



Conselho de Qualidade do Serviço Público – CONQUALI

Pesquisa de Satisfação do órgão SEFAZ Estadual - SAC

Dezembro de 2018

Objetivo da Pesquisa SEFAZ 2018

Monitorar e avaliar a Satisfação dos Cidadãos que utilizam os serviços públicos no âmbito dos Órgãos e Entidades da Administração Pública do Estado da Bahia.

Identificar as melhorias nos serviços prestados com o propósito de aumentar a eficiência e eficácia;

Levantar as necessidades dos cidadãos em termos de serviços do estado para implantação de políticas públicas;

Padronizar e melhorar os processos e métodos utilizados para assegurar a efetividade.

Metodologia da Pesquisa SEFAZ Estadual

População alvo: Cidadãos que utilizam o serviço da SEFAZ nos postos SAC de Salvador e RMS

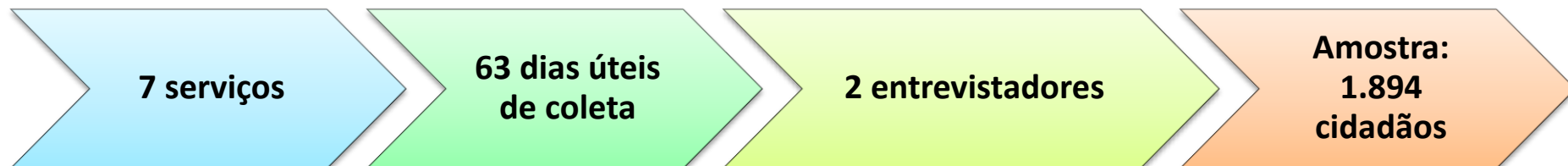
Desenho da pesquisa: Amostragem estratificada

**Entrevista pessoais
face to face;**

**Grau de Confiança:
95%;**

**Erro Máximo
Admissível: 1,98%.**

Metodologia da Pesquisa SEFAZ Estadual



**Entrevistas pessoais
Face to face**



**Uso de Smartphone
para coleta de dados**



**Coleta de dados:
01/08/2018 a 01/11/2018***

* Exceto 22/10/2018 – dia dos comerciários e 23/10/2018 – imprevisto com a logística do transporte para a RMS.

Metodologia da Pesquisa SEFAZ Estadual - Serviços



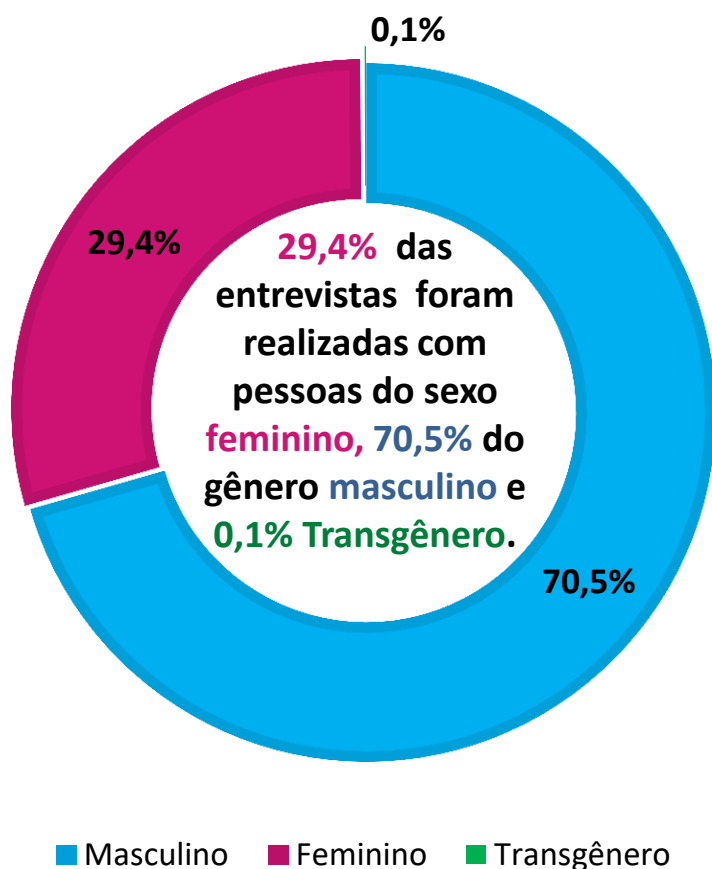
 Amostra representativa para gerar resultados por órgão admitindo erro entre 3,39% a 5,23%.

