do tempo, principalmente por meio do exercício prático do direito do cidadão em poder se manifestar diante das injustiças e desmandos encontrados.

É dessa forma, e diante dessa consciência política cidadã, que o Estado tem procurado dividir com a sociedade parte de sua responsabilidade pela vigilância dos serviços públicos realizados, “adotando novos mecanismos de participação, cooperação e regulação, através da descentralização de ações, do controle social, e da criação de modernos instrumentos de gestão” (BASTOS, 2006, p. 9). Dentre os meios encontrados, a Ouvidoria do serviço público tem se revelado forte instrumento democrático, utilizado pelo cidadão para o exercício de sua cidadania, como sustenta Requião, quando afirma:

*[...] por si, a Ouvidoria não é uma panacéia para os males todos que afetam e degradam a administração brasileira. Mas, certamente, constitui um instrumento eficaz para proteger o cidadão das pequenas injustiças burocráticas do cotidiano, contra as quais é normalmente impotente sendo, principalmente, um caminho para a construção de uma cidadania plena e consciente (REQUIÃO, 1993, s/d).*

Uma questão se apresentava inquietante: será que o cidadão/usuário, cliente do sistema de Ouvidoria está satisfeito com o serviço prestado por ela? Até que ponto este cidadão/usuário tem suas reivindicações atendidas? Ele está satisfeito com o tempo demandado para suas respostas?

Atualmente, como articuladora da Secretaria de Infra-Estrutura do Estado do Ceará – SEINFRA<sup>2</sup>, envolvida também com a Ouvidoria e estimulada por amplo instrumental teórico apresentado e discutido no curso do Mestrado em Políticas Públicas, em suas disciplinas e seminários, essas questões se faziam ainda mais presentes e instigadoras, culminando no trabalho dissertativo, do qual foi extraído este artigo.

Para responder a essas questões, buscou-se, junto à SEINFRA, algum trabalho de pesquisa, feito com esse propósito, constatando-se sua inexistência. Dessa forma, optou-se pela realização da dissertação, acreditando-se na melhoria da atuação da Ouvidoria da SEINFRA, revertendo os resultados, automaticamente, em qualidade do serviço para o cidadão/usuário.

Atenta, desta forma, à responsabilidade de procurar sempre prestar um bom serviço público é que se pretende responder às questões norteadoras, expostas acima, a partir dos objetivos da pesquisa, que são:

Objetivo Geral: avaliar como se encontra a satisfação do cidadão/usuário quanto ao serviço prestado pela Ouvidoria da SEINFRA. Objetivos específicos: 1) Investigar, junto à Ouvidoria da SEINFRA, quais foram as manifestações dos cidadãos/usuários no ano de 2006; 2) Analisar se todas as consultas foram respondidas, o tempo de atendimento (da solicitação do serviço à conclusão do processo) e a eficácia de suas decisões; 3) Realizar, junto aos cidadãos usuários, uma pesquisa de opinião sobre questões que possam identificar sua satisfação quanto aos seus encaminhamentos junto à Ouvidoria da SEINFRA.

---

<sup>2</sup> A Secretaria de Infra-Estrutura tem como competência cuidar das áreas de energia e comunicações, e transportes e obras, constituindo-se Órgão de primeiro nível hierárquico da Administração Direta Estadual, e tendo como missão desenvolver Políticas Públicas de Infra-Estrutura para o desenvolvimento sustentável do Estado do Ceará.

## 2 FUNDAMENTOS TEÓRICOS

Neste tópico, buscou-se entender o conceito de Cidadania, Ouvidoria, Satisfação, como também o de Atitudes, Escalas de Atitudes e Escala Likert.

### 2.1 Entendendo o conceito de cidadania

Antes de abordar o tema cidadania, é bom que se entenda o que implica ser um cidadão. Segundo Manzine-Covre (1999, p. 9): "ser um cidadão significa ter direitos e deveres, ser súdito e ser soberano", ou seja, estar cômico da existência de normas que regem o grupo a que pertence, cuidando para que todos, inclusive ele, as cumpra e as faça cumprir. É o cumprimento dessas normas que garante a sobrevivência do grupo, de modo que todos, conscientes de suas obrigações, zelam pelo bem-estar de todos.

Ser cidadão também pressupõe a existência de deveres, principalmente no cumprimento das normas estabelecidas pela coletividade, construídas a partir do desejo da forma de governo adotada por todos ou pela maioria, discutidas e aprovadas por meio do exercício do voto, numa verdadeira expressão de cidadania, como argumenta Dallari (1998, p. 14):

*Cidadania expressa um conjunto de direitos que dá à pessoa a possibilidade de participar ativamente da vida e do governo de seu povo. Quem não tem cidadania está marginalizado ou excluído da vida social e da tomada de decisões, ficando numa posição de inferioridade dentro do grupo social.*

O termo "cidadania" é, atualmente, bastante utilizado em todos os espaços onde se discutem democracia, políticas públicas, direitos humanos e participação cidadã, ou seja, em qualquer ambiente onde se pratica o direito à liberdade e à manifestação, respeitando-se, certamente, a liberdade do outro. Essas normas que estabelecem os direitos e deveres dos cidadãos estão incluídas num documento maior, que é a Constituição. Na Constituição de 1988, vigente até hoje, há uma

valorização especial ao cidadão, tendo, por isso, ficado conhecida como “Constituição cidadã”.

Após a promulgação dessa Constituição, a proposta de participação do cidadão sai do discurso e torna-se realidade para os movimentos sociais, como afirma Albuquerque (2004, p. 21): “A partir da Constituinte e ao longo da década de 90, torna-se cada vez mais clara para os movimentos sociais a reivindicação de participar da redefinição dos direitos e da gestão da sociedade”. Ou seja, os movimentos sociais não querem simplesmente cumprir os direitos estabelecidos, e sim participar da construção da nova sociedade, escrevendo sua própria história e aquela do grupo onde vive.

