



MODELO DE REFERÊNCIA PARA PESQUISA DE SATISFAÇÃO EM OUVIDORIAS PÚBLICAS

PRODUTO TÉCNICO E TECNOLÓGICO
MESTRADO PROFIAP

NILSON BRAGA DE ALMEIDA

UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO
MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA
EM REDE NACIONAL (PROFIAP)

NILSON BRAGA DE ALMEIDA

MODELO DE REFERÊNCIA PARA PESQUISA DE
SATISFAÇÃO EM OUVIDORIAS PÚBLICAS

Produto Técnico e Tecnológico apresentado ao Curso de Mestrado Profissional em Administração Pública em Rede Nacional (PROFIAP), da Universidade Federal Rural de Pernambuco (UFRPE), como pré-requisito para obtenção do título de mestre.

Orientadora: Prof.^a Dra. Alessandra Carla Ceolin

RECIFE
2023

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO

2 PESQUISA DE SATISFAÇÃO EM OUVIDORIAS PÚBLICAS

2.1 RECOMENDAÇÕES GERAIS

- 2.1.1 Aplicação em Meio Eletrônico
- 2.1.2 Aplicação Contínua e Automática
- 2.1.3 Contato Pós-Pesquisa
- 2.1.4 Resultados
- 2.1.5 Transparência
- 2.1.6 Convite
- 2.1.7 Mensagem Pós-Participação

2.2 MODELO DE REFERÊNCIA

- 2.2.1 Texto Preliminar
- 2.2.2 Estrutura e Conteúdo

REFERÊNCIAS

1 INTRODUÇÃO

Apesar da evolução em alguns setores, no geral os serviços públicos ofertados no país são tachados como ineficientes e de má qualidade, deixando insatisfeita parte da população que necessita utilizá-los ou mesmo os não-usuários, influenciados pelo modo como sua prestação é retratada incessantemente pela mídia de massa. Apontando alguns problemas, Vanzini *et al.* (2021) reconhecem essa situação adversa, que torna a oferta de um serviço de qualidade uma preocupação constante das repartições públicas.

Uma maneira de auxiliar os gestores públicos na tentativa de mudar esse quadro se dá através de um processo de avaliação, o qual foi previsto na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, também conhecida como Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (CDU); e deve ser realizado permanentemente pelos entes federativos com base em alguns aspectos, entre eles os da satisfação do usuário e da qualidade do atendimento, correspondendo a, segundo Brasil (2018), um importante meio para o aprimoramento da política pública e a sua legitimidade.

Dessa forma, o cidadão pode avaliar aquilo que está sendo oferecido, oportunidade que é elogiada por Kelly e Swindell (2002), ao destacarem a relevância de explorar as dimensões da satisfação dos usuários e de compreender a sua relação com as medidas de desempenho da administração pública, mesmo que os resultados da sondagem não estejam em conformidade com as expectativas sobre a qualidade do serviço indicada por outros meios.

Essa possibilidade é reforçada pelo caráter subjetivo que envolve a qualidade, a qual, segundo Holbrook e Corfman (1985), é notada a partir das percepções e preferências dos clientes. Nesse mesmo sentido, Trigueiro (2001) afirma que a percepção de um consumidor é a chave para a qualidade, atributo presente de forma intrínseca na sociedade atual, já que, conforme Marshall Júnior *et al.* (2021), as pessoas estão frequentemente avaliando e sendo avaliadas no ato de gerar ou receber os elementos que compõem a interação e os atos de consumo existentes.

De acordo com Grönroos (2000), primeiro vem a percepção da qualidade, depois a da satisfação ou insatisfação com essa qualidade, a qual é percebida pelos clientes através da comparação que fazem entre expectativas e experiências, relativamente a uma série de dimensões da qualidade. Da comparação desta qualidade obtida pelo consumidor com a esperada, resulta a qualidade total percebida.

A repercussão dessa experiência se traduz em insatisfação ou satisfação. Esta última ocorre, para Matos (2011), quando há a superação das expectativas do indivíduo, enquanto a primeira se dá justamente pela situação oposta, levando-se em conta que necessidades pessoais e fatores emocionais, segundo Zeithaml, Bitner e Gremler (2014), influenciarão no sucesso ou no fracasso do serviço.

Para que a satisfação do usuário e a qualidade dos serviços públicos sejam avaliadas de forma contínua pela sociedade, conforme prevê o CDU, a administração pública como um todo deve implementar ferramenta de pesquisa com este objetivo, o que pode incluir suas Ouvidorias.

Tais unidades são um dos principais canais para contato direto com o usuário dos serviços públicos, servindo para fazer sugestões, fornecer *feedback*, efetuar reclamações, entre outros (ABRÃO, 2018), em um ato de acolhimento que estimula a satisfação do indivíduo. No entanto, segundo Queiroz (2012), elas apresentam um conceito diverso do utilizado na iniciativa privada, representando uma espécie de instância de defesa do cidadão junto às instituições provenientes da estrutura do Estado.

Em busca dessa proteção, a sociedade aciona a administração pública por meio das Ouvidorias – locais privilegiados para ausculta do indivíduo sobre a eficiência, a eficácia e a efetividade de políticas e serviços públicos (MENEZES, 2017), servindo como termômetro de sua satisfação (CGU, 2017) –, as quais têm como propósito legitimar as decisões do poder público e aperfeiçoar suas entregas, conduzindo-o ao aprimoramento de decisões a respeito dos interesses individuais e coletivos (NASSIF, 2009).