¹ Erro de 3,39% a 4,66%; ² Erro de 4,67% a 5,23%

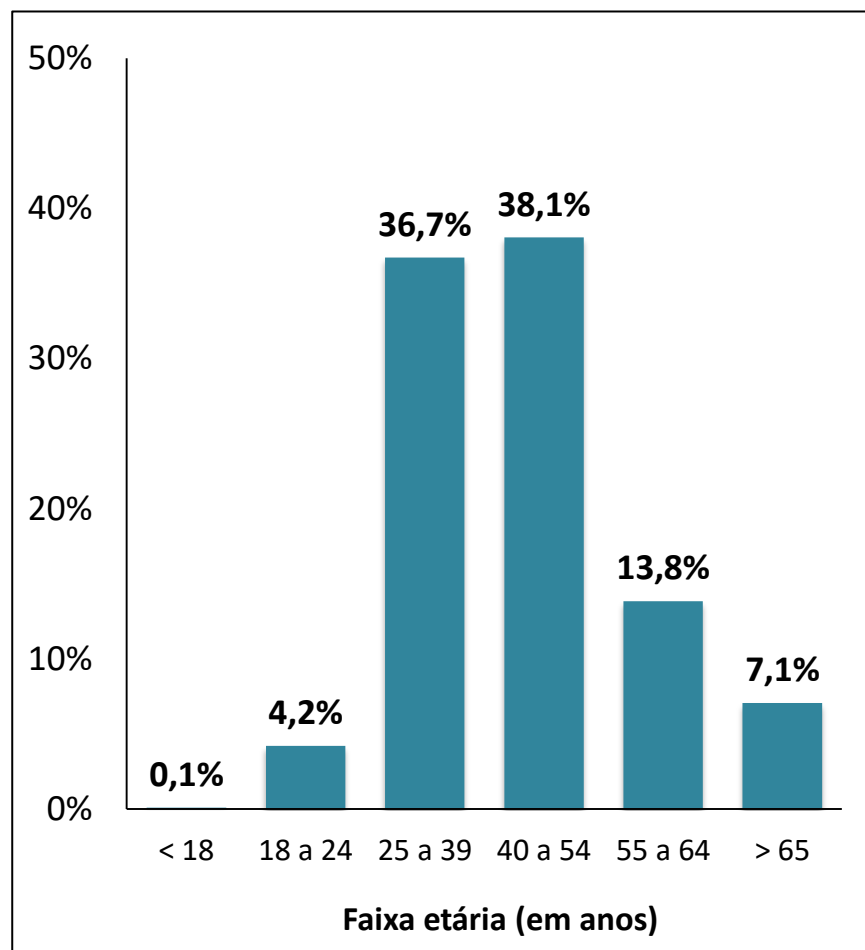
Resultados Gerais

Perfil dos entrevistados