Embora canais formais tenham sido criados para fortalecer a participação popular, garantindo os direitos humanos, ainda se sente a fragilidade das propostas elaboradas, visto que não representam a realidade do interesse coletivo. Isso se deve, em parte, a interesses menores e culturais que bloqueiam o avanço de questões vitais e relevantes para o fortalecimento da cidadania.

Mesmo existindo alguns pontos negativos, é no exercício dos direitos individuais, políticos e sociais, assegurados na Constituição, que se reverterá toda essa situação. Isto porque se percebe uma busca constante pelo aprimoramento da democracia, com a criação de Conselhos Gestores, Movimentos Sociais, ONG’s, Orçamentos Participativos e tantos outros canais que atualmente viabilizam a participação cidadã.

Segundo Silva (2006, p. 108), o conceito de cidadania, num sentido mais restrito, pode ser entendido como o direito que o cidadão possui de ser eleitor, votar e ser votado. Num sentido mais amplo, refere-se à participação do cidadão nas diversas atividades ligadas ao exercício dos direitos individuais. Ou seja, não apenas o direito de viver territorialmente num mesmo espaço, mas também de participar em todas as decisões que dizem respeito ao modo de viver de todos, num processo cada vez maior de fortalecimento e consolidação da democracia.

Segundo Vismona (in VISMONA, 2001, p. 15), o fortalecimento da democracia é também tributário à modernização do Estado, mediante a criação de instrumentos que facilitem a participação do cidadão na construção das políticas públicas:

*A consolidação da democracia exige o desenvolvimento de novos instrumentos que modernizem o Estado, estimulem a participação e alterem o foco da administração pública, redirecionando-a para o atendimento ao cidadão, racionalizando os recursos públicos, combatendo os desperdícios e a corrupção, conferindo enfim, maior transferência ao exercício do poder político.*

Na concepção das autoras citadas, a criação das Ouvidorias públicas constitui, na atualidade, um dos instrumentos mais eficazes à disposição do cidadão, permitindo-lhe, através do ouvidor, manifestar-se e ser ouvido, em tempo hábil, na construção das políticas públicas do País, num exercício de fortalecimento da democracia.

## **2.2 Entendendo o conceito de Ouvidoria**

A Ouvidoria, segundo Costa (2007, p. 175), “é um canal de comunicação entre o usuário e a instituição, atuando como mediador no sentido de apresentar soluções efetivas que primarão sempre pelo respeito ao cidadão e a permanente qualidade dos serviços públicos”. Ou seja, é aquela instância, dentro da repartição pública, onde o cidadão tem a quem expor suas questões, sejam elas de qualquer natureza, fazendo-se ouvir e tendo respostas a suas manifestações.

Oliveira, J. (2001, p. 26), no entanto, acredita que “uma ouvidoria é um sistema de atendimento, porém com atividades mais abrangentes. Não se limita apenas à recepção de reivindicações, mas participa de todo o processo do estabelecimento de políticas públicas”. Logo, pode-se ver que a Ouvidoria ocupa uma posição estratégica dentro da instituição, tanto pelo acesso direto a todos os

setores da instituição, buscando resposta às questões demandadas, como também ao cidadão, no seu cotidiano de atendimento.

Por estar sempre em contato com o cidadão, através de suas manifestações, e por encaminhar ao setor competente essas ações reivindicatórias, a Ouvidoria acaba por constituir um instrumento de aprimoramento do serviço público, quando, de forma ágil e competente, dentro dos princípios legais e éticos, oferece uma resposta ao cidadão/usuário do sistema sobre o conteúdo de suas demandas.

Essa ação de aprimoramento do serviço público, intermediada pela Ouvidoria, também se evidencia no atendimento imparcial, justo e respeitoso do ouvidor quanto às reivindicações, no acompanhando das providências adotadas, e na informação ao cidadão sobre os resultados das demandas.

Embora a Ouvidoria seja um poderoso instrumento democrático a serviço do cidadão, ainda é pouco utilizado, talvez, por desconhecimento, limitações culturais ou dificuldade no acesso ao setor da Ouvidoria. É imperativa uma maior divulgação para que seja mais utilizado. Certamente, este trabalho apresenta-se como um instrumento a mais na conscientização para a busca das Ouvidorias, inclusive esclarecendo seu papel dentro da própria organização.

Enquanto se percebe ser necessário tornar mais conhecido esse serviço público, por outro lado, a Ouvidoria precisa estar mais estruturada e cônica dos seus objetivos, para produzir respostas cada vez mais eficazes a todos os que buscam os seus serviços, tornando-se um eficiente e confiável instrumento à disposição do cidadão, para suas manifestações.

Além do conhecimento da organização, ao qual já se fez referência, a Ouvidoria só deve ser pensada após a instituição estar preparada e certa da interação e participação de seu cliente interno e externo, de modo que possa obter os bons resultados esperados, como comenta Giangrande (1997, p. 65):

*Obter bom nível de interação da empresa com seus públicos é um dos ingredientes do sucesso e da perenidade vitoriosa. É nesse contexto de interação que devem ser pensados os canais*

*que serão abertos para o público interno e externo. No entanto, a empresa precisa estar decidida e seus integrantes envolvidos para que esses canais não venham a ter desempenho medíocre ou mesmo negativo.*

Este zelo deve sempre existir, para que a Ouvidoria seja um canal adequado e eficiente, atingindo um dos seus principais objetivos, aquele de aproximar o administrador público do cidadão e cumprir adequadamente seu papel de gestor. Tal pensamento é reforçado por Oliveira, J. (2001, p. 23), quando afirma:

