



**Associação Brasileira de
Ouvidores / Ombudsman**

Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISAS

Outubro - 2017



Esse estudo tem como principal objetivo medir o conhecimento e uso do serviço de ouvidoria entre os brasileiros.

Metodologia

TÉCNICA

Pesquisa quantitativa, com abordagem pessoal em pontos de fluxo populacional.

As entrevistas foram realizadas mediante aplicação de questionário estruturado, com cerca de 10 minutos de duração.

UNIVERSO

População brasileira com idade entre **16 anos ou mais**.

ABRANGÊNCIA

Abrangência nacional, incluindo Regiões Metropolitanas e Cidades do Interior de diferentes portes, em todas as Regiões do Brasil. As entrevistas foram realizadas em **149 municípios** de pequeno, médio e grande porte.

DATA DE CAMPO

O campo foi realizado entre os dias **04 e 14 de setembro** de 2017.

AMOSTRA

A amostra total nacional foi de **2.076 entrevistas**.

Essa amostra permite a leitura dos resultados no total do Brasil, pelas regiões: Sudeste, Sul, Nordeste e Norte/Centro-Oeste.

MARGEM DE ERRO

A margem de erro para o total da amostra nacional é de **2 pontos para mais ou para menos**, considerando um **nível de confiança de 95%**. Isto significa que se fossem realizados 100 levantamentos com a mesma metodologia, em 95 os resultados estariam dentro da margem de erro prevista.

CONTROLE DE QUALIDADE

A checagem foi pessoal (in loco) e também telefônica (posterior à coleta de dados), cobrindo no mínimo **20% do material de cada pesquisador**.

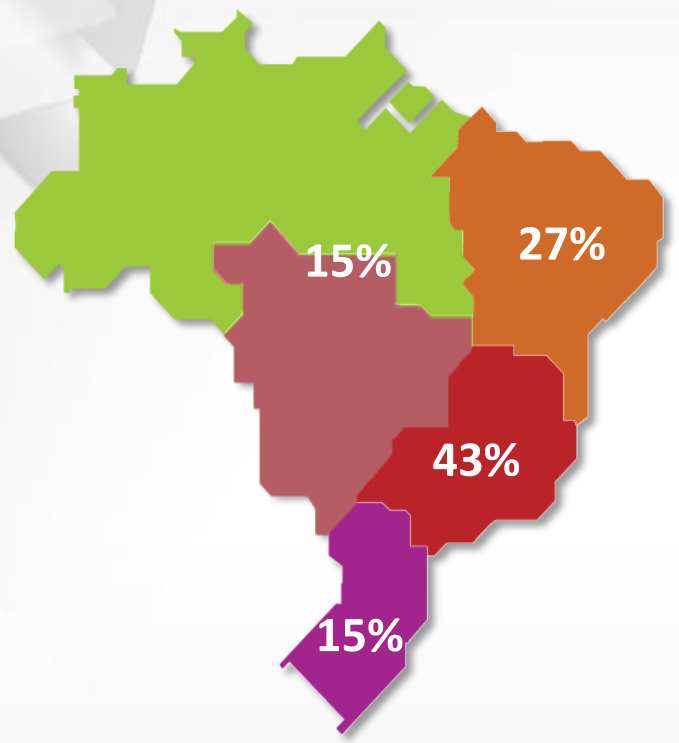
Todos os questionários e a base de dados para processamento são submetidos a uma análise de consistência entre as respostas.

Perfil da amostra

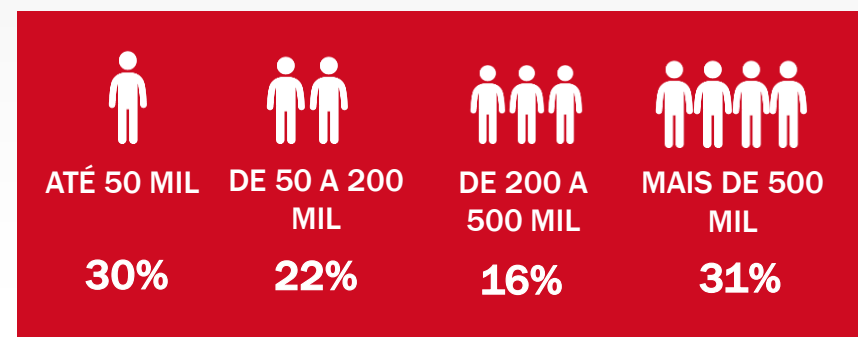
Perfil da amostra

Em %.