Gênero dos entrevistados

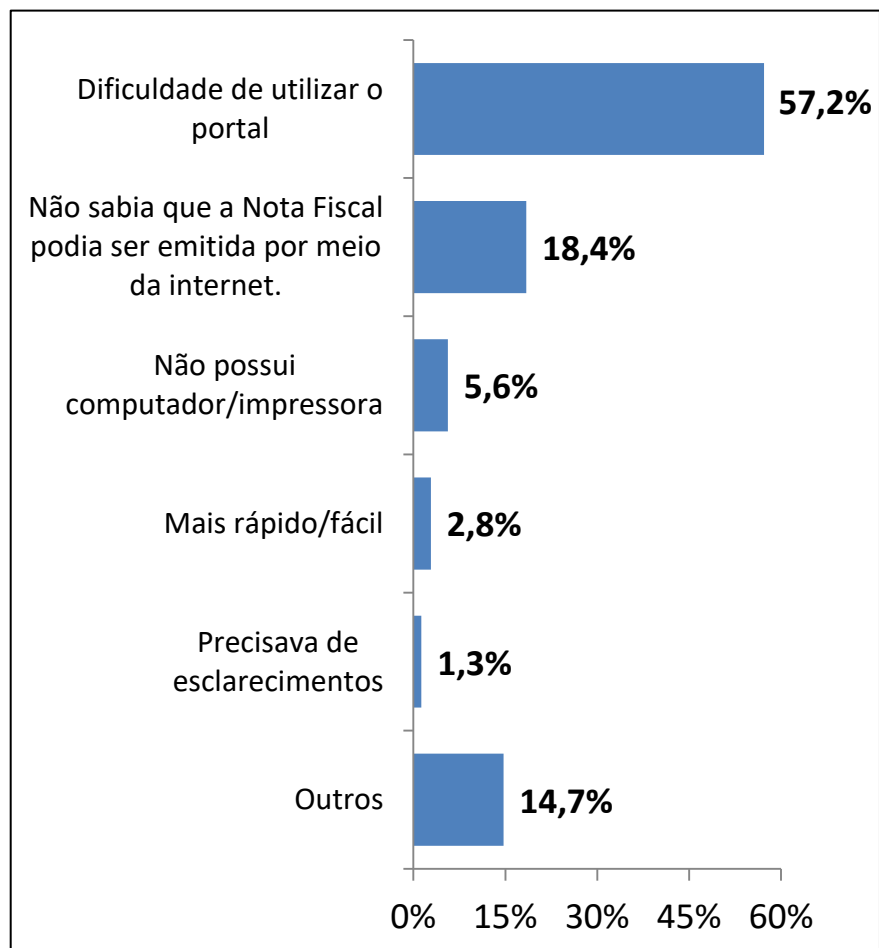


Perfil etário dos entrevistados

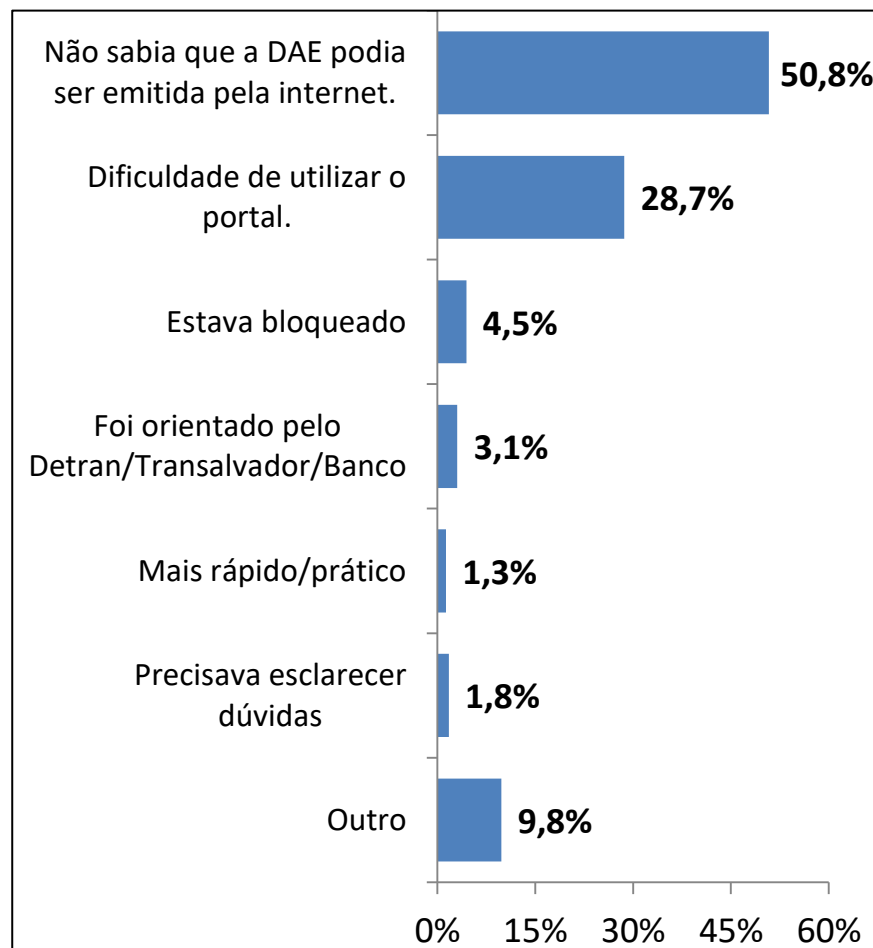


