



# **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

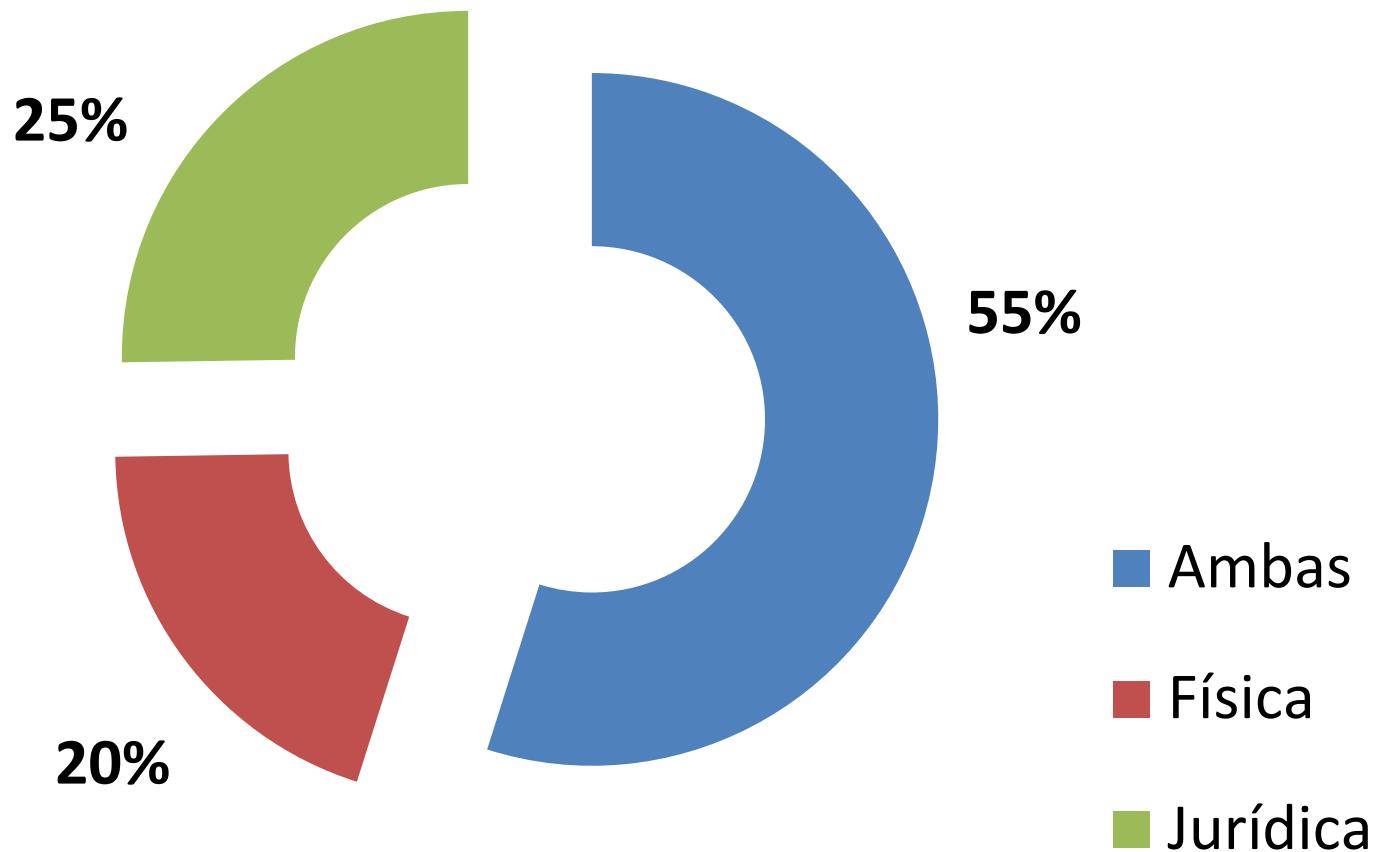
- TEMA 0: Informações gerais
- TEMA 1: Qualidade e satisfação
- TEMA 2: Relação com usuário
- TEMA 3: Tempo de espera
- TEMA 4: Custo do serviço
- TEMA 5: Gestão de pessoas
- TEMA 6: Liderança
- TEMA 7: Digitalização

# **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?

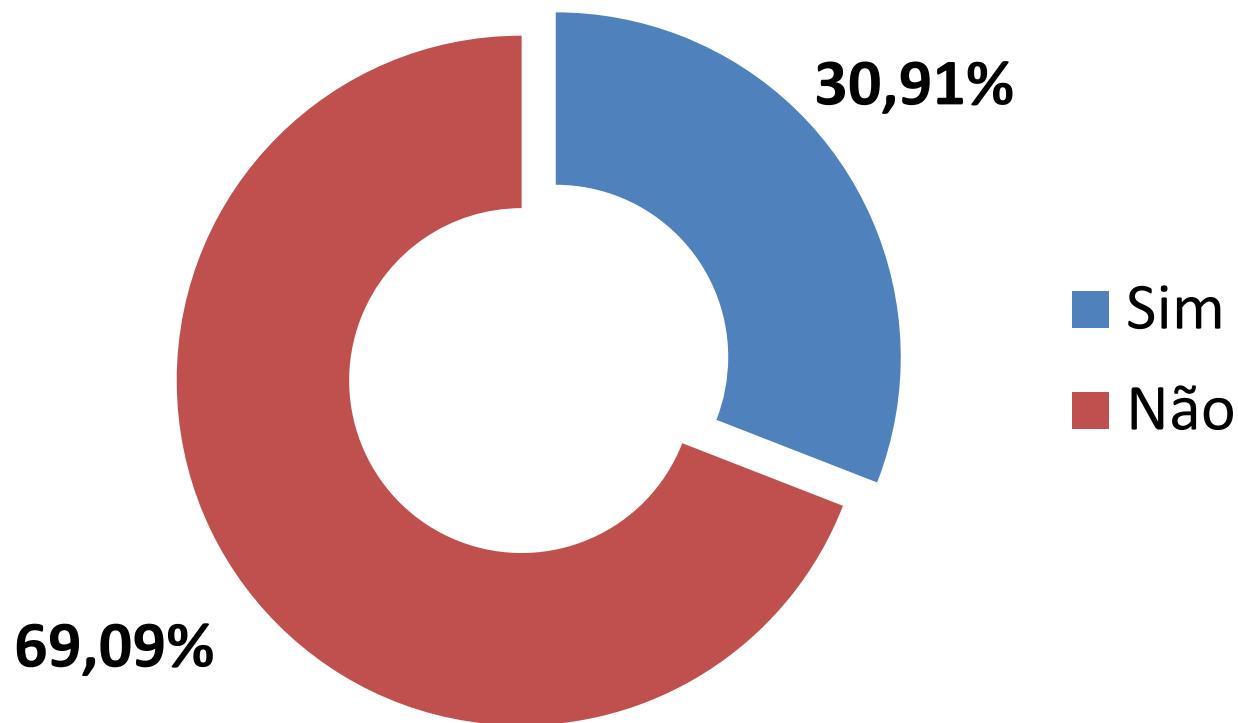
## 2. O serviço é oferecido a pessoas físicas, jurídicas ou ambas?



# 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?

trimestral  
semestral  
anual

mensal

continuo

frequentemente

diária

semanal

sob demanda

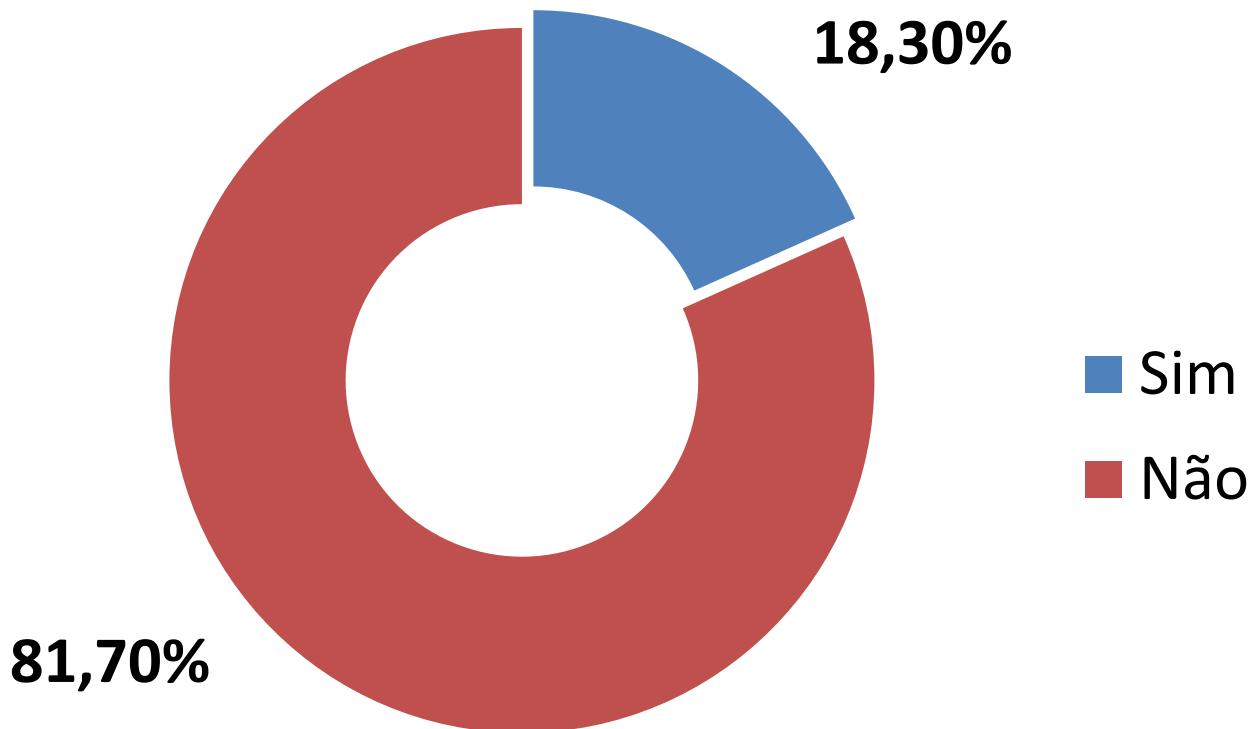
bimensual

biannual

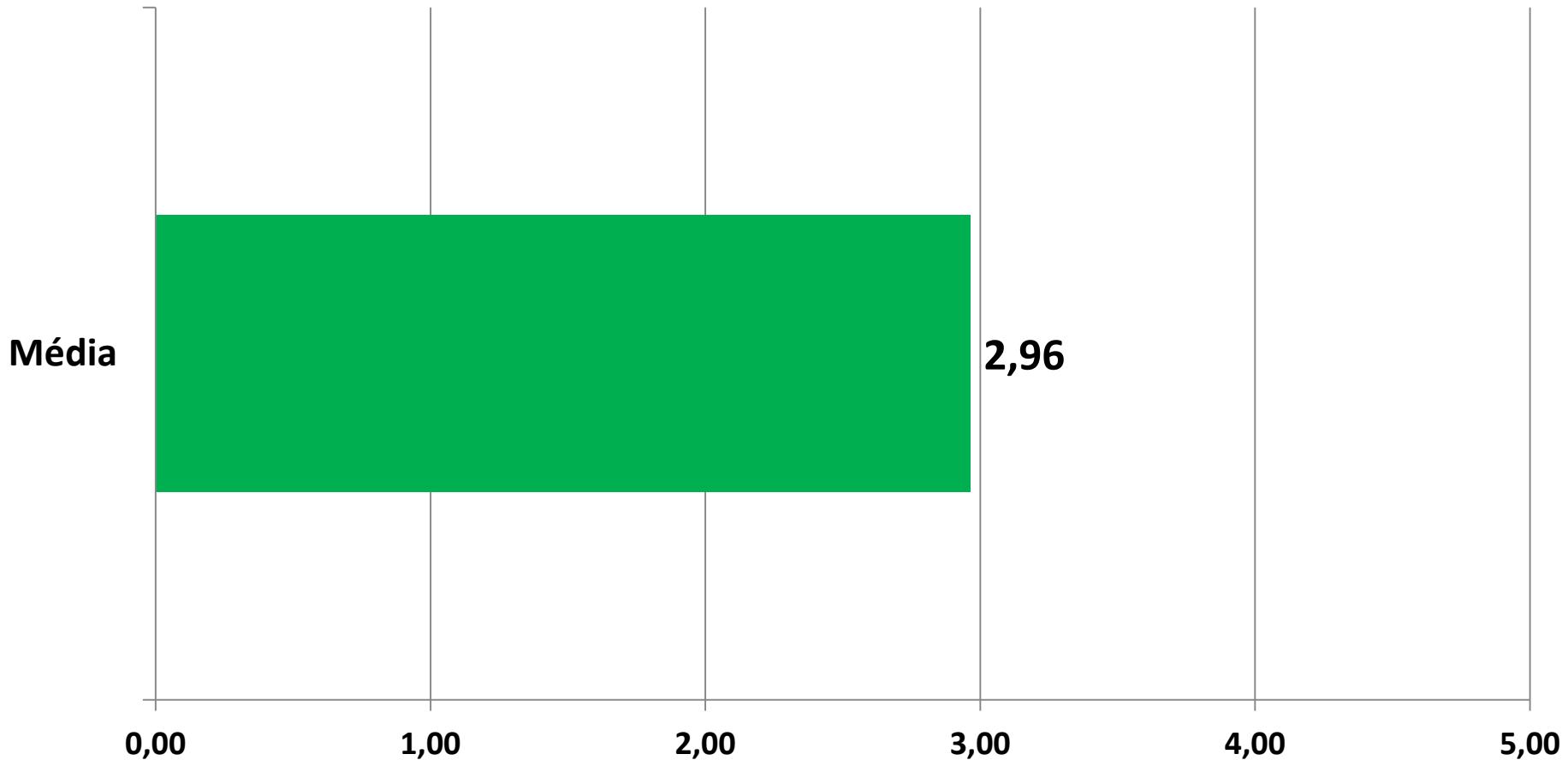
quinzenal

[interval]

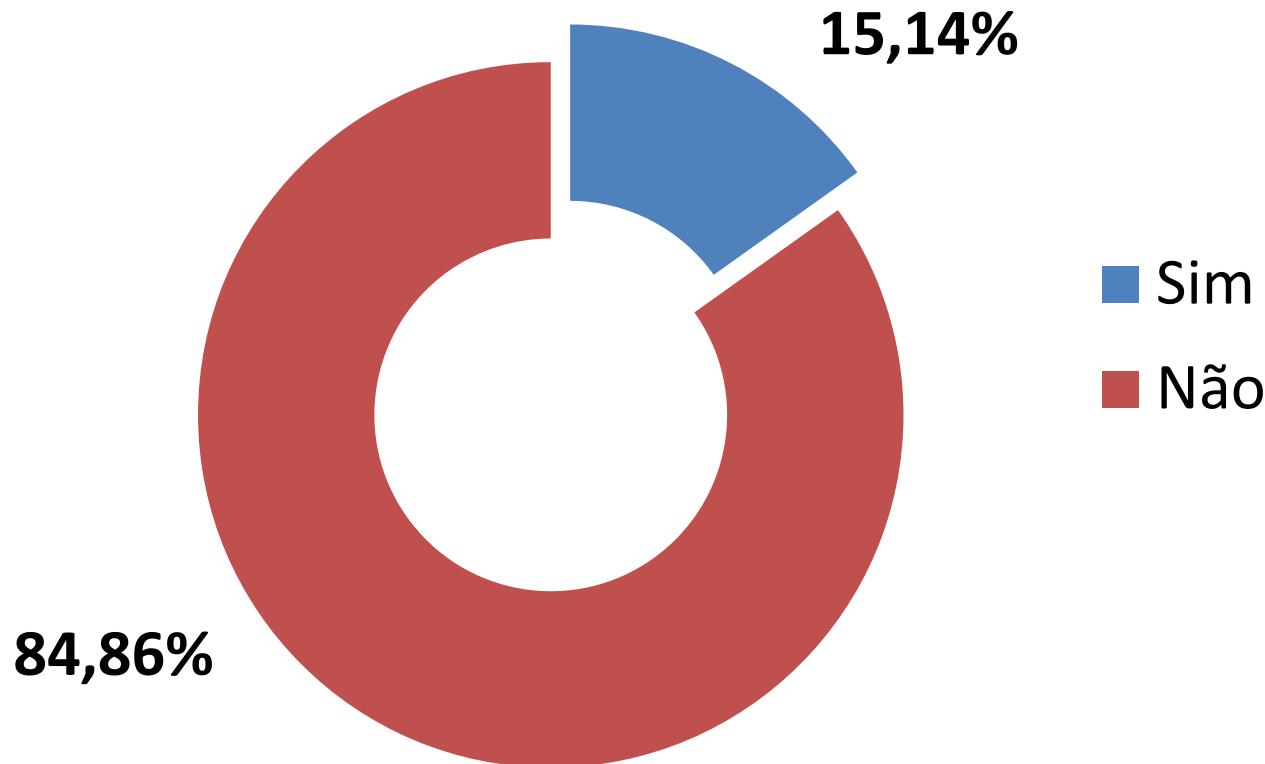
### **3. Há pessoas especificamente dedicadas à avaliação da qualidade?**



