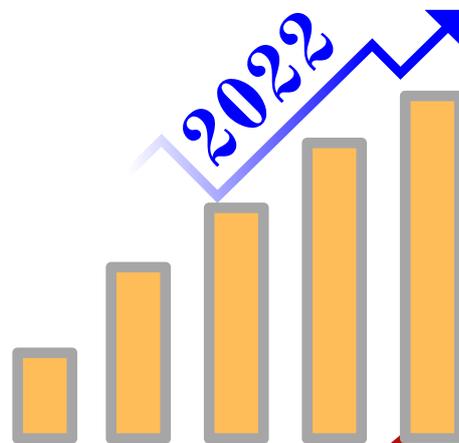




Relatorio da Pesquisa

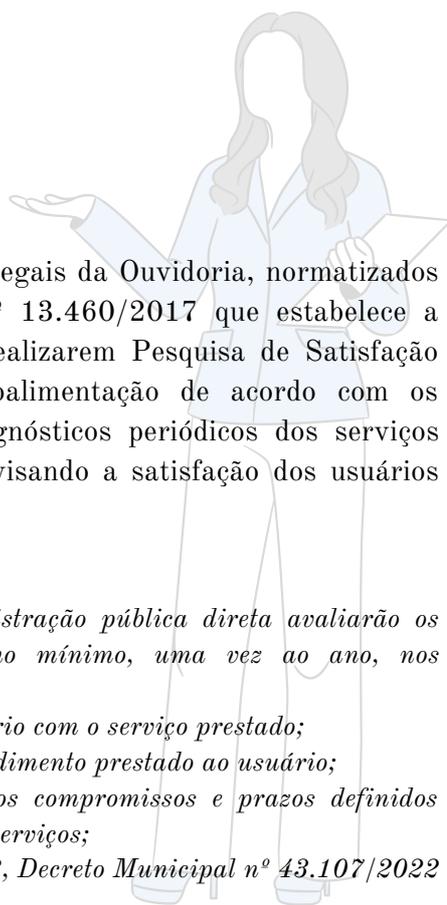


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS





Apresentação



A avaliação de satisfação visa o cumprimento das obrigações legais da Ouvidoria, normatizados no Decreto Municipal nº 43.107/2022 e na Lei Federal nº 13.460/2017 que estabelece a obrigatoriedade de todos os órgãos públicos e entidades a realizarem Pesquisa de Satisfação junto aos usuários desses serviços para avaliação e retroalimentação de acordo com os resultados, tendo como objetivo principal a avaliação e diagnósticos periódicos dos serviços prestados de modo a promover ações de melhoria contínua, visando a satisfação dos usuários atendidos.

Os órgãos da administração pública direta avaliarão os serviços prestados, no mínimo, uma vez ao ano, nos seguintes aspectos:

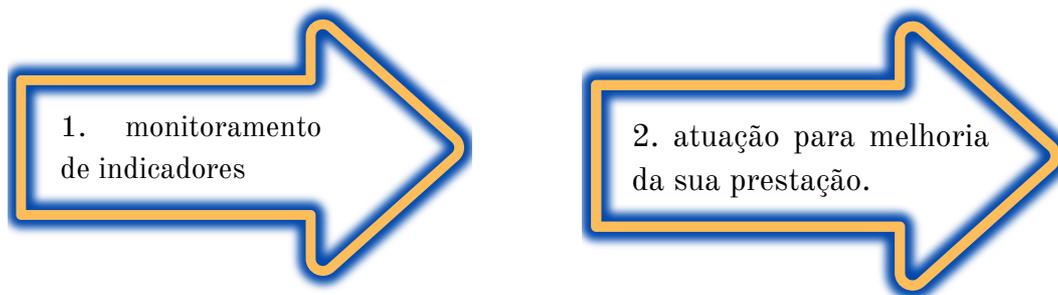
I - satisfação do usuário com o serviço prestado;

II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;

III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;

Art. 43, Decreto Municipal nº 43.107/2022

A fim de assimilar o conceito de satisfação utilizado para conduzir a pesquisa, é válido contextualizar que a avaliação da satisfação pode ser compreendida a partir da perspectiva da gestão da qualidade de serviços, na qual deve-se levar em conta dois eixos principais:



Trata-se da mensuração da qualidade objetiva e da qualidade subjetiva dos serviços com a capacidade de produzir o resultado apto a atender a expectativa dos usuários.