Emissão de Nota Fiscal Avulsa e DAE

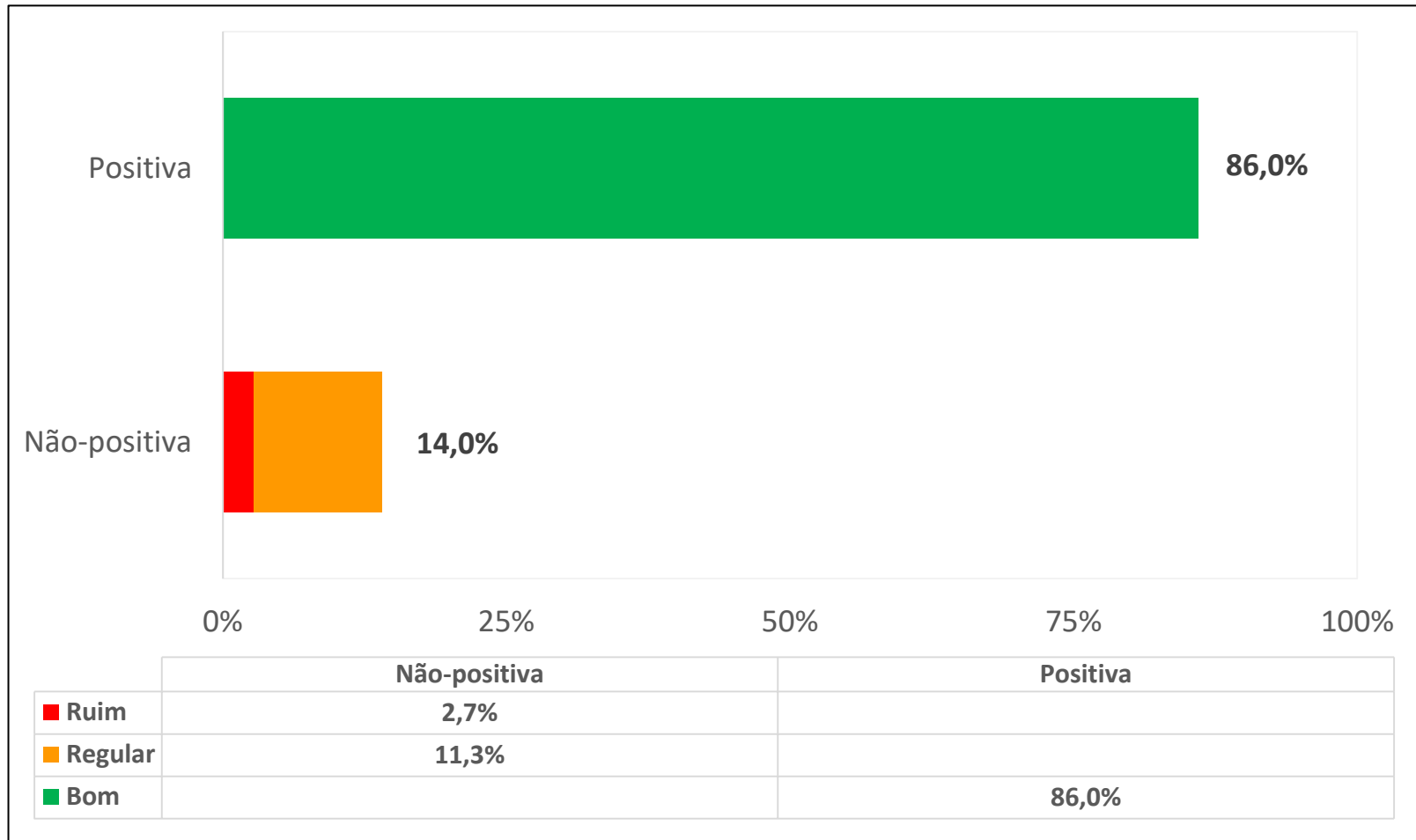
Motivo por ter comparecido ao posto para emitir a **Nota Fiscal Avulsa**