## 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?



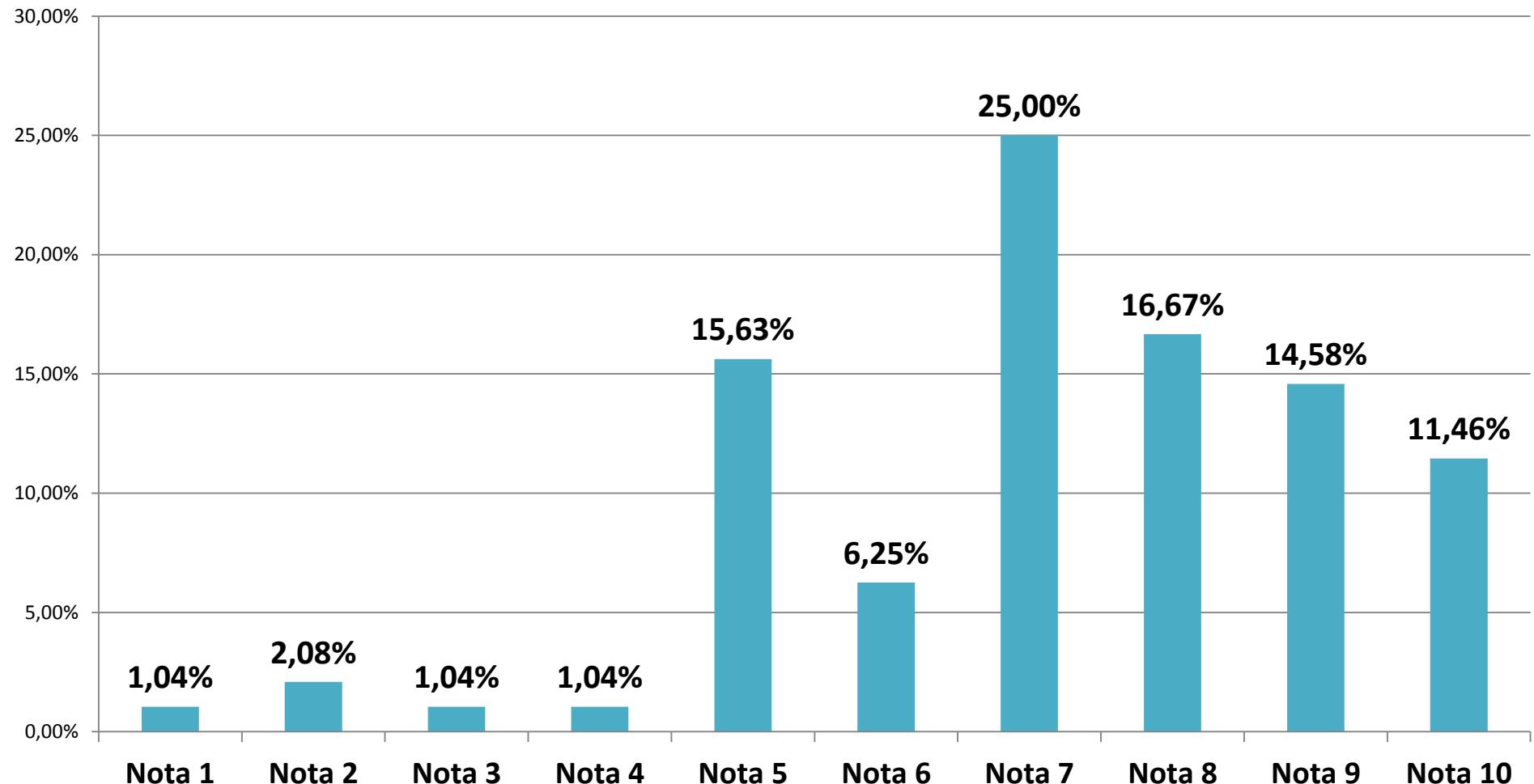
## 6. Qual é o modelo de gestão da qualidade seguido?

iso9000 9001

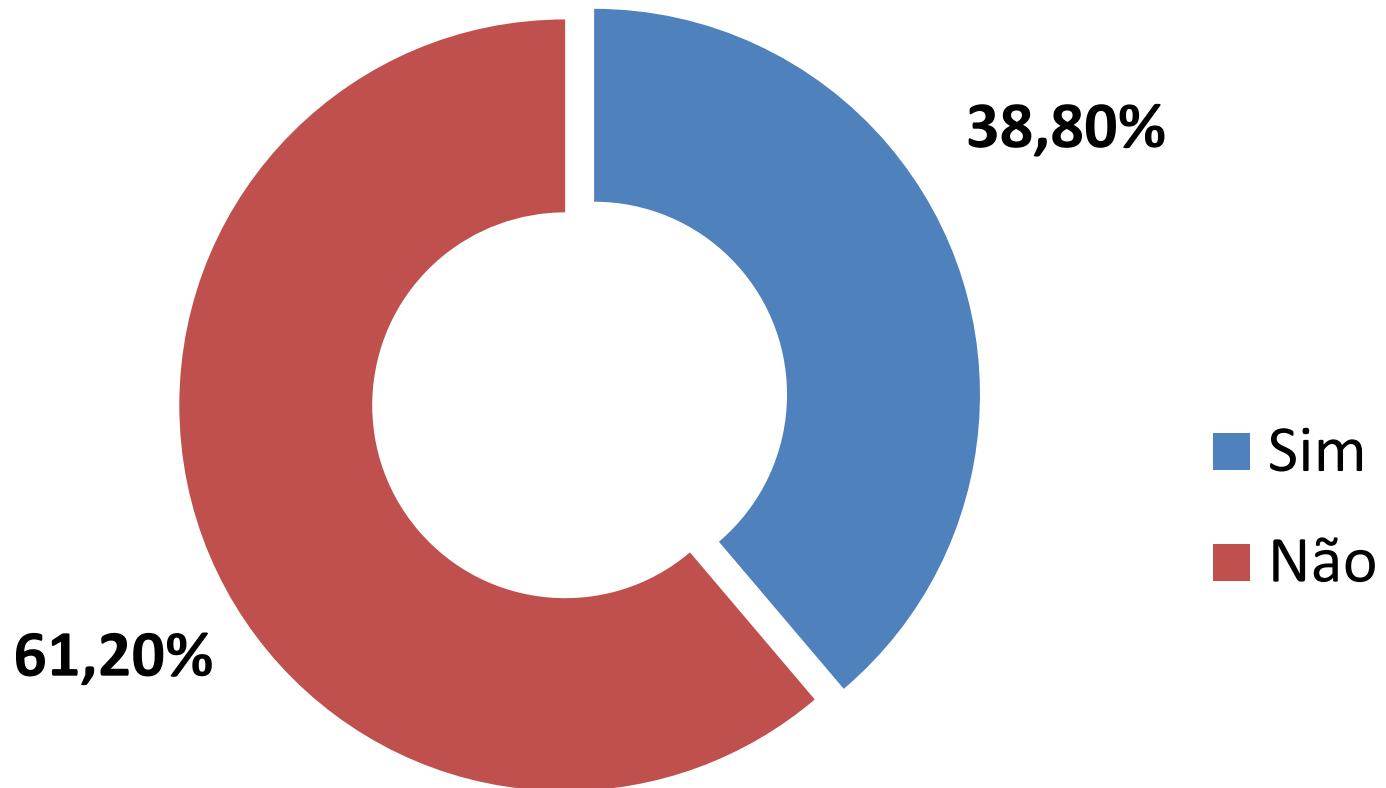
bpm meg  
pdca

proprio

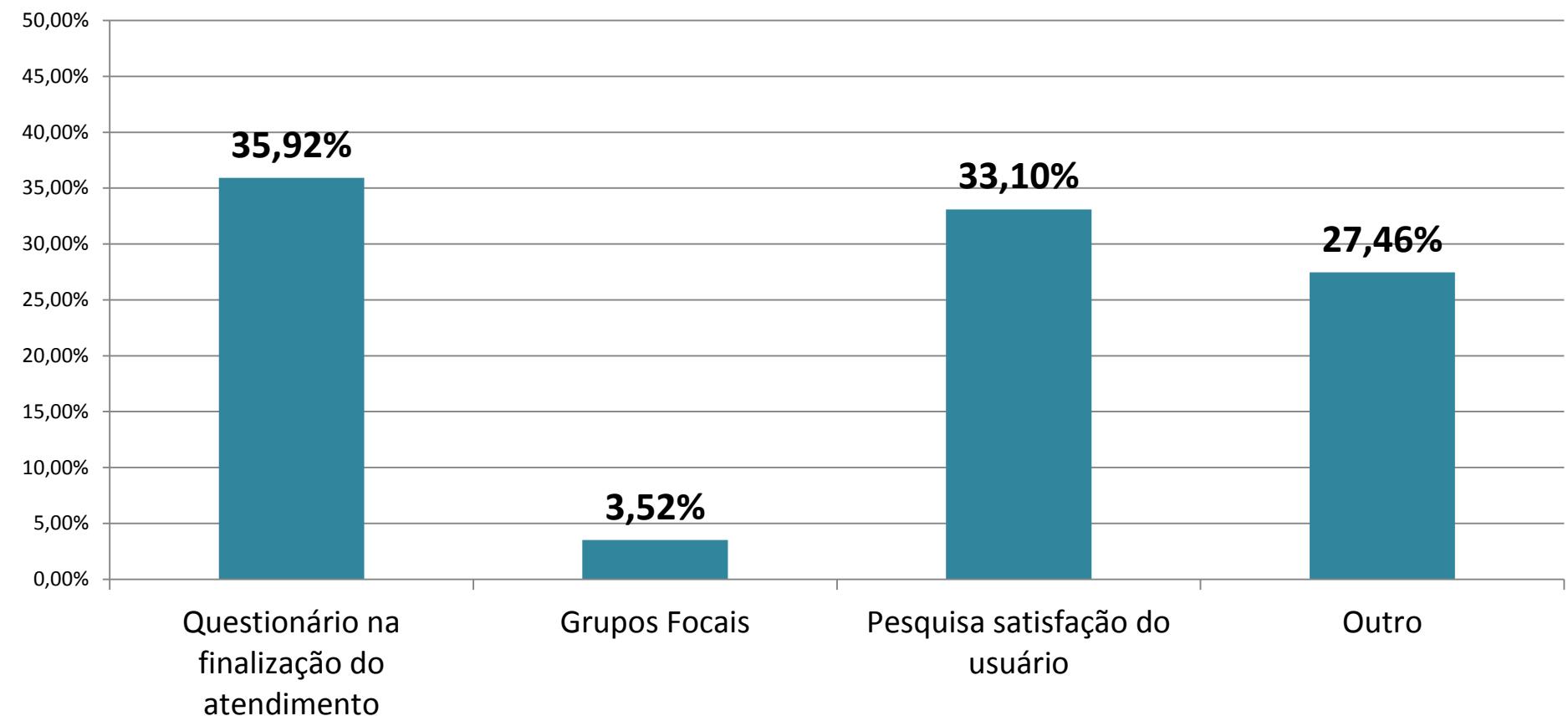
## 7. Em que nível você classifica o sistema atual de avaliação da qualidade da sua instituição?



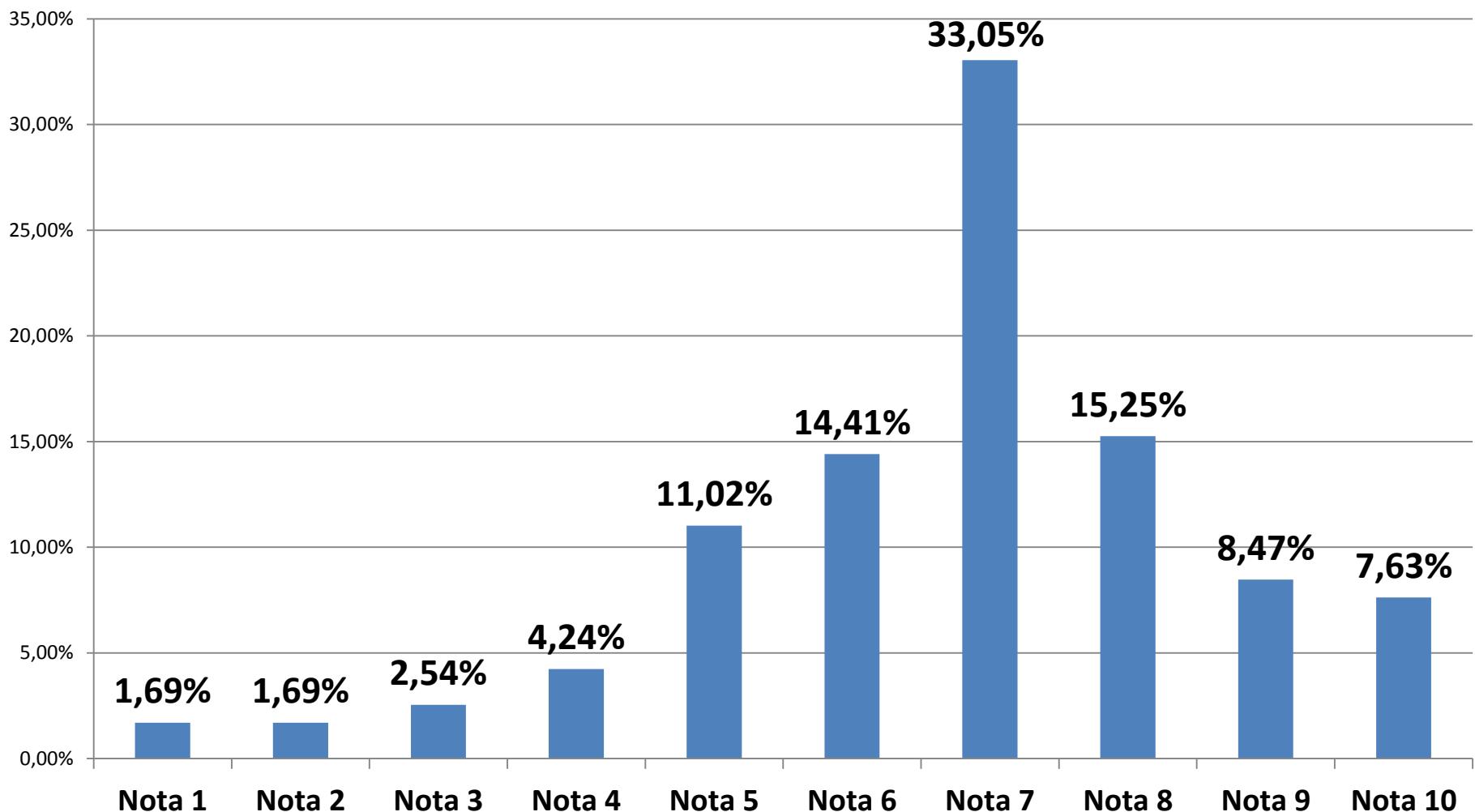
**8. Há uma ferramenta para que o usuário possa avaliar sua satisfação quanto ao serviço recebido?**



