



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO

CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO

Avaliações dos Serviços

Auxílio Catador



Ação Jovem Aprendiz
(Programa Primeiro Passo)



Contexto

- Avaliação de serviços – exigência da Lei 13.460/2017;
- Compete à CGE, por meio da Coordenadoria de Ouvidoria, “acompanhar e colaborar com o processo de avaliação das políticas e serviços públicos do Poder Executivo Estadual”;
- Voltar os olhos da administração pública para o cidadão;
- Além da ouvidoria, outra forma de trazer a contribuição do cidadão para a gestão pública;



Contexto

- Criar empatia dos gestores públicos pelos usuários do serviço público;
- Obter *insights* sobre o que pode ser melhorado, na visão do usuário;
- Enxergar possibilidades para desburocratizar, simplificar o processo e digitalizar o serviço;



Contexto

CGE

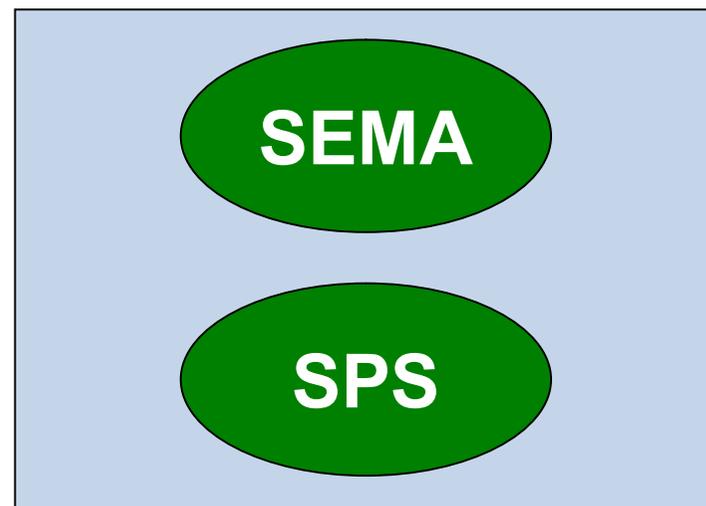
+

IPECE



SESA

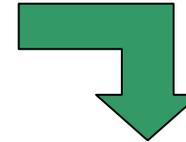
SEFAZ



ETAPAS

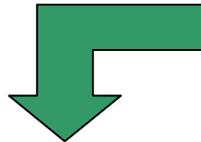
ETAPA 01: Seleção do serviço a ser avaliado junto ao órgão

Nessa etapa foi definido o serviço a ser avaliado junto ao órgão



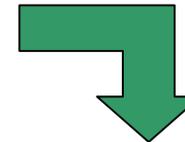
ETAPA 02: Construção da Avaliação

Elaboração de avaliação específica que será aplicada aos usuários do serviço público selecionado.



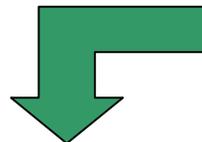
ETAPA 03: Definição do Plano Amostral

Elaboração do Plano amostral pelo IPECE, de forma a garantir significância estatística aos resultados, conforme dispõe a Lei nº13.460/2017.



ETAPA 04: Aplicação da pesquisa de Avaliação

Aplicação da pesquisa por meio da Central de Atendimento Telefônico 155 com a utilização do Google Forms.



ETAPA 05: Resultados da pesquisa

Apresentação dos resultados obtidos a partir dos dados gerados nas entrevistas realizadas pela Central de Atendimento.



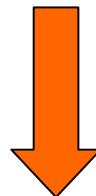
Seleção do Serviço e Construção da Avaliação



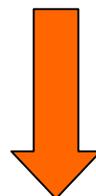
CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO

SEMA

SPS



Aprovação do questionário proposto com perguntas fechadas e abertas.

