

Manual de Avaliação dos Serviços Públicos

CGE



**CONTROLADORIA
E OUVIDORIA GERAL
DO ESTADO**
GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

GOVERNADOR

Camilo Sobreira de Santana

SECRETÁRIO DE ESTADO CHEFE DA CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL

Aloísio Barbosa de Carvalho Neto

SECRETÁRIO EXECUTIVO DA CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL

Antônio Marconi Lemos da Silva

SECRETÁRIO EXECUTIVO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO INTERNA

Paulo Roberto de Carvalho Nunes

**COORDENADORA INTERINA DA ASSESSORIA DE CONTROLE INTERNO E
OUVIDORIA**

Maria Ivanilza Fernandes de Castro

COORDENADORA DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL E PLANEJAMENTO

Rita de Cássia Holanda Matos

COORDENADORA DA ASSESSORIA JURÍDICA

Juliana Moraes Souza

COORDENADORA DA ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO

Flávia Salcedo Coutinho

COORDENADOR DE CONTROLADORIA

Marcelo de Sousa Monteiro

COORDENADORA DE AUDITORIA INTERNA

Ana Luiza Felinto Cruz

COORDENADORA DE OUVIDORIA

Larisse Maria Ferreira Moreira

COORDENADOR DA ÉTICA E TRANSPARÊNCIA

Kassyo Modesto da Silva

COORDENADOR DE CORREIÇÃO

Antonio Paulo da Silva

COORDENADOR ADMINISTRATIVO-FINANCEIRA

Tiago Monteiro da Silva

COORDENADOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Marcos Henrique de Carvalho Almeida

MISSÃO INSTITUCIONAL

Coordenar e exercer atividades de Transparência, Ouvidoria, Correição, Auditoria Governamental, Ética e Controladoria no Poder Executivo, contribuindo para a melhoria da gestão pública e do controle social, em benefício da sociedade.

EQUIPE TÉCNICA

COORDENADORA DE OUVIDORIA – COUVI

Larisse Maria Ferreira Moreira

ARTICULADOR DA COORDENADORIA DE OUVIDORIA – COUVI

Jean Lopes dos Santos

AUDITOR DE CONTROLE INTERNO – COUVI

José Benevides Lôbo Neto

ORIENTADORA DA CÉLULA DE MONITORAMENTO DAS DEMANDAS DA SOCIEDADE – CEDES

Caroline Bastos Gabriel

ASSISTENTE TÉCNICO – CEDES

Antônia Geórgia Peixoto de Oliveira

AUXILIAR TÉCNICO – CEDES

João Henrique Soares Fernandes

AUXILIAR OPERACIONAL DE SERVIÇOS DIVERSOS – CEDES

Bárbara Érika Fernandes do Vale



SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	5
2	ETAPAS DA AVALIAÇÃO.....	7
2.1	Etapa 01: Seleção do Serviço a Ser Avaliado	8
2.2	Etapa 02: Elaboração dos Questionários	9
2.2.1	<i>Tipos de Perguntas.....</i>	<i>9</i>
2.2.2	<i>Construção do Questionário.....</i>	<i>21</i>
2.3	Etapa 03: Plano Amostral	22
2.3.1	<i>O que é um Plano Amostral?.....</i>	<i>22</i>
2.4	Etapa 04: Aplicação da Pesquisa.....	27
2.4.1	<i>Por telefone.....</i>	<i>27</i>
2.4.2	<i>Por Email.....</i>	<i>28</i>
2.4.3	<i>Presencial.....</i>	<i>30</i>
2.5	Etapa 05: Resultados.....	31
2.5.1	<i>Análise dos Resultados - Seção: Perfil dos Entrevistados</i>	<i>32</i>
2.5.2	<i>Análise dos Resultados - Seção: Avaliação do Serviço Público</i>	<i>35</i>
2.5.3	<i>Análise dos Resultados - Seção: Sugestões</i>	<i>40</i>
2.5.4	<i>Análise dos Resultados - Entre seções.....</i>	<i>42</i>
3	CONSIDERAÇÕES FINAIS	46
4	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	47

1| INTRODUÇÃO

A realização de avaliação contínua de serviços públicos é uma exigência da Lei nº. 13.460, de 26 de junho de 2017, que trata sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. A realização dessa avaliação deve ser feita por cada órgão/entidade, contemplando os seguintes aspectos: satisfação do usuário; qualidade do atendimento; cumprimento dos compromissos e prazos; quantidade de manifestações de usuários; e medidas adotadas para a melhoria e aperfeiçoamento do serviço.

Nesse sentido, a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE), na qualidade de órgão coordenador dessa atividade, no intuito de implantar rotinas de avaliação contínua dos serviços públicos e de contribuir com a melhoria da prestação dos serviços ofertados elaborou o Manual de Avaliação de Serviços Públicos.

Esse documento norteará os órgãos e entidades do Estado do Ceará, de modo que possam realizar avaliações dos serviços públicos que são ofertados a sociedade cearense. Vale ressaltar que a avaliação deve ser periódica, e de responsabilidade de todos os órgãos e entidades que prestam serviços à população, sendo indicativo para que a gestão atue na melhoria do processo para execução do serviço.

O que são Serviços Públicos?

A Lei nº. 13.460/2017 define em seu art.2º, inc. II, que serviço público é toda atividade administrativa ou prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da Administração Pública.

Os serviços públicos são fornecidos pelo Estado e podem atender interesses individuais ou coletivos. O Estado do Ceará disponibiliza uma lista de serviços

prestados pelo órgão ou entidade aos usuários, por meio do site cartadeservicos.ce.gov.br, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público. A seguir serão listados alguns exemplos de serviços públicos ofertados pelo Estado do Ceará:

- Emissão da 1ª e 2ª via do RG;
- Emissão da Carteira Nacional de Habilitação;
- Atestados de antecedentes Criminais;
- Boletim de ocorrência eletrônico;
- Entrega de medicamentos;
- Serviço de Ouvidoria e
- Emissão do IPVA

Entretanto, não basta apenas ofertar o serviço público à população, se faz necessário avaliar se os serviços oferecidos estão satisfazendo os seus usuários. Sendo assim, nada melhor do que avaliar o serviço público a partir da visão do cidadão/usuário.

Dessa forma, esse Manual se propõe ser uma ferramenta para orientar os órgãos e entidades, auxiliando-os na realização de avaliações dos serviços públicos de sua competência.

A CGE realizou, em parceria com o Instituto de Pesquisa e Estratégia Econômica do Ceará (IPECE), várias avaliações utilizando as orientações contidas nesse manual. Essas avaliações podem ser visualizadas na plataforma Ceará Transparente, por meio do link: [Avaliações dos Serviços Públicos - Ceará Transparente \(cearatransparente.ce.gov.br\)](http://Avaliações%20dos%20Serviços%20Públicos%20-%20Ceará%20Transparente%20(cearatransparente.ce.gov.br))

A seguir será apresentada a forma de realizar as avaliações de serviços públicos, por meio das Etapas da Avaliação.

2| Etapas da Avaliação

A metodologia de avaliação de serviços públicos apresentada nesse manual consta de cinco etapas são elas:

ETAPA 01: Seleção do serviço a ser avaliado junto ao Órgão/Entidade

Nessa etapa é definido o serviço a ser avaliado, junto ao Órgão ou Entidade que tem a competência por ofertar o serviço.



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, 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 de telefone, e-mail, presencial, dentre outras.



ETAPA 05: Resultados da pesquisa

Apresentação dos resultados obtidos a partir dos dados gerados nas entrevistas realizadas.

2.1| Etapa 01: Seleção do Serviço a Ser Avaliado

O primeiro questionamento que dever surgir é “**Qual serviço vamos avaliar?**”. A resposta a esse questionamento pode estar na Ouvidoria. Por meio dos relatórios elaborados é possível identificar os serviços mais reclamados de competência do seu órgão.

Que tal começar por esses serviços?

Dessa forma, avaliando os serviços mais reclamados pelos usuários tem-se a oportunidade de gerar um impacto mais perceptível e de maior alcance nos cidadãos/usuários.

Também se pode realizar o cruzamento entre os dados da ouvidoria com os dados de acesso da Carta de Serviços do Cidadão. Desse modo, tem-se informações referentes aos serviços mais acessados pelo cidadão e também dos mais reclamados. A partir daí, realizar uma análise (acessados x reclamados) e decidir quais serviços serão avaliados prioritariamente.

