

6.02.02 - Administração / Administração Pública

A SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA DO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO MARANHÃO NOS ANOS DE 2015 E 2016

Dara Maria da Costa Pinheiro¹, Priscilla Maria Ferreira Costa²

1. Estudante do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Maranhão (IFMA).
2. Pesquisadora Especialista do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Maranhão (IFMA).

Resumo

Esta pesquisa teve o objetivo de identificar o grau de satisfação dos usuários da ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Maranhão (IFMA) nos anos de 2015 e 2016. Para tanto, empreendeu-se um estudo descritivo e quantitativo, mediante análise dos relatórios de gestão publicados pelo setor através do método quantitativo. Como principais resultados, destacam-se que a ouvidoria do IFMA contribui para a melhoria dos serviços prestados pela instituição e que os usuários estão satisfeitos com os serviços prestados pelo setor.

Palavras-chave: Ouvidoria; Satisfação; Usuários.

Apoio financeiro: Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Maranhão (IFMA).

Trabalho selecionado para a JNIC: IFMA.

Introdução

A ouvidoria pública é a “instância de controle e participação social responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos, prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública” (Brasil, 2012).

No Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Maranhão – IFMA, instituição pública de ensino técnico e superior de natureza autárquica, a ouvidoria segue as diretrizes da Controladoria Geral da União-CGU que determina a seguinte finalidade das ouvidorias públicas federais: fomentar a participação e a conscientização da população acerca do direito de receber um serviço público de qualidade, eficiente e respeitoso (Brasil, 2012).

Este estudo foi desenvolvido a partir de uma investigação descritiva e buscou apresentar elementos para a compreensão da satisfação dos usuários de uma ouvidoria pública de uma instituição pública de ensino. Dessa forma, este trabalho teve o objetivo de identificar o grau de satisfação dos usuários da ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Maranhão (IFMA) nos anos de 2015 e 2016.

Metodologia

Com o objetivo de identificar o grau de satisfação dos usuários da ouvidoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Maranhão (IFMA) nos anos de 2015 e 2016 desenvolveu-se um estudo descritivo e quantitativo.

Este trabalho teve como objeto de estudo a ouvidoria pública do IFMA que é uma instituição criada pela Lei nº 11.892, de 29 de dezembro de 2008 e tem como missão institucional promover educação profissional, científica e tecnológica, por meio da integração do ensino, pesquisa e extensão, com foco na formação do cidadão e no desenvolvimento socioeconômico sustentável. Essa instituição pública possui natureza jurídica autárquica e está vinculada ao Ministério da Educação do Governo Federal. (IFMA, 2018)

A coleta de dados foi feita a partir de consultas em documentos institucionais que registram a atuação da ouvidoria do IFMA nos anos de 2015 e 2016, com foco nas pesquisas de satisfação aplicadas pelo próprio setor.

Resultados e Discussão

Em 2015, o questionário de satisfação foi encaminhado para 96 usuários da Ouvidoria do IFMA e o setor obteve 30 respostas. Já em 2016, o questionário foi encaminhado para 206 manifestantes e apenas 23 usuários enviaram respostas. Observa-se que em 2015 houve um retorno maior na quantidade de respostas enviadas pelos usuários. Nesse ano, 31,25% dos usuários responderam à pesquisa de satisfação. Já em 2016 foram apenas 11,16%.

Com relação ao vínculo do usuário da Ouvidoria do IFMA, em 2015, observa-se que 76,66% dos usuários da Ouvidoria do IFMA não possuíam vínculo com a Instituição e 23,34% possuíam. Já em 2016, nota-se que

cerca de 61% dos manifestantes possuíam algum vínculo com o IFMA e 39,13% não possuíam. Os usuários com vínculo com o IFMA contemplam as seguintes categorias: professor, técnico-administrativo, aluno, estagiário e terceirizado.