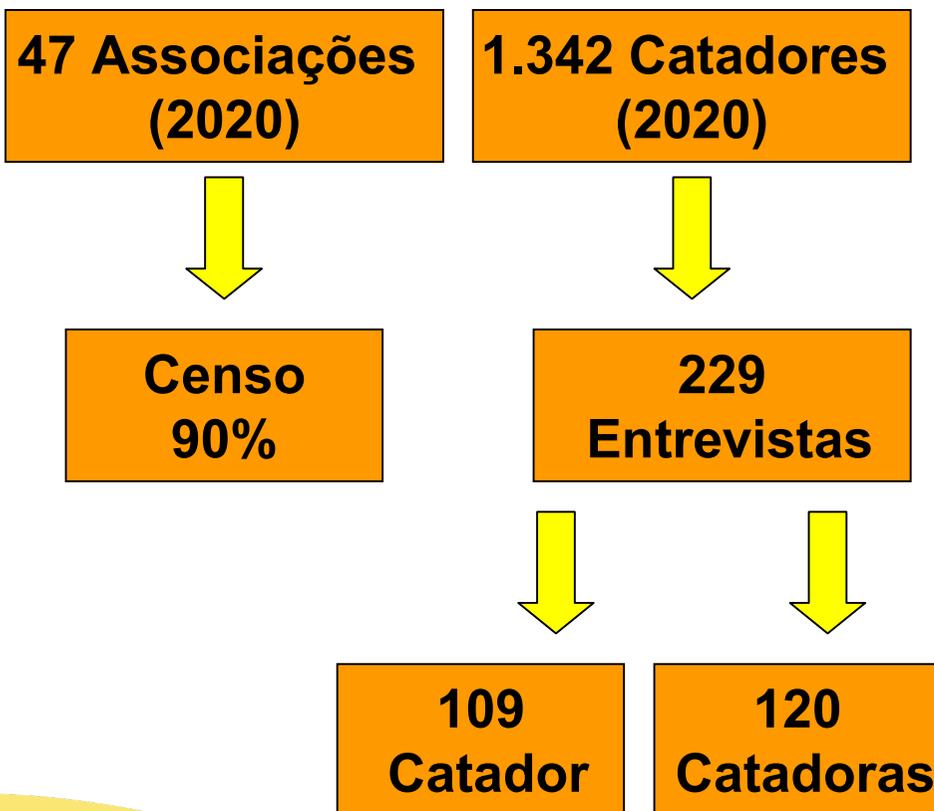


Fornecimento da base de dados de usuários

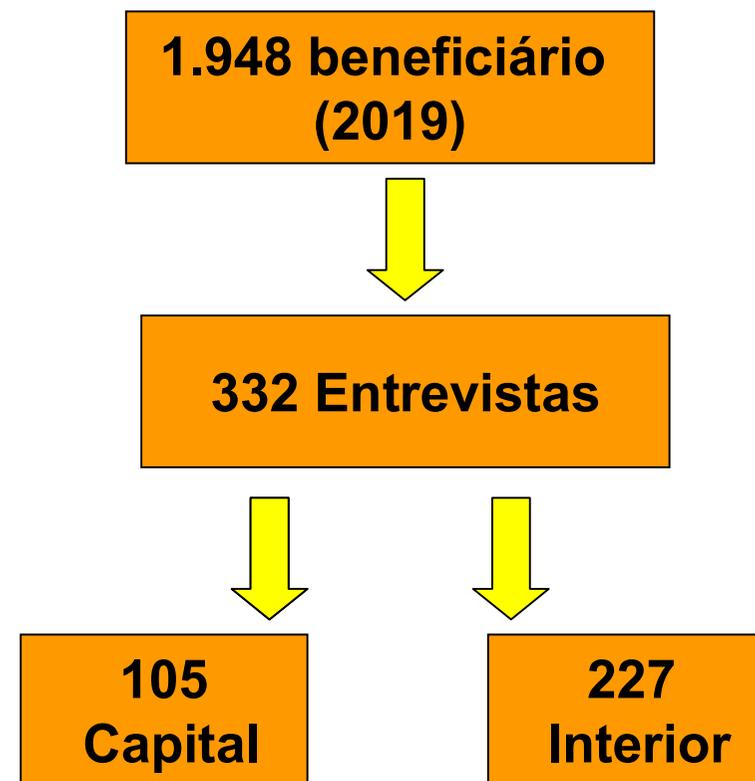


Definição do Plano Amostral

Auxílio Catador



Jovem Aprendiz



Aplicação da Pesquisa



- Realizada por meio da Central de Atendimento 155;
- Utilização do Google Forms;
- Treinamento aos atendentes que aplicariam a pesquisa.
- Tempo médio da entrevista de aproximadamente 5 minutos.