Motivo por ter comparecido ao posto para emitir a **DAE**

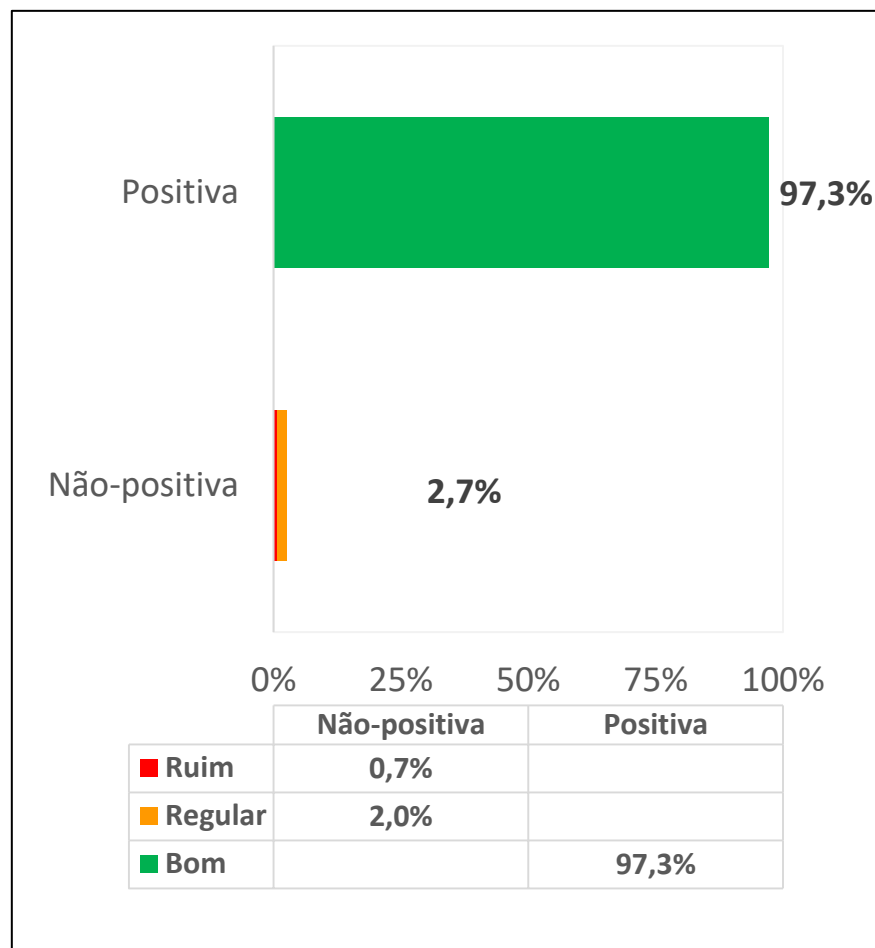


Percepção do tempo de espera para o atendimento na SEFAZ Estadual

