

Pesquisa de Gestão da Qualidade em Serviços Públicos Federais

**RESULTADOS
PRELIMINARES**

Departamento de Modernização de
Serviços Públicos e Inovação (INOVA)



Conceitos-Chave

- **Serviço Público:** possui prestação individualizada e divisível. Ou seja, é possível identificar o beneficiário final e mensurar o serviço;
- **Gestor de Serviço** é a pessoa ou setor responsável pela prestação do serviço;
- **Usuários** são pessoas físicas (brasileiros ou estrangeiros) ou jurídicas beneficiárias do serviço.



Design da Pesquisa

- Objetivo: conhecer e avaliar aspectos associados a qualidade dos serviços públicos federais a partir da percepção dos gestores de serviço.
- Tipo de Pesquisa: exploratória
- Foco: gestores de serviço
- Período de coleta: 18/09/2018 a 01/11/2018
- Amostra ideal: 257 gestores de serviço
- Margem de erro: 5%
- Nível de Confiança: 95%



Características da População

- Gestores de serviços (N_1): 773 gestores de serviço identificados no Censo de Serviços Federais;
- Serviços públicos (N_2): 1748 serviços identificados no Censo de Serviços Federais;
- Instituições: 85 identificadas no Censo de Serviços Federais.



Características da Amostra

- Questionários completos e válidos analisados (n_2): 317
- Gestores de serviço (n_1): 250
- Instituições federais: 57
- Estimativa de serviços cobertos pela pesquisa: 317* a 565**

*Diversas equipes/gestores que gerenciam mais de um serviço responderam apenas uma vez ao questionário.

** Tamanho máximo da amostra tendo por referência a estimativa do Censo de Serviços Federais, cujos dados apontam que em média há 2,26 serviços para cada gestor.



Estatística Descritiva

- TEMA 0: Informações gerais
- TEMA 1: Qualidade e satisfação
- TEMA 2: Relação com usuário
- TEMA 3: Tempo de espera
- TEMA 4: Custo do serviço
- TEMA 5: Gestão de pessoas
- TEMA 6: Liderança
- TEMA 7: Digitalização

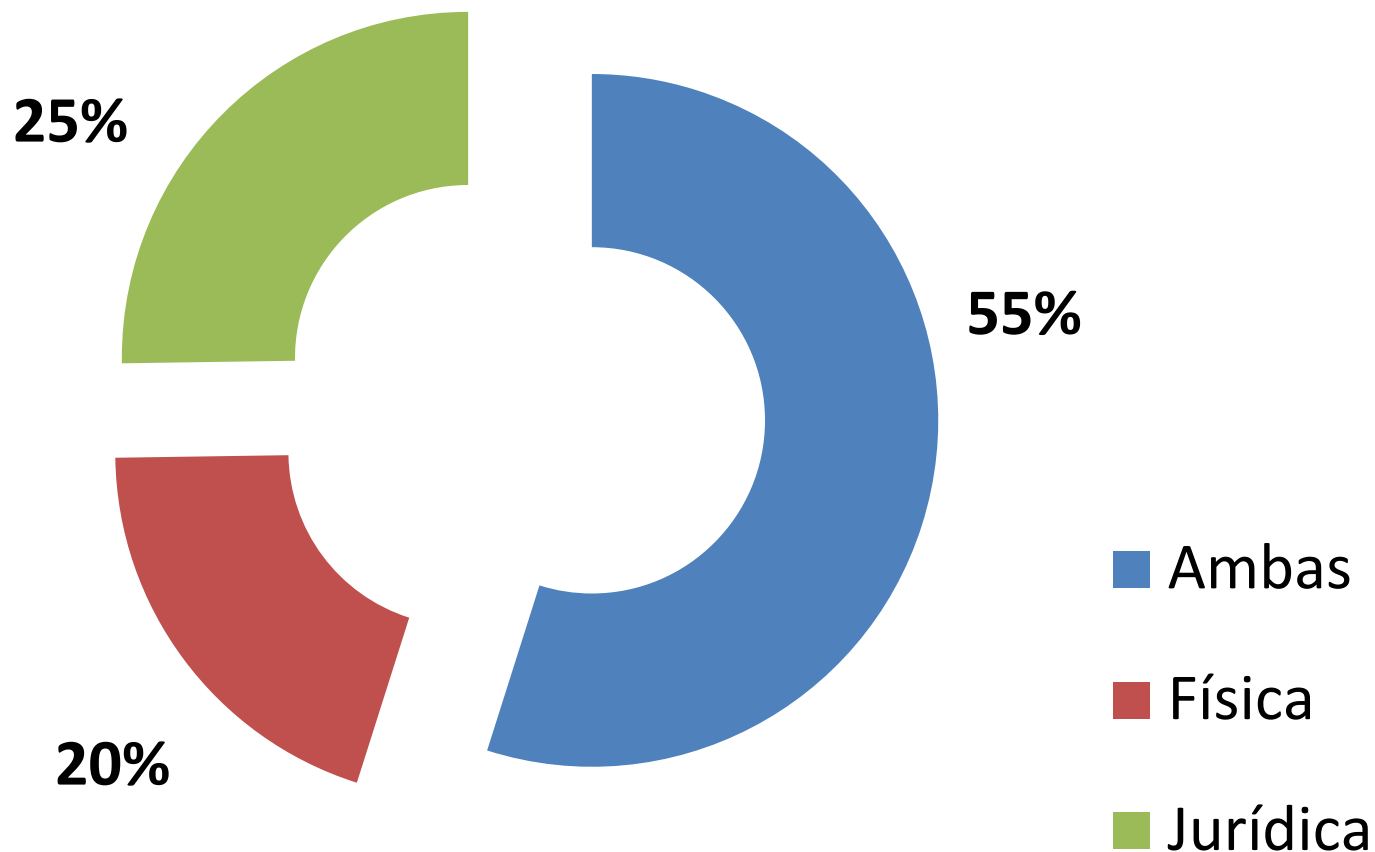
TEMA 0: Informações Gerais

1. A qual instituição você pertence?
(n=317)
2. O serviço é oferecido a pessoas físicas, jurídicas ou ambas?
(n=317)

1. A qual instituição você pertence?



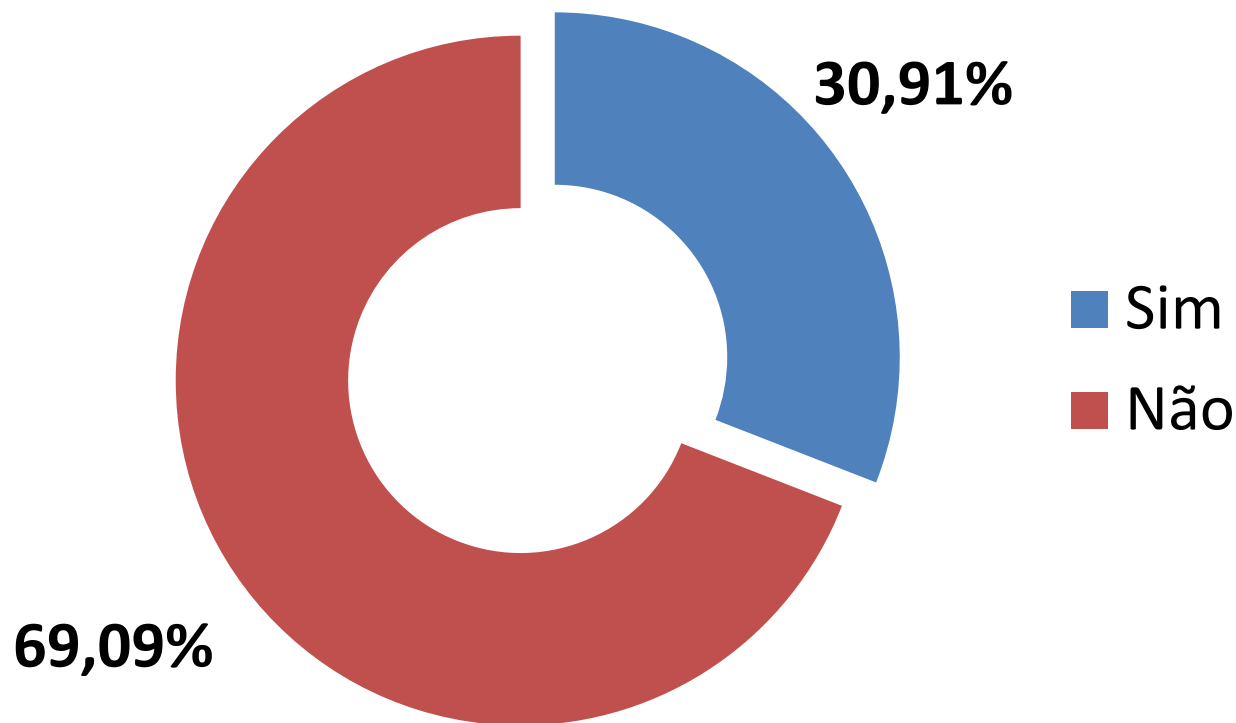
2. O serviço é oferecido a pessoas físicas, jurídicas ou ambas?



TEMA 1: Qualidade e Satisfação

1. A instituição possui processo regular de avaliação da qualidade do serviço prestado? (n=317)
2. Com qual frequência é realizada a avaliação de qualidade? (n=95)
3. Há pessoas especificamente dedicadas à avaliação da qualidade? (n=317)
4. Quantas pessoas estão dedicadas integralmente a avaliação de qualidade? (n=54)
5. A instituição segue um modelo de gestão da qualidade definido para a prestação do serviço? (n=317)
6. Qual é o modelo de gestão da qualidade seguido? (n=43)
7. Em que nível você classifica o sistema atual de avaliação da qualidade da sua instituição?(n=96)
8. Há uma ferramenta para que o usuário possa avaliar sua satisfação quanto ao serviço recebido? (n=317)
9. Quais são as ferramentas utilizadas para avaliação da satisfação do usuário? (n=142)
10. Em que nível você classifica o sistema de avaliação de satisfação? (n=310)
11. Em sua opinião, em que nível os usuários avaliariam a prestação do serviço quanto a sua qualidade? (n=310)

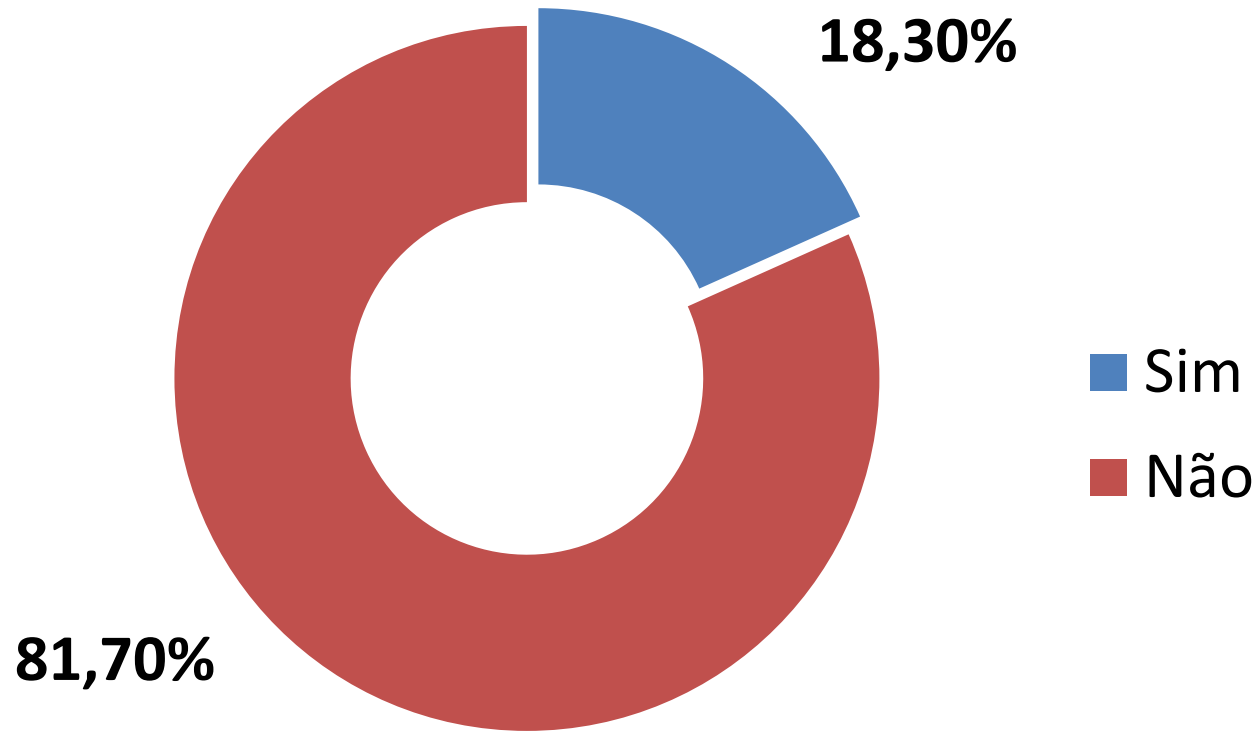
1. A instituição possui processo regular de avaliação da qualidade do serviço prestado?



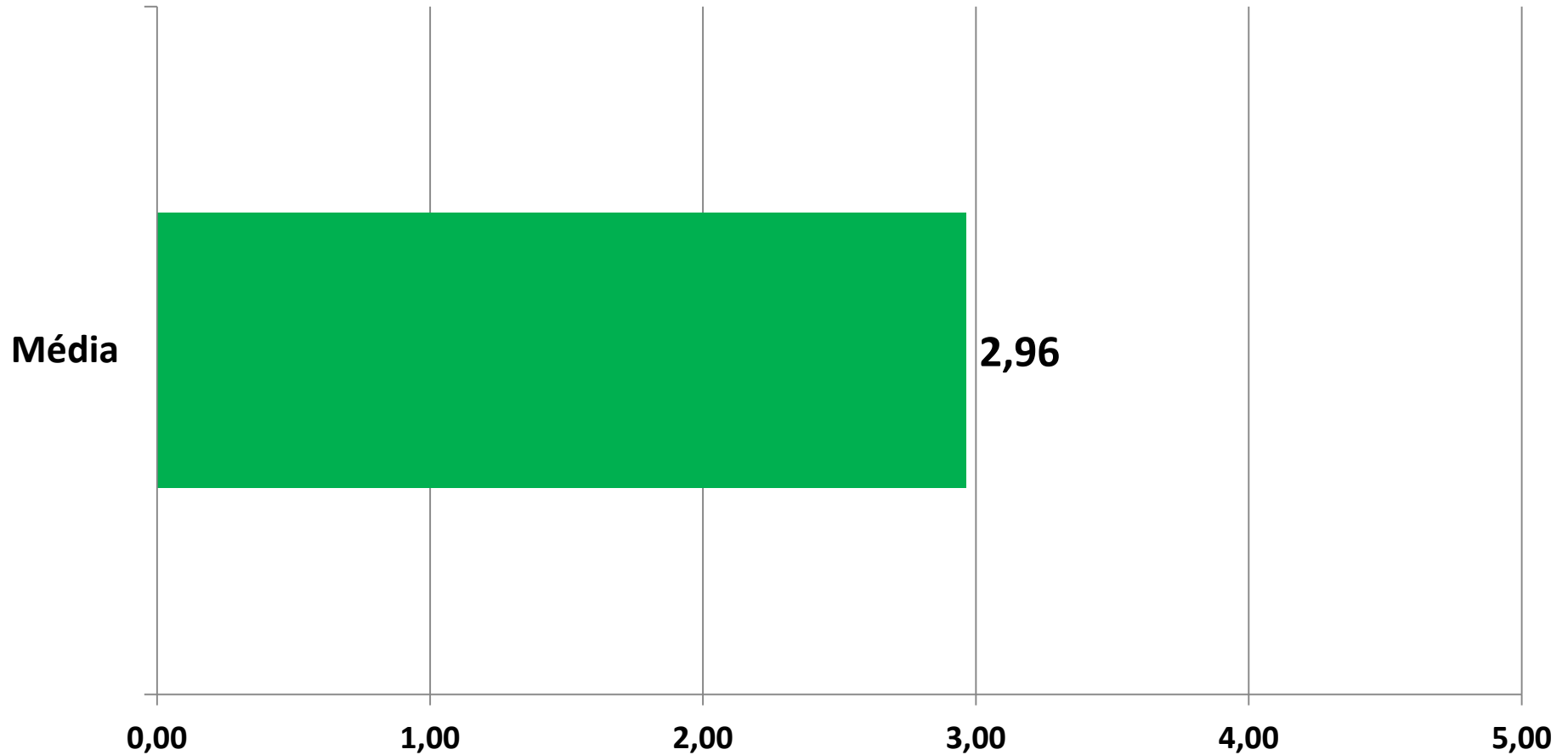
2. Com qual frequência é realizada a avaliação de qualidade?