Como forma de avaliar o trabalho de intermediação entre a sociedade e a instituição na qual se inserem, algumas dessas unidades de participação começaram a efetuar, nos últimos anos, pesquisas de satisfação com os seus usuários, notadamente por meio da aplicação de questionários, a fim de conhecer qual a opinião do público sobre a sua atuação, os quais, porém, não seguem um modelo geral de referência (ALMEIDA; CEOLIN; MIRANDA, 2020).

É justamente esse modelo geral de questionário que será apresentado a seguir, produto técnico elaborado com base em referencial teórico e em um estudo realizado entre 2022 e 2023 com os órgãos independentes que atuam em âmbito nacional, considerando a classificação de órgãos públicos adotada por Meirelles (2020), mais especificamente com relação às pesquisas de satisfação aplicadas com o público de suas

Ouvidorias, a fim de identificar a percepção dos usuários sobre os serviços ofertados por essas unidades de participação social, em termos de qualidade e satisfação.

O referido estudo é intitulado “*Pesquisa de Satisfação: um Modelo em Ouvidorias Públicas*” e corresponde à Dissertação apresentada ao Curso de Mestrado Profissional em Administração Pública em Rede Nacional – PROFIAP, da Universidade Federal Rural de Pernambuco – UFRPE, elaborada por Nilson Braga de Almeida sob a orientação da Prof.^a Dra. Alessandra Carla Ceolin.

2 PESQUISA DE SATISFAÇÃO EM OUVIDORIAS PÚBLICAS

O CDU impôs às instituições públicas dos três níveis e poderes da federação a obrigatoriedade em avaliar os serviços ofertados à sociedade, sob alguns aspectos, dentre eles os da satisfação do público e da qualidade do atendimento. Para aferir a percepção dos usuários, a ferramenta sugerida foi a pesquisa de satisfação, que deve ser realizada ao menos uma vez por ano e cujos resultados devem constar nos portais das entidades na *internet* (BRASIL, 2017a).

Nesse contexto, as Ouvidorias Públicas também precisam avaliar os seus serviços sob a perspectiva dos usuários, cuja interação normalmente, de acordo com a CGU (2019), é precedida de algum nível de insatisfação, conflito ou discordância. Dados do relatório *Projeto Coleta OGU 2014* apontaram que, neste ano, apenas 35% das Ouvidorias federais utilizavam pesquisas de satisfação, ao passo que nas estaduais esse índice atingia 64% (IPEA, 2016).

Tal ferramenta se revela na administração pública como um todo, incluindo suas Ouvidorias, afirma Menezes (2017), como um importante instrumento de gestão, pois permite aferir quão satisfeitos ficaram os cidadãos em relação aos serviços prestados por essas unidades, indicando pontos fortes e fracos que servem como subsídios para o aperfeiçoamento de suas atividades.

Na literatura de marketing de serviços, existem vários modelos habilitados a mensurar a satisfação dos usuários. Tendo em vista a diversificação de ofertas existentes nesse setor, os modelos são construídos considerando as particularidades de cada situação (SANTOS; COUTINHO; VIEIRA, 2017), o que não deve ser diferente no caso das Ouvidorias Públicas.

2.1 RECOMENDAÇÕES GERAIS

Inicialmente defendemos a adoção de um modelo de referência para pesquisas de satisfação aplicadas pelas Ouvidorias Públicas junto aos seus usuários, a fim de avaliar os serviços prestados por essas unidades, tendo em vista as particularidades de sua atuação no contexto do Estado brasileiro, como se desenvolve o seu processo de atendimento ao cidadão, sua atual relevância, entre outros.

O implemento desse modelo fará com que particularmente as Ouvidorias Públicas atendam ao CDU – a Lei exige avaliação continuada para o órgão ou a entidade como um todo –, ao permitir o estabelecimento de um ranking comparativo entre unidades, elaborado com base nos resultados da pesquisa de satisfação realizada com os seus usuários, traduzidos em um índice de satisfação calculado de forma idêntica para cada Ouvidoria.

2.1.1 Aplicação em Meio Eletrônico

O modelo em questão foi construído para aplicação em meio eletrônico – o mesmo utilizado por quase totalidade dos componentes (92%) do estudo realizado com os órgãos independentes –, seguindo a determinação do Decreto nº 9.094, de 17/07/2017, norma que, no entanto, abrange apenas os órgãos e as entidades do Poder Executivo Federal. Trata-se de uma medida que acompanha a tendência de governo digital, viabilizado por meio da adoção de novas tecnologias, notadamente a internet.

A pesquisa de satisfação pode ser realizada a partir de sistema disponível na página da Ouvidoria, no portal oficial do órgão; de aplicativos governamentais ou institucionais disponibilizados para dispositivos móveis; das mídias sociais nas quais a Ouvidoria atua, dispondo de canal para recepção de demandas sociais; entre outros.

No caso das Ouvidorias Públicas existentes em âmbito federal, o Decreto nº 9.492, de 05/09/2018, impõe a obrigatoriedade de utilização da plataforma *Fala.BR* para registro de manifestação pelos indivíduos, mesmo se recebida por outro meio. Ou seja, a recomendação é cadastrar uma demanda recepcionada mediante ligação telefônica, por exemplo, no sistema informatizado, orientando o usuário sobre a possibilidade de usufruir a ferramenta para ter acesso ao andamento de sua manifestação em meio digital, incluindo a resposta conclusiva.