Cabe destacar que essas informações sobre o serviço, obtidas por meio da Ouvidoria, como por exemplo, um determinado serviço com muitas reclamações, não indicam que o serviço está sendo mal avaliado. Considerando que apenas uma parte dos usuários dos serviços busca a ouvidoria para externar sua satisfação, sendo necessário um procedimento mais amplo e técnico para que essa satisfação seja aferida com mais propriedade, por isso, da importância da avaliação continuada.

Outra forma de escolher o serviço que será avaliado é captar essa informação do usuário/cidadão, a partir de avaliações realizadas anteriormente.

Por último, a escolha do serviço também pode ser uma decisão da Gestão do órgão, por entender que determinado serviço ofertado a população necessita de melhorias contínuas, pois é de suma importância para o cidadão cearense. Após a definição do serviço a ser avaliado, o próximo passo é elaborar o questionário que será aplicado.

2.2| Etapa 02: Elaboração dos Questionários

A etapa de elaboração dos questionários é essencial dentro do processo de avaliação do serviço, por meio das perguntas formuladas podem-se extrair diversas informações relacionadas à oferta do Serviço.

As perguntas que irão fazer parte do questionário devem ser escolhidas e formuladas no intuito que se possa avaliar os serviços nos seguintes aspectos:

- Satisfação do usuário com o serviço prestado;
- Qualidade do atendimento prestado ao usuário;
- Cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços; e
- Sugestões de medidas que possam ser adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

As manifestações de ouvidoria devem ser uma fonte de pesquisa, no intuito de subsidiar as perguntas que serão formuladas, de modo a tornar o questionário mais assertivo.

A seguir serão apresentadas sugestões de tipos de perguntas que podem compor parte do questionário aplicado, visando atender os aspectos citados acima.

2.2.1 | Tipos de Perguntas

Basicamente as perguntas que irão compor o questionário serão divididas em perguntas **objetivas e subjetivas**. As questões objetivas (fechadas) são aquelas perguntas do questionário onde são enunciadas as possibilidades de respostas

entre as quais o entrevistado escolhe uma única opção. Nesse caso, a questão é formulada de acordo com o que se pretende avaliar.

Já as perguntas subjetivas (abertas) são aquelas que as respostas dependem de cada um dos respondentes, o intuito desse tipo de pergunta nas avaliações é captar sugestões individuais para a melhoria de um determinado serviço ofertado.

As questões fechadas, com alternativas fixas, compõem a maior parte do questionário e estão relacionadas com a necessidade de padronização do processo de coleta de dados. Questões abertas constituem minoria e destinam-se a responder àqueles questionamentos que demandam opiniões mais aprofundadas dos entrevistados e/ou cujas possibilidades de respostas não podem ser previstas. A seguir serão detalhados exemplos de perguntas objetivas e subjetivas.

Perguntas Objetivas

Nesse manual falaremos sobre cinco tipos de perguntas objetivas, são elas:

- Binária;
- Múltipla Escolha;
- Perguntas de Respostas únicas;
- Tipo Escala Likert;
- Tipo NPS (Net Promoter Score)

Binária

Nesse tipo de pergunta, também conhecida como dicotômica, o entrevistado terá apenas duas opções de respostas. A seguir são apresentados exemplos desse tipo de pergunta.

Exemplo 1: Houve atraso do Pagamento do Benefício?

☐ Sim

☐ Não

Exemplo 2: A divulgação do Programa deve melhorar?

☐ Concordo

☐ Discordo

Percebe-se que nesse tipo de pergunta são geralmente utilizadas como respostas as palavras “sim ou não” e “concordo e discordo”.

Múltipla Escolha

A pergunta do tipo múltipla escolha aceita como resposta mais de uma opção entre as apresentadas aos respondentes. A seguir são apresentados exemplos desse tipo de pergunta.

Exemplo 1: Normalmente o dinheiro recebido através dessa ação você utilizava para:

☐ Alimentação

☐ Educação/material escolar

☐ Material de Higiene Pessoal

☐ Vestuário

☐ Lazer

☐ Saúde (medicação, plano, exames etc.)

☐ Outro. Especifique:

Exemplo 2: Nos últimos 5 anos você utilizou algum desses serviços?

- ☐ Emissão da identidade
- ☐ Emissão da CNH
- ☐ Atestado de Antecedentes Criminais
- ☐ Marcação de Consultas
- ☐ Entrega de Medicamentos
- ☐ Outro. Especifique:

Perguntas de respostas únicas

Como o próprio nome já sugere, nesse tipo de pergunta apenas uma resposta pode ser escolhida. A seguir são apresentados exemplos desse tipo de pergunta.

Exemplo 1: Qual o seu nível de escolaridade?

- ☐ Não frequentou a escola
- ☐ Ensino fundamental incompleto
- ☐ Ensino fundamental completo
- ☐ Ensino médio incompleto
- ☐ Ensino médio completo
- ☐ Ensino superior incompleto
- ☐ Ensino superior completo
- ☐ Prefiro não informar

Exemplo 2: Qual a sua idade?

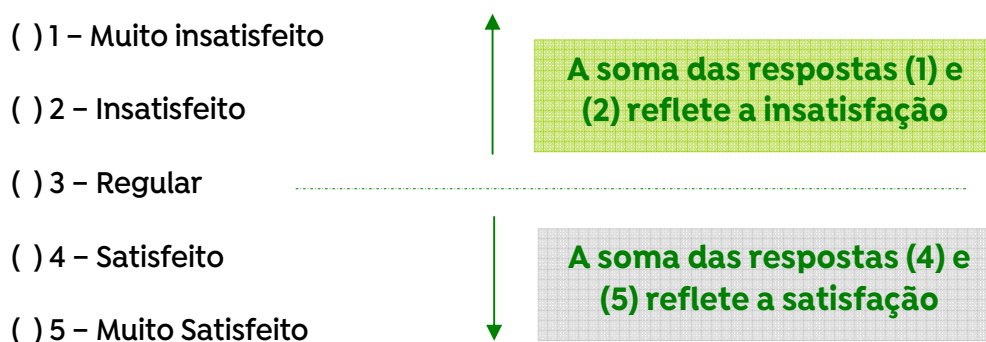
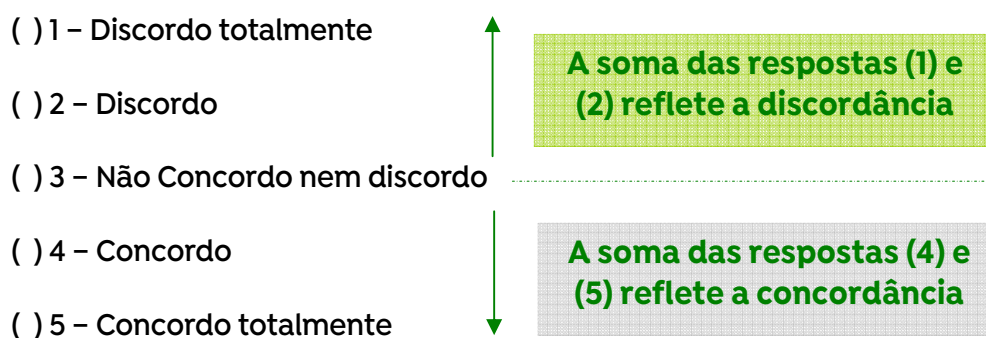
- ☐ Até 18 anos
- ☐ 19 a 24 anos
- ☐ 25 a 34 anos
- ☐ 35 a 44 anos
- ☐ 45 a 54 anos
- ☐ 55 a 59 anos
- ☐ 60 ou mais
- ☐ Prefiro não informar

Exemplo 3 – Como você ficou sabendo da existência da Ação?

- ☐ Por meio de amigos
- ☐ Por meio da Secretaria Estadual
- ☐ Propaganda (rádio, TV, Jornal)
- ☐ Mídias Sociais
- ☐ Outros

Tipo Escala Likert

A escala Likert é uma das formas mais confiáveis e utilizadas para medir a satisfação, opiniões e os comportamentos dos entrevistados. Normalmente são perguntas que contam com 5 ou 7 respostas que variam de uma resposta extrema a outra. A escolha por um número ímpar de respostas se deve ao fato de se ter uma resposta neutra, o que permite separar a satisfação da insatisfação ou a concordância da não concordância.

Figura 01 – Exemplo da Escala Likert – Avaliação de Satisfação**Figura 02** – Exemplo da Escala Likert – Avaliação de Concordância

A seguir são apresentados exemplos de perguntas utilizando a escala Likert.