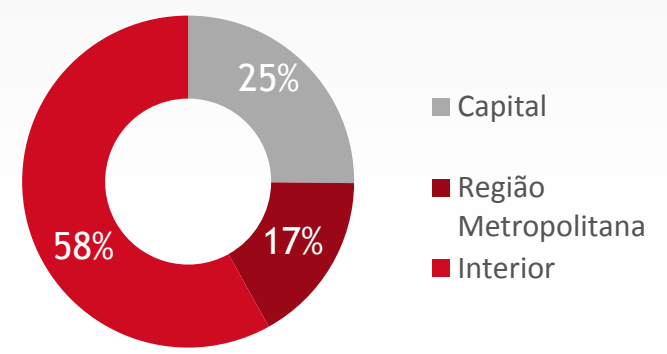
Região do país



Porte do município



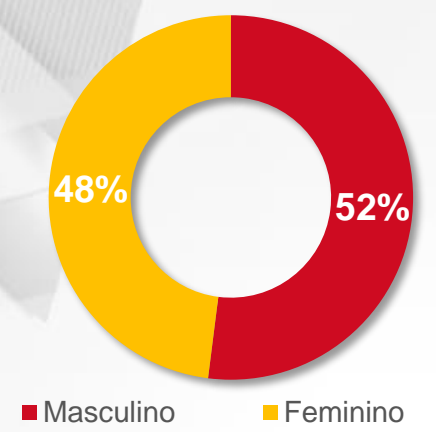
Natureza do município



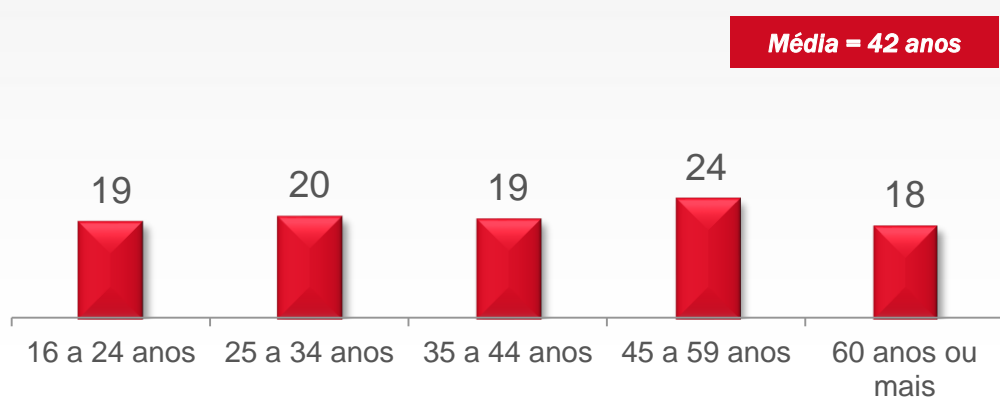
Perfil da amostra

Em %.