No nosso entendimento, o ideal para a administração pública seria o uso generalizado de uma plataforma única, nos moldes do *Fala.BR*, que inclusive pode ser objeto de adesão por parte de entes de outras esferas e níveis de governo. Tal concretização viabilizaria a aplicação das pesquisas de satisfação em um único local, de maneira uniforme.

Caso não seja utilizado um sistema como base, no entanto, não afastamos a possibilidade de aplicação do questionário padrão em outros canais, embora previstas certas limitações, a exemplo da impossibilidade de visualização da apresentação das perguntas, bem como outras consequências negativas. Nessas situações, recomenda-se que não sejam implementadas alterações em pontos essenciais do documento, como nos enunciados de suas perguntas, em seu quantitativo, nas escalas utilizadas, entre outros.

Nesse sentido, é sugerido que seja possível às unidades adeptas do modelo de pesquisa proposto a adoção de adaptações pontuais, não estruturais, como tamanho de fonte, uso de outros recursos visuais (logotipo do órgão, por exemplo.), com o cuidado de não alterar a essência do questionário. Embora possa ser uma iniciativa da própria Ouvidoria, a promoção de modificações desse tipo deve ser avaliada e definida, preferivelmente, com o envolvimento de áreas como Comunicação Social (Design) e Tecnologia da Informação e Comunicação do órgão.

2.1.2 Aplicação Contínua e Automática

Sobre a periodicidade, a pesquisa de satisfação proposta deve possuir caráter contínuo, como recomendado por Dinsdale *et al.* (2000) e observado nos órgãos independentes pesquisados, sem exceção, podendo ser realizada, em tese, durante todos os dias do ano. No entanto, sua disponibilização precisa ocorrer sob demanda, mais especificamente após o fornecimento de cada resposta conclusiva relativa à manifestação registrada pelo usuário da Ouvidoria.

Essa é a conduta sugerida, que corresponde a mesma de quase todos os integrantes do estudo realizado. Nesse contexto, a disponibilização de um *link* no sítio oficial do órgão, de forma perene, com o intuito de avaliar os serviços prestados pela Ouvidoria – prática adotada por alguns desses participantes – deve ser evitada, já que foi observado que qualquer indivíduo possui acesso para responder à ferramenta nesses casos, inclusive quem não registrou manifestação perante a unidade.

Em tese, tal medida também pode dificultar a adesão dos usuários, seja pela necessidade de percorrer mais um caminho no portal da internet, seja pela possibilidade de sua apresentação não se encontrar devidamente evidenciada na página ou adequadamente localizada, entre outros.

No caso das Ouvidorias Públicas, não há por que se falar na realização da pesquisa durante um período específico do ano ou apenas para parte das manifestações, haja vista que essas delimitações sujeitam os resultados a vieses e que, quanto maior a amostra alcançada, mais ela tende a representar a realidade.

É interessante que sua aplicação ocorra de forma automática – coibindo viés no resultado da pesquisa pelo fator temporal entre a aferição da satisfação e a prestação do serviço, conforme CGU (2021) –, diretamente por meio do sistema informatizado de Ouvidoria, de preferência na mesma tela em que são acessados o texto da manifestação, a resposta conclusiva, entre outros, pela praticidade, a qual foi citada por alguns integrantes do estudo em questão como parâmetro adotado para elaboração e definição das perguntas de suas pesquisas.

O acesso ao questionário também pode se dar mediante envio de um e-mail ao cidadão, contendo *link* que, recomenda-se, o direcionará para o mesmo sistema disponibilizado pela Ouvidoria, no qual é possível consultar a resposta de sua manifestação e participar da pesquisa de satisfação.

2.1.3 Contato Pós-Pesquisa

É importante que esse sistema possua opção que permita o envio de uma nova resposta ao demandante, caso se constate sua insatisfação por meio da pesquisa aplicada, funcionalidade disponibilizada por alguns órgãos independentes, visando o complemento de seu conteúdo, algum esclarecimento ou retificação, entre outros.

Entretanto, tal conduta pode ser adotada facilmente, na prática, pelos entes, sem necessidade de adaptação de sistema informatizado, podendo se dar via canal telefônico, e-mail, entre outros, tendo em vista que, em geral, as Ouvidorias detém acesso a dados para contato com o cidadão.

Na verdade, considero que em situações como essa, caso não seja identificado qualquer problema com a resposta fornecida ao demandante, seja efetuado novo contato, preferencialmente via telefone, momento que pode se traduzir em uma oportunidade de conhecer melhor o(s) motivo(s) de sua insatisfação e de talvez explicar-

lhe de maneira mais direta o contexto de sua demanda e de uma possível solução, o posicionamento do órgão, entre outros, considerando as vantagens trazidas com o uso desse canal.

2.1.4 Resultados

Após a aplicação da pesquisa de satisfação, chega o momento de compilação dos dados obtidos e de geração dos resultados, em que se conhece a opinião do usuário a respeito da atuação da unidade, cuja disponibilização permite sua análise, discussão e acompanhamento, podendo ensejar em tomada de decisão por parte da instituição.

O ideal é que os resultados da pesquisa sejam compilados automaticamente e seus resultados colocados à disposição em tempo real, tudo via sistema informatizado, inclusive as informações porventura prestadas em campo aberto disponível para comentários em geral, conforme o faz a maioria dos participantes do estudo realizado que abordaram o assunto.

O conteúdo disponibilizado deve apresentar-se de modo que seja fácil sua assimilação e análise pelos interessados, com uso de imagens, gráficos, entre outros. Essa clareza foi, inclusive, um parâmetro considerado por um dos integrantes do estudo realizado para elaboração e definição das perguntas de sua pesquisa.