*Partindo da afirmação que a Administração Pública pertence ao cidadão, pois, toda a força de trabalho está voltada para promover a melhoria da qualidade de vida da comunidade, seus administradores deveriam se preocupar em criar canais adequados para que façam as suas reivindicações e meios efetivos que propiciem a informação.*

Quando se fala em equipar a Ouvidoria adequadamente, não se deve esquecer o mais importante, que é a qualificação do ouvidor, inclusive no atendimento ao cliente. Como se observa a seguir, não é qualquer pessoa que pode ser ouvidor. Várias são as características que devem compor seu perfil, dentre as quais, destacam-se:

*[...] colaborativo, paciente no trato com o público, conhecedor dos serviços prestados pela organização, generalista, pró-ativo, equilibrado emocionalmente, tenaz, autodidata e persuasivo. Deve ser capaz de negociar com independência e agir com determinação e isenção (COSTA, 2007, p. 177).*

Parece sábio concordar com o autor citado, pois o ouvidor deve zelar por este perfil, balizando o exercício de sua atividade com princípios éticos e morais.

Segundo Sá (in SÁ, VILANOVA e MACIEL, 2004, p. 53), “Ouvidoria é uma prática de ética constante. Ou seja: o Ouvidor estará sempre testando e

confrontando os seus próprios valores e os de quem o cerca”. A própria Associação Brasileira dos Ouvidores, preocupada com essa questão, instituiu um Código de Ética que disciplina a atividade do ouvidor.

Na dissertação geradora deste estudo, foram abordados alguns aspectos históricos sobre a Ouvidoria no mundo, no Brasil e na administração pública brasileira.

### **2.3 Entendendo o conceito de satisfação**

É comum ouvir, em algumas situações informais de contato com as pessoas, que os órgãos públicos são ruins como prestadores de serviços, ou seja, que os serviços públicos são classificados como ineficientes, em razão, tanto da burocracia excessiva do aparelho estatal, considerado ultrapassado, quanto pela ação descompromissada dos servidores, tidos como desmotivados, preguiçosos e indiferentes às necessidades e aos objetivos dos “clientes”. Nessas situações, o conceito de satisfação deste “cliente” fica bastante comprometido.

Outra possibilidade de uma má prestação do serviço público pode estar no fato da não existência de concorrência para o que ele oferece. Em função disso, não se busca um aperfeiçoamento sistemático para os servidores, de modo que estes possam prestar um serviço de qualidade, satisfatório para o cliente. Para Deming (1990), o foco das repartições públicas deveria ser a prestação de um serviço com eficiência, ou seja, qualitativo e econômico:

*Na maioria das repartições públicas, não há um mercado a ser buscado. Ao invés de conquistar um mercado, uma agência governamental deveria prestar, de forma econômica, o serviço prescrito pela legislação vigente. O objetivo deveria se destacar por serviço bem executado (DEMING, 1990, p. 5).*

Buscar qualidade e eficiência não significa dizer que o serviço público deva se tornar privado, mas não quer dizer, por outra parte, que não se possa espelhar-se na iniciativa privada para prestar um melhor serviço, já que, nessa instância, a concorrência estimula o empresário a buscar sempre a melhoria do produto que oferece.

Sabe-se que os princípios norteadores da iniciativa privada não são os mesmos que aqueles da esfera pública, no entanto, parece plausível realizar certas operações e adaptá-las para a própria realidade ou situação. Osborne & Gaebler (1997, p. 21) defendem que governo e empresa têm motivações diversas:

*O governo é uma instituição fundamentalmente diferente da empresa. Os empresários são motivados pela busca do lucro; as autoridades governamentais se orientam pelo desejo de serem reeleitos. As empresas recebem de seus clientes a maior parte de seus recursos; os governos são custeados pelos contribuintes.*

Embora existam diferenças entre a administração pública e a privada, conforme citam os autores acima, não se mostra como algo justificável o desinteresse da primeira em prestar um serviço de qualidade. E o que se entende por qualidade? Para Moura (1999, p.68), "qualidade é definida como sendo a conformidade entre o que se produz com aquilo que o cliente quer, de modo que suas expectativas sejam superadas e sua satisfação alcançada".

Hoje, e a partir dessas duas últimas décadas, o cidadão tem tido muito mais consciência de seus direitos e deveres, buscando, sempre mais, exercitar essa nova postura política/cidadã, melhorando sobremaneira sua satisfação pelo serviço prestado. Mas, o que se entende por satisfação?

Segundo Kotler (1998, p.53), o conceito de satisfação "é o sentimento de prazer ou de desapontamento resultante da comparação do desempenho esperado pelo produto ou resultado em relação às expectativas da pessoa".

Para Mowen (1995, p. 511), satisfação pode ser definida como “a atitude geral referente a um produto ou serviço depois de sua aquisição e uso. É a avaliação pós-compra resultante de uma seleção de compra específica”.

Almeida (2001, p.41/42), por seu turno, defende que satisfação “é uma relação entre o que ele viu (percebeu) e o que ele esperava ver”, ou seja:

$$SATISFAÇÃO = \frac{PERCEPÇÃO}{EXPECTATIVA}$$

Por “Expectativa” entende-se aquilo que esperamos, e “Percepção” é como o cliente percebe o serviço ou atendimento prestado pela empresa.

O presente estudo, embora não se proponha a medir o grau de satisfação dos cidadãos/usuários do sistema de Ouvidoria da SEINFRA, busca identificar o padrão de satisfação desse usuário, segundo seu próprio conceito, e distribuí-los numa escala classificatória de Likert, considerada por Oliveira, J. (2001, p. 01) como uma das principais escalas para a representação de atitudes. Os conceitos de “atitudes”, “escala de atitudes” e “escala Likert” são discutidos a seguir.