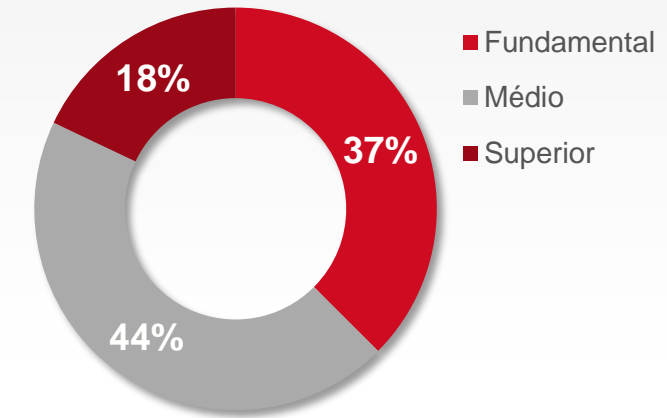
Sexo



Idade



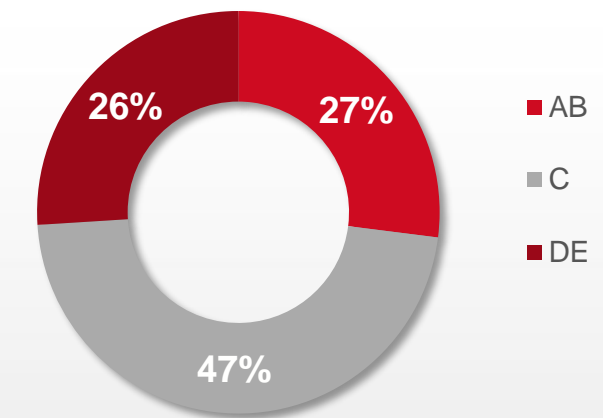
Escolaridade



Renda familiar mensal



Classificação socioeconômica



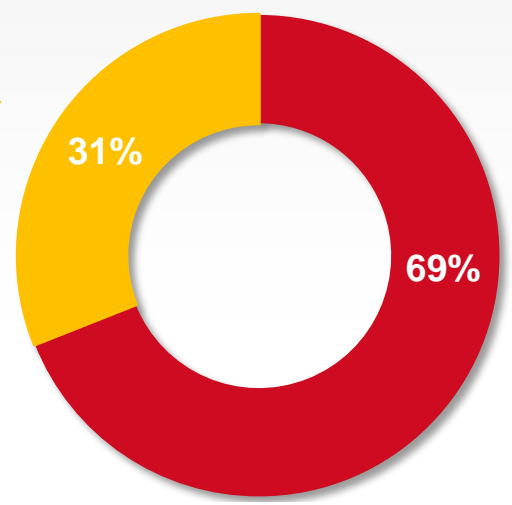
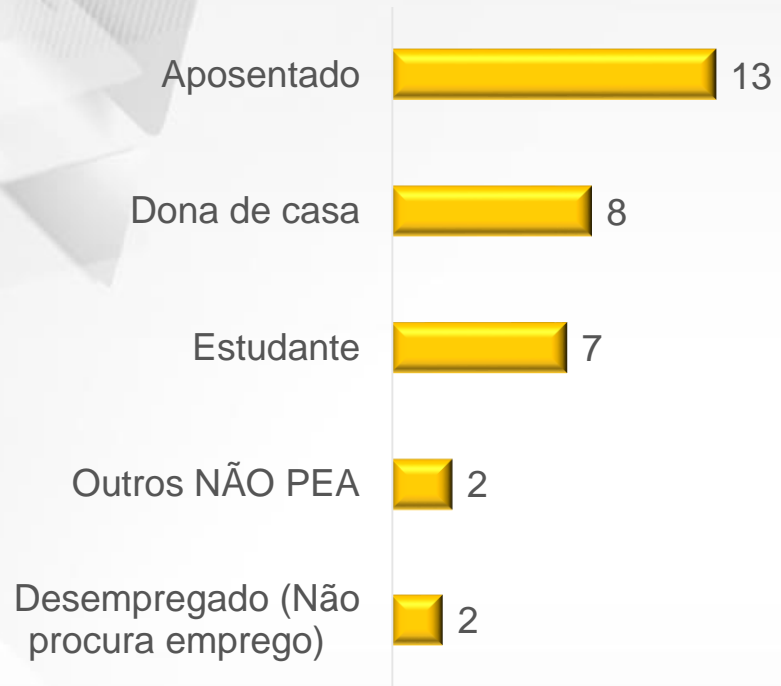
Base: Total da amostra = 2.076 entrevistas.

Perfil da amostra

Em %.