Após a análise dos resultados pela equipe vem a etapa de sua discussão interna, com a possibilidade de participação de outras áreas envolvidas. Em tese, esse momento deve ser periódico, com frequência a ser definida pelo ente, a depender do porte da unidade, da quantidade de demandas que recebe, entre outros; mas se recomenda que haja a possibilidade de acontecer de forma extraordinária, caso necessário.

Essas atividades de análise e discussão só são possíveis mediante o acompanhamento dos resultados, o qual deve corresponder a uma atividade permanente da equipe de Ouvidoria, que pode ser facilitada, por exemplo, pelo recebimento de um aviso informando que alguém respondeu à pesquisa de satisfação, toda vez em que isso ocorrer.

Sugere-se que os resultados sejam divulgados periodicamente com as equipes envolvidas (setores demandados, áreas as quais a Ouvidoria pode estar vinculada, a exemplo de uma Ouvidoria-Geral ou de uma Secretaria de Transparência e Controle; e alta administração), conforme Dinsdale *et al.* (2000), visando possível tomada de decisão, não necessariamente todos eles com a mesma periodicidade.

O mais importante é que as informações úteis obtidas por meio das pesquisas de satisfação estejam disponíveis em tempo real aos interessados, medida considerada fundamental pela CGU (2018) para subsidiar a devida adoção de providências por parte dos responsáveis, se for o caso.

Inclusive, em diversos modelos de convite encaminhados pelas Ouvidorias dos órgãos independentes aos seus usuários para participação na pesquisa é mencionado que a resposta fornecida pode servir para aperfeiçoamento do próprio serviço ofertado pela unidade, conduta que, caso aplicada, se coaduna com dispositivo do CDU.

Outro ponto fundamental é que tais resultados, de alguma forma, sejam considerados como item a ser avaliado para aferir o desempenho do órgão em nível estratégico, como mencionou um dos participantes do estudo realizado, juntamente com os dos demais serviços ofertados pelo ente, o que concede relevância às atividades de Ouvidoria, à ferramenta de pesquisa, ao seu monitoramento, entre outros.

2.1.5 Transparência

Ainda com relação aos resultados da pesquisa, sua divulgação ao público externo no portal oficial da entidade é uma exigência do CDU, a qual é atendida pela grande maioria dos integrantes do estudo realizado (83%) e corresponde a uma das boas práticas citadas por Dinsdale *et al.* (2000).

Recomenda-se que essa comunicação se dê não apenas por meio de relatórios estatísticos ou de atividades divulgados regularmente, como o fazem 75% dos órgãos independentes, mas principalmente por meio de plataforma interativa, dotada de imagens, gráficos, entre outros artifícios que facilitem a visualização dos dados por parte da sociedade.

Sistemas desse tipo são utilizados por apenas 25% dos participantes do estudo realizado e dispõem de informações a respeito das pesquisas de satisfação em tempo real, com exceção daquelas porventura prestadas nos campos abertos disponíveis para comentários em geral. Além disso, permitem a aplicação de filtros na busca de dados, comparativos entre Ouvidorias (a depender do caso) e entre períodos da mesma unidade.

Vale mencionar que tal divulgação é apenas uma das medidas que buscam atender ao princípio da transparência, no caso das Ouvidorias Públicas, as quais podem ampliar sua efetivação ao conceder, por exemplo, acesso aos usuários para

acompanhamento de tramitação de sua manifestação (setor onde se encontra, servidor responsável, entre outros).

Ainda nesse contexto, outra ação possível corresponde à disponibilidade de um banco de dados com respostas variadas anteriormente concedidas pela Ouvidoria, as quais podem evitar, inclusive, o registro de novas demandas sobre um mesmo tema já abordado em outra oportunidade.

2.1.6 Convite

A pesquisa de satisfação possui caráter facultativo de participação, o que não poderia ser diferente. Dessa forma, é comum que seja enviado um breve convite sobre sua aplicação aos usuários do serviço, mensagem importante que introduz o tema perante o cidadão, chamando-o a dispor parte de seu tempo para emitir uma opinião quanto à atuação da unidade.

Apesar de todos os entes do estudo realizado adotarem essa medida, em apenas um deles isso se dá via sistema informatizado de Ouvidoria, o que no nosso entendimento é a situação ideal pela praticidade, traduzida no acesso imediato à pesquisa após visualização da resposta conclusiva, de preferência na mesma tela, sem necessidade de direcionamento a outra(s) página(s) ou de efetuar um novo *login* de acesso.

Nesse momento, é fundamental que sejam destacadas, de antemão, algumas informações básicas a respeito da pesquisa, como o número de perguntas (fechadas e abertas) e o tempo estimado de resposta, como citaram quase metade dos participantes do estudo elaborado (42%), a fim de demonstrar ao usuário que se trata de um procedimento rápido, incentivando sua participação.

No caso do modelo de referência de pesquisa de satisfação proposto para as Ouvidorias Públicas, o convite seria nos seguintes moldes: *“Queremos saber sua opinião sobre o serviço prestado pela Ouvidoria. São 02 perguntas e um campo aberto (opcional) que você responde em menos de 01 minuto. É rápido! Clique aqui para participar da pesquisa.”*

2.1.7 Mensagem Pós-Participação

Da mesma forma que há uma etapa preliminar à pesquisa – o convite, também é sugerido que haja uma posterior, após sua finalização. Trata-se de mensagem simples, confirmando e agradecendo a participação do cidadão na pesquisa, o que, no caso do modelo apresentado a seguir, ocorre da seguinte forma: “*Sua avaliação foi enviada. O [nome do órgão] agradece sua participação.*”

A confirmação é relevante pois concede um retorno ao cidadão que pode evitar uma insatisfação provocada pelo fato de o usuário julgar que dispendeu tempo em algo supostamente não concretizado, assim como novas tentativas de participação na pesquisa, pela dúvida existente com relação ao seu envio, devido a algum problema na transmissão dos dados, por exemplo. Tal medida pode, juntamente com o agradecimento, de certa forma servir também para estimular o indivíduo a participar de propostas semelhantes no futuro.