Resultados





CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO



PROGRAMA

auxílio catador

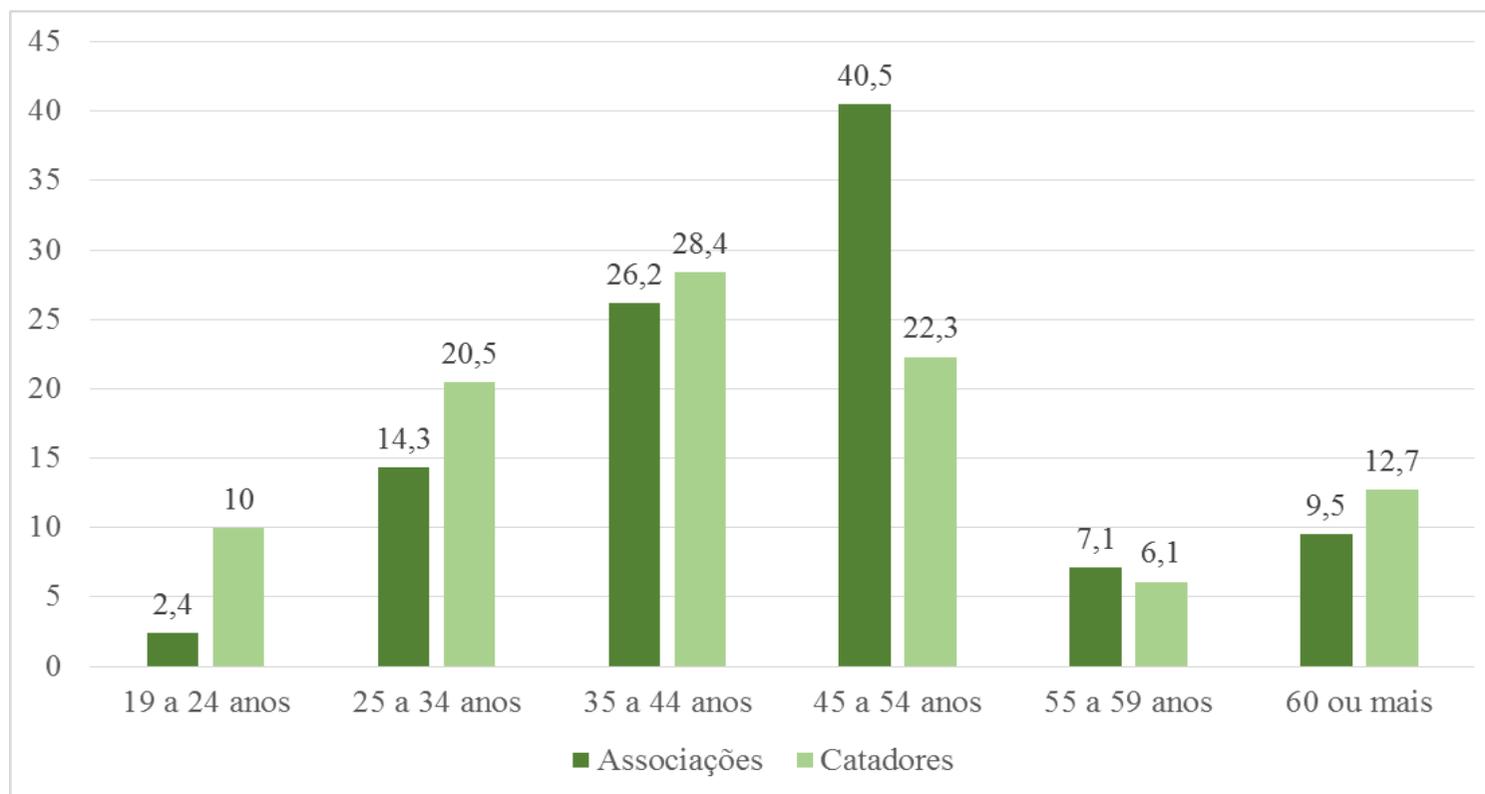


Resultados

Perfil do Entrevistados:

Associações: 60% do sexo masculino e 40% do sexo feminino

Catadores: 52,4% homens e 47,6% mulheres



Associações: 40,5% na faixa etária de 45 a 54 anos

Catadores: 28,4% na faixa etária de 35 a 44 anos

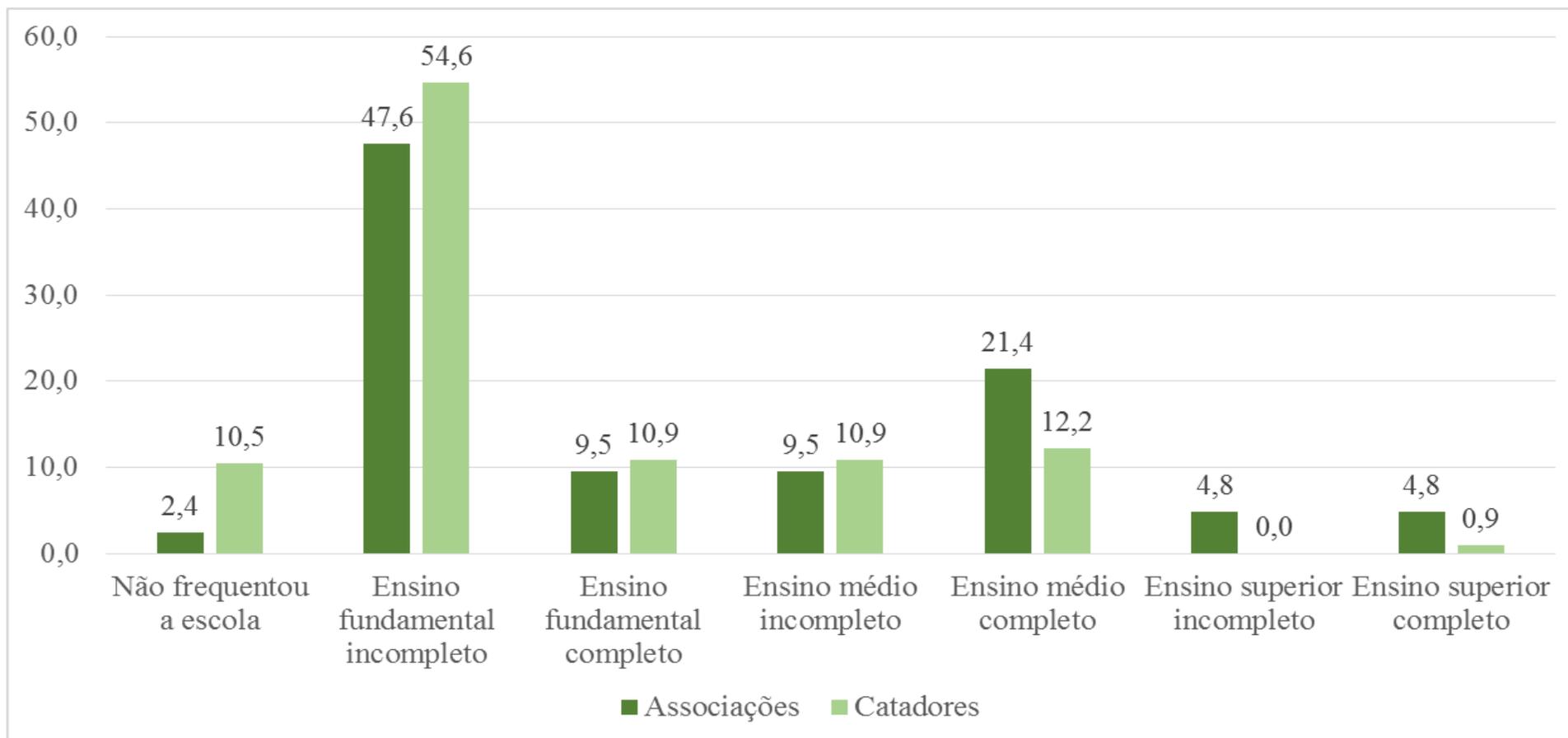
Resultados

Perfil do Entrevistados:

Escolaridade:

1.Associações: Baixa escolaridade, com cerca de 60% possuindo até o ensino fundamental completo;

2.Catadores: Baixa qualificação, , uma vez que 76% possuem até o ensino fundamental completo, sendo que 10,5% nunca frequentou a escola.



Resultados

Como ficou sabendo?

Associações

**Secretaria Municipais
(54,8%)**

SEMA (19%)

Catadores

Associações (74,2%)

Propaganda (10,5%)

Cadastro?

