

UNIVERSIDADE ESTADUAL DO CEARÁ  
MESTRADO PROFISSIONAL EM PLANEJAMENTO E  
POLÍTICAS PÚBLICAS

MARIA CLEIDE COSTA MAIA

**A OUVIDORIA E A SATISFAÇÃO DO USUÁRIO**  
**- CASO DA SEINFRA -**

Fortaleza - Ceará  
2009

# **Livros Grátis**

<http://www.livrosgratis.com.br>

Milhares de livros grátis para download.

UNIVERSIDADE ESTADUAL DO CEARÁ

MARIA CLEIDE COSTA MAIA

A OUVIDORIA E A SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

– CASO DA SEINFRA –

Dissertação apresentada ao Curso de Mestrado Profissional em Planejamento e Políticas Públicas da Universidade Estadual do Ceará-UECE, como requisito parcial para obtenção do título de mestre em Políticas Públicas.  
Área de concentração: Ouvidoria

Orientadora: Prof<sup>a</sup>. Dra. Maria de Fátima Veras Vilanova

Fortaleza - Ceará  
2009

UNIVERSIDADE ESTADUAL DO CEARÁ  
CURSO DE MESTRADO PROFISSIONAL EM PLANEJAMENTO E  
POLÍTICAS PÚBLICAS

OUVIDORIA E SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

– O CASO DA SEINFRA –

MARIA CLEIDE COSTA MAIA

Dissertação submetida à Coordenação do Curso de Pós-graduação Profissional em Políticas Públicas da Universidade Estadual do Ceará como requisito parcial para obtenção do título de mestre em Políticas Públicas.

Aprovada em \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

BANCA EXAMINADORA

---

Maria de Fátima Veras Vilanova, Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup>.  
Orientadora

---

Francisco Horácio da Silva Frota, Prof. Dr.

---

Maria Adísia Barros de Sá, Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup>.

Dedico este trabalho, com alegria de coração,  
ao Professor José Leudo Maia, meu marido,  
e aos meus filhos Sara, Lucas e Déborah.

## AGRADECIMENTOS

A Deus, pela vida, pelo infinito amor e pela luz para desenvolver este trabalho.

Ao meu marido, Prof. Leudo pela orientação, dedicação, apoio e grande incentivo à continuidade deste trabalho.

Aos meus filhos, pela paciência, amor e compreensão.

Aos meus pais, Argemiro Costa (*in memoriam*) e Maria de Lourdes Costa, pelo amor incondicional, educação, amizade e respeito.

Aos meus irmãos, Francisco (*in memoriam*), Socorro, Fátima, Junior, Paulo e Cristina.

Aos sobrinhos, aqui representado pelo Bruno, a quem vi nascer.

A Dona Raimunda, minha sogra, pelo carinho e dedicação, e aos cunhados.

À minha amigona, Mazé, pela amizade, convívio e apoio.

À minha amiga Ofélia, pela amizade e contribuição.

Ao meu chefe e amigo Brasil, representando toda a SEINFRA.

À Profª Drª Maria de Fátima Veras Vilanova, para quem problemas [insolúveis] não existem, pelos puxões de orelha e pelas orientações.

Aos professores e alunos do Curso de Mestrado Profissional em Planejamento e Políticas Públicas, em especial ao Professor Horário.

À professora Adísia Sá, pela contribuição e testemunho autêntico de vida.

## RESUMO

A presente pesquisa, Ouvidoria e Satisfação do Usuário – O Caso da SEINFRA, inicia-se com pesquisa e reflexão sobre o papel das ouvidorias no mundo, no Brasil, no Ceará, caminhando pela Ouvidoria na administração Pública e especialmente na Ouvidoria da Secretaria de Infra-Estrutura do Estado do Ceará. Seu objetivo principal é avaliar como se encontra a satisfação do cidadão/usuário quanto ao serviço prestado pela Ouvidoria da SEINFRA. Utilizou-se no estudo 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 através 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, percebe-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 ocupam o terceiro lugar, com apenas 3,2%(10), enquanto denúncias e sugestões ficam por último e empatados, com 1,9%(6). Observa-se que quantitativamente, em 50% dos meses ocorreram reclamações, e quanto aos elogios, em 84% deles. A pesquisa de satisfação realizada junto ao usuário aponta que 81% deles classificam como excelente e ótimo o atendimento prestado pela Ouvidoria. Constata-se também que 53,8%(14) dos que buscaram os serviços da Ouvidoria estão plenamente satisfeitos, enquanto 30,8%(8) o consideram ótimo, e 11,5%(3), bom. Cumulativamente, essa proporção representa 96,1%(25) de todos os demandados, cuja condição de satisfação recebe um conceito de, pelo menos, bom. Do total, 3,8%(1) dos demandados 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.

## ABSTRACT

The present research, The Magistracy and SEINFRA's satisfaction of the user-case, begins with research and reflection about the purpose of the Ombudsmen in the World, in Brazil, in Ceará, walking through the magistracy in public administration and, specially, in Infra-structure Magistracy of Ceará State. And has as main goal "evaluate the citizen/user satisfaction about the service done by the SEINFRA's Ombudsmen"

The research is qualified as study of case, using in the study the method descriptive/documental and Explorer, in a quanti-qualitative approach. The instrument used was a structured questionnaire with open and close questions with the users of Ombudsmen's services. The data was organized descriptive statistic procedure through an Excel worksheet, as well the SPSS software, when needed. For the user's satisfaction analysis, Likert scale, length 5, was used. Was noticed that for 317 SEINFRA's Ombudsmen users, desire for information is the most motivation of the citizen representing 81,6% (259) of the total manifestations. In second place comes the compliments to the Ombudsmen with 7,6%(24) 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). Is noticed that quantitatively, in 50 of the months occurred complains, while compliments occurred in 84% of it. The user's satisfaction research realized points that 81% of them consider good or excellent the reception done by the Ombudsmen. It is concluded also that 53,8%(14) of the ones who searched these 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 that satisfaction condition receives the concept of, at least, good. From a total, only 3,8%(1) of the demanded considered the service as regular, denoting a good acceptability about the population. It is concluded, so far, that the citizen/user of the SEINFRA' Ombudsmen System is satisfied with the service done.

Key-words: Ombudsmen, Satisfaction, Likert scale.

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1	Exemplo da escala Likert utilizada na pesquisa .....	p. 28
Quadro 2	Pontuação e nível de satisfação .....	p. 32
Quadro 3	A presença do ombudsmam no mundo .....	p. 35
Quadro 4	Programas e atividades da ouvidoria-geral do estado do Ceará ...	p. 44
Quadro 5	Estrutura Organizacional da SEINFRA .....	p. 49
Quadro 6	Fluxograma da SEINFRA .....	p. 50

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1	- Escala utilizada para medir a satisfação dos usuários da Ouvidoria da SEINFRA – 2006 .....	28
Tabela 2	- Proporção de crescimento da demanda à Ouvidoria da SEINFRA, Ano base 2006 .....	54
Tabela 3	- Demanda, por modo de acesso, das manifestações dos cidadãos/usuários do Sistema de Ouvidoria da SEINFRA – 2006 .....	56
Tabela 4	- Quantidade de consultas à Ouvidoria da SEINFRA, por tipo de manifestação – 2006 .....	57
Tabela 5	- Demanda mensal da Ouvidoria da SEINFRA, por tipo de Manifestação – 2006 .....	58
Tabela 6	- Demanda mensal das manifestações do cidadão à Ouvidoria da SEINFRA, com destinação interna e a outros Órgãos do Governo – 2006 .....	59
Tabela 7	- Volume mensal das manifestações à Ouvidoria da SEINFRA e a outros Órgãos Governamentais – 2006 .....	61
Tabela 8	- Dados sócio-econômicos dos cidadãos/usuários do sistema de Ouvidoria da SEINFRA – 2006 .....	63
Tabela 9	- Demanda dos cidadãos/usuários do sistema de Ouvidoria da SEINFRA, por tipo de manifestação de procura – 2006 .....	66
Tabela 10	- Proporção de cidadãos/usuários do sistema de Ouvidoria da SEINFRA, por nota atribuída ao atendimento prestado – 2006 .....	69
Tabela 11	- Proporção de cidadãos/usuários do sistema de Ouvidoria da SEINFRA por nota atribuída à satisfação da resposta obtida – 2006 .....	71
Tabela 12	- Proporção de cidadãos/usuários do sistema de Ouvidoria da SEINFRA satisfeitos com o tempo de atendimento – 2006 .....	72
Tabela 13	- Proporção de cidadãos/usuários do sistema de Ouvidoria da SEINFRA satisfeitos com a receptividade no atendimento – 2006 .....	73
Tabela 14	- Proporção de cidadãos/usuários do sistema de Ouvidoria da SEINFRA satisfeitos com a qualidade do serviço prestado – 2006 .....	74
Tabela 15	- Proporção da quantidade de vezes que o cidadão procurou o serviço de Ouvidoria da SEINFRA – 2006 .....	75

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1	- Número de manifestações ocorridas na Ouvidoria da SEINFRA – 2004/2006 .....	55
Gráfico 2	- Demanda, por modo de acesso, das manifestações dos cidadãos/usuários do Sistema de Ouvidoria da SEINFRA – 2006 .	56
Gráfico 3	- Quantidade de consultas à Ouvidoria da SEINFRA, por tipo de manifestação – 2006 .....	57
Gráfico 4	- Demanda mensal da Ouvidoria da SEINFRA, por tipo de Manifestação – 2006 .....	58
Gráfico 5	- Demanda mensal das manifestações do cidadão à Ouvidoria da SEINFRA com destinação interna e a outros Órgãos do Governo – 2006 .....	60
Gráfico 6	- Volume mensal das manifestações à Ouvidoria da SEINFRA, e a outros Órgãos Governamentais – 2006 .....	62
Gráfico 7.1	- Demanda percentual, por nível de escolaridade, dos cidadãos/usuários da Ouvidoria da SEINFRA – 2006 .....	64
Gráfico 7.2	- Demanda percentual, por sexo, dos cidadãos/usuários da Ouvidoria da SEINFRA – 2006 .....	65
Gráfico 8	- Demanda relativa dos cidadãos/usuários do sistema de Ouvidoria da SEINFRA, por tipo de motivação de procura .....	66
Gráfico 9	- Proporção de cidadãos/usuários do sistema de Ouvidoria da SEINFRA, por nota atribuída ao atendimento prestado – 2006 .....	69
Gráfico 10	- Proporção de cidadãos/usuários do sistema de Ouvidoria da SEINFRA, por nota atribuída à satisfação da resposta obtida – 2006 .....	71
Gráfico 11	- Proporção de cidadãos/usuários do sistema de Ouvidoria da SEINFRA satisfeitos com o tempo de atendimento .....	72
Gráfico 12	- Proporção de cidadãos/usuários do sistema de Ouvidoria da SEINFRA satisfeitos com a receptividade no atendimento – 2006	73
Gráfico 13	- Proporção de cidadãos/usuários do sistema de Ouvidoria da SEINFRA satisfeitos com a receptividade no atendimento – 2006	74
Gráfico 14	- Proporção da quantidade de vezes que o cidadão/usuário procurou o serviço de Ouvidoria da SEINFRA – 2006 .....	75

## SUMÁRIO

LISTA DE QUADROS.....	08
LISTA DE TABELAS.....	09
LISTA DE GRÁFICOS.....	10
INTRODUÇÃO .....	13
ASPECTOS METODOLÓGICOS DA INVESTIGAÇÃO .....	16
1 Fundamentos teóricos.....	16
1.1 Entendendo o conceito de cidadania.....	16
1.2 Entendendo o conceito de Ouvidoria.....	19
1.3 Entendendo o conceito de satisfação.....	22
1.3.1 Atitudes.....	25
1.3.2 Escalas de atitudes.....	26
1.3.3 Escala Likert .....	27
2 Tipo de estudo.....	29
3 População do estudo.....	29
4 Amostragem.....	29
5 Etapas do levantamento dos dados.....	30
6 Local do estudo.....	30
7 Aspectos a serem investigados.....	30
8 Instrumentos de coleta de dados.....	31
9 Coleta de dados .....	31
10 Tratamento dos dados .....	32
11 Satisfação do usuário e a escala de medidas .....	32
CAPÍTULO 1 – ASPECTOS HISTÓRICOS DA OUVIDORIA NO MUNDO, NO BRASIL E NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA BRASILEIRA .....	33
1.1 Ouvidoria no mundo .....	33
1.2 Ouvidoria no Brasil .....	36
1.3 Ouvidoria na administração pública brasileira .....	38
1.3.1 Ouvidoria pública no Ceará .....	42
CAPÍTULO 2 – SECRETARIA DE INFRA-ESTRUTURA DO ESTADO DO CEARÁ – SEINFRA E A OUVIDORIA: HISTÓRICO E ATRIBUIÇÕES.....	49



## 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 como um 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, in MUNIZ e BAPTISTA, 1993, s/d).

Buscando contribuir para a construção dessa cidadania plena e consciente é que o governo do Estado do Ceará tem implantado esse importante canal de comunicação, a Ouvidoria, entre sua administração e seu cliente, cidadão usuário do sistema, buscando sua cooperação numa parceria informal de fiscalização de suas ações e procedimentos no que diz respeito aos serviços que presta.

O ouvidor ou ombudsman, como também é conhecido, é bem consciente do propósito de sua missão que, segundo Vismona (2001, p. 11) é a de “representar o cidadão, zelando pelos seus legítimos interesses junto às instituições públicas e privadas”.

No entanto, uma questão inquietava a autora deste estudo: 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?

Essas questões perseguiram a pesquisadora desde a época que foi ouvidora do Departamento de Edificações e Rodovias do Estado do Ceará - DER, em 2005, quando buscou, mesmo informalmente, conhecer qual o sentimento dos usuários da Ouvidoria daquele departamento, a respeito da forma como foram encaminhadas suas reivindicações e os resultados de suas consultas. Muitos foram os testemunhos da qualidade do serviço prestado por aquela Ouvidoria tendo, inclusive, possibilitado uma boa comunicação, como interveniente, entre o cidadão/usuário do sistema e as gerências administrativas do DER.

Agora, como articuladora da Secretaria de Infra-Estrutura do Estado do Ceará – SENIFRA, 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 fazem ainda mais presentes e instigadoras, culminando neste trabalho dissertativo.

Para responder a todas essas questões, buscou-se, junto à SEINFRA, algum trabalho de pesquisa, feito com esse propósito, e constatou-se que essa não era naquela altura uma prática ainda adotada por aquela Ouvidoria. Dessa forma, parece bastante justificável e útil a realização deste trabalho dissertativo, no que propicia, certamente, benefícios diretos da melhoria da atuação da Ouvidoria da SEINFRA, revertendo os resultados, automaticamente, em qualidade de serviço para o cidadão/usuário.

Como forma de subsidiar teoricamente a pesquisa, realizou-se um estudo bibliográfico *on line*, nos trabalhos tutelados pela Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – CAPES e bibliotecas setoriais da Universidade de São Paulo – USP, da Universidade Estadual de Campinas – UNICAMP, e outros centros de pesquisa deste país, tendo sido encontradas poucas publicações satisfatoriamente condizentes com a necessidade investigativa desta dissertação.

No que diz respeito à Ouvidoria e à satisfação do usuário, encontrou-se apenas um trabalho, de Mestrado (VÉRAS, 2005), na área de Ouvidoria da Saúde, publicado pela Universidade Federal do Ceará.

Dessa forma, e atenta à responsabilidade de procurar sempre prestar um bom serviço público é que, pretende-se aqui responder às questões norteadoras, expostas acima, que podem ser formatadas no seguinte objetivo geral:

- Avaliar como se encontra a satisfação do cidadão/usuário quanto ao serviço prestado pela Ouvidoria da SEINFRA.

De modo a atingir plenamente esse objetivo geral, foram propostos os seguintes objetivos específicos:

- Investigar, junto à Ouvidoria da SEINFRA, quais foram as manifestações dos cidadãos/usuários no ano de 2006;
- Analisar se todas as consultas foram respondidas, bem como o tempo de atendimento (da solicitação do serviço à conclusão do processo) e a eficácia de suas decisões;
- Realizar, junto aos cidadãos/usuários, uma pesquisa de opinião sobre questões que possam identificar sua satisfação quanto aos encaminhamentos junto à Ouvidoria da SEINFRA;

Quanto à estrutura, este volume subdivide-se em três capítulos, antecedidos desta Introdução e dos Aspectos Metodológicos da Investigação, seguidos das Conclusões e Recomendações.

No capítulo 1, apresentam-se os aspectos da história da Ouvidoria no mundo, no Brasil, na administração pública, e no Ceará.

No capítulo 2, tratou-se de fazer uma apresentação da Secretaria de Infra-Estrutura do Estado do Ceará – SEINFRA, local de desenvolvimento desta pesquisa.

No capítulo 3, são mostrados os resultados da investigação em relação à satisfação dos cidadão/usuários do sistema de Ouvidoria da SEINFRA.

## 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. Cada uma dessas etapas será descrita a seguir.

### **1 Fundamentos teóricos**

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

#### **1.1 Entendendo o conceito de cidadania**

Antes de falar sobre cidadania, é bom que se entenda no 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 cômscio 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.

Essas normas compreendem o conjunto dos direitos sociais, civis e políticos, que se interligam e abrangem, desde o direito à locomoção, segurança, alimentação, habitação, saúde e educação, como também o de ter assegurada a livre expressão de pensamento e prática religiosa e política e, por consequência, o direito de escolha.

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.

Originalmente, o conceito de cidadania referia-se à condição daqueles que, pertencendo ao corpo político das cidades gregas, tinham o direito não apenas de viver em seu território, mas também de participar diretamente das decisões que determinavam os rumos da vida da cidade. Para que isso fosse possível, era necessário que os direitos dos cidadãos fossem iguais, se não em tudo, o que parece impossível, mas pelo menos em relação ao respeito às leis e à liberdade de agir no interior das instituições que governavam os destinos da polis. (BIGNOTTO, 2005)

Atualmente, o termo “cidadania” é bastante utilizado em todos os espaços onde se discute democracia, políticas públicas, direitos humanos, 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 inseridas num documento maior, chamado 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.

Enquanto não houver um desejo maior de mudança, colocado acima dos interesses pessoais ou de uma minoria, detentora do poder, tanto por parte dos que lideram ou dos que são liderados, o povo brasileiro não terá resultados plenos com a cidadania.

É comum a crença de que tudo isso faz parte de um plano, no qual há uma deliberação conjunta dos que detêm o poder, legislando em causa própria, para a manutenção do *status quo*. Espera-se que este pensamento esteja equivocado.

Embora se constatem 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.

Conceitualmente, o termo “cidadania” resultou do processo civilizatório da humanidade, em decorrência da instituição do conceito de sociedade. O reconhecimento do papel do cidadão, e de seus direitos e deveres perante a sociedade, definem as bases do relacionamento no grupo social. O estágio de plenitude nesse contexto social baseia-se no princípio de que todos tenham ciência de sua importância na formação cidadã.