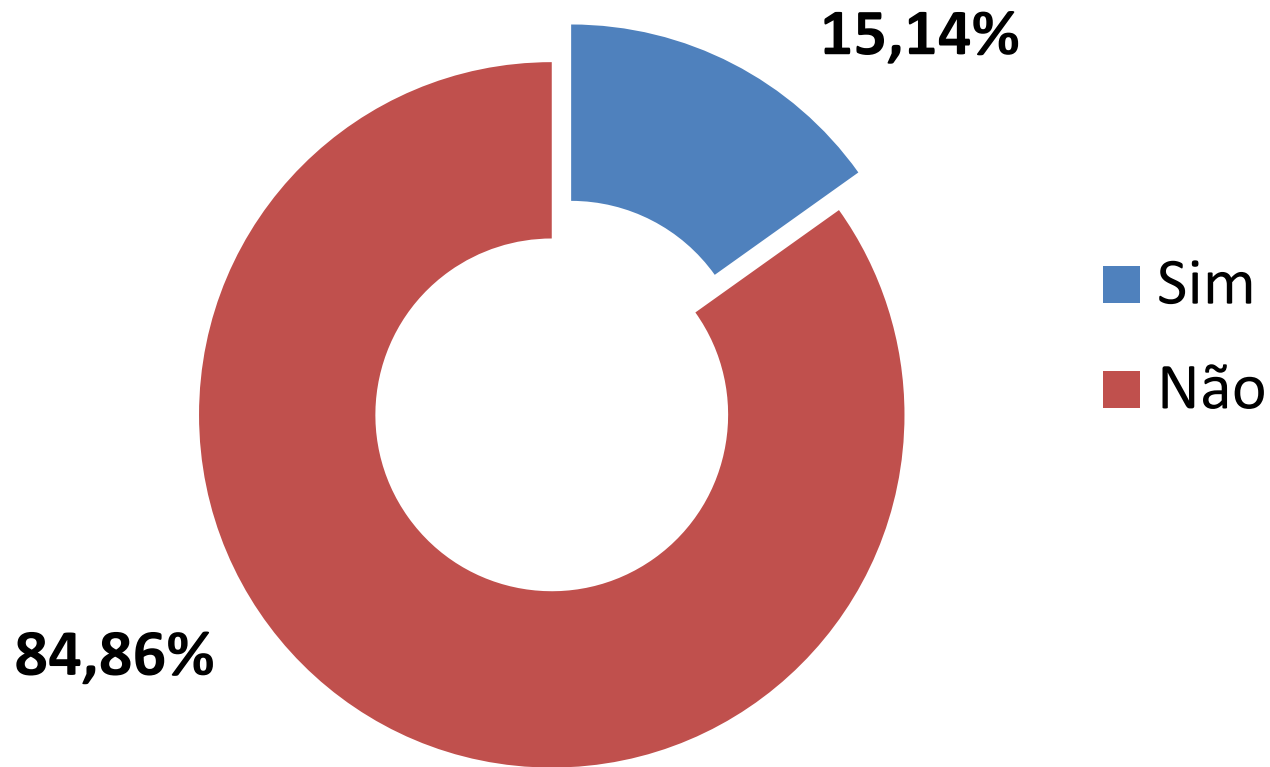
3. Há pessoas especificamente dedicadas à avaliação da qualidade?



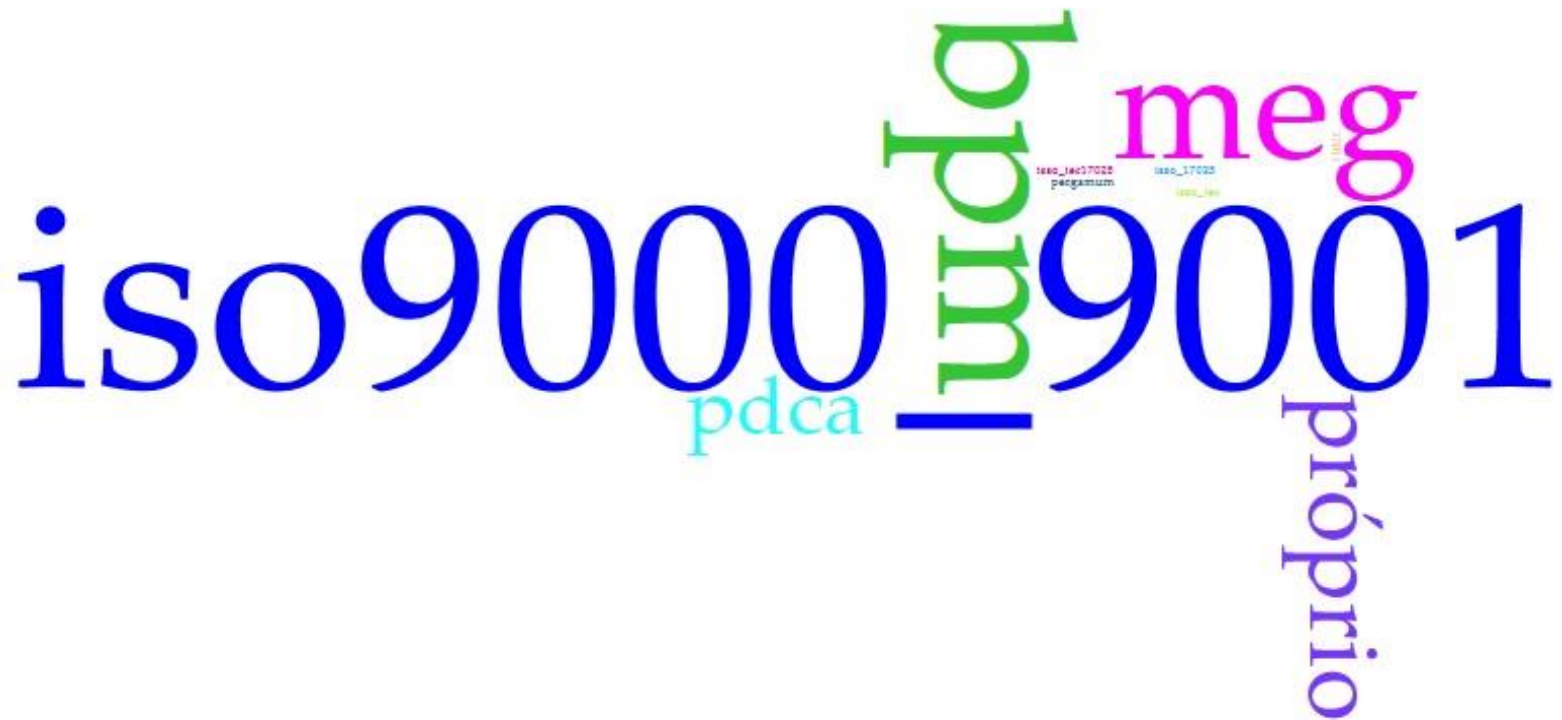
4. Quantas pessoas estão dedicadas integralmente a avaliação de qualidade?



5. A instituição segue um modelo de gestão da qualidade definido para a prestação do serviço?

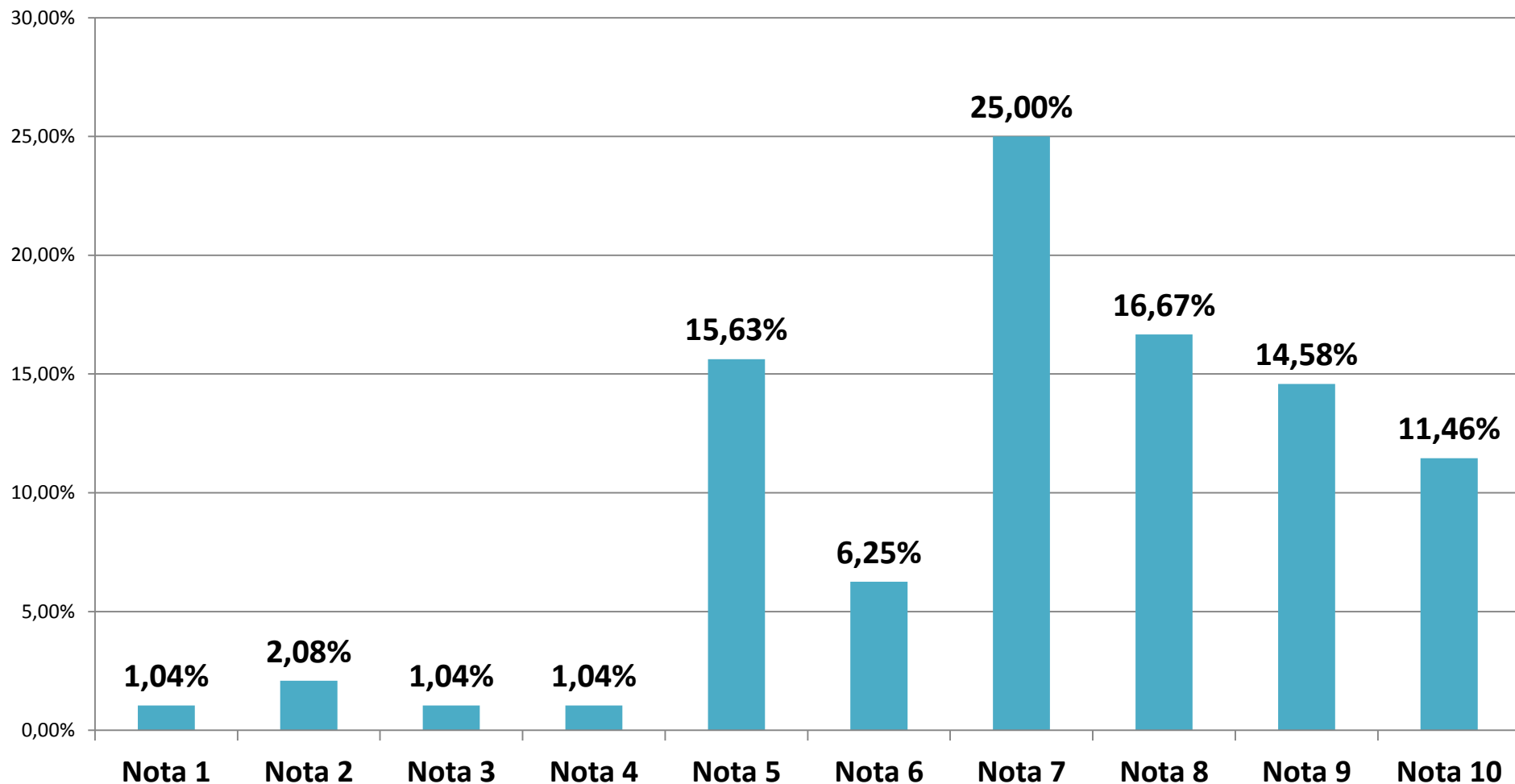


6. Qual é o modelo de gestão da qualidade seguido?

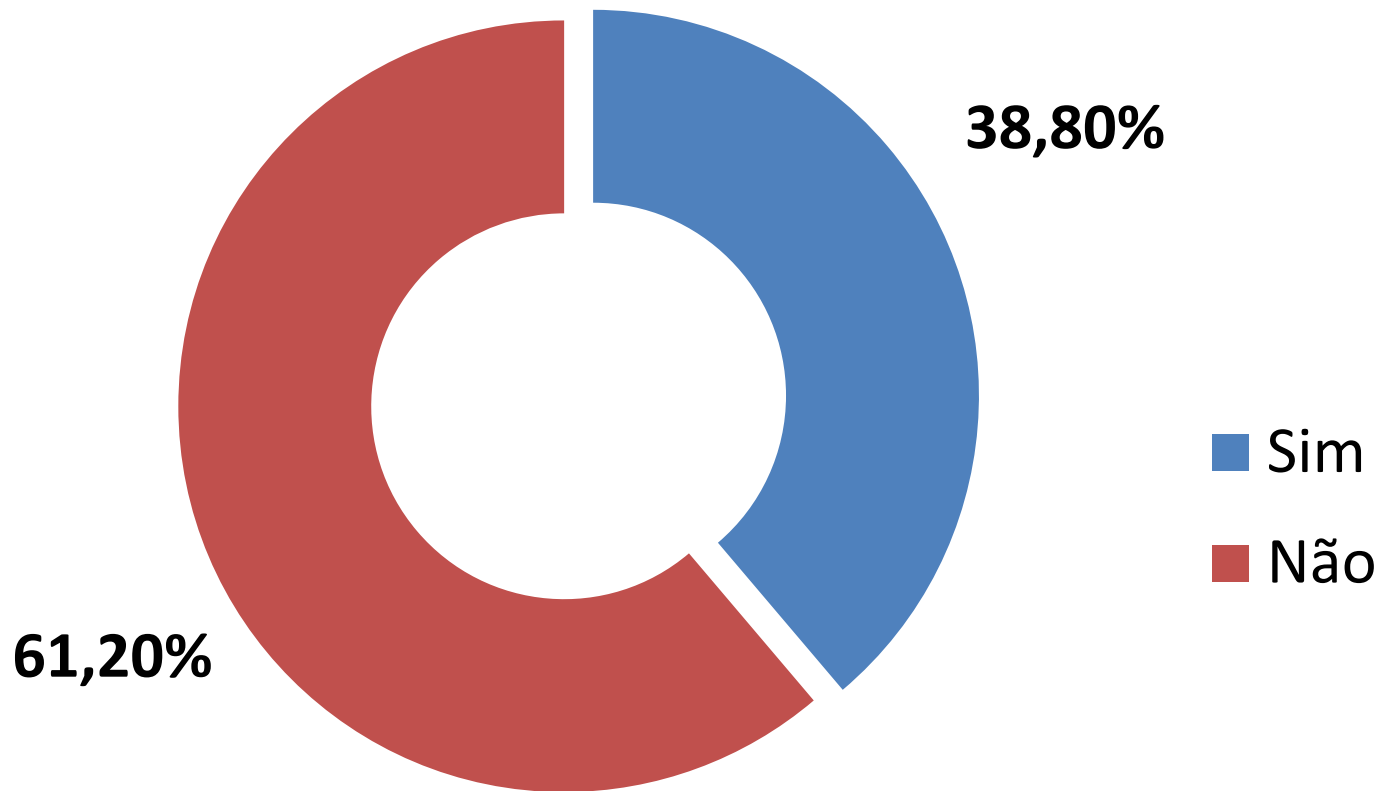


A word cloud featuring various quality management models. The most prominent text is 'iso9000' in large blue letters, followed by '9001' in blue. Other models include 'bpm' in green, 'meg' in pink, 'pdca' in light blue, and 'próprio' in purple. Smaller, less legible text includes 'iso_14000', 'iso_17000', 'iso_19000', and 'iso_26000'.

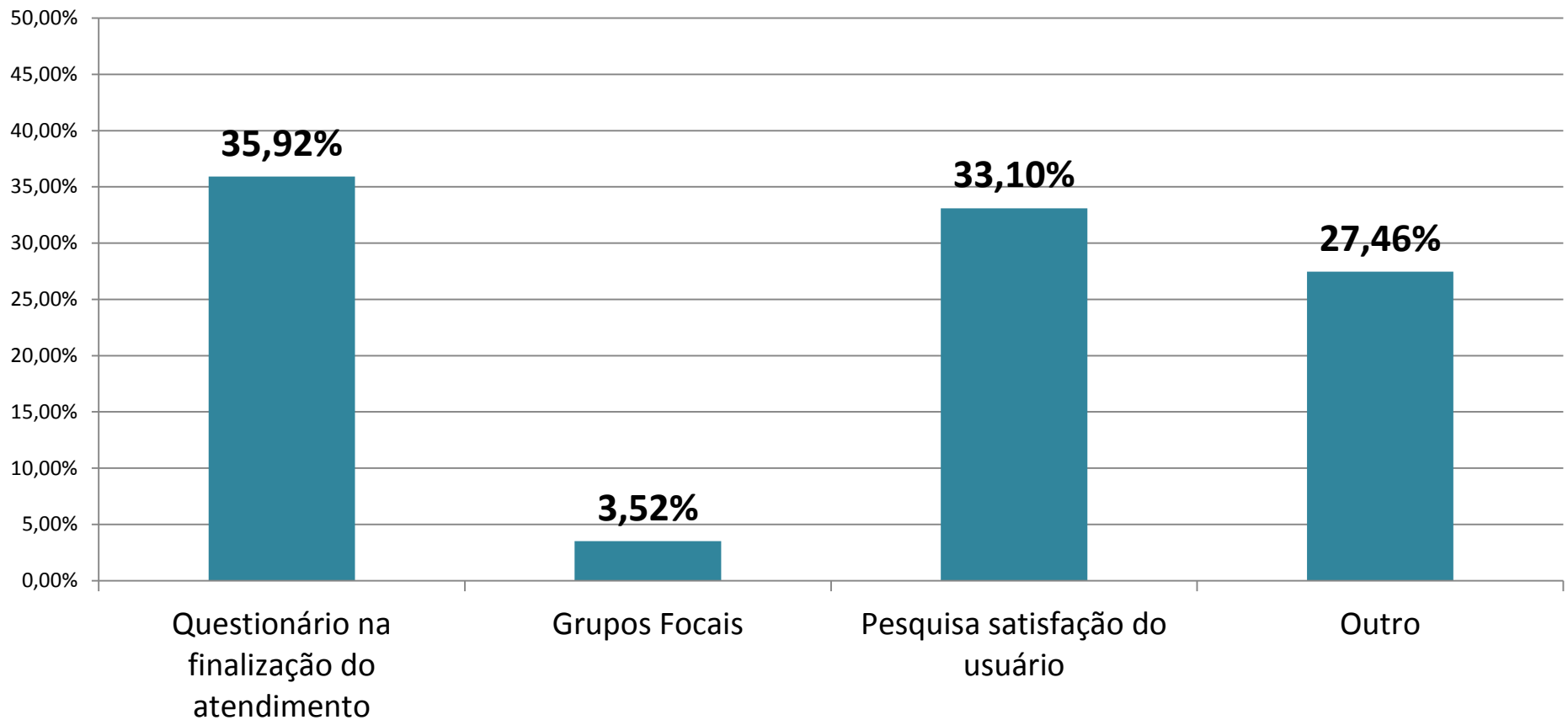
7. Em que nível você classifica o sistema atual de avaliação da qualidade da sua instituição?