Catadores

Associações (90%)

SEMA (10%)



**96%
de Satisfação**



**92,6%
de Satisfação**

Resultados

Avaliação dos serviços do Auxílio Catador:

Associações

**95% de Satisfação com a
conduta dos profissionais
da SEMA**

**90,5% de Satisfação com as
informações do edital**

**85,7% de Satisfação com o
prazo para conclusão do
cadastro**

Nível de Satisfação de uma forma Geral ?

Associações

88,1%

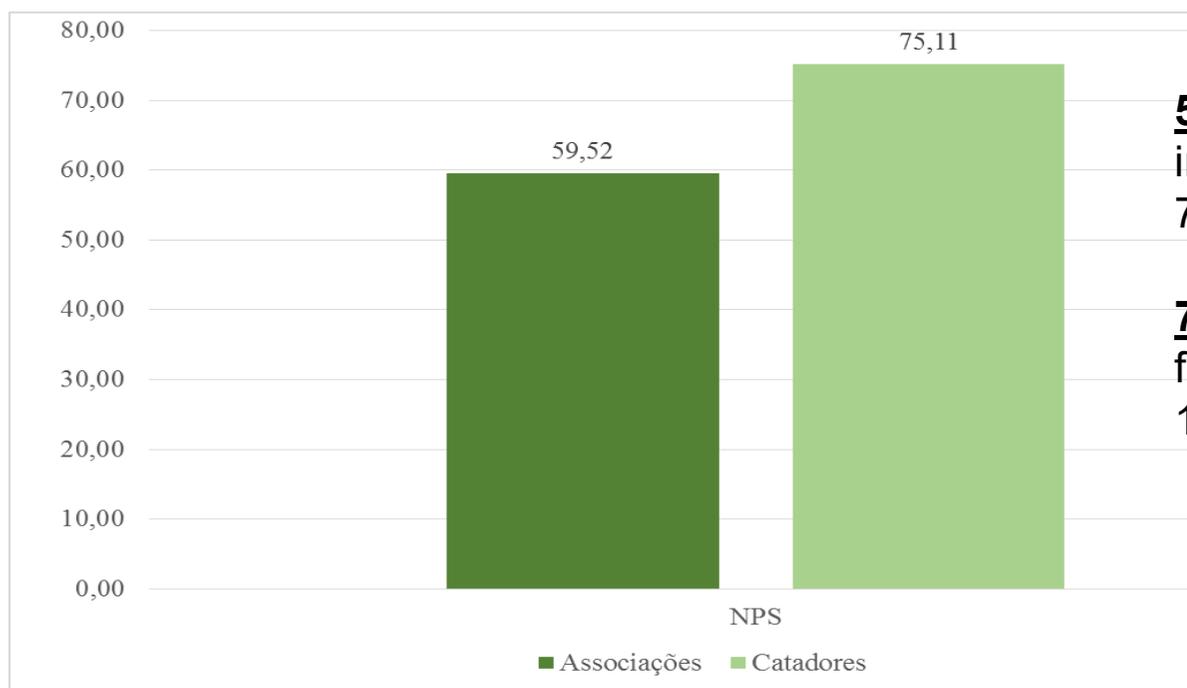
Catadores

93,4%

Resultados

Avaliação dos serviços do Auxílio Catador:

Também foi perguntado aos responsáveis das associações e aos catadores se eles indicariam o serviço de pagamento do auxílio catador para um parente, amigo ou conhecido. O objetivo foi calcular o índice NPS (Net Promoter Score), que almeja medir a fidelidade e nível de indicação dos usuários com as empresas, ou no caso dessa pesquisa, com o serviço público do auxílio catador.

