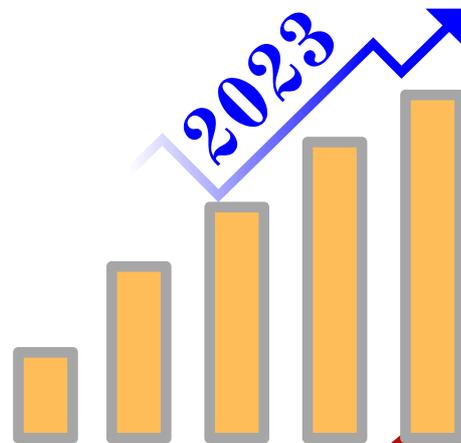




# Relatorio da Pesquisa

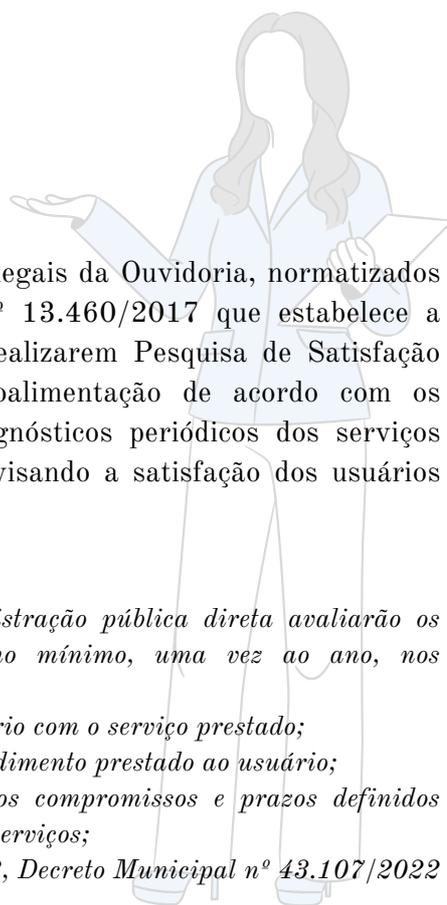


## AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS





## 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:*

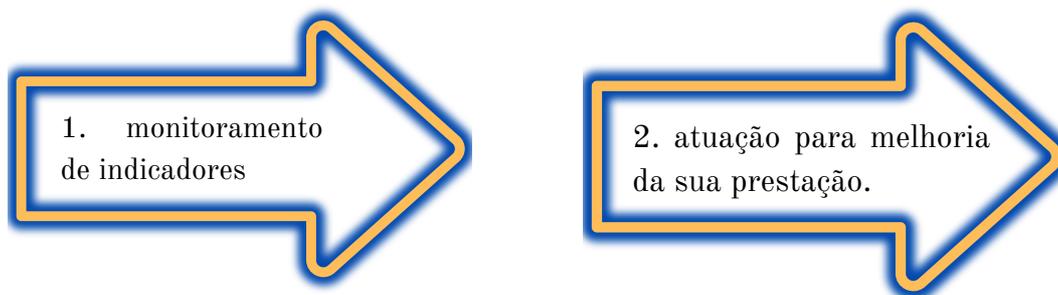
*I - satisfação do usuário com o serviço prestado;*

*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.





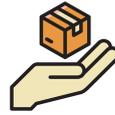
## Benefícios

Para alcançar esses benefícios, a Ouvidoria consolidou um questionário a ser respondido, periodicamente pelos usuários dos serviços públicos, avaliando aspectos de 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

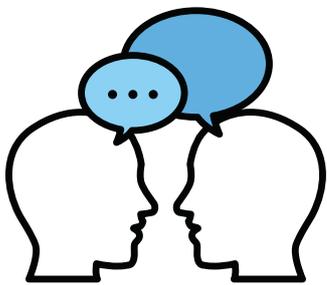
Conclusão tempestiva do serviço solicitado face às etapas necessárias para completar o processo dentro do prazo estabelecido ou qualquer demanda intercorrente.



### Simplicidade Processual

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



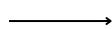


## » Análise de Conteúdo



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

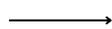
### Análise de conteúdo



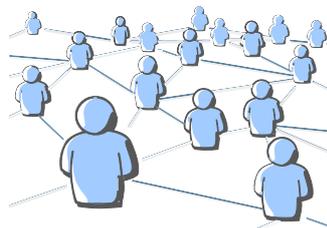
Ação necessária para assegurar que tanto os fatores, como os itens possuem validade e confiabilidade. busca cobrir a extensão semântica do construto de satisfação, na tentativa de não deixá-lo extenso no momento de respondê-lo.