Exemplo 1: *Em geral qual o seu nível de satisfação com o serviço de entrega de medicamentos?*

- () 1 – Muito insatisfeito
- () 2 – Insatisfeito
- () 3 – Regular
- () 4 – Satisfeito
- () 5 – Muito Satisfeito

Exemplo 2: Como você avalia a oficina de capacitação realizada?

- () 1 – Muito insatisfeito
- () 2 – Insatisfeito
- () 3 – Regular
- () 4 – Satisfeito
- () 5 – Muito Satisfeito

Exemplo 3: Estou satisfeito com o investimento do Estado do Ceará em Educação.

- () 1 – Discordo totalmente
- () 2 – Discordo
- () 3 – Não Concordo nem discordo
- () 4 – Concordo
- () 5 – Concordo totalmente

Suponha-se que a pergunta apresentada no EXEMPLO 1 teve 100 respondentes com o seguinte resultado:

Resultado das respostas do Exemplo 1

Muito insatisfeito – 10 entrevistados

Insatisfeito – 5 entrevistados

Regulares – 15 entrevistados

Satisfeito – 40 entrevistados

Muito Satisfeito – 30 entrevistados

Total de entrevistados: 100 participantes

Dessa forma, para a pergunta do exemplo 1 pode-se afirmar que 15% (soma do muito insatisfeito e do insatisfeito) dos entrevistados estão insatisfeitos com a entrega de medicamentos e que 70% (soma do muito satisfeito e do satisfeito) dos entrevistados estão satisfeitos com os serviços de entrega de medicamentos.

Metodologia NPS (Net Promoter Score)

O NPS é uma metodologia voltada para identificar a satisfação do cliente. O objetivo de se calcular o índice Net Promoter Score é medir a fidelidade e nível de indicação dos usuários com determinado serviço.

Essa metodologia consta de uma simples pergunta, no intuito de se identificar a fidelidade dos usuários de um determinado serviço. A seguir é apresentado um exemplo de pergunta utilizando essa metodologia.

Exemplo 1 - Em uma escala de 0 a 10, quanto você indicaria o serviço de entrega de medicamentos para um parente, amigo ou conhecido? (0 sendo nenhuma indicação e 10 indicação máxima).

☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10

A partir dos dados obtidos, podem-se classificar as respostas dos usuários em três grupos:

Promotores: são aqueles que estão plenamente satisfeitos com o serviço, também são aqueles que mais indicariam o serviço para alguém. Por consequência, as notas que esses usuários deram são 9 e 10;

Neutros: esse é o grupo de pessoas que não está completamente satisfeita com o serviço, mas que não chega a fazer propaganda negativa. As respostas desse grupo são nota 7 e 8;

Detratores: são os usuários que estão completamente insatisfeitos e que não recomendariam de jeito nenhum o serviço. Suas respostas variam de 0 a 6.

A partir da classificação dos usuários em grupos, a metodologia NPS consegue medir o nível de indicação e fidelidade, sendo o resultado do índice NPS a pontuação real da rede de usuários (LEÃO et. al, 2017). A regra é utilizar o valor dos usuários promotores e reduzir o de usuários detratores, conforme a seguinte fórmula:

$$\text{NPS} = ((\text{usuários promotores} - \text{detratores}) / (\text{total de respostas})) * 100$$

A metodologia NPS classifica o índice em quatro categorias, visando quantificar a indicação e fidelização dos usuários com o serviço prestado, conforme demonstrado a seguir:

Excelente: pontuações entre 75% e 100%;

Muito bom: valores entre 50% e 74%;

Razoável: entre 0 e 49%;

Ruim: entre -1% e -100%.

Imagine que a pergunta apresentada no **EXEMPLO 1** teve 270 respondentes com o seguinte resultado:

Tabela 01 – Respostas NPS - Exemplo 01

NOTA	TOTAL	
	FREQUÊNCIA	%
0	1	0,4
1	0	0,0
2	0	0,0
3	0	0,0
4	1	0,4
5	7	2,6
6	3	1,1
7	9	3,3
8	23	8,5
9	38	14,1
10	188	69,6
TOTAL	270	100,0

Dessa forma, tem-se que:

$$\text{NPS} = [83,7\%(\text{Promotores: Notas 9 e 10})] - [4,5\%(\text{Detratores: Notas entre 0 e 6})] = 79,2\%$$

Significando uma excelente fidelização e indicação do serviço de entrega de medicamentos.

Perguntas Subjetivas

As perguntas do tipo subjetivas (abertas) têm um intuito diferente das perguntas objetivas (fechadas), pois elas permitem que os entrevistados possam expor sua opinião sem uma lista de resposta pré-estabelecida.

Normalmente esse tipo de pergunta é realizada nas avaliações de serviços com o objetivo de colher sugestões de melhorias dos usuários do serviço.

Cabe destacar a importância de planejar a inserção desse tipo de pergunta no questionário da pesquisa, pois caso tenha muitos respondentes, ou seja, uma pergunta de preenchimento obrigatório, a área responsável pela pesquisa deverá dispor de pessoas qualificadas para realizar a análise de todas essas contribuições apontadas pelos usuários.

A seguir é apresentado um exemplo de pergunta aberta utilizada em avaliações de serviços:

Exemplo 1: Apresente aqui até três sugestões que você acha importante para melhorar o serviço de marcação de consulta:

1. _____
2. _____
3. _____

Outra forma de utilizar as perguntas subjetivas é para captar a sentimento do usuário do serviço por meio de uma só palavra.

“Qual palavra você utilizaria para descrever essa ação?”

Dessa forma, a partir das respostas obtidas é possível construir uma nuvem de palavras, onde quanto maior o nome da palavra, mais vezes ela foi citada. A seguir um exemplo de nuvem de palavra.

Figura 03 – Exemplo de nuvem de palavras



Vários sites permitem a construção da nuvem de palavra, sendo o <https://www.wordclouds.com/> um site gratuito e que nos possibilita realizar essa abordagem.

2.2.2 | Construção do Questionário

Após apresentar os tipos de perguntas que podem ser formuladas em um questionário que tem como objetivo avaliar um determinado serviço, deve-se entender como organizar as perguntas formuladas, visando dar um maior aproveitamento dos dados extraídos dos entrevistados.

Dessa forma, se faz necessário que o questionário aplicado se organize por seções, onde cada seção tenha uma determinação função. No caso das avaliações de serviços públicos orienta-se que se tenham ao menos as três seções listadas a seguir:

Seção 01: Perfil do usuário do serviço público

Nessa seção é interessante a elaboração de perguntas que visem traçar o perfil do usuário do serviço avaliado, buscando informações referentes ao sexo, escolaridade, idade, entre outras.

Seção 02: Avaliação do serviço público

Nessa seção as perguntas do questionário devem avaliar o serviço atualmente ofertado ao usuário, buscando avaliar aspectos relacionados à satisfação, aos prazos, à qualidade do atendimento, entre outros.

Seção 03: Sugestão de melhoria do serviço público

Nessa seção é importante a elaboração de perguntas que tenham como objetivo colher dos usuários sugestões de melhoria para o serviço que está sendo avaliado. Normalmente as perguntas dessa seção são do tipo subjetiva (abertas).

2.3 | Etapa 03: Plano Amostral

Antes de comentar sobre o plano amostral se faz necessário realizar comentários acerca do que é um **Censo** e do que é uma **Amostra**.

No Censo é necessário se entrevistar todos os usuários (população) que são beneficiados por esse serviço. A amostra é uma parte dos usuários (subconjunto da população) do serviço de forma a representar o mais fielmente possível o grupo inteiro.

Logo, existem serviços que são avaliados por meio do Censo e outros que são avaliados por meio de uma amostra de usuários daquele serviço.

Dessa forma, só se pode falar em plano amostral quando se tem uma amostra selecionada no universo de usuários de um determinado serviço, já que no caso do censo todos os usuários serão entrevistados.

No caso da avaliação dos serviços, sugerimos a realização de Censo quando o serviço é utilizado por poucos usuários. Por outro lado, sugerimos a elaboração de Amostra quando o serviço é utilizado por uma grande quantidade de usuários.

2.3.1 | O que é um Plano Amostral?

O plano amostral determina o número de pessoas a serem entrevistadas em uma população, com o objetivo de se obter informações de qualidade e que possibilite uma tomada de decisão, garantindo a significância estatística dos resultados.

A partir do Plano Amostral é possível identificar a quantidade de usuários que devem ter em uma amostra de modo que ela represente mais fielmente a população de usuários de um determinado serviço.

Vale ressaltar, que é de suma importância que o banco de dados utilizado para a definição do Plano Amostral deve ser confiável e estar atualizado, de modo a não comprometer o andamento da aplicação das pesquisas.