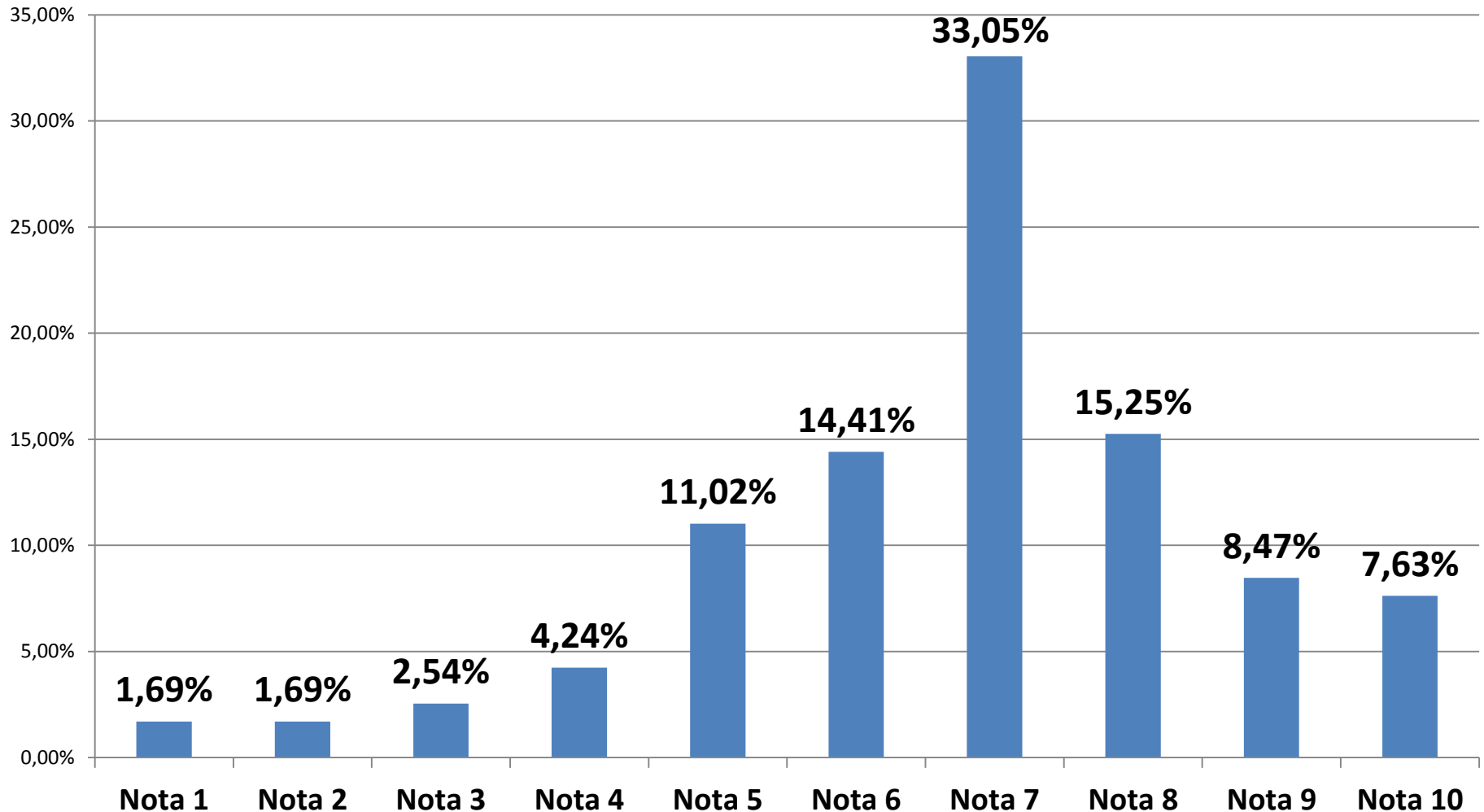
8. Há uma ferramenta para que o usuário possa avaliar sua satisfação quanto ao serviço recebido?



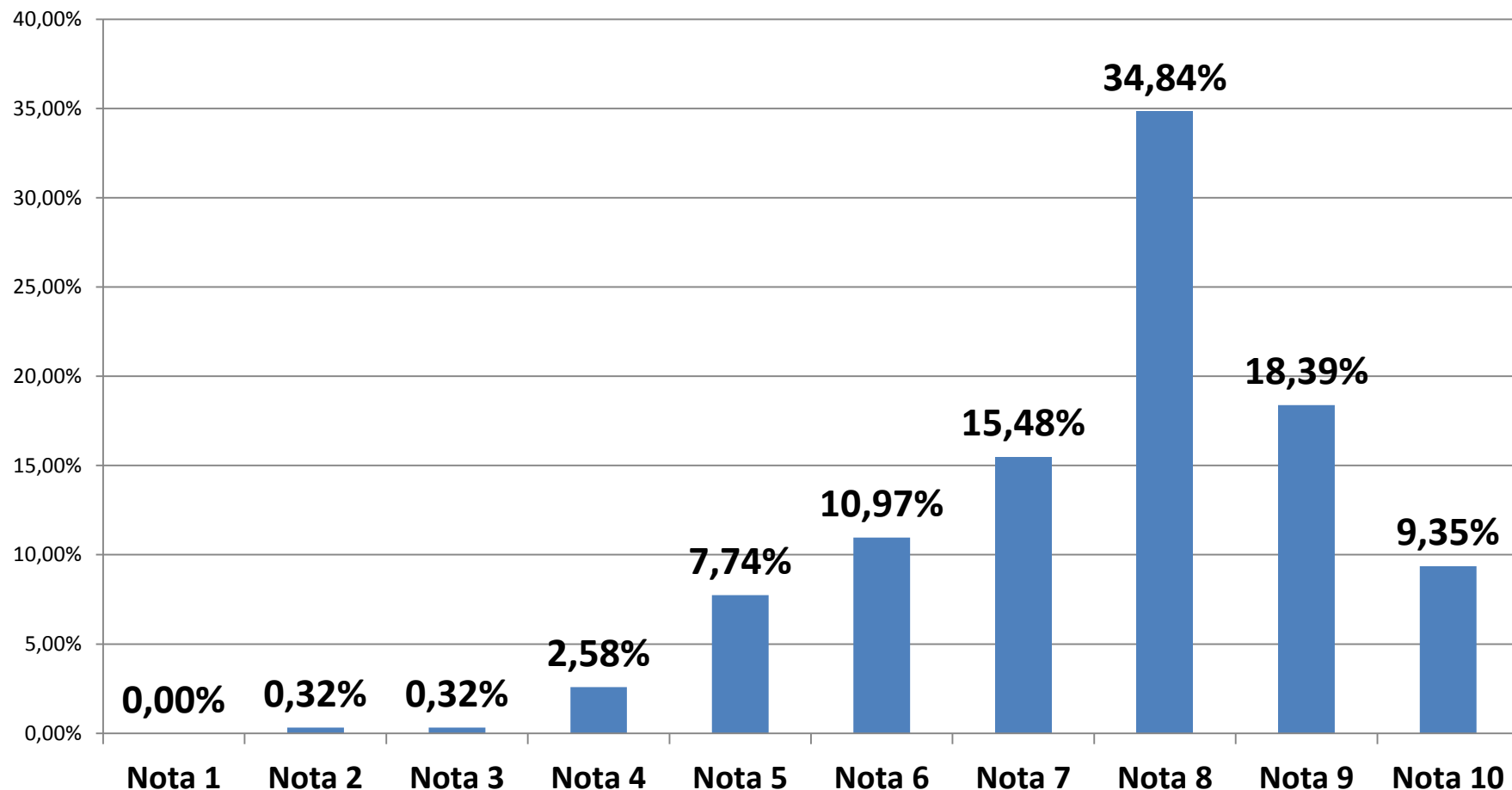
9. Quais são as ferramentas utilizadas para avaliação da satisfação do usuário?



10. Em que nível você classifica o sistema de avaliação de satisfação?



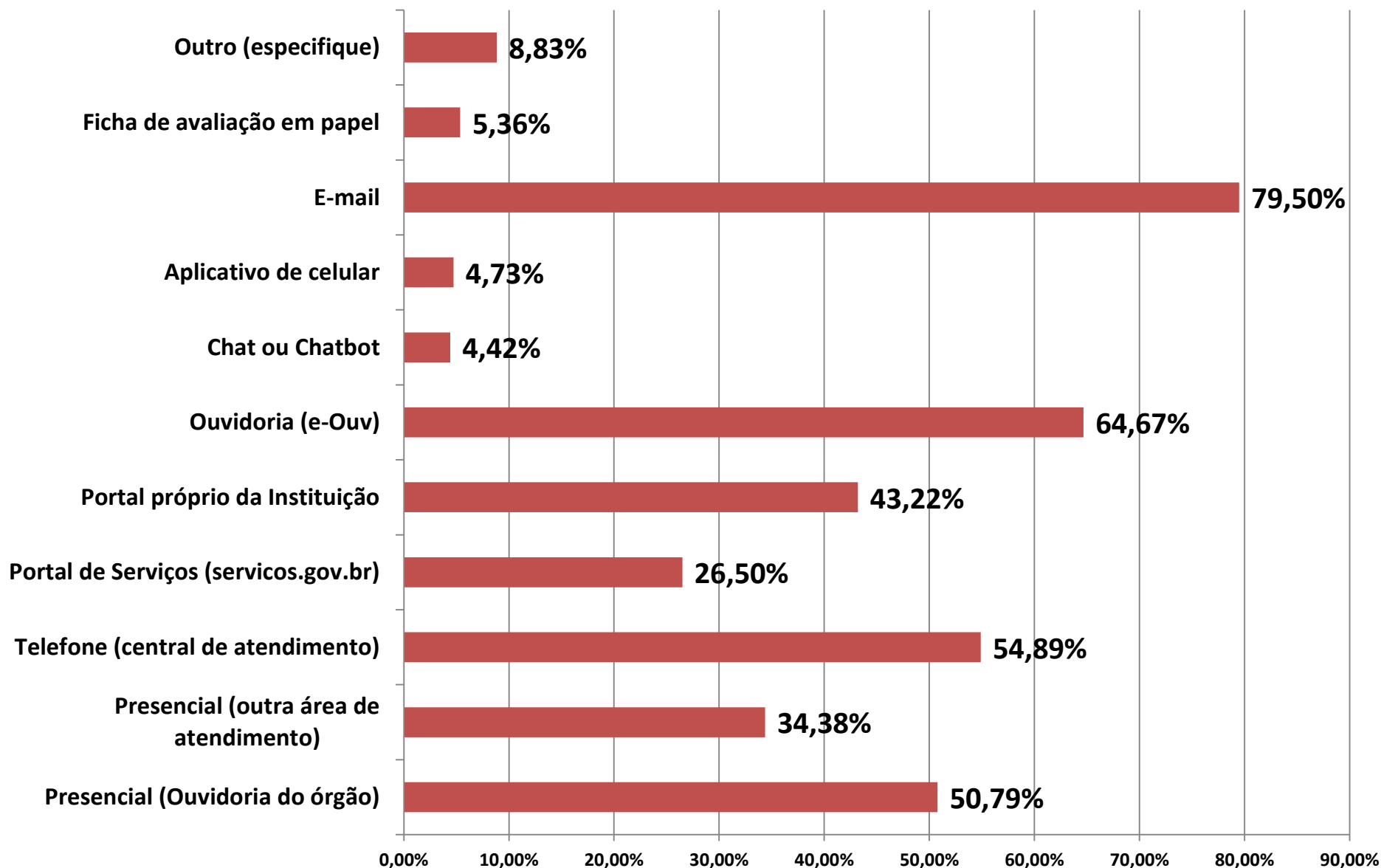
11. Em sua opinião, em que nível os usuários avaliariam a prestação do serviço quanto a sua qualidade?



TEMA 2: Relação com o Usuário

1. Em quais canais há a possibilidade de o usuário registrar formalmente reclamações e sugestões? (n=317)
2. Há outros canais em que o usuário pode registrar formalmente reclamações e sugestões? (n=31)
3. A sua instituição faz uso dos dados de reclamações e sugestões para a melhoria do serviço? (n=317)
4. Os usuários são envolvidos nos processos de melhoria do serviço? (n=317)
5. Informação e comunicação com o usuário (n=317)
6. Informações sobre o serviço (n=317)
7. Canais de divulgação sobre o serviço (n=317)

1. Em quais canais há a possibilidade de o usuário registrar formalmente reclamações e sugestões?



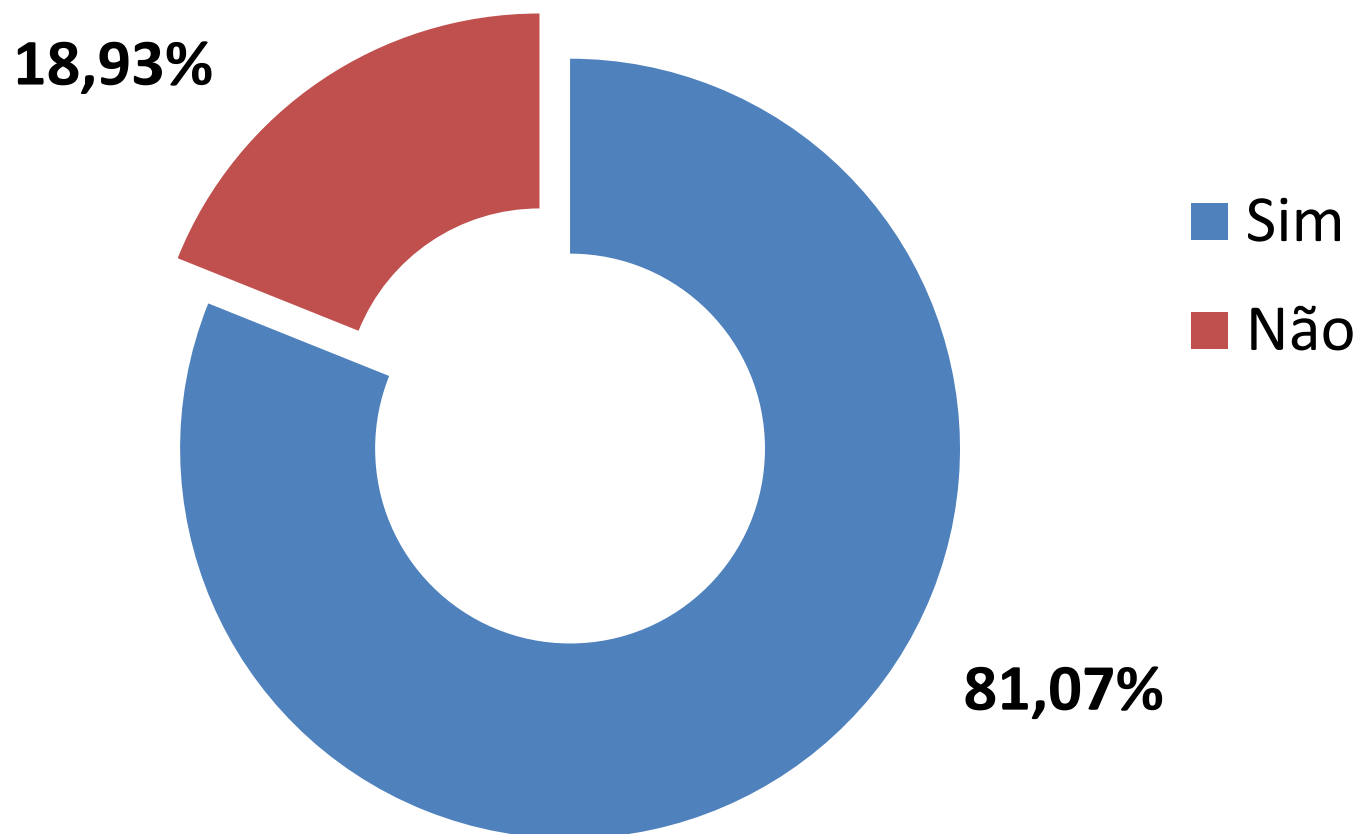
2. Há outros canais em que o usuário pode registrar formalmente reclamações e sugestões?