2.2 MODELO DE REFERÊNCIA

2.2.1 Texto Preliminar

No acesso à pesquisa de satisfação propriamente dita deve constar inicialmente um texto informando sinteticamente as atribuições de uma Ouvidoria Pública e que o questionário a ser aplicado se refere exclusivamente à atuação da unidade, a qual não se confunde com a do órgão como um todo ou a de determinado setor.

Isso é necessário devido a dois fatores que buscamos afastar. Um é a tendência comum do usuário, ao avaliar a Ouvidoria, considerar – até mesmo intuitivamente – como critério de satisfação se a sua demanda em si foi atendida, o que normalmente compete ao órgão como um todo ou a uma de suas unidades.

Um exemplo simples que retrata essa situação ocorre quando um usuário solicita o fechamento de um buraco em uma via, diretamente por meio da Ouvidoria, a qual se posicionará com base nas informações fornecidas pelo setor responsável. Nesse caso, se o serviço for executado com brevidade, a contento, o cidadão tende, em princípio, a avaliar a Ouvidoria positivamente. Mas se sua realização depender de uma licitação, de disponibilidade financeira, entre outros, em geral se estabelece um sentimento de

insatisfação propenso a impactar negativamente na percepção do usuário com relação ao desempenho da unidade.

O outro fator ocorre de forma semelhante, só que mediante um contato anterior com a instituição. Para exemplificar consideremos o mesmo caso anterior, só que, ao invés de o pedido ter sido efetuado inicialmente à Ouvidoria, o usuário o protocolou diretamente no próprio órgão. Nessa situação, sua experiência prévia com a instituição tende também a ser levada em conta na avaliação da unidade, quase sempre de forma negativa, pois o fato de ele recorrer a outra instância (Ouvidoria) já presume que seu requerimento não foi atendido a contento. Além disso, o usuário está sujeito a vivenciar outros acontecimentos causadores de insatisfação, como espera desarrazoada ou mau atendimento durante o protocolo, por exemplo.

Por tais motivos é interessante que um texto prévio reforce para o indivíduo quais as competências da unidade e que o questionário avaliativo se refere exclusivamente ao serviço prestado por ela, buscando minimizar que possíveis sentimentos de insatisfação anteriormente adquiridos ou desconhecimento sobre a atuação da Ouvidoria causem viés em sua avaliação.

Na verdade, é relevante que textos com teor semelhante estejam inseridos em determinados espaços da página da Ouvidoria na internet, no momento em que o usuário efetua o seu cadastro no sistema de Ouvidoria ou registra uma manifestação, por exemplo, como tentativa de previamente conscientizá-lo a respeito da atuação da unidade e, conseqüentemente, deixá-lo apto a avaliá-la de uma forma mais justa e condizente com a realidade.

Informações adicionais também são bem-vindas, como prazo legal para fornecimento de resposta e possibilidade de sua prorrogação, a qualidade esperada da resposta (clareza, objetividade, entre outros), aspectos que devem estar contidos também na Carta de Serviços ao Usuário.

A inserção dessas informações é fundamental, na medida em que parte da população enxerga nesse instituto de participação um canal para solução imediata de todas as demandas individuais ou sociais existentes, o que pode acarretar frustração caso sua manifestação não seja atendida.

O conteúdo exposto deve ser o mais objetivo possível, evitando leitura desnecessária, causa de possível desinteresse do usuário, como sugerido a seguir, o qual foi adaptado do CDU: *“A pesquisa de satisfação se refere exclusivamente à atuação da Ouvidoria, a qual possui entre suas atribuições: receber, analisar e encaminhar às*

instâncias competentes as manifestações dos usuários, acompanhando o seu tratamento e a sua efetiva conclusão.”

2.2.2 Estrutura e Conteúdo

Após o texto inicial, o modelo de referência proposto para pesquisa de satisfação apresenta os questionamentos e as respectivas opções de resposta, o qual busca obter ao mesmo tempo dados quantitativos e qualitativos – característica observada em 92% dos participantes do estudo efetuado – por meio de 02 perguntas fechadas, de resposta obrigatória, e 01 aberta, de participação facultativa.

A definição da quantidade de enunciados se fundamentou principalmente no critério da objetividade, ou seja, tentou-se extrair o máximo de informações relativas à satisfação com o serviço prestado pela Ouvidoria, na perspectiva do usuário, com o menor número possível de quesitos.

O conteúdo dessas questões aborda o nível de satisfação do cidadão com o serviço recebido e os motivos que o conduziram a essa percepção, cuja elaboração teve como parâmetros preponderantes a clareza e a concisão, de maneira semelhante aos adotados por alguns integrantes do estudo realizado.

Tais decisões foram estabelecidas com base principalmente na tentativa de obter adesão do cidadão à pesquisa – considerando ainda mais a sobrecarga de dados à qual os indivíduos estão expostos nos dias atuais –, que deve conter perguntas simples, de acordo com a CGU (2021), em quantidade adequada; ou seja, não pode ser longa, conforme mencionado por alguns órgãos independentes, os quais ainda julgaram a participação voluntária do usuário na pesquisa como a grande dificuldade enfrentada para a elaboração de seus instrumentos de coleta e a maior justificativa para alterações futuras.