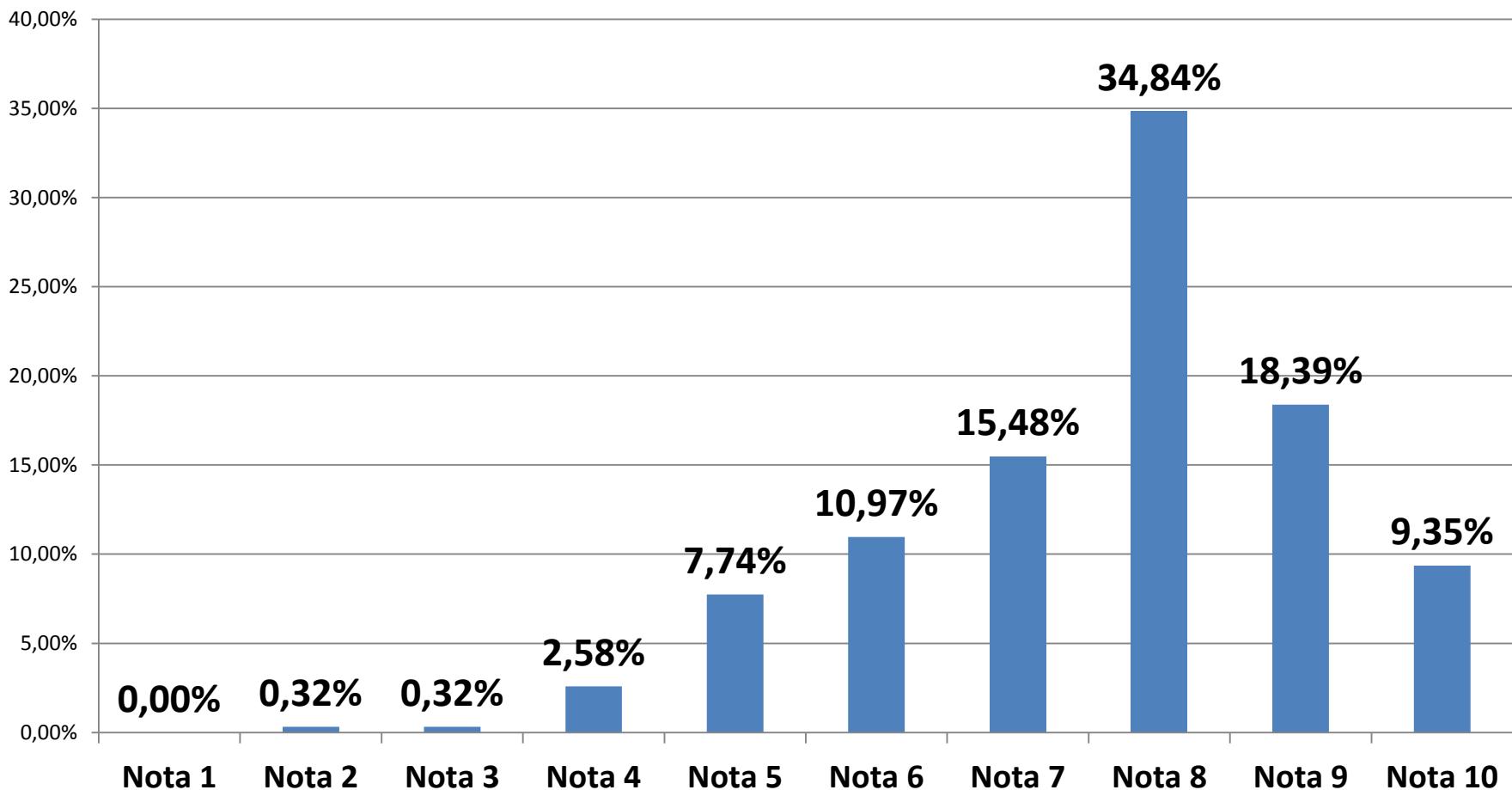
## 9. Quais são as ferramentas utilizadas para avaliação da satisfação do usuário?



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



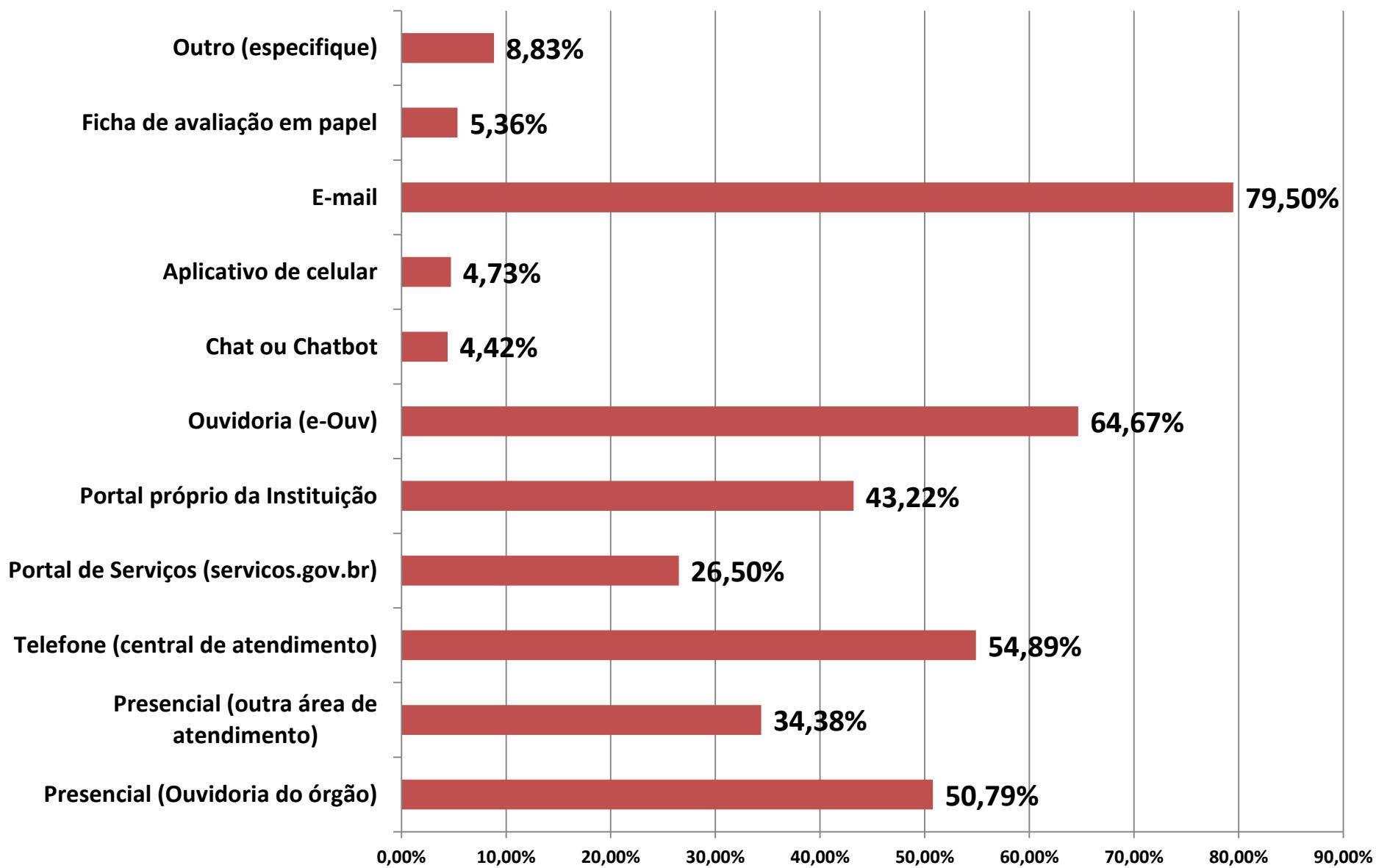
# 11. Em sua opinião, em que nível os usuários avaliariam a prestação do serviço quanto a sua qualidade?



# **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)

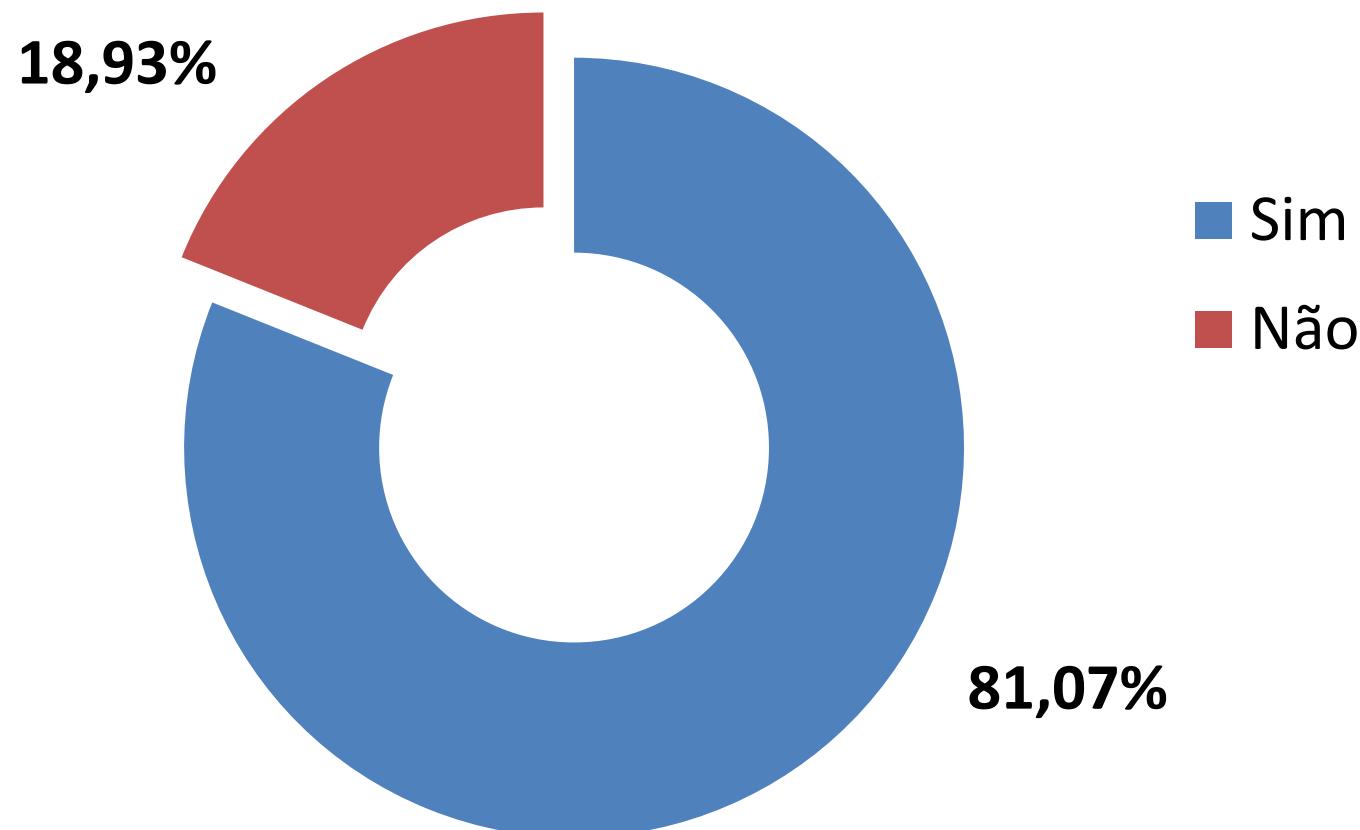
# 1. Em quais canais há a possibilidade de o usuário registrar formalmente reclamações e sugestões?



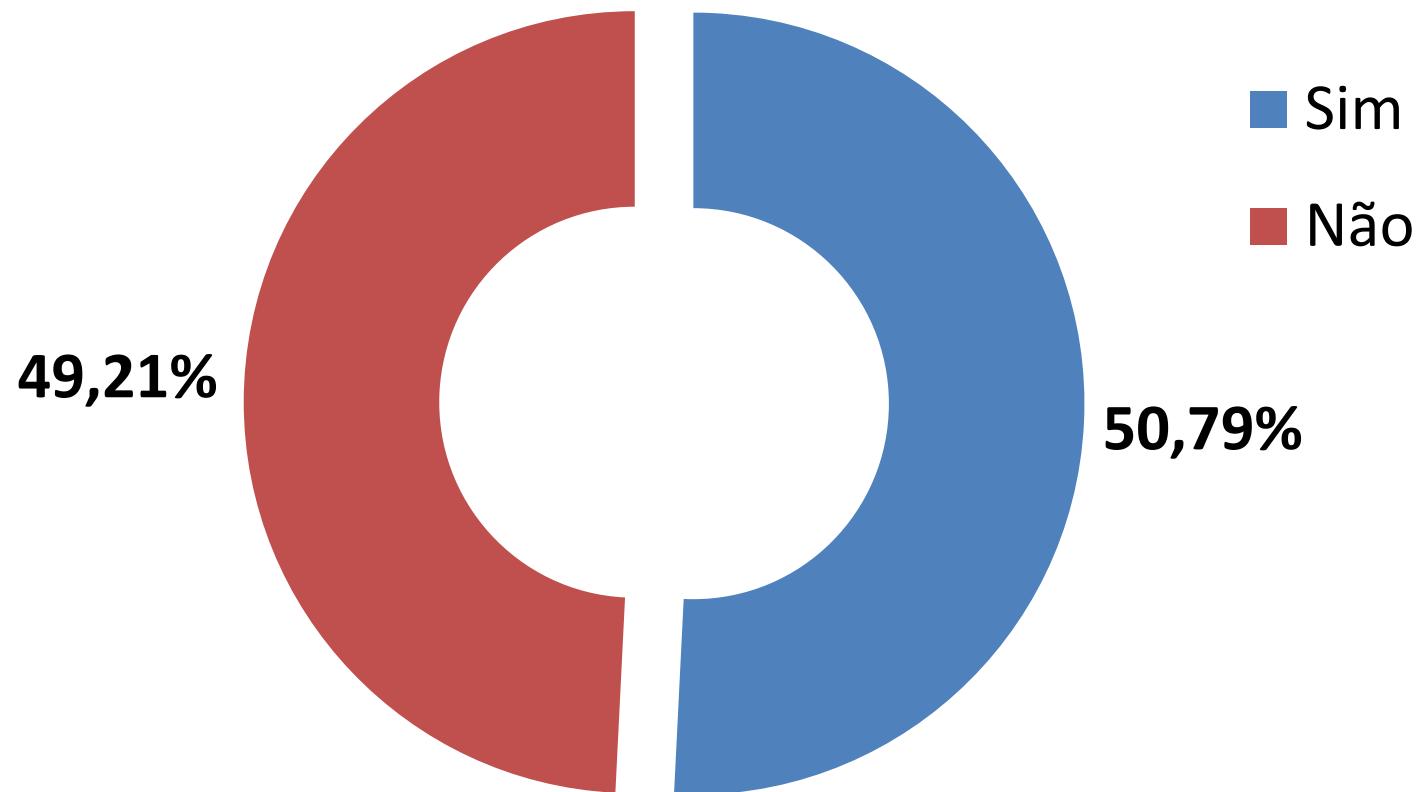
**2. Há outros canais em que o usuário pode registrar formalmente reclamações e sugestões?**