O conceito de cidadania evoluiu ao longo dos anos, distante o tempo em que se confundiam os conceitos de nacionalidade e cidadania. Atualmente, “nacionalidade” representa o vínculo territorial que o cidadão possui com o Estado, enquanto “cidadania”, se refere à sua participação efetiva na vida sócio/política e cultural do Estado. Para Kelsen (1998), esses termos, “nacionalidade e cidadania”, representam o *status* do cidadão, quando afirma que "A cidadania ou a nacionalidade é um *status* pessoal”.

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, se refere à participação do cidadão nas diversas atividades ligadas ao exercício dos direitos individuais. Ou seja, não apenas o direito 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 (2001, p. 15), afirma que 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, ou seja:

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 da autora, a criação das Ouvidorias públicas constitui, na atualidade, um dos maiores instrumentos à disposição do cidadão, o que permite, através do ouvidor, manifestar-se e ser ouvido, em tempo hábil, na construção das políticas públicas deste país, num exercício de fortalecimento da democracia.

## **1.2 Entendendo o conceito de ouvidoria**

Segundo Costa (2007, p. 175), a Ouvidoria “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 natureza qualquer, se fazendo ouvir e tendo respostas a seus encaminhamentos.

No entanto, Oliveira, J.(2001, p. 26) 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.

Na concepção de Costa (2007, p.175-176), a Ouvidoria possui as seguintes responsabilidades:

- Atuar como agente defensor do usuário do serviço ou produto, em razão de denúncia, reclamação solicitação, informações, críticas e sugestões;
- Auxiliar o cidadão em suas relações com o Estado, funcionando como uma crítica à administração pública, sob a ótica do cidadão;
- Garantir a qualidade e eficácia dos serviços prestados pela instituição;
- Fornecer um atendimento diferenciado, profissional, simples, rápido e acessível.

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 ao manifestar-se de forma imparcial e justa quanto às questões reivindicadas, acompanhando as providências adotadas, e informando ao cidadão sobre os resultados de suas demandas, atendendo-o com cortesia e respeito.

Embora a Ouvidoria seja um poderoso instrumento democrático a serviço do cidadão, ainda é pouco utilizada, 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 se apresenta 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 que buscam os seus

serviços, tornando-se um eficiente e confiável instrumento à disposição do cidadão, para suas manifestações.

Vale salientar que, como alertam Stone e Woodcock (1998, p. 8), o uso inadequado de algumas ferramentas, incluindo-se a Ouvidoria e outros setores não gerenciados pelo *Marketing*, mas que possuam um contato direto ou indireto com o público, pode ter como consequência resultados indesejados, quando o cliente passa a fazer contatos e obter informações não coerentes e conflitantes. Por esse motivo, a Ouvidoria precisa estar constantemente atualizada sobre as ações governamentais, e mais ainda, de sua instituição.

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, que é o 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. Inúmeras 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 (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<sup>1</sup> que disciplina a atividade do ouvidor.

### **1.3 Entendendo o conceito de satisfação**

É comum que se escute, 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 com comportamento indiferente às necessidades e aos objetivos dos "clientes". Numa situação como essa, 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:

---

<sup>1</sup> Ver o documento no anexo 1, pág. 87

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 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 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".

A sensação do cliente, no entanto, é de que o servidor público preocupa-se minimamente com a sua insatisfação, e que isso não chega a ser um motivo para que ele mude de proceder e passe a ser mais cuidadoso no trato pessoal, que é de sua obrigação. Assim, aparece a impressão de que não existe política de bom atendimento ao cliente.

Se bem observado, facilmente se percebem falhas nos setores que lidam com o atendimento ao cliente, principalmente pelo despreparo dos agentes do serviço público. Assim, e segundo Albrecht (1992, p.15), são sete os pecados do serviço público:

(1) A apatia, onde há uma atitude ou impressão de pouco caso da pessoa responsável pelo atendimento; (2) a dispensa, onde procura-se livrar-se do cliente desprezando suas necessidades, prendendo-o com algum procedimento padronizado onde livra o atendente de fazer algo; (3) a frieza, uma espécie de hostilidade gélida, desatenção ou impaciência; (4) a condescendência, o tratar o cliente com uma atitude paternalista; (5) o automatismo, identificado facilmente pelos procedimentos mecanizados; (6) o livro de regra, onde coloca-se as normas da empresa acima da satisfação do cliente e (7) o passeio, que configura-se no encaminhamento a diversas pessoas na organização omitindo-se de uma decisão ou orientação concreta.

Esse comportamento, definido como “sete pecados”, é perfeitamente comprovável na prática. Salvo algumas exceções, percebe-se a forma como são procedidos os atendimentos aos que se dirigem a alguma repartição pública à procura de ser atendido. Muitas vezes, passeia-se de setor a setor, sem que seu problema seja resolvido.

Felizmente, essa realidade está sendo transformada. As mudanças ocorridas na legislação brasileira, com a criação de instrumentos de defesa do cidadão, tais como o “Código de Defesa do Consumidor”, “Serviços de Ouvidoria”, “Atendimento ao Cliente” etc., tem-se mudado a concepção e a forma de atendimento dos servidores públicos, em todas as suas instâncias.

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, entretanto, não se propõe a medir o grau de satisfação dos cidadãos/usuários do sistema de Ouvidoria da SEINFRA, mas identificar o padrão de satisfação desse usuário, segundo seu próprio conceito, e distribuí-los numa escala classificatória de Likert, considerada por Oliveira, T. (2001, p. 01) como uma das principais escalas para a representação de atitudes. Mas o que são “atitudes”? “escala de atitudes” e “escala Likert”? Esses conceitos são discutidos a seguir.

### 1.3.1 Atitudes

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

Pode-se dizer que a atitude é um comportamento pessoal, próprio, diante de situações de incômodo como a má prestação de um serviço público. Atualmente, em função da consciência política adquirida através do exercício da democracia, o cidadão

tem se posicionado com mais firmeza diante dos desmandos, observados e sentidos, de instituições públicas que não têm prezado pelo cumprimento de suas obrigações.

Gade (1980, p. 99, apud OLIVEIRA, T., 2001, p. 7) acrescenta que o conceito de “atitude” também pode ser definido como “a predisposição interna fundamentada em processos perceptivos, motivacionais e de aprendizado, organizados de uma forma relativamente estável”.

De maneira geral, as atitudes partem de situações pessoais e podem se transformar em coletivas, dependendo do espectro do fator causador da insatisfação, fortalecendo reivindicações comuns de um grupo particular ou de grupos de manifestantes. Isso pode ocorrer, por exemplo, em situações em que o governo age com descaso ou não possui políticas públicas bem elaboradas, voltadas para o bem comum da sociedade.

### **1.3.2 Escalas de atitudes**

As escalas de atitudes constituem, basicamente, conjuntos de expressões verbais, previamente escolhidas, onde 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, e tendo como propósito representar o pensamento de estudantes universitários com respeito ao “imperialismo e o problema racial negro” nos Estados Unidos.

Segundo Chisnall (1973, p. 174 - 176, apud OLIVEIRA, T., 2001, p. 19),

[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 à eles, que não precisam se restringir ao simples concordo/ discordo, usado pela escala de Thurstone.

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” e que, resumidamente apresenta as seguintes vantagens para a primeira:

- Maior facilidade na construção da Escala. Likert elimina o emprego dos juízes que é um meio sumamente custoso e pesado;
- Apresenta cinco possíveis respostas para cada item da escala, enquanto Thurstone pede unicamente a aceitação ou recusa do item;
- Com menos itens consegue a mesma precisão e validade do que a escala Thurstone com mais itens.

### **1.3.3 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 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,

---

\* acréscimo nosso

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>Escala de satisfação</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"/>

## **2 Tipo de estudo**

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. Já o estudo exploratório foi amostral, realizado através de um questionário aplicado junto aos cidadãos/usuários do sistema de Ouvidoria da SEINFRA.

## **3 População do estudo**

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;

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.

## **4 Amostragem**

Com relação ao Grupo 01, procedeu-se a uma análise censitária, já que se dispunha de todos os registros, o que propiciou uma idéia geral dos tipos de manifestações ocorridas.

Com relação ao Grupo 02, 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, pois lhes foi enviado por e-mail. A pesquisa poderia ter sido realizada com todos os sujeitos dessa população, no entanto, é raro obter 100% de retorno num tipo de coleta de dados como esse.

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 para o Grupo 02.

## **5 Etapas do levantamento dos dados**

O levantamento dos dados foi realizado em duas etapas: a primeira, internamente à SEINFRA, mediante um levantamento documental sobre as manifestações dos cidadãos/usuários junto à Ouvidoria, com o fim de identificá-las adequadamente; quais as medidas adotadas e qual o tempo decorrido em todo o processo.

A segunda etapa do trabalho foi externa, realizada junto ao cidadão/usuário, através de uma pesquisa de opinião com indagações de como estava sendo a atuação da Ouvidoria no atendimento de suas necessidades, sendo realizada através de um questionário semi-estruturado, com perguntas abertas e fechadas (ver anexo 2).

## **6 Local do estudo**

O local escolhido para realizar esse trabalho de pesquisa foi a Secretaria de Infra-Estrutura – SEINFRA, órgão do primeiro escalão administrativo do Governo do Estado do Ceará.

O local poderia ser qualquer outro, no entanto, pela razão de estar trabalhando nessa Secretaria e na Coordenadoria de Gestão Organizacional, onde se desenvolviam as atividades de Ouvidoria, resolveu-se optar por essa Secretaria, não só por possibilitar contribuir para a melhoria desse serviço de atendimento, como também pela facilidade de acesso às informações.

## **7 Aspectos a serem investigados**

- ✓ Perfil sócio-econômico cultural dos demandantes

- Sexo;
- Idade;
- Escolaridade;
- ✓ Qualidade da prestação do serviço da Ouvidoria
  - Satisfação do cliente (cidadão/usuário) quanto ao atendimento;
  - Satisfação quanto ao tempo de resposta (rapidez);
  - Satisfação com a resposta obtida;
  - Receptividade no atendimento;
  - Cortesia no atendimento;
- ✓ Frequência da consulta à Ouvidoria
- ✓ Tipo de manifestação

## **8 Instrumentos de coleta de dados**

Os instrumentos utilizados para a coleta dos dados foram questionários semi-estruturados com perguntas abertas e fechadas, destinados aos cidadãos/usuários do sistema de Ouvidoria da SEINFRA, relativos à sua satisfação quanto ao serviço prestado pela ouvidoria.

Um estudo piloto foi realizado para testar esse instrumento de coleta com relação a possíveis dificuldades de preenchimento por parte dos pesquisados.

Outro procedimento de análise foi o documental, investigando os tipos de manifestações realizadas pelos cidadãos/usuários ao serviço de Ouvidoria.

## **9 Coleta de dados**

A coleta de dados foi realizada de duas formas diferentes: documental e por entrevista, via questionário de pesquisa, sendo ambas realizadas pela autora do estudo.

A colheita documental foi realizada junto aos arquivos da Ouvidoria da SEINFRA, enquanto os questionários foram encaminhados aos cidadãos/usuários da Ouvidoria via *e-mail*.

## 10 Tratamento dos dados

Os dados foram organizados num procedimento estatístico descritivo através da planilha eletrônica Excel, como também através do software SPSS, versão 15, quando se fez necessário.

## 11 Satisfação do usuário e a escala de medidas

A mensuração foi realizada através de relações proporcionais e da escala Likert, considerando as seguintes relações de pontuação e nível de satisfação, conforme Quadro 2, abaixo:

Quadro 2 – Pontuação e nível de satisfação

<b>Nota</b>	<b>Conceito</b>	<b>Apresentação de resultados</b>
1	Péssimo	Insatisfeito /Muito insatisfeito
2	Regular / Razoável	Mais ou Menos Satisfeito/Insatisfeito
3	Bom	Satisfeito
4	Ótimo	Satisfeito
5	Excelente	Muito Satisfeito

Fonte: Likert, adaptado pela autora.

## CAPÍTULO 1

### ASPECTOS HISTÓRICOS DA OUVIDORIA NO MUNDO, NO BRASIL E NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA BRASILEIRA

Neste capítulo serão abordados alguns aspectos históricos sobre a Ouvidoria no mundo, no Brasil e na administração pública brasileira.

#### 1.1 Ouvidoria no mundo

Segundo Oliveira, J. (2005), o termo ouvidor no Brasil, emergiu do termo Ombudsman<sup>2</sup>, criado em 1810, pelo Parlamento Sueco, cuja missão, era “investigar queixas de cidadãos contra mau atendimento por parte das repartições públicas”, (LEITE, apud BASTOS, 2005, p. 16).

Bastos (2006, p. 10) assevera, no entanto, que a filosofia da defesa do cidadão contra os descasos do poder, que se coaduna com a idéia do Ombudsman, já existia desde antes de 1700, em várias partes do mundo.

Em Atenas, eram os cidadãos que exerciam essas ações de vigilância, sem nenhuma denominação específica; na Grécia, por exemplo, esses vigilantes eram chamados de *Euthynoi*; em Esparta, chamavam-nos de *Efhorat*; na China, de *Yan*; no Império Persa, tinham a alcunha de “Olho do Rei”; na Roma antiga, de *Tribunus Plebis*; em Veneza, “Conselho dos Dez”; na Igreja Medieval, de *Miss Domicini*; na Rússia, era o Procurador Geral que cuidava dessas questões; na Turquia, já existia como “Repartição Superior de Justiça” e cuidava da vigilância dos funcionários com o fim de assegurar a obediência islâmica.

---

<sup>2</sup> *Ombudsman*, no dicionário Sacconi (2001, p. 492) é “um Jornalista que, na redação, atua como um fiscal, um julgador do jornal; Ouvidor”. De maneira geral, é “qualquer funcionário empresarial especializado no atendimento dos interesses do consumidor ou do cliente”.

Segundo Bastos (2005, p. 10), contudo, é consenso que o surgimento do Ombudsman ocorreu em 1713, com a criação, pelo Rei Carlos XII, do Instituto do Supremo Representante (*Högste Ombudsmannen*), inspirado no modelo da Turquia, cuja atribuição era “manter vigilância geral assegurando que os funcionários do governo exercessem suas funções devidamente de acordo com as leis e regulamentos”. Em 1719, houve mudança na nomenclatura do instituto, passando a chamar-se Chanceler da Justiça (AMARAL FILHO, 1993, p.22).

A Finlândia foi o segundo país a criar o instituto do *Ombudsman*, por meio da Constituição de 1919, que era um defensor dos direitos do indivíduo, enquanto o chanceler de justiça, era um conselheiro jurídico do governo. Em 1954, a Dinamarca criou um *Ombudsman* para assuntos civis e outro para assuntos militares, não havendo controle sobre o Parlamento e sobre os juízes (PINTO, 1998, p. 33-37).

A República Federal da Alemanha instituiu, em 1957 o Comissário Parlamentar das Forças Armadas. Cinco anos após, foi instituído um *Ombudsman* pelo Parlamento da Noruega, que tinha atribuições de assuntos civis. A Nova Zelândia implantou, também em 1962, o instituto do *Ombudsman* que não tinha competência para fiscalizar atos dos ministros de estado, dos tribunais e de seus funcionários (AMARAL FILHO, 1993, p.26).

Já nas décadas de 60 e 70, o instituto do Ombudsman se expandiu rapidamente, além da Nova Zelândia, foi criado na Inglaterra, Canadá, Estados Unidos, França, Portugal, Itália, Espanha e Austrália (PINTO, 1998, p. 38-45).

Atualmente, de acordo com Giangrande (1997, p. 194-195), existem ombudsman em todos os continentes, como se pode ver no quadro abaixo. Este crescimento é, entre tantas outras razões, resultado do incentivo das Nações Unidas que orienta aos seus países-membros a instalação, em caráter de urgência, de comissões de direitos humanos e de instituições como o ombudsman, como apresentado no quadro a seguir:

Quadro 3 – A presença do ombudsman no mundo.

<b>Região</b>	<b>Quantidade de países</b>	<b>Instituição representante</b>
Europa	19	Instituto Europeu do ombudsman
África	15	Instituto Africano do ombudsman
Ásia	10	Não há Instituição mencionada
Região do Pacífico	8	Conferência do ombudsman da Austrália e do Pacífico
América do Norte	2	Conferência Canadense do ombudsman, Associação do ombudsman dos EUA, e sede do Instituto Internacional do ombudsman
América Central e do Sul	13	Instituto Latino-Americano do ombudsman, associação Brasileira do Ombudsman

Fonte: Giagrande (1997, p.194/195).

Em 1983, foi realizado o primeiro encontro sobre o projeto do Ombudsman para a América latina, em Caracas, por meio do qual foi criado o “*Instituto Latino Americano del Ombudsman*”. Em seguida, segundo Amaral Filho (1993, p. 28-29), gradativamente, alguns países latinos americanos instituíram o Ombudsman, como o México, Argentina, Bolívia, Peru e Paraguai.

## 1.2 Ouvidoria no Brasil

Segundo Alencar (2006, p. 19), a Ouvidoria no Brasil iniciou-se no período colonial, no reinado de D. João III, com a implantação das doze Capitânicas Hereditárias, entre 1534 a 1536.

Estando em Portugal, a Coroa se via impossibilitada de administrar física e economicamente o Brasil. Daí, idealizou dividir o Brasil em capitânicas, fazendo doações das mesmas a pessoas de sua escolha, concedendo-lhes amplos poderes, salvaguardado os da Coroa.

Os donatários, nome dado aos que recebiam as capitânicas, recebiam, junto com a carta de doação, os títulos de capitães e governadores e exerciam, mercê da Coroa, funções de governo e justiça, com poderes quase absolutos, respeitando tão somente, no geral, as ordenações Manuelinas, algumas Ordens Régias e os poderes que o Rei reservara para si (ALENCAR, 2006, p. 21).

Dentre as prerrogativas dos direitos estabelecidos, os donatários tinham o poder de nomear os ouvidores de suas capitânicas, com o propósito de cuidar da aplicação do Direito e da Justiça, sendo uma espécie de juiz e encarregado de resolver os litígios no território da capitania.

Com toda essa autonomia e quase poder absoluto, o que mais as Capitânicas demonstraram após os quatorze anos de sua implantação foram desmandos, arbitrariedades e notória incompetência administrativa, dado que, de todas elas, somente duas conseguiram prosperar: São Vicente e Pernambuco.

Associado a isso, havia invasões e pirataria, a ponto de Luiz de Góes, irmão de Pero Coelho, donatário da Capitania de São Vicente, escrever a D. João III, implorando ajuda, como se pode ver num trecho da carta a ele endereçada, transcrita abaixo, (MARTINS JUNIOR, 1979, p. 113, apud ALENCAR, 2006, p. 22-23):

Se com tempo e brevidade V.A. não socorrer estas capitânicas e costas do Brasil, ainda que nós percamos as vidas e fazenda V.A. perderá a terra... Socorra V.A., e com braço forte, que tudo se há mister, se não

o mover a terra e inconvenientes acima ditos, haja V.A. piedade de muitas almas cristãs.