### 2.3.1 Atitudes

Várias são as definições para o termo “atitude”. Brito (1996, p. 11) assim o define:

*Uma disposição pessoal, idiossincrática, presente em todos os indivíduos, dirigida a objetos, eventos ou pessoas, que assume diferente direção e intensidade de acordo com as experiências do indivíduo. Além disso, apresenta componentes do domínio afetivo, cognitivo e motor.*

O componente cognitivo da atitude diz respeito à crença que o cidadão possui diante dos atributos do produto, e os afetivos concernem ao sentimento em relação às qualidades desses atributos. A combinação das crenças e sentimentos, assumida diante do produto oferecido, gera o componente comportamental do

cidadão (FAUZE, 1996, p. 87, apud OLIVEIRA, T., 2001, p. 9), que pode ser de manifestação ou de apatia, dependendo do nível de conscientização de seus direitos e deveres sócio/políticos.

### 2.3.2 Escalas de atitudes

As escalas de atitudes constituem, basicamente, conjuntos de expressões verbais, previamente escolhidas, em que se atribui um valor numérico a cada uma dessas expressões. As escalas de atitudes mais conhecidas são as de L. Thurstone (1887 – 1955) e a de R. Likert (1903 – 1981).

Segundo Miguel (1986, p. 146), Thurstone é considerado o pioneiro na construção das escalas de atitude, tendo elaborado, em 1929, uma série de itens com os quais pretendia medir determinadas atitudes religiosas. Sua escala, num total de 24 itens do tipo concordo/discordo, é hoje pouco utilizada por razões de ordem prática, metodológica e até científica. Cada resposta deveria ser classificada por 300 juízes, numa escala de 11 pontos, de acordo com certas normas, previamente estabelecidas.

Já Likert, em 1931, seguindo os mesmos princípios de Thurstone, construiu sua Escala de Atitudes com apenas 5 itens, tendo como propósito representar o pensamento de estudantes universitários com respeito ao “imperialismo e o problema racial negro” nos Estados Unidos:

*[atualmente] [...] as escalas de Likert são mais populares que as escalas de Thurstone porque além de serem confiáveis, são mais simples de construir e permitem obter informações sobre o nível dos sentimentos dos respondentes, o que dá mais liberdade a eles, que não precisam se restringir ao simples concordo/discordo, usado pela escala de Thurstone (CHISNALL, 1973, p.174-176, apud OLIVEIRA, T., 2001, p. 19).*

Essa afirmativa de Chisnall em relação à escala Likert comunga com a de Miguel (1986, p. 154), quando aponta que “os estudos feitos para demonstrar a

validade da escala Likert deram, como resultados, os mesmos coeficientes de validade que os conseguidos pelo método de Thurstone.

### 2.3.3 Escala likert

A escala Likert é, basicamente, um conjunto de afirmações relacionadas a um objeto pesquisado, em que o respondente não apenas se manifesta concordando ou não com as afirmações, como é o caso da escala de Thurstone, mas também informa qual o seu grau de concordância ou discordância, através da atribuição de um número a cada resposta, refletindo a direção do respondente em relação a cada afirmação (OLIVEIRA, T., 2001, p. 19).

De maneira geral, a construção de uma escala Likert começa pela coleta de informações sobre um determinado item. Esses itens, contidos em um questionário, são encaminhados aos respondentes, que escolhem uma das alternativas classificatórias para cada item, que, no caso da qualidade do serviço prestado pela Ouvidoria da SEINFRA, foram as seguintes: péssimo, regular, bom, ótimo e excelente. Para cada um desses níveis de classificação foi atribuído um número que varia de 1, quando o conceito do serviço for péssimo, a 5, quando for considerado excelente.

Visando a um melhor entendimento, essas pontuações foram transformadas em valores percentuais de satisfação, obtendo a seguinte correspondência:

Tabela 1 – Escala utilizada para medir a satisfação dos usuários da Ouvidoria da SEINFRA – 2006

<b>E s c a l a d e s a t i s f a ç ã o</b>					
Pontuação	1	2	3	4	5
Percentual	20%	40%	60%	80%	100%

Fonte: Pesquisa direta

Como ilustração, apresenta-se, a seguir, um dos itens do questionário, utilizado na pesquisa de satisfação desta pesquisa:

Quadro 1 – Exemplo da escala Likert utilizada na pesquisa.

<b>Exemplo da escala Likert</b>	
Atribua uma nota de 1 a 5, quanto aos critérios da qualidade de atendimento da Ouvidoria da SEINFRA, utilizando a seguinte escala:	
Excelente	5
Ótimo	4
Bom	3
Regular	2
Péssimo	1
1 – Qualidade no atendimento pelo ouvidor.....	<input type="checkbox"/>
2 – Satisfação da resposta obtida na Ouvidoria.....	<input type="checkbox"/>
3 – Rapidez no atendimento.....	<input type="checkbox"/>
4 – Receptividade da sua questão pelo ouvidor .....	<input type="checkbox"/>
5 – Cortesia e respeito no atendimento.....	<input type="checkbox"/>

### 3 ASPECTOS METODOLÓGICOS DA INVESTIGAÇÃO

Os aspectos metodológicos da investigação abrangem os fundamentos teóricos, o tipo de estudo, a população do estudo, a amostra, as etapas do levantamento de dados, o local do estudo, os aspectos a serem investigados, o tipo de instrumento de coleta, a forma da coleta de dados, e o tratamento dos dados<sup>3</sup>.

<sup>3</sup> Para aprofundamento, sugerimos a leitura da dissertação que originou este artigo.