# sistemas sic proprios redes sociais sei

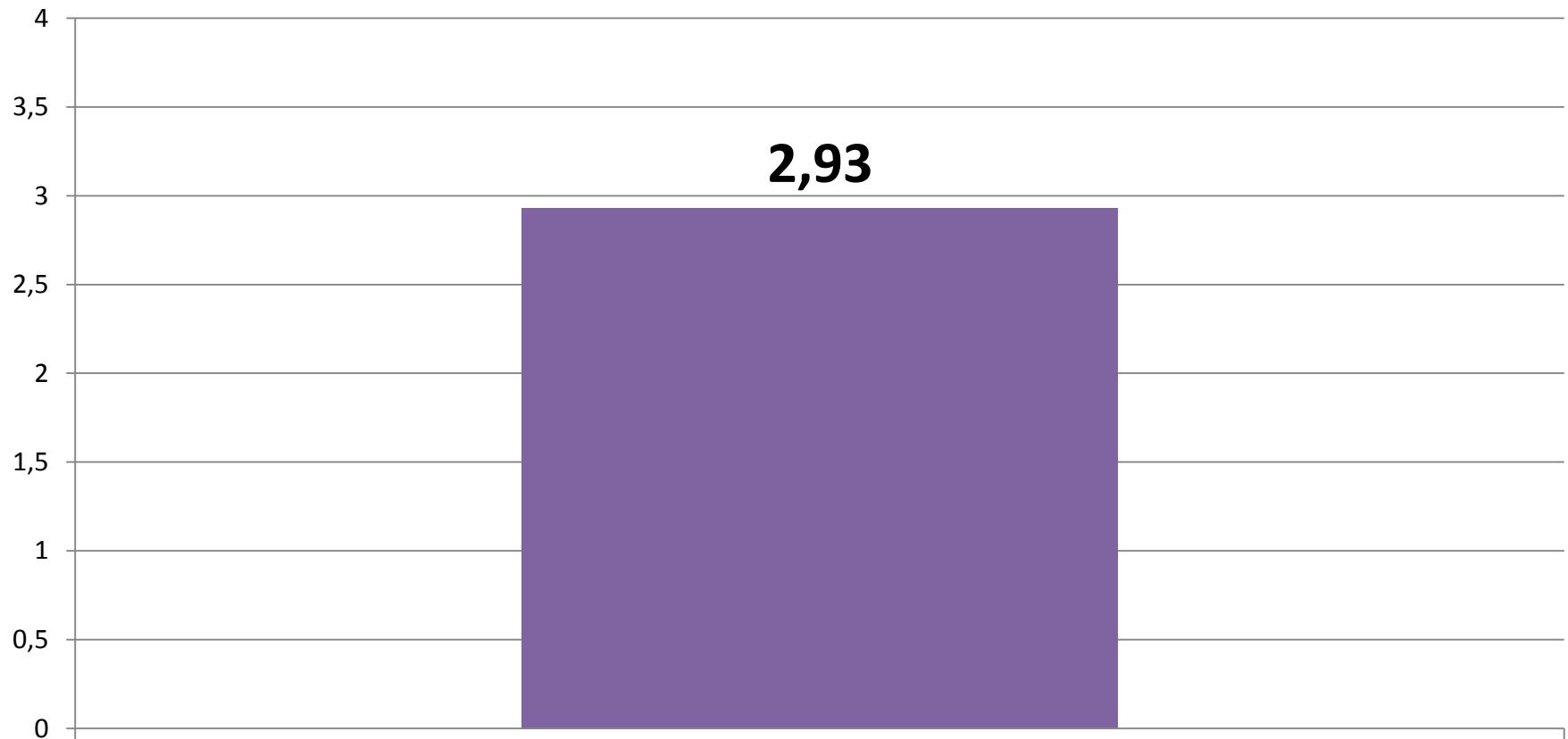
### **3. A sua instituição faz uso dos dados de reclamações e sugestões para a melhoria do serviço?**



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

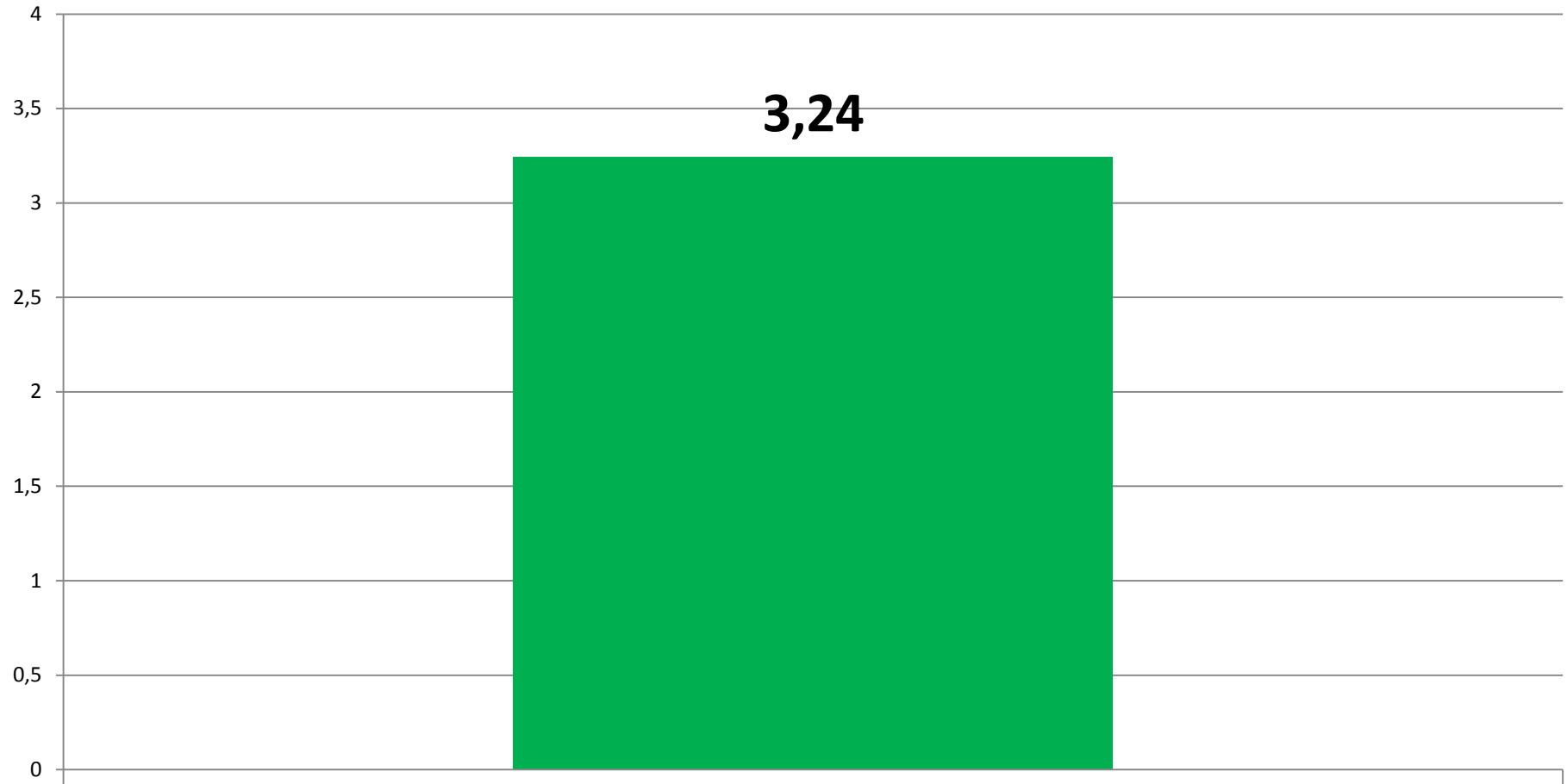


## 5. Informação e comunicação com o usuário



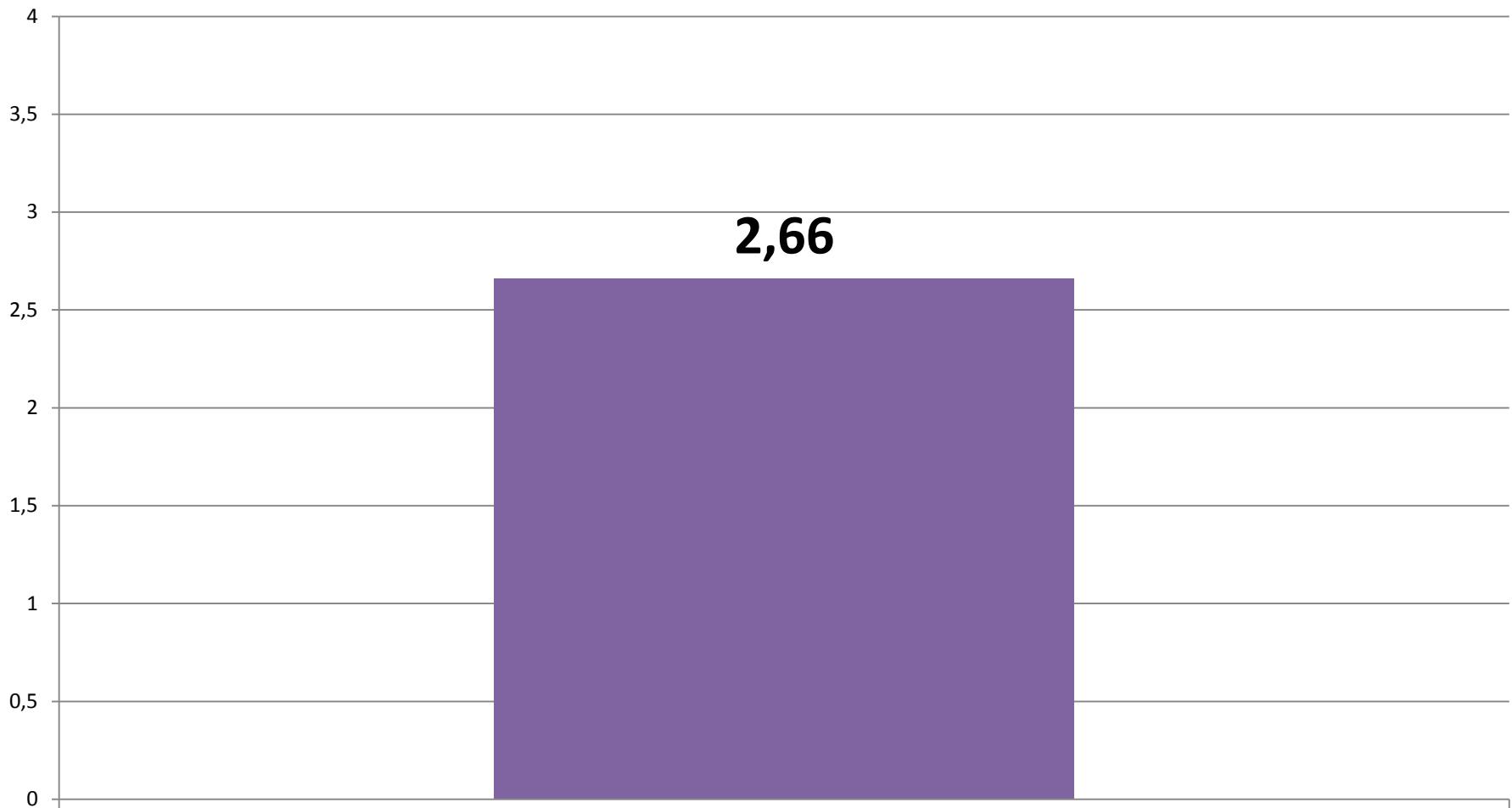
As estratégias regulares de divulgação do serviço para o usuário são efetivas.

## 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

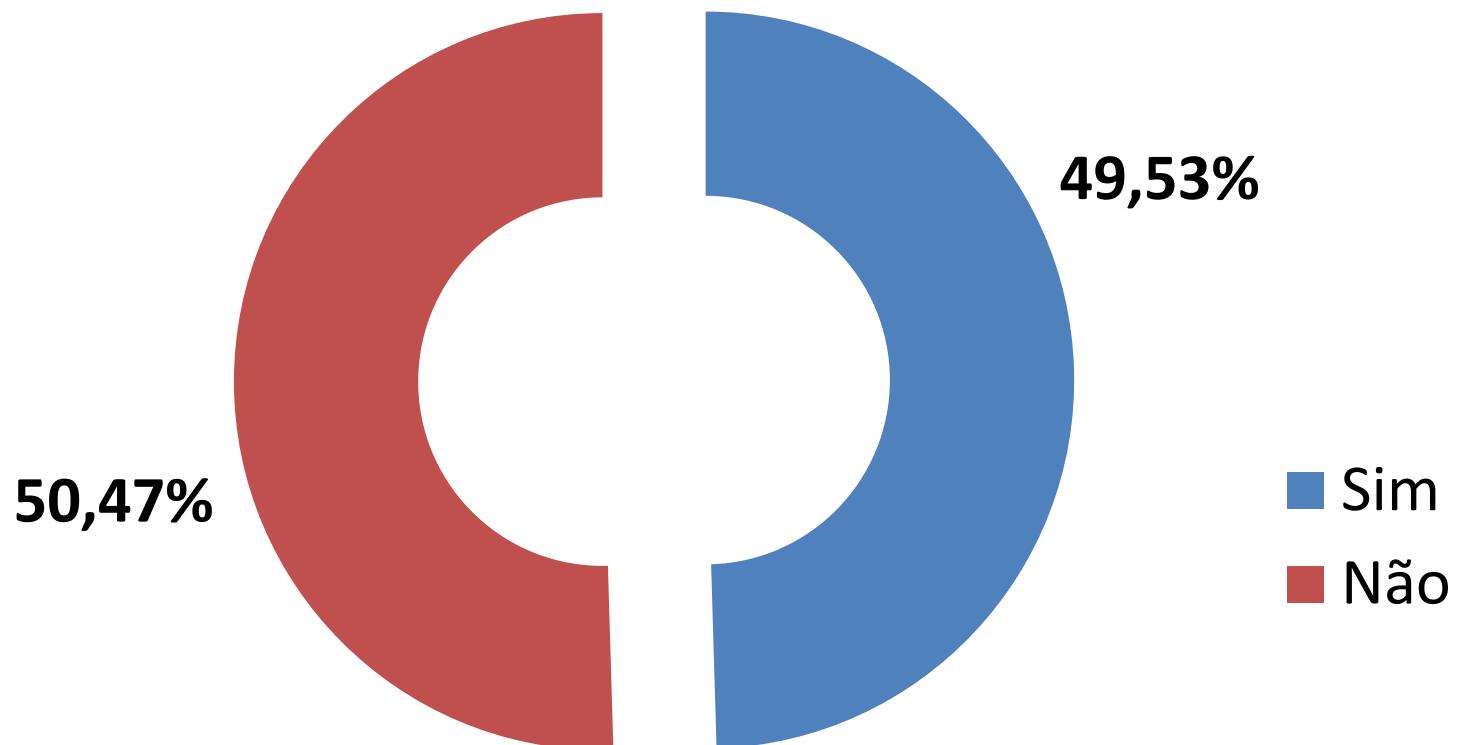


A instituição dispõe de canais para a divulgação de informações sobre o desempenho dos serviços e ações de melhoria.

