

Pesquisa de Satisfação de Serviços Públicos: Ferramenta de Gestão Democrática

Palestrante: Silvia Cervellini
Diretora de Planejamento e Atendimento

IBOPE opinião



Apresentação

1. A Gestão Pública de Resultados
2. Reflexões sobre Pesquisa de Satisfação com Serviços
3. Caso: Postos de Saúde Municipais
4. Caso: Atendimento ao Cidadão
5. Planejamento e Produtos Finais



A Gestão Pública de Resultados



Novo paradigma

- ⇒ Os insucessos das experiências de Estado socialista e o processo de globalização econômica geraram nos últimos 20 anos o paradigma de um Estado enxuto, descentralizador, mais planejador e gerenciador do que executor.
- ⇒ No Brasil essa mudança traduziu-se no processo de **Reforma do Estado**, simultaneamente à **consolidação da nossa democracia representativa**.
- ⇒ Tais mudanças, sobretudo nos últimos 10 anos, trouxeram uma **cobrança crescente** sobre a **Gestão Pública Brasileira**, em termos de:

Qualidade

Responsividade

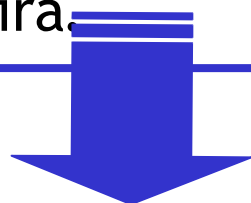
Eficiência

Liderança



Missão

Prover Sistemas de Informação e Gestão do Conhecimento que contribuam de forma relevante para a maximização dos resultados e redução de riscos nas decisões de nossos clientes, fundamentados principalmente em Pesquisas de Opinião e respaldados pela credibilidade que desfrutamos junto à sociedade brasileira.



Avalia

SATISFAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Oferecer aos gestores de serviços públicos uma ferramenta precisa para otimização dos recursos escassos na busca da maior satisfação do cidadão, além de fornecer indicadores de satisfação necessários para a prestação de contas interna e externa, com a chancela IBOPE

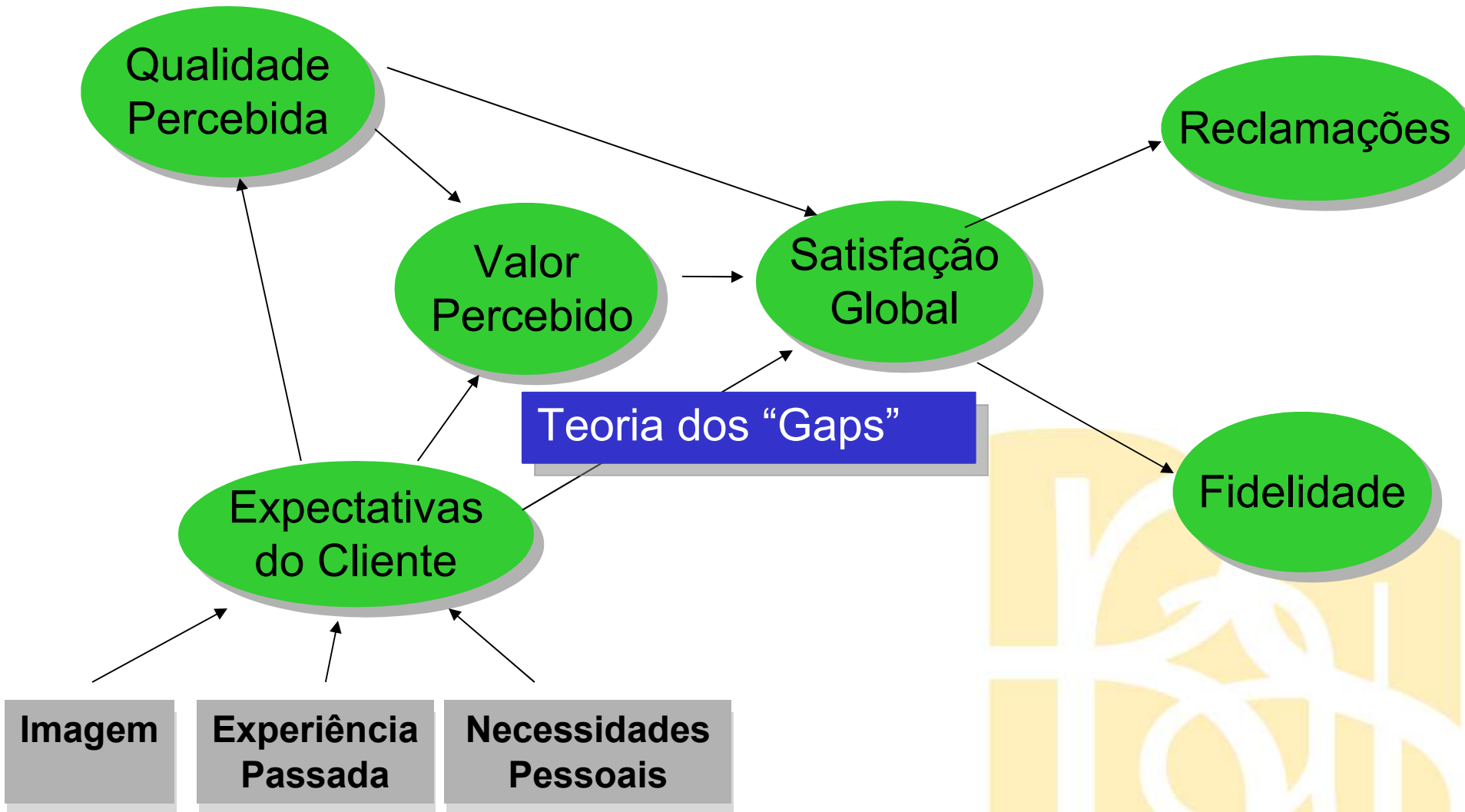
Reflexão sobre Pesquisa de Satisfação com Serviços



Conceitos de Satisfação

- ⇒ “Qualidade de um serviço como a discrepância entre expectativas e percepções dos clientes sobre o serviço” (SERVQUAL, Zeithaml, Parasuraman, Leonard L. Berry).
- ⇒ “Qualidade de bens e serviços conforme experimentado pelos clientes que os utilizam. O ACSI de uma empresa representa a avaliação geral de toda a experiência de compra e de consumo do seu mercado - de seus clientes.” (ACSI, Fornell, Johnson, Anderson, Cha & Bryant).
- ⇒ Atendimento das Exigências do Cliente em cada nível - “atrativas”, “unidimensionais” (lineares) ou “obrigatórias”. (Diagrama de Kano, Noriaki Kano, Universidade Rika de Tokio).