Aspecto metodológico

Existem métodos para a realização de pesquisa, nesse Manual será detalhada a utilização do **método survey** nas avaliações de serviços públicos. Segundo Freitas et al. (2000), este método corresponde à obtenção de dados sobre características, ações ou percepções de determinado grupo de pessoas, indicado como representante de uma população-alvo, por meio de um instrumento de pesquisa, normalmente um questionário.

Fink (1995) cita que o principal objetivo do método *survey* é produzir descrições quantitativas de uma população fazendo uso de um instrumento predefinido. Desse modo, o principal instrumento para operacionalização da pesquisa irá ser um questionário estruturado, composto por questões abertas e fechadas.

Salienta-se que o método *survey* permite a realização de pesquisas censitárias ou amostrais. Estas últimas são utilizadas na maioria dos casos por serem mais exequíveis frente às restrições temporais e orçamentárias.

Apesar das pesquisas amostrais não abordarem todo o universo de pessoas, podem garantir alto grau de fidedignidade dos dados, desde que o desenho amostral seja feito de forma a garantir a confiabilidade estatística dos dados. Neste contexto, explana-se a seguir sobre como deve ser realizado o cálculo amostral da pesquisa de satisfação aplicada.

Cálculo da Amostra

Segundo Bolfarine e Bussab (2005), em pesquisas que se objetiva conhecer características de uma população é muito comum observar apenas uma amostra de seus elementos e, a partir dos resultados dessa amostra, obter estimativas para as características populacionais de interesse, sendo muito empregada a amostragem aleatória estratificada.

O método de amostragem aleatória estratificada consiste em:

1. dividir a população em grupos relativamente homogêneos e mutuamente exclusivos, chamados estratos;
2. e em selecionar amostras aleatórias simples e independentes em cada estrato.

Nesse sentido, conforme Cochran (1977), no caso da amostragem estratificada precisa-se considerar alguns aspectos:

- O número total de elementos em cada estrato;
- A variabilidade das observações dentro de cada estrato;
- O custo de obtenção de uma informação dentro de cada estrato.

Ressalta-se que nem sempre é possível utilizar-se das fórmulas de alocação ótima visando reduzir os custos e a variabilidade dentro dos estratos, uma vez que estas dependem dos valores populacionais dos desvios-padrão dos estratos. Desvio padrão é uma medida que expressa o grau de dispersão de um conjunto de dados, indicando quanto uniforme é esse conjunto.

Nas situações em que os custos e as variâncias não são informações disponíveis, recorre-se no cálculo do tamanho da amostra à técnica de Alocação Proporcional, definida segundo a fórmula a seguir:

$$n = \frac{N^2 \cdot P \cdot (1 - P)}{N^2 \cdot \frac{E^2}{Z^2} + N \cdot P \cdot (1 - P)}$$

Onde:

$n \rightarrow$ Representa o número total de pessoas que devem ser entrevistadas;

$N \rightarrow$ Representa o número total de usuário do serviço (público-alvo);

$P \rightarrow$ corresponde a proporção populacional de indivíduos que pertence a categoria que estamos interessados em estudar, por exemplo, o nível de satisfação geral com o serviço prestado. Nos casos em que essa proporção é desconhecida (não foi realizada uma pesquisa anterior), adota-se o critério estatístico de variância máxima, ou seja, $p=0,5$;

$Z \rightarrow$ Parâmetro da distribuição Normal;

Tabela 02 - Valor de Z associados ao grau de confiança adotado na amostra

Grau de Confiança	Valor de Z
90%	1,645
95%	1,96
99%	2,575

$E \rightarrow$ Representa o erro de estimação do parâmetro P.

Aplicando-se os parâmetros na mencionada fórmula estatística tem-se o quantitativo de usuários que devem ser entrevistados. Em seguida, a amostra pode ser estratificada proporcionalmente segundo

características de interesse da população, como por exemplo: área geográfica, sexo, faixa etária, entre outras;

Ressalta-se que a margem de erro representa quantos pontos percentuais as respostas da amostra poderão variar no máximo em relação às respostas da população, enquanto o nível de confiança corresponde ao grau de certeza de que o valor obtido ao pesquisar a amostra representa o mesmo ao pesquisar toda a população.

Recomenda-se que o cálculo da amostra deva ser realizado por um estatístico, para situações mais complexas.

Exemplo 1: Determinar a quantidade de pessoas que devem ser entrevistadas de modo que se tenha um erro máximo global de 5% com 90% de confiabilidade.

Dados:

- Número de usuários do serviço (público-alvo): 307 pessoas
- Erro máximo: 5%
- Grau de Confiança: 90%, $Z = 1,645$ e $p = 0,5$;

Aplicando a fórmula, temos:

$n = 144$ entrevistados.

Dessa forma, temos que entrevistar 144 usuários de modo a garantir significância estatística do resultado obtido na avaliação.

Seleção dos entrevistados

No tocante a seleção dos usuários para a realização das entrevistas, recorre-se ao banco de dados com toda a população usuária do serviço público efetivando-se um sorteio por números aleatórios das pessoas que deverão ser entrevistadas.

Salienta-se que é de suma importância a geração de um cadastro de reserva, uma vez que podem existir problemas relacionados à não localização de alguns beneficiários inicialmente sorteados para compor a amostra.

O programa *Excel*, do pacote office, disponibiliza a função =ALEATÓRIOENTRE que permite a escolha aleatória de elementos de uma população com a finalidade de se obter uma amostra com a quantidade de pessoas que deverão se entrevistadas, conforme cálculo realizado no item 2.3.1.2. A planilha eletrônica Calc, do pacote libreoffice, também dispõe da função “=ALEATÓRIOENTRE”.

De forma exemplificativa tem-se o vídeo disponibilizado no endereço: <https://www.youtube.com/watch?v=FEBWS9193XU>, onde é apresentada a utilização da seleção aleatória citada.

2.4 | Etapa 04: Aplicação da Pesquisa

Após a elaboração do Plano Amostral, tem-se a ETAPA de aplicação da pesquisa com os entrevistados selecionados. Existem várias maneiras para a realização da aplicação do questionário elaborado na ETAPA 2. Nesse manual, serão apresentadas três formas de aplicação de pesquisa, são elas: por telefone, por e-mail ou da forma presencial.

2.4.1 | Por telefone

Inicialmente, cabe-se destacar que a aplicação por meio do telefone só é possível quando se tem o número do telefone do usuário do serviço público atualizado.

A aplicação por meio do telefone tende a ter uma maior probabilidade de adesão, pois as entrevistas são realizadas de forma ativa, após a elaboração do plano amostral.

Podem-se citar como desvantagens desse método o custo da realização das chamadas telefônicas e a necessidade de se ter um número de telefone atualizado no banco de dados.

Cabe destacar que as pessoas responsáveis pela aplicação da pesquisa devem receber um treinamento antes da realização do trabalho, com o objetivo de se obter a homogeneidade na interpretação das perguntas do questionário. Esse treinamento envolve o conhecimento do serviço a ser avaliado e do questionário, bem como a metodologia nos contatos, como por exemplo, quantas tentativas deverão ser realizadas com os usuários selecionados.

A CGE atualmente utiliza a estrutura da Central de Atendimento Telefônico 155, localizada na cidade de Canindé/CE, para a realização das pesquisas por telefone.

2.4.2 | Por E-mail

As pesquisas aplicadas por e-mail, diferente da por telefone, utilizam a metodologia de coleta passiva, ou seja, as pessoas entrevistadas vão responder as perguntas do questionário sozinhas, dessa forma, a questões elaboradas dever ser claras e autoexplicativas.

Uma desvantagem na aplicação por e-mail é não ter o controle da amostra, pois não se consegue garantir que o usuário do serviço público efetivamente responda à pesquisa ou até mesmo que seja o respondente.

Pode-se destacar o baixo custo e a fácil coleta para a aplicação desse tipo de pesquisa. Por outro lado, existem pessoas que não possuem endereço de e-mail, principalmente pessoas idosas e de baixa renda, o que pode ser um viés nos resultados obtidos na avaliação do serviço.

Existem ferramentas que podem ser utilizadas na aplicação da avaliação por e-mail, cita-se o Google Forms (versão gratuita) e LimeSurvey (disponível na versão gratuita e na paga).

Figura 04 – Imagem do programa Lime Survey

Ativando um questionário

Esta página é uma versão traduzida da página *Activating a survey*. Sua tradução está 58% completa.

Traduções desatualizadas estão marcadas desta forma.