### 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 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

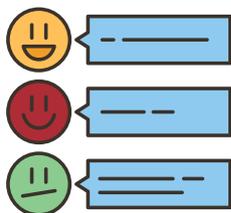
O formulário online e os itens foram dispostos em formato de Escala [Likert](#) apresentando os índices: (excelente, bom, regular, ruim e péssimo) para avaliação da pergunta correspondente. Para análise dos dados calculou-se o índice de satisfação geral, obtido a partir da soma das médias encontradas.

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



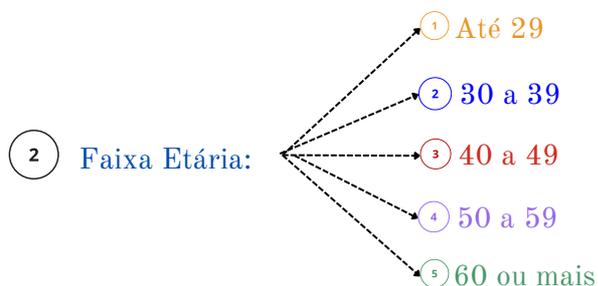
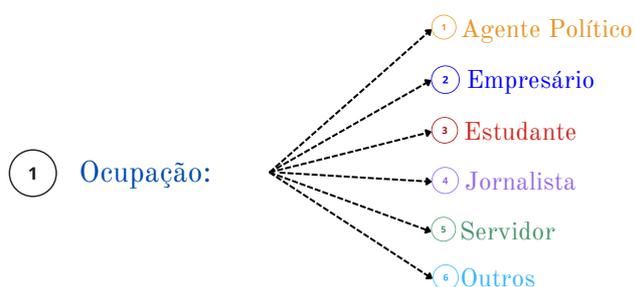
É válido destacar que, foi utilizado como referência para esta pesquisa, o valor da mediana, a fim de estabelecer um valor central e parâmetro nominal para facilitar o entendimento dos resultados. No que tange os aspectos que caracterizam o perfil dos usuários desta pesquisa é fundamental apontar que 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 2023 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 🔍

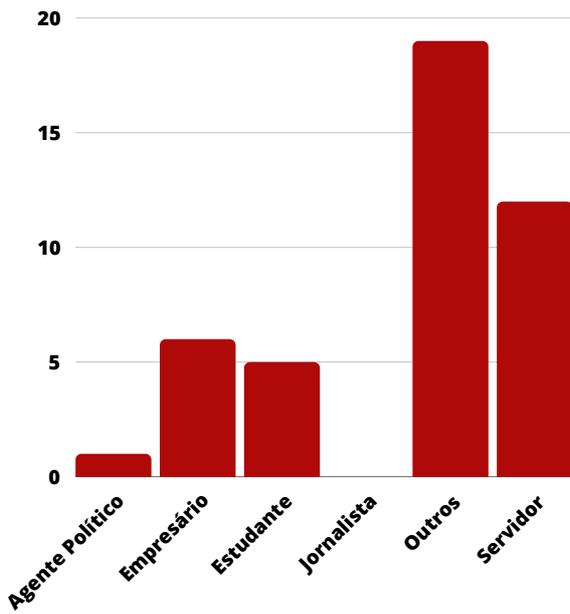
O índice de satisfação registrou uma pontuação de 58,82% somados os resultados do formato, *Excelente* e *Bom* atribuídos na pesquisa, em contrapartida ao percentual de 35,3% somados aos resultados do formato, *Ruim* e *Péssimo*, indicando que a amostra de usuários que responderam ao questionário, está 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	10
Empresário	6	De 30 a 39 anos	14
Estudante	5	De 40 a 49 anos	13
Jornalista	0	De 50 a 59 anos	6
Servidor	12	60 ou mais	0
Outros	19	-	-