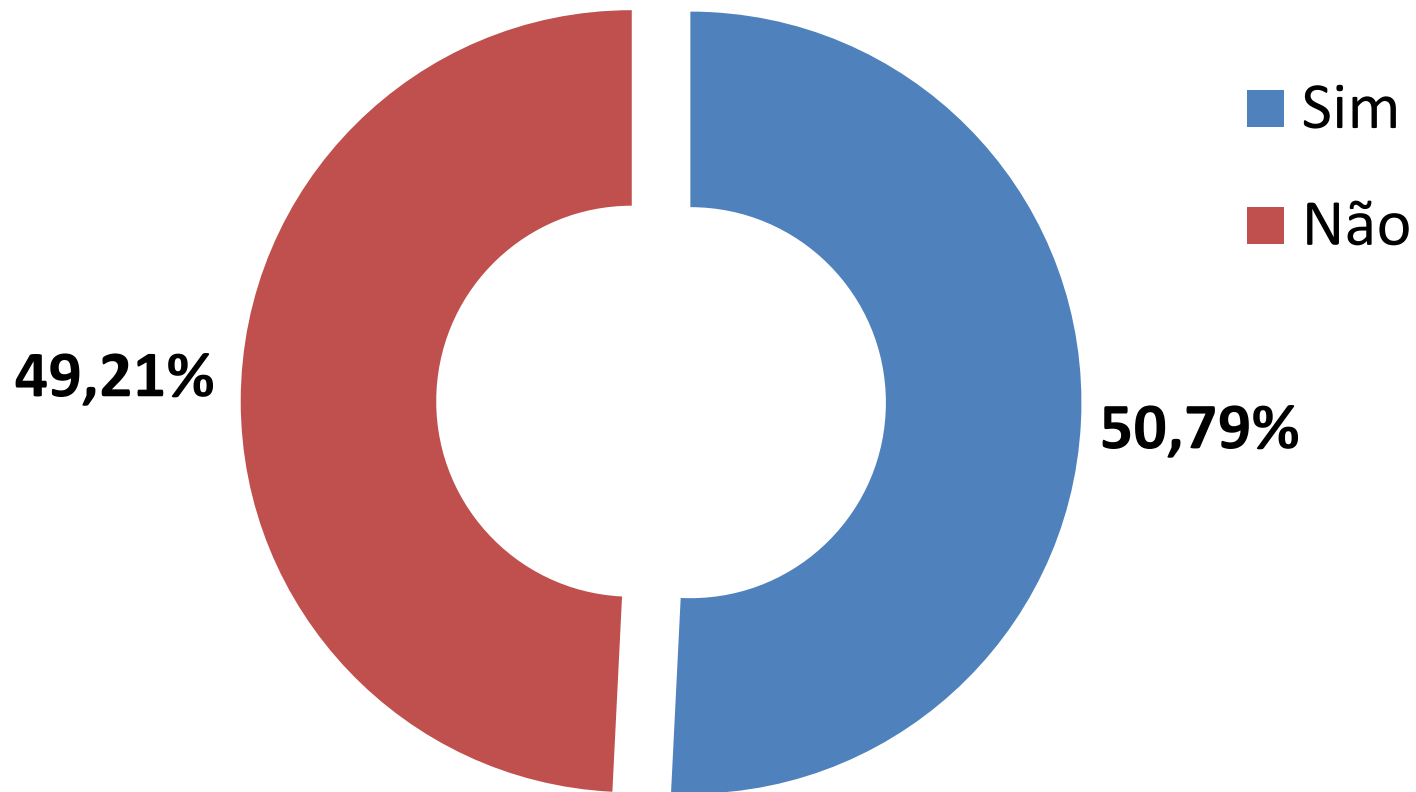
A word cloud visualization showing various channels for user feedback. The most prominent words are 'sistemas' and 'redes' in blue, and 'próprios' and 'sociais' in green. Other visible words include 'sic' in purple, 'telefone' in orange, 'correios' in light blue, and 'Sei' in pink. Smaller, less legible words include 'email', 'memorandos', 'alameda', 'governo', 'disque_180', 'disque_100', 'carta', 'ficha_avaliação', and 'soc'.

sistemas_próprios
redes_sociais
sic
telefone
correios
Sei
email
memorandos
alameda
governo
disque_180
disque_100
carta
ficha_avaliação
soc

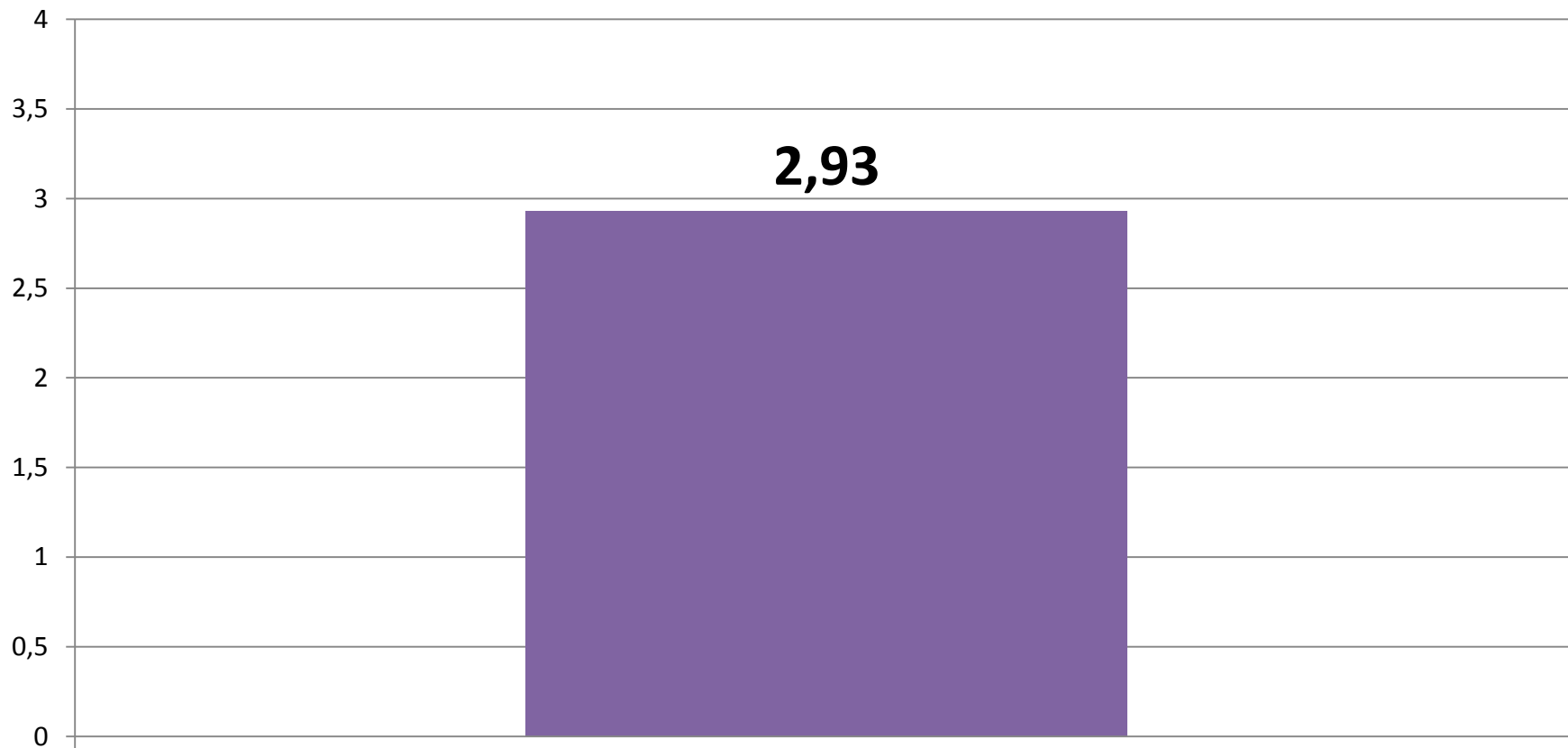
3. A sua instituição faz uso dos dados de reclamações e sugestões para a melhoria do serviço?



4. Os usuários são envolvidos nos processos de melhoria do serviço?

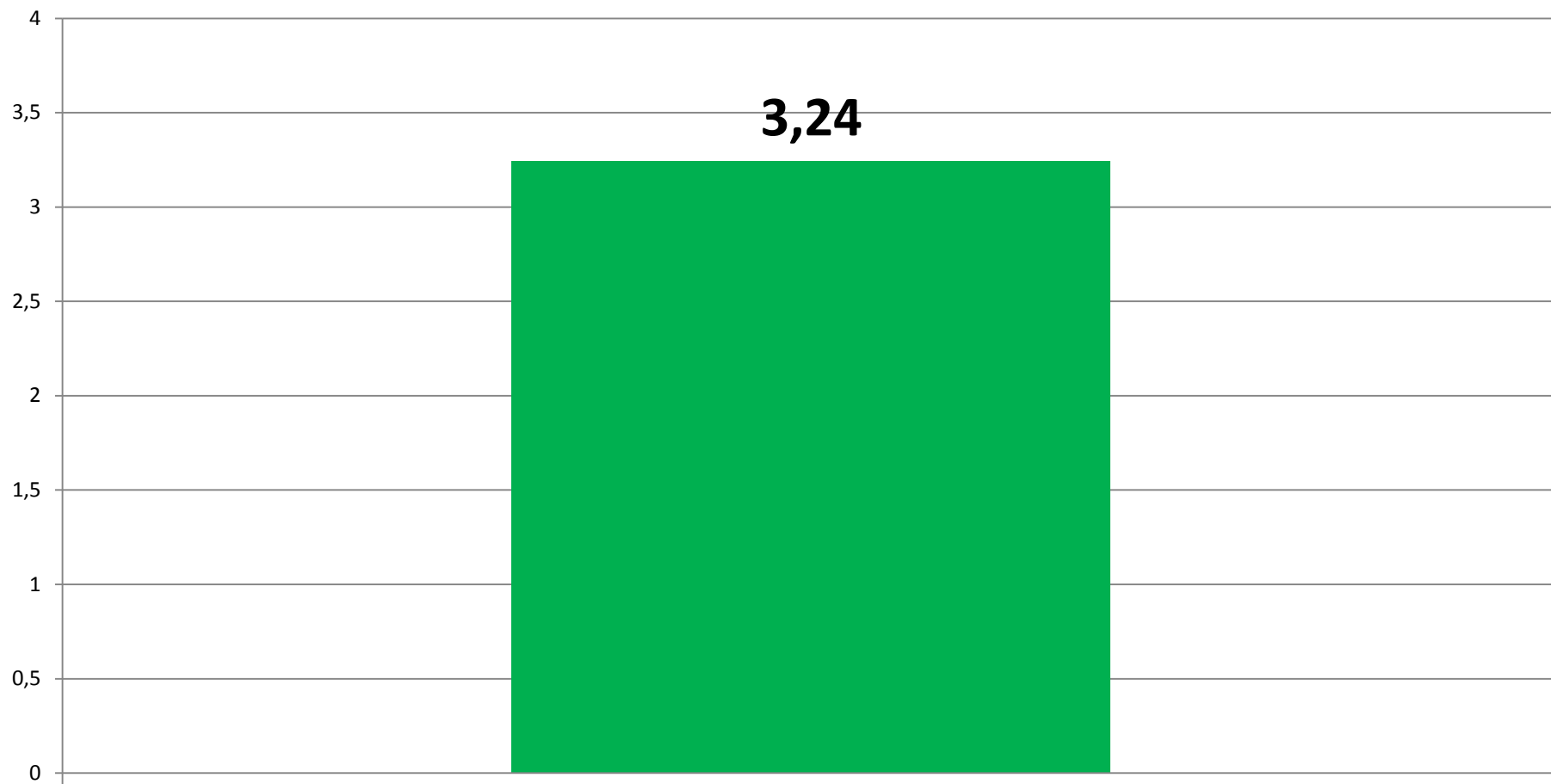


5. Informação e comunicação com o usuário



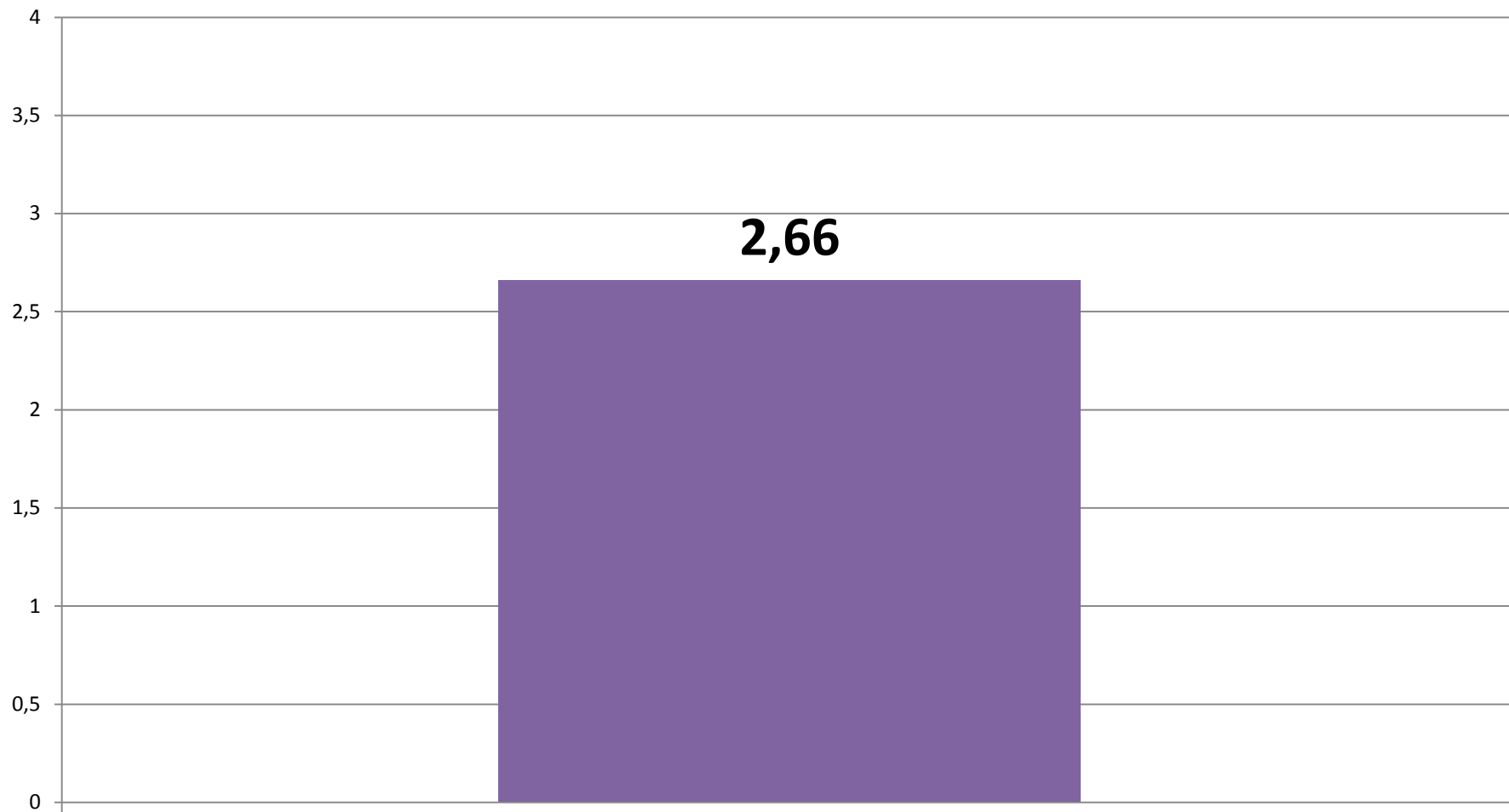
As estratégias regulares de divulgação do serviço para o usuário são efetivas.

6. Informações sobre o serviço



A instituição é proativa na disponibilização de informações de interesse dos usuários sobre os serviços

7. Canais de divulgação sobre o serviço

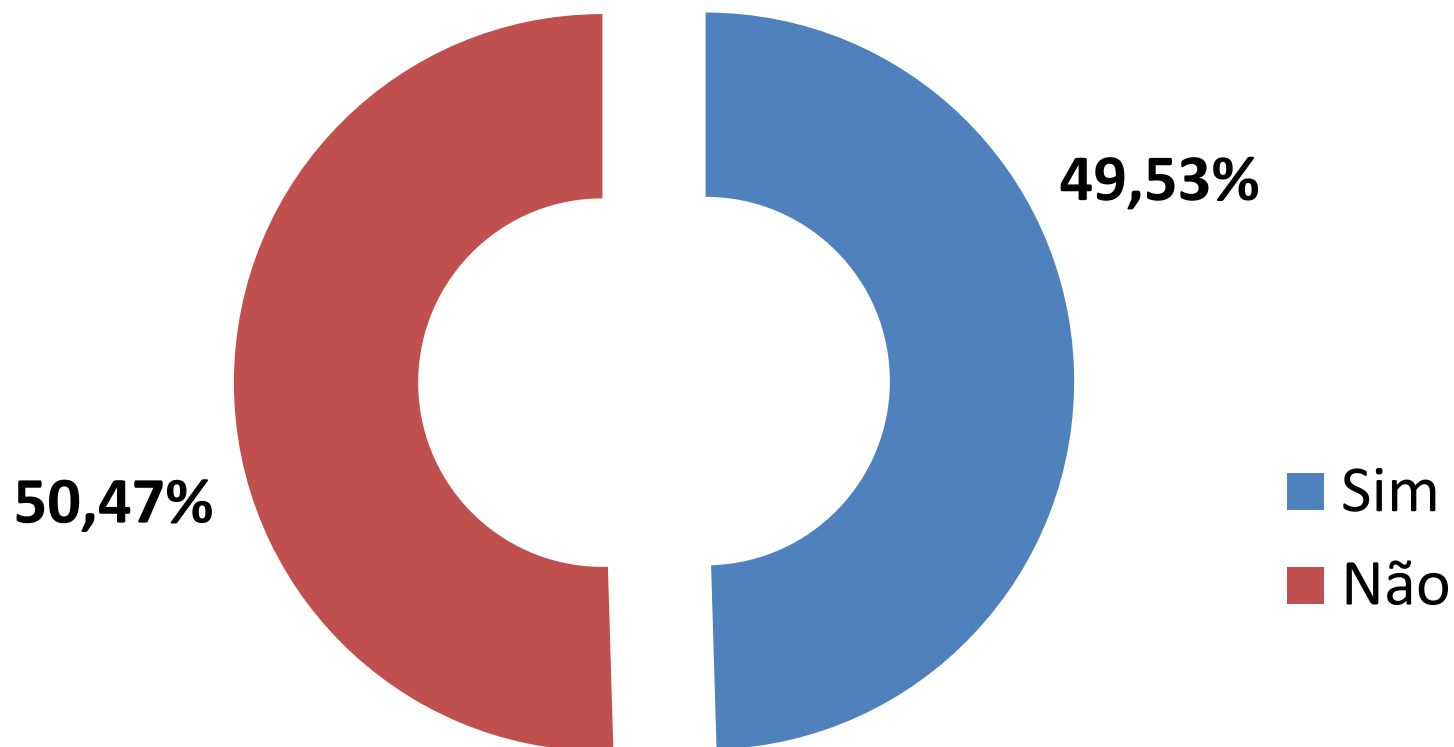


A instituição dispõe de canais para a divulgação de informações sobre o desempenho dos serviços e ações de melhoria.