Outros idiomas: Deutsch • English • Nederlands • español • français • italiano • polski • português do Brasil • slovenščina • русский • 中文 (中國大陸) • 中文 (繁體) • 日本語

Quando estiver satisfeito com a estrutura da sua pesquisa, você pode ativá-la clicando no botão **Ativar questionário**:

Survey summary: Timer-related survey (ID 445214)

Survey URL:

English (Base language): <http://localhost/index.php/?r=survey/index&id=445214&lang=en>

End URL: -

Number of questions/groups: 4/2

Survey general settings:

Administrator: Administrator (your-email@example.net)

Fax to: -

Text elements:

Description: Welcome to the dark side

Welcome: Afraid? We got cookies

End message: Membership complete!

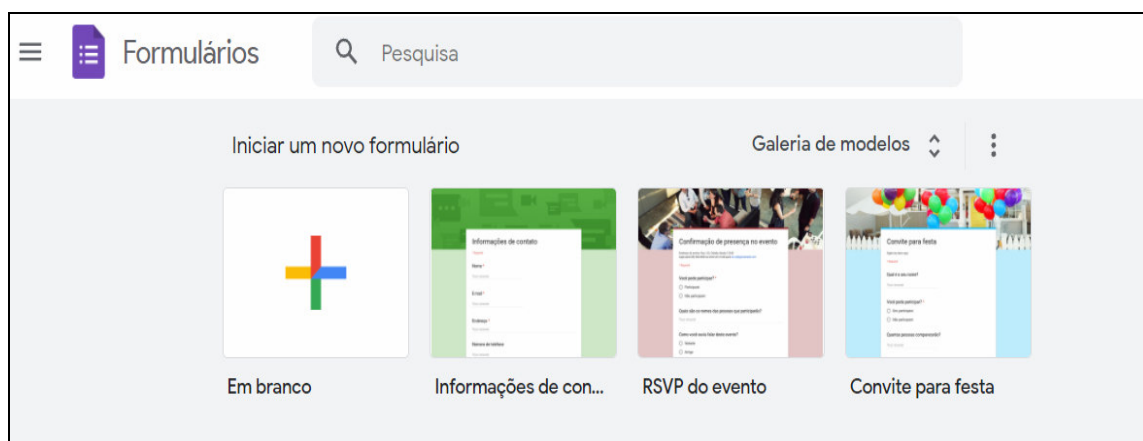
Publication and access settings:

Start date/time: -

Expiration date/time: -

Fonte: https://manual.limesurvey.org/Activating_a_survey/pt-br

Figura 05 – Imagem para criação de um formulário no Google Forms



Fonte: Google

2.4.3 | Presencial

As avaliações de serviços aplicadas de forma presencial são aquelas em que o aplicador se coloca frente a frente com os entrevistados, sendo possível investigar de forma mais detalhada suas percepções.

A alta taxa de resposta e o bom controle amostral são as principais vantagens da aplicação presencial da pesquisa, além de transmitir um cuidado especial com a opinião dos usuários do serviço público.

É preciso a adoção e algumas técnicas nesse formato da aplicação, principalmente na abordagem, que deverá ser levado em consideração o perfil do usuário para que tenhamos uma amostra de respondentes bem diversificadas, contemplando gênero, idade etc. Outro ponto importante para não impactar no viés da pesquisa, é não aplicar o questionário para pessoas de um grupo que estejam em um mesmo espaço, o ideal é selecionar um usuário daquele grupo e em seguida se dirigir para outro local. Esse procedimento evitar a influência nas respostas de outras pessoas.

As desvantagens são a duração e o custo das avaliações aplicadas de forma presencial, quando comparada com as outras formas. A seguir é

mostrada uma fotografia de uma integrante da equipe da CGE realizando uma pesquisa presencial.

Figura 06 – Exemplo de aplicação presencial da pesquisa



2.5| Etapa 05: Resultados

Após a aplicação da pesquisa, inicia-se a última etapa da avaliação de serviços que trará a análise dos resultados. Torna-se interessante que os resultados apresentados sejam organizados pelas seções construídas no questionário, mas nada impede a realização de cruzamento de respostas entre seções diferentes.

A seguir serão apresentados exemplos de análises que podem ser construídas no relatório a partir das respostas obtidas nos questionários.

Vale ressaltar que a CGE disponibiliza por meio do link: [Avaliações dos Serviços Públicos - Ceará Transparente \(cearatransparente.ce.gov.br\)](https://cearatransparente.ce.gov.br) as avaliações realizadas em parceria com o IPECE, essas avaliações deram origem a criação desse Manual.

2.5.1| Análise dos Resultados – Seção: Perfil dos Entrevistados

Nessa seção é interessante traçar o perfil dos usuários do serviço público que está sendo avaliado, buscando informações referentes ao sexo, escolaridade, idade, entre outras.

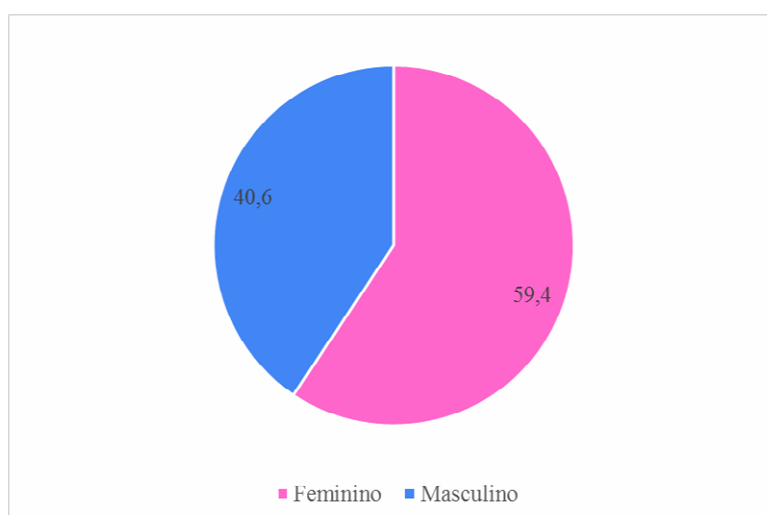
A seguir iremos mostrar, de forma exemplificativa, gráficos e tabelas que podem ser utilizados para analisar o perfil dos entrevistados de forma mais clara e compreensiva.

Tabela 3 – Exemplo de Tabela com distribuição de entrevistados por sexo

Opção	Quantidade de Entrevistados	%
Feminino	225	59,4
Masculino	154	40,6
Total	379	100,0

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

Gráfico 01 – Exemplo de gráfico tipo pizza com distribuição de entrevistados por sexo

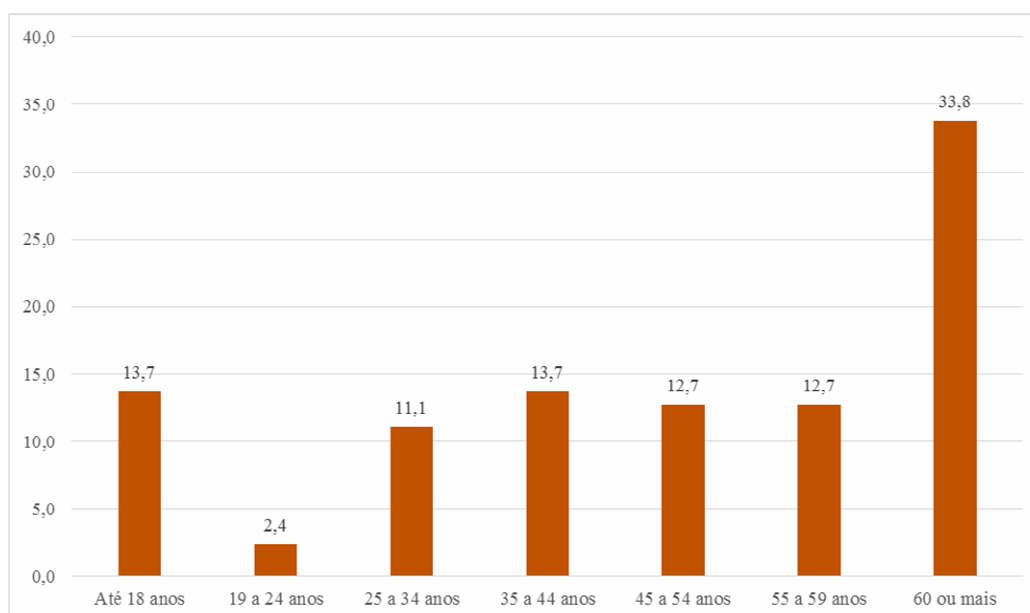


Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

Tabela 04 - Faixa Etária dos entrevistados

Grupos etários	Quantidade de entrevistados	%
Até 18 anos	52	13,7
19 a 24 anos	9	2,4
25 a 34 anos	42	11,1
35 a 44 anos	52	13,7
45 a 54 anos	48	12,7
55 a 59 anos	48	12,7
60 ou mais	128	33,8
Total	379	100,0