Realizou-se um estudo de caso por meio de pesquisas do tipo descritivo/documental e exploratório, numa abordagem quanti-qualitativa. O estudo descritivo/documental foi censitário, ou seja, realizado com todas as demandas ocorridas no ano de 2006, na SEINFRA. Já o estudo exploratório foi amostral, realizado através de um questionário<sup>4</sup> aplicado junto aos cidadãos/usuários do sistema de Ouvidoria da SEINFRA.

De maneira geral, os elementos estudados se dividiram em dois grupos, assim constituídos:

Grupo 01 – Referente à parte documental, formado por todas as ocorrências demandadas no período da pesquisa (2006) e mantidos em arquivo pela Ouvidoria. Nesse período, ocorreram 317 registros, tendo sido analisadas todas as manifestações dos cidadãos/usuários junto à Ouvidoria, com o fim de identificá-las adequadamente, de verificar as medidas adotadas e o tempo decorrido em todo o processo.

Grupo 02 – Constituído por todos os cidadãos/usuários que utilizaram o Sistema de Ouvidoria da SEINFRA em 2006 (período da pesquisa), através de consultas por e-mail, num total de 267. Procedeu-se a uma amostragem não-probabilística, do tipo por voluntários, já que a resposta aos questionários a eles destinados dependia de seu livre arbítrio. Após o envio dos formulários, já devidamente testados e aprovados em uma amostra piloto, obteve-se um retorno de 10% (26) do total, constituídos como os elementos amostrais desse Grupo.

---

<sup>4</sup> Semi-estruturado, com perguntas abertas e fechadas, destinado aos cidadãos/usuários do sistema de Ouvidoria da SEINFRA, relativos à sua satisfação quanto ao serviço prestado pela ouvidoria.

## 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os resultados do estudo serão apresentados em duas seções: a) referente à análise documental das manifestações dos cidadãos/usuários, acerca das ações governamentais; b) referente à pesquisa feita por questionários, acerca da satisfação dos cidadãos/usuários quanto ao serviço prestado pela SEINFRA.

### 4.1 Análise da pesquisa documental

A análise documental referente às manifestações dos cidadãos/usuários diz respeito ao ano de 2006, período escolhido para a realização desta pesquisa. Naquele ano, ocorreram 317 manifestações. Através dessa pesquisa, pode-se perceber que os tipos de manifestações são dos mais diversos. Para um melhor entendimento da evolução desse fenômeno, procurou-se estruturá-lo por características afins, tendo sido identificados os seguintes tipos de manifestação: reclamação; denúncia; sugestão; elogio; informação; e outros.

A Tabela 1 apresenta o quantitativo desses tipos de manifestações:

Tabela 1 – Quantidade de consultas à Ouvidoria da SEINFRA, por tipo de manifestação – 2006 –

Manifestação	Reclamação	Denúncia	Sugestão	Elogio	Informação	Outros	Total
Total	10	06	06	24	259	12	317
%	3,2	1,9	1,9	7,6	81,6	3,8	100,0

Fonte: Pesquisa direta.

Percebe-se que o desejo por informação é o que mais motiva o cidadão quanto à procura da Ouvidoria da SEINFRA, numa proporção de 81,6% (259), do total de manifestações. Em segundo lugar, aparecem os elogios à Ouvidoria, com 7,6% (24) de manifestações. As reclamações ocupam o terceiro lugar, com apenas

3,2% (10), enquanto, denúncia e sugestões ficam por último e empatadas, com 1,9% (6).

#### 4.2 Análise da pesquisa de satisfação

A pesquisa realizada procurou quantificar as manifestações levadas pelo cidadão/usuário à Ouvidoria da SEINFRA. Dentre elas, citam-se: reclamação, denúncia, sugestão, informação, elogio ou outra demanda qualquer. Essas manifestações são apresentadas na tabela 2.

Tabela 2 – Demanda dos cidadãos/usuários do sistema de Ouvidoria da SEINFRA, por tipo de manifestação – 2006.

<b>Manifestação</b>	<b>Reclamação</b>	<b>Denúncia</b>	<b>Sugestão</b>	<b>Elogio</b>	<b>Informação</b>	<b>Total</b>
Total	3	2	4	1	16	26
%	11,5	7,7	15,4	3,8	61,6	100,0

Fonte: Pesquisa direta.

Como se verifica também na amostra, a maior motivação pela procura dos serviços da Ouvidoria da SEINFRA é quanto ao desejo de obter informações. 61,6% (16) dos cidadãos procuram a Ouvidoria buscando algum tipo de informação. É interessante notar que a segunda maior manifestação dos cidadãos é com relação a sugestões. 15,4% (4) deles procuraram a Ouvidoria propondo algum tipo de intervenção, isso demonstrando que possuem consciência de seus direitos e deveres, numa corresponsabilidade participativa pelo cuidado com o que é público. A terceira maior manifestação é com relação a alguma reclamação dos demandados. 11,5%(3) deles demonstram algum tipo de insatisfação, em seguida está a denúncia com 7,7%, também denota um excelente procedimento de cidadania.