Dessa forma foi que, em 1548, D. João III instituiu o Governo Geral no Brasil e com ele a Ouvidoria Geral e a Provedoria Geral. Assim, se implantou o sistema tripartite de administração com o poder centralizado nos três, embora cada um, exercesse suas devidas responsabilidades, em sintonia única com a Coroa. Nesse sistema, o Ouvidor Geral era eleito por um período de três anos, com possibilidade de renovação, cuidando de administrar a Justiça em toda colônia, reprimindo os abusos, impondo limites ao poder dos capitães e ouvidores das capitânicas, promulgando sentenças em nome do rei, com o selo da chancelaria.

O primeiro Ouvidor Geral do Brasil foi o desembargador Pero Borges. Eleito inicialmente para exercer o cargo por um período de três anos, acabou sendo reconduzido por mais duas vezes, tendo exercido essa função de 1549 a 1558.

Em função do acúmulo de serviço e da extensão territorial do Brasil, foram implantadas, em 1619, mais duas Ouvidorias: uma no Maranhão e outra no Rio de Janeiro. A partir de então, foram sendo criadas novas Ouvidorias, sempre que necessário, sendo a do Ceará implantada no dia 07 de Janeiro de 1723 (ALENCAR, 2006, p. 35).

Até 25 de março de 1824 existiu a figura do ouvidor com essas, características de juiz. A partir dessa data, com a promulgação da primeira Constituição Brasileira, extinguiu-se a figura do ouvidor, sendo criado, pelo Imperador Dom Pedro I, o Supremo Tribunal de Justiça que, segundo Brasil (1986, apud ALENCAR, 2006, p. 49), estabelecia:

na Capital do Império, além da relação que deve existir, assim como nas mais Províncias, haverá também um tribunal com a denominação de Supremo Tribunal de Justiça, composto de Juizes letrados, tirados das relações por suas antiguidades, e serão condecorados com o título de conselheiros.

Dessa forma, encerra-se uma função considerada da maior importância no Brasil colônia, iniciada em 1534 e encerrada em 1824, com a promulgação da primeira

Constituição Brasileira. Até então o ouvidor era considerado “os olhos e ouvidos do Rei” (AUTO FILHO, 2004, p.143).

### **1.3 Ouvidoria na administração pública brasileira**

Com o fim do regime militar neste País, e com a abertura política, o cidadão começou a ter a coragem de se manifestar diante dos desmandos políticos e administrativos cometidos por maus gestores e representantes do povo. A princípio, timidamente, depois, com mais vigor e determinação, num perfeito exercício de participação democrática, à busca do bem comum.

Embora todos os servidores públicos, indistintamente, ocupantes de cargo de gerência ou não, assim como todos os políticos deste país, saibam quais são suas obrigações, muitos são negligentes em suas ações. Tanto que, conforme Oliveira J. (2001, p. 23), [a cada dia] “se agrava [mais e mais] a larga margem de insatisfação popular com os serviços prestados pelo Estado e a desconfiança do público em geral sobre a forma como são gerados os recursos, pagos, direta ou indiretamente, pela população”.

Como co-partícipe dessa história, durante quase três décadas, na condição de servidora pública Estadual, a autora desta pesquisa tem escutado falar da ineficiência do Estado através do serviço público, em todas as esferas e em todos os poderes, tendo, certa de um bom desempenho de suas atividades, tentado mudar essa realidade.

A insatisfação popular é imensa e as manifestações de repúdio às más gerências e representações alçadamente manifestas, fazendo que surjam iniciativas como a da implantação de ouvidorias no serviço público, de modo a minimizar a “precária comunicação entre o governo, seu corpo de servidores e o grande público” Oliveira J. (2001, p. 24), buscando administrar melhor suas ações, dado que, como opina Meireles (1993, p. 56), “a Administração é o instrumento de que dispõe o Estado para pôr em prática as opções políticas de governo”.

A figura do ouvidor no Brasil ressurgiu em 1986, numa segunda concepção, diferente daquela do período colonial, como argumenta Vismona (2001, p. 57), “de representante não do poder, mas do cidadão na instituição”, sendo o Estado do Paraná o pioneiro dessa iniciativa, primeiramente em Curitiba, em 1986, e posteriormente, em 1991, no próprio Estado, com a instituição do Ouvidor-Geral.

A partir dos bons resultados vivenciados em Curitiba, com a implantação de sua Ouvidoria, o Brasil todo passou a adotar o mesmo sistema, gradativamente, tendo hoje, Ouvidorias em, praticamente, todas as instituições públicas tanto no âmbito federal, estadual ou municipal.

Ainda nessa década, foi criada a figura do ouvidor da Previdência Social com a “Sala do Ouvidor”, através do decreto nº 92.700 de maio de 1986. Já em dezembro desse mesmo ano, pelo decreto nº 93.714 (publicado no *diário oficial* de 16 de dezembro de 1986 - seção I), o Governo Federal criou a Comissão de Defesa dos Direitos do Cidadão – CODICI, vinculada ao gabinete pessoal do Presidente da República, com o fim de permitir ao cidadão o direito de se manifestar contra a ilegalidade ou abuso de poder, buscando a defesa de seus direitos e garantias fundamentais.

Em 2004, pelo decreto nº 4991 (Publicado no Diário Oficial da União – DOU de 18/02/2004), foi criada a Secretaria Nacional dos Direitos da Cidadania e Justiça – SNDCJ, extinguindo a CODICI. A criação dessa Secretaria procurou ampliar a participação do cidadão na defesa dos direitos da cidadania, da criança, do adolescente, da mulher, da pessoa portadora de deficiência, do idoso, do negro e de outras minorias.

Já na década de 1990, em 1992, o projeto de Ouvidoria no Brasil se fortalece ainda mais com a criação da Ouvidoria Geral da República, inserida na estrutura regimentada básica do Ministério da Justiça, através da lei nº 8.490 de 1992 (DOU de 19/11/1992).

Nesse período, surgiram as primeiras ouvidorias nas universidades brasileiras, sendo pioneira a Universidade do Espírito Santo (1992), seguida da

Universidade de Brasília (1993) e a de Londrina (1994), no Paraná. A ouvidoria da Universidade Estadual do Ceará – UECE foi criada em 1997 e da Universidade Federal do Ceará – UFC, em 2003.

Como forma salutar de grande importância para todas as instâncias governamentais e privadas, a participação do cidadão tem sido fundamental para a qualidade dos serviços prestados por essas empresas, através do canal de comunicação aberto pelos programas de ouvidoria no Brasil, que continua em expansão.

Na primeira década deste milênio, em março de 2001, foi criada a Ouvidoria Parlamentar da Câmara Federal dos Deputados e, em abril de 2001, pela medida provisória nº 2.143-31, foi implantada a Corregedoria Geral da União, com o objetivo de dar andamento às representações ou denúncias fundamentais relativas à lesão ou ameaça de lesão ao patrimônio público.

No ano de 2002, o Decreto nº 4.490/02 criou a Ouvidoria-Geral da República na estrutura regimental básica da Corregedoria-Geral da União e, no ano seguinte, a Lei nº 10.683/03 transformou a Corregedoria-Geral da União em Controladoria-Geral da União, mantendo, entre as suas competências, as atividades da Ouvidoria-Geral. Já em 2004, a Lei nº 10.689/04 ajustou a denominação de Ouvidoria-Geral da República para Ouvidoria-Geral da União que, pelo Decreto nº 4.785/03 tem, entre outras, a competência de coordenar tecnicamente o segmento de Ouvidorias do Poder Executivo Federal.

Atualmente, diversas entidades congregam ouvidores em todo o mundo. A Federação Ibero-Americana de Ombudsman reúne os países da América Latina, Espanha e Portugal. No Brasil, quem faz este papel é a Associação Brasileira de Ouvidores – ABO, criada em 15 de Março de 1995, no I Encontro Nacional de Ouvidores/Ombudsman, em João Pessoa, Paraíba, instituída com as seguintes finalidades<sup>3</sup>:

- Congregar todos os profissionais que exerçam as atividades e funções de ouvidor / Ombudsman assim como aqueles que exerçam

---

<sup>3</sup> Art. 2º do Estatuto Social da ABO (in ABO, 2001, p. 113)

atividades afins dentro do campo de defesa da cidadania, dos direitos individuais e do meio ambiente;

- Tornar conhecida, apreciada e respeitada a instituição da Ouvidoria, como instrumento de aprimoramento democrático e defesa dos cidadãos;
- Colaborar na criação de Ouvidorias em qualquer campo de atividades em que elas se fizerem necessárias;
- Defender a instituição da Ouvidoria, assim como os profissionais que nela militam, contra os abusos e pressões de qualquer natureza que possam prejudicar seu livre exercício;
- Prestar colaboração com as autoridades e a comunidade em assuntos de interesse público, e sempre que estiver em jogo o interesse da cidadania;
- Promover intercâmbio cultural, social e de experiências com suas congêneres do País e do exterior.

A partir da criação da ABO, a Ouvidoria brasileira recebe um grande reforço para a fundamentação dos direitos do cidadão. Por isso é que, no III Encontro Nacional de Ouvidores/Ombudsman, em 19 de dezembro de 1997, os membros da ABO instituíram o Código de Ética, constituído de 23 pontos que orientam a ação dos profissionais atuantes nesta função (VISMONA, 2005, p. 195).

Para Gomes (apud LYRA, 2000, p. 102), as Ouvidorias públicas podem ter um impacto efetivo sobre os processos de formulação de políticas, desde que

sejam constituídas através de uma arquitetura institucional que consagre fortes vínculos com segmentos organizados da sociedade civil, que possuam bons níveis de representatividade, e sejam aplicados à operacionalização competente dos instrumentos formais e informais de controle que lhe são assegurados.

No Brasil, o ouvidor ou é nomeado pelo prefeito, governador, presidente da República, ou pelo gestor maior do órgão ou instituição pública onde ele trabalhe. Existem questionamentos quanto a essa forma de nomeação. Muitos acham que gera vínculo de dependência do ouvidor com quem o nomeou, colocando em xeque a conduta neutra e imparcial que ele deve ter frente às questões apresentadas pelos cidadãos que reclamam ou denunciam a instituição por ele representada. Com o fim de evitar questões como essa, é necessário que se crie uma legislação que resguarde a função do ouvidor dentro das organizações.

### 1.3.1 Ouvidoria pública no Ceará

A primeira experiência de Ouvidoria Pública no Estado do Ceará ocorreu em 1989, no âmbito da Prefeitura Municipal de Fortaleza<sup>4</sup>, com o então prefeito Ciro Gomes que, inspirado no modelo de Ouvidoria da cidade de Curitiba, implanta esse serviço no Hospital Dr. José Frota – maior e mais importante hospital do Estado – posteriormente, disseminado para outros hospitais do Município de Fortaleza (VILANOVA, 2004, p. 164).

Segundo Lopes<sup>5</sup> (2007, s/d), a Prefeitura de Fortaleza conta com 30 unidades de ouvidorias espalhadas por órgãos, empresas e autarquias municipais e hospitais públicos municipais que, em 2007, através do “Balcão da Ouvidoria”, atenderam mais de 60.000 pessoas em eventos realizados em mais de 30 comunidades distintas.

No âmbito Estadual, por iniciativa do então vice-governador Lúcio Alcântara, na Gestão do Governo de Ciro Gomes, foi criado, em 1991, o Programa de Ouvidorias em Saúde Pública<sup>6</sup>, na Secretaria de Saúde do Estado (SESA), através do serviço “Alô Saúde”, inspirado em uma experiência de Recife, do supermercado Bom Preço (VILANOVA, 2004, p. 164).

Segundo Fuques ( 2004, p. 112), em novembro de 1998, foram implantada ouvidorias nas quinze unidades de referência da Saúde pertencentes à rede de assistência da SESA, distribuídas em seis hospitais, quatro centros de saúde, três centros especializados em Odontologia, no laboratório central, e no HEMOCE. Atualmente

---

<sup>4</sup> A Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Fortaleza foi criada pelo Decreto 8.020, de 31 de julho de 1989, tendo, como primeiro ouvidor o pedagogo João Freire Neto, nomeado em junho de 1990, tendo permanecido no cargo até 1998 (VILANOVA, 2004, p. 182).

<sup>5</sup> Isabel Lopes é a atual (2009) Ouvidora Geral do Município de Fortaleza.

<sup>6</sup> Instituído pelo decreto nº 21.661, de 22 de novembro de 1991. Na ocasião, o vice-governador Lúcio Alcântara acumulava os postos de Vice-Governador e Secretário de Saúde.

(09/2008)<sup>7</sup>, a rede de ouvidoria da SESA é composta por vinte e dois núcleos de referências, tendo sido acrescentados aos já existentes, mais um hospital e seis coordenadorias regionais de saúde (Fortaleza, Aracati, Tianguá, Icó, Crato e Juazeiro do Norte).

Em 1997, o então Governador Tasso Jereissati criou a Ouvidoria-Geral, através da Lei nº 12.686, de 14 de maio de 1997, consolidando de vez esse instrumento de participação popular no Estado do Ceará. Presidida pela Procuradora-Geral do Estado, Socorro França, a Ouvidoria-Geral adotou, como uma de suas primeiras medidas, um planejamento estratégico de implantação de uma rede de ouvidorias, baseado nas experiências de estruturas e programas de Ouvidorias já implementadas nos estados de São Paulo, Bahia e Paraná.

Baseado na experiência do Paraná, foram implantados os seguintes programas na Ouvidoria-Geral: Alô Cidadão, Casas do Cidadão e Ouvidor da Casa. Com a experiência de atendimento do Governo do Estado da Bahia, foi implantado o programa “Caminhões da Cidadania”, e com a experiência de São Paulo, foi estruturado o Atendimento Presencial e o Conselho Estadual de Defesa dos Direitos Humanos.

À medida que esses programas de Ouvidoria eram desenvolvidos e implantados em todos os órgãos da administração direta e indireta, o Governo do Estado, alegando necessidade administrativa, fundiu a Ouvidoria-Geral do Estado e a Gerência do Meio Ambiente em um só órgão, intitulado Secretaria da Ouvidoria-Geral e do Meio Ambiente – SOMA, criada pela lei nº 13.093, de 08 de janeiro de 2001 (publicada no Diário Oficial do Estado em 9 de janeiro de 2001), com competência para promover a defesa dos direitos do cidadão junto à administração pública, acompanhando as ações governamentais, consonantes com a política estadual e de meio ambiente. Sua missão era, zelar pela eficiência e qualidade do Serviço Público Estadual, contribuindo para a efetivação da cidadania, a proteção e a defesa do meio ambiente.

---

<sup>7</sup> [http://www.saude.ce.gov.br/site/index.php?option=com\\_content&view=article&id=38&Itemid=250](http://www.saude.ce.gov.br/site/index.php?option=com_content&view=article&id=38&Itemid=250). Consultado em 15/06/2009, às 15:40.

Segundo Vilanova(2004, p. 178), fundir as ações da Ouvidoria com as do Meio Ambiente é, no mínimo, contraditório, pois, no tocante a essa atividade, as ações da Ouvidoria ficam comprometidas, dado que o ouvidor-geral é o próprio gerente das políticas do meio ambiente, ou seja:

No Ceará, ao lado das dificuldades abordadas, a Ouvidoria Geral do Estado padece de uma falha de concepção da qual não se tem registro na literatura sobre o assunto ouvidoria, que é ela ser, ao mesmo tempo, Secretaria da Ouvidoria Geral e também Secretaria do Meio Ambiente, ou seja, funciona como instância fiscalizadora além de objeto de fiscalização pela sociedade, no tocante ao meio ambiente.

Mesmo diante dessa questionável concepção, a SOMA desenvolveu uma série de atividades, gerando benefícios para a comunidade cearense, tais como emissão de carteira de identidade, folha corrida, carteira profissional, orientação jurídica e outras tantas, buscando a melhoria da qualidade de vida do cidadão.

Maia (2006, p. 29-31) faz uma descrição desses programas e atividades, consolidadas no Quadro 4, abaixo, dando uma idéia de sua importância e abrangência:

Quadro 4 – Programas e atividades da Ouvidoria-Geral do Estado do Ceará - 2006

Programa ou Atividade	Descrição
Casa do Cidadão	Existem duas unidades em Fortaleza, nos shopping Diogo e Benfica. O programa disponibiliza atendimento integrado e interdependente, visando proporcionar comodidade e acesso a serviços, de diversas instituições em um só local. Entre os principais serviços encontram-se: Emissão da 1ª via da CI, Folha Corrida e Carteira profissional, serviços de atendimento de reclamações de água e luz, bem como parcelamento de dívidas e 2ª via de contas, através da COELCE E CAGECE. A secretaria da Fazenda disponibiliza o serviço de solicitação de CPF e o pagamento de taxas do Departamento Estadual de Trânsito. O serviço de solicitação de passaporte é disponibilizado pela Polícia Federal e o Ministério da Previdência Social disponibiliza o cálculo de aposentadoria e a emissão da Carteira Profissional para pagamento como autônomo.

Casa de Mediação Comunitária	Disponibiliza o serviço de mediação a várias instâncias da vida social (familiar, empresas, vizinhos etc.), com o objetivo de solucionar os conflitos gerados de forma desburocratizada e sem ônus para os demandantes.
Caminhão da Cidadania	Atendimento móvel, destinado a levar os serviços de emissão de Carteira de Identidade, Folha Corrida e Cadastro de Pessoa Física-CPF à população do interior do Estado do Ceará.
Alô Cidadão	O programa destina-se ao recebimento de reclamações, elogios, sugestões e críticas, além de fornecer orientações sobre o serviço público estadual. Estes serviços são prestados através da Central de atendimento telefônico gratuito, e funciona das 7h às 18h, de segunda a sexta-feira.
Alô Idoso	O programa destina-se ao recebimento de reclamações referente a negligência, maus tratos (físicos e psicológicos), apropriação indébita de aposentadoria, orientações sobre os direitos e serviços prestados ao idoso no âmbito municipal e estadual. Estes serviços são prestados através da Central de atendimento telefônico gratuito e funciona das 7h às 18h, de segunda a sexta-feira.
Serviço de Defesa do Idoso -DECI	Após receber as reclamações oriundas do Alô Idoso, o DECI apura e encaminha as referidas reclamações para a Rede de Defesa do Idoso, que trata a problemática de forma interdisciplinar e interinstitucional observando o papel que cada ente público tem na defesa e promoção de direitos deste segmento.
Caixa de Sugestões	Tem como objetivo acolher as manifestações, do tipo: reclamações, sugestões e elogios acerca do serviço público estadual, registrada pelo próprio cidadão-usuário, através de formulário próprio e depositado em caixas disponibilizadas pela Ouvidoria-Geral, nas instituições do Estado com fluxo de atendimento, que realiza a coleta e o retorno da demanda.