Ocupação principal

Não PEA



PEA

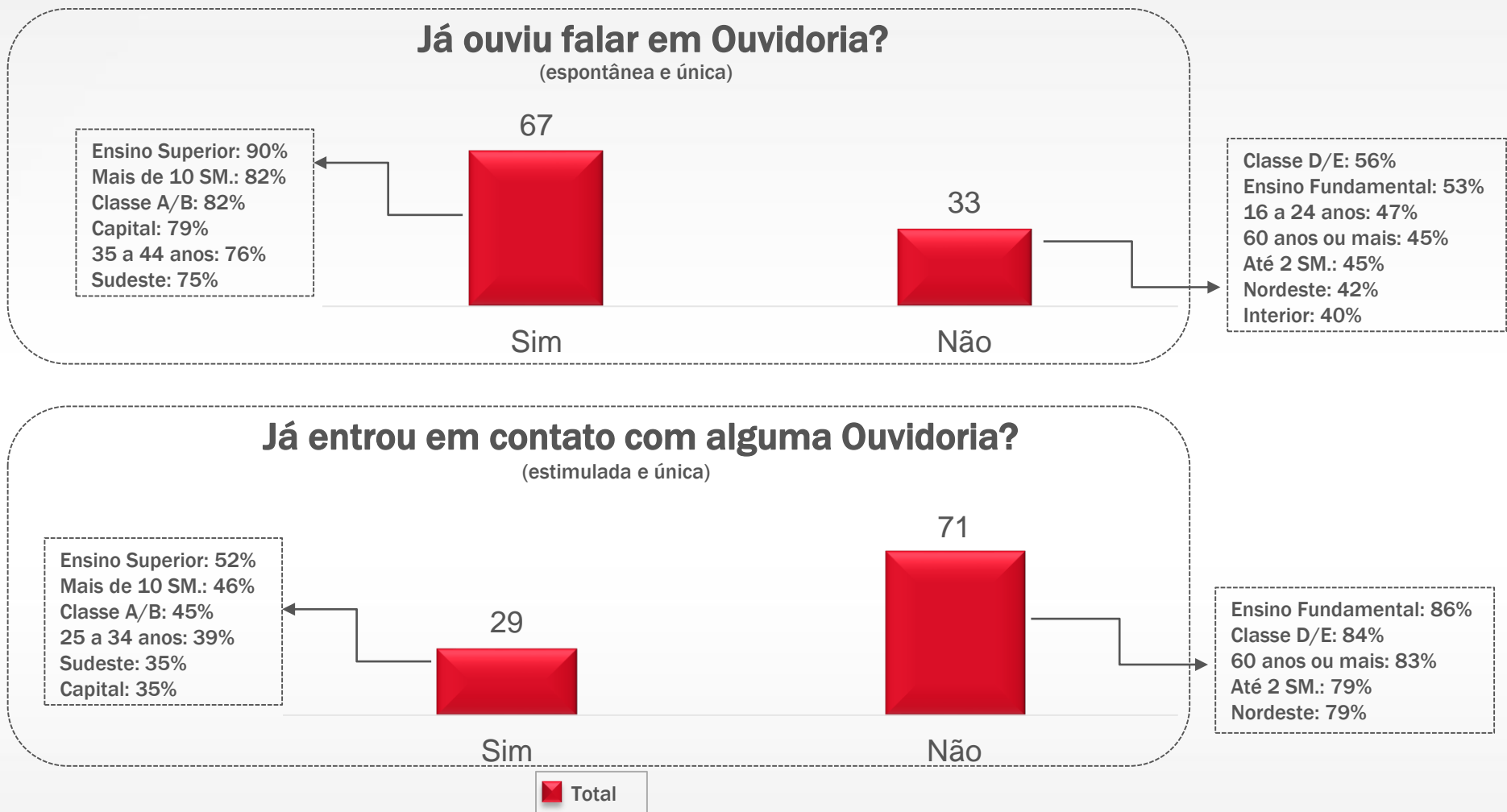


Ouvidoria: conhecimento e importância

Conhecimento de Ouvidoria e contato

Em %.