» Objetivo

A Pesquisa de Satisfação visa contribuir com os anseios institucionais, por meio do alcance de possíveis benefícios, dentre eles, vale destacar:

- ✓ 1. Auxiliar os gestores a identificar os pontos fortes e fracos na prestação dos serviços, sob a perspectiva dos usuários;
- ✓ 2. Contribuir com a melhoria da gestão dos serviços prestados;
- ✓ 3. Auxiliar na promoção da confiabilidade e da satisfação dos usuários e dos cidadãos em relação aos serviços prestados;
- ✓ 4. Contribuir com a transparência pública e a cidadania;
- ✓ 5. Subsidiar o planejamento estratégico das unidades prestadoras de serviços.





Benefícios

Para alcançar esses benefícios, a Ouvidoria consolidou um questionário a ser respondido, periodicamente, pelos usuários que tiveram suas solicitações de serviços concluídas nas unidades gestoras, para poderem avaliar aspectos da qualidade do serviço prestado. O questionário é composto por quatro fatores:



Confiabilidade

Garantia de prestar um serviço eficaz nas diferentes etapas, sendo elas de solicitação, tratamento ou resposta aos usuários dos serviços prestados.



Disponibilidade

Disponibilidade e facilidade de acesso aos meios de solicitação, acompanhamento, respostas e informações sobre os serviços prestados pela instituição.



Tempestividade

Conclusão tempestiva do serviço solicitado face às etapas necessárias para completar o processo dentro do prazo estabelecido ou qualquer demanda intercorrente.



Simplicidade Processual

Burocracia de pré-requisitos e o grau de complexidade dos procedimentos necessários e quantidade de interações para obter um serviço





» Análise de Conteúdo

Visando verificar a satisfação dos usuários frente aos serviços prestados pela PMA, foi realizada a consolidação prévia dos itens que compõe o questionário:

Análise de conteúdo



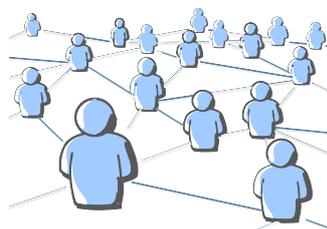
Ação necessária para assegurar que tanto os fatores, como os itens possuem validade e confiabilidade. busca cobrir a extensão semântica do construto de satisfação, na tentativa de não deixá-lo extenso no momento de respondê-lo.



Análise Semântica



A fim de verificar se os itens são compreensíveis e inteligíveis para o extrato mais baixo da população da pesquisa.





Aplicação

O projeto piloto foi desenvolvido em um formulário online composto por 3 (três) itens: 1. avaliação do perfil do usuário; 2. avaliação do sistema eletrônico da Ouvidoria e 3. um campo aberto na qual o respondente poderia discorrer livremente sobre a temática e/ou apresentar sugestões.

Itens	Tipos
1	Ocupação
	Faixa etária
2	Avaliação do Sistema Eletrônico da Ouvidoria
3	Campo aberto para sugestões

<http://configuratransparencia.aracruz.es.gov.br/PerguntaAvaliacao/Detalhes/2>





Metodologia

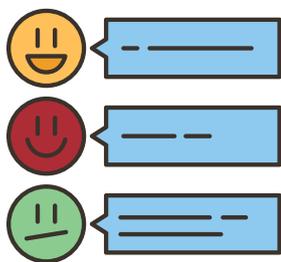
O formulário online e os itens foram dispostos em formato de Escala [Likert](#) apresentando os índices: (excelente, bom, regular, ruim e péssimo) para avaliação da pergunta correspondente. Para análise dos dados calculou-se o índice de satisfação geral, obtido a partir da soma das médias encontradas.

Metodologia	Análise
Quantitativa	Medida de Tendência Central dos fatores
Qualitativa	Índice de satisfação geral