Proteção a Vítimas e Testemunhas ameaçadas - PROVITA	A finalidade deste programa é manter sob sigilo e resguardo pessoas coagidas ou ameaçadas física ou psicologicamente, por terem colaborado em procedimento criminal onde estejam na condição de vítima ou testemunha. O PROVITA foi criado através da lei Estadual 13.1937/2002, por força da Lei Federal nº 9.807/1999.
Fale Conosco	É parte integrante do Programa Portal do Governo do Estado do Ceará, que disponibiliza serviços e informações on-line. Compete à Ouvidoria-Geral a recepção, encaminhamento, monitoramento e distribuição das demandas a todos os órgãos/instituições do Poder Executivo Estadual, que retornam a resposta à Ouvidoria-Geral, que as monitora e repassa ao cidadão.
Orientação jurídica e mediação de demandas do cidadão	Presta serviço de Orientação Jurídica, Registro Público, Defesa do Consumidor, Direito Imobiliário e Audiências de Conciliação. O atendimento destes serviços é realizado pelo Núcleo de Conciliação e Orientação Jurídica- NUCOJ, que conta com duas unidades em Fortaleza localizadas no Shopping Diogo e no Shopping Benfica.

Fonte: Secretaria da Ouvidoria-Geral e do Meio Ambiente.

Em 2007, através de uma ação governamental, as atividades inerentes à Ouvidoria Geral foram desmembradas da Secretaria do Meio Ambiente, criando-se a Secretaria da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - SECON, através da Lei nº13.875 de 07 de fevereiro de 2007 (publicada no Diário Oficial do Estado, nº 27, dessa mesma data). Essa ação, justificada pelo Governador, ocorreu no sentido de fortalecer as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria.

Pode-se afirmar que esse “fortalecimento da Ouvidoria”, anunciado pelo Governador Cid Gomes, é questionável quando, submetendo-a à ação administrativa da Controladoria, não atende a uma das prerrogativas básicas desse sistema, que é a independência. Não é mudando de Secretaria que isso acontece. Ela precisa estar desvinculada dessas hierarquias secundárias para ter liberdade e autonomia.

Atualmente, o Estado do Ceará conta com um sistema de Ouvidoria pública bastante abrangente, atuando nos mais diversos setores da administração direta e

indireta do governo estadual<sup>8</sup>, assim como nas gestões públicas municipais, tanto na prefeitura de Fortaleza<sup>9</sup> como em vários municípios do interior do Estado, tais como Crato, Russas, Araripe, Iguatu, Morada Nova, Limoeiro do Norte, Quixeramobim, Itapagé, Beberibe, Caucaia, Maracanaú, dentre outros.

Além desses segmentos, o serviço de Ouvidoria também está sendo implantado no Sistema Judiciário, tipo Ordem dos Advogados do Brasil Seção Ceará (OAB-CE), no Conselho Regional de Administração (CRA) e no Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura e Agonomia (CREA)<sup>10</sup>.

Um serviço de ouvidoria bastante interessante, é o das Universidades. Isso porque localiza-se num ambiente de formação acadêmica, no caso, universitária, onde se apresenta como mais um instrumento à disposição dos estudantes para a prática cidadã da democracia, assim como para todos os servidores docentes e administrativos. Atualmente (06/2009), registradas no *site* do FNOU<sup>11</sup>, constam 52 Ouvidorias universitárias, assim distribuídas: 15 (quinze) em universidades federais; 15 (quinze) em estaduais; 16 (dezesesseis) em particulares; 1 (uma) em municipal; e 5 (cinco) em comunitárias.

Segundo Vilanova ( 2005, p. 99), a primeira Ouvidoria criada em Instituição de Ensino Superior (IES) foi na Universidade Federal do Espírito Santo – UFES (1992), seguida da Universidade de Brasília – UNB (1993), e da Universidade Estadual de Londrina (1994), no Paraná, estando, as duas últimas, desativadas, atualmente.

A Ouvidoria da Universidade Estadual do Ceará – UECE, primeira do Norte/Nordeste, foi criada em 22 de maio de 1997, por iniciativa da profa. Dra. Maria de Fátima Veras Vilanova, na então gestão reitoral do prof. Dr. Manassés Caludino

---

<sup>8</sup> Segundo Maia (2006, p. 54), 59 é o número de instituições que compõe a rede de ouvidores do Governo do Estado do Ceará (dados fornecidos pela SECON/2006).

<sup>9</sup> Segundo Lopes (2007, s/d), 30 é o número de instituições que compõe a rede de ouvidores da Prefeitura Municipal de Fortaleza (dados fornecidos pela Ouvidoria Geral do Município/2008).

<sup>10</sup> Dados de 2003, segundo Vilanova ( 2004, p. 165).

<sup>11</sup> FNOU – Fórum Nacional de Ouvidores Universitários, criado em 1999, durante o I Encontro Nacional de Ouvidores Universitários, em João Pessoa, na Paraíba.

Fonteles, tendo recebido, no período de cinco anos e quatro meses (até setembro de 2003), 2.482 manifestações, tais como reclamações, denúncias, sugestões e elogios (VILANOVA, 2004, p. 78).

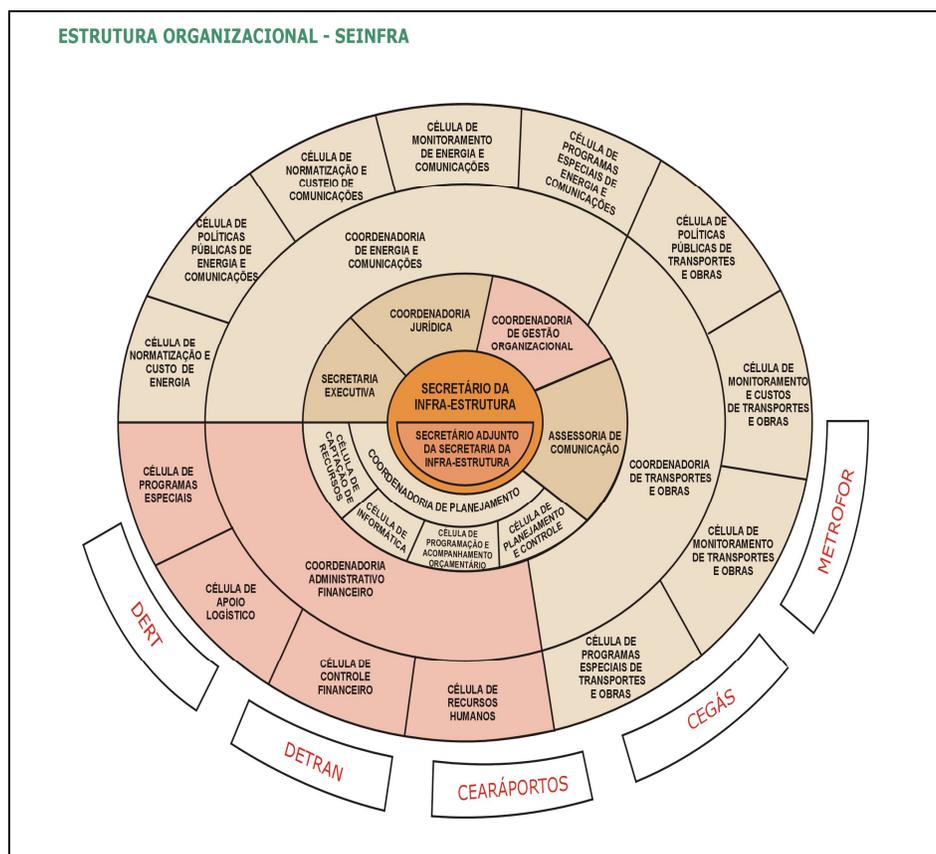
## CAPÍTULO 2

### SECRETARIA DE INFRA-ESTRUTURA DO ESTADO DO CEARÁ –SEINFRA E A OUVIDORIA: HISTÓRICO E ATRIBUIÇÕES

A SEINFRA foi criada através da Lei nº 12.961, de 03 de novembro de 1999, e alterada pela Lei nº 13.297, de 07 de março de 2003, através de seu artigo 48. Foi reestruturada através do Decreto nº 27.014, de 23 de abril de 2003, e tem como competência cuidar das áreas de saneamento, energia e comunicações, e transportes e obras, constituindo-se como 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.

Atualmente, a SEINFRA possui a seguinte estrutura organizacional:

Quadro 5 – Estrutura organizacional da SEINFRA - 2009



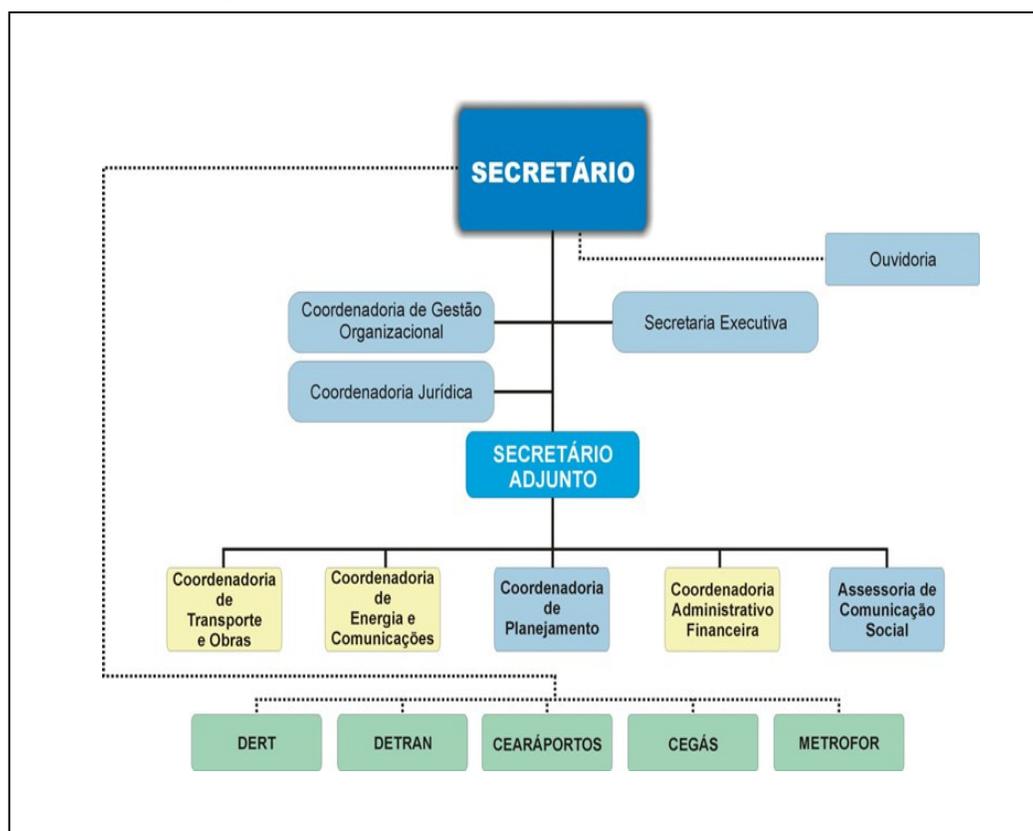
Fonte: SEINFRA/2009.

Como se pode ver no quadro 5 os seguintes Órgãos estão sob sua responsabilidade, se configurando como Órgãos de administração indireta, quais sejam:

- ✓ DER<sup>12</sup> – Departamento de Edificações e Rodovias;
- ✓ DETRAN – Departamento Estadual de Transito;
- ✓ CEARÁPORTOS – Companhia Portuária do Ceará;
- ✓ CEGÁS – Companhia de Gás do Ceará;
- ✓ METROFOR – Companhia Cearense de Transporte Metropolitano.

Em termos de sua estrutura funcional, o quadro 6 apresenta o fluxograma atual da SEINFRA:

Quadro 6 – Fluxograma da SEINFRA – 2009



Fonte: SEINFRA

<sup>12</sup> DERT – Departamento de Edificações Rodovias e Transportes, a partir de dezembro de 2007, através da Lei Estadual N° 14.024, deixa de executar a atividade de transportes, passando a ser denominado, DER – Departamento de Edificações e Rodovias.

Como se pode observar, a Ouvidoria da SEINFRA, criada em março de 2003, está ligada diretamente ao Secretário da SEINFRA, demonstrando uma posição de destaque nessa estrutura, de modo que suas ações possam permear todas as demais instancias da Secretaria, de forma independente e autônoma na execução de suas tarefas, embora subordinada ao Secretário. Segundo Vilanova (2004, p. 169),

Para bem desenvolver o seu trabalho, o Ouvidor deve ter livre acesso a todos os setores da organização, bem como aos documentos neles produzidos. Também deve gozar de autonomia e independência para representar o usuário, gozando de livre acesso ao dirigente máximo do órgão ou empresa.

Assim como ocorre com a SEINFRA, todas as suas vinculadas (DERT, DETRAN, CEARÁPORTOS, CEGÁS e METROFOR) possuem ouvidores. Embora sejam órgãos da administração indireta e subordinados à SEINFRA, suas ouvidorias não o são, nem mesmo à ouvidoria da SEINFRA. Elas se reportam diretamente aos seus superintendentes e ao Secretário da Controladoria e Ouvidoria Geral – SECON, ou mais especificamente, à Coordenadoria de Auditoria desta SECON, conforme consta no decreto de nº 28.832, de 08 de agosto de 2007, que regulamenta suas normas internas.

Como se pode ver, a autonomia, ou seja, a independência das ouvidorias é relativa. Existe uma entidade geral à qual elas se reportam, e que cuida para que as ouvidorias das Secretarias e vinculadas mantenham um bom desempenho de suas atividades, de forma ágil e prestativa.

Sob o ponto de vista interno de quem tem participado desse processo, por acompanhar de perto o trabalho da Ouvidoria da SEINFRA, a autora deste estudo tem percebido um bom desempenho de suas competências, no que diz respeito às suas responsabilidades, ou seja, do acolhimento das denúncias, críticas, reclamações, sugestões e/ou elogios oriundos da sociedade ou dos próprios servidores públicos, quando se sentem prejudicados em seus direitos e buscam apoio das ouvidorias.

Além do acolhimento das manifestações dos cidadãos/usuários, o ouvidor da SEINFRA tem a responsabilidade de providenciar a apuração dos fatos registrados que lhe foram enviados ou colhidos em veículos de comunicação formal ou informal; repassar aos órgãos responsáveis as solicitações para prestar informações e/ou esclarecimento e acompanhar as providências adotadas sobre as manifestações

registradas, mantendo o usuário informado sobre as providências adotadas e os resultados alcançados.

Segundo o Regulamento Interno da SEINFRA (2009), são as seguintes as atribuições da Ouvidoria:

- Manter um caráter de imparcialidade, autonomia e independência;
- Facilitar o acesso da Comunicação do usuário com o Sistema SEINFRA;
- Garantir os direitos do usuário e agilizar, em tempo hábil, as informações solicitadas;
- Zelar pelos princípios e valores éticos da Administração Pública;
- Tornar melhor a imagem e credibilidade dos servidores e dos serviços prestados;
- Abrir canal de comunicação com as Unidades Orgânicas e interação com os servidores da SEINFRA e a sociedade civil;
- Manter o Secretário da SEINFRA informado através de relatórios circunstanciais das manifestações recebidas e seus respectivos encaminhamentos, bem como a Secretária da Ouvidoria e Controladoria;
- Otimizar procedimentos e estratégias de ação em harmonia com a Secretária da Ouvidoria e Controladoria;
- Manter a Secretária da Ouvidoria e Controladoria informada das atividades e programas desenvolvidos;
- Representar a SEINFRA junto à Secretaria da Controladoria e Ouvidoria Geral.

Neste mesmo Regulamento, constam as seguintes prerrogativas e obrigações do ouvidor:

Prerrogativas do Ouvidor:

- Autonomia na execução das atividades inerentes ao Cargo;
- Apoio do Secretário às atividades do Cargo;
- Trânsito livre em todas as Unidades Orgânicas da SEINFRA;
- Liberdade para sugerir soluções e/ou providenciar apurações de denúncias e reclamações;
- Prioridade no atendimento das suas solicitações de denúncias, correções de erros e reclamações;
- Dispor dos meios necessários para o cumprimento das suas funções;

- Fazer valer ao cidadão a Declaração dos Direitos Humanos.

Obrigações do Ouvidor:

- Zelar pelos direitos dos usuários do Sistema SEINFRA;
- Facilitar a comunicação dos usuários com a Instituição, com respostas objetivas e em tempo hábil;
- Atender com empatia, imparcialidade e presteza;
- Participar de reuniões, solicitar esclarecimentos, consultar arquivos e fazer pesquisas necessárias a dirimir dúvidas para exercer, com justiça, as funções de Ouvidor;
- Buscar a melhoria na qualidade dos serviços prestados pela SEINFRA;
- Participar de cursos e Seminários promovidos pela Secretaria da Ouvidoria e Controladoria e outros com conteúdos inerentes às atividades do ouvidor;
- Manter sigilo para com as denúncias, informações e/ou reclamações recebidas.

A Ouvidoria da SEINFRA atua no âmbito interno e externo da própria Secretaria. Internamente, recepcionando demandas dos seus servidores e, externamente, dos cidadãos/usuários do sistema, através de e-mails, telefone, fax, atendimento pessoal, carta e outros (site, portal do governo etc.).

## CAPÍTULO 3

### RESULTADOS E DISCUSSÕES

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

#### 3.1 Análise documental

A análise documental referente às manifestações dos cidadãos/usuários diz respeito ao ano de 2006, período escolhido para a realização desta pesquisa. Neste ano, ocorreram 317 manifestações, quantidade superior em quase 45% que as do ano anterior, 2005, que foram 219, e maior ainda que as do ano 2004 que foram 134, representando mais de 136% de aumento de manifestações, tomando-se por base o ano de 2006.

Vale salientar que, até então, o serviço de Ouvidoria não existia na SEINFRA, sendo implantado somente a partir de 2003.

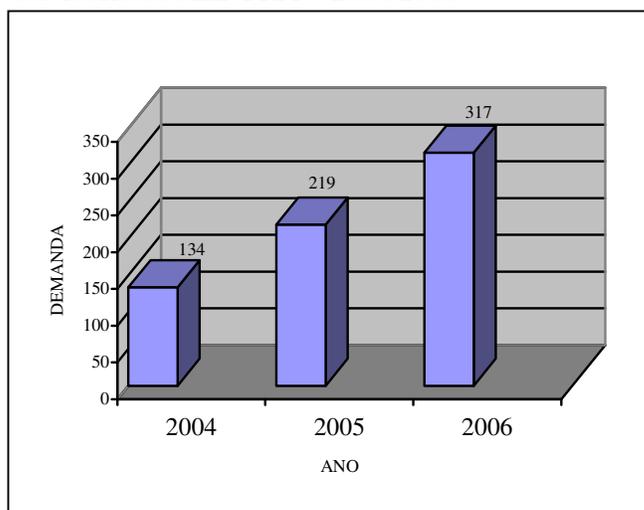
Esses dados podem ser vistos na Tabela 2, abaixo, e ilustrados pelo Gráfico 1, em seguida, nos dando uma idéia melhor da relação dessas grandezas, ou seja:

Tabela 2 – Proporção de crescimento da demanda à Ouvidoria da SEINFRA, ano base 2006.