### 4.2.1 Satisfação do cidadão quanto ao serviço prestado pela Ouvidoria

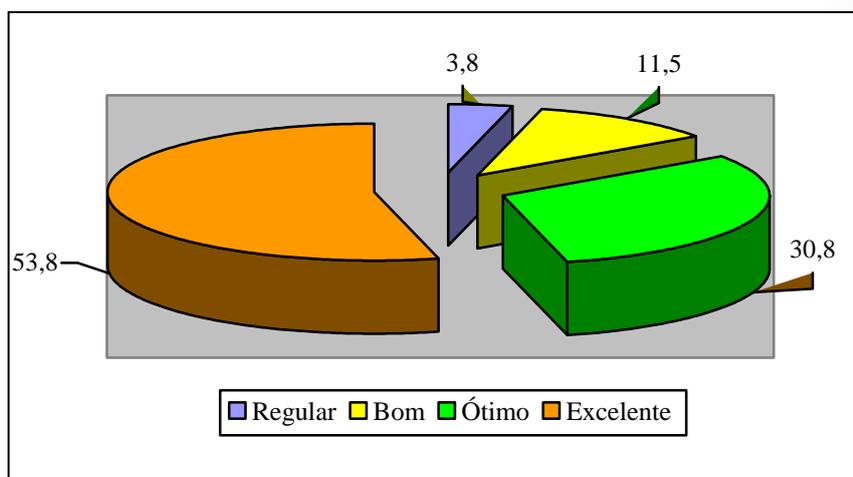
Foi solicitado ao cidadão/usuário que atribuísse uma nota de 1 a 5 para a qualidade dos serviços prestados pela Ouvidoria. Qualitativamente, essas notas possuem a seguinte relação com o valor atribuído: 1 – atendimento péssimo; 2 – atendimento regular; 3 – atendimento bom; 4 – atendimento ótimo; e 5 – atendimento excelente. A Tabela 3 e o Gráfico 1 apresentam os resultados obtidos.

Tabela 3 – Proporção de cidadãos/usuários do sistema de Ouvidoria da SEINFRA satisfeitos com a qualidade do serviço prestado - 2006.

Nota	1	2	3	4	5	Total
Nº de cidadãos	0	1	3	8	14	26
%	0	3,8	11,5	30,8	53,8	100,0

Fonte: Pesquisa direta.

Gráfico 1 – Proporção de cidadãos/usuários do sistema de Ouvidoria da SEINFRA satisfeitos com a qualidade do serviço prestado – 2006.



Fonte: Pesquisa direta.

Como se vê, 53,8% (14) dos cidadãos/usuários do sistema Ouvidoria da SEINFRA estão plenamente satisfeitos com os serviços prestados, enquanto 30,8% (8) o consideram ótimo, e 11,5% (3), bom. Cumulativamente, essa proporção representa 96,1% (25) de todos os demandantes, cuja condição de satisfação recebe um conceito de, pelo menos, bom. Do total, somente 3,8% (1) dos demandantes consideraram o serviço como regular, denotando uma boa aceitabilidade por parte da população.

#### 4.2.2 Satisfação com a resposta obtida pela Ouvidoria

A Ouvidoria, como já comentado, é um canal de comunicação entre o cidadão/usuário do sistema e o Governo. Dessa forma, ela recebe as manifestações dos cidadãos, processa, distribui e recebe o parecer dos setores/órgãos afins e retorna a decisão ao cidadão interessado.

Nessa pesquisa por e-mail, foi perguntado ao cidadão/usuário se ele teve algum retorno sobre o motivo que o levou a procurar a SEINFRA, observando-se que 96,2% (25) responderam que sim, enquanto 3,8%(1) informaram que não.

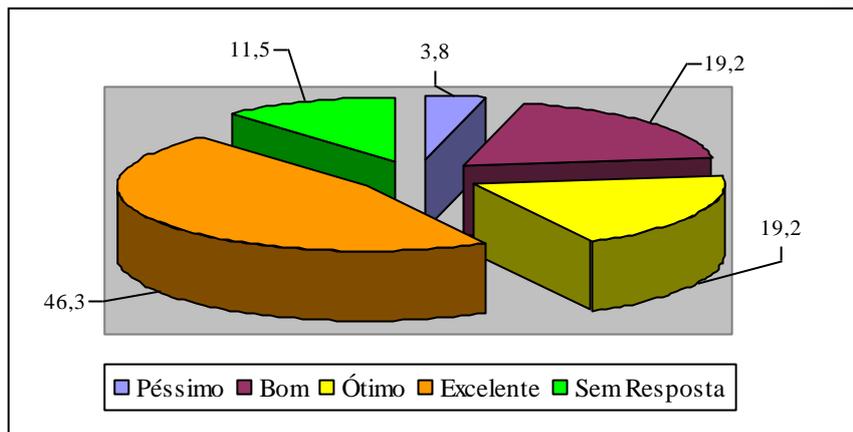
A estes que receberam respostas às suas questões, perguntou-se se haviam ficado satisfeitos com tipo de resposta obtida, considerando a relação entre a nota atribuída pelo cidadão ao atendimento realizado e o conceito de qualidade associado, estabelecidos acima. Foram gerados os seguintes resultados, transcritos para a Tabela 4 e Gráfico 2, a seguir:

Tabela 4 – Proporção de cidadãos/usuários do sistema de Ouvidoria da SEINFRA, por nota atribuída à satisfação da resposta obtida - 2006.

<b>Nota</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>Sem nota</b>	<b>Total</b>
Nº de cidadãos	1	0	5	5	12	3	26
%	3,8	0	19,2	19,2	46,3	11,5	100,0

Fonte: Pesquisa direta.

Gráfico 2 – Proporção de cidadãos/usuários do sistema de Ouvidoria da SEINFRA, por nota atribuída à satisfação da resposta obtida – 2006.



Fonte: Pesquisa direta.

Como se pode notar, 46,3% (12) dos cidadãos ficaram plenamente satisfeitos com a resposta obtida à sua consulta, oferecida pela Ouvidoria; 19,2% (5) classificaram-na como ótima e boa, enquanto 3,8% (1) não gostaram da resposta obtida. No entanto, de maneira geral, a resposta obtida pela Ouvidoria agradou a mais de 84% (22) dos cidadãos. É importante salientar, ainda, que 11,5% (3) dos pesquisados não se manifestaram.