Sobre as opções de resposta, decidimos pelo uso de escala do tipo Likert em uma pergunta fechada, enquanto na outra há alternativas de múltipla escolha, com possibilidade de mais de uma marcação. Essa composição simplifica e facilita o fornecimento da resposta pelo usuário – levando-se em conta os dados que se pretende obter – e permite estimar um índice de satisfação, identificar os principais atributos de (in)satisfação apontados pelo público-alvo, comparar esses dados ao longo do tempo, entre outros.

Quanto às perguntas, salientamos que enunciados do tipo “*A sua demanda foi atendida?*”, adotados por alguns dos integrantes do estudo realizado, em tese devem ser evitados, pois sua resposta não apresenta qualquer informação a respeito da satisfação do cidadão com o serviço ofertado, bem como não aponta justificativas para tal sentimento, seguindo recomendação da CGU (2021).

No caso do primeiro quesito do modelo proposto, o seu enunciado corresponde a: “*Independentemente do resultado de sua manifestação, como você avalia o serviço prestado pela Ouvidoria?*”, contendo as seguintes opções de resposta na escala Likert de 05 pontos: “*péssimo/ruim/regular/bom/ótimo*”, acompanhadas de *emojis* que representam sentimentos relacionados a cada uma dessas alternativas.

O fator “serviço prestado pela Ouvidoria” é o que melhor sintetiza o que será avaliado pelo usuário, pois, em tese, integra todo o processo de atendimento ofertado pela unidade, desde o contato inicial com a página da Ouvidoria ou com um atendente em um espaço físico, a acessibilidade ao portal da internet ou física, o atendimento recebido por telefone, o tempo transcorrido para resposta, entre outros, até a qualidade da resposta final.

Outro ponto fundamental na pergunta trata de mais uma tentativa de distinguir o serviço prestado pela Ouvidoria daquele ofertado pelo órgão como um todo ou por determinado setor, já mencionado como um problema a ser enfrentado, considerando o potencial de impacto que o fator resolubilidade da demanda pode acarretar na satisfação do usuário e, conseqüentemente, gerar um viés negativo na avaliação do serviço recebido, situação semelhante à de uma insatisfação prévia, por exemplo, presente em parte dos usuários desse canal de participação.

A escala de resposta selecionada (05 pontos) é a mais adotada pelos participantes do estudo realizado, com opção de resposta neutra, cuja utilização é recomendada por Dalmoro e Vieira (2013). As alternativas disponíveis, que abordam adjetivos entre péssimo e ótimo, são as mais adequadas para retratar a percepção do usuário quanto ao serviço prestado, por adotarem termos usuais, mais facilmente identificados pela população em geral, em detrimento de opções que, por exemplo, vão de muito insatisfeito a muito satisfeito, que podem causar certa dúvida diante da palavra *satisfação*, de uso não tão comum no dia a dia.

Os resultados desse quesito podem ser aferidos mediante pontuação que vai de 01 (péssimo) a 05 (ótimo), cuja média aritmética representa o índice de satisfação dos usuários, uma avaliação da unidade que permite a comparação de sua atuação com

outras – inclusive por meio de ranking com esse objetivo, como prevê o CDU –, fundamentada na perspectiva de seu público.

Nesse contexto, as avaliações individuais com notas iguais ou inferiores a 3 devem chamar a atenção e terem um tratamento especial do órgão, mediante análise que busque identificar a(s) causa(s) da insatisfação do cidadão, o que inclui a possibilidade de contato direto para obtenção de esclarecimentos, ação que pode ensejar na adoção de medidas de aprimoramento.

O segundo questionamento do modelo de pesquisa proposto – “*Qual(is) o(s) principal(is) motivo(s) considerado(s) para escolha da resposta anterior?*” – tenta identificar os atributos julgados pelos usuários como mais importantes em sua percepção, relativos à avaliação do serviço ofertado pela Ouvidoria.

O quesito traz alternativas de múltipla escolha para resposta, com possibilidade de mais de uma marcação, cujos itens são: qualidade da resposta (clareza, conteúdo, objetividade, etc.); tempo de resposta; atendimento prestado pelos servidores da Ouvidoria (receptividade, cortesia, atenção, etc.); acessibilidade do sistema de Ouvidoria.

Essa composição permite ao cidadão, em um único item, informar os motivos mais relevantes, em sua concepção, que o fizeram avaliar o serviço satisfatoriamente ou não na pergunta anterior, ao invés de precisar responder a várias perguntas sobre cada tema, do tipo: “*Como você avalia a qualidade da resposta fornecida?*” e “*Como você avalia o tempo decorrido para resposta?*”, com opções de resposta na escala do tipo Likert, como observado em pesquisas aplicadas pelos participantes do estudo realizado.

A contabilização dos resultados dessa questão pode ser efetuada com base na resposta concedida no questionamento anterior, considerando as avaliações com notas 01 e 02 (péssimo e ruim) como negativas e as com 04 e 05 (bom e ótimo) como positivas, enquanto as com 03 (regular) seriam desconsideradas pela incerteza que proporcionam quanto à satisfação ou à insatisfação com determinado atributo. A título de exemplo, não há como afirmar que a opção “tempo de resposta”, marcada como principal motivo para uma avaliação “regular” do serviço prestado, tenha sido avaliada negativa ou positivamente.