<b>Ano</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>
Quantidade	134	219	317
%, ano base 2006	136,6	44,7	-

Fonte: Pesquisa direta.

Gráfico 1 – Número de manifestações ocorridas na Ouvidoria da SEINFRA – 2004/2006



Fonte: Pesquisa direta.

Como se pode notar, o número de manifestações dos usuários tem aumentado bastante ao longo do tempo. Uma das causas atribuídas a esse aumento de demanda se deve, provavelmente, aos mecanismos de comunicação implementados pela SEINFRA, como também à credibilidade que este serviço de Ouvidoria tem despertado, de maneira geral, junto à comunidade. As pesquisas referentes às opiniões dos cidadãos/usuários, vistas mais adiante, servirão para comprovar ou não essa hipótese.

O grupo formado por todos os cidadãos/usuários da Ouvidoria, está estratificado por modo manifestação, quais sejam: fax, telefone, e-mail, atendimento pessoal na própria SEINFRA, e outros meios (site, portal do Governo etc.), como se pode ver na Tabela 3, abaixo, ilustrados no Gráfico 2, em seguida:

Tabela 3 – Demanda, por modo de acesso, das manifestações dos cidadãos/usuários do Sistema de Ouvidoria da SEINFRA – 2006.

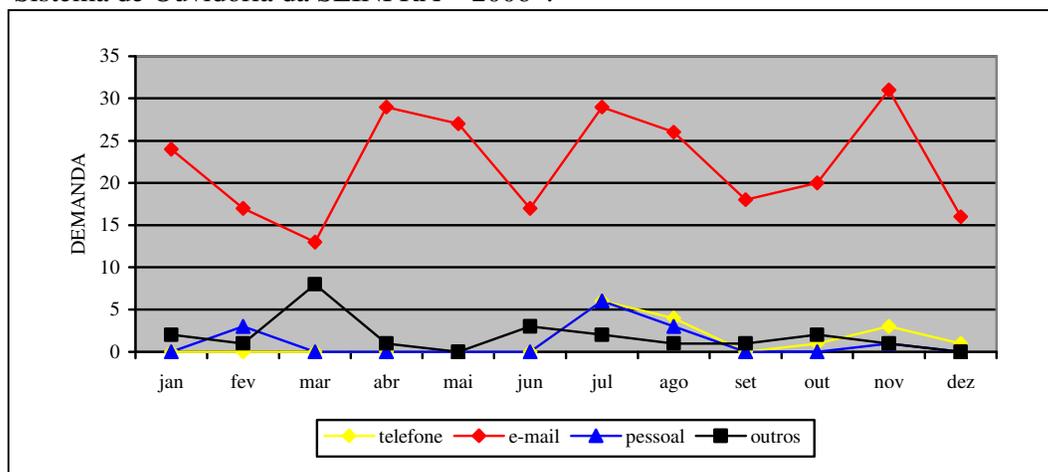
Meio/Mês	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Tot
Telefone	-	-	-	-	-	-	06	04	-	01	03	01	14
Fax	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Carta	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
e-mail	24	17	13	29	27	17	29	26	18	20	31	16	267
Pessoal	-	03	-	-	-	-	06	03	-	-	01	-	13
Outros <sup>1</sup>	02	01	08	01	-	03	02	01	01	02	01	-	23
<b>Total.....</b>	<b>26</b>	<b>21</b>	<b>21</b>	<b>30</b>	<b>27</b>	<b>20</b>	<b>43</b>	<b>34</b>	<b>19</b>	<b>23</b>	<b>36</b>	<b>17</b>	<b>317</b>

Fonte: Ouvidoria/SEINFRA

1 – Outros (Portal do Governo)

Como se pode ver, nesse ano de 2006, não houve nenhuma manifestação por fax ou carta. Já os atendimentos por telefone ocorreram somente a partir de julho e o chamado “pessoal”, em que o cidadão se dirige, ele próprio, ao setor de Ouvidoria, apresentaram manifestações apenas em quatro meses do ano. E os denominados de “outros”, embora tenham ocorrido manifestações, no entanto, após a solução obtida, os registros de endereço dos manifestantes eram descartados. Até a época desta pesquisa, a Ouvidoria mantinha em arquivo somente os endereços daqueles que se manifestavam via *e-mail*.

Gráfico 2 – Demanda, por meio de acesso, das manifestações dos cidadãos/usuários do Sistema de Ouvidoria da SEINFRA – 2006\*.



Fonte: Pesquisa direta.

(\*) – Excluindo-se os modos “fax” e “carta”, por não ter ocorrido demanda.

Segundo o gestor da Ouvidoria, somente as manifestações enviadas por *e-mail* eram mantidas em registro, sendo, portanto, este o meio utilizado para a pesquisa.

Através dessa pesquisa documental, se pode perceber que os tipos de manifestações são das mais diversas. Para um melhor entendimento da evolução desse fenômeno, procurou-se estruturá-lo por características afins, tendo sido identificados os seguintes tipos de motivação: reclamação; denúncia; sugestão; elogio; informação; e outros.

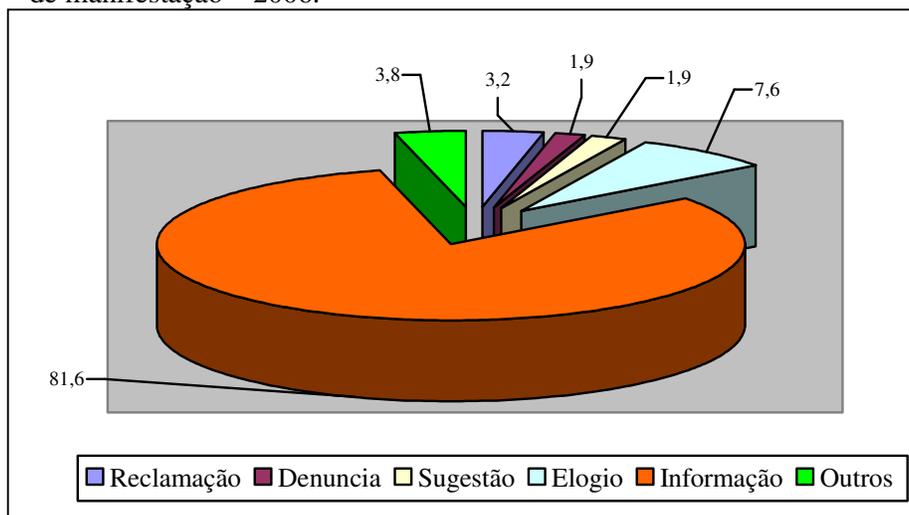
A Tabela 4, seguido do Gráfico3, apresenta o quantitativo desses tipos de manifestações:

Tabela 4 – 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.

Gráfico 3 – Quantidade de consultas à Ouvidoria da SEINFRA, por tipo de manifestação – 2006.



Fonte: Pesquisa direta.

Percebe-se que o desejo por informação é o que mais motiva o cidadão quando procura a 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 empatados, com 1,9%(6).

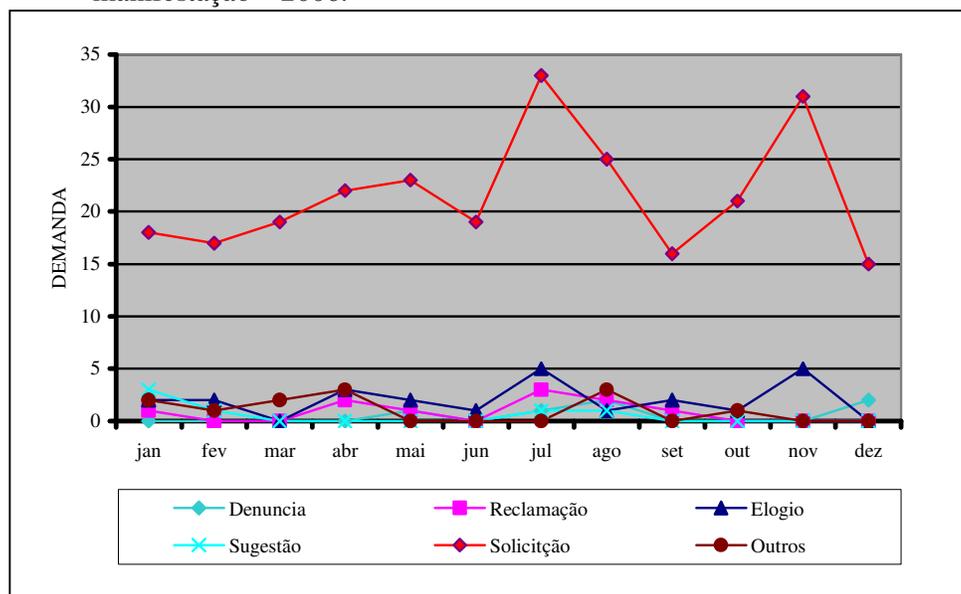
Ampliando ainda mais o desejo de conhecer o comportamento dessas manifestações, a Tabela 5, seguida do Gráfico 4, apresenta os tipos de motivações distribuídos mensalmente, ou seja:

Tabela 5 – Demanda mensal da Ouvidoria da SEINFRA, por tipo de manifestação – 2006.

<b>Manifestação</b>	<b>jan</b>	<b>fev</b>	<b>mar</b>	<b>abr</b>	<b>mai</b>	<b>jun</b>	<b>jul</b>	<b>ago</b>	<b>set</b>	<b>out</b>	<b>nov</b>	<b>dez</b>	<b>Tot</b>
Denúncia	-	-	-	-	01	-	01	02	-	-	-	02	06
Reclamação	01	-	-	02	01	-	03	02	01	-	-	-	10
Elogio	02	02	-	03	02	01	05	01	02	01	05	-	24
Sugestão	03	01	-	-	-	-	01	01	-	-	-	-	06
Solicitação	18	17	19	22	23	19	33	25	16	21	31	15	259
Outros	02	01	02	03	-	-	-	03	-	01	-	-	12
<b>Total.....</b>	<b>26</b>	<b>21</b>	<b>21</b>	<b>30</b>	<b>27</b>	<b>20</b>	<b>43</b>	<b>34</b>	<b>19</b>	<b>23</b>	<b>36</b>	<b>17</b>	<b>317</b>

Fonte: Pesquisa direta.

Gráfico 4 – Demanda mensal da Ouvidoria da SEINFRA, por tipo de manifestação – 2006.



Fonte: Pesquisa direta.

Através da análise das imagens, pode-se perceber que há dois tipos de manifestações bastante distintas: a referente às solicitações, representando 81,7% (259) do total da demanda, e o referente às manifestações restantes, representando 18,3%(58) da demanda.

Uma característica observada no bloco 02 é que suas quantidades demandadas variam entre 0 e 5, com destaque para os elogios, que, à exceção dos meses de março e dezembro, sempre estão presentes.

Contraopondo as manifestações de elogios com as de reclamações, observa-se que, durante o ano de 2006, somente no mês de agosto ocorreram mais reclamações (02) do que elogios (01) e que em março e dezembro não houve manifestações desses tipos. Em todos os outros meses, o número de elogios foi sempre maior que o de reclamações. Quantitativamente, em 50% dos meses ocorreram reclamações, enquanto os elogios, em 84% deles.

Quanto ao bloco 01, composto somente de solicitações, suas demandas variam entre 15 e 33 manifestações mensais, numa média de 21,58 solicitações/mês, com desvio padrão de 5,68.

Em termos modais, percebe-se que as solicitações nos meses de julho e novembro se apresentam com um número de manifestações bastante expressivo, ou seja, com 33 e 31 ocorrências, respectivamente.

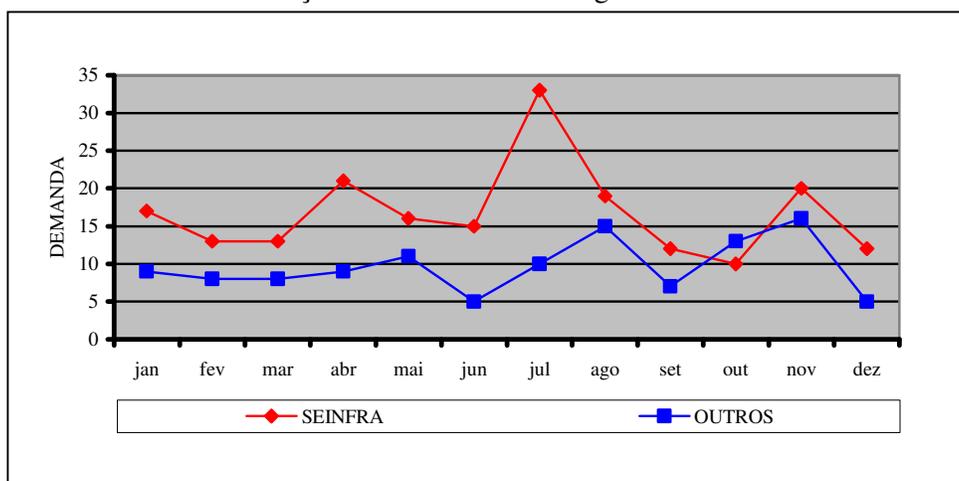
Antes de se fazer uma maior análise desse comportamento de demanda e das ocorrências atípicas nos meses de julho e novembro, é bom que se desmembrem essas demandas entre as que dizem respeito, efetivamente à SEINFRA e aos outros Órgãos do Governo. Dessa forma, a Tabela 6 e o Gráfico 5 apresentam esse comportamento discriminado da demanda.

Tabela 6 – Demanda mensal das manifestações do cidadão à Ouvidoria da SEINFRA, com destinação interna e a outros Órgãos do Governo – 2006.

Órgão/Mês	jan	fev	mar	abr	Mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Tot
SEINFRA	17	13	13	21	16	15	33	19	12	10	20	12	201
Outros	9	8	8	9	11	5	10	15	7	13	16	5	116
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>21</b>	<b>21</b>	<b>30</b>	<b>27</b>	<b>20</b>	<b>43</b>	<b>34</b>	<b>17</b>	<b>23</b>	<b>36</b>	<b>17</b>	<b>317</b>

Fonte: Pesquisa direta

Gráfico 5 – Demanda mensal das manifestações do cidadão à Ouvidoria da SEINFRA com destinação interna e a outros Órgãos do Governo – 2006.



Fonte: Pesquisa direta.

Como se pode perceber, tanto pela Tabela 6 como pelo gráfico 5, a demanda com destinação interna à SEINFRA é sempre maior que para os outros órgãos, à exceção do mês de outubro.

Outro ponto interessante a se notar é quanto ao pico de demanda que, anteriormente, antes do desmembramento, existia nos meses de julho e novembro, agora só se manifestando no mês de julho e referente à SEINFRA.

É bom salientar que, embora existam demandas destinadas a outros Órgãos do Governo, todas elas têm seu início e fim de processo através da Ouvidoria da SEINFRA, ou seja, todas essas demandas dizem respeito, exclusivamente, ao atendimento da Ouvidoria da SEINFRA.

Buscando novos detalhamentos para a análise, resolveu-se discriminar mais ainda essa demanda, identificando, no caso da SEINFRA, a que setor se destinavam as manifestações ocorridas. A Tabela 7 e o Gráfico 6 mostram esse comportamento de demanda:

Tabela 7 – Volume mensal das manifestações à Ouvidoria da SEINFRA, e a outros Órgãos Governamentais – 2006.

Entidade		jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Tot
SEINFRA	CEC	3	2	6	5	-	6	4	3	-	2	4	2	37
	CTO	8	4	3	5	9	4	14	7	8	5	6	8	81
	CPL	-	1	1	2	1	2	-	-	-	-	-	-	7
	CEINF	1	-	-	1	1	-	-	1	-	-	-	-	4
	OUVIDORIA	2	2	-	2	-	1	5	1	2	1	5	-	21
	D. INTERNA	-	1	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	3
	COJUR	-	3	1	1	2	1	-	1	-	2	1	-	12
	CGO	-	-	-	4	2	-	8	4	1	-	3	1	23
	CSA	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
	LICITAÇÃO	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
	CERHU	3	-	2	-	-	1	2	1	-	-	1	1	11
<b>Sub-Total.....</b>	<b>17</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>21</b>	<b>16</b>	<b>15</b>	<b>33</b>	<b>19</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>20</b>	<b>12</b>	<b>201</b>	
OUTROS ÓRGÃOS	DER	1	2	2	5	-	2	2	6	2	3	2	-	27
	CAGECE	2	2	1	1	1	1	1	2	1	-	-	2	14
	SDLR	3	2	-	1	1	-	-	1	1	3	1	-	13
	PREFEITURA	2	-	1	-	4	-	3	4	2	-	2	1	19
	SEMACE	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	2
	SEDUC	-	1	-	-	1	1	1	-	-	-	-	-	4
	SRH/SOHIDRA	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
	CEGÁS	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	1	-	3
	SEJUV	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
	SEPLAG	-	1	1	-	2	1	2	1	-	3	5	-	16
	METROFOR	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	2
	CEARÁPORTOS	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
	INCRA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
	SDE	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
OUTROS	-	-	2	-	1	-	-	-	1	3	2	2	11	
<b>Sub-Total.....</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>11</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>15</b>	<b>7</b>	<b>13</b>	<b>16</b>	<b>5</b>	<b>116</b>	
<b>TOTAL.....</b>	<b>26</b>	<b>21</b>	<b>21</b>	<b>30</b>	<b>27</b>	<b>20</b>	<b>43</b>	<b>34</b>	<b>17</b>	<b>23</b>	<b>36</b>	<b>17</b>	<b>317</b>	

Fonte: Pesquisa direta.