#### 4.2.3 Satisfação com relação à forma de atendimento pela Ouvidoria

Foi perguntado ao cidadão/usuário se ficou satisfeito com o atendimento prestado pela Ouvidoria da SEINFRA. Diante de todas as manifestações expressas na tabela 2, 92,3% (24) dos cidadãos responderam que sim, enquanto, apenas 7,7% (2) disseram que não. Além disso, foi pedido que ele atribuísse uma nota de 01 a 05 a esse atendimento, de modo a se ter uma ideia mais estratificada de sua satisfação.

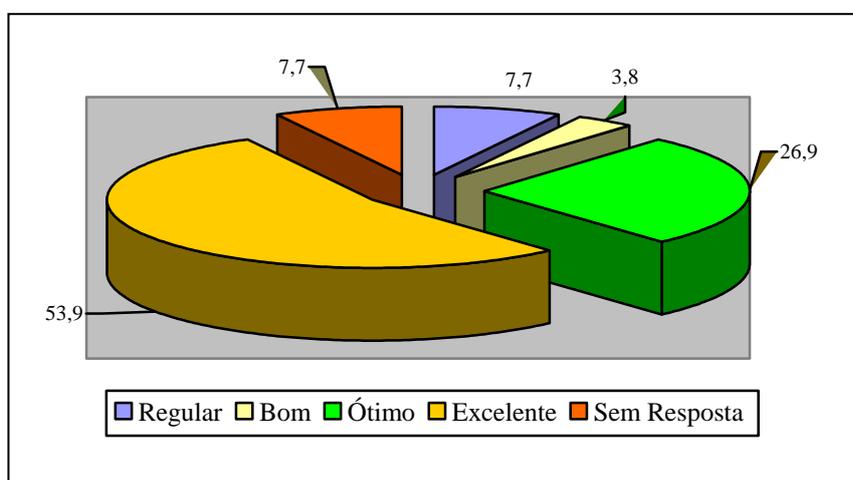
A Tabela 5, ilustrada através do Gráfico 3, a seguir, expressa essas relações:

Tabela 5 – Proporção de cidadãos/usuários do sistema de Ouvidoria da SEINFRA, por nota atribuída ao atendimento prestado – 2006.

Nota	1	2	3	4	5	Sem nota	Total
Nº de cidadãos	0	2	1	7	14	2	26
%	0	7,7	3,8	26,9	53,9	7,7	100,0

Fonte: Pesquisa direta.

Gráfico 3 – Proporção de cidadãos/usuários do sistema de Ouvidoria da SEINFRA, por nota atribuída ao atendimento prestado – 2006.



Fonte: Pesquisa direta.

Como se pode perceber, 53,9% (14) dos usuários avaliaram como excelente o atendimento prestado pela Ouvidoria da SEINFRA e 26,9% (7) consideraram-no ótimo, ou seja, 80,8% (21) dos cidadãos/usuários o classificaram de ótimo a excelente. 3,8% (1) consideraram o atendimento como de boa qualidade, enquanto, 7,7% (2) definiram-no como regular.

## 5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Como foi exposto nos objetivos deste trabalho, o propósito foi avaliar a satisfação dos usuários do sistema de Ouvidoria da SEINFRA quanto ao seu serviço prestado.

A pesquisa foi realizada no ano de 2006. A escolha da SEINFRA também se deu por ser o local de trabalho dessa pesquisadora, facilitando a coleta dos dados, além de permitir ao setor de Ouvidoria desta Secretaria ter uma noção de como é vista pelos cidadãos/usuários.

O estudo de caso desenvolveu-se sob dois focos: a análise documental de todas as manifestações dos cidadãos/usuários da Ouvidoria, e sua opinião a cerca da qualidade do serviço prestado, através da aplicação de um questionário, via e-mail.

A análise documental constatou que ocorreram, no ano de 2006, 317 manifestações, através dos seguintes canais: telefone, e-mail, pessoalmente e por outros modos, sendo que, em arquivo, constavam apenas os registros por e-mail. Essa situação não inviabilizou a pesquisa documental, dado que esses registros representavam 84,2% (216) do total demandado.

Na pesquisa de satisfação, uma das perguntas contidas no questionário procurava saber se os que buscaram os serviços da Ouvidoria da SEINFRA haviam obtido resposta à sua manifestação. Quase a totalidade, 96,2% (25), respondeu que sim, denotando o quanto a Ouvidoria respeita o cidadão/usuário desse sistema. Apenas uma pessoa, dos 26 que responderam à enquete, disse não haver recebido retorno à sua manifestação.

Perguntou-se sobre a qualidade do atendimento pela Ouvidoria, e 80,8% dos respondentes o consideraram de ótimo a excelente. 3,8% (1) qualificaram o atendimento como de boa qualidade, enquanto 7,7% (2) definiram-no como regular.

Quanto à satisfação com a resposta obtida, 46,2% ficaram muito satisfeitos, enquanto 19,2% disseram que ficaram satisfeitos, obtendo-se o mesmo percentual (19,2%) para os mais ou menos satisfeitos. 3,8% (1) dos respondentes consideraram péssima a resposta obtida, tendo ficado muito insatisfeitos. 11,5% preferiram não se manifestar.

De maneira geral, foi perguntado aos respondentes da pesquisa se eles ficaram satisfeitos com o atendimento realizado pela Ouvidoria da SEINFRA e 92,3% deles disseram que sim, enquanto 7,7% responderam que não.

Pode-se concluir, portanto, pelos resultados da pesquisa, que esse serviço de Ouvidoria está correspondendo muito bem às expectativas dos cidadão/usuários do sistema.

É produtivo, a esta altura, desenhar algumas recomendações e sugestões.