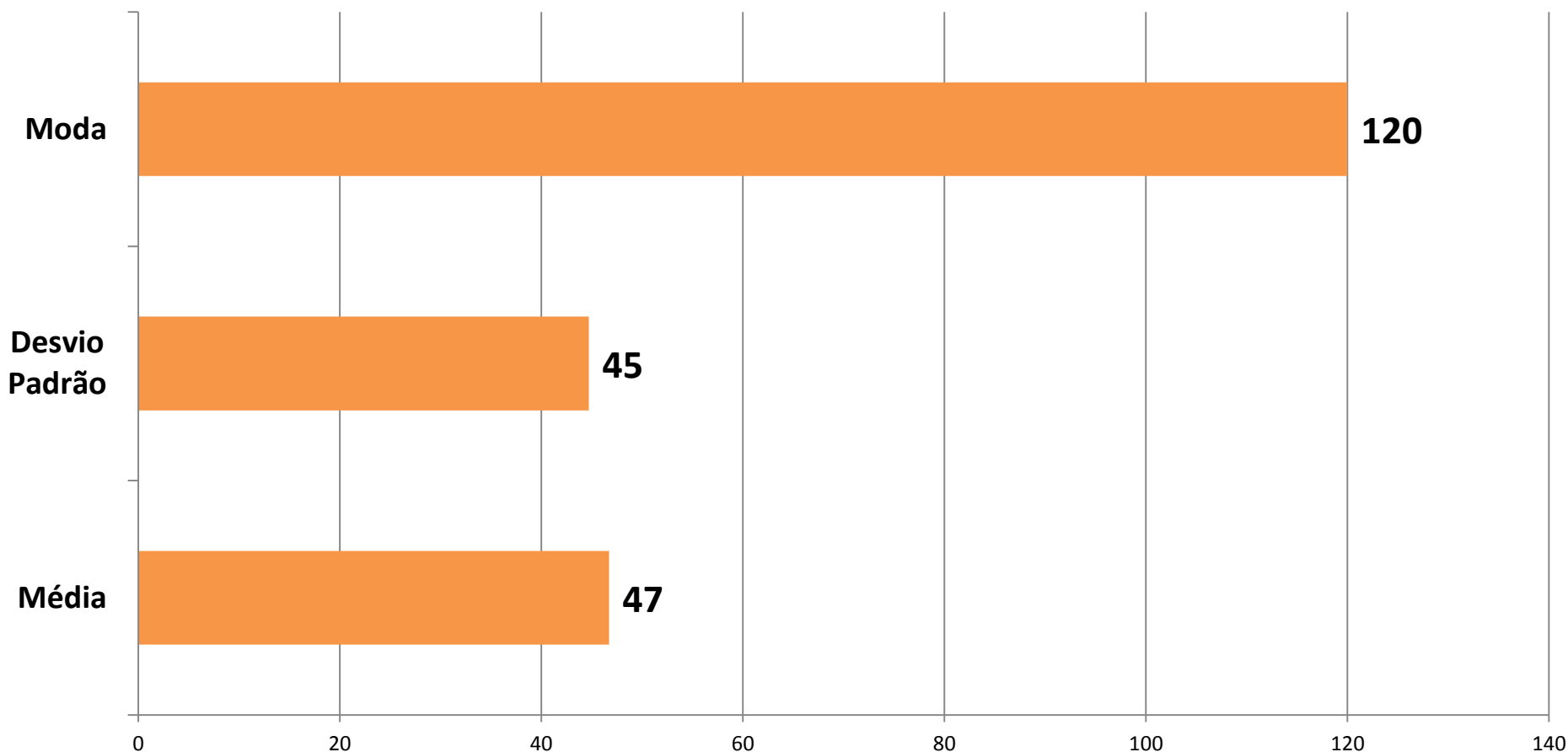
TEMA 3: Tempo de Espera

1. Há medições do tempo de espera do usuário até a entrega do serviço? (n=317)
2. Quantos dias o usuário espera até a efetiva entrega do serviço? (n=158)
3. Quantas áreas da instituição estão envolvidas na prestação do serviço? (n=317)
4. De forma estimada, quantas vezes o usuário interage com a instituição até a entrega do serviço? (n=317)
5. Quantos documentos o usuário necessita apresentar para a realização do serviço? (n=317)
6. Percepção sobre redução de exigências documentais para o serviço (n=317)

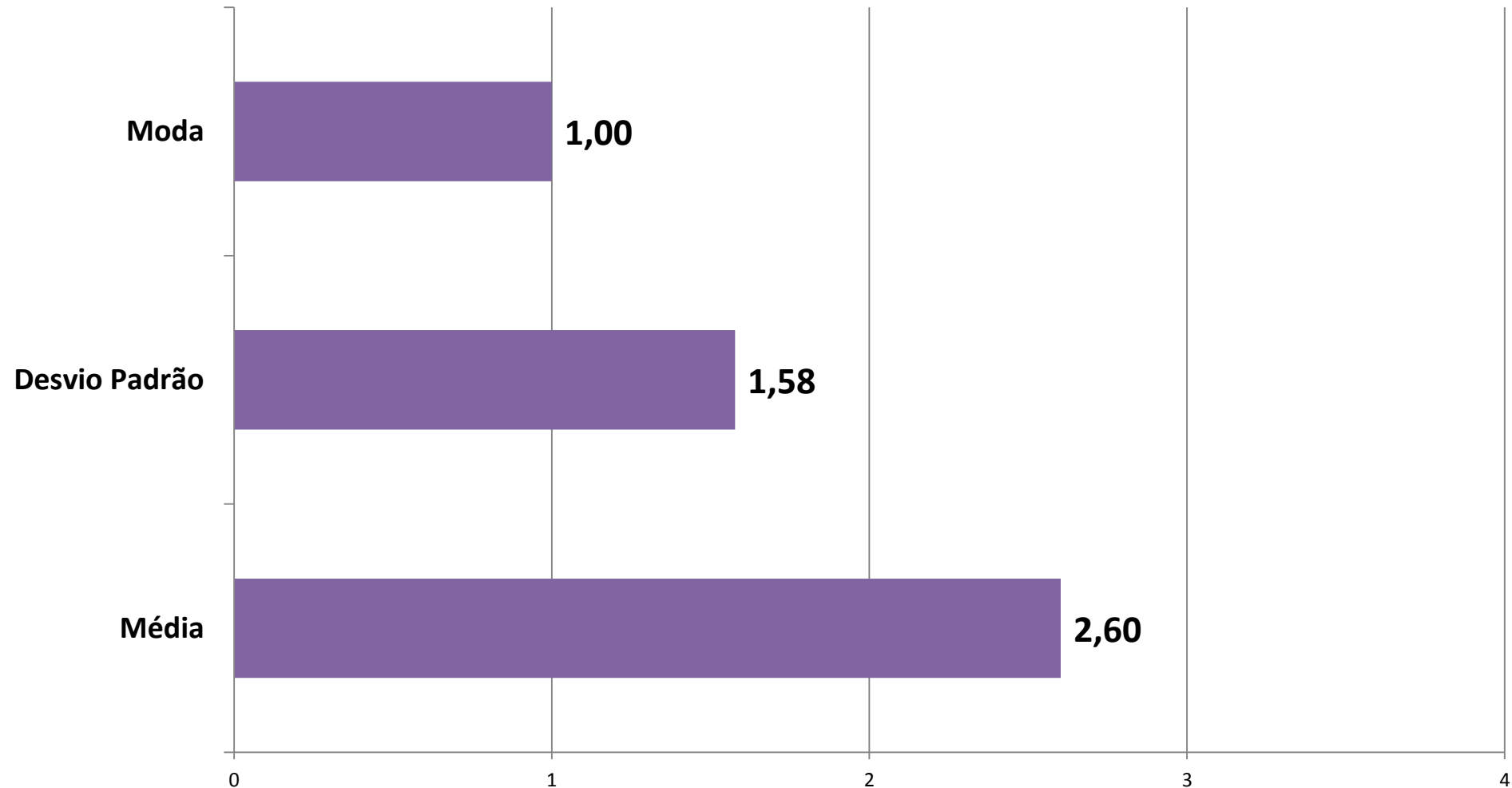
1. Há medições do tempo de espera do usuário até a entrega do serviço?



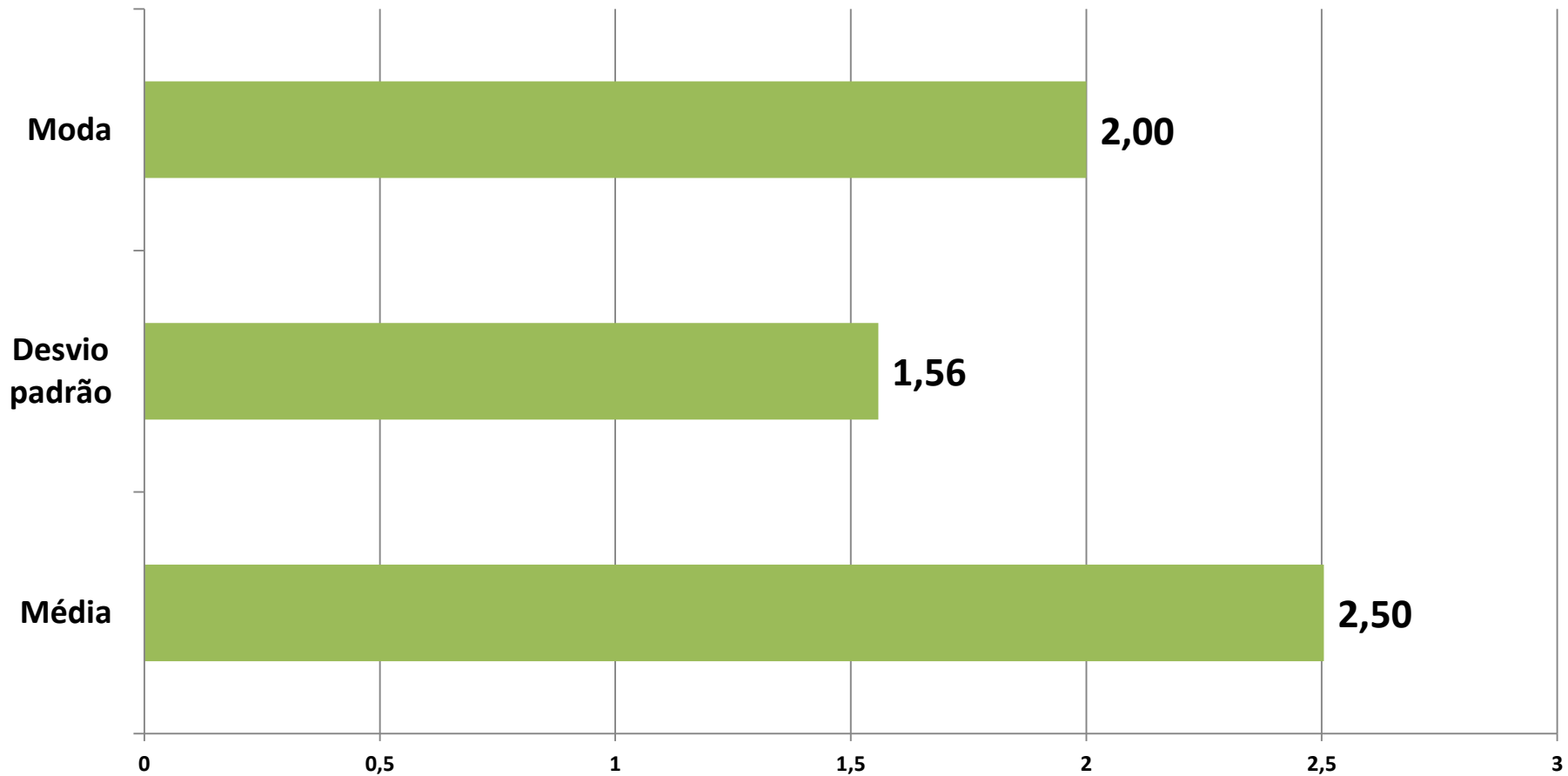
2. Quantos dias o usuário espera até a efetiva entrega do serviço?



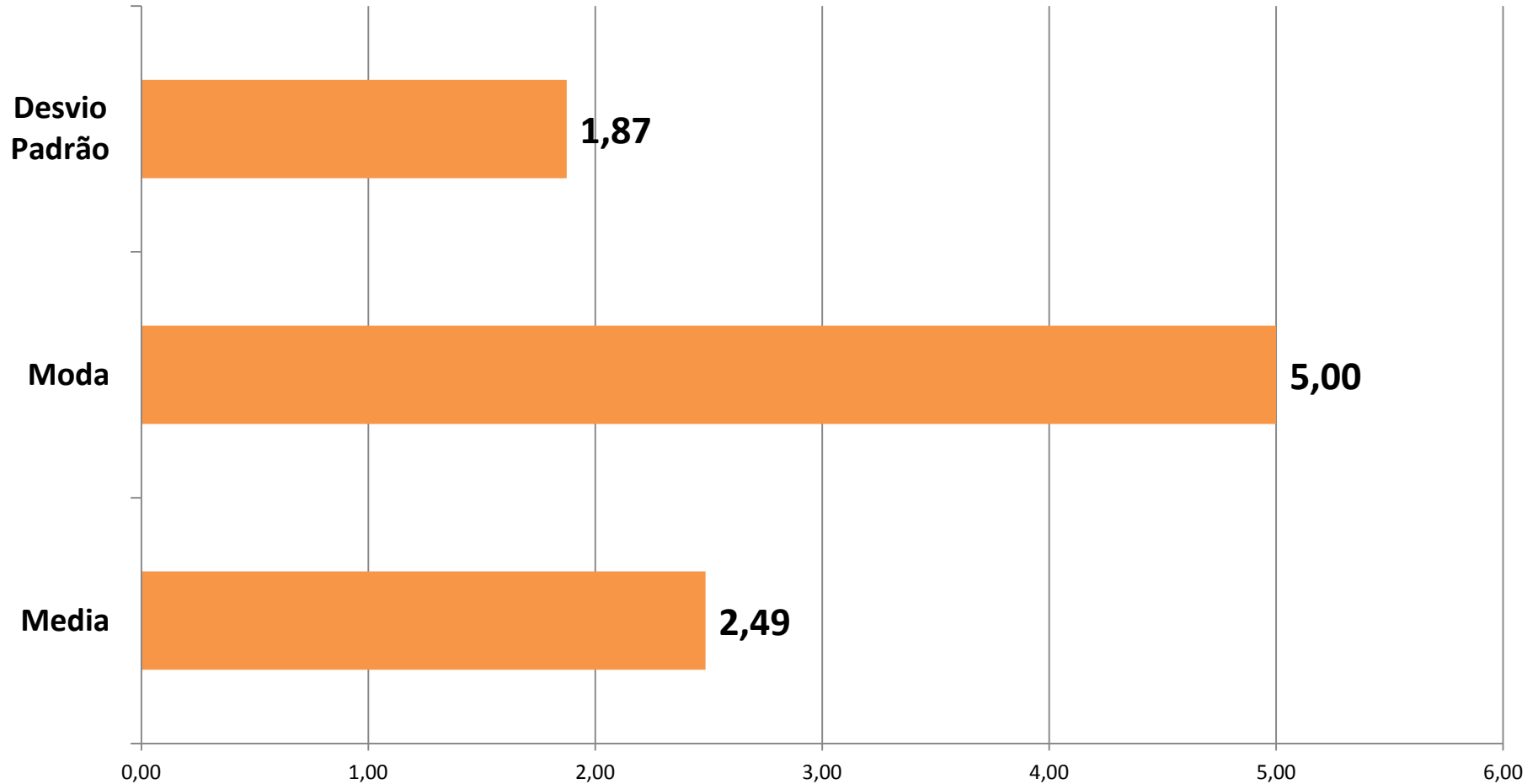
3. Quantas áreas da instituição estão envolvidas na prestação do serviço?