Modelos de Satisfação com Serviços



Modelos de Satisfação com Serviços

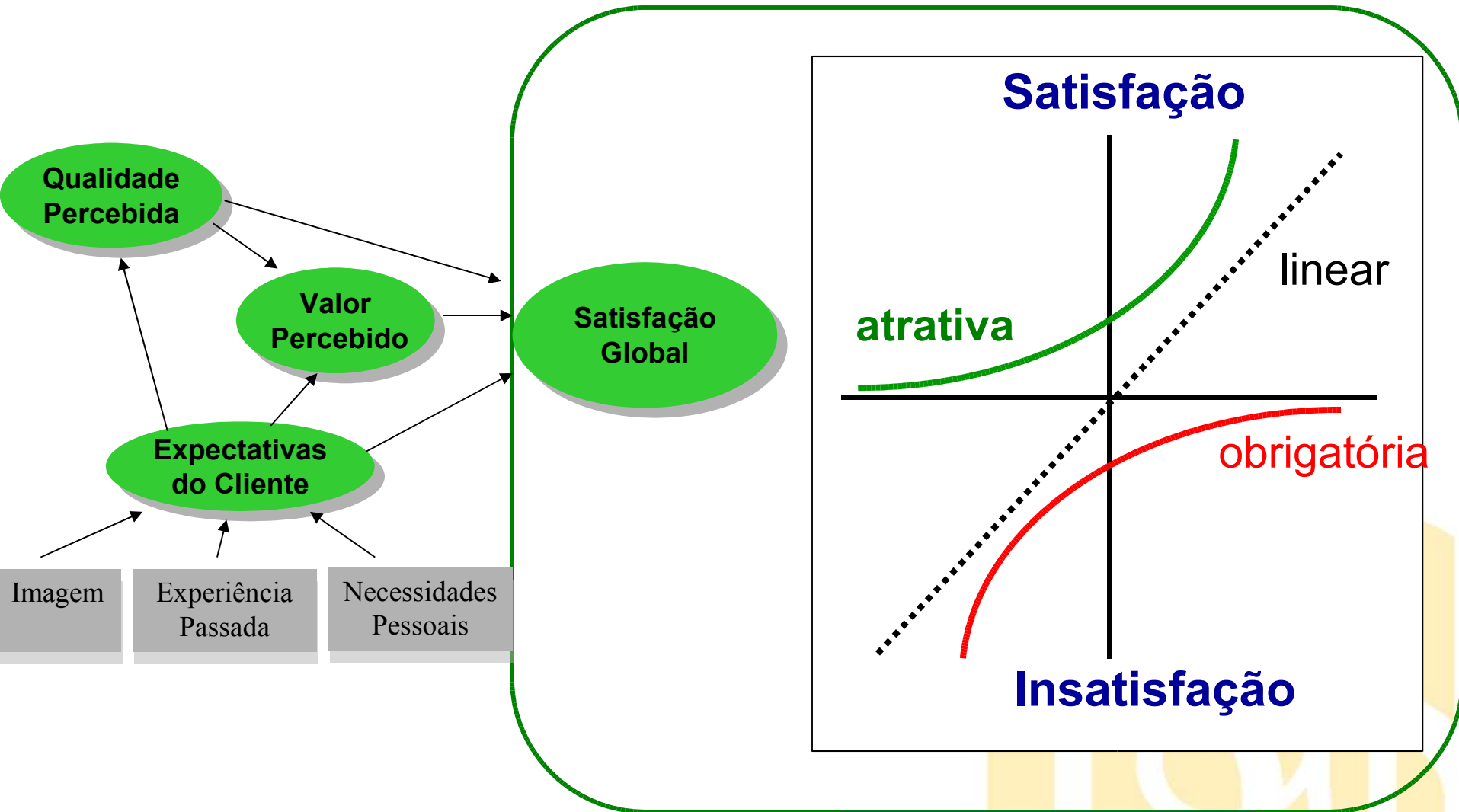
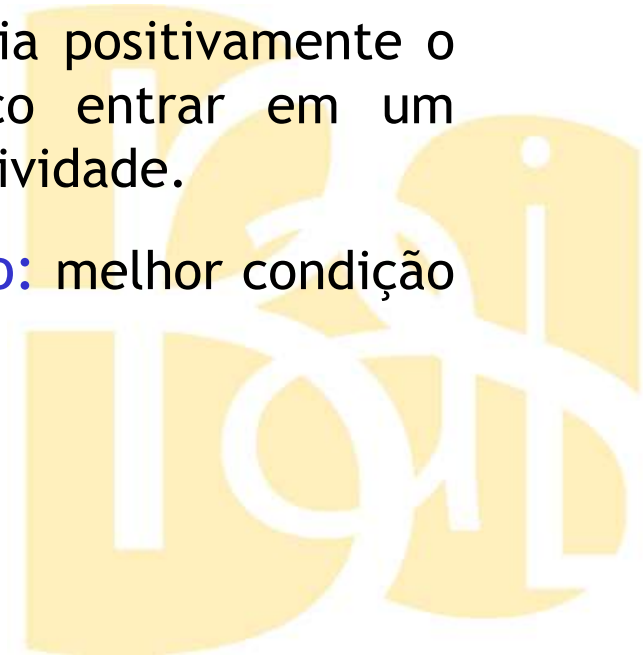


Diagrama de Kano

Nossas escolhas metodológicas

- ⇒ Modelos de Explicação distintos para “Mais Satisfeitos e Mais Insatisfeitos”:
 2. Saber o que está sendo feito de “errado” e procurar zerar a insatisfação. Fundamental para o setor público, pois muitas vezes o usuário não têm alternativa!
 3. Saber o que está sendo feito que diferencia positivamente o serviço. Importante para o setor público entrar em um “círculo virtuoso” e gerar valor para a coletividade.
- ⇒ **Medição por Áreas/Momentos do Serviço:** melhor condição de traduzir resultados em ações gerenciais.



Matriz de Áreas & Atributos Básicos

| Atributos → Áreas ↓ | POSTURA | COMPE- TÊNCIA | TEMPO DE RESPOSTA | INFRA- ESTRUTURA |
|--|----------------|--------------------------|----------------------------------|-----------------------------|
| RECEPÇÃO | Indicador1 | Indicador 2 | Indicador 3 | Indicador 4 |
| TÉCNICO A | Indicador5 | Indicador6 | Indicador7 | Indicador8 |
| TÉCNICO B | Indicador9 | Indicador10 | Indicador11 | Indicador 12 |

Nossas escolhas metodológicas

- ⇒ **Priorização de fatores de satisfação e insatisfação através de análise das respostas dos usuários:** não exigir do respondente a hierarquização de algo nem sempre racional e consciente.
- ⇒ **Medição de Expectativa Geral:** ponderação de indicadores de satisfação na comparação entre unidades de atendimento e/ou serviços. A medição de expectativa por área/atributo torna questionário de difícil aplicação e não traria ganhos explicativos no nosso modelo.