Maioria já ouviu falar em Ouvidoria, mas nunca entrou em contato com alguma



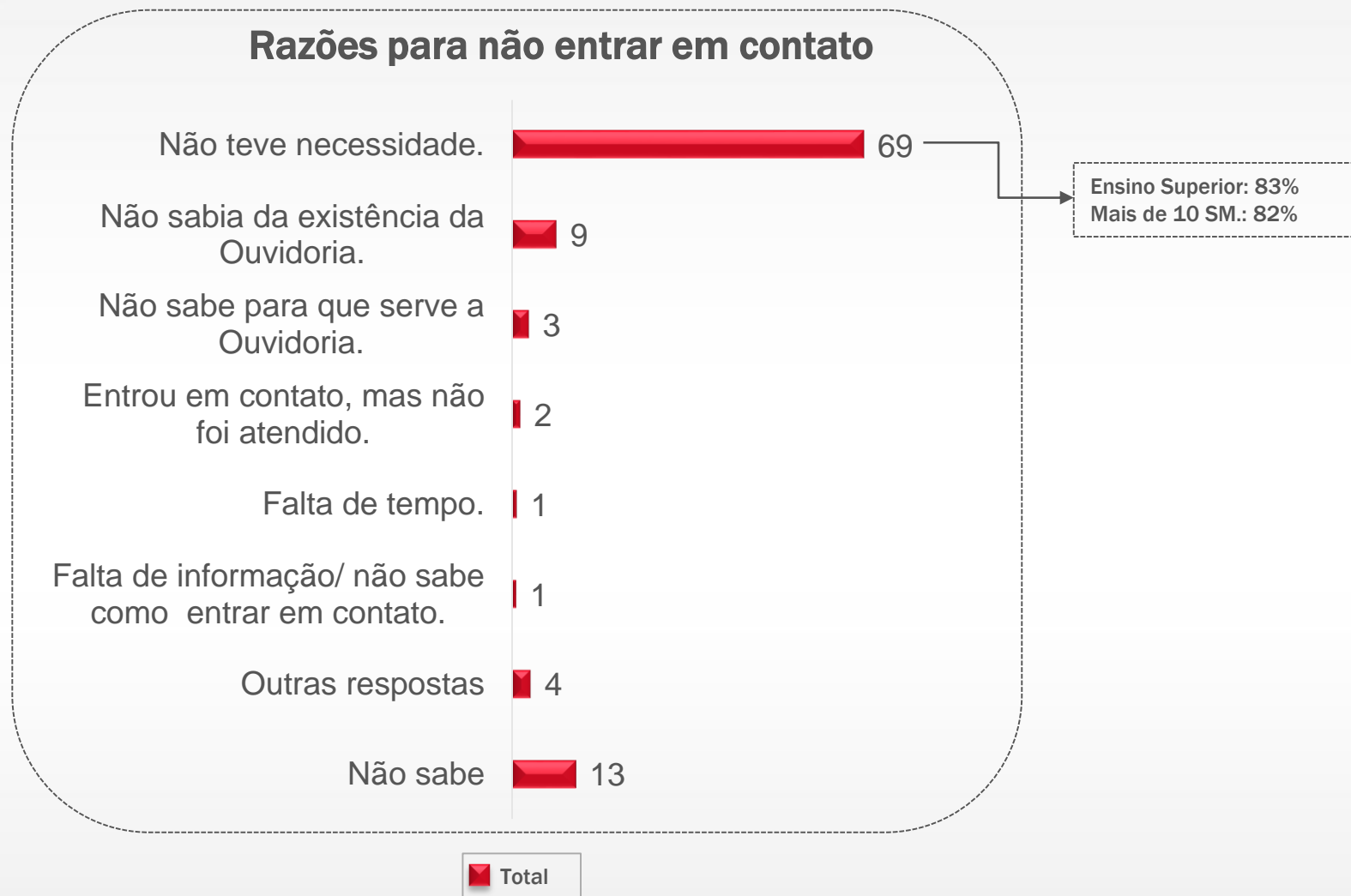
Fonte: P.30 Você já ouviu falar em ouvidoria? P.31 A ouvidoria é um canal de comunicação direta entre o cliente e a empresa e/ou serviço público. É um serviço aberto para escutar suas demandas: reclamações, denúncias, sugestões e elogios. Você já entrou em contato com alguma ouvidoria, seja de uma empresa pública ou privada?

Base: Total da amostra = 2.076 entrevistas.

Razões para nunca ter contatado alguma Ouvidoria

Espontânea e múltipla, em %.