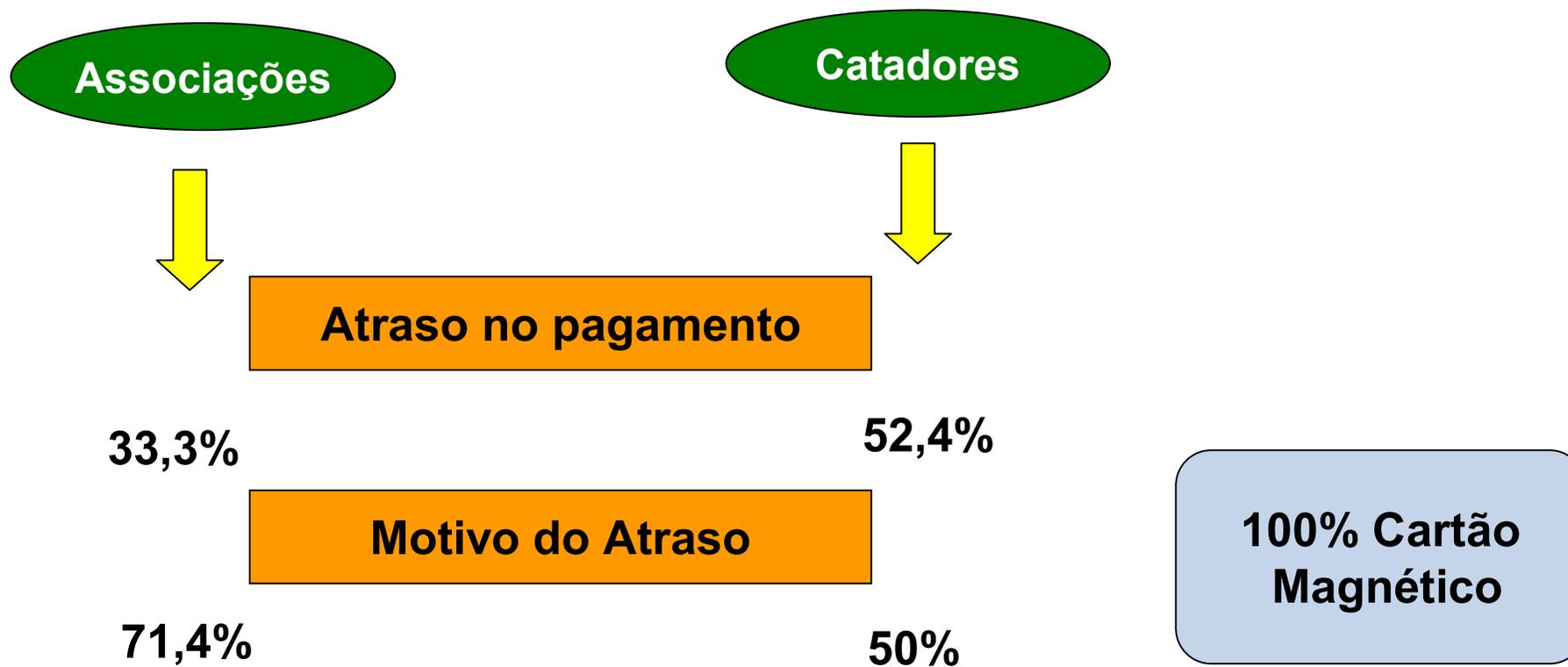


59,52% – Nível muito bom de indicação (Valores entre 50 e 74);

75,11% – Nível excelente de fidelização (valores entre 75 e 100)

Resultados

Sugestões dos usuários para Melhoria dos Serviços do Auxílio Catador:

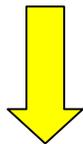


Resultados

Sugestões dos usuários para Melhoria dos Serviços do Auxílio Catador:

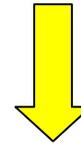
Você acredita que muitos catadores não estão recebendo o auxílio por não ser vinculado a alguma associação?

Associações



90,5%

Catadores



83,5%



Resultados



Sugestões dos usuários para Melhoria dos Serviços do Auxílio Catador:

Nas pesquisas realizadas, foi perguntado aos usuários (associações e catadores) sugestões, visando aperfeiçoar o serviço prestado. Foram apresentados um quantitativo de 18 sugestões das associações e 112 dos catadores. As principais sugestões das associações foram a agilidade no pagamento do auxílio (22,2%); que os recicladores sejam mais apoiados pelo Governo (16,7%); que o valor do auxílio seja elevado (11,1%); e que seja criada uma tabela fixa com as datas de pagamento (11,1%).

As principais sugestões dos catadores foram a definição de uma data fixa mensal para o pagamento do benefício (30,4%); a agilidade no pagamento do auxílio catador (24,1%); o acréscimo no valor pago do auxílio catador (7,1%); assim como a realização de reuniões da SEMA com os catadores sobre o Programa Auxílio Catador (5,4%).