Uma primeira constatação durante essa pesquisa foi quanto à forma de arquivamento das informações. Percebe-se que as demandas são acolhidas, tratadas e respondidas adequadamente, no entanto, dos modos de acesso do cidadão, apenas a forma por e-mail se mantém em arquivo. Sugere-se, portanto, que se construa um banco de dados, bem estruturado, contendo desde as informações básicas, como as de identificação do cidadão/usuário, até a elaboração de um relatório individualizado para cada respondente, armazenado no modo digital.

Certamente as informações contidas nesse banco de dados poderiam servir para os gestores do serviço público tomarem conhecimento de como estão sendo percebidas suas gestões, buscando aprimorar suas ações públicas.

Outra constatação foi quanto ao ambiente de atendimento do Ouvidor. Percebeu-se que a Ouvidoria da SEINFRA divide o espaço físico com outro setor administrativo dessa Secretaria. Isso tem inibido uma maior procura dos serviços da Ouvidoria pelos próprios servidores da Secretaria, dado que se sentem inibidos em manifestar-se devido à sua exposição diante de outros servidores.

Recomenda-se, portanto, que, além de se destinar um ambiente próprio para a Ouvidoria, que este local permita um bom acesso a todos os que a procurarem, especialmente àquele cidadão não-servidor da SEINFRA.

## REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, Maria do Carmo – **Participação Cidadã nas Políticas Públicas**. In: FUNDAÇÃO KONRAD ADNAUER. Participação cidadã : novos conceitos e metodologias. Fortaleza: Expressão Gráfica e Editora, 2004.

ALMEIDA, Sergio. **Ah! Eu não acredito**; como cativar o cliente através de um fantástico atendimento. Casa da Qualidade, Salvador: 2001.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR 6023: **Informação e documentação – Referências – Elaboração**. Rio de Janeiro: 2002.

\_\_\_\_\_. Disponível em <<http://www.abonacional.org.br>>. Acesso em: 24 maio.2007, 15:30.

BASTOS, Marcos Aurélio. **A Ouvidoria Pública do Paraná**. Paraná, Monografia (Especialização em Administração Pública) – UNIBRASIL, 2006. 78p.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado, 1988.393p.

BRITO, M. R. F. **Um estudo sobre as atitudes em relação à Matemática em estudantes de 1º e 2º graus**. 1996. 339 f. Tese (Livre Docência) – Faculdade de Educação, Universidade Estadual de Campinas, Campinas, 1996.

COSTA, Terezinha de Jesus Andrade. **Origem e História das Ouvidorias**. In: OLIVEIRA, Íris; GALVÃO, Maria Elci, (Org). **Gestão Pública**, Fortaleza: Escola de Saúde Pública do Ceará, 2007.

DALLARI, Dalmo. **Direitos Humanos e Cidadania**. São Paulo: Moderna, 1998. p.14.

DEMING, Edwards W. **Qualidade: a revolução na produtividade**. Rio de Janeiro, Marques Saraiva, 1990.

GIANGRANDE, Vera. **O Cliente tem mais que razão – A importância do Ombudsman para a Eficácia Empresarial**, São Paulo: Gente. 1997.

KOTLER, Philip. **Administração de marketing**. 5º ed. São Paulo: Atlas, 1998.

MANZINI-COVRE, Maria de Lourdes. **O que é Cidadania**. 8e. éd. Coleção primeiros passos. São Paulo: Brasiliense, 1999.

MIGUEL, Gordeardo Baquero. **Testes psicométricos e projetivos**. São Paulo, Edições Loyola, 1968.

MOURA, José A.M. **Os frutos da qualidade**. 3. ed. São Paulo, Makron Books, 1999.

MOWEN, John C. **Consumer Behavior**. 4<sup>a</sup> ed., Englewood Cliffs (NJ): Prentice-Hall, 1995.

OLIVEIRA, João Elias. **Ouvidoria e administração Pública**. São Paulo: Associação Brasileira de Ouvidores, 2001.

\_\_\_\_\_. **Ouvidoria Pública Brasileira: A Evolução de um modelo Único**.

Textos da ABO. 2007, p.2. Disponível em: <http://www.abonacional.org.br/textos2.asp?vpro=joaoelias2>. Acesso em junho 2007.

OLIVEIRA, Tânia Modesto Veludo de. *Administração on line*, **Escalas de Mensuração de Atitudes: Thurstone, Osgood, Stapel, Likert, Guttman, Alpert**. São Paulo, 2001 – volume 2, número 2. Disponível em: [www.fecap.br/adm\\_online/art22/tania.htm](http://www.fecap.br/adm_online/art22/tania.htm) - 110k. Acesso em 29 maio 2009.

OSBORNE, D; GAEBLER, T. **Reinventando o governo**. 9 ed. Brasília, MH Comunicação, 1997.

REQUIÃO, Roberto. **A Ouvidoria e o Desafio da Cidadania**. In: MUNIZ, Hilda Lopes; BAPTISTA, Josil R.V. Governo do Estado. Secretaria Especial de Ouvidoria Geral. Curitiba, 1993.

SÀ, ADÍSIA. Ouvidores/Ombudsmen: considerações, teorias e práticas. In: SÀ, Adísia;

VILANOVA, Fátima; MACIEL, Roberto (Orgs.). **Ombudsmen-Ouvidores: Transparência, mediação e cidadania**. Fortaleza: Edições Demócrito Rocha, 2004.

SILVA, José Afonso. **Curso de Direito Constitucional Positivo**. São Paulo: edição Malheiros, 19ª edição, 2006, p. 108.

VISMONA, Edson Luiz; CLEMENTE, Júlia; MONTINI, Pedro Luiz (Orgs.). **A Ouvidoria no Brasil**. São Paulo: Imprensa Oficial do Estado/Associação Brasileira de Ouvidores, 2001.