Não ter precisado é principal razão para nunca ter contatado alguma Ouvidoria

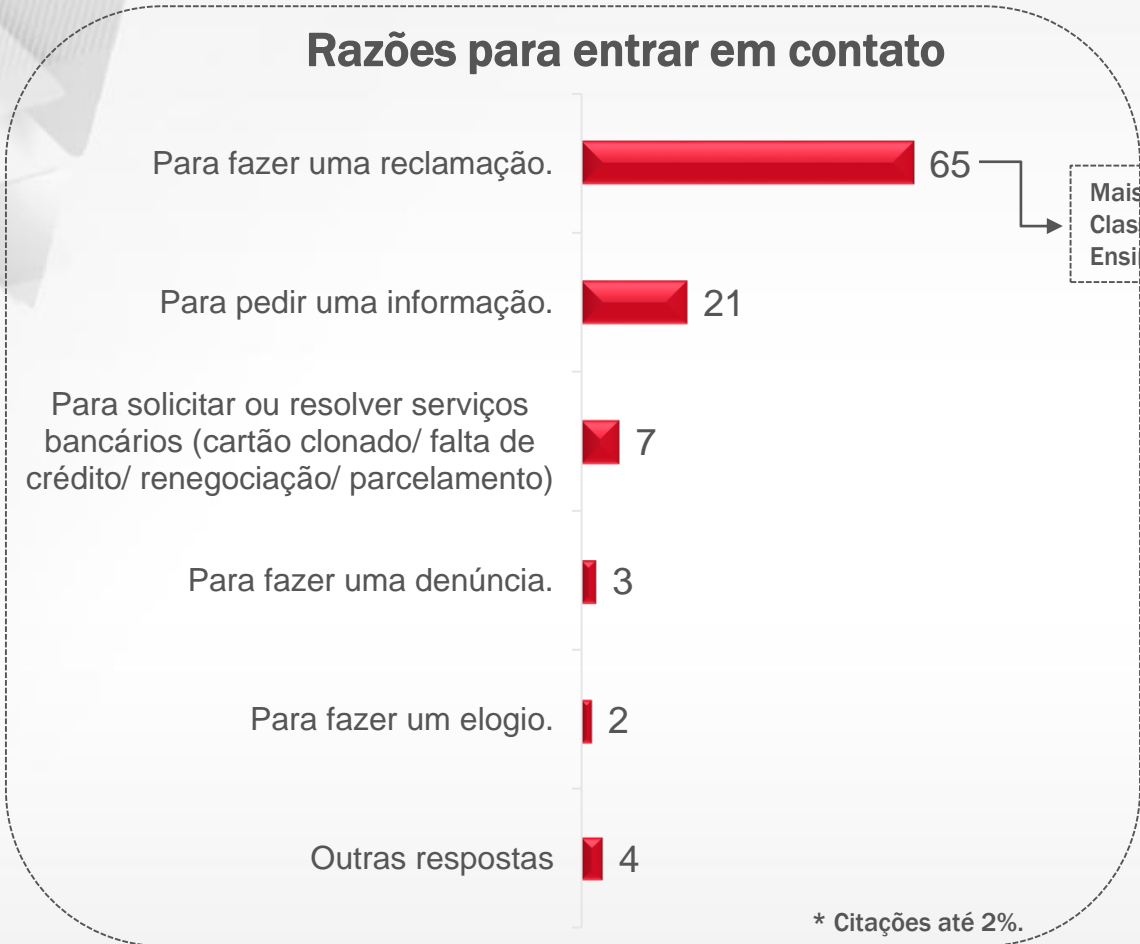


Fonte: P.32 Por quais motivos você nunca entrou em contato com uma ouvidoria?
Base: Entrevistados que nunca entraram em contato com alguma ouvidoria = 1.467 entrevistas.