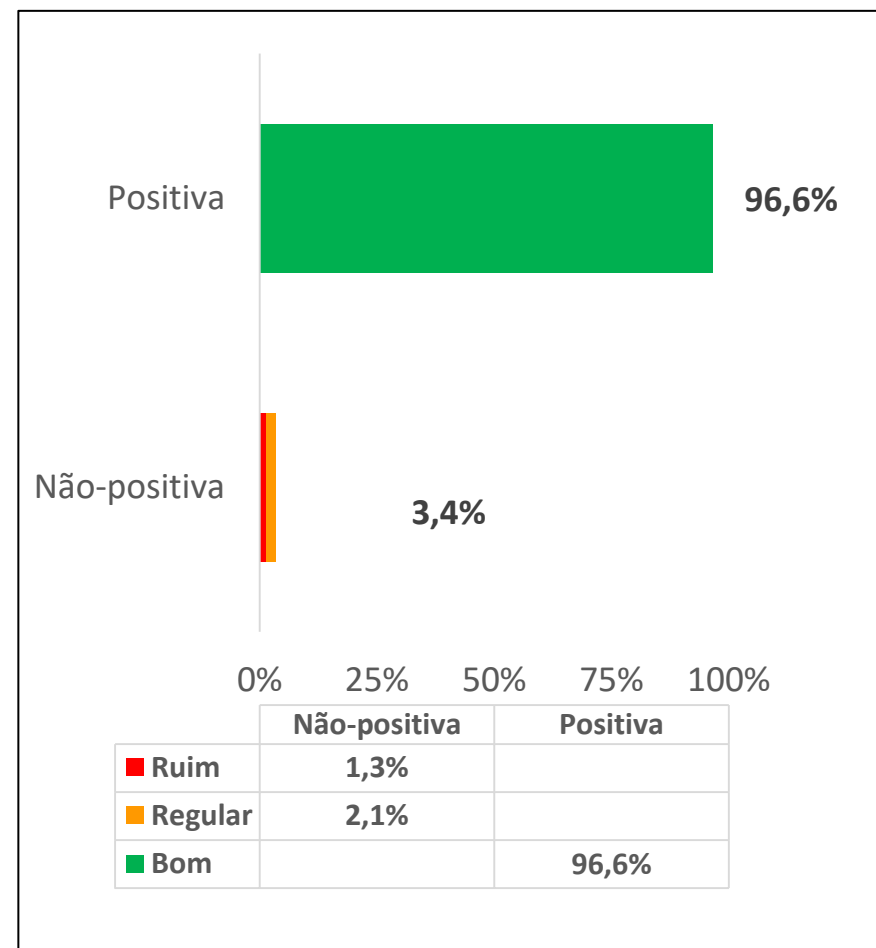


Percepção do atendimento prestado pela SEFAZ Estadual

Avaliação da postura do funcionário que prestou o atendimento

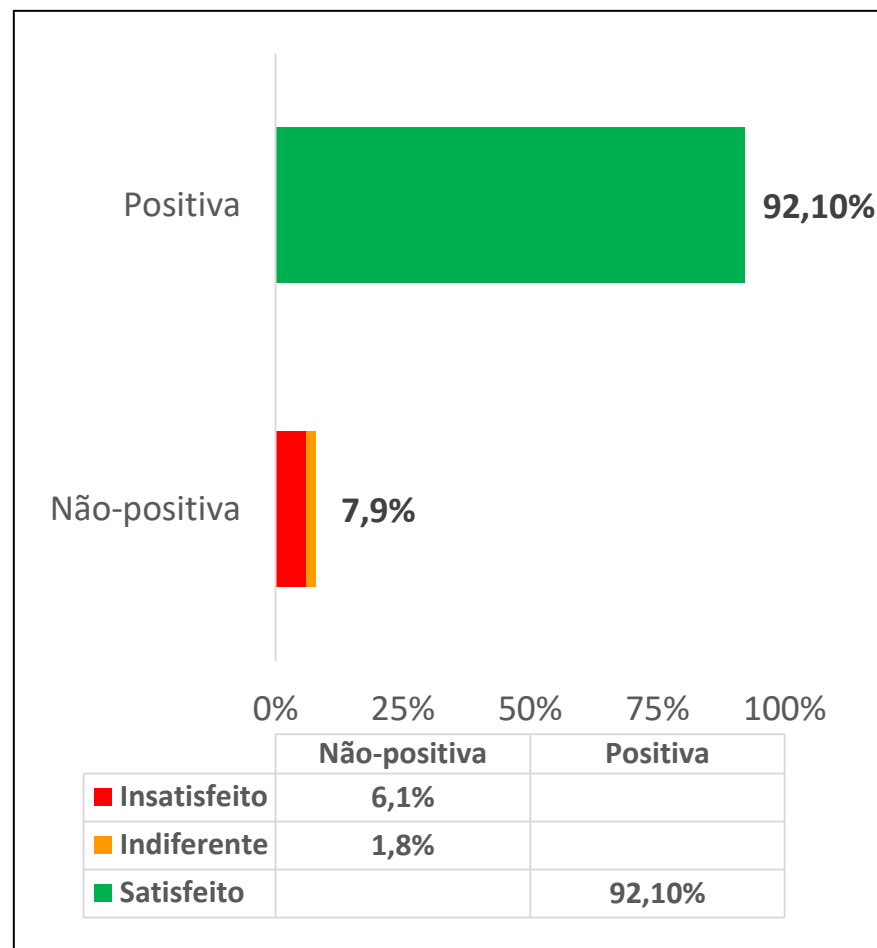