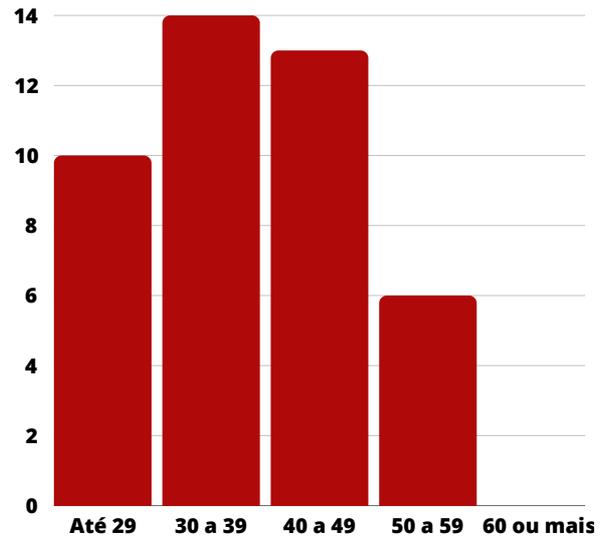
<http://configuratransparencia.aracruz.es.gov.br/PerguntaAvaliacao/Detalhes/2>



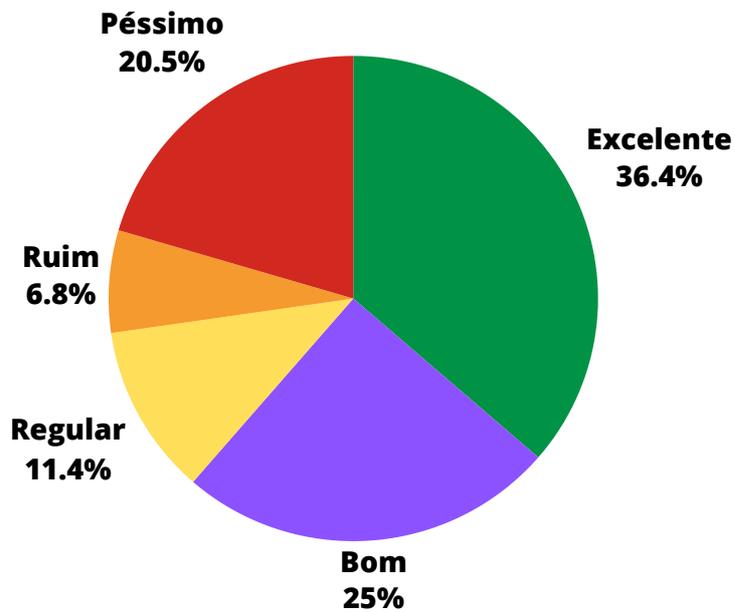
✓ **Ocupação:**



✓ **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
Ausência de atendimento presencial com privacidade	1
Qualificação dos servidores	2

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





## » Avaliação da Carta de Serviços

Pertinente à Carta de Serviços do Município, implantada em 02 de julho de 2021, no total de 143 serviços disponibilizados ao cidadão, 18 (dezoito) foram avaliados pelos cidadãos conforme podemos conferir na tabela abaixo.

### RELATÓRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO

#### CARTA DE SERVIÇOS

Quantitativo	143
Avaliados	18
Não avaliados	125

Avaliações	Quantidade	Justificadas	Não justificadas
★	21	14	7
★★	1	1	0
★★★★	1	0	1
★★★★★	12	3	9
TOTAL	35	18	17

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





## » Avaliação da Carta de Serviços

A seguir, listamos os serviços contidos na Carta de Serviços e avaliados pelos usuários e suas respectivas notas médias atribuídas.

Serviços	Quantidade de Avaliações	Nota Média Atribuída
Atenção Primária	5	2,6
Alvará de Licença para Construção/Reforma/Ampliação	1	1
Alvará de Localização e Funcionamento	1	5
Atendimento Educacional Especializado na Sala de Recurso Multifuncional	1	5
Cadastro Mobiliário	2	1
Centro de Convivência dos Idosos (CCI)	1	5
Centro de Especialidades Odontológicas (CEO)	2	5
Certidão Negativa de Débitos Municipais	6	1
Cursos de Capacitação e Qualificação Profissional -SEMDE	1	5
DÍVIDA ATIVA: Consulta de débitos	1	1
Emissão de Documento de Identidade	1	4
Emissão de Taxas	1	1
IPTU - Cadastro Imobiliário	1	1
IPTU: 2ª Via do Carnê	6	1,17
Matrículas: Vagas em Creche, Pré-Escola	1	1
Ouvidoria	2	5
Recolhimento de Móveis	1	5
REFIS	1	5
TOTAL	35	2,49

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





## CONCLUSÃO

A pesquisa apresentada aos munícipes, 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.