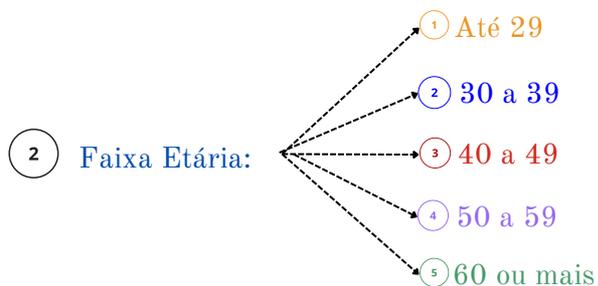
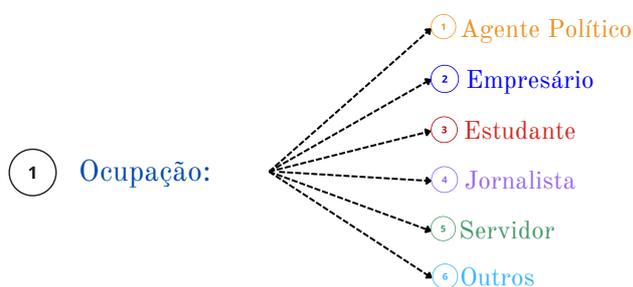
É válido destacar que, foi utilizado como referência para esta pesquisa, o valor da mediana, a fim de estabelecer um valor central e parâmetro nominal para facilitar o entendimento dos resultados. No que tange os aspectos que caracterizam o perfil dos usuários desta pesquisa é fundamental apontar que este estudo é composto por uma amostra aleatória de participantes pré-dispostos a preencherem a pesquisa.





RESULTADOS

A Pesquisa de Satisfação realizada do exercício de 2022 contou com 02 (duas) perguntas ao que tange os aspectos que caracterizam o perfil dos usuários participantes, sendo perguntado sobre a ocupação e faixa etária. Após análise do perfil do usuário, a pesquisa de satisfação contou como análise dos dados gerados referentes ao Portal Eletrônico da Ouvidoria Pública Municipal.



3 Como você avalia o Sistema Eletrônico de Ouvidoria da Prefeitura de Aracruz?



Péssimo



Ruim



Regular



Bom



Excelente





>> Destaque Geral

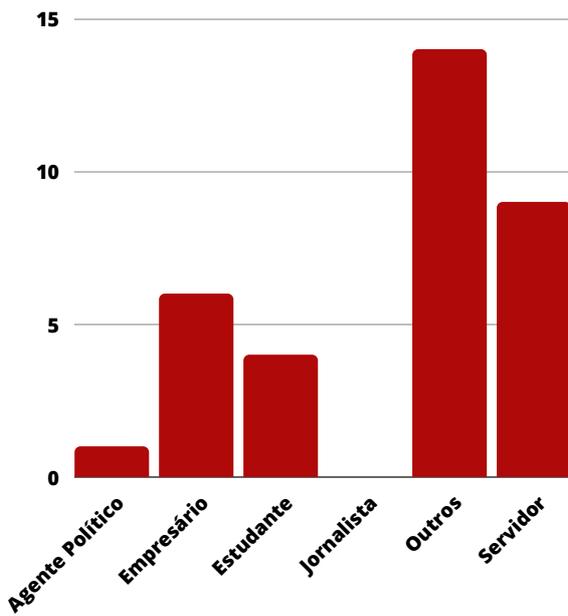
O índice de satisfação registrou uma pontuação de 58,82% somados os resultados do formato, *Excelente* e *Bom* atribuídos na pesquisa, em contrapartida ao percentual de 35,3% somados aos resultados do formato, *Ruim* e *Péssimo*, indicando que a amostra de usuários que responderam ao questionário, está satisfeita com a qualidade dos serviços prestados, conforme pode-se observar nos gráficos a seguir.

Pesquisa de Satisfação dos Usuários dos Serviços Públicos			
Ocupação	Quantitativo	Faixa Etária	Quantitativo
Agente Político	1	Até 29 anos	7
Empresário	6	De 30 a 39 anos	10
Estudante	4	De 40 a 49 anos	11
Jornalista	0	De 50 a 59 anos	6
Servidor	9	60 ou mais	0
Outros	14	-	-

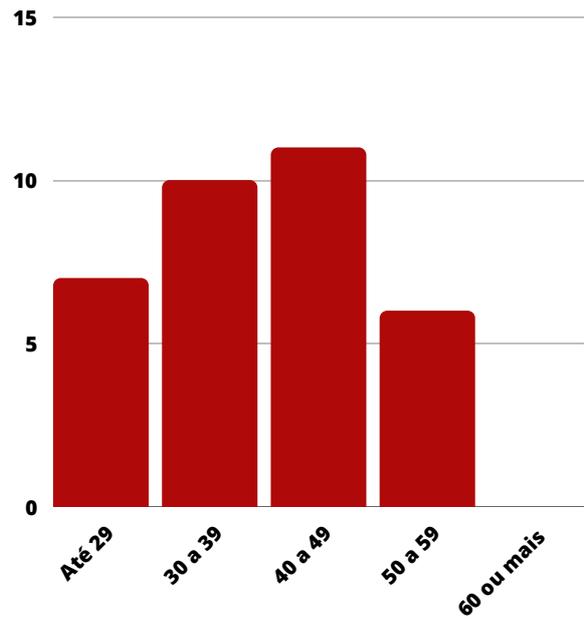
<http://configuratransparencia.aracruz.es.gov.br/PerguntaAvaliacao/Detalhes/2>