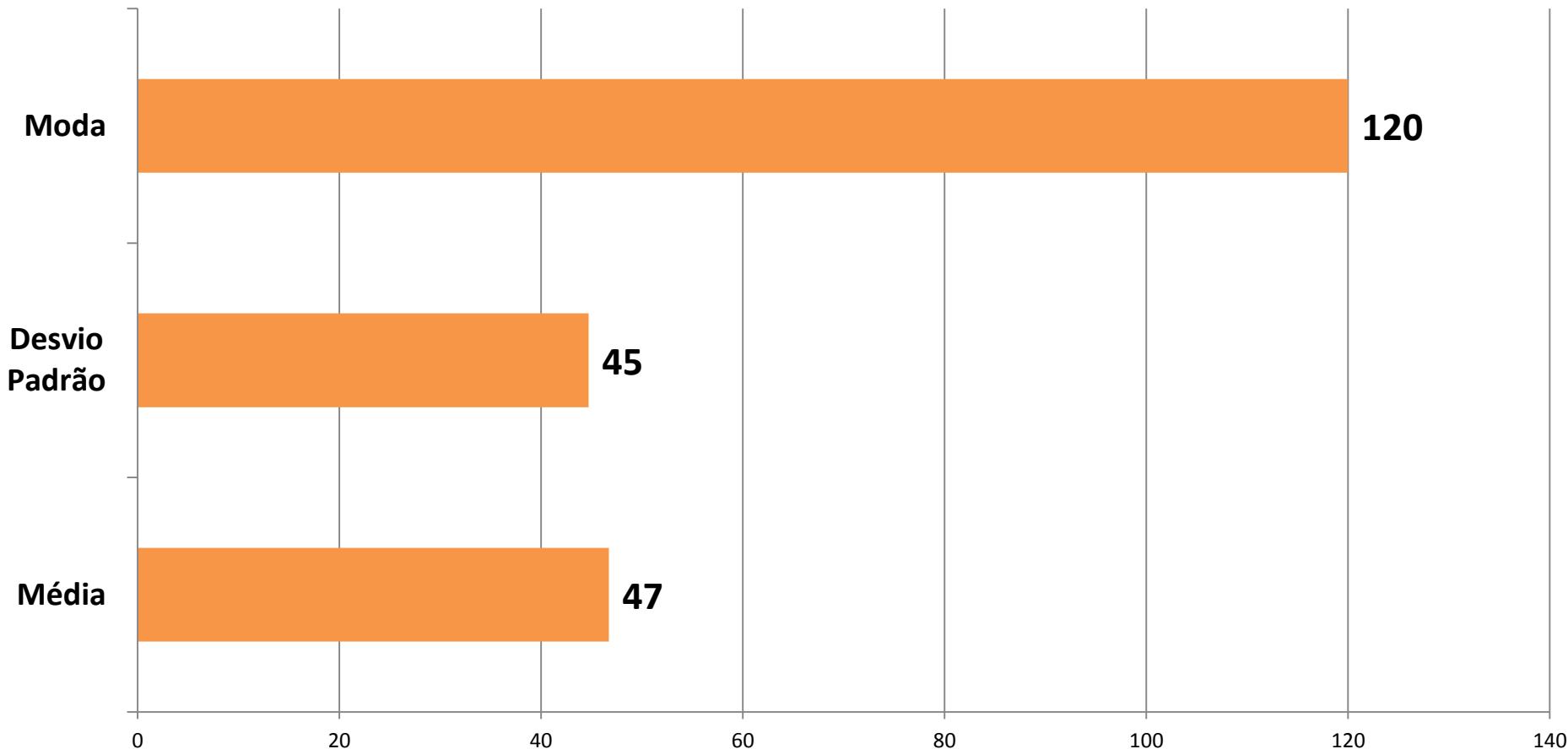
# **TEMA 3: Tempo de Espera**

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)

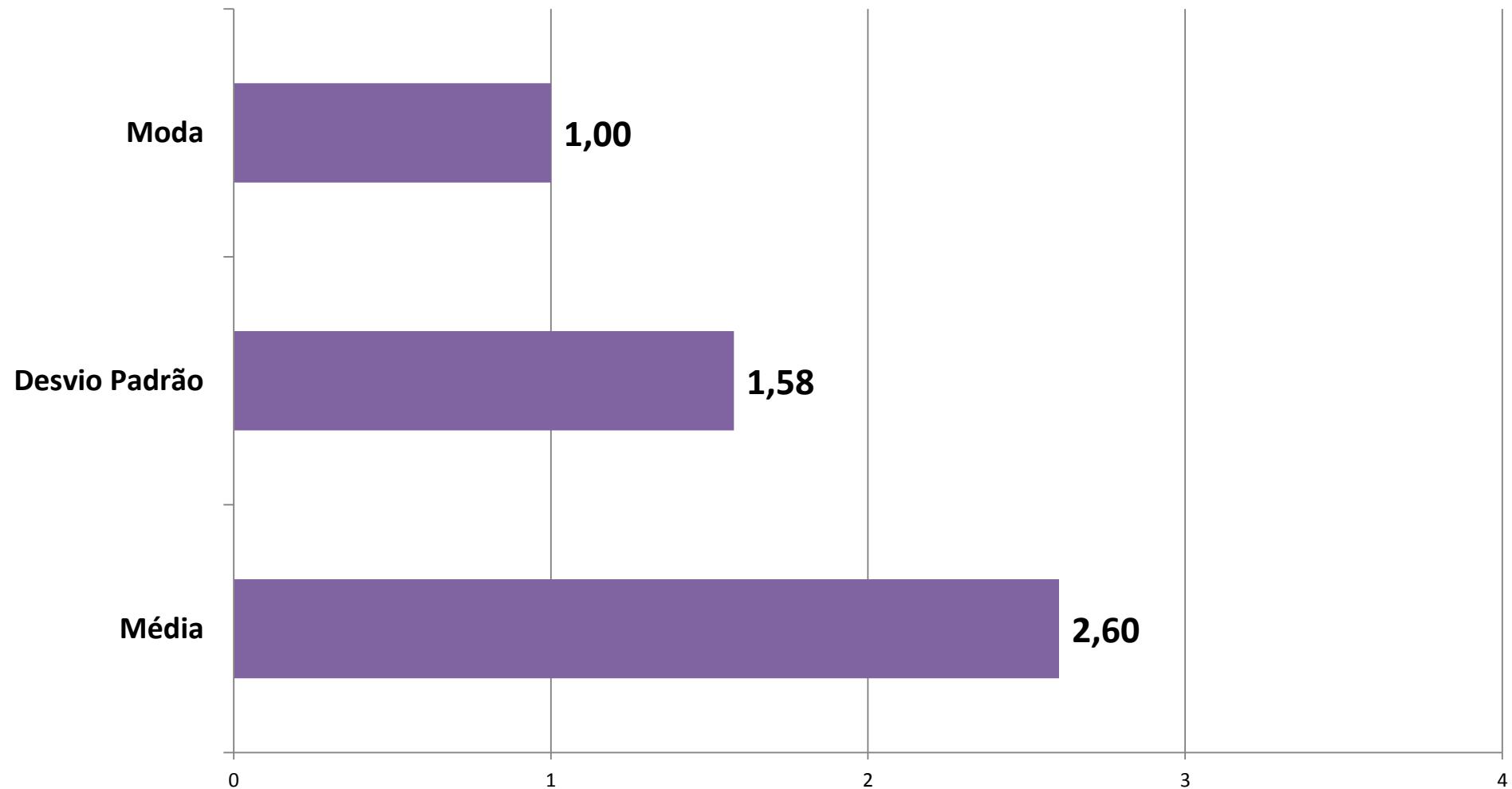
# 1. Há medições do tempo de espera do usuário até a entrega do serviço?



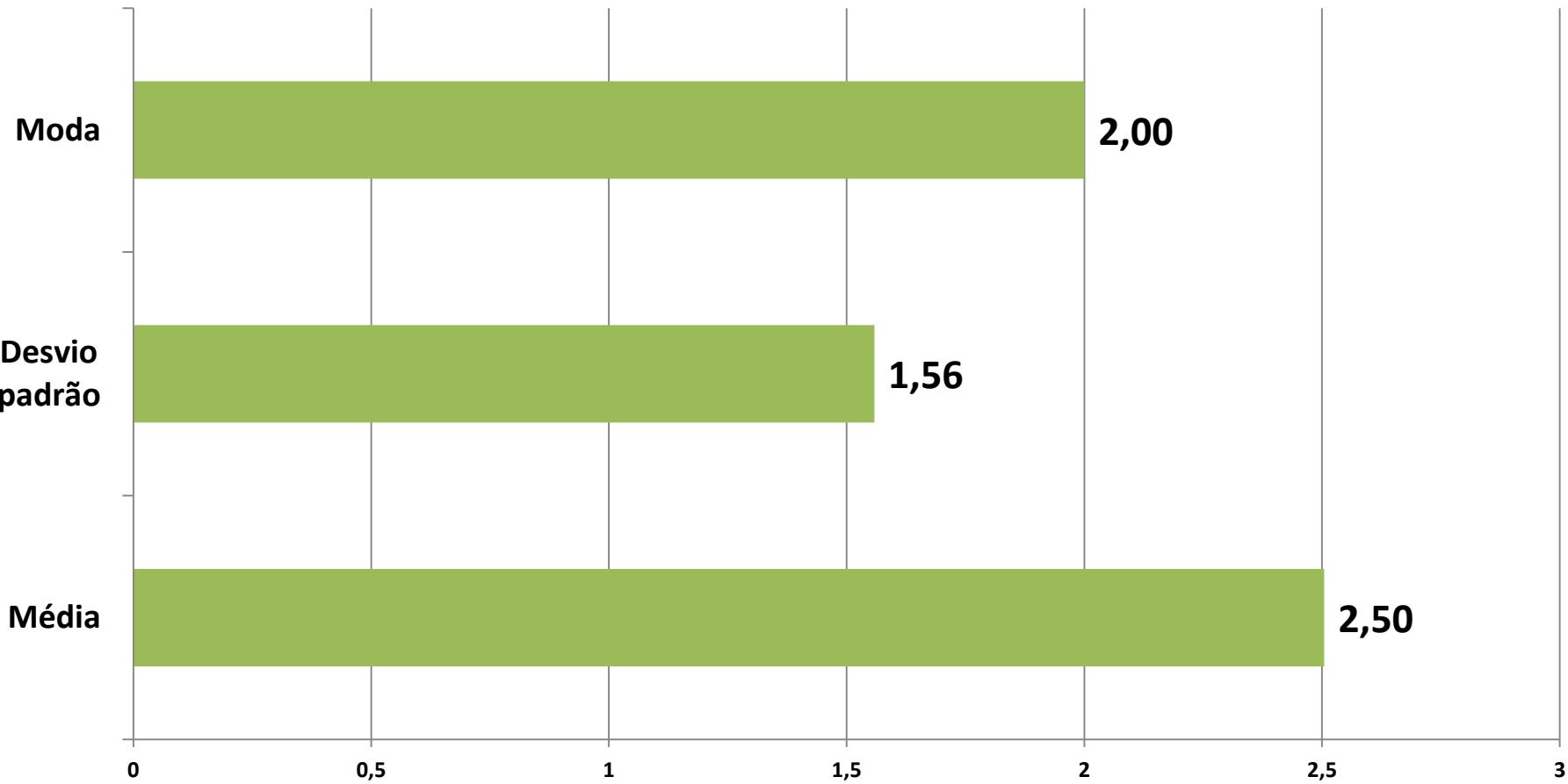
## 2. Quantos dias o usuário espera até a efetiva entrega do serviço?



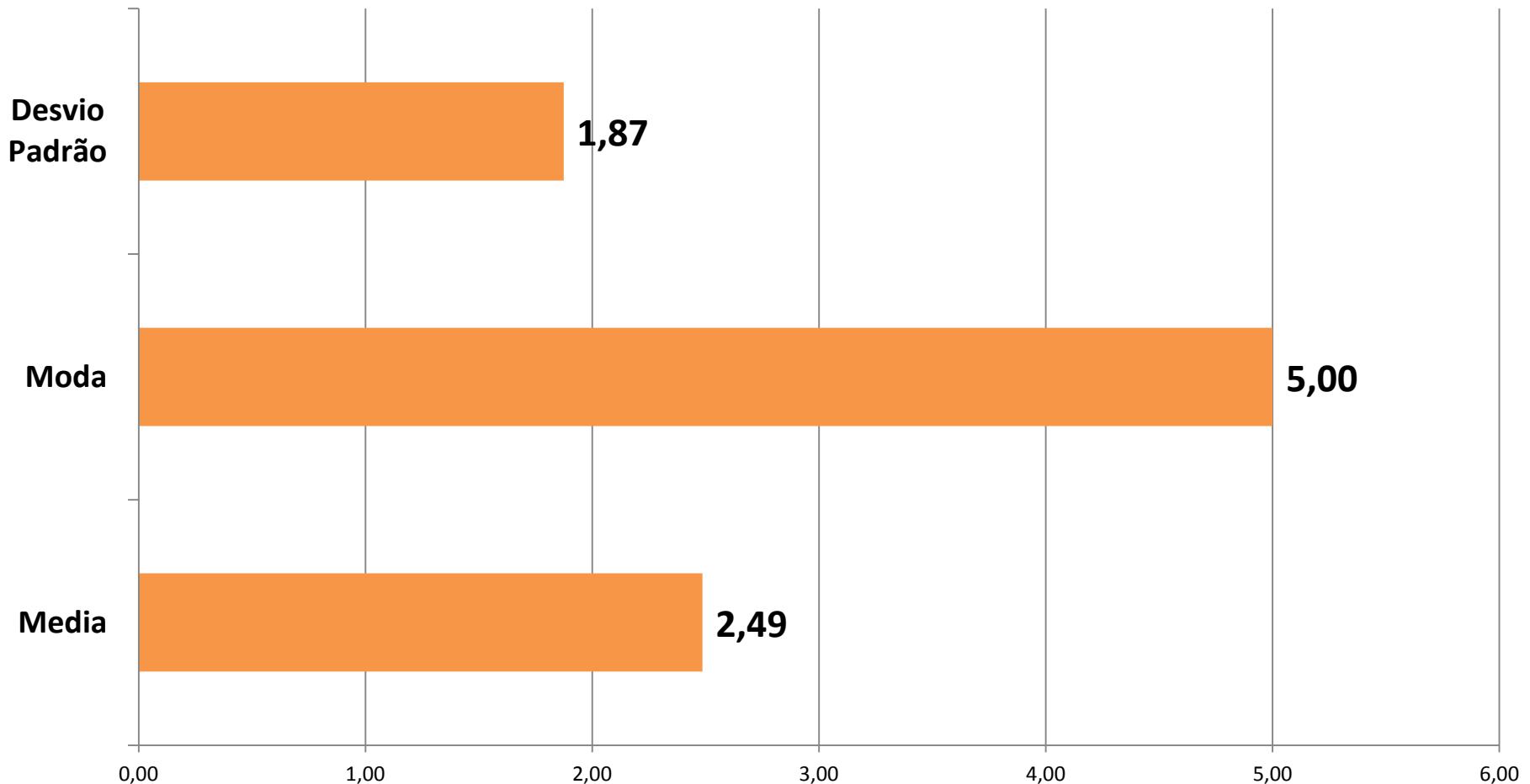
### 3. Quantas áreas da instituição estão envolvidas na prestação do serviço?



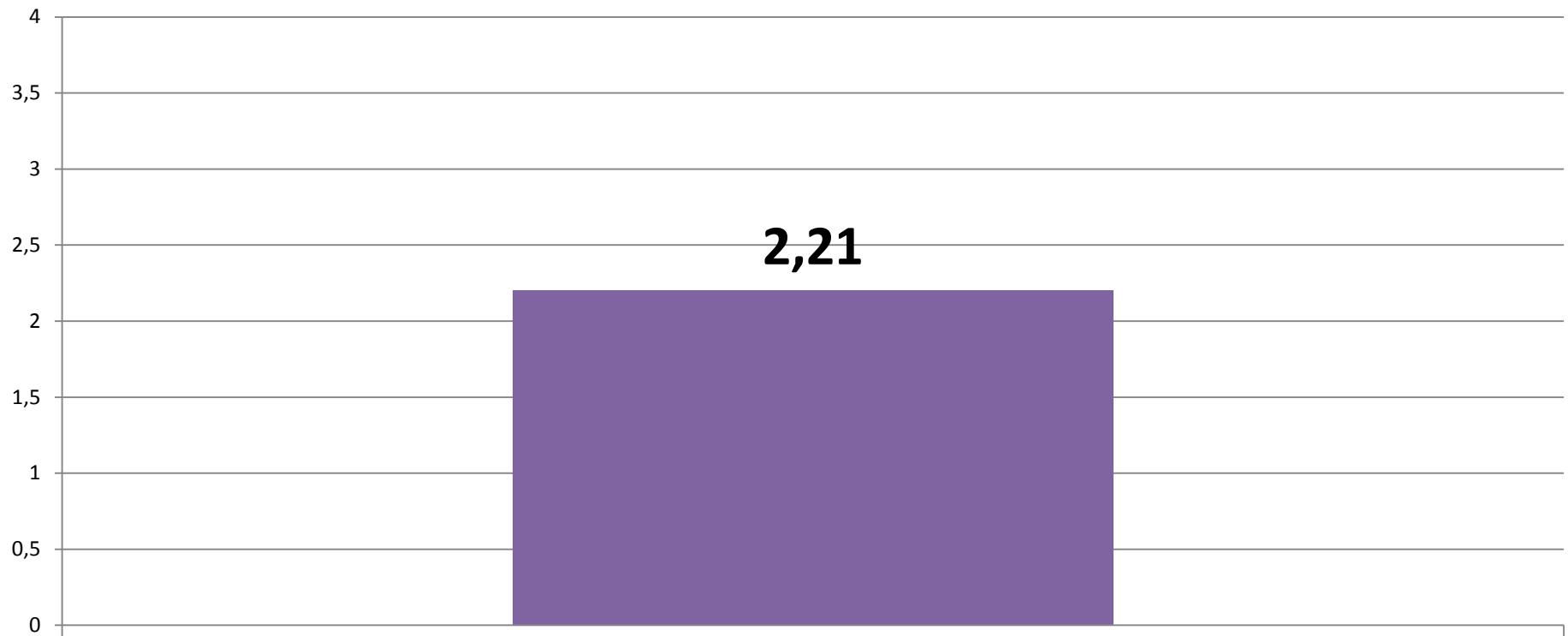
#### **4. De forma estimada, quantas vezes o usuário interage com a instituição até a entrega do serviço?**