CEC – Coordenadoria de Energia e Comunicações

CTO – Coordenadoria de Transportes e Obras

CPL – Coordenadoria de Planejamento

CEINF – Célula de Informática

OUVIDORIA

D. INTERNA

COJUR – Coordenadoria Jurídica

CGO – Coordenadoria de Gestão Organizacional

CSA – Coordenadoria de Saneamento Ambiental

LICITAÇÃO

CERHA – Célula de Recursos Humanos

DER – Departamento de Edificações e Rodovias

CAGECE – Companhia de Água e Esgotos do Ceará

SDLR – Secretaria do Desenvolvimento Local e Regional do Estado

PREFEITURA de FORTALEZA

SEMACE – Superintendência Estadual do Meio Ambiente

SEDUC – Secretaria de Educação do Estado

SRH/SOHIDRA – Secretaria dos Recursos Hídricos

CEGÁS – Companhia de Gás do Ceará

SEJUV – Secretaria do Esporte e Juventude

SEPLAG – Secretaria de Planejamento e Gestão do Estado

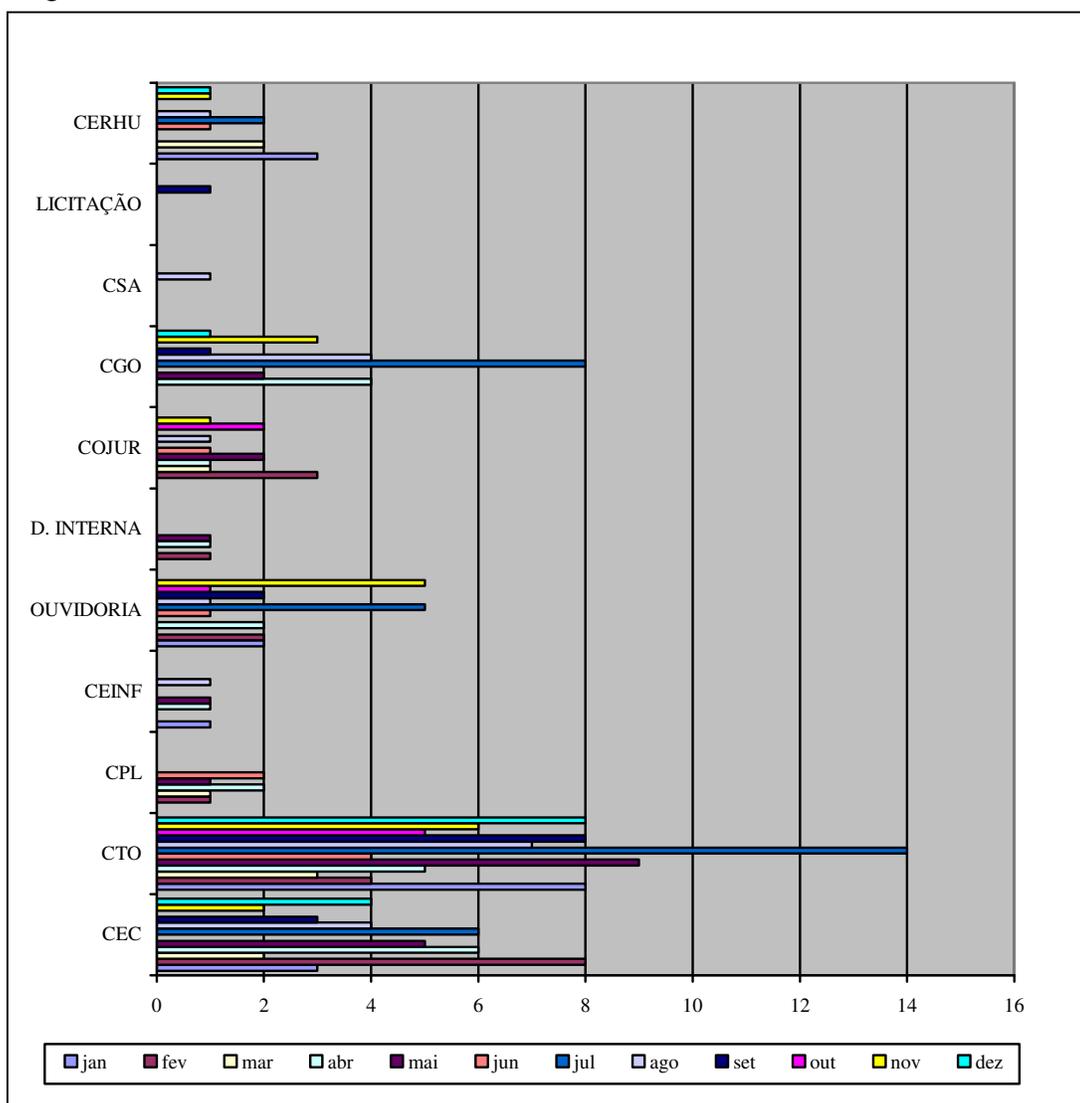
METROFOR – Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos

CEARÁPORTOS – Companhia Portuária do Estado do Ceará

INCRA – Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária

SDE – Secretaria de Desenvolvimento Econômico do Estado

Gráfico 6 – Volume mensal das manifestações à Ouvidoria da SEINFRA e a outros Órgãos Governamentais – 2006.



Fonte: Pesquisa direta.

Em termos da demanda mensal nos órgãos, o comportamento atípico no mês de julho deu-se por um aumento de demanda interna nos próprios setores da SEINFRA, especificamente quanto à CGO, Ouvidoria, e CTO, com, respectivamente, 24,2% (8), 15,2% (5) e 42,4% (14) manifestações, com destaque para a CTO, que obteve quase 50% de toda a demanda no mês de julho.

Das quatorze demandas da CTO, dez se referem a pedidos de “Tabelas de Custos”. Essas tabelas são organizadas pela SEINFRA, através da CTO, e se destinam aos mais diversos interesses, inclusive para a composição de custos em licitações, que são os destinos mais comuns.

Quanto ao aumento de demanda identificado na Ouvidoria, este se deve exclusivamente a elogios, muito provavelmente em função do pronto atendimento às necessidades demandadas.

Já com a CGO, foi identificado que o aumento da demanda deveu-se a solicitações de serviços junto ao condomínio formado pelos seguintes órgãos: SEINFRA, SEPLAG, SECON, SETUR, DLR, IPECE, responsável por ações administrativas comuns a essas Secretarias de Governo.

### 3.2 Análise dos resultados da pesquisa de satisfação

A análise da satisfação dos cidadãos/usuários do sistema de Ouvidoria da SEINFRA diz respeito à qualidade do atendimento prestado por esta Secretaria de Governo e suas vinculadas, quanto às suas solicitações realizadas por e-mail, conforme planejado, e serão vistos sob os seguintes aspectos: a) sócio-econômicos; b) de satisfação.

#### 3.2.1 Aspectos sócio-econômicos

Com o propósito de conhecermos algumas características dos demandados, realizou-se um levantamento de seus dados sócio-econômicos, mostrados na Tabela 8 e nos Gráficos 7.1 e 7.2.

Tabela 8 – Dados sócio-econômicos dos cidadãos/usuários do sistema de Ouvidoria da SEINFRA – 2006.

IDADE	ESCOLARIDADE												SEXO			
	SUPERIOR				MÉDIO				TOTAL				M (%)	F (%)	TOTAL	
	M	%	F	%	M	%	F	%	SUP	%	MED	%				
20 – 30	3	20,0	3	60	1	16,7	0	0	6	30	1	16,7	4(15,4)	3(11,5)	7	26,9
31 – 40	4	26,7	1	20	2	33,3	0	0	5	25	2	33,3	6(23,2)	1(03,8)	7	27,0
41 – 50	4	26,7	0	0	3	50,0	0	0	4	20	3	50,0	7(27,0)	0(00,0)	7	27,0
51 – 60	3	20,0	1	20	0	0,0	0	0	4	20	0	0,0	3(11,5)	1(03,8)	4	15,5
60 – 70	1	6,6	0	0	0	0,0	0	0	1	5	0	0,0	1(03,8)	0(00,0)	1	3,8
<b>TOT</b>	<b>15</b>	<b>100</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>6</b>	<b>100,0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>20</b>	<b>100</b>	<b>6</b>	<b>100,0</b>	<b>21(80,9)</b>	<b>5(19,1)</b>	<b>100,0</b>	
<b>TOTAL</b>		<b>20</b>				<b>6</b>				<b>26</b>				<b>26</b>		

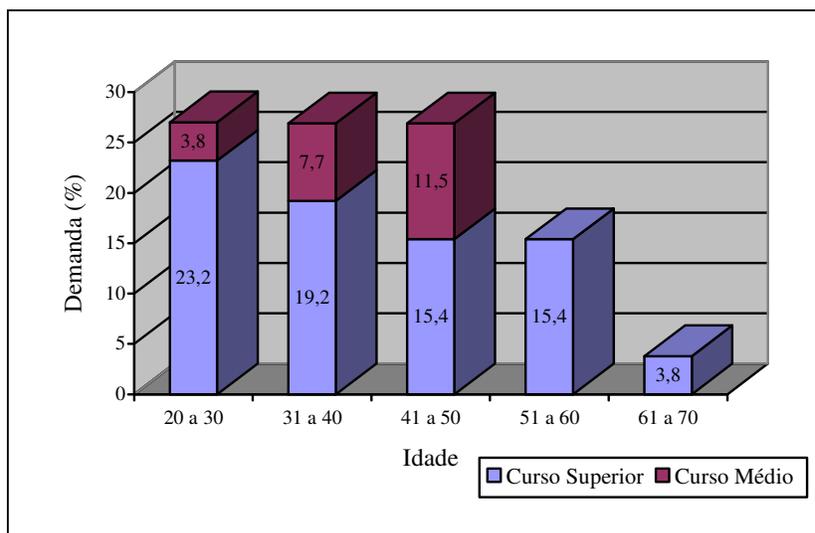
Fonte: Pesquisa direta.

Como se observa, 76,9% (20) dos pesquisados são de nível superior, sendo, 75% (15) do sexo masculino e 25% (5) do sexo feminino, enquanto 23,1% (6) têm nível médio, sendo estes do sexo masculino.

Com relação à faixa etária, observa-se que as três primeiras possuem, basicamente, o mesmo total de pesquisados, 27,0% (7), representando 80,9% (21) de toda demanda. Desse valor, 71,4% (5) têm nível superior, enquanto o restante, 28,6% (2), possui nível médio.

O Gráfico 7.1 oferece uma perspectiva mais imediata da evolução desses fenômenos.

Gráfico 7.1 – Demanda percentual, por nível de escolaridade, dos cidadãos/usuários da Ouvidoria da SEINFRA - 2006.

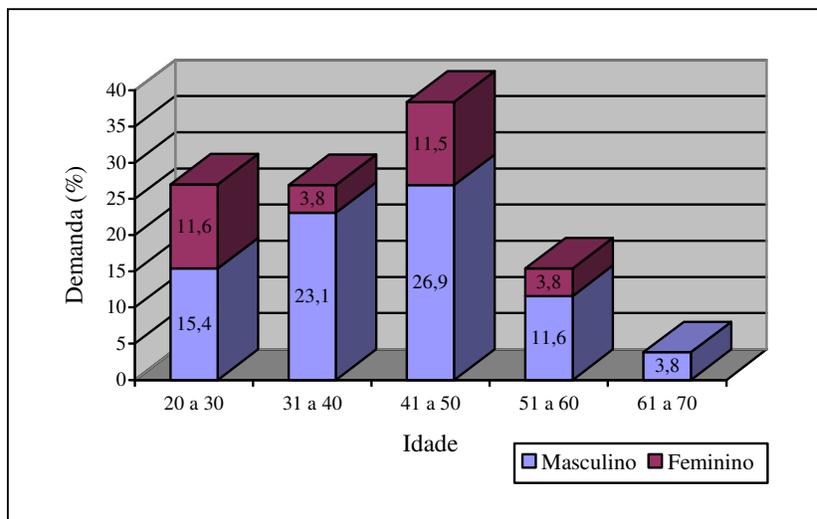


Fonte: Pesquisa direta.

Como se depreende mais nitidamente neste gráfico, até a idade de 50 anos, a participação de cidadãos com nível médio vem aumentando em cada faixa etária, enquanto diminuem os de nível superior, embora estes ainda sejam, respectivamente, maiores. A partir de 51 anos, não ocorreu nenhuma manifestação de cidadãos com nível médio. Não se quer dizer que não haja. O que pode não ter ocorrido foi o interesse na participação da pesquisa, já que é espontânea. Vale salientar que os formulários de pesquisa foram enviados a todos os cidadãos/usuários que entraram em contato com a ouvidoria da SEINFRA através de e-mail, como já foi dito, mas somente 26 responderam a pesquisa.

Quanto ao sexo o Gráfico 7.2, mostra como se deu essa demanda:

Gráfico 7.2 – Demanda percentual, por sexo, dos cidadãos/usuários da Ouvidoria da SEINFRA - 2006.



Fonte: Pesquisa direta.

Como se observa no Gráfico 7.2, a maior demanda na pesquisa é do sexo masculino, embora seja significativa a demanda feminina na faixa etária de 20 a 30 anos, assim como na de 41 a 50. Nas faixas etárias de 31 a 40 e na de 51 a 60, a demanda feminina não foi expressiva, nem ocorrendo entre 61 a 70 anos.

### 3.2.2 Aspectos de satisfação

São várias as manifestações levadas pelo cidadão/usuário à Ouvidoria da SEINFRA. Dentre elas, podemos citar: reclamação, denúncia, sugestão, informação, elogio ou outra demanda qualquer. Essa relação representa as manifestações mais expressivas.

#### 3.2.2.1 Principais manifestações levadas à Ouvidoria

A pesquisa realizada procurou quantificar, inicialmente, essas manifestações, as quais são apresentadas na Tabela 9:

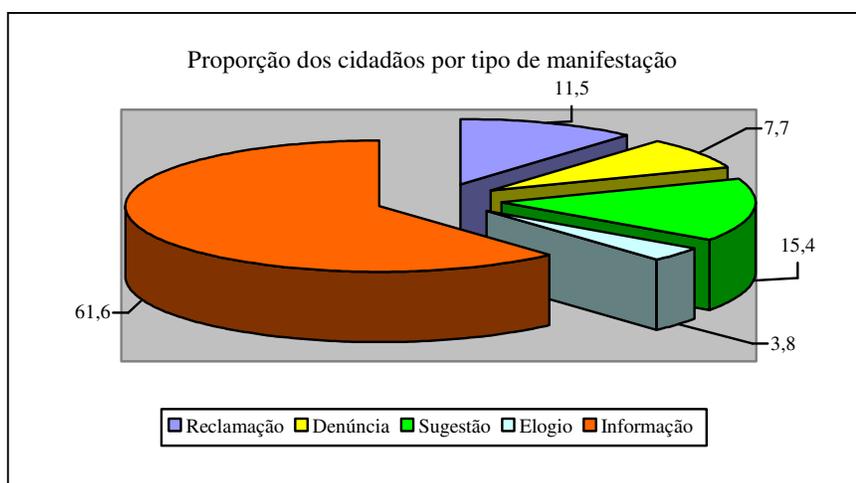
Tabela 9 – Demanda dos cidadãos/usuários do sistema de Ouvidoria da SEINFRA, por tipo de manifestação – 2006.

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

Fonte: Pesquisa direta.

O Gráfico 8, a seguir, revela como se comportam, relativamente, as manifestações expressas na Tabela 9:

Gráfico 8 – Demanda relativa dos cidadãos/usuários do sistema de Ouvidoria da SEINFRA, por tipo de motivação de procura – 2006.



Fonte: Pesquisa direta.

Como se verifica, 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, as mais diversas. A relação a seguir, extraída dos próprios relatórios da Ouvidoria da SEINFRA/2006, apresenta uma idéia de seus conteúdos:

- ✓ “Solicita que o DERT-CE faça vistoria na ciclovia da Av. Washington Soares, pois a mesma encontra-se com as proteções das galerias de água e de passagem de energia danificadas, ocasionando risco para os ciclistas e pedestres”;
- ✓ “Gostaria de obter informações sobre cursos oferecidos pela SEINFRA, ou onde poderá obter informações sobre os cursos oferecidos pelo Governo do Estado”;

- ✓ “Gostaria de saber o nº do processo de eletrificação rural no Sítio Santo Antônio no município de Saboeiro, bem como o seu andamento”;
- ✓ “Solicita a realização do tapa buraco, na saída do CAMBEBÁ, com a Av. José Américo, pois existe buracos que estão provocando congestionamentos nos horários de pico, ou seja, nos horários de término de expediente da manhã e tarde do CAMBEBÁ, e, potencialmente, é um local de risco para possíveis acidentes”;
- ✓ “Solicita saber onde obter informações sobre a Intermodalidade do Transporte no Ceará;
- ✓ “Solicita informações sobre a siderúrgica que está em construção no Pecém – São Gonçalo do Amarante-Ce, sobre o consórcio de empresas e quando e onde contatá-los”;
- ✓ “Solicita receber informações sobre a instalação da refinaria”;
- ✓ “Solicita informação sobre o andamento de processo”.

O procedimento inicial adotado pela ouvidoria da SEINFRA é identificar o tipo de solicitação e encaminhá-la para o setor competente, quando ela mesma não dispuser da informação.

A Ouvidoria, com o propósito de gerar a informação em tempo hábil, mantém um banco de dados, sempre atualizado, dos tipos de solicitações já respondidas pelos setores competentes, e, por isso, não precisa realizar a mesma consulta ao órgão ou setor competente, podendo, ela mesma, providenciar, de imediato, o atendimento ao cidadão/usuário, já que todas as consultas passam pela Ouvidoria tanto em seu recebimento como em seu retorno ao cidadão/usuário.

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. Como exemplo das sugestões identificadas pela pesquisa, listam-se as seguintes:

- ✓ “Sugere que ao invés do Governo do Estado do Ceará ampliar o atual aeroporto, construa outro fora da zona central da Cidade, pois é grande a poluição sonora nos bairros vizinhos (Tancredo Neves, Jardim das Oliveiras,

Cidade dos Funcionários), tendente, somente, a aumentar com o fluxo turístico”;

- ✓ “Sugere que haja um trabalho em conjunto entre a SEMACE, a INFRAERO e a SEINFRA, para que se minimize a poluição sonora causada pelas aeronaves, de grande porte, que cruzam o espaço aéreo de Fortaleza, notadamente, nos bairros a seguir: Cidade dos Funcionários, Jardim das Oliveiras, Tancredo Neves”;
- ✓ “Sugere a inclusão do site dos Correios ([www.correios.com.br](http://www.correios.com.br)), na opção "LINKS e DOWNLOADS > Comunicação””.
- ✓ “Sugestão de Curso de Prestação de Contas em Convênios Federais”.

A terceira maior manifestação é com relação a alguma reclamação dos demandados. 11,5%(3) deles demonstram algum tipo de insatisfação, como as seguintes:

- ✓ “Reclamação a respeito do Estacionamento da SEINFRA”;
- ✓ “Reclamação respeito da Rota 33 CAMBEBA”;
- ✓ “Reclamação de falta d’água no Bairro Parque Potira”.

Como se pode perceber, existem manifestações que dizem respeito à própria SEINFRA e outras não. Quando isso acontece, a Ouvidoria faz o devido encaminhamento ao órgão competente e permanece atenta ao retorno da informação ao manifestante.

A denúncia também denota um excelente procedimento de cidadania. Nesta pesquisa, 7,7%(2) dos cidadãos manifestaram-se dessa forma, como exemplificado a seguir:

- ✓ “Denúncia de barracas que vendem bebidas alcoólicas no centro da rotatória das rodovias estaduais”;
- ✓ “Denúncia de má conduta de um funcionário da SEINFRA”;
- ✓ “Denúncia de esgoto a céu aberto na Região Metropolitana de Fortaleza-CE.