Situação semelhante acontece quando determinado aspecto não é selecionado numa avaliação positiva ou negativa (notas com exceção da 03), a exemplo de um cidadão que atribuiu nota máxima de satisfação com o serviço, mas não selecionou o item “acessibilidade do Sistema de Ouvidoria” como um dos mais relevantes para sua

avaliação, o que nos impede de tirarmos conclusões a respeito desse atributo em específico: se ele não foi enquadrado como “ótimo”, mas apenas como “bom”; se foi considerado apenas “regular”; se foi avaliado como “ruim”, mas os demais aspectos foram avaliados tão acima da média que o usuário concedeu nota geral positiva; entre outras possibilidades.

Se com esse tipo de quesito há ganhos em termos de tempo e de praticidade, os quais elevam, conseqüentemente, a tendência de adesão do usuário, a principal desvantagem é justamente a que diz respeito à impossibilidade de avaliar todos os atributos a cada pesquisa respondida.

Já o terceiro item do modelo de referência para pesquisa de satisfação nas Ouvidorias Públicas corresponde a uma pergunta aberta, com espaço para comentários em geral por parte do usuário, que podem se traduzir em críticas, sugestões, elogios, entre outros; e cujo título sugerido é: *“Deixe aqui seus comentários. Sua opinião é importante para o aprimoramento dos nossos serviços.”*

A primeira parte do enunciado – *“Deixe aqui seus comentários.”* – procura deixar o cidadão à vontade para se pronunciar a respeito de qualquer situação, seja a respeito da Ouvidoria, de outra área do órgão ou do ente como um todo, cujo teor pode ter desdobramentos diversos, como ensejar a abertura de uma nova manifestação, o acionamento de uma área envolvida, um contato telefônico com o demandante, entre outros.

Já a segunda parte – *“Sua opinião é importante para o aprimoramento dos nossos serviços.”* – ressalta para o usuário que esse espaço é uma oportunidade concedida com vistas a subsidiar alguma tomada de decisão organizacional, traduzida no aperfeiçoamento do atendimento ao público, dos procedimentos internos, entre outros; deixando evidente que o cidadão é ouvido e pode fazer parte desse processo.






O campo aberto se apresenta como uma possibilidade que o cidadão possui de se expressar com maior liberdade, de tratar de assuntos não abrangidos pelos demais quesitos da pesquisa de satisfação, uma chance para conhecer mais a fundo como se deu a prestação do serviço, sob a sua perspectiva, e, segundo o MPOG (2013), um momento para entender e explorar em profundidade suas experiências e expectativas.

A fim de ilustrar o modelo de referência em pesquisa de satisfação em Ouvidorias Públicas proposto, segue a Figura 01:

Figura 04 – Modelo Referencial de Pesquisa de Satisfação

Modelo Referencial de Pesquisa de Satisfação em Ouvidorias Públicas

1º) Independentemente do resultado de sua manifestação, como você avalia o serviço prestado pela Ouvidoria?

péssimo;  ruim;  regular;  bom;  ótimo. 

2º) Qual(is) o(s) principal(is) motivo(s) considerado(s) para escolha da resposta anterior?

qualidade da resposta (clareza, conteúdo, objetividade, etc.);
 tempo de resposta;
 atendimento prestado pelos servidores da Ouvidoria (receptividade, cortesia, atenção, etc.);
 acessibilidade do sistema de Ouvidoria.

3º) Deixe aqui seus comentários. Sua opinião é importante para o aprimoramento dos nossos serviços.

Fonte: Elaborado pelo autor (2023)

REFERÊNCIAS

ABRÃO, C. H. O papel das ouvidorias no Ministério Público e no estado democrático. **Revista da Ouvidoria Nacional do Ministério Público**: ouvidorias do Ministério Público e o Estado democrático de direito, Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), Brasília, v. 1, n. 1, p. 47-59, 2018. Disponível em: <https://bit.ly/3GgkoXn>. Acesso em: 24 maio 2022.

ALMEIDA, N. B.; CEOLIN, A. C.; MIRANDA, A. C. C. Pesquisa de satisfação nas Ouvidorias Gerais dos Estados: aplicação e modelos. In: 31º ENCONTRO NACIONAL DE CURSOS DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO – ENANGRAD, São Paulo, 2020. Disponível em: <https://bit.ly/3wKUkxO>. Acesso em: 30 mai. 2021.

ALMEIDA, N. B. **Pesquisa de Satisfação**: um modelo em Ouvidorias Públicas. Dissertação de Mestrado. Recife: UFRPE, 2023. Disponível em: <http://profiap.ufrpe.br/?q=pt-br/dissertacoes>. Acesso em: 02 abr. 2023.

BRASIL. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. **Diário Oficial da União**, Brasília: 27 de jun. 2017. Disponível em: <https://bit.ly/3hM9wmC>. Acesso em: 10 mar. 2021.

BRASIL. **Avaliação de políticas públicas**: guia prático de análise *ex post*. Volume 2. Brasília: Casa Civil da Presidência da República, 2018. Disponível em: <https://bit.ly/3xyRNKj>. Acesso em: 08 jun. 2022.

CGU. Controladoria-Geral da União (CGU). **Guia prático da cidadania**: falando com a administração pública. Ouvidoria-Geral da União. Coleção OGU. Brasília: CGU, 2017. Disponível em: <https://bit.ly/3wHmYRM>. Acesso em: 20 maio 2022.