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



## 6. Exigências Documentais

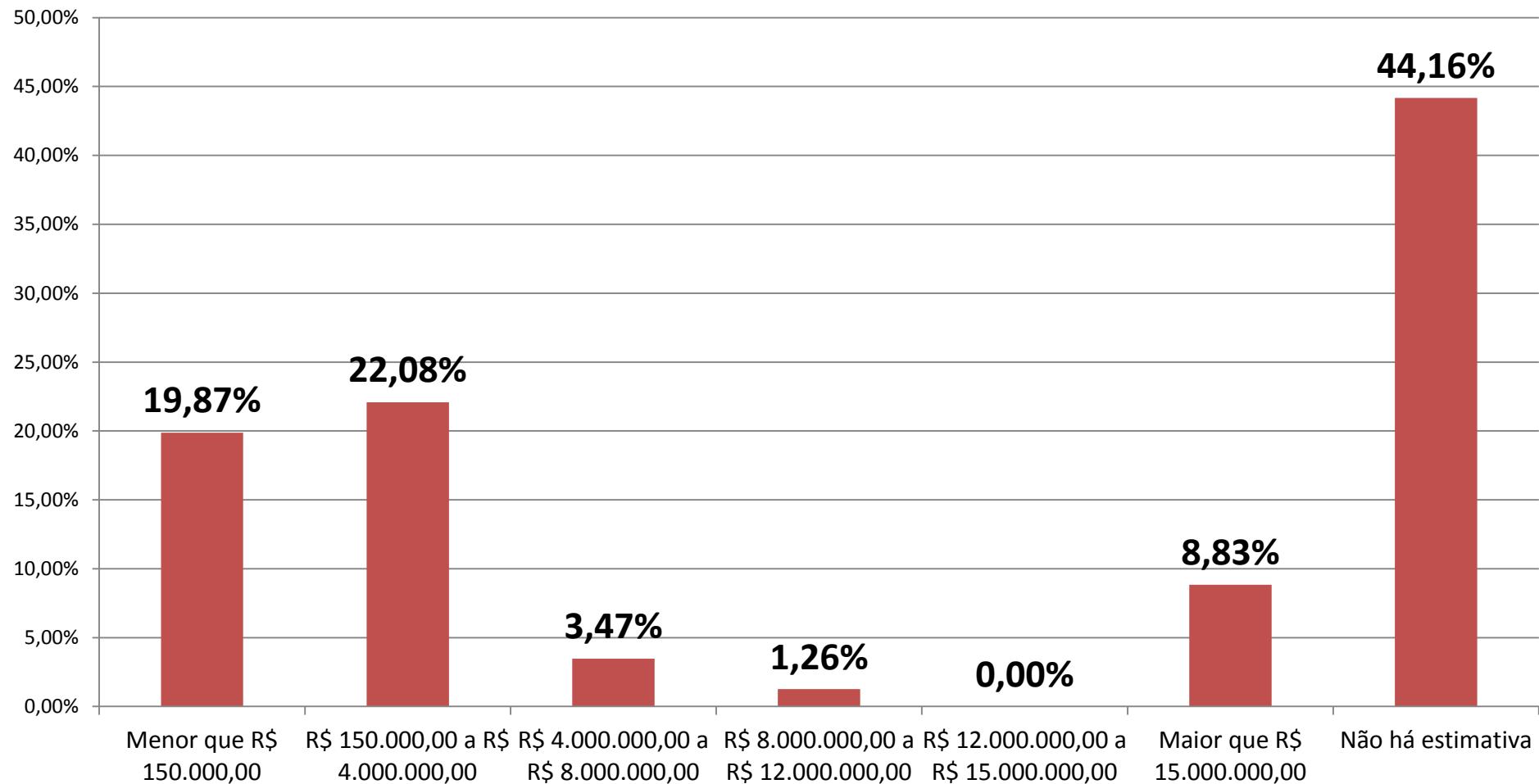


As exigências documentais necessárias para a prestação do serviço poderiam ser reduzidas.

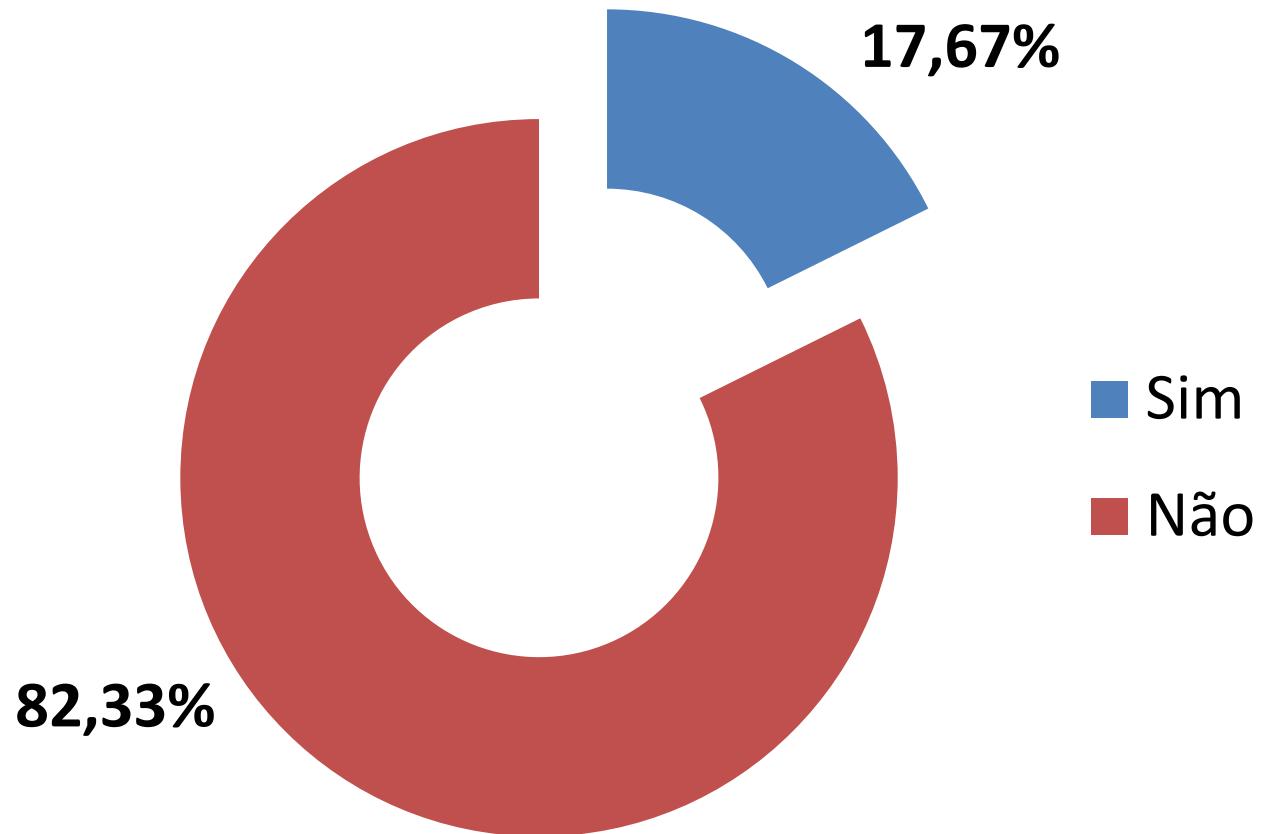
# **TEMA 4: Custos do Serviço**

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)

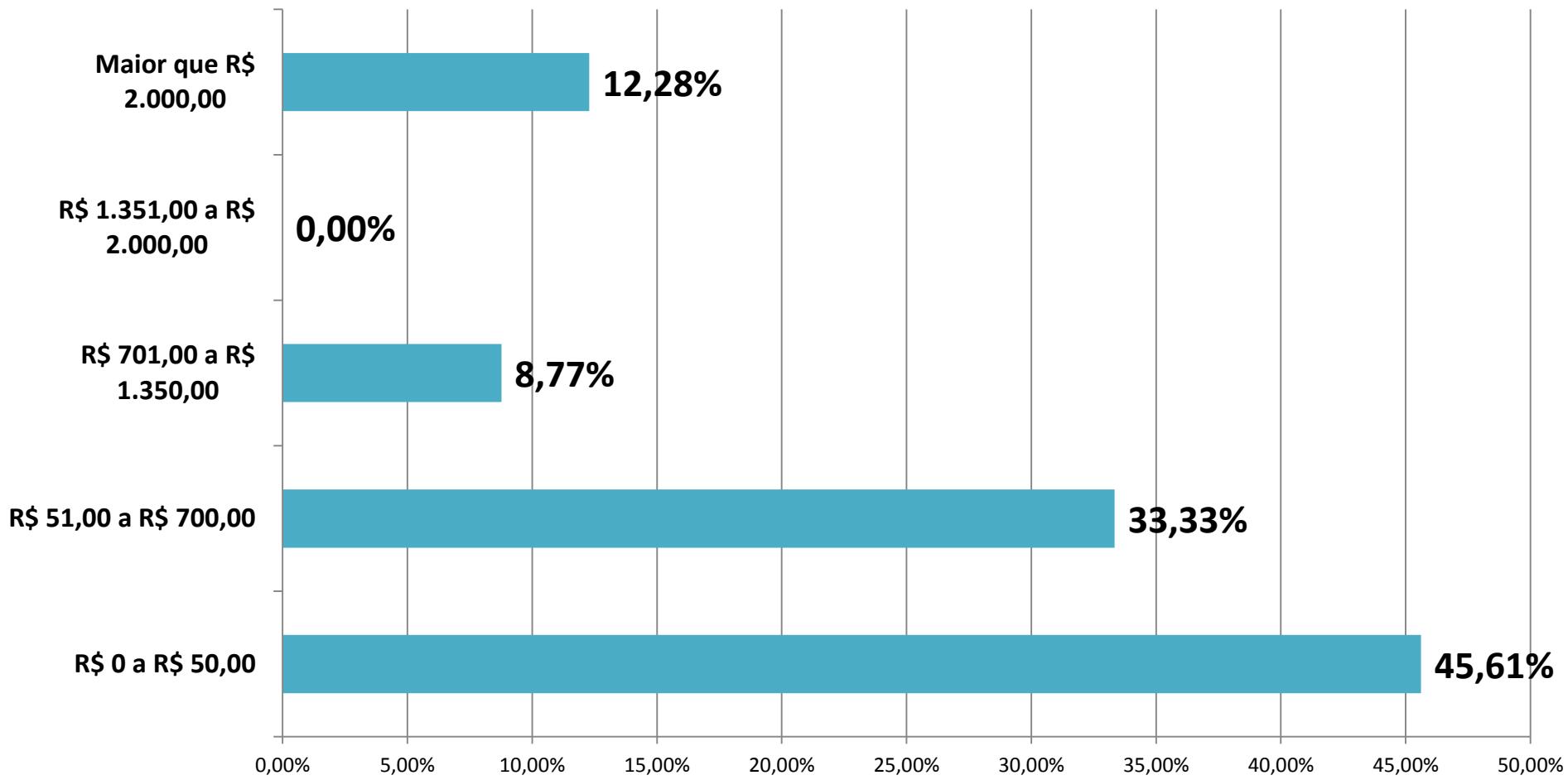
# 1. Qual é a estimativa de custo anual total do serviço?



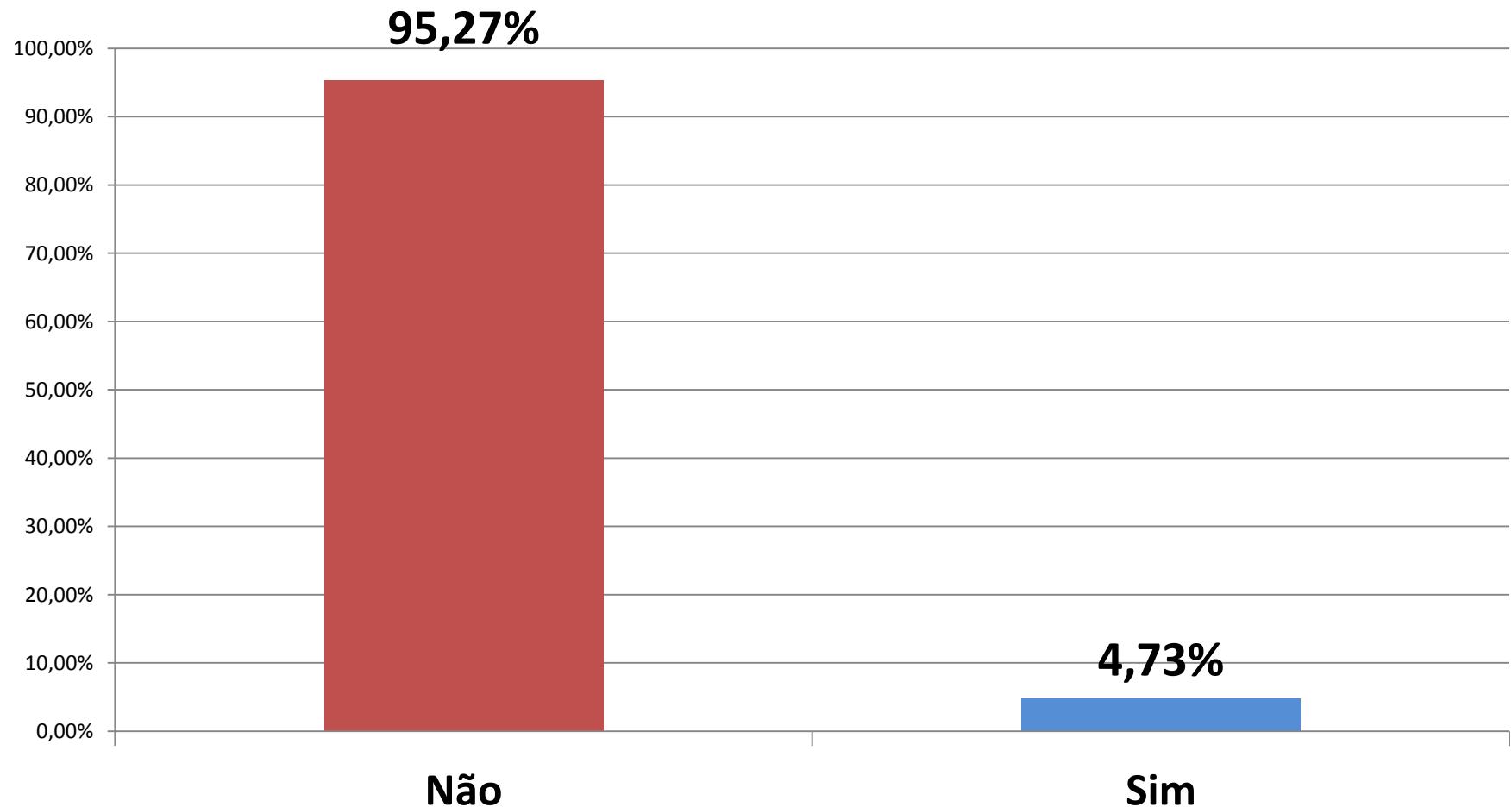
## 2. Há mensuração do custo total para o usuário?