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

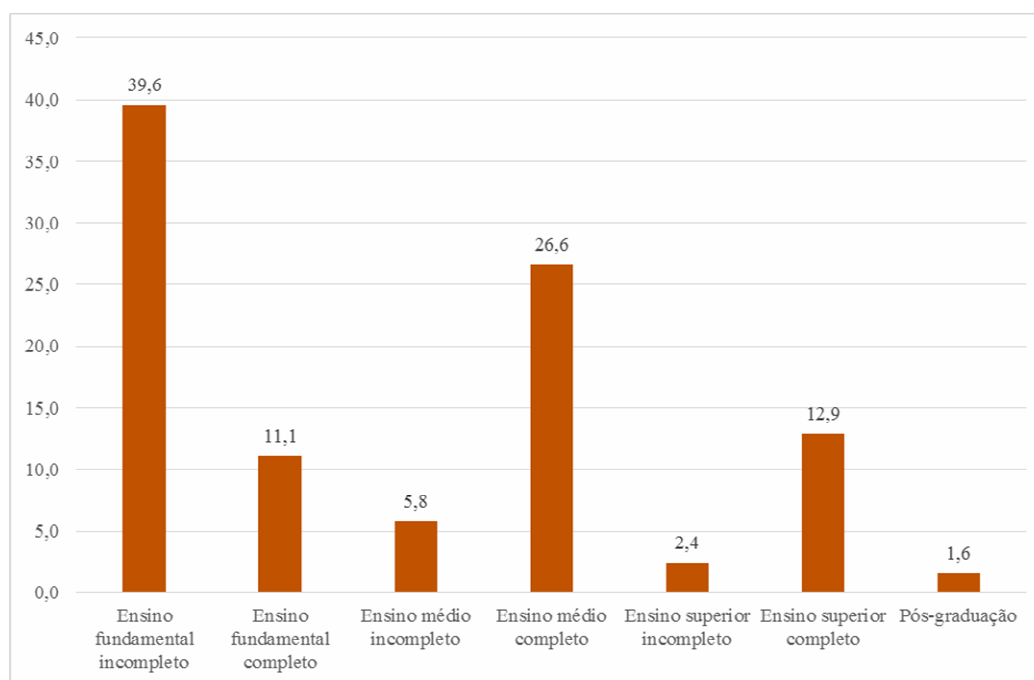
Gráfico 02 - Percentual de entrevistados segundo faixa etária

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

Tabela 05 - Escolaridade dos entrevistados

Escolaridade	Quantidade de Entrevistados	%
Ensino fundamental incompleto	150	39,6
Ensino fundamental completo	42	11,1
Ensino médio incompleto	22	5,8
Ensino médio completo	101	26,6
Ensino superior incompleto	9	2,4
Ensino superior completo	49	12,9
Pós-graduação (completo ou incompleto)	6	1,6
Total	379	100,0

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

Gráfico 03 - Percentual de entrevistados segundo escolaridade

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

Nas tabelas e gráficos dessa seção temos exemplos de como os dados podem ser utilizados para analisar e traçar o perfil dos usuários do serviço público que está sendo analisado. A seguir algumas análises que podem ser extraídas a partir dos dados do exemplo apresentado acima:

1. Os usuários do serviço avaliado são predominantemente do sexo feminino, aproximadamente 60% (tabela 03 e gráfico 01);

2. Tem-se que a maioria dos usuários desse serviço público são pessoas com mais de 55 anos, aproximadamente 46% (tabela 04 e gráfico 02);

3. Tem-se que mais de 50% do usuário desse serviço possui no máximo ensino fundamental completo (tabela 05 e gráfico 03).

Dessa forma, pode-se dizer que temos como usuários desse serviço um público de baixa escolaridade, com faixa etária elevada e sendo a maioria das pessoas do sexo feminino.

2.5.2| Análise dos Resultados – Seção: Avaliação do Serviço Público

Nessa seção é onde acontece a interpretação do resultado, com o intuito de avaliar o serviço que está sendo avaliado pelos usuários, buscando identificar na avaliação aspectos relacionados à satisfação, aos prazos, à qualidade do atendimento, entre outros.

A seguir iremos mostrar, de forma exemplificativa, gráficos e tabelas que podem ser utilizadas para interpretar de forma mais clara os resultados da avaliação do serviço ofertado.

Tabela 06 - Avaliação das orientações repassadas (site) sobre as documentações necessárias

Opção	Total	
	Nº.	%
Muito insatisfeito	18	7,1
Insatisfeito	16	6,3
Regular	51	20,0
Satisfeito	81	31,8
Muito satisfeito	89	34,9
Total	255	100,0

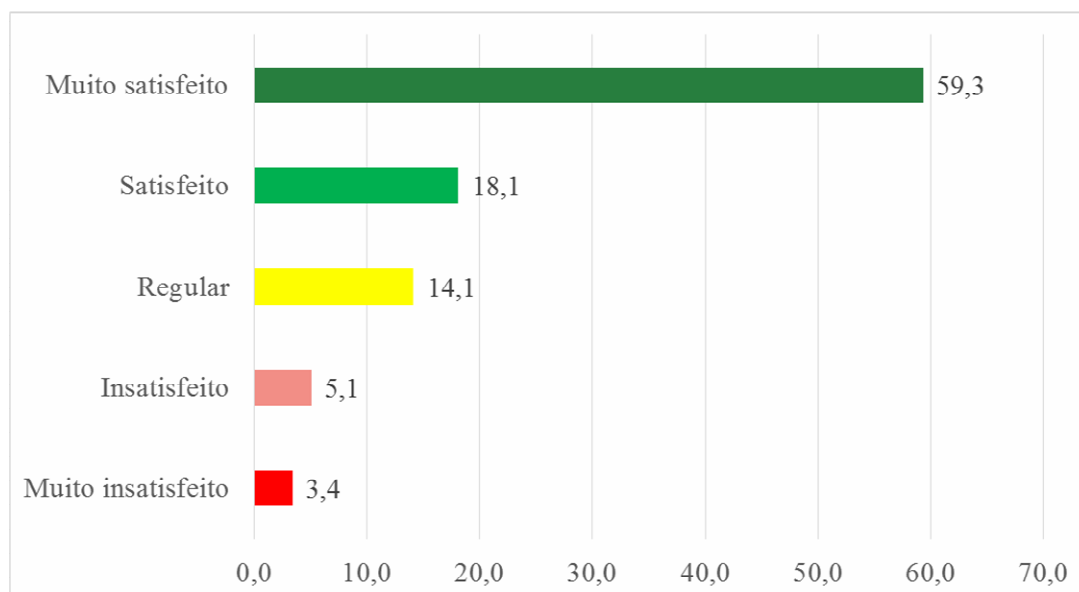
Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

Tabela 07 - Avaliação do relacionamento e conduta dos profissionais responsáveis pelo serviço.

Opção	Total	
	Nº.	%
Muito insatisfeito	6	3,4
Insatisfeito	9	5,1
Regular	25	14,1
Satisfeito	32	18,1
Muito satisfeito	105	59,3
Total	177	100,0

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

Gráfico 04 - Avaliação do relacionamento e conduta dos profissionais responsáveis pelo serviço.