Caso 1: Postos de Saúde Municipais



Caso 1: Postos de Saúde Municipais

- ✓ Foram realizados dois pilotos com usuários de postos de saúde municipais de uma Capital.

- ✓ 360 entrevistas pessoais a cada rodada, em pontos de fluxo próximos às saídas dos postos de saúde da amostra.

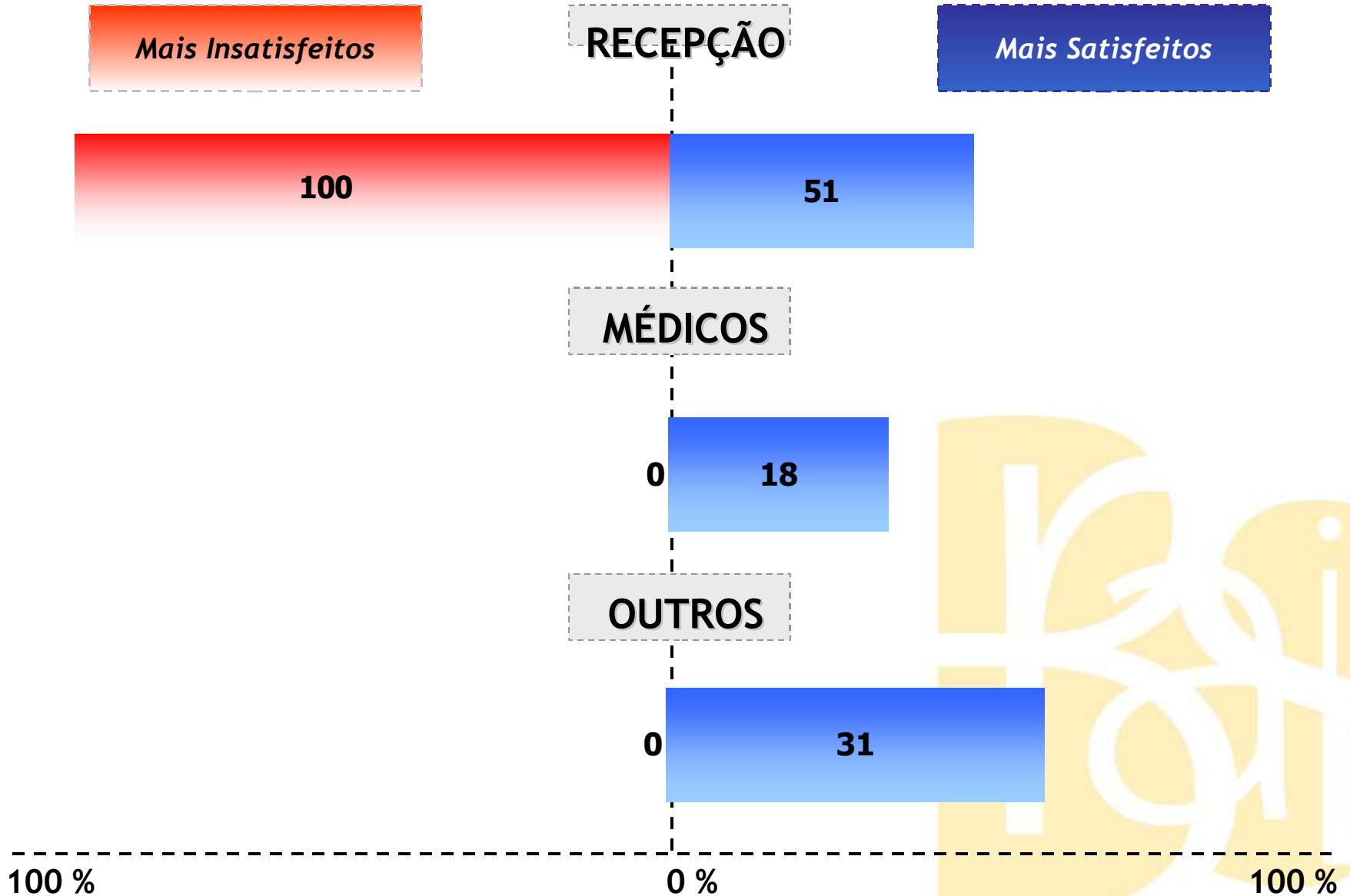
- ✓ Períodos de campo:
 - ✓ 1º Piloto → dezembro de 2004
 - ✓ 2º Piloto → março de 2005



POSTOS DE SAÚDE - INDICADORES DE SATISFAÇÃO

| ÁREAS E ATRIBUTOS | 1º Piloto - Dezembro/ 04 | | | 2º Piloto - Março/ 05 | | |
|---------------------------------|--------------------------|----------------------|------------------------|-----------------------|----------------------|------------------------|
| | MÉDIA (1 a 7) | + Satisfeitos (%) | + Insatisfeitos (%) | MÉDIA (1 a 10) | + Satisfeitos (%) | + Insatisfeitos (%) |
| SATISFAÇÃO GERAL INICIAL | 4,8 | 18 | 18 | 8,4 | 53 | 6 |
| RECEPÇÃO | | | | | | |
| GERAL | 4,9 | 16 | 7 | 8,2 | 51 | 10 |
| POSTURA | 5,0 | 21 | 12 | 8,2 | 52 | 10 |
| COMPETÊNCIA | 5,0 | 19 | 12 | 8,2 | 53 | 9 |
| INFRA-ESTRUTURA | 5,0 | 19 | 12 | 8,3 | 52 | 8 |
| TEMPO | 4,8 | 15 | 19 | 7,9 | 50 | 13 |
| MÉDICOS | | | | | | |
| GERAL | 5,3 | 37 | 5 | 9,0 | 69 | 4 |
| POSTURA | 5,3 | 37 | 7 | 9,1 | 69 | 3 |
| COMPETÊNCIA | 5,3 | 34 | 7 | 9,2 | 71 | 3 |
| INFRA-ESTRUTURA | 5,2 | 27 | 6 | 9,2 | 70 | 1 |
| TEMPO | 4,6 | 14 | 26 | 8,0 | 46 | 6 |
| Outros funcionários | | | | | | |
| GERAL | 4,2 | 20 | 10 | 8,6 | 55 | 7 |
| POSTURA | 5,1 | 25 | 9 | 8,6 | 56 | 6 |
| COMPETÊNCIA | 5,0 | 24 | 12 | 8,6 | 57 | 6 |
| INFRA-ESTRUTURA | 5,1 | 29 | 11 | 8,4 | 56 | 8 |
| TEMPO | 4,9 | 18 | 14 | 8,3 | 52 | 8 |
| SATISFAÇÃO GERAL FINAL | 5,1 | 26 | 13 | 8,7 | 52 | 4 |