### 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?



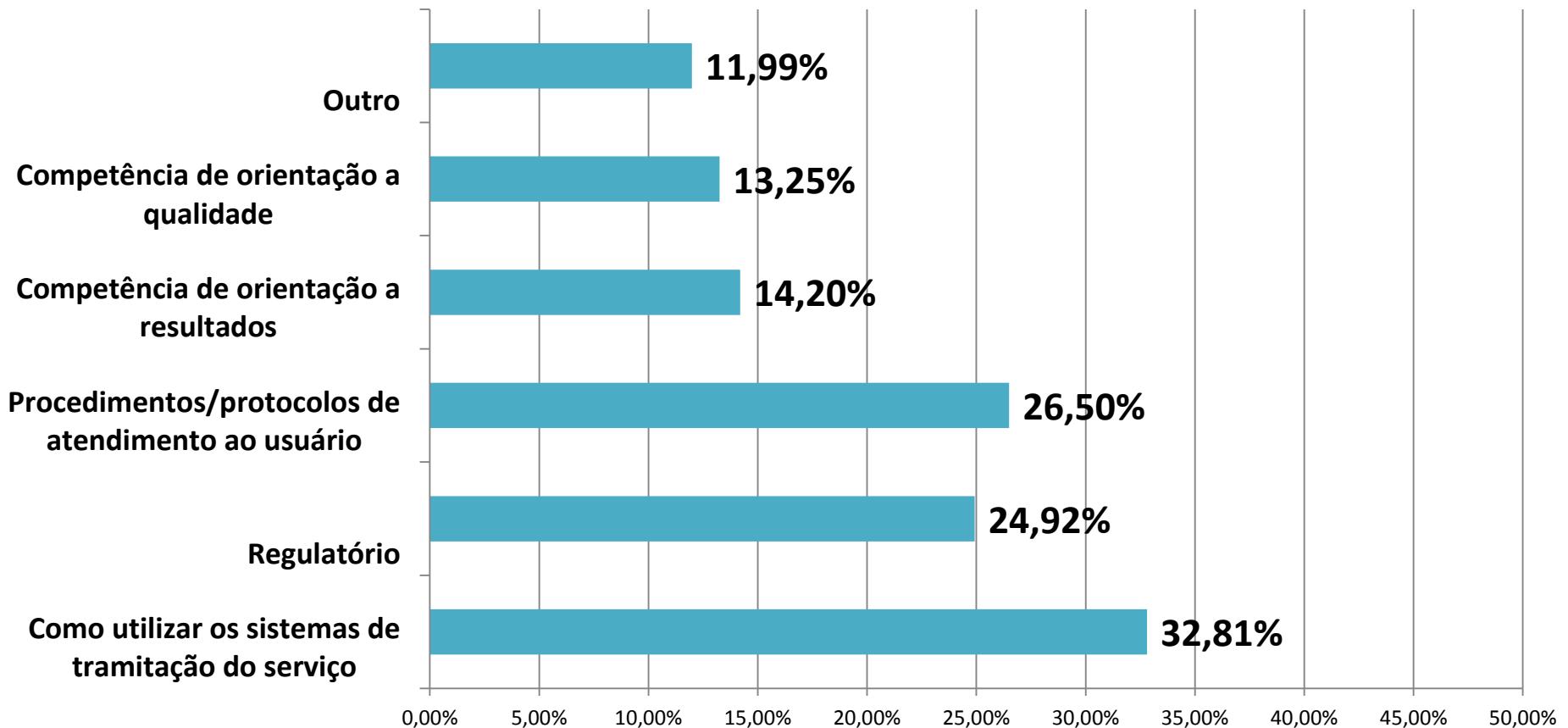
# **TEMA 5: Gestão de Pessoas**

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)

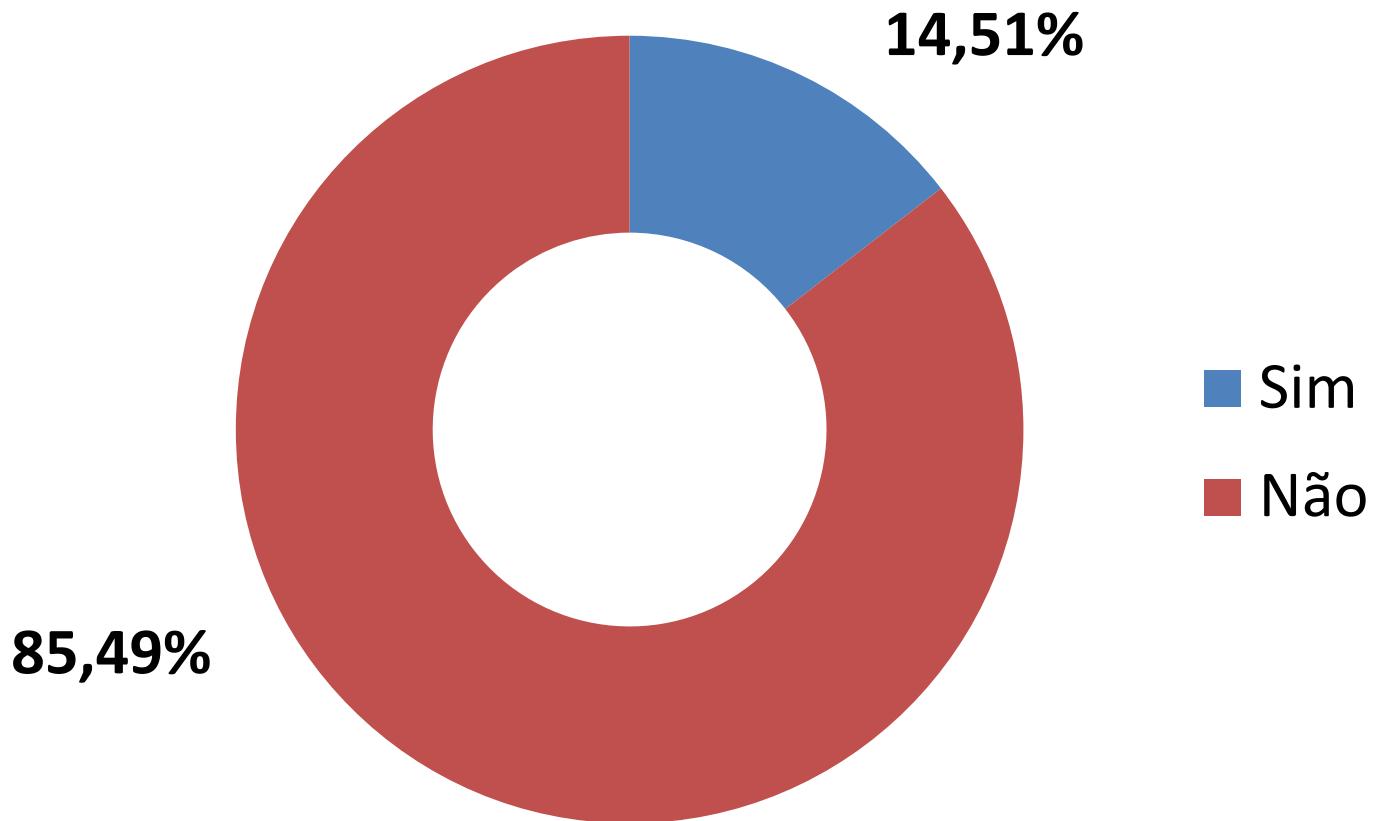
# 1. Há ações de capacitação associadas especificamente ao serviço analisado?



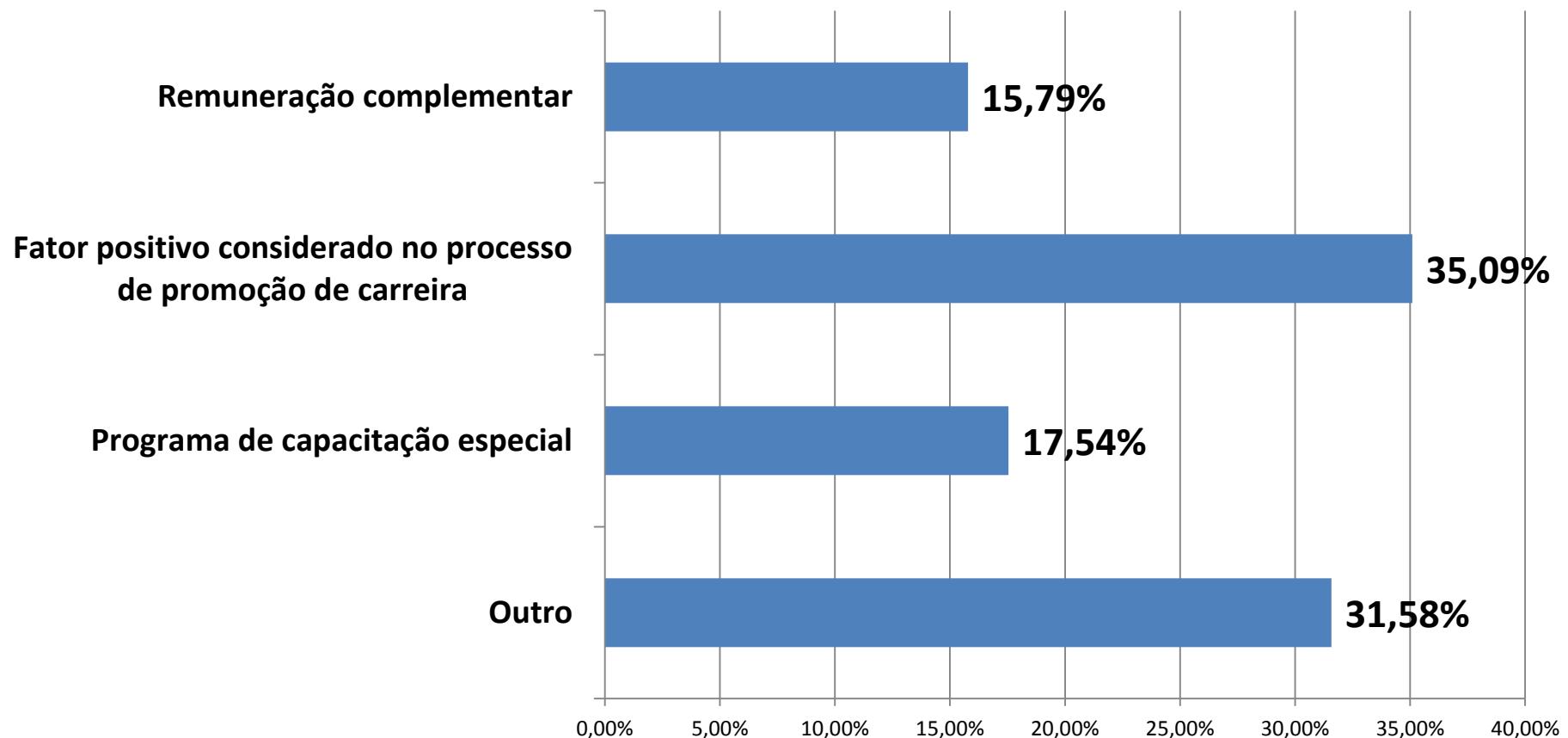
## 2. Quais são os treinamentos existentes dentro do programa de capacitação?



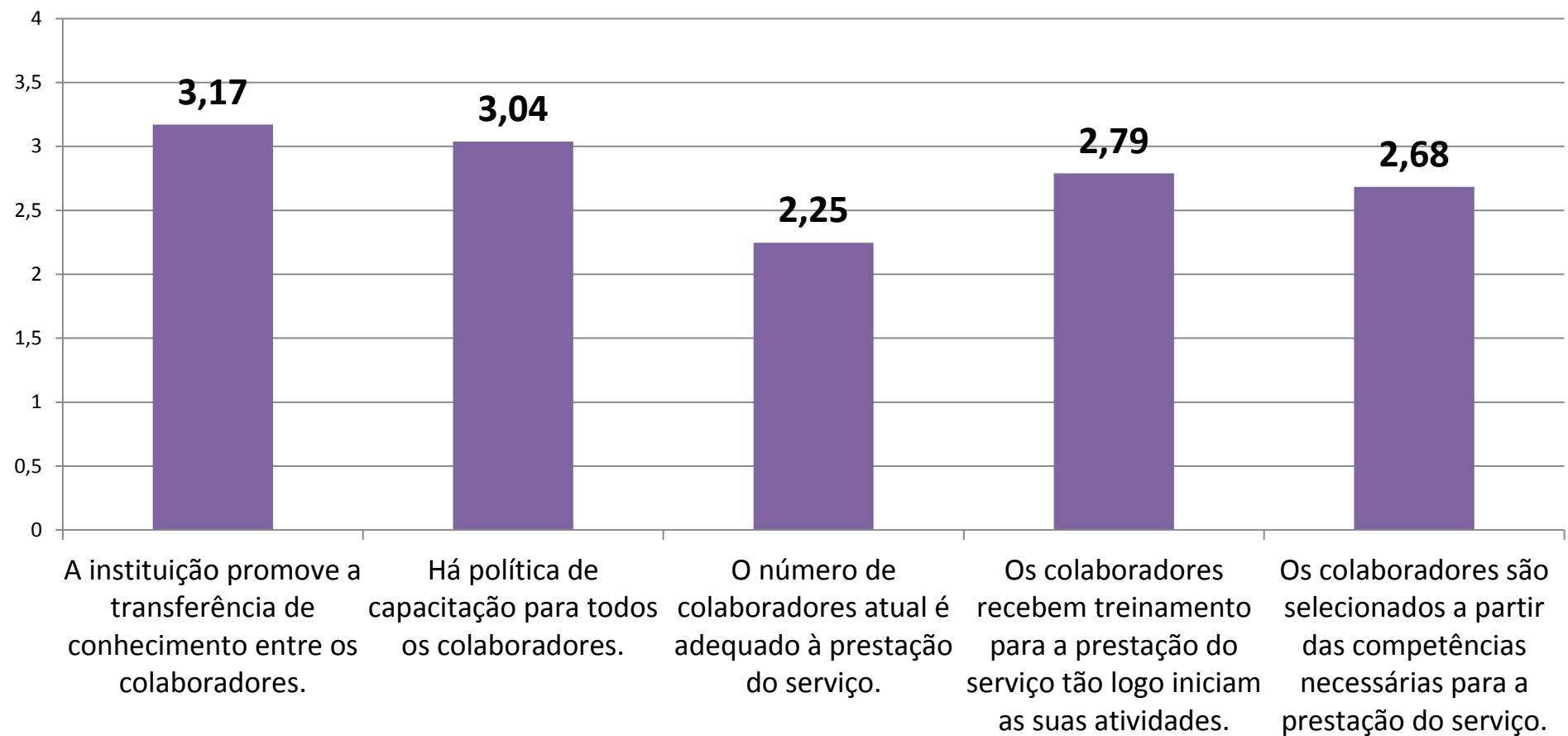
### **3. São oferecidos incentivos aos colaboradores pelo seu desempenho associado a melhoria da qualidade dos serviços?**



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



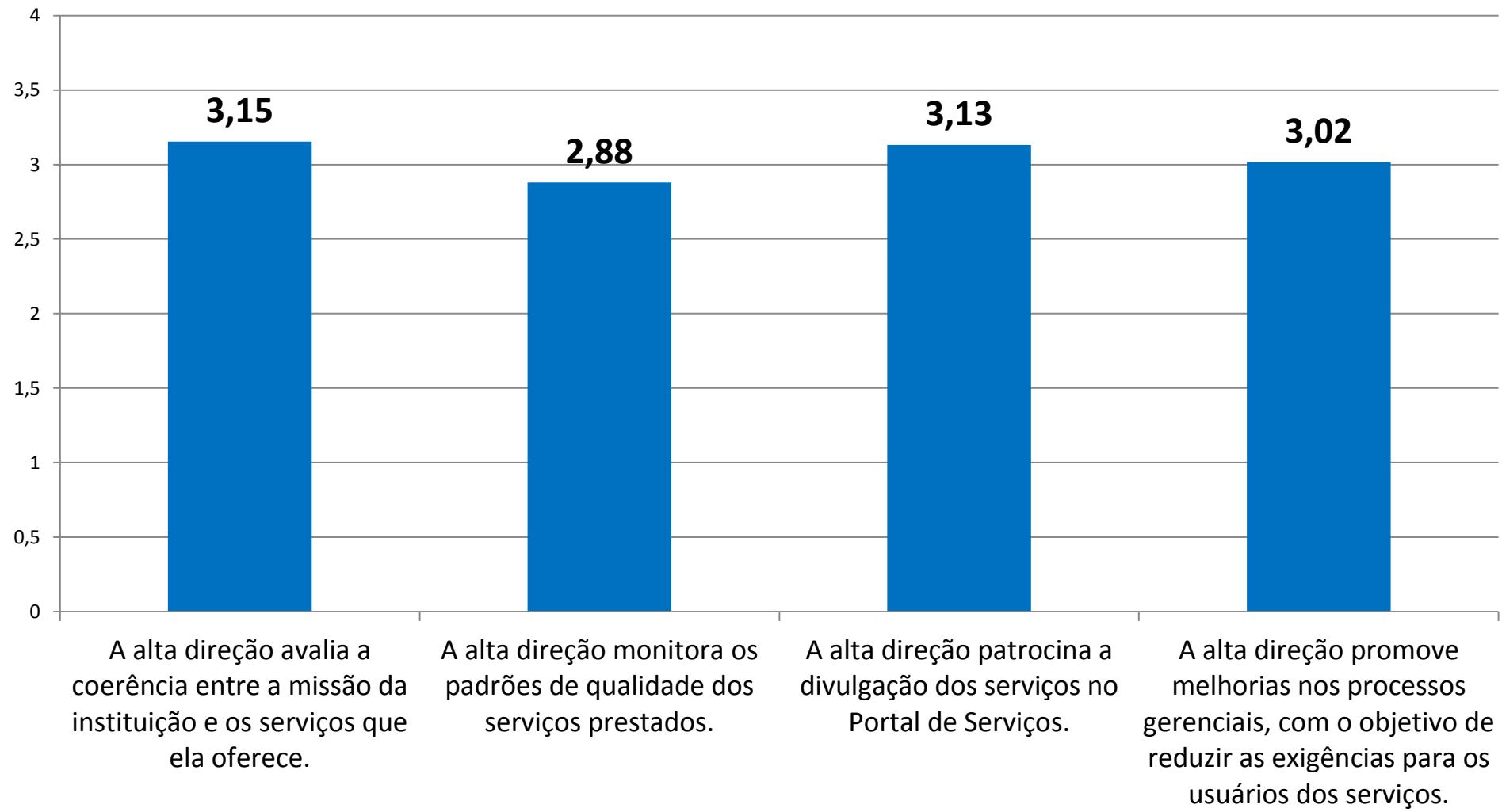
## 5. Percepção sobre a relação entre capacitação e gestão da qualidade