### 3.2.2.2 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 no item 4.2.2.1, anterior. 92,3%(24) dos cidadãos responderam que sim, enquanto apenas 7,7%(2) disseram que não. Além disso, foi pedido que ele atribuisse uma nota de 01 a 05 a esse atendimento, de modo a adquirir uma idéia mais estratificada de sua satisfação. 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.

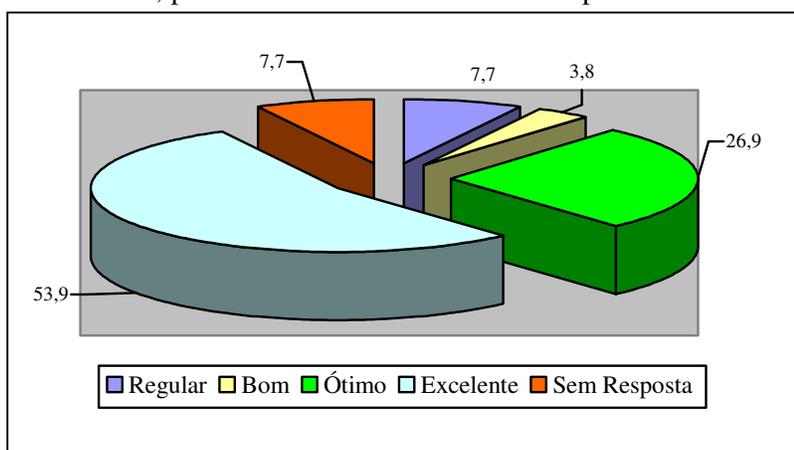
A Tabela 10, ilustrada através do Gráfico 9, a seguir, expressa essas relações:

Tabela 10 – 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 9 – 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-no de ótimo a

excelente. 3,8%(1) consideraram o atendimento como de boa qualidade, enquanto 7,7%(2) definiram-no como regular.

Não ocorreu nenhum conceito péssimo, e 7,7%(2) dos cidadãos não se manifestaram.

Na busca por um entendimento mais discriminativo da qualidade do atendimento ao cidadão/usuário pelo serviço de Ouvidoria, foi solicitado que esse usuário se manifestasse quanto aos seguintes fatores de atendimento, considerando as notas acima atribuídas e sua significação qualitativa: a) – Satisfação com a resposta obtida pela Ouvidoria; b) – Rapidez no atendimento; c) – Receptividade do ouvidor; d) Cortesia e respeito no atendimento.

#### **3.2.2.2.1 Satisfação com a resposta obtida pela Ouvidoria**

A Ouvidoria, como já foi 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.

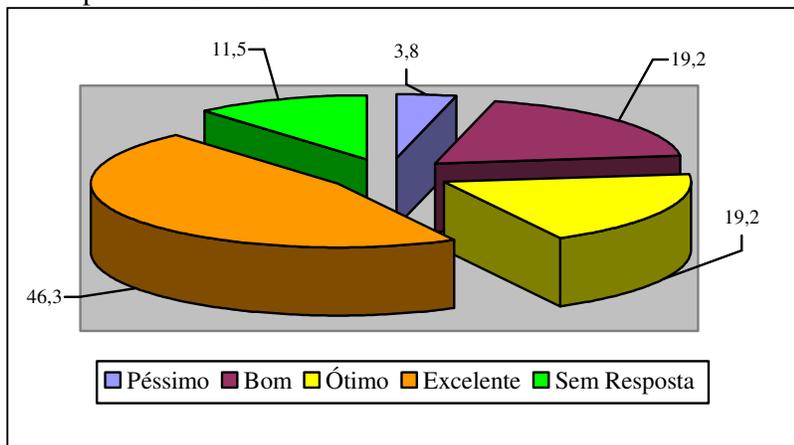
A estes que receberam respostas às suas questões, perguntou-se se haviam ficado satisfeitos com tipo de resposta obtida, assim, considerando a relação entre a nota atribuída pelo cidadão ao atendimento realizado, e o conceito de qualidade associado, estabelecidos acima. Foram gerados os seguintes resultados, transcritos para a Tabela 11 e Gráfico 10, a seguir:

Tabela 11 – Proporção de cidadãos/usuários do sistema de Ouvidoria da SEINFRA, por nota atribuída à satisfação da resposta obtida - 2006.

Nota	1	2	3	4	5	Sem nota	Total
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 10 – Proporção de cidadãos/usuários do sistema de Ouvidoria da SEINFRA, por nota atribuída à satisfação da resposta obtida – 2006.



Como se pode notar, 46,3%(12) dos cidadãos ficaram plenamente satisfeitos com a resposta obtida à sua consulta, dada pela Ouvidoria, 19,2%(5) classificaram-no como ótimo e bom, 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.

### 3.2.2.2.2 Satisfação quanto ao tempo de resposta obtida pela Ouvidoria

O tempo de resposta a uma solicitação manifestada por um cliente é fundamental para a credibilidade de um setor de serviços como o de Ouvidoria. Assim, procedeu-se um levantamento de dados para averiguar a quanto estava a satisfação do cidadão/usuário com o atendimento da Ouvidoria, a partir solicitação do serviço até sua conclusão, com a resposta ao cliente.

A Tabela 12 e o Gráfico 11 apresentam os resultados dessa pesquisa, quanto à rapidez no atendimento:

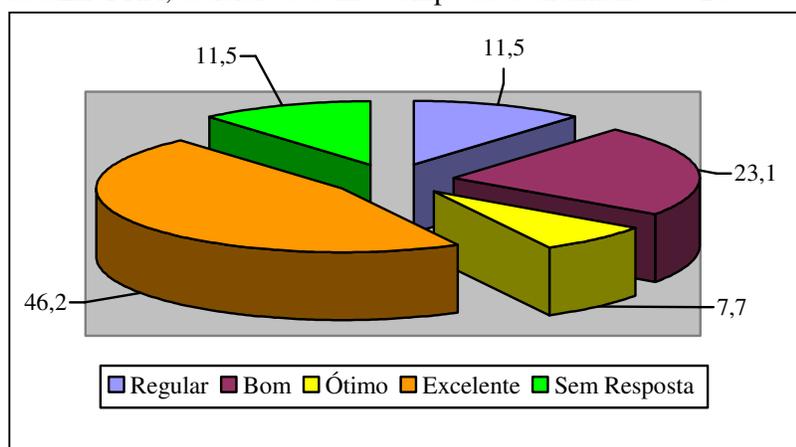
Tabela 12 – Proporção de cidadãos/usuários do sistema de Ouvidoria da SEINFRA satisfeitos com o tempo de atendimento\* - 2006.

Nota	1	2	3	4	5	Sem nota	Total
Nº de cidadãos	0	3	6	2	12	3	26
%	0	11,5	23,1	7,7	46,2	11,5	100,0

Fonte: Pesquisa direta.

(\*) – Da solicitação à resposta ao cliente.

Gráfico 11 – Proporção de cidadãos/usuários do sistema de Ouvidoria da SEINFRA, satisfeitos com o tempo de atendimento\* – 2006.



Fonte: Pesquisa direta.

(\*) – Da solicitação à resposta ao cliente.

Quanto ao tempo de atendimento, observa-se que 46,2%(12) dos cidadãos consideraram excelente o tempo que a Ouvidoria levou desde sua solicitação de serviço até a conclusão do processo com a resposta obtida. 7,7%(2) definiram como ótimo esse tempo de atendimento, enquanto 23,1%(6) classificaram-no como bom. Até esse padrão de qualidade do tempo, considerado bom pelo cidadão, acumulam-se 77%(20) de todos os que se manifestaram nessa pesquisa, denotando uma Ouvidoria bastante ágil no atendimento ao cliente, cidadão/usuário do sistema.

### 3.2.2.2.3 Satisfação do cidadão quanto à receptividade do ouvidor

Em qualquer serviço de atendimento ao cliente, a boa receptividade de quem atende é fundamental para a sua satisfação. Atender bem, além de ser uma questão de educação, é também fundamental para a empresa, por ser o primeiro contato que o cidadão tem quando procura os serviços de uma empresa.

Com a Ouvidoria da SEINFRA, não é diferente. Atender bem, além de ser uma obrigação do servidor público, é fundamental para a qualidade do serviço prestado. Nessa pesquisa, procurou-se identificar como o cidadão/usuário sente-se quanto ao atendimento pelo serviço de Ouvidoria.

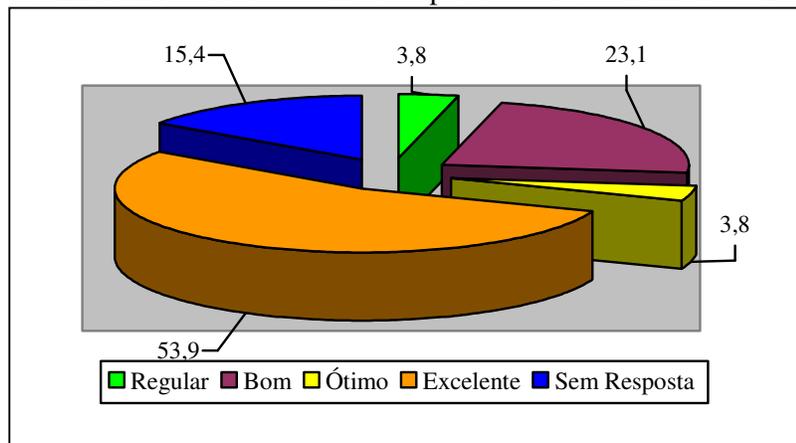
Os dados coletados estão mostrados na Tabela 13, ilustrados no Gráfico 12, a seguir, considerando a mesma escala de nota (de 1 a 5), relacionada com a respectiva relação de qualidade (péssimo, regular, bom, ótimo,excelente).

Tabela 13 – Proporção de cidadãos/usuários do sistema de Ouvidoria da SEINFRA satisfeitos com a receptividade no atendimento - 2006.

Nota	1	2	3	4	5	Sem nota	Total
Nº de cidadãos	0	1	6	1	14	4	26
%	0	3,8	23,1	3,8	53,9	15,4	100,0

Fonte: Pesquisa direta.

Gráfico 12 – Proporção de cidadãos/usuários do sistema de Ouvidoria da SEINFRA satisfeitos com a receptividade no atendimento – 2006.



Fonte: Pesquisa direta.

Como se pode ver, 53,9%(14) dos cidadão/usuários do sistema Ouvidoria da SEINFRA consideraram excelente a receptividade que tiveram quando procuraram esse serviço de atendimento. 3,8(1) o consideraram ótimo, enquanto 23,1%(6) o classificam como bom. Pode-se dizer, então, que 80,8%(21) dos cidadãos/usuários do sistema avaliam que a receptividade da Ouvidoria da SEINFRA tem, no mínimo, um bom conceito de qualidade.

Pode-se ver também que somente 3,8%(1) dos cidadãos consideram regular a forma de atendimento, enquanto 15,4%(4) preferiram não se manifestar.

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

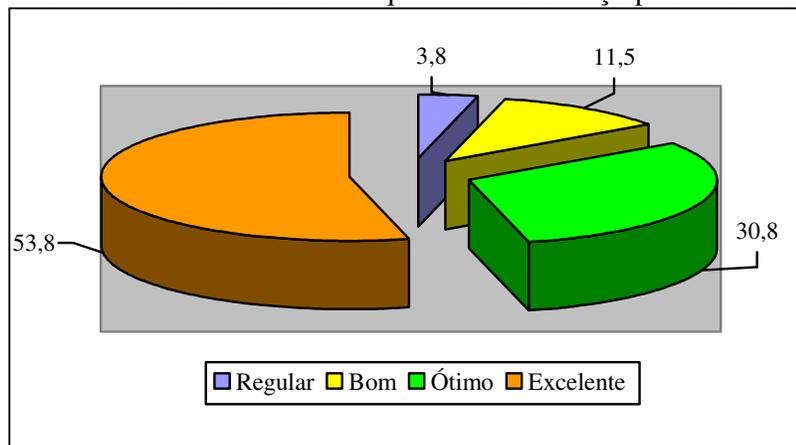
Foi solicitado ao cidadão/usuário que atribuísse uma nota de 1 a 5 para a qualidade dos serviços prestados pela Ouvidoria. A Tabela 14 e o Gráfico 13 apresentam os resultados obtidos.

Tabela 14 – 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 13 – 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.

### 3.2.2.4 Frequência pela procura dos serviços da Ouvidoria

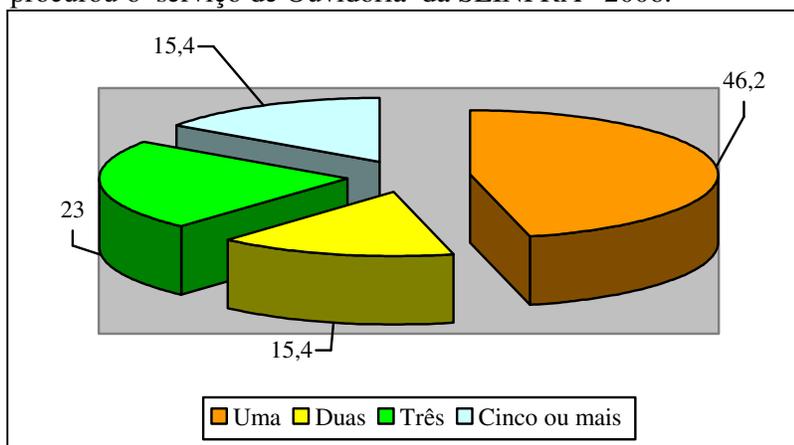
No desejo de saber a frequência com que o cidadão procura o serviço de Ouvidoria, a pesquisa constatou os resultados expostos na Tabela 15 e ilustrados no Gráfico 14, a seguir:

Tabela 15 – Proporção da quantidade de vezes que o cidadão procurou o serviço de Ouvidoria da SEINFRA - 2006.

Quantidade	uma	duas	três	quatro	cinco ou mais	Total
Nº de cidadãos	12	4	6	0	4	26
%	46,2	15,4	23	0	15,4	100,0

Fonte: Pesquisa direta.

Gráfico 14 – Proporção da quantidade de vezes que o cidadão procurou o serviço de Ouvidoria da SEINFRA– 2006.



Fonte: Pesquisa direta.

Essas informações dizem respeito à procura pelos serviços da Ouvidoria, de maneira geral e não necessariamente somente a uma questão específica, mas a outras necessidades que o cidadão tem encontrado. Dessa forma, pode-se observar que 46,2%(12) dos cidadãos procuraram a Ouvidoria somente uma única vez, enquanto 53,8%(14), mais de uma, ficando assim distribuído: 15,4%(4), duas vezes; 23%(6), duas vezes; e 15,4%(4) mais de cinco vezes.

Como se pode perceber, o retorno do cidadão à Ouvidoria por mais de uma vez é bastante significativo (53,8%), o que leva a concluir que a existência desse canal de cidadania está sendo extremamente útil à comunidade, justificando, cada vez mais o seu fortalecimento.

Perguntado de que forma esse cidadão/usuário tomou conhecimento sobre a Ouvidoria da SEINFRA, 88,5%(23) responderam que foi através do *site* da própria SEINFRA, enquanto 11,5%(3), através de outras pessoas. Essa questão revela o grau de esclarecimento do cidadão/usuário, já que a maioria é do tipo que tem acesso e sabe navegar pela *Internet*. Isso constitui um indicativo de qualidade de suas respostas, no que valida, perfeitamente, os resultados dessa pesquisa, ou seja, os questionários não foram respondidos de qualquer maneira, mas com o propósito de contribuir para a melhoria desse serviço comunitário.

Foi perguntado ao cidadão se ele pretendia utilizar novamente os serviços da Ouvidoria: 88,5%(23) responderam que sim, enquanto 11,5%(3) disseram que não. Certamente, essa negação é um fator a ser trabalhado pela Ouvidoria para, ao buscar suas causas, eliminá-lo, ou seja, promover maior confiabilidade em suas ações, de modo que todo cidadão deseje utilizar essa ferramenta sempre que precisar.

## CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Como foi colocado 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, por isso, além de facilitar a coleta dos dados, permitiu ao setor de Ouvidoria desta Secretaria ter uma noção de como é vista pelos cidadãos/usuários desse sistema de comunicação e serviço, que é a Ouvidoria.

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.

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.

É importante salientar que esse serviço de Ouvidoria na SEINFRA só foi implantado em 2003, tendo ocorrido em 2004, 134 manifestações. Considerando as 317 de 2006, percebe-se um aumento de 136,6% de aumento, já dando um indicativo da credibilidade do serviço prestado.

Os tipos de manifestações são os mais diversos. Após uma análise de compactação dessas informações, por situações afins, chegou-se a 06 (seis) tipos de manifestações: reclamação (3,2%); denúncia (1,9%); sugestões (1,9%); elogios (7,6%); informações (81,6%) e outros (3,8%).

Como se pode ver, as maiores ocorrências foram por informações (81,6%), seguido de elogios (7,6%), ficando as sugestões e denúncias em último lugar, com as mesmas quantidades demandadas (1,9%).

É importante salientar que nem todas essas manifestações tinham como foco a SEINFRA. Boa parte delas era direcionada a outros Órgãos do Governo, no entanto, todas tiveram seu início e fim de processo através da Ouvidoria da SEINFRA, ou seja, todas essas demandas dizem respeito, exclusivamente, ao atendimento da Ouvidoria dessa Secretaria. As demandas dirigidas aos setores da SEINFRA representavam 63,4% (201) de toda demanda, enquanto 36,6% (116), dizia respeito às ações de outros órgãos governamentais.

Da demanda interna à SEINFRA, o setor mais procurado foi a CTO<sup>13</sup>, com 40,3% (81) das manifestações, seguida da CEC<sup>14</sup> com 18,4% (37) e da CGO<sup>15</sup>, com 11,4% (23). Os setores menos procurados foram a CSA<sup>16</sup> e o setor de Licitações, ambas com 0,49,8% da demanda, representando apenas 01 (uma) ocorrência para cada setor.

Com relação à demanda externa à SEINFRA, o Órgão mais procurado nesse período foi o DER<sup>17</sup>, com 23,3% (27) das manifestações, seguido da Prefeitura de Fortaleza com 16,4% (19) e da – SEPLAG<sup>18</sup> com 13,8% (16). Os Órgãos menos procurados, com apenas uma manifestação foram a SRH<sup>19</sup>, SEJUV<sup>20</sup>, CEARÁPORTOS, INCRA<sup>21</sup> E SDE<sup>22</sup>.