4. De forma estimada, quantas vezes o usuário interage com a instituição até a entrega do serviço?



5. Quantos documentos o usuário necessita apresentar para a realização do serviço?



6. Exigências Documentais

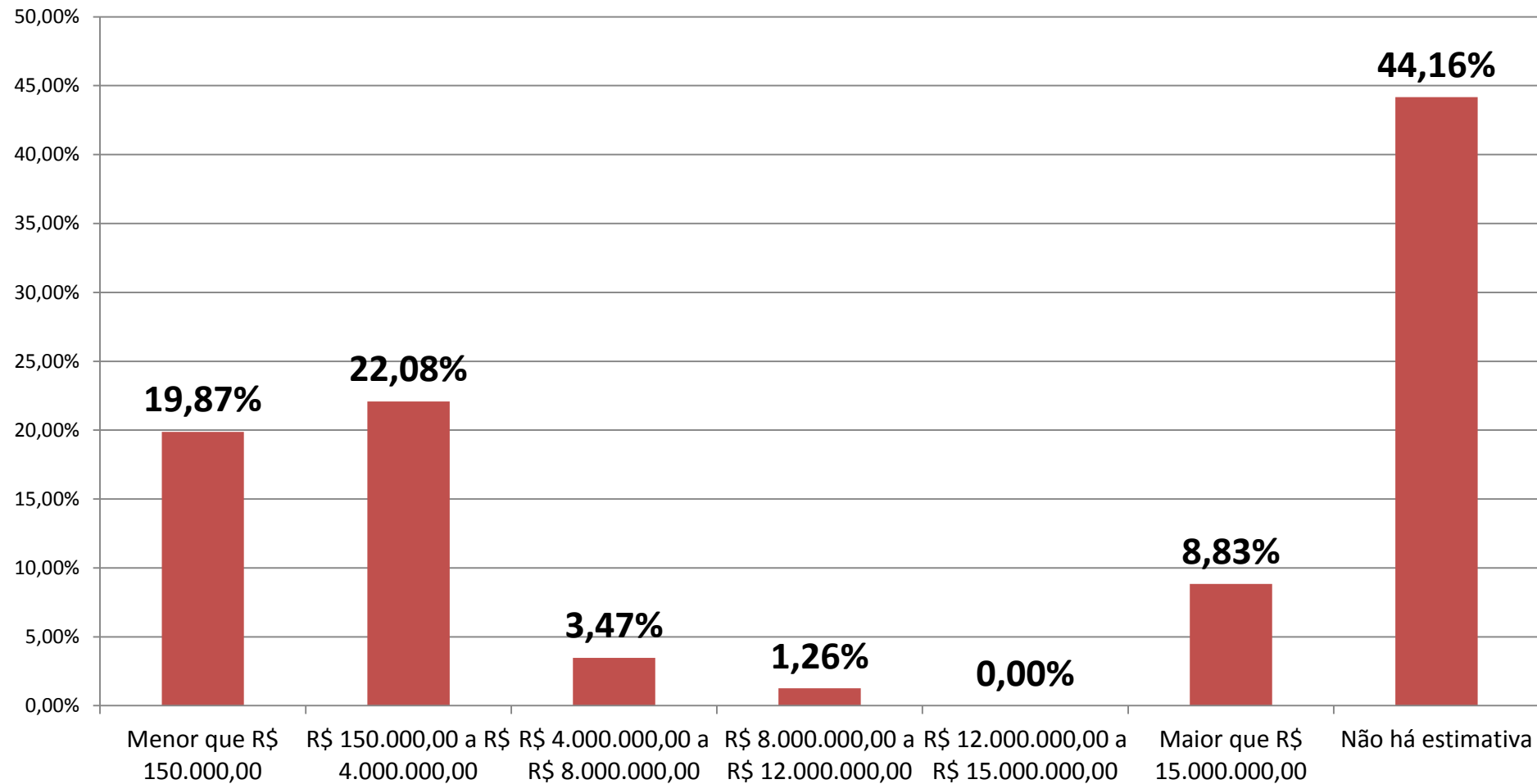


As exigências documentais necessárias para a prestação do serviço poderiam ser reduzidas.

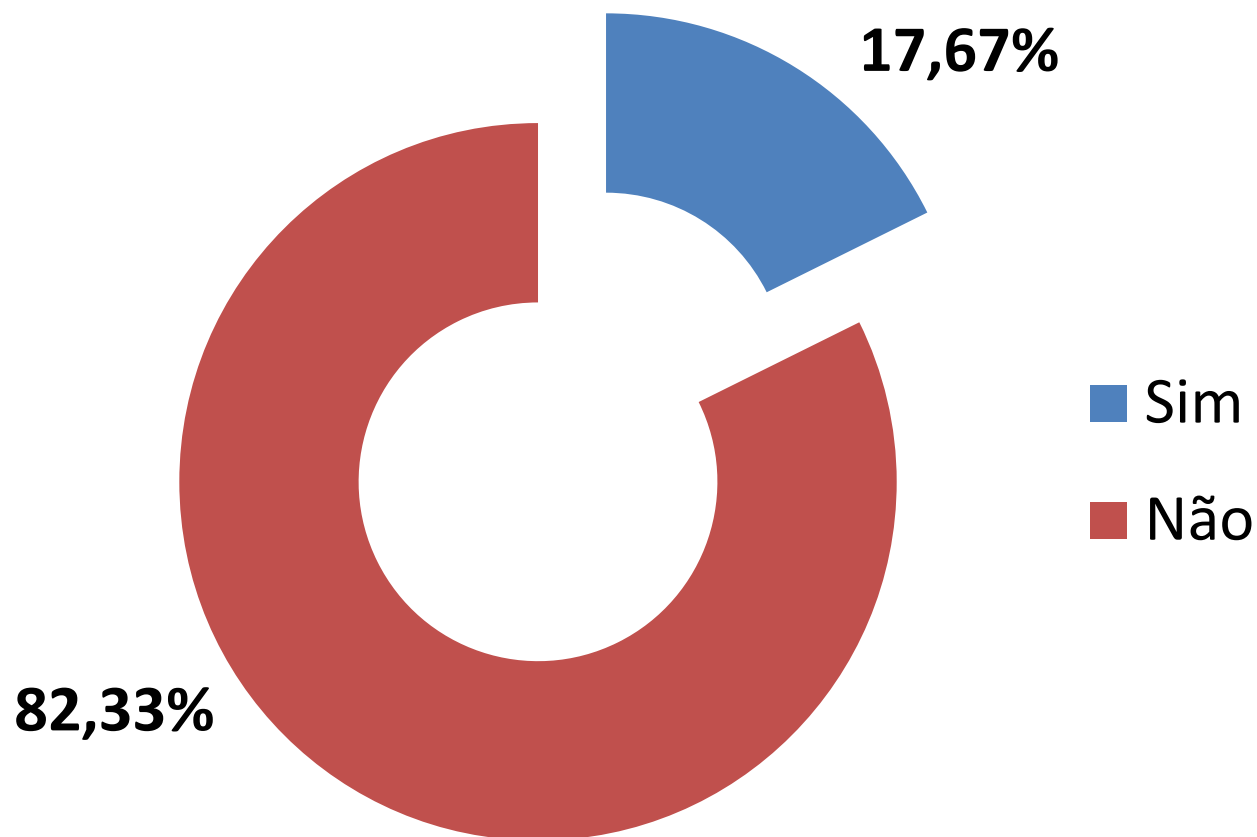
TEMA 4: Custos do Serviço

1. Qual é a estimativa de custo anual total do serviço? (n=317)
2. Há mensuração do custo total para o usuário? (n=317)
3. Quais são os custos estimados ou médios para o usuário? (n=57)
4. Há indicador do custo dos Recursos Humanos em relação ao gasto total com o serviço? (n=317)

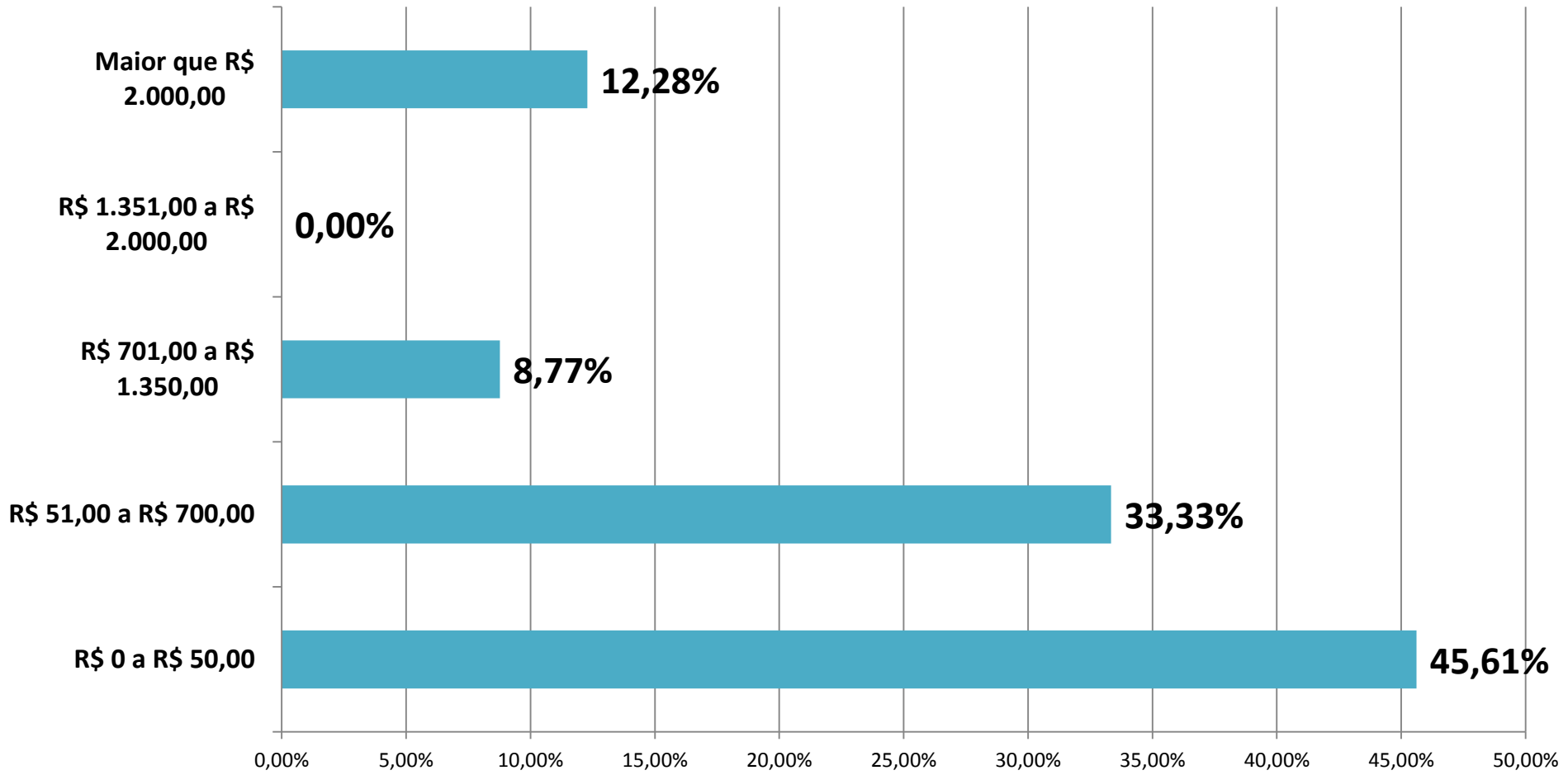
1. Qual é a estimativa de custo anual total do serviço?



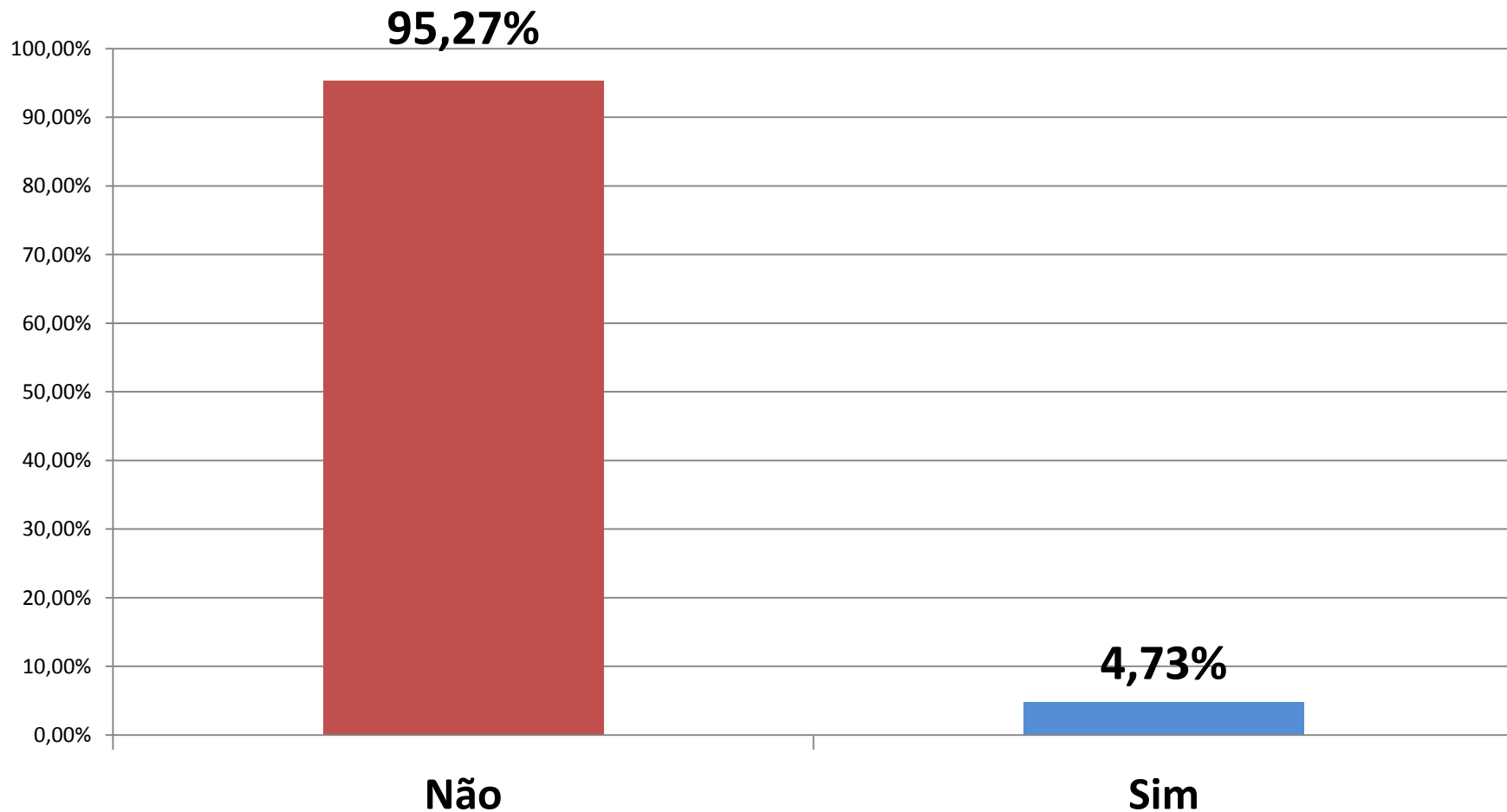
2. Há mensuração do custo total para o usuário?



3. Quais são os custos estimados ou médios para o usuário?



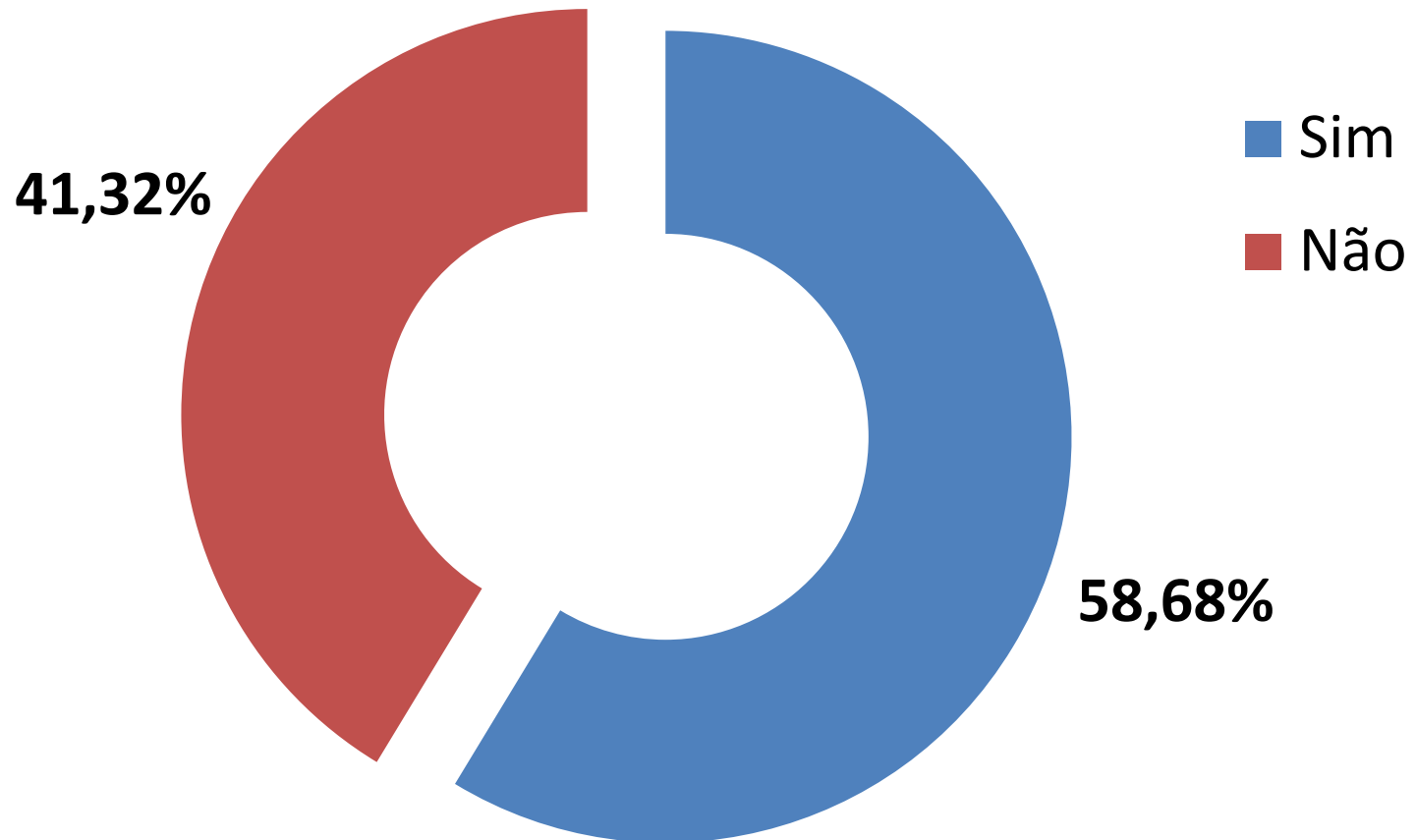
4. Há indicador do custo dos Recursos Humanos em relação ao gasto total com o serviço?