FATORES DE SATISFAÇÃO E INSATISFAÇÃO POSTOS DE SAÚDE - 1o PILOTO



FATORES DE SATISFAÇÃO E INSATISFAÇÃO POSTOS DE SAÚDE - 1o PILOTO

Mais Insatisfeitos

RECEPÇÃO

Mais Satisfeitos

Postura

0 25

Competência

100

23

Infra-estrutura

0 30

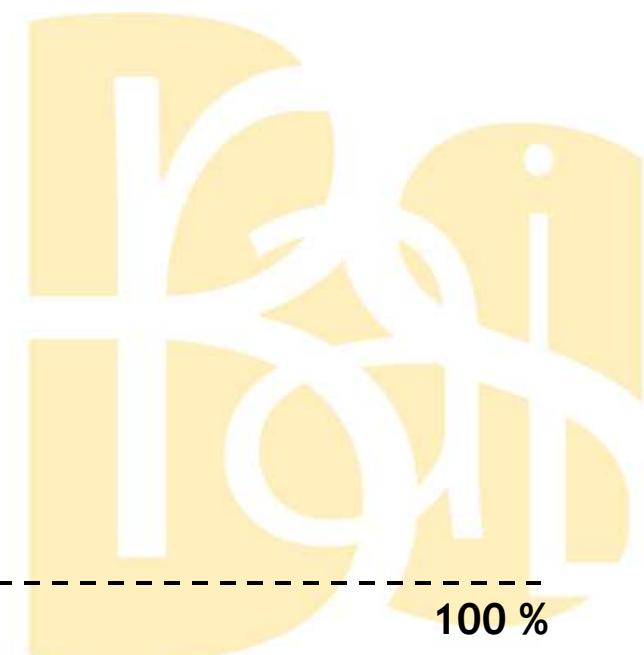
Tempo

0 22

100 %

0 %

100 %



FATORES DE SATISFAÇÃO E INSATISFAÇÃO POSTOS DE SAÚDE - 1o PILOTO

Mais Insatisfeitos

MÉDICOS

Mais Satisfeitos

Postura

0 42

Competência

100

29

Infra-estrutura

0 9

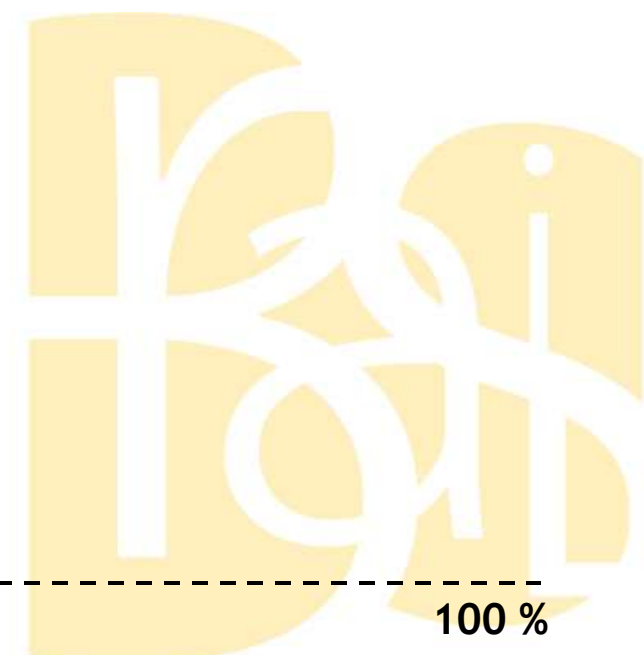
Tempo

0 20

100 %

0 %

100 %



FATORES DE SATISFAÇÃO E INSATISFAÇÃO POSTOS DE SAÚDE - 1o PILOTO

Mais Insatisfeitos

OUTROS

Mais Satisfeitos

Postura

0 8

Competência

0 6

Infra-estrutura

0 39

Tempo

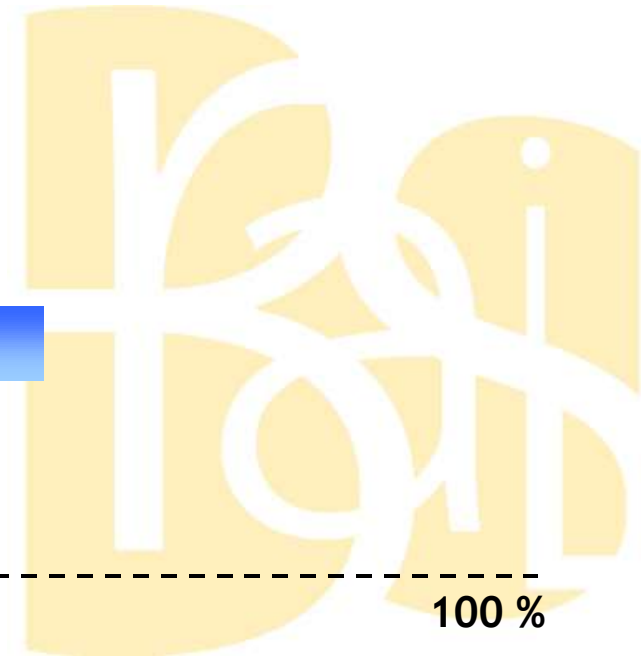
100

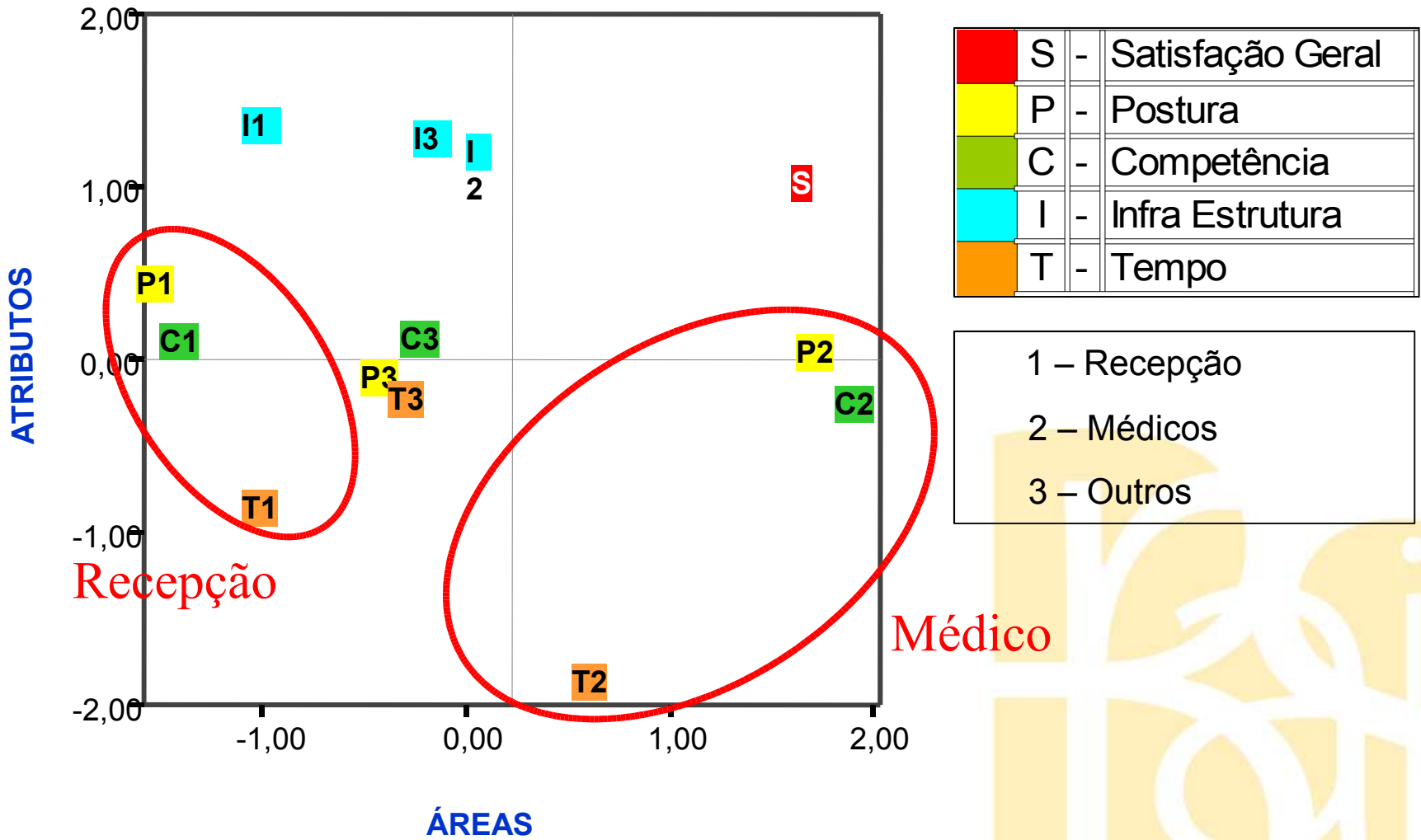