Quando questionados sobre o tempo de resposta dada, a maioria dos usuários da Ouvidoria do IFMA nos anos de 2015 (56,66%) e 2016 (60,875) consideram que o setor respondeu às manifestações dentro do prazo. Segundo o artigo 11 da Lei de Acesso à Informação (Lei Federal nº 12.527/2011), o prazo para resposta é de 20 (vinte) dias, prorrogável por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa.

Com relação à satisfação/ insatisfação dos usuários da Ouvidoria do IFMA, em 2015, 83,34 % julgaram como satisfatória e 16,66% como insatisfatória. Em 2016, a resposta dada pelo setor foi considerada satisfatória por mais de 70% dos usuários e insatisfatória para menos de 30%.

Quando questionados se voltariam a utilizar o serviço da ouvidoria do IFMA mais de 90% dos usuários da Ouvidoria do IFMA, tanto no ano de 2015 quanto no ano de 2016 responderam que sim.

Nos dois anos, observa-se a preferência pelos seguintes canais de comunicação disponibilizados pelo setor: formulário eletrônico no site da Instituição, Sistema Unificado de Administração Pública e Plataforma do Governo Federal E-sic que é sistema desenvolvido e mantido pela CGU.

A ouvidoria do IFMA, nos anos de 2015 e 2016, atendeu mais manifestações do tipo “solicitação”. Essa manifestação é utilizada para a obtenção de informações produzidos pelos órgãos e entidades públicos.

A maioria dos usuários da Ouvidoria do IFMA, nos anos de 2015 e 2016, concordam com as seguintes assertivas: a ouvidoria do IFMA contribui para garantir o seu direito de acesso à informação e/ou sistema participativo e a ouvidoria do IFMA contribui para o aprimoramento dos serviços prestados pela instituição.

A última pergunta dos questionários trata da avaliação do atendimento recebido pelos usuários. Em 2015, o questionário aplicado utilizou uma escala numérica de 1 a 5. Já em 2016, o questionário utilizou os seguintes conceitos: ótimo, bom, regular e ruim. A nota 3 foi predominante entre os usuários de 2015 e a maioria dos usuários do ano de 2016 consideraram o atendimento recebido como “Ótimo” ou “Bom”.

Conclusões

Esse estudo proporcionou a oportunidade de ampliação do entendimento acerca das ouvidorias públicas que possuem um importante papel em uma sociedade democrática. Um dos principais papéis de uma ouvidoria pública é a possibilidade de promover melhorias nos serviços prestados pelo Poder Público a partir da análise das manifestações dos usuários. Nesse sentido, a CGU (2015) afirma que isso é possível a partir da obtenção de informações com a “análise de manifestações, com a escuta dos cidadãos, mediante pesquisa de satisfação e do levantamento de expectativas e necessidades”.

Assim, foi possível concluir que a ouvidoria do IFMA além de oferecer diversos meios de comunicação facilitando o acesso a informações também busca conhecer a avaliação dos usuários sobre os serviços prestados por ela através da aplicação de pesquisas de satisfação.

É importante ressaltar que os resultados estatísticos obtidos neste levantamento não podem ser considerados representativos do comportamento de todos os usuários que já utilizaram os serviços da Ouvidoria do IFMA, pelo fato de que o setor obteve respostas de uma amostra pouco representativa entre os manifestantes.

Apesar disso, observou-se que a maioria dos usuários dessa ouvidoria pública federal, que responderam à pesquisa, consideram que: o serviço prestado pela ouvidoria contribui para o aprimoramento dos serviços prestados pelo IFMA; a informação recebida contribuiu para garantir o direito de acesso à informação; e o atendimento recebido da ouvidoria foi considerado bom ou ótimo.

Referências bibliográficas

BRASIL, Controladoria-Geral da União. Manual de Ouvidoria Pública. Brasília, 2012.

BRASIL. Câmara dos Deputados. Lei de Acesso à Informação. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm>. Acesso em: 15.ago.2018.

BRASIL. Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei n. 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei n. 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei no 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm>. Acesso em: 15.ago.2018.

OUIDORIA-GERAL DA UNIÃO.CGU. Manual para ouvidores federais. Brasília, 2015.