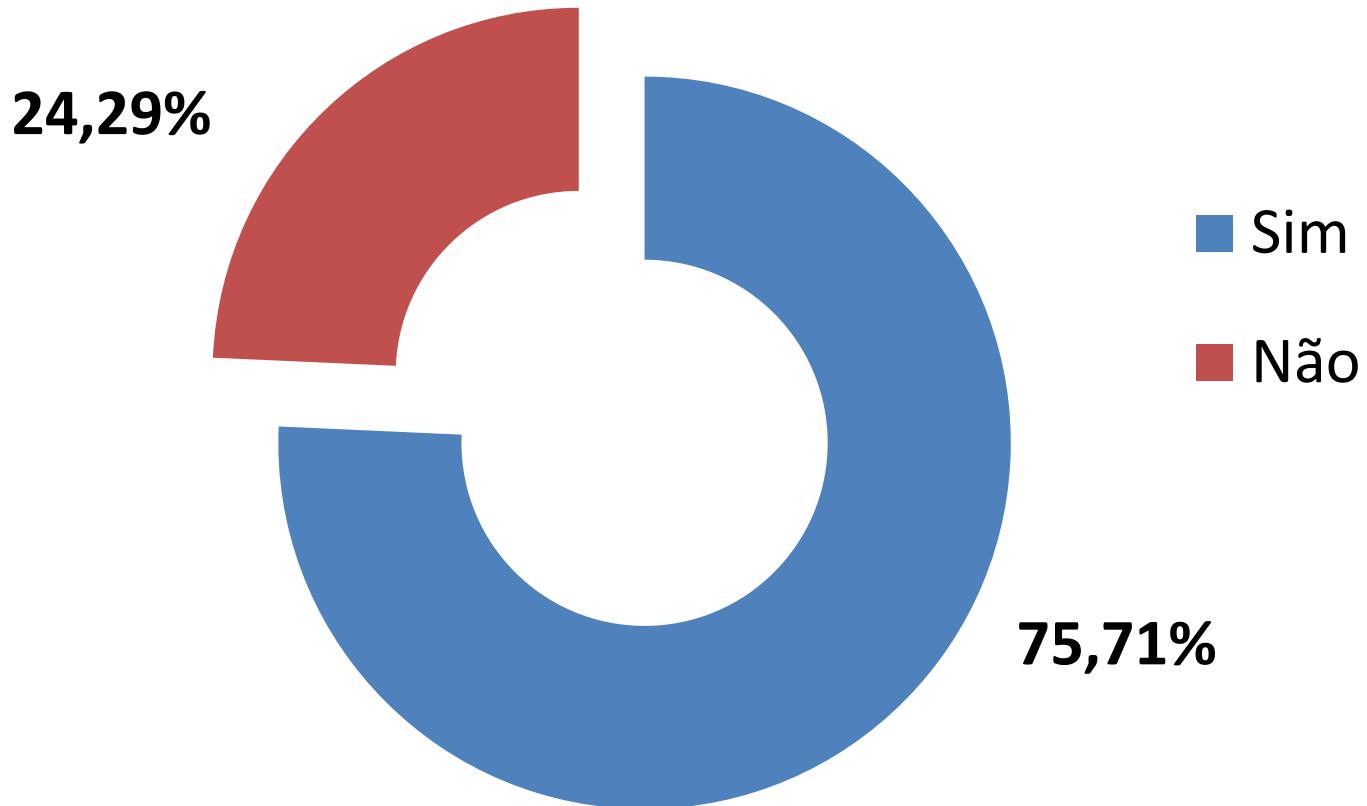
# **TEMA 6: Liderança**

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)

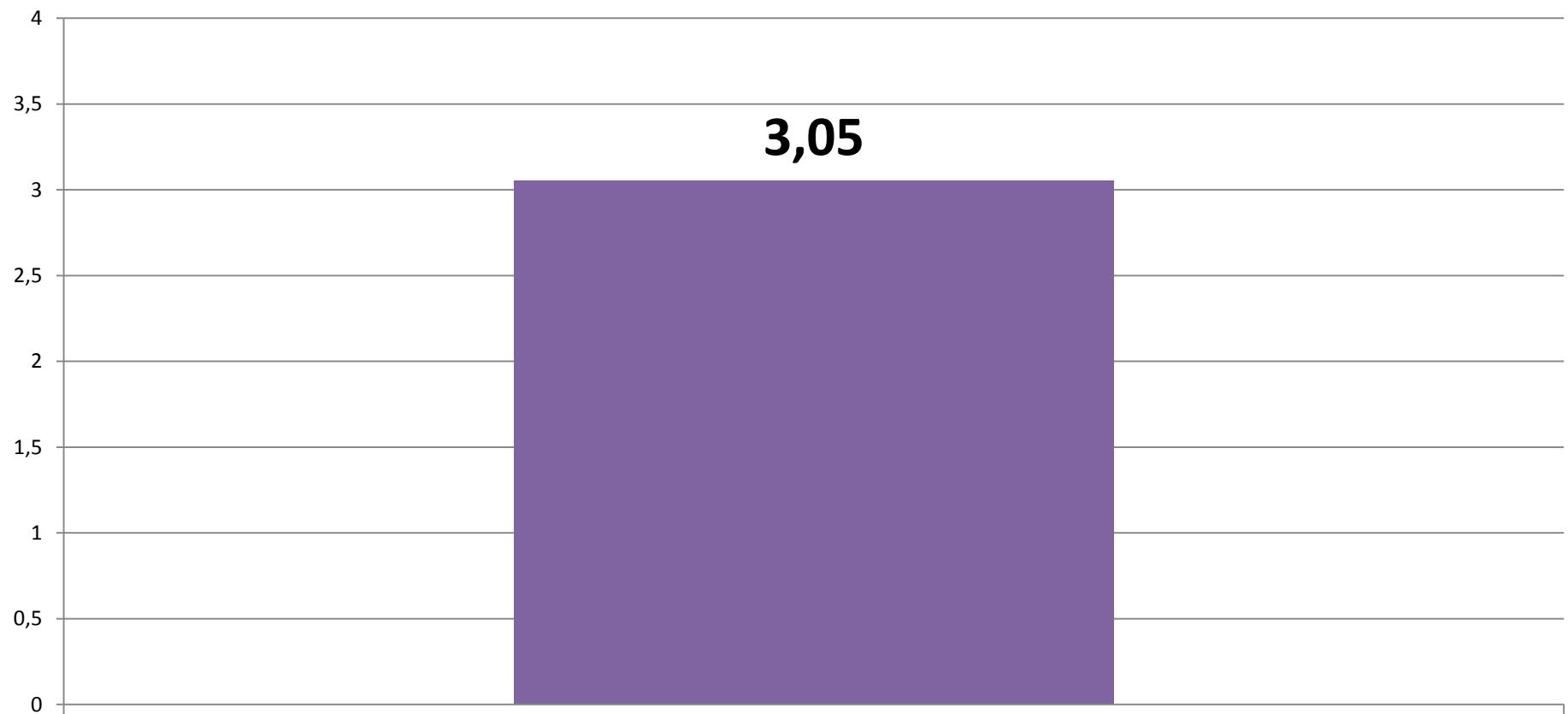
# 1. Percepção sobre a relação entre alta gerência e qualidade de serviços



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

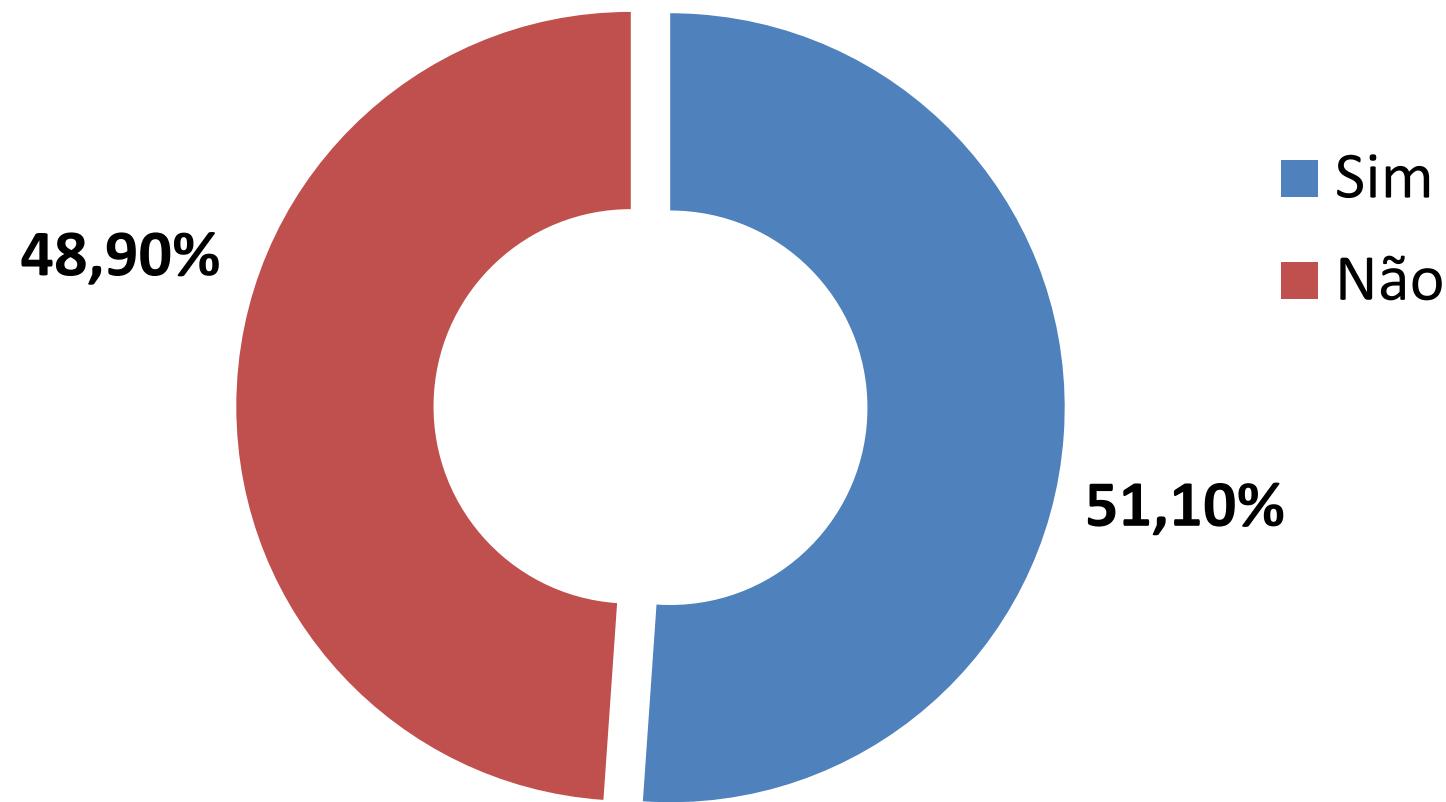


### **3. Percepção sobre a priorização da qualidade e satisfação do usuário no Planejamento Estratégico**



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?**



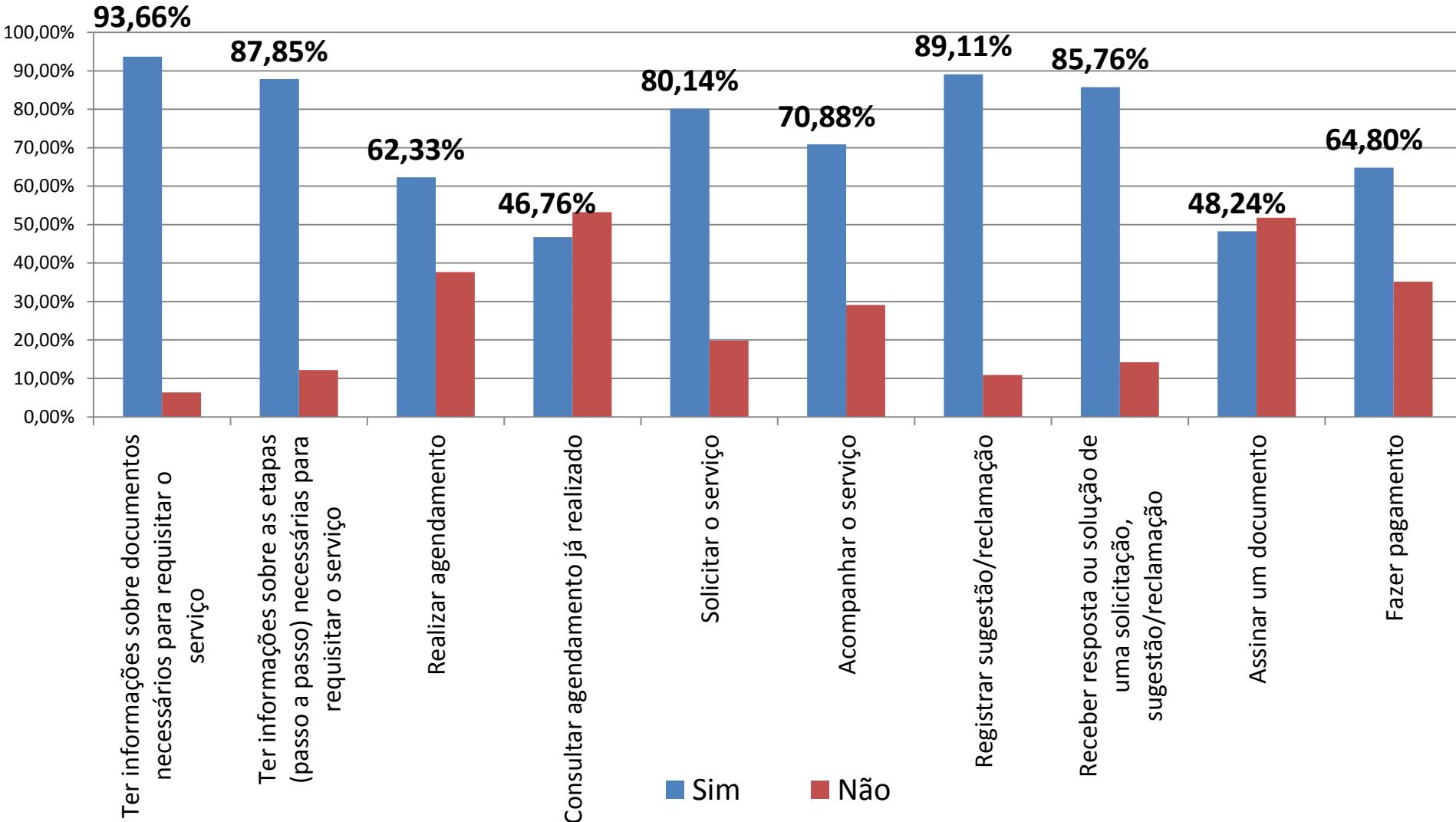
**5. Quais são as instituições públicas que você possui alianças ou parcerias?**



# 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