47

100 %

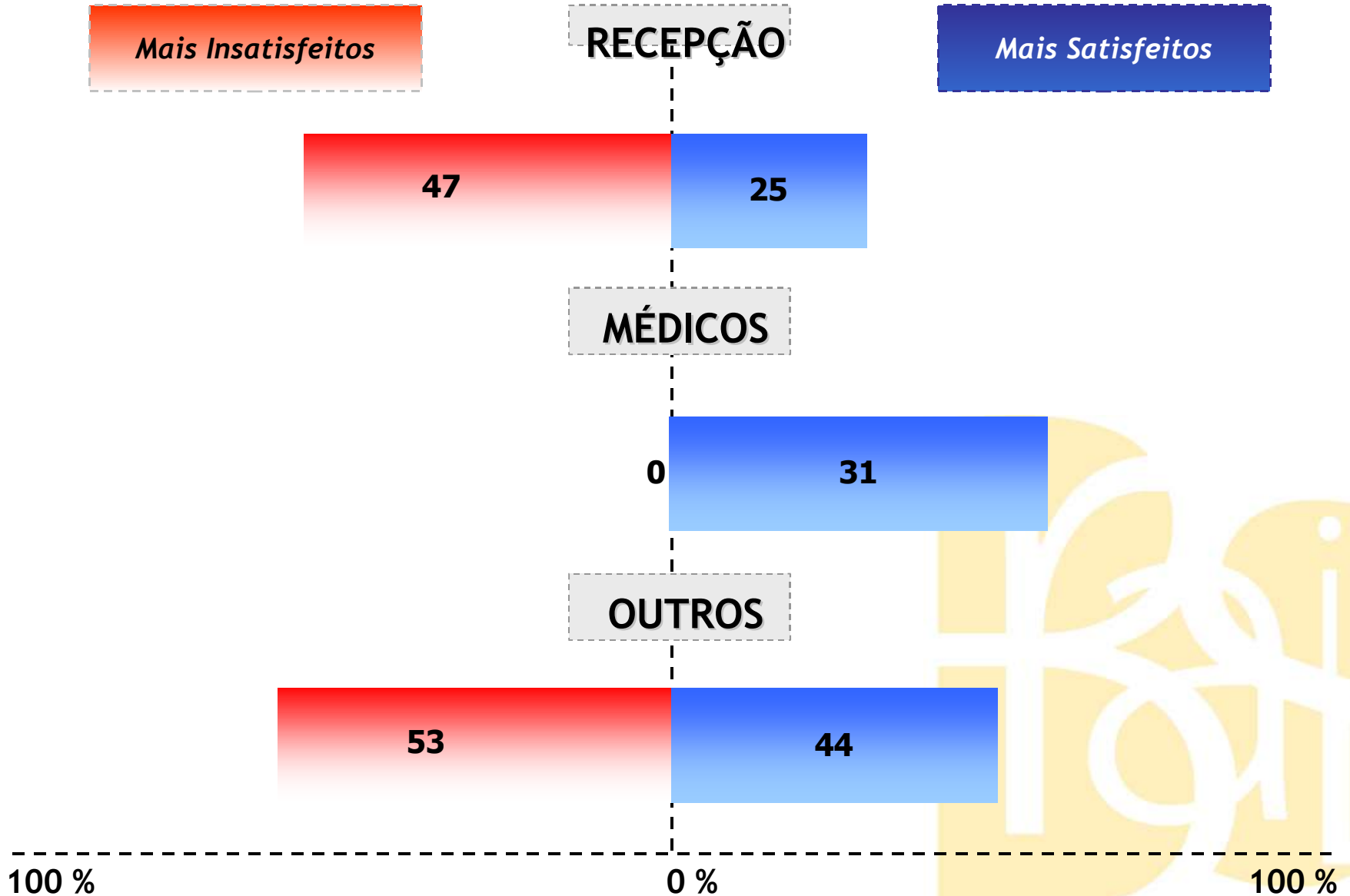
0 %

100 %





FATORES DE SATISFAÇÃO E INSATISFAÇÃO POSTOS DE SAÚDE - 2o PILOTO



FATORES DE SATISFAÇÃO E INSATISFAÇÃO POSTOS DE SAÚDE - 2o PILOTO

Mais Insatisfeitos

RECEPÇÃO

Mais Satisfeitos

Postura

71

47

Competência

29

37

Infra-estrutura

0

0

Tempo

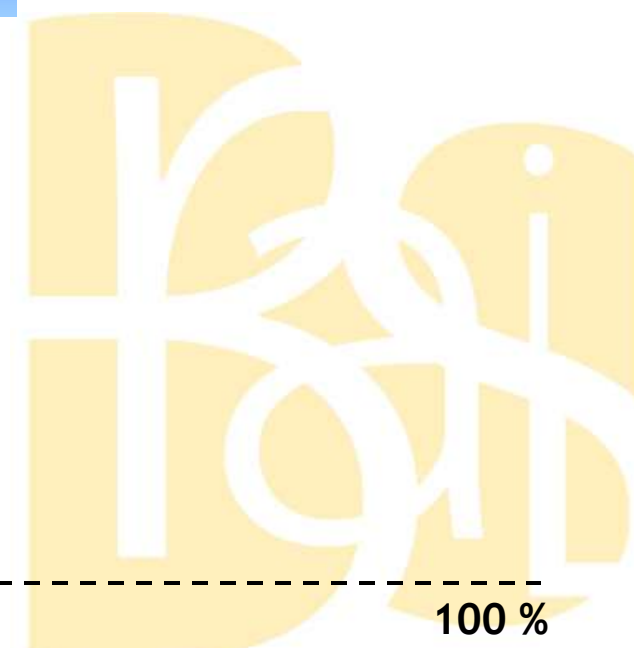
0

16

100 %

0 %

100 %



FATORES DE SATISFAÇÃO E INSATISFAÇÃO POSTOS DE SAÚDE - 2o PILOTO

Mais Insatisfeitos

MÉDICOS

Mais Satisfeitos

Postura

49

84

Competência

51

16

Infra-estrutura

0

0

Tempo

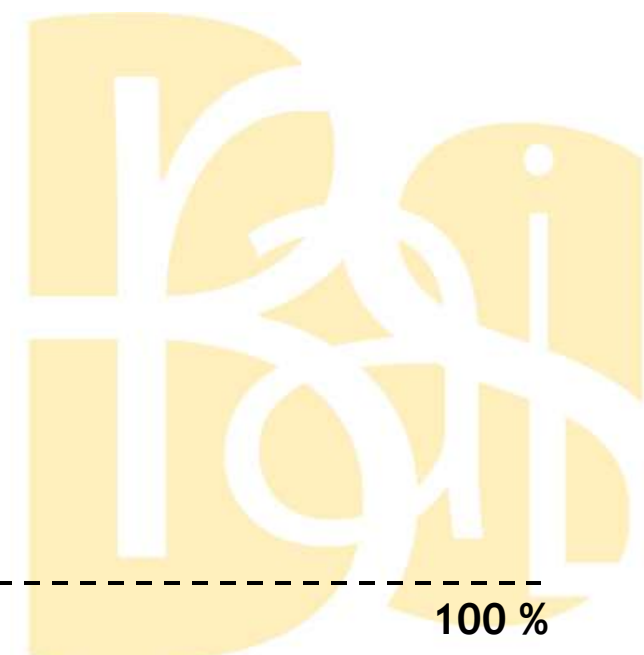
0

0

100 %

0 %

100 %



FATORES DE SATISFAÇÃO E INSATISFAÇÃO POSTOS DE SAÚDE - 2o PILOTO

Mais Insatisfeitos

OUTROS

Mais Satisfeitos

Postura

37

52

Competência

51

48

Infra-estrutura