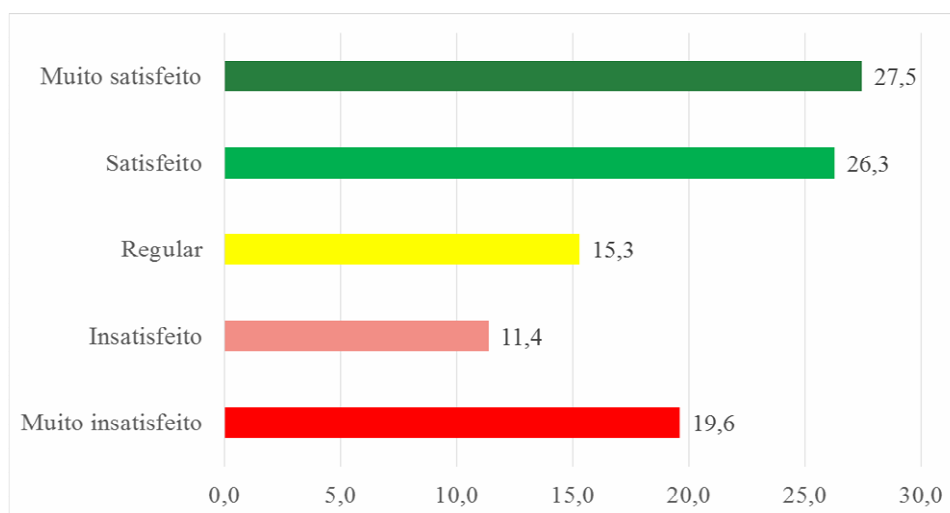


Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

Tabela 08 - Avaliação do prazo para a conclusão serviço

Opção	Total	
	Nº.	%
Muito insatisfeito	50	19,6
Insatisfeito	29	11,4
Regular	39	15,3
Satisfeito	67	26,3
Muito satisfeito	70	27,5
Total	255	100,0

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

Gráfico 05 - Avaliação do prazo para a conclusão do serviço

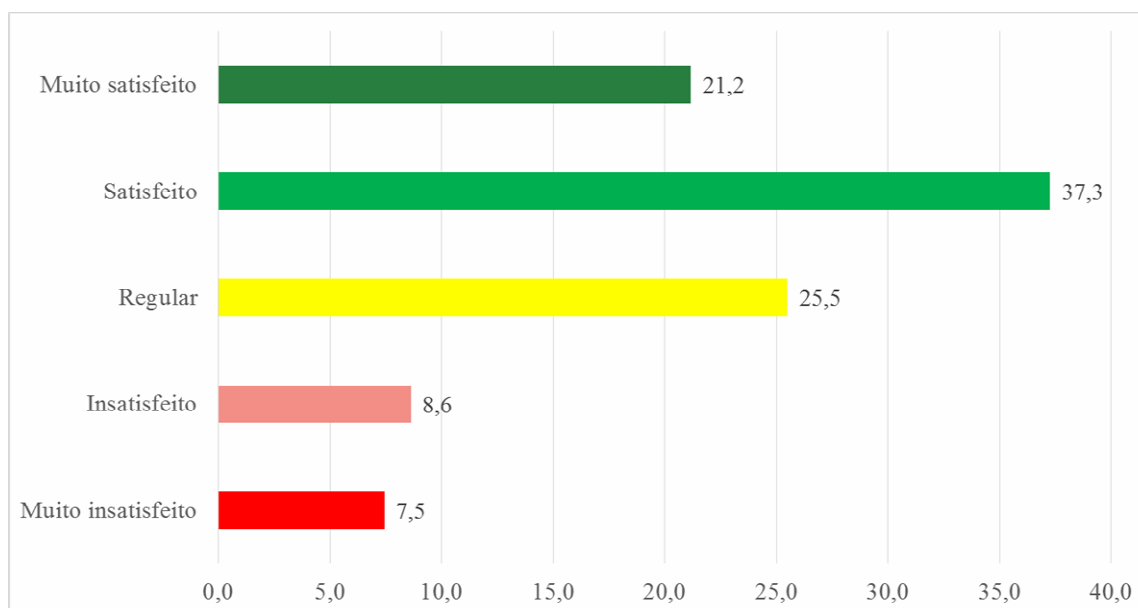
Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

Tabela 09 - Avaliação do nível de satisfação geral com o serviço

Opção	Total	
	Nº.	%
Muito insatisfeito	19	7,5
Insatisfeito	22	8,6
Regular	65	25,5
Satisfeito	95	37,3
Muito satisfeito	54	21,2
Total	255	100,0

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

Gráfico 06 – Avaliação do usuário quanto ao nível de satisfação geral com o serviço



Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

Nas tabelas e gráficos dessa seção temos exemplos de como as informações podem ser utilizados para analisar os dados relacionados à avaliação do serviço público ofertado. A seguir algumas análises que podem ser extraídas a partir dos dados apresentados acima:

1. Pode-se afirmar que 66,7% dos usuários ficaram satisfeitos/muito satisfeito com as orientações recebidas referente às documentações. Por outro lado, 13,4% se declararam insatisfeito/muito insatisfeito (tabela 06);

2. Tem-se que a 77,4% dos usuários ficaram satisfeitos/muito satisfeito com a conduta dos profissionais envolvidos no serviço. Entretanto, 8,5% se declararam insatisfeito/muito insatisfeito (tabela 07 e gráfico 04);

3. 53,8% dos usuários ficaram satisfeitos/muito satisfeito com o prazo de conclusão do serviço e 31% se declararam insatisfeito/muito insatisfeito (tabela 08 e gráfico 05);

4. De uma forma geral 58,5% dos usuários ficaram satisfeitos/muito satisfeito com serviço ofertado e 16,1% se declararam insatisfeito/muito insatisfeito (tabela 09 e gráfico 06).

2.5.3| Análise dos Resultados – Seção: Sugestões

A seção destinada à análise das sugestões e opiniões dos usuários é de suma importância para avaliação dos serviços, pois por meio dessas sugestões é possível colher “*feedback*” e sugestões de melhoria da população usuária desse serviço público. A nuvem de palavra também é apresentada nessa seção do relatório.

A seguir iremos mostrar, de forma exemplificativa, figuras e tabelas que podem ser utilizadas para interpretar de forma mais clara os resultados das sugestões de melhorias apresentadas pelo cidadão que é o usuário do serviço que está sendo avaliado.

Tabela 10 - Grupos de sugestões feitas pelos usuários para melhorar o serviço

Grupo de Sugestões	Quantidade de Entrevistados	%
Aperfeiçoar o sistema	152	47,9
Agilidade no prazo	46	14,5
Melhorar atendimento	43	13,6
Criação de canal de atendimento para o serviço	29	9,1
Aumentar o número de servidores	26	8,2
Informação sobre a alíquota	13	4,1
Outros	8	2,5
Total	317	100,0

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

Figura 7 - Nuvem de palavra criada a partir da opinião dos entrevistados



Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

Na tabela e figura apresentadas nessa seção tem como analisar quais foram as principais sugestões dos usuários acerca do serviço, além de captar deles sua percepção a partir de uma única palavra. A seguir algumas análises que podem ser extraídas a partir dos dados apresentados acima:

1. Pode-se afirmar que 47,9% das sugestões dos usuários estiveram relacionadas como o aperfeiçoamento do sistema disponibilizado, 14,5% sugeriram uma maior agilidade no prazo de execução do serviço e 13,6% das sugestões eram sobre melhoria no atendimento do serviço (tabela 10);

2. Identificaram-se por meio da nuvem de palavra que as palavras: ótimo, boa, regular, razoável e excelente foram as mais citadas pelos usuários desse serviço público avaliado (figura 07);

Vale ressaltar que a tabela 10 agrupou as sugestões em categoria. Entretanto em uma pesquisa de satisfação todas as sugestões devem ser

avaliadas individualmente pelo ofertante do serviço, visando o aprimoramento do mesmo a partir do feedback de seus clientes.

O agrupamento em categorias proporciona uma visão concentrada de uma determinada sugestão, possibilitando analisar as sugestões mais citadas. Dessa forma, pode-se extrair uma lista de prioridades de sugestões.

2.5.4| Análise dos Resultados – Entre seções

A ideia não é da construção de uma parte isolada dos resultados em uma seção do relatório, e sim mostrar algumas análises a partir do cruzamento de respostas entre dados obtidos em seções diferentes e que podem ser apresentadas em quaisquer seções do relatório, no intuito de se ter uma análise mais detalhada e estratificada dos resultados.

A seguir iremos mostrar, de forma exemplificativa, gráficos e tabelas que podem ser utilizadas para interpretar de forma mais estratificada os dados a partir do cruzamento de informações entre dados de seções diferentes.