Avaliação das informações prestadas no momento do atendimento

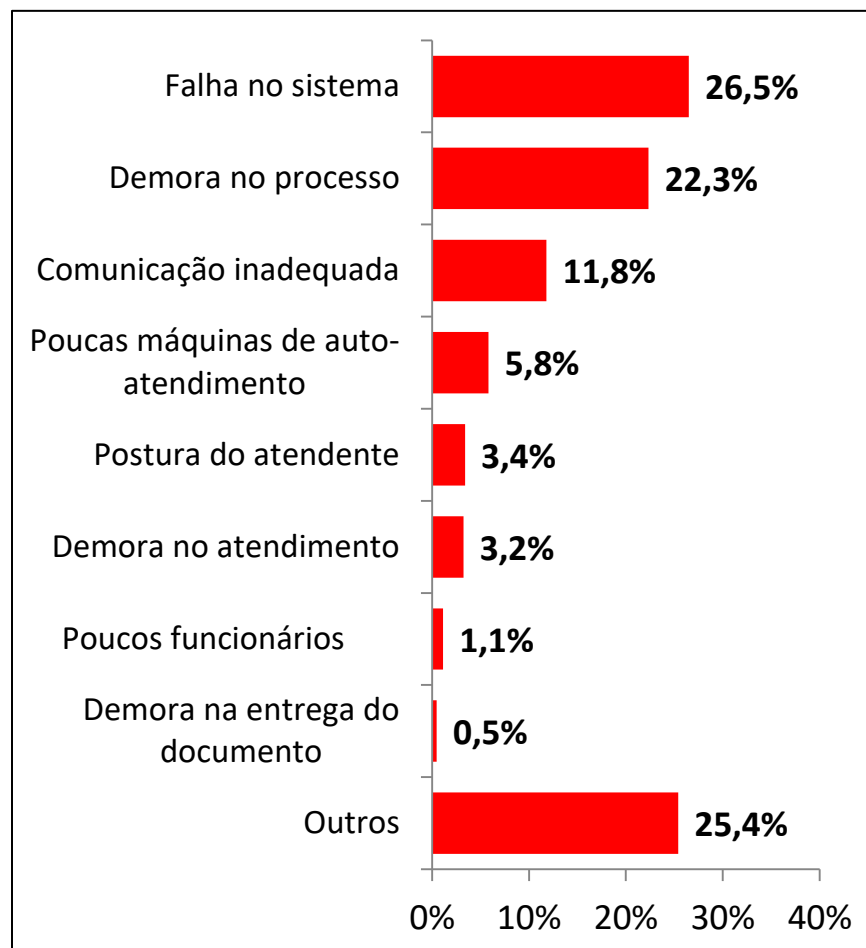


Percepção do atendimento prestado pela SEFAZ Estadual