12

0

Tempo

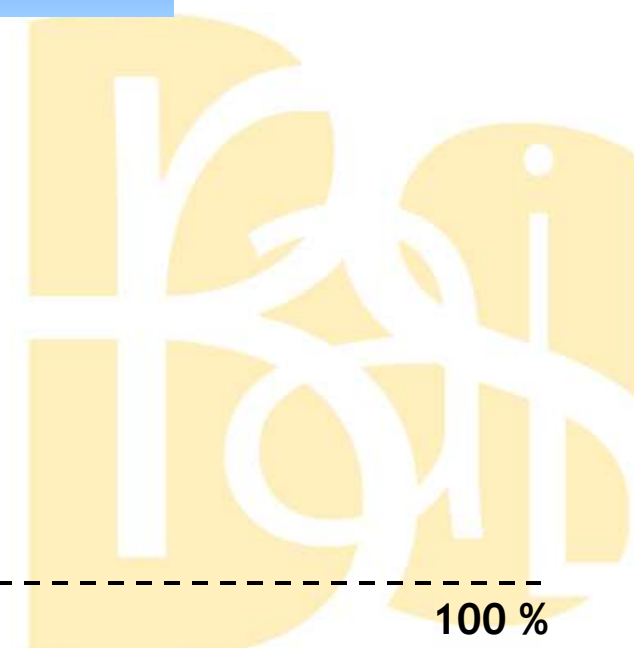
0

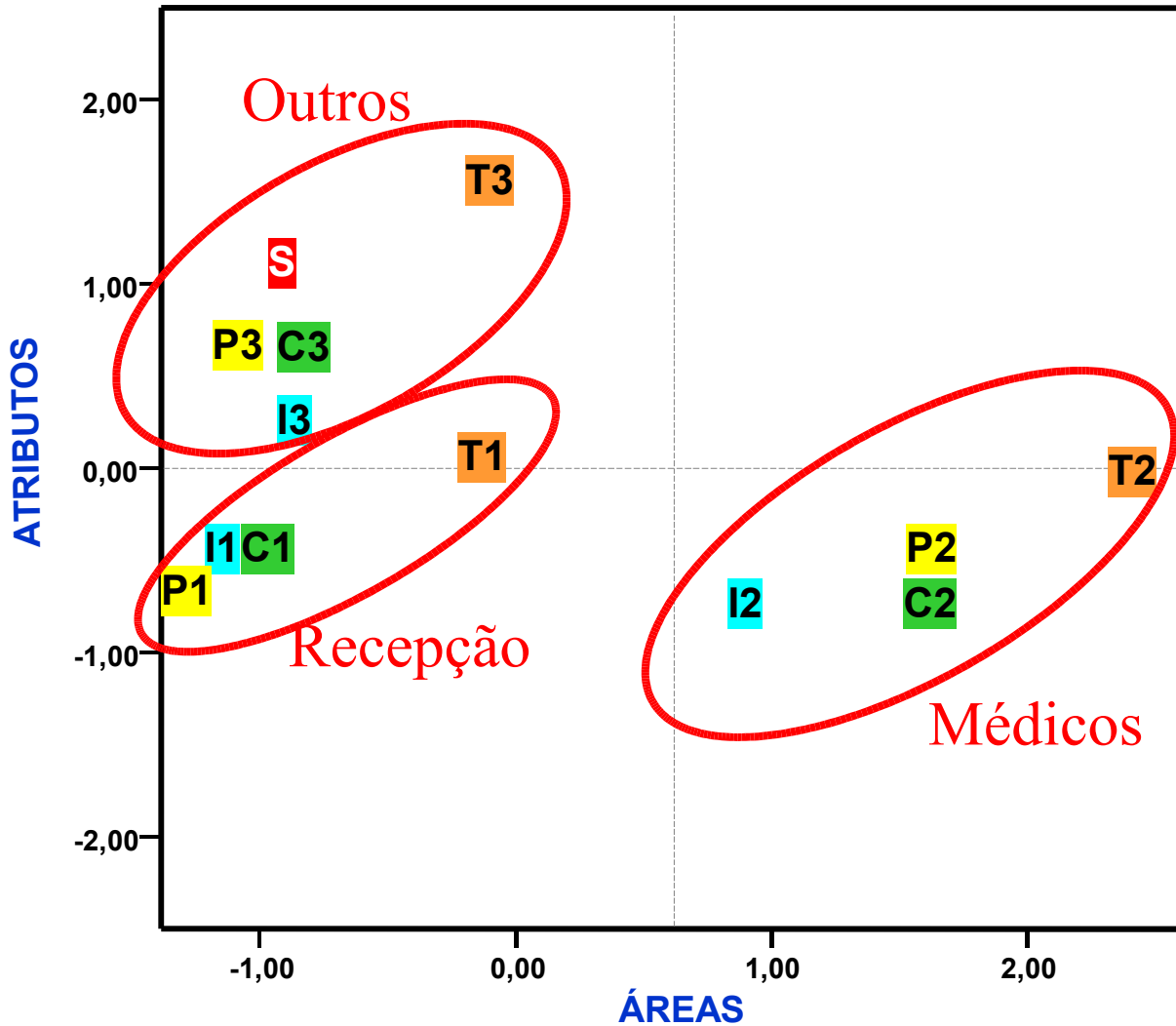
0

100 %

0 %

100 %





| | | |
|--|-----|------------------|
| | S - | Satisfação Geral |
| | P - | Postura |
| | C - | Competência |
| | I - | Infra Estrutura |
| | T - | Tempo |

| | |
|-----|----------|
| 1 - | Recepção |
| 2 - | Médicos |
| 3 - | Outros |



Caso 2: Atendimento ao Cidadão



Caso 2: Atendimento ao Cidadão

- ✓ Realização de um piloto com usuários de serviços de informações e orientações.
- ✓ 160 entrevistas pessoais, nas saídas dos postos de atendimento.
- ✓ Período de campo: Fevereiro de 2005.



INDICADORES DE SATISFAÇÃO

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Dezembro/ 04

| ÁREAS E ATRIBUTOS | MÉDIA (1 a 7) | + Satisfeitos (%) | + Insatisfeitos (%) |