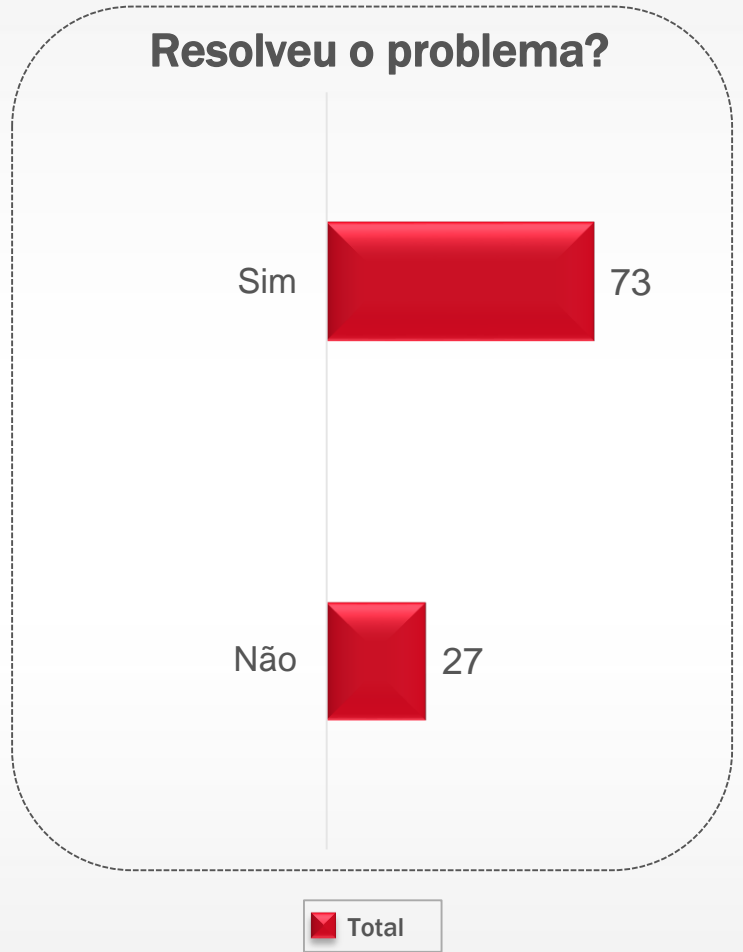
Razões para ter contatado alguma Ouvidoria

Espontânea e múltipla, em %.

Reclamação foi a principal razão para entrar em contato com alguma Ouvidoria; problema foi resolvido na maioria dos casos



Mais de 10 SM.: 88%
 Classe A/B: 75%
 Ensino Superior: 74%



Fonte: P.33 Pensando da última vez que você entrou em contato com uma Ouvidoria. Por quais motivos você entrou em contato com uma Ouvidoria? P.34 A ouvidoria ajudou a solucionar seu problema?
 Base: Entrevistados que já entraram em contato com alguma ouvidoria = 601 entrevistas.

Importância da Ouvidoria

Estimulada e única, em %.

77% avaliam o serviço da Ouvidoria como muito importante

Avaliação do papel da Ouvidoria

Não são observadas diferenças significativas entre os que já entraram em contato com alguma ouvidoria (80%) dos que nunca entraram em contato (76%).



Total

Fonte: P.35 Na sua opinião, a ouvidoria é muito, um pouco ou nada importante para o consumidor?
 Base: Total da amostra = 2.076 entrevistas.

Principais resultados

Principais resultados

- A taxa de conhecimento de ouvidoria é alta, dois em cada três brasileiros adultos (67%) já ouviram falar em ouvidoria, principalmente, os mais ricos e mais instruídos – entre estes o índice alcança, respectivamente, 82% e 90%;
- A avaliação da relevância das ouvidorias é positiva: para 77%, o trabalho das ouvidorias é muito importante e para 13% é um pouco importante;
- A maioria (71%) nunca entrou em contato com alguma ouvidoria. Da parcela que já entrou em contato (29%), destacam-se os segmentos dos mais instruídos (52%) e dos mais ricos (46%);
- A principal razão para nunca ter entrado em contato com alguma ouvidoria foi a “falta de necessidade”, citada espontaneamente por 69%. “Desconhecimento do serviço” foi lembrado por 9%, entre outras respostas menos lembradas, e uma parcela de 13% não soube especificar o porquê de nunca ter entrado em contato;
- A principal razão para ter entrado em contato com alguma ouvidoria foi “para fazer uma reclamação”, com 65% de menções espontâneas. “Pedir informação” foi citado por 21% entre outras respostas menos lembradas;
- O contato com a ouvidoria ajudou a resolver o problema dos entrevistados na maioria dos casos (73%).