Ciente dessa realidade, providenciou-se a investigação junto aos cidadãos/usuários da Ouvidoria da SEINFRA, com o propósito de se averiguar o quanto ficaram satisfeitos com esse serviço prestado. Uma das perguntas contidas no questionário procurava saber se os que buscaram os serviços da Ouvidoria da SEINFRA

---

<sup>13</sup> CTO – Coordenadoria de Transportes e Obras

<sup>14</sup> CEC – Coordenadoria de Energia e Comunicações

<sup>15</sup> CGO – Coordenadoria de Gestão Organizacional

<sup>16</sup> CSA – Coordenadoria de Saneamento Ambiental

<sup>17</sup> DER – Departamento de Edificações e Rodovias

<sup>18</sup> SEPLAG – Secretaria de Planejamento e Gestão do Estado

<sup>19</sup> SRH – Secretaria de Recursos Hídricos

<sup>20</sup> SEJUR – Secretaria de Esporte e Juventude

<sup>21</sup> INCRA – Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária

<sup>22</sup> SDE – Secretaria de Desenvolvimento Econômico do Estado

havia obtido resposta à sua manifestação. Quase a totalidade, 96,2% (25), responderam 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 pelo Ouvidor, e 84,5% dos respondentes o consideraram de bom a ótimo. Do total, 11,5% preferiram não se manifestar, enquanto 3,8% o consideraram regular ou razoável.

Quanto à satisfação da 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 insatisfeito. 11,5% preferiram não se manifestar.

Quanto à rapidez da resposta obtida à sua manifestação, 46,2% dos respondentes ficaram muito satisfeitos, enquanto 7,7% se manifestaram como satisfeitos. 23,1% consideraram a rapidez como razoável, e 11,5% consideraram ruim o tempo de resposta. 11,5% preferiram não se manifestar.

Quanto à receptividade da sua questão pelo Ouvidor, 53,9% se manifestaram como muito satisfeitos, enquanto 3,8%, satisfeitos. 23,1% consideraram como razoável a aceitação de sua questão, e 3,8% ficaram insatisfeitos. 15,4% preferiram não se manifestar.

Quanto à cortesia e ao respeito no atendimento, 15,4% ficaram satisfeitos, enquanto 73,1% se manifestaram como muito satisfeitos. 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, tanto que lhe foi perguntado se pretendem utilizar novamente os serviços dessa Ouvidoria e 88,5% responderam que sim, demonstrando o quanto de credibilidade lhe confere.

### **Recomendações**

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. Foi percebido por esta pesquisadora 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.

Considerando que a reflexão e discussão do tema Ouvidoria é ainda incipiente no Brasil, principalmente no meio acadêmico, há um fosso entre o que existe e o que deveria existir em termos de literatura, ambientes de discussão e

aprofundamento sobre o referido tema. Portanto, sugerem-se alguns tópicos que poderão ser desenvolvidos em pesquisas futuras.

1. A medição e monitoramento da satisfação do usuário com o serviço da Ouvidoria;
2. Institucionalização do ouvidor no âmbito do Serviço público;
3. Criar instrumentos de medição para contribuição da Ouvidoria na melhoria dos serviços públicos prestados;
4. Interação políticas públicas X ouvidoria.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICA

ALBRECHT, Karl. *Revolução nos Serviços*. São Paulo: Pioneira, 1992. 254p.

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.

ALENCAR, Edite Bringel Olinda. **Ouvidoria – História e Desafios**. Fortaleza: Expressão Gráfica e Editora Ltda, 2006.

ALEXANDRINO, M; VIVENTE, P. **Direito Administrativo**. 8. ed. Editora Impetus, 2005.

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

AMARAL FILHO, Marcos Jordão Teixeira do. **O ombudsman e o controle da administração**. São Paulo: ed. USP: 1993.

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.

AUTO FILHO. **Ouvidoria: em busca do culto e corajoso da liberdade**. In: SÁ, Adísia; VILANOVA, Fátima; MACIEL, Roberto (Orgs.). **Ombudsmen-Ouvidores: Transparência, mediação e cidadania**. Fortaleza: Edições Demócrito Rocha, 2004.

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

BIGNOTTO, Newton. **Um Conceito em Evolução**. Revista da Universidade Federal, Minas Gerais, ano 3, n.8, outubro, 2005. Disponível em: <<http://www.ufmg.br/diversa/8/artigo-umconceitoemevolucao.htm>>, acesso em: fev. 2007.

BRASIL. Ministério da Administração e Reforma do Estado. **Plano diretor da reforma do aparelho do estado**. Brasília: MARE, 1995.

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

BRASIL.Lei n. 8080. Código de defesa do consumidor. Brasília, DF: Presidência da República, 1990.

BRASIL, Ministério da Fazenda. Informativo da Ouvidoria, Brasília, DF, julho de 2004. Ano 1, nº 2.

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.

BRITO, Fernando de Azevedo Alves. Brasil: **500 anos de cidadania**. [s. l.]. Disponível em:<<http://jus2.uol.com.br/doutrina/texto.asp?id=2134>>. Acesso em: 22 de setembro de 2005.

CANCLINI, Nestor Garcia. **Consumidores e Cidadão**. Conflitos multiculturais de globalização. Trad. Maurício Santana Dias. 4. ed. Rio de Janeiro, 2001.

CENTURIÃO, Alberto. **Ombudsman: a face da empresa cidadã**: como e por que instalar uma ouvidoria. 1ª ed. São Paulo: Educador, 2003.

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.

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. **Direito Administrativo**. São Paulo, Atlas, 1997.

FLEURY, Sônia. Reforma del estado. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 35, n. 5, p. 7 - 48, set./out. 2001.

FROMM, Erich. **Análise do homem**. 13. ed.. Rio de Janeiro: Guanabara, 1986.

FUQUES, Dayse Gadelha Lima. **Ouvidoria em Saúde: a experiência do Ceará**. In: SÁ, Adísia; VILANOVA, Fátima; MACIEL, Roberto (Orgs.). **Ombudsmen-Ouvidores: Transparência, mediação e cidadania**. Fortaleza: Edições Demócrito Rocha, 2004.

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

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4.ed. - São Paulo: Atlas, 2002.

LEITE, Celso Barros. **Ombudsman: corregedor administrativo**. Rio de Janeiro: Zahar Editores, 1975.

LOPES, Isabel. **Ouvidoria Geral do Município**. 2008. Disponível em [http://www.fortaleza.ce.gov.br/index.php?option=com\\_content&task=view&id=7827&Itemid=12](http://www.fortaleza.ce.gov.br/index.php?option=com_content&task=view&id=7827&Itemid=12). Acesso em 03 jun 2009.

LYRA, Rubens Pinto (org); **A ouvidoria na esfera pública brasileira**. João Pessoa: Editora Universitária/UFPB; Curitiba: Editora Universitária/UFPB, 2000.

KELSEN, Hans. **Teoria geral do Direito e do Estado**. São Paulo: Martins Fontes, 1998.

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

KÜSTER, Ângela. **Experiências de participação Cidadã na gestão do Governo do Estado do Ceará 1995-1998**. In: FUNDAÇÃO KONRAD ADNAUER. **Participação cidadã: novos conceitos e metodologias**. Fortaleza: Expressão Gráfica e Editora, 2004.

MACHADO, Elizabete. **Atendimento ao Público: Uma visão Humanista**. In: OLIVEIRA, Íris; GALVÃO, Maria Elci, (Org). **Gestão Pública**, Fortaleza: Escola de Saúde Pública do Ceará, 2007.

MAIA, Emanuel de Oliveira. **A Ouvidoria do Estado do Ceará: Cidadania e Participação**. Fortaleza: Monografia de Especialização. 2006.

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

McDANIEL, C., GATES, R. **Pesquisa de marketing**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito Administrativo Brasileiro**. 28. ed. Malheiros Editores, 1993.

MELLO, Celso Antonio Bandeira de. **Curso de Direito Administrativo**. 28. ed. Malheiros Editores, 2006.

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.

NETO, Pedro Luiz de Oliveira Costa. **Estatística**. São Paulo: Edgard Blucher, 2002.

OLIVEIRA, Íris; GALVÃO, Maria Elci, (Org). **Gestão Pública**, Fortaleza: Escola de Saúde Pública do Ceará, 2007.

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.

PINTO, Odila de Lara. **Ombudsman nos bancos**. Agente de mudanças nas instituições do Brasil. 1<sup>a</sup> ed. São Paulo: Musa. 1998.

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.

SACCONI, Luiz Antonio. **Minidicionário Sacconi da língua portuguesa**. São Paulo, Atual, 1996.

SEABRA, Sergio Nogueira. **A Nova Administração Pública e Mudanças Organizacionais**. Revista de Administração Pública. Rio de Janeiro, V. 35, p. 19-44, jul./ago. 2001.

SERGIO, Almeida. **O Melhor sobre Clientes: 500 citações, textos e comentários**. Salvador: Casa da Qualidade, 1997.

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

SOUZA FILHO, Oscar d'Alva e. **Ética e Sociedade**. Fortaleza: Fundação Demócrito Rocha, 2004.

SPINK, Peter e CLEMENTE, Roberta, (org). **20 Experiências de Gestão Pública e Cidadania**. Rio de Janeiro, Fundação Getúlio Vargas, 1997.

STONE, Merlin; WOODCOCK, Neil. **Marketing de relacionamento**. São Paulo: Litera Mundi, 1998.

TÁVORA, J. **Uma política de desenvolvimento para o Brasil**: Rio e Janeiro: Livraria José Olympio, 1962.

TOLEDO, G. L.;OVALLE, I. I. **Estatística Básica**: São Paulo: Atlas, 1981.

TRAJAN, R. A. **A Empresa de Corpo, Mente e Alma**: como obter melhores resultados com equipes comprometidas e clientes fiéis. 4 ed. São Paulo: Gente, 2003.

UNIVERSIDADE ESTADUAL DO CEARÁ. **Normas para organização, redação e apresentação de trabalhos científicos**. Fortaleza, 2003. 71p.

URBINA, Susana. **Fundamentos da testagem psicológica**; tradução Cláudia Dornelles. Porto Alegre: Artmed, 2007.320 p.

VÉRAS, Mirella Maria Soares. **A satisfação dos usuários dos SUS com o serviço de ouvidoria em saúde Fortaleza-ce**. Dissertação de Mestrado. Universidade Federal do Ceará, 2005.

VILANOVA, Maria de Fátima Veras. **Ouvidoria no Ceará: Realidade e desafios**. In: Sá, Adísia; VILANOVA, Fátima; MACIEL, Roberto (Orgs.). **Ombudsmen-Ouvidores: Transparência, mediação e cidadania**. Fortaleza: Edições Demócrito Rocha, 2004.

\_\_\_\_\_. Ouvidoria na UECE: Cidadania no dia-a-dia. In: Sá, Adísia; VILANOVA, Fátima, MACIEL, Roberto (Orgs.). **Ombudmen-Ouvidores: Transparência, mediação e cidadania**. Fortaleza: Edições Demócrito Rocha, 2004.

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

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

VISMONA, Edson Luis (org). **A ouvidoria brasileira: dez anos da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudman (ABO)**. São Paulo: Imprensa Oficial do Estado de São Paulo: Associação Brasileira de Ouvidores, 2005.

ANEXO I**Os membros da ABO – Associação Brasileira de Ouvidores resolvem instituir um Código de Ética, nos termos enumerados a seguir:**

1. Preservar e respeitar os princípios da “Declaração Universal dos Direitos Humanos, da Constituição Federal e das Constituições Estaduais”.
2. Estabelecer canais de comunicação de forma aberta, honesta e objetiva, procurando sempre facilitar e agilizar as informações.
3. Agir com transparência, integridade e respeito.
4. Atuar com agilidade e precisão.
5. Respeitar toda e qualquer pessoa, preservando sua dignidade e identidade.
6. Reconhecer a diversidade de opiniões, preservando o direito de livre expressão e julgamento de cada pessoa.
7. Exercer suas atividades com independência e autonomia.
8. Ouvir seu representado com paciência, compreensão, ausência de prejulgamento e de todo e qualquer preconceito.
9. Resguardar o sigilo das informações.
10. Facilitar o acesso à Ouvidoria, simplificando seus procedimentos, agindo com imparcialidade e justiça.
11. Responder ao representado no menor prazo possível, com clareza e objetividade.
12. Atender com cortesia e respeito as pessoas.
13. Buscar a constante melhoria de suas práticas, utilizando eficaz e eficientemente os recursos colocados à sua disposição.
14. Atuar de forma diligente e fiel no exercício de seus deveres e responsabilidades.
15. Promover a reparação do erro cometido contra o seu representado.
16. Buscar a correção dos procedimentos errôneos, evitando a sua repetição, estimulando, persistentemente, a melhoria da qualidade na administração em que estiver atuando.
17. Promover a justiça e a defesa dos interesses legítimos dos cidadãos.
18. Jamais utilizar a função de Ouvidor para atividades de natureza político-partidária ou auferir vantagens pessoais e / ou econômicas.

19. Respeitar e fazer cumprir as disposições constantes no “Código de Ética”, sob pena de sofrer as sanções, que poderão ser de advertência, suspensão ou expulsão dos quadros associativos, conforme a gravidade da conduta praticada, devendo a sua aplicação ser comunicada ao Órgão ou Empresa na qual o Ouvidor exerça suas atividades.
20. As sanções serão impostas pela Diretoria Executiva da ABO, ex-offício ou mediante representação, com direito a recursos ao Conselho Deliberativo, em prazo de 15 dias após a imposição da penalidade aos membros do quadro associativo.
21. As secções estaduais poderão ter o seu “Código de Ética e Conduta”, que deverá ser submetido à apreciação do Conselho Deliberativo da ABO.
22. As sanções impostas pelas secções estaduais da ABO poderão ser objeto de recursos ao Conselho Deliberativo da ABO, no prazo de 15 dias.
23. Os procedimentos para avaliação e aplicação das sanções serão definidos por resolução da Diretoria Executiva.

Fortaleza, 19 de dezembro de 1997

ANEXO 02

	GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ SEINFRA – SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA OUVIDORIA
PESQUISA DE OPINIÃO	
CARO USUÁRIO DO SISTEMA OUVIDORIA DA SEINFRA, ESTAMOS REALIZANDO UMA PESQUISA DE OPINIÃO SOBRE ESSE SERVIÇO QUE O ESTADO VEM EXECUTANDO, NO SENTIDO DE MELHORAR, CADA VEZ MAIS, SEU ATENDIMENTO. INFORMAMOS QUE ESSES DADOS SÃO CODIFICADOS E QUE SERÃO UTILIZADOS SOMENTE PARA ENTENDERMOS MELHOR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS QUE ESSA OUVIDORIA VEM REALIZANDO	
1 – Quantas vezes você utilizou a Ouvidoria da SEINFRA?  <input type="checkbox"/> uma <input type="checkbox"/> duas <input type="checkbox"/> três <input type="checkbox"/> quatro <input type="checkbox"/> cinco ou mais	
2 - Motivo pelo qual você procurou a Ouvidoria da SEINFRA:  <input type="checkbox"/> reclamação <input type="checkbox"/> denúncia <input type="checkbox"/> sugestão <input type="checkbox"/> elogio <input type="checkbox"/> informação <input type="checkbox"/> outros	
3 – Você teve algum retorno sobre o motivo que o levou a procurar a SEINFRA?  <input type="checkbox"/> sim <input type="checkbox"/> não	

4– Você ficou satisfeito com o atendimento da Ouvidoria da SEINFRA?

[ ] Sim [ ] Não

De maneira geral, atribua uma nota de 01 a 05 para o **atendimento** da Ouvidoria da SEINFRA:

Excelente.....	5	
Ótimo.....	4	
Bom.....	3	[ _____ ]
Regular/Razoável.....	2	NOTA
Péssimo .....	1	

4– 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/Razoável	2
Péssimo	1

- 1 – Qualidade no atendimento pelo Ouvidor.....
- 2 – Satisfação da resposta obtida na Ouvidoria.....
- 3 – Rapidez no atendimento.....
- 4 – Receptividade da sua questão pelo ouvidor .....
- 5 – Cortesia e respeito no atendimento.....

6 – Você pretende utilizar os serviços da Ouvidoria novamente?

[ ] sim [ ] não

7 – De maneira geral, atribua uma nota de 01 a 05 para os serviços da Ouvidoria:

Excelente..... 5

Ótimo..... 4

Bom..... 3

Regular/Razoável..... 2

Péssimo ..... 1

[ \_\_\_\_\_ ]

NOTA

8 – Como você tomou conhecimento sobre a Ouvidoria da SEINFRA?

Através do Site

Através de outras pessoas

Outros: \_\_\_\_\_

9 – Informações pessoais

Sexo \_\_\_\_\_ Idade \_\_\_\_\_

Escolaridade \_\_\_\_\_ Cidade em que mora \_\_\_\_\_

10 – Sugestões para o trabalho da Ouvidoria:

---

---

---

---

---

---

Data da pesquisa \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Data da resposta \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

# Livros Grátis

( <http://www.livrosgratis.com.br> )

Milhares de Livros para Download:

[Baixar livros de Administração](#)

[Baixar livros de Agronomia](#)

[Baixar livros de Arquitetura](#)

[Baixar livros de Artes](#)

[Baixar livros de Astronomia](#)

[Baixar livros de Biologia Geral](#)

[Baixar livros de Ciência da Computação](#)

[Baixar livros de Ciência da Informação](#)

[Baixar livros de Ciência Política](#)

[Baixar livros de Ciências da Saúde](#)

[Baixar livros de Comunicação](#)

[Baixar livros do Conselho Nacional de Educação - CNE](#)

[Baixar livros de Defesa civil](#)

[Baixar livros de Direito](#)

[Baixar livros de Direitos humanos](#)

[Baixar livros de Economia](#)

[Baixar livros de Economia Doméstica](#)

[Baixar livros de Educação](#)

[Baixar livros de Educação - Trânsito](#)

[Baixar livros de Educação Física](#)

[Baixar livros de Engenharia Aeroespacial](#)

[Baixar livros de Farmácia](#)

[Baixar livros de Filosofia](#)

[Baixar livros de Física](#)

[Baixar livros de Geociências](#)

[Baixar livros de Geografia](#)

[Baixar livros de História](#)

[Baixar livros de Línguas](#)

[Baixar livros de Literatura](#)  
[Baixar livros de Literatura de Cordel](#)  
[Baixar livros de Literatura Infantil](#)  
[Baixar livros de Matemática](#)  
[Baixar livros de Medicina](#)  
[Baixar livros de Medicina Veterinária](#)  
[Baixar livros de Meio Ambiente](#)  
[Baixar livros de Meteorologia](#)  
[Baixar Monografias e TCC](#)  
[Baixar livros Multidisciplinar](#)  
[Baixar livros de Música](#)  
[Baixar livros de Psicologia](#)  
[Baixar livros de Química](#)  
[Baixar livros de Saúde Coletiva](#)  
[Baixar livros de Serviço Social](#)  
[Baixar livros de Sociologia](#)  
[Baixar livros de Teologia](#)  
[Baixar livros de Trabalho](#)  
[Baixar livros de Turismo](#)