|---------------------------------|------------------|----------------------|------------------------|
| SATISFAÇÃO GERAL INICIAL | 5,5 | 45 | 4 |
| <u>ATENDIMENTO</u> | | | |
| GERAL | 5,5 | 53 | 5 |
| POSTURA | 5,6 | 53 | 4 |
| COMPETÊNCIA | 5,5 | 48 | 7 |
| RAPIDEZ | 5,4 | 49 | 11 |
| <u>RECEPÇÃO</u> | | | |
| GERAL | 5,4 | 36 | 3 |
| POSTURA | 5,5 | 34 | 3 |
| COMPETÊNCIA | 5,4 | 34 | 4 |
| RAPIDEZ | 5,4 | 37 | 4 |
| <u>OUTROS</u> | | | |
| GERAL | 4,2 | 8 | 3 |
| POSTURA | 5,5 | 9 | 1 |
| COMPETÊNCIA | 5,4 | 11 | 1 |
| RAPIDEZ | 5,0 | 9 | 2 |
| SATISFAÇÃO GERAL FINAL | 5,9 | 69 | 4 |

Mais Satisfeitos – 45%

ATENDIMENTO

48%

| | |
|-------------|-----|
| Postura | 36% |
| Competência | 34% |
| Rapidez | 30% |

RECEPÇÃO

00%

| | |
|-------------|-----|
| Postura | 48% |
| Competência | 32% |
| Rapidez | 20% |