Resultados



Sugestões dos usuários para Melhoria dos Serviços do Auxílio Catador:

Também foi perguntado às associações e aos catadores quais ações poderiam ser adotadas para a melhoria de trabalho dos catadores, observando-se um total de 632 contribuições, sendo 87 das associações e 545 dos catadores. As ações mais importantes citadas pelas associações foram a melhoria da infraestrutura do local de trabalho (24,1%); melhoria da segurança do trabalho (20,7%); disponibilização de EPIs (14,9%); realização de treinamentos e capacitações (13,8%); e melhoria do atendimento da saúde (6,9%).

Na visão dos catadores, as principais ações que devem ser tomadas são a melhoria do atendimento de saúde (22,9%); melhoria da segurança do trabalho (21,8%); melhoria da infraestrutura do local de trabalho (17,1%); realização de treinamentos e capacitações (13,0%); disponibilização de fardamento para os catadores (5,9%); conscientização da população para a importância da coleta seletiva (4,8%), entre outras.



Resultados

Sugestões dos usuários para Melhoria dos Serviços do Auxílio Catador:

Associações



Catadores



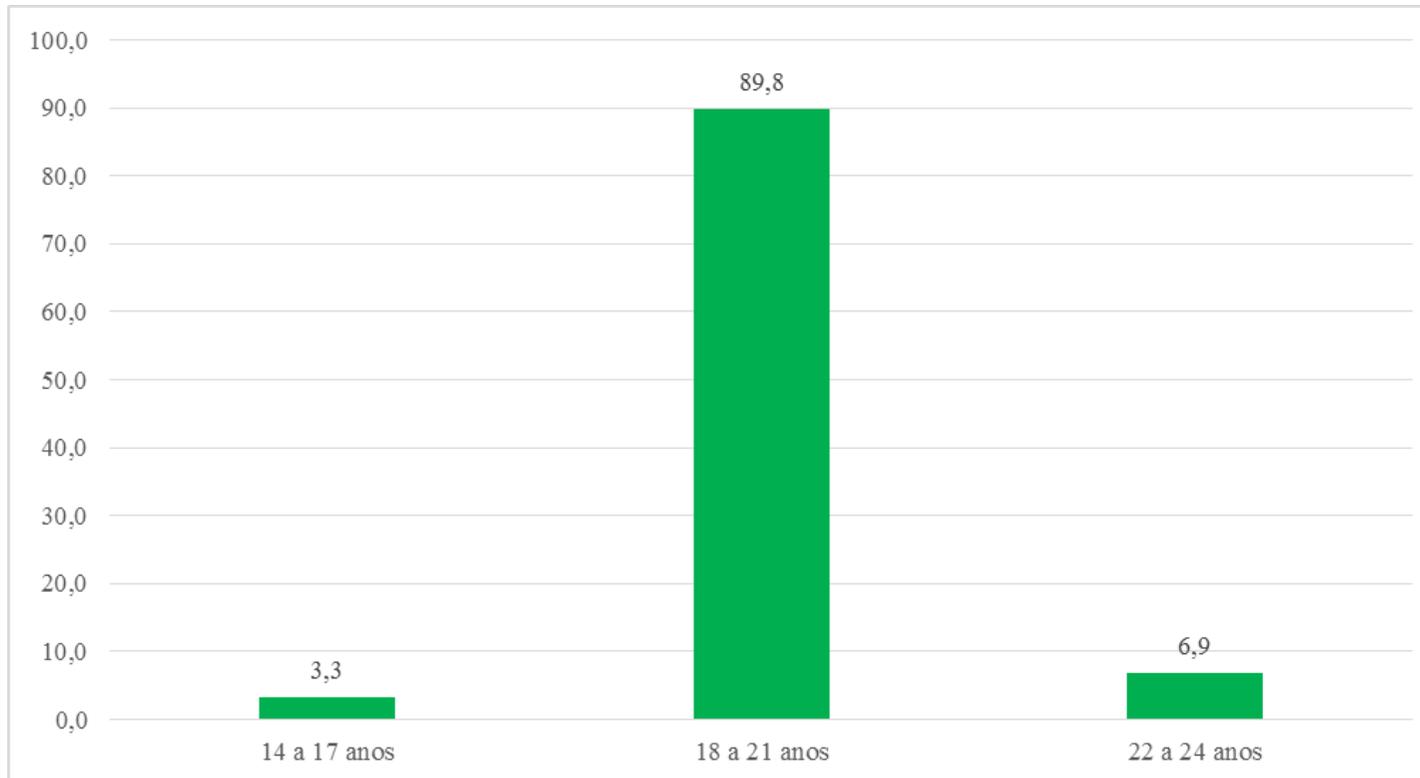
Resultados



Resultados

Perfil do Jovem Aprendiz:

Identificação de Gênero: 52,4% do sexo feminino e 47,6% do sexo masculino



- Aproximadamente 90% dos jovens tinha em 2019 uma idade entre 18 e 21 anos
- 84% eram jovens concludentes do ensino médio e 16% alunos do ensino médio.