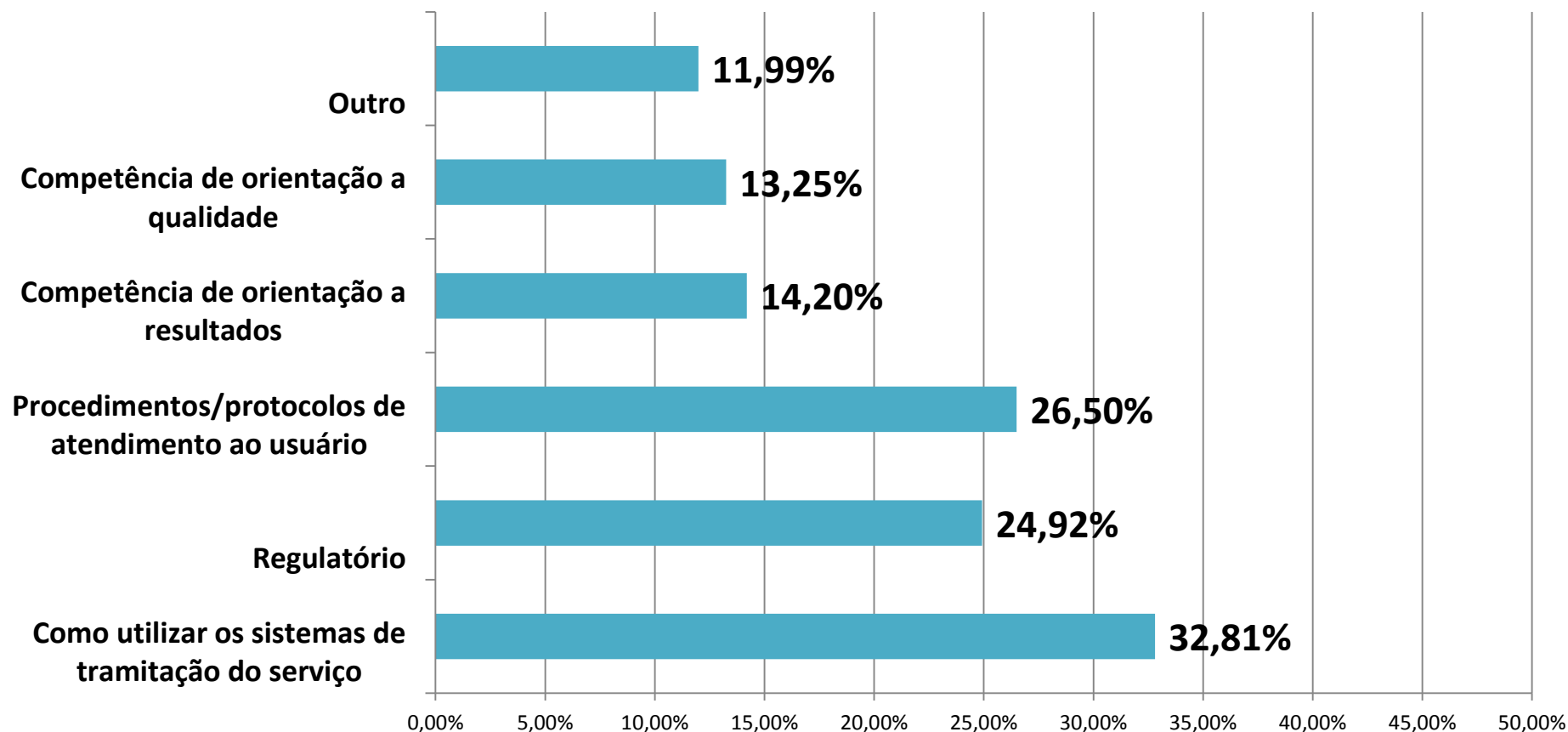
TEMA 5: Gestão de Pessoas

1. Há ações de capacitação associadas especificamente ao serviço analisado? (n=317)
2. Quais são os treinamentos existentes dentro do programa de capacitação? (n=317)
3. São oferecidos incentivos aos colaboradores pelo seu desempenho associado a melhoria da qualidade dos serviços? (n=317)
4. Quais são os incentivos oferecidos aos servidores para a melhoria da qualidade? (n=57)
5. Percepção sobre a relação entre capacitação e gestão da qualidade (n=317)

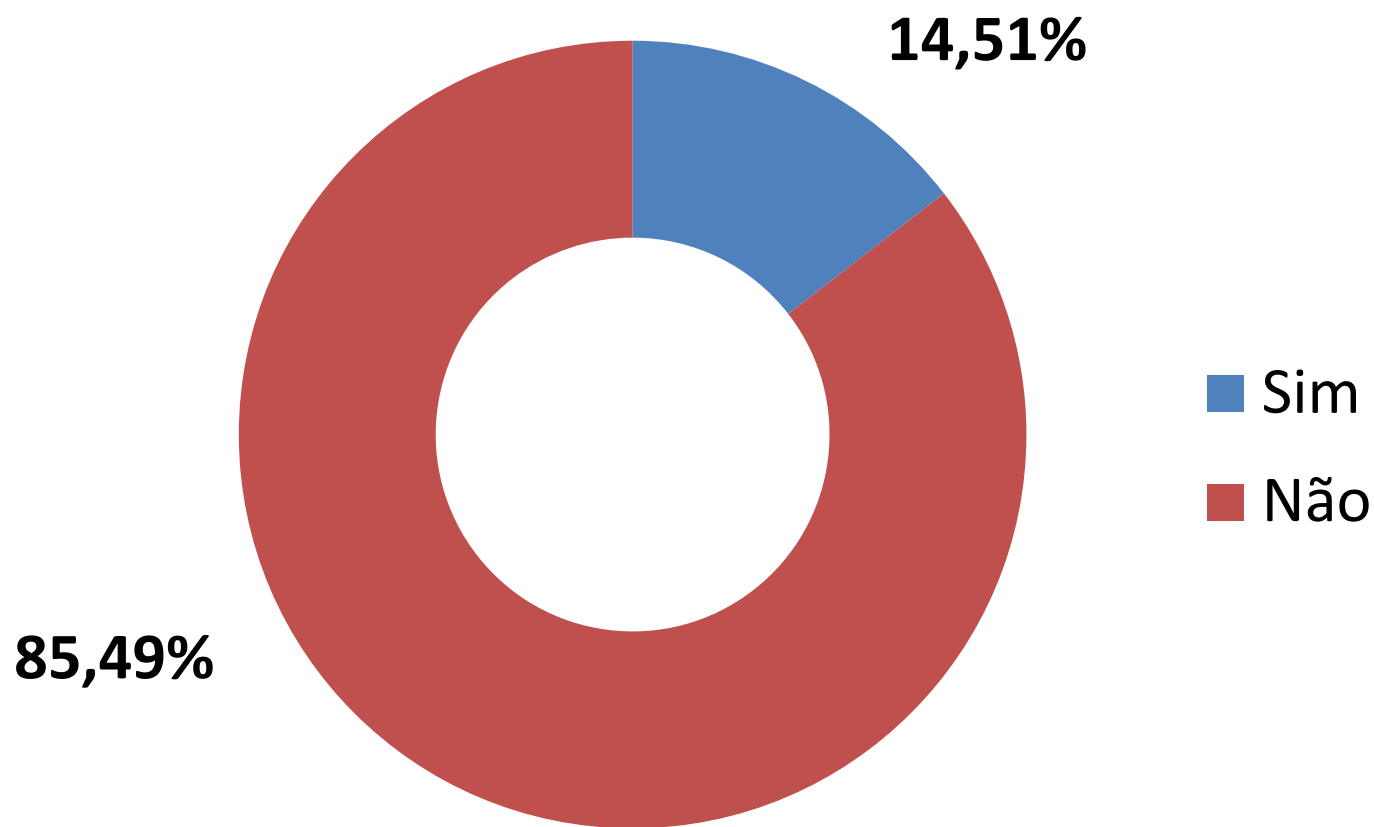
1. Há ações de capacitação associadas especificamente ao serviço analisado?



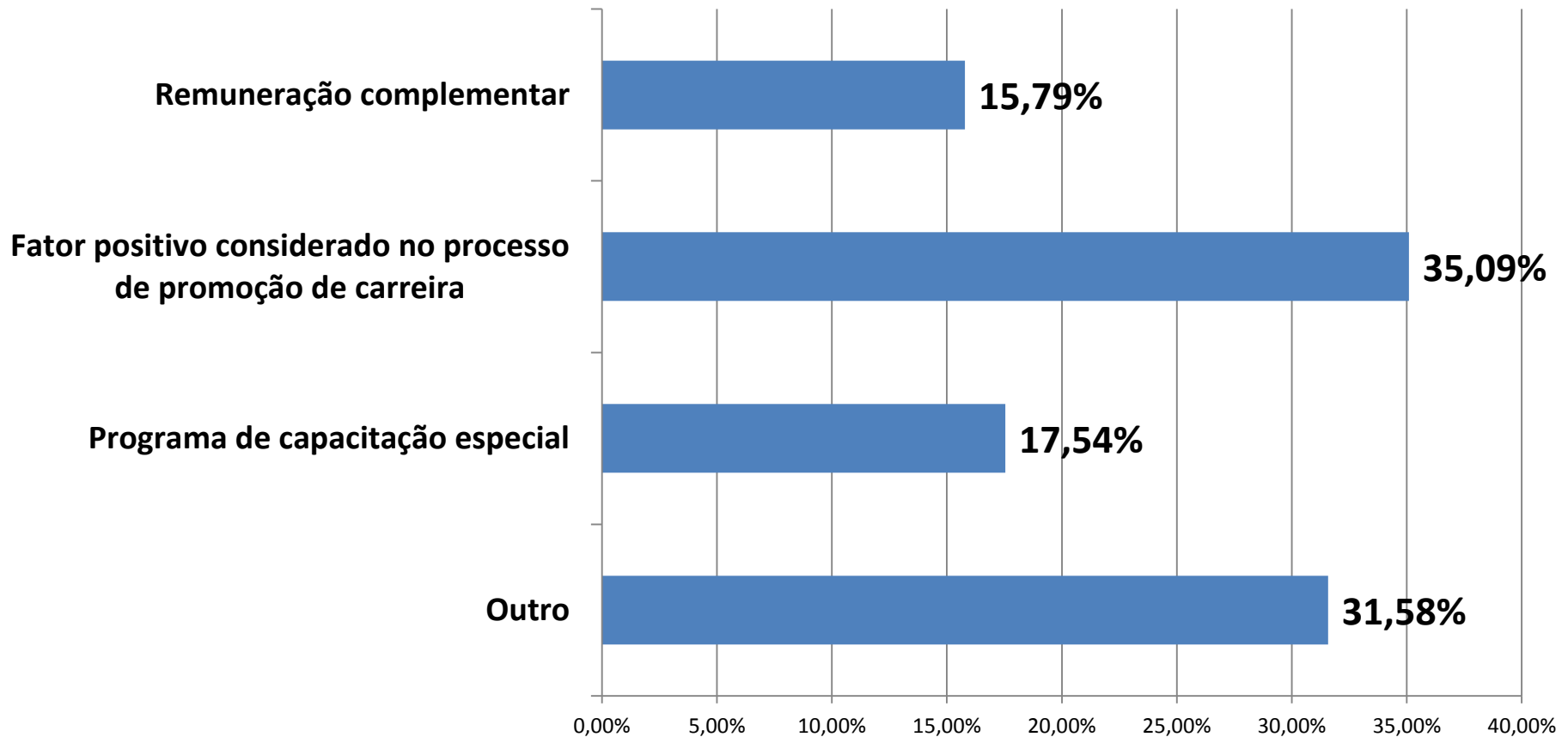
2. Quais são os treinamentos existentes dentro do programa de capacitação?



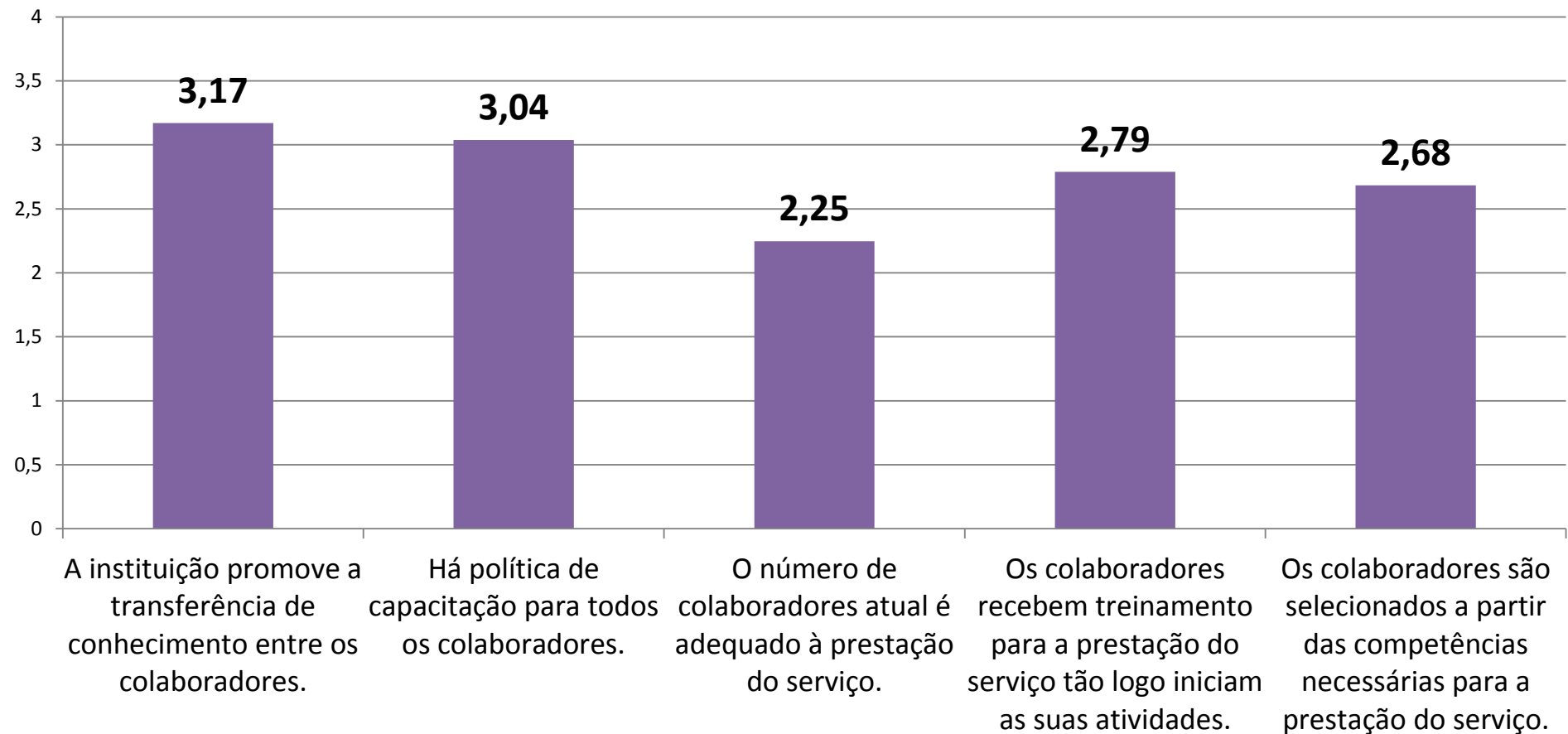
3. São oferecidos incentivos aos colaboradores pelo seu desempenho associado a melhoria da qualidade dos serviços?