TEMPO

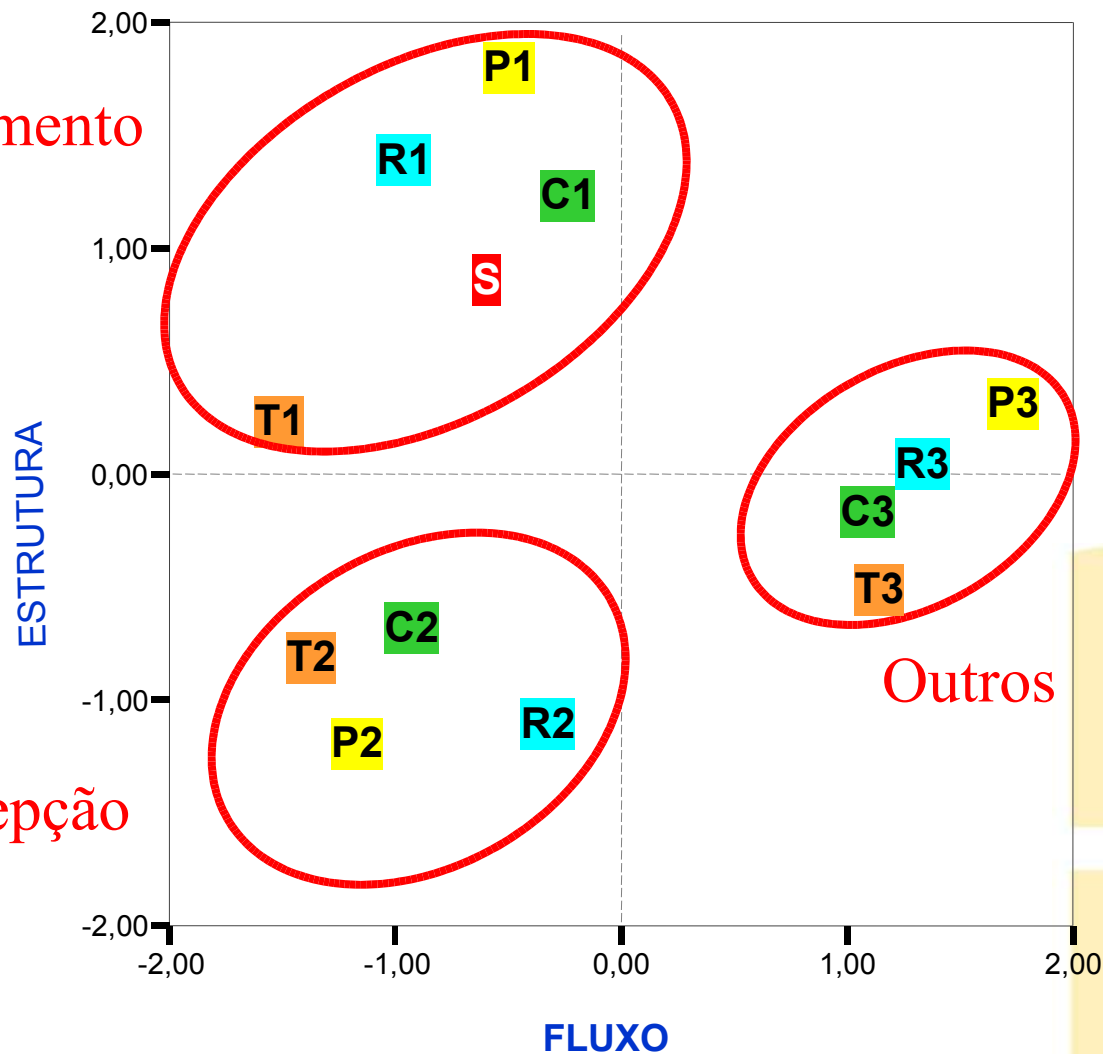
52%

OUTROS

00%

| | |
|-------------|-----|
| Postura | 17% |
| Competência | 35% |
| Rapidez | 48% |

Atendimento

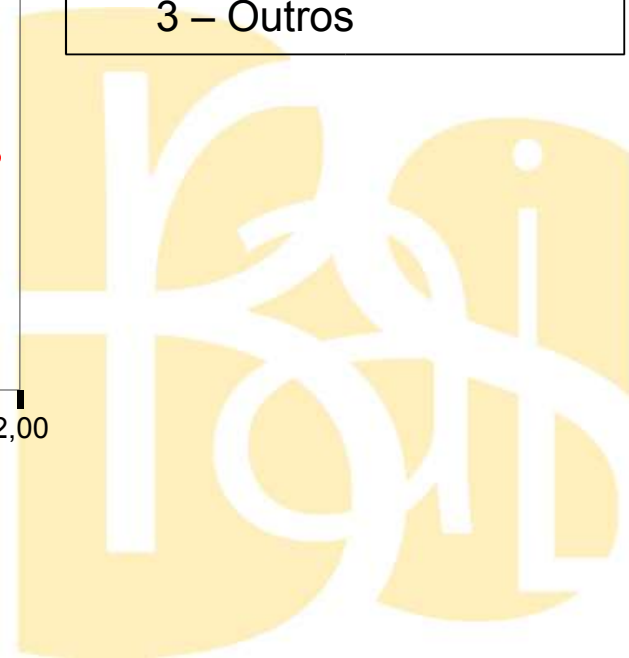


| | | |
|--|-----|------------------|
| | S - | Satisfação Geral |
| | P - | Postura |
| | C - | Competência |
| | R - | Rapidez |
| | T - | Tempo |

- | |
|-----------------|
| 1 – Atendimento |
| 2 – Recepção |
| 3 – Outros |

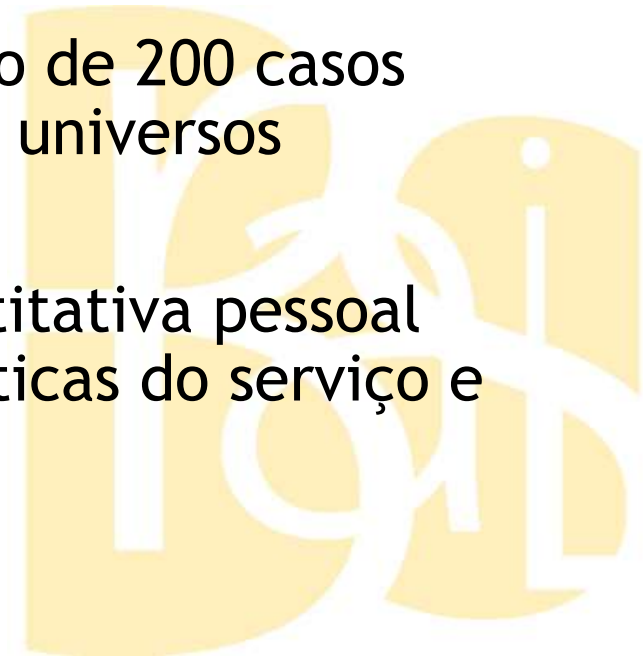
Recepção

Outros





Planejamento

1. **Fase Qualitativa:** recomendável para validação e complementação das Áreas e Atributos do Serviço.
2. **Metodologia Amostral:** elaborada pelo IBOPE com exclusividade, de acordo com disponibilidade de cadastro X facilidade de abordagem nos pontos de atendimento. Máxima representatividade.
3. **Dimensionamento Amostral:** mínimo de 200 casos por Área do Serviço (exceções para universos restritos, homogêneos, etc).
4. **Método de Coleta:** entrevista quantitativa pessoal ou telefônica, conforme características do serviço e dos usuários.



Produtos Finais

1. Relatório Percentual e de Estatísticas Descritivas
2. Apresentação Gerencial de Resultados e Análise 
3. Simulador 



Avalia

SATISFAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

A ferramenta que faltava para o serviço público

www.ibope.com.br/avalia