Resultados



Perfil do Jovem Aprendiz:

Como ficou sabendo da existência da Ação Jovem Aprendiz ?

A maior parte dos jovens (49,7%) ficou sabendo da existência da Ação Jovem Aprendiz por meio de amigos ou familiares, vindo em seguida as mídias sociais (22,9%), instituições de ensino (9%), Secretaria Estadual (5,1%) e os CRAS (3,6%)

Você acredita que a divulgação da Ação Jovem aprendiz precisa melhorar?

SIM → 72,3%

NÃO → 27,7%



Resultados

Avaliação da Ação Jovem Aprendiz:

Onde você realizou seu cadastro?

SM



76,8 %

Site SPS



23,2 %

Como você Avalia da Etapa de
Cadastro Realizada ?



94,1 % de Satisfação



80,6 % de Satisfação

Resultados

Avaliação da Ação Jovem Aprendiz:

Você participou de oficina de capacitação para o mercado de trabalho?

SIM → 76,2%

NÃO → 23,8%



Como você avalia a oficina de capacitação?

95% de Satisfação

Apenas Capital



Resultados

Avaliação da Ação Jovem Aprendiz:

Grau de satisfação do jovem aprendiz com a empresa onde ele atuou.

85,9% de Satisfação

4,2% de Insatisfação

Satisfação Geral da Ação Jovem Aprendiz?

94,6% de Satisfação

0,3% de Insatisfação

Resultados

Avaliação da Ação Jovem Aprendiz:

Você foi efetivado pela empresa após o período como Jovem Aprendiz?

28,3% SIM (94 de 332)

71,7% NÃO (238 de 332)

A experiência como Jovem Aprendiz lhe ajudou na contratação por outra empresa dentro do período de 1 ano?

39,9% SIM (95 de 238)

55% NÃO (131 de 238)

5,01% não respondeu

56,93% ou 189 participantes de 332



Resultados

Avaliação da Ação Jovem Aprendiz:

A experiência obtida como jovem aprendiz lhe estimulou a buscar a qualificação de nível superior?

66,9% SIM

32,2% NÃO

0,9% não respondeu

**NPS (Net Promoter Score) da
Ação Jovem Aprendiz**

NPS = 88,55%

Excelente (75% e 100%)

Resultados

Sugestões dos usuários para Melhoria da Ação Jovem Aprendiz:

Foram relatadas um quantitativo de 281 sugestões pelos beneficiários da Ação jovem Aprendiz

Grupo de sugestões	Frequência	%
Melhorar a divulgação da Ação Jovem Aprendiz	102	36,3
Aperfeiçoamento do curso	55	19,6
Gestão do Programa	54	19,2
Acompanhar/Fiscalizar as empresas	26	9,3
Certificação	20	7,1
Aumentar o número de vagas	16	5,7
Melhorar infraestrutura do local de cursos	8	2,9
Total	281	100,0

Resultados

Sugestões dos usuários para Melhoria da Ação Jovem Aprendiz:

Normalmente o dinheiro recebido através da ação jovem aprendiz você utilizava para?

Opção	Frequência	%
Alimentação	271	20,7
Material de higiene pessoal	218	16,7
Vestuário	218	16,7
Lazer	201	15,4
Educação/material escolar	131	10,0
Saúde (medicação, plano, exames, etc.)	124	9,5
Ajudava nas despesas de casa	53	4,0
Despesas com transporte	17	1,3
Pagamento de boletos, contas de água e luz	16	1,2
Pagamento de aluguel	15	1,1
Investimento em negócio próprio	7	0,5
Guardava uma parte do dinheiro	6	0,5
Outros	32	2,4
Total	1.309	100,0



CEARÁ

GOVERNO DO ESTADO

**CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO**