CGU. **Defesa do usuário e simplificação**. Profoco – programa de formação continuada em ouvidoria. Material do aluno. Brasília: CGU, jul. 2018. Disponível em: <https://bit.ly/33ctBhS>. Acesso em: 30 jan. 2021.

CGU. **Manual de Ouvidoria Pública**. Brasília: CGU, 2019. Disponível em: <https://bit.ly/39s1alI>. Acesso em: 13 jun. 2022.

CGU. **Guia metodológico de avaliação de serviços públicos por meio da plataforma virtual dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos**. Brasília: CGU, abril 2021. Disponível em: <https://bit.ly/3tq7QHC>. Acesso em: 09 jun. 2022.

DINSDALE, G.; MARSON, D. B.; SCHMIDT, F.; STRICKLAND, T. **Metodologia para medir a satisfação do usuário no Canadá**: desfazendo mitos e redesenhando roteiros. Escola Nacional de Administração Pública. Cadernos Enap n. 20. Brasília: Enap, 2000. Disponível em: <https://bit.ly/3dxNi7l>. Acesso em: 12 fev. 2021.

DALMORO, M.; VIEIRA, K. M. Dilemas na construção de escalas tipo Likert: o número de itens e a disposição influenciam nos resultados? **Revista Gestão Organizacional**, v. 6, n. 3, p. 161-174, 2013. Disponível em: <https://bit.ly/3VZneWY>. Acesso em: 10 jan. 2023.

- GRÖNROOS, C. **Service management and marketing: a customer relationship management approach**. 2ª ed. Hoboken, NJ: John Wiley and Sons, 2000.
- HOLBROOK, M. B.; CORFMAN, K. P. Quality and value in the consumption experience: Phaedrus rides again. In: JACOBY, J.; OLSON, J. (eds.). **Perceived quality: how consumers view stores and merchandise**. Lexington, Massachusetts: Lexington Books, 1985.
- IPEA. Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea). **Projeto coleta OGU 2014: relatório de pesquisa**. Brasília: Ipea, 2016. Disponível em: <https://bit.ly/2Yuejls>. Acesso em: 24 fev. 2021.
- KELLY, J. M.; SWINDELL, D. A multiple-indicator approach to municipal service evaluation: correlating performance measurement and citizen satisfaction across jurisdictions. **Public Administration Review**, v. 62, n. 5, p. 610-621, setembro-outubro, 2002. Disponível em: <https://bit.ly/39H3bYc>. Acesso em 06 mar. 2021.
- MARSHALL JÚNIOR, I.; ROCHA, A. V.; MOTA, E. B.; QUINTELLA, O. M. **Gestão da qualidade e processos**. 2ª ed. Rio de Janeiro: FGV Editora, 2021.
- MATOS, C. A. Uma generalização empírica sobre comunicação boca a boca usando metanálise. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 15, n. 5, p. 877-896, 2011. Disponível em: <https://bit.ly/3gdDH50>. Acesso em: 23 mar. 2021.
- MEIRELLES, H. L. **Direito administrativo brasileiro**. 44ª ed. São Paulo: JusPODIVM/Malheiros, 2020.
- MENEZES, R. A. **A atuação das Ouvidorias Públicas federais como instâncias de controle e participação social no Brasil**. Texto para discussão nº 2286. Brasília: Ipea, 2017. Disponível em: <https://bit.ly/3LufU0g>. Acesso em: 19 maio 2022.
- MPOG. **Pesquisa de satisfação: guia metodológico**. MPOG, Secretaria de Gestão Pública. Programa GesPública. Brasília: SEGEP, 2013. Disponível em: <https://bit.ly/2P80HaD>. Acesso em: 29 mar. 2021.
- NASSIF, G. C. As Ouvidorias públicas no contexto de um novo modelo de governança. **Revista do Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais**, Belo Horizonte, v. 73, n. 4, ano XXVII, p. 45-60, out./dez. 2009. Disponível em: <https://bit.ly/2DaWJuQ>. Acesso em: 18 fev. 2021.
- QUEIROZ, D. A. Ouvidoria Pública como canal de comunicação para o fortalecimento da democracia representativa. **Revista do Parlamento Paulistano**, Câmara Municipal de São Paulo, São Paulo, v. 2, n. 2, p. 113-127, jan./jun. 2012. Disponível em: <https://bit.ly/3jEDlaz>. Acesso em: 18 fev. 2021.
- SANTOS, A. T. R. M.; COUTINHO, E. D.; VIEIRA, P. R. C. Satisfação dos usuários do metrô do Rio de Janeiro: um estudo realizado com modelagem de equações estruturais. **Revista Vianna Sapiens**, Juiz de Fora, v. 8, n. 2, p. 177-196, jul./dez. 2017. Disponível em: <https://bit.ly/3mqGDkj>. Acesso em: 08 jun. 2022.

TRIGUEIRO, F. G. R. **Qualidade em serviços e atenção ao cliente**. Olinda: Focus Edições, 2001.

VANZINI, P. R.; AGUILERA, R. C.; BISPO, A. L. L.; SANTOS, R. L.; PEREIRA, A. G.; SILVA, R. L. Análise dos fatores que determinam a percepção de uma boa qualidade no serviço de atendimento ao público. **Research, Society and Development**, v. 10, n. 6, 2021. Disponível em: <https://bit.ly/3Mfna0i>. Acesso em: 02 jun. 2022.

ZEITHAML, V. A.; BITNER, M. J.; GREMLER D. D. **Marketing de serviços: a empresa com foco no cliente**. 6ª ed. Porto Alegre: AMGH Editora Ltda, 2014.