4. Quais são os incentivos oferecidos aos servidores para a melhoria da qualidade?



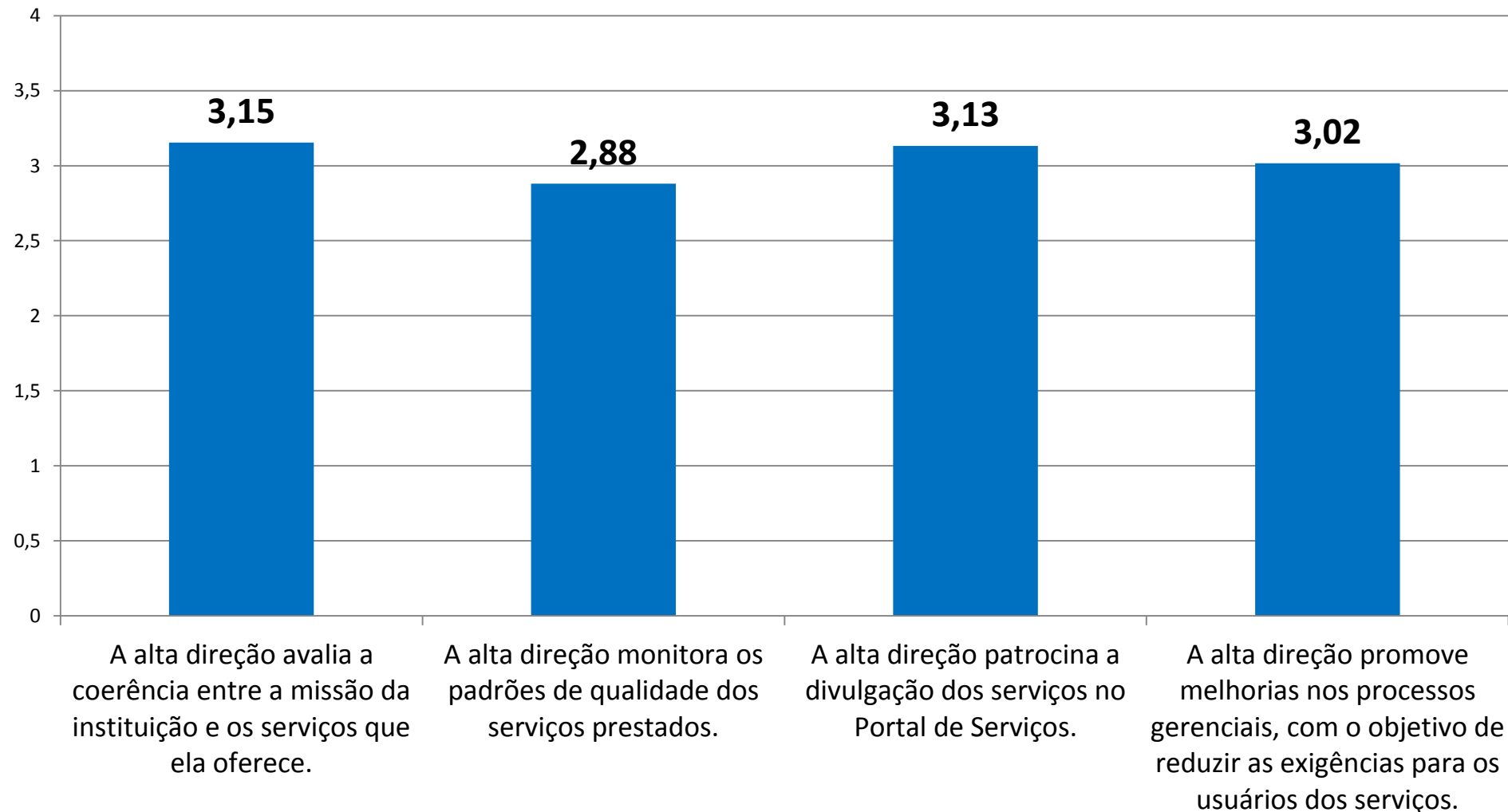
5. Percepção sobre a relação entre capacitação e gestão da qualidade



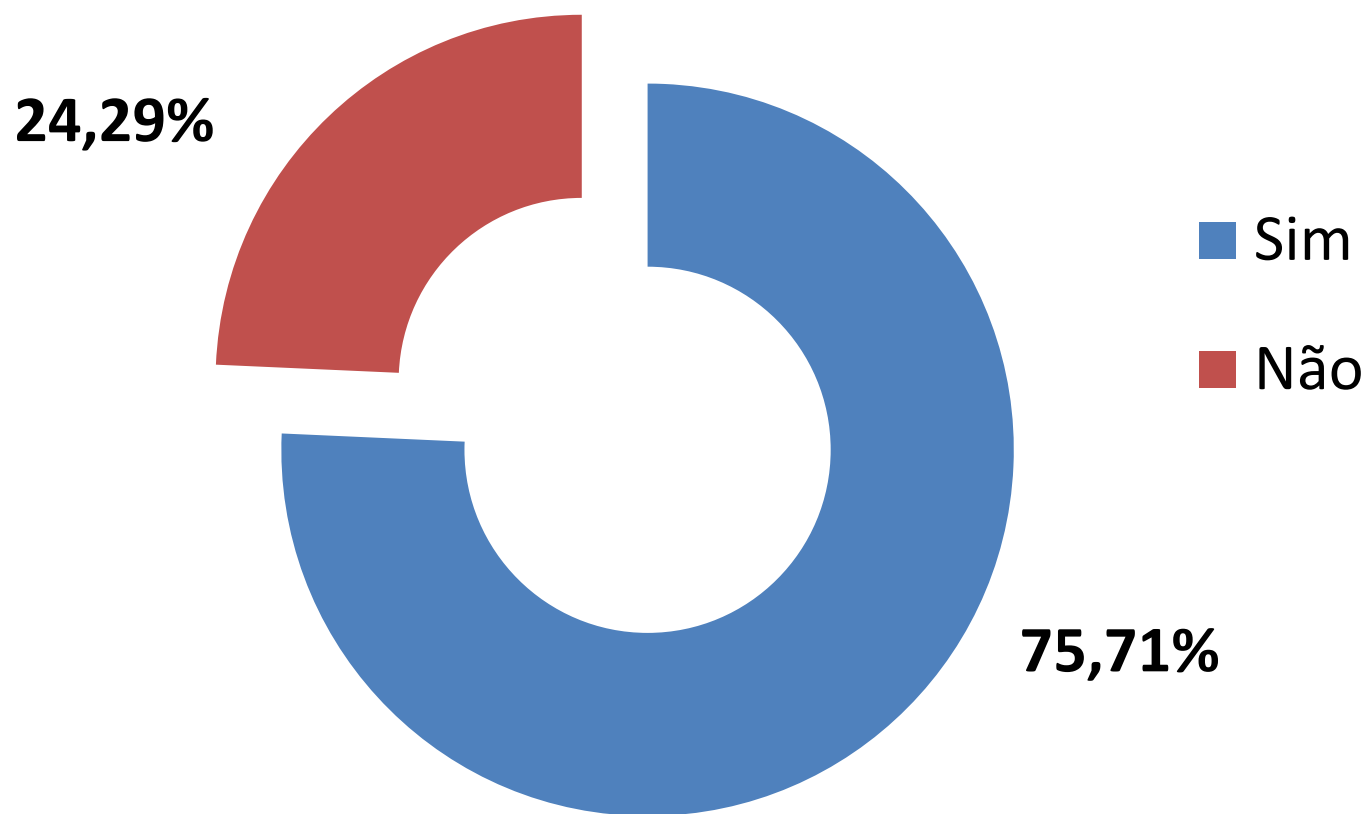
TEMA 6: Liderança

1. Percepção sobre a relação entre alta gerência e qualidade de serviços (n=317)
2. Percepção sobre a priorização da qualidade e satisfação do usuário no Planejamento Estratégico (n=242)
3. O serviço está contemplado no plano estratégico da instituição? (n=317)
4. Há alianças, parcerias ou colaboração com outras instituições públicas que visam a melhoria do serviço prestado? (n=317)
5. Quais são as instituições públicas que você possui alianças ou parcerias? (n=154)

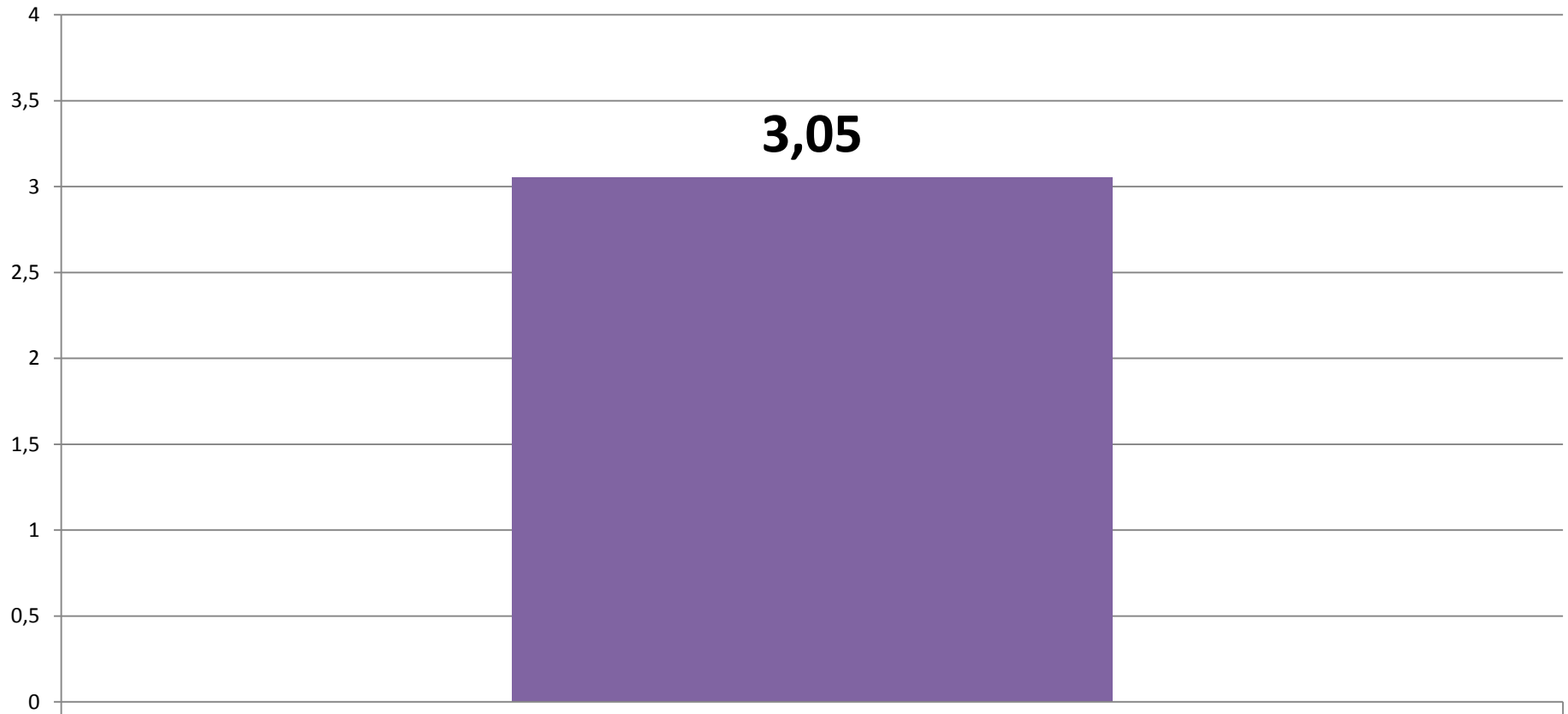
1. Percepção sobre a relação entre alta gerência e qualidade de serviços



2. O serviço está contemplado no plano estratégico da instituição?

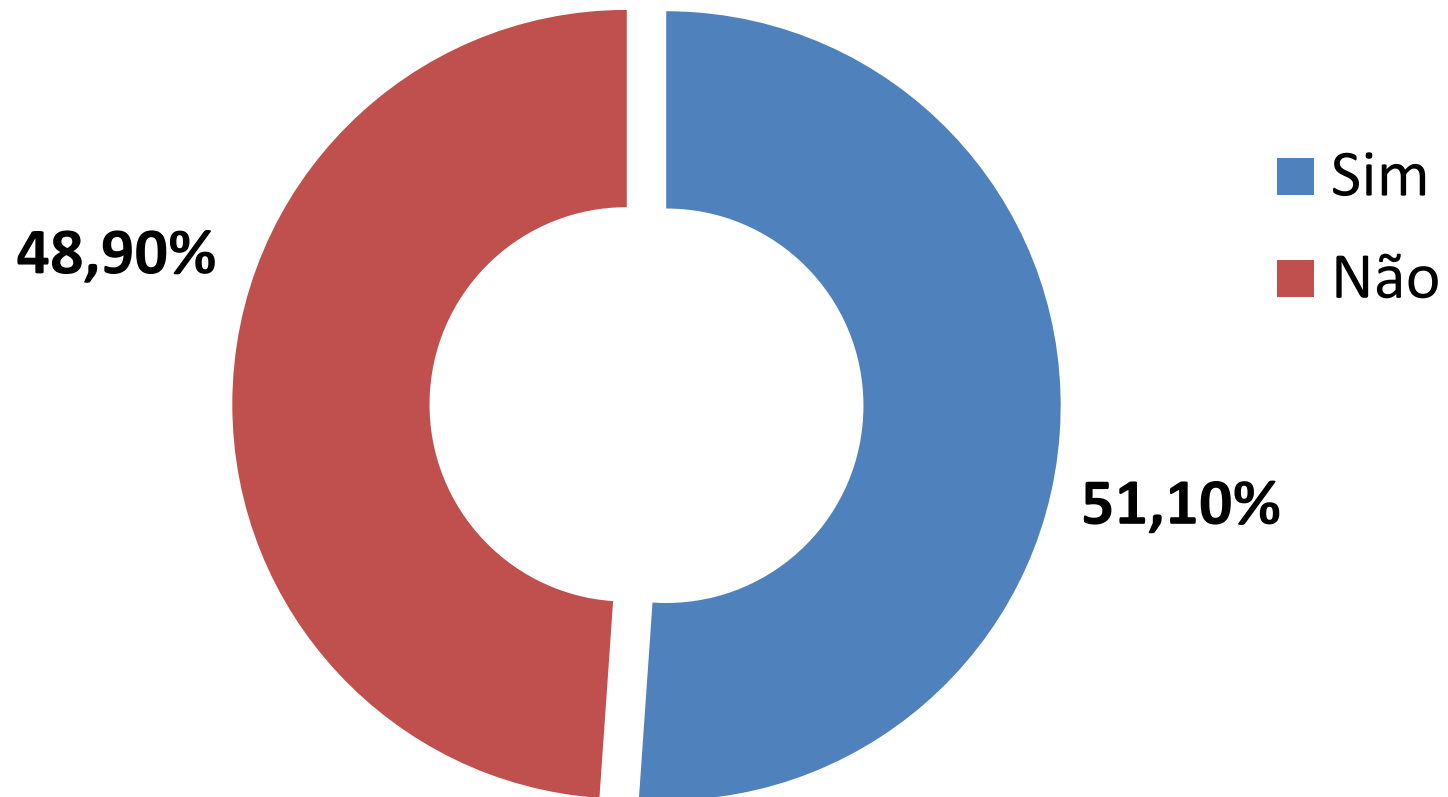


3. Percepção sobre a priorização da qualidade e satisfação do usuário no Planejamento Estratégico



Há priorização da qualidade do serviço e da satisfação do usuário dentre as metas definidas no plano estratégico.

4. Há alianças, parcerias ou colaboração com outras instituições públicas que visam a melhoria do serviço prestado?



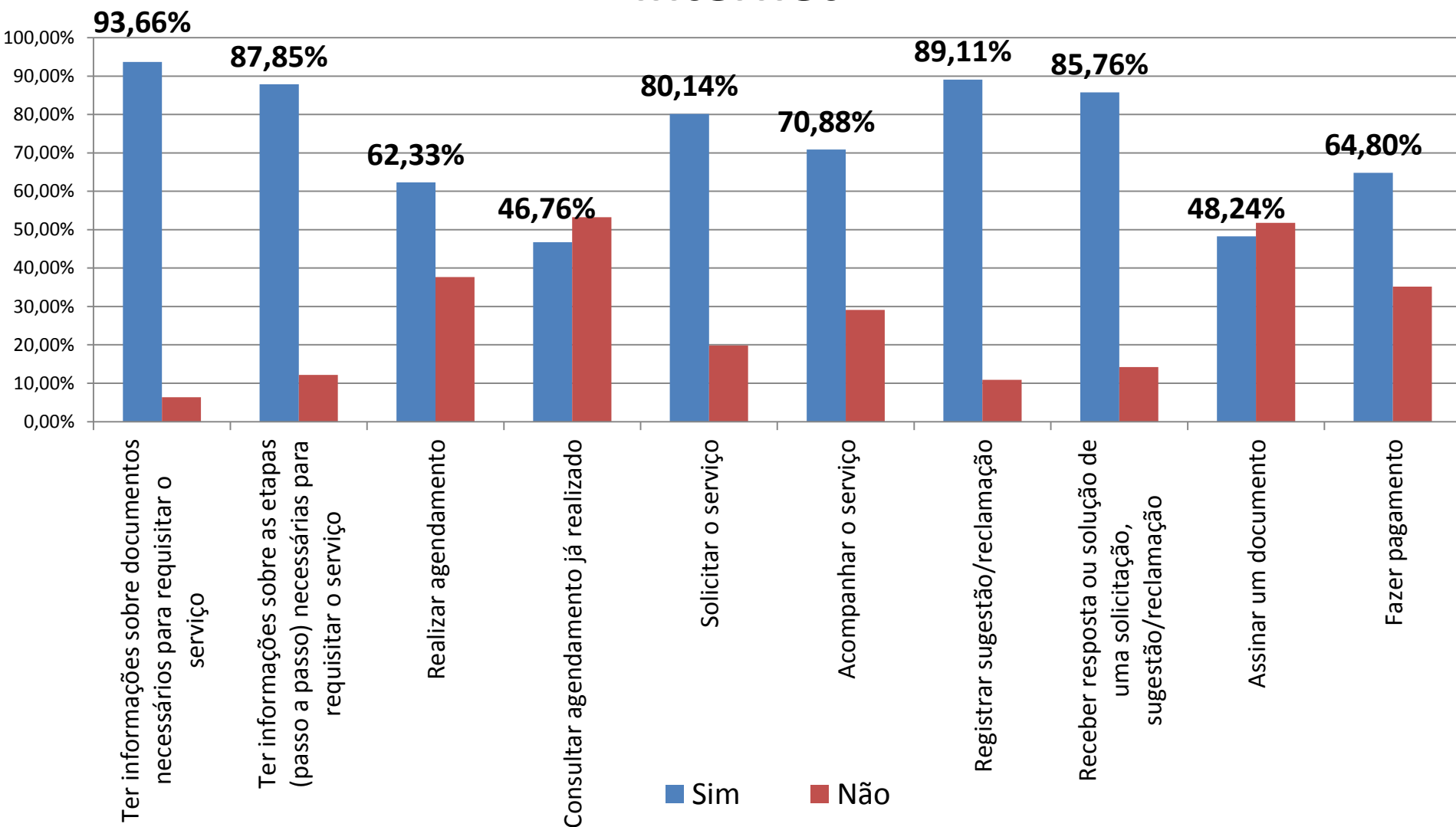
5. Quais são as instituições públicas que você possui alianças ou parcerias?



TEMA 7: Digitalização

1. Nível de Digitalização do Serviço: ações que podem ser realizadas pelo usuário via internet. (n=317)
2. Percepção sobre os Sistemas de TI para a gestão do serviço. (n=317)

1. Nível de Digitalização do Serviço: ações que podem ser realizadas pelo usuário via internet



2. Percepção sobre os Sistemas de TI para a gestão do serviço