Tabela 11 - Avaliação das orientações repassadas (site) sobre as documentações necessárias para o serviço

Opção	Capital		Interior		Total	
	Nº.	%	Nº.	%	Nº.	%
Muito insatisfeito	12	7,1	6	6,9	18	7,1
Insatisfeito	8	4,8	8	9,2	16	6,3
Regular	39	23,2	12	13,8	51	20,0
Satisfeito	49	29,2	32	36,8	81	31,8
Muito satisfeito	60	35,7	29	33,3	89	34,9
Total	168	100,0	87	100,0	255	100,0

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

Tabela 12 - Avaliação do relacionamento e conduta dos profissionais responsáveis pelo serviço

Opção	Capital		Interior		Total	
	Nº.	%	Nº.	%	Nº.	%
Muito insatisfeito	5	4,2	1	1,7	6	3,4
Insatisfeito	6	5,1	3	5,1	9	5,1
Regular	18	15,3	7	11,9	25	14,1
Satisfeito	24	20,3	8	13,6	32	18,1
Muito satisfeito	65	55,1	40	67,8	105	59,3
Total	118	100,0	59	100,0	177	100,0

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

Tabela 13 - Avaliação do prazo para a conclusão do serviço

Opção	Capital		Interior		Total	
	Nº.	%	Nº.	%	Nº.	%
Muito insatisfeito	34	20,2	16	18,4	50	19,6
Insatisfeito	20	11,9	9	10,3	29	11,4
Regular	28	16,7	11	12,6	39	15,3
Satisfeito	43	25,6	24	27,6	67	26,3
Muito satisfeito	43	25,6	27	31,0	70	27,5
Total	168	100,0	87	100,0	255	100,0

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

Tabela 14 - Avaliação do nível de satisfação geral com o serviço

Opção	Capital		Interior		Total	
	Nº.	%	Nº.	%	Nº.	%
Muito insatisfeito	15	8,9	4	4,6	19	7,5
Insatisfeito	12	7,1	10	11,5	22	8,6
Regular	46	27,4	19	21,8	65	25,5
Satisfeito	63	37,5	32	36,8	95	37,3
Muito satisfeito	32	19,0	22	25,3	54	21,2
Total	168	100,0	87	100,0	255	100,0

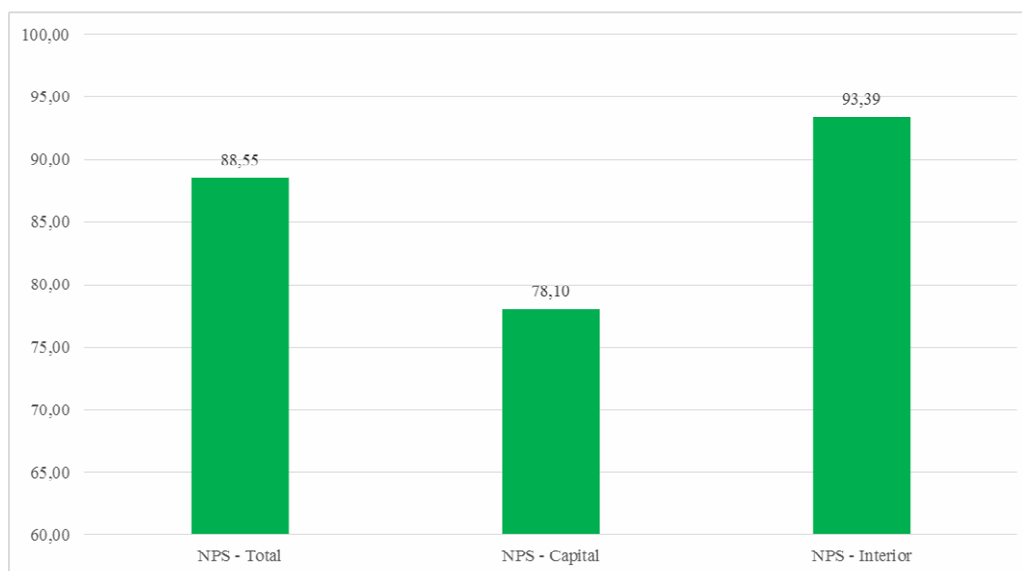
Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

Tabela 15 – Em uma escala de 0 a 10, quanto você indicaria o serviço para um parente, amigo ou conhecido? (0 sendo nenhuma indicação e 10 indicação máxima)

Nota	Capital		Interior		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
1	0	0,0	0	0,0	0	0,0
2	0	0,0	0	0,0	0	0,0
3	0	0,0	0	0,0	0	0,0
4	1	1,0	0	0,0	1	0,3
5	5	4,8	0	0,0	5	1,5
6	0	0,0	0	0,0	0	0,0
7	2	1,9	2	0,9	4	1,2
8	9	8,6	13	5,7	22	6,6
9	10	9,5	19	8,4	29	8,7
10	78	74,3	193	85,0	271	81,6
Total	105	100,0	227	100,0	332	100,0

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

Gráfico 07 – Índice NPS referente ao serviço



Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

Nas tabelas e gráfico dessa seção temos exemplos de como os dados podem ser estratificados, no intuito de uma melhor interpretação, no exemplo mostrado acima, a estratificação foi com o local que residia o entrevistado (capital

ou interior). A seguir algumas análises que podem ser extraídas a partir dos dados apresentados acima:

1. Pode-se afirmar que 64,9% dos usuários da capital e 70,1% dos usuários do interior ficaram satisfeitos/muito satisfeito e com as orientações recebidas referente às documentações. Por outro lado, 11,9% da capital e 16,1% dos usuários do interior se declararam insatisfeito/muito insatisfeito (tabela 11).

2. Tem-se que a 75,4% dos usuários da capital e 81,4% dos usuários do interior ficaram satisfeitos/muito satisfeito com a conduta dos profissionais envolvidos no serviço. Entretanto, 9,3% dos entrevistados da capital e 6,8% dos entrevistados do interior se declararam insatisfeito/muito insatisfeito (tabela 12);

3. 51,2% dos usuários da capital e 58,6% dos usuários do interior ficaram satisfeitos/muito satisfeito com o prazo de conclusão do serviço e 32,1% dos entrevistados da capital e 28,7% dos entrevistados da capital se declararam insatisfeito/muito insatisfeito (tabela 13);

4. De uma forma geral 56,5% dos usuários da capital e 62,1% dos usuários do interior ficaram satisfeitos/muito satisfeito com serviço ofertado e 16,0% dos entrevistados da capital e 16,1% dos entrevistados do interior se declararam insatisfeito/muito insatisfeito (tabela 14);

5. Pode-se afirmar que o índice NPS da capital é de 78,10% e o do interior é de 93,39%, sendo o NPS geral de 88,55%, mostrando uma excelente fidelização dos usuários com o serviço (tabela 15 e gráfico 07).



3| Considerações Finais

Inicialmente, espera-se que com as orientações apresentadas nesse Manual os órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual do Ceará sejam sensibilizados a adotar ações no intuito de realizar avaliações dos serviços públicos de sua competência, compreendendo o contexto em que os cidadãos estão inseridos e atendendo as sugestões por eles apresentadas.

Lembrado sempre que a avaliação de quaisquer serviços públicos deve servir de insumo para ajustar e reorientar os serviços prestados, buscando aperfeiçoar a prestação desse serviço. Sendo assim, nada melhor do que buscar entender no próprio cidadão quais são as dificuldades encontradas por ele na oferta de um determinado serviço.

Por fim, a CGE deseja com esse trabalho dar voz à opinião do usuário, contribuir para que os órgãos realizem avaliações dos serviços públicos, adotando medidas visando à melhoria do serviço ofertado e uma maior eficiência, considerando possibilidade de implantar as ações a partir da opinião do cidadão.



4| Referências Bibliográficas

BOLFARINE, H.; BUSSAB, W. **Elementos de amostragem**. Editora Edgard Blücher. São Paulo, 2005.

BRASIL. Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos usuários dos serviços públicos da administração pública. Disponível em: <L13460 (planalto.gov.br)>. Acesso em 24 mai. 2021.

COCHRAN, W. G. (1977). **Sampling techniques** (3rd ed.). New York: John Wiley & Sons.

FINK, A. **The survey handbook**. Thousand Oaks, Sage, 1995.

REICHHELD, F. F. **The one number you need to grow**. Disponível em: <<https://hbr.org/2003/12/the-one-number-you-need-to-grow>> Acesso em: 4/10/2021.

FREITAS, H; OLIVEIRA, M; SACCOL, A; MOSCAROLA, J. **O método de pesquisa survey**. Revista de Administração, São Paulo – SP, v. 35, nº 3, p. 105-112. 2000.

LEÃO, N.C.A; NOBRE, M.R.B; LEVINO, N; NERI, A.S.C. **Implantação de sistema de monitoramento da satisfação dos clientes com a qualidade dos processos e serviços assistenciais: análise de uma instituição hospitalar em Maceió/AL**. Anais do IV Simpósio Internacional de Gestão de Projetos, Inovação e Sustentabilidade. São Paulo, 2017.

ROSSI, C. A. SLONGO, L. A. **Pesquisa de satisfação de clientes: O estado da arte e proposição de um método brasileiro**. Revista RAC, v. 2, nº 1, p. 101-125. 1998.