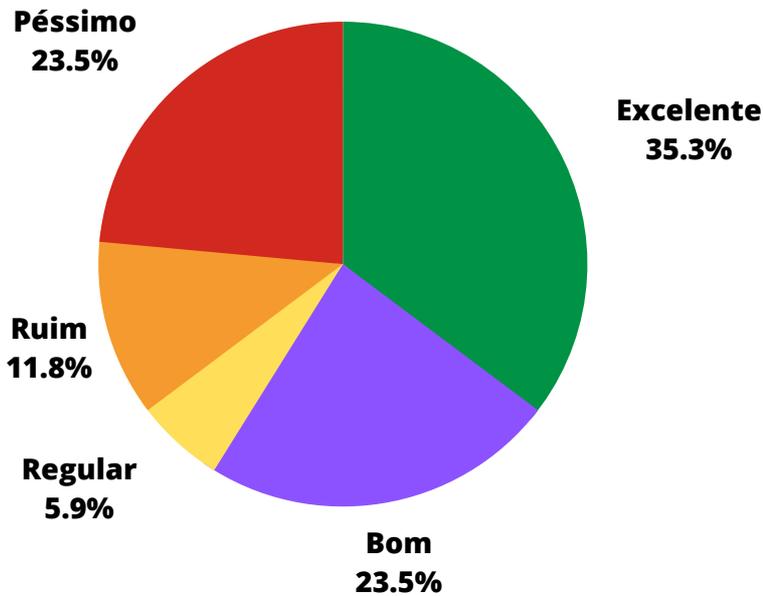
✓ **Ocupação:**



✓ **Faixa Etária:**



<http://configuratransparencia.aracruz.es.gov.br/PerguntaAvaliacao/Detalhes/2>



<http://configuratransparencia.aracruz.es.gov.br/PerguntaAvaliacao/Detalhes/2>





» Sugestões

Pertinente à lista de sugestões registrada pelos respondentes, observa-se através dos aspectos extraídos que aparecem elencados na tabela abaixo, a necessidade de otimização na entrega dos serviços públicos prestados.

Lista de sugestões	
Tipos	Quantitativo
Problemas/melhorias relativos ao Portal	2
Melhoria na qualidade de atendimento ao público/pacientes	2
Agilidade e detalhamento nos atendimentos prestados	2
Contratação de mais profissionais por meio de processo seletivo/concursos	1
Qualificação dos servidores	2

<http://configuratransparencia.aracruz.es.gov.br/PerguntaAvaliacao/Detalhes/2>





CONCLUSÃO

O projeto piloto apresentado aos munícipes como pesquisa de satisfação, no intuito de avaliar o índice de satisfação foi positivo ao que tange a interação do portal. Apesar da Ouvidoria ter adotado um sistema específico para a sociedade manifestar seu grau de satisfação, há uma parcela da amostra que apontou uma certa dificuldade em fazer o devido uso da pesquisa por falta de conhecimento da ferramenta, em razão disto, sugere-se a necessidade de facilitar o acesso aos formulários alterando o modo de exibição, bem como inserir as devidas instruções sobre como avaliar os serviços.

Além disso, destaca-se que o fator disponibilidade apresentou a melhor pontuação, indicando que os usuários estão satisfeitos com a disponibilização de acesso por meio do portal deste órgão.

Ademais é válido destacar que o fator tempestividade, comparado aos demais fatores, apresentou uma performance inferior, evidenciando a necessidade das áreas responsáveis estarem atentas a possíveis intercorrências, necessitando de maior atenção aos prazos estipulados para o processamento e conclusão do serviços ou até mesmo, rever o período necessário para o envio de um parecer ao usuário.

Por fim, a pesquisa de avaliação de satisfação atingiu seu objetivo, realizando avaliação e diagnóstico, bem como na obtenção satisfatória dos índices de modo a promover ações de melhoria contínua, visando a satisfação dos usuários atendidos e cooperando com o alcance dos objetivos estratégicos e missão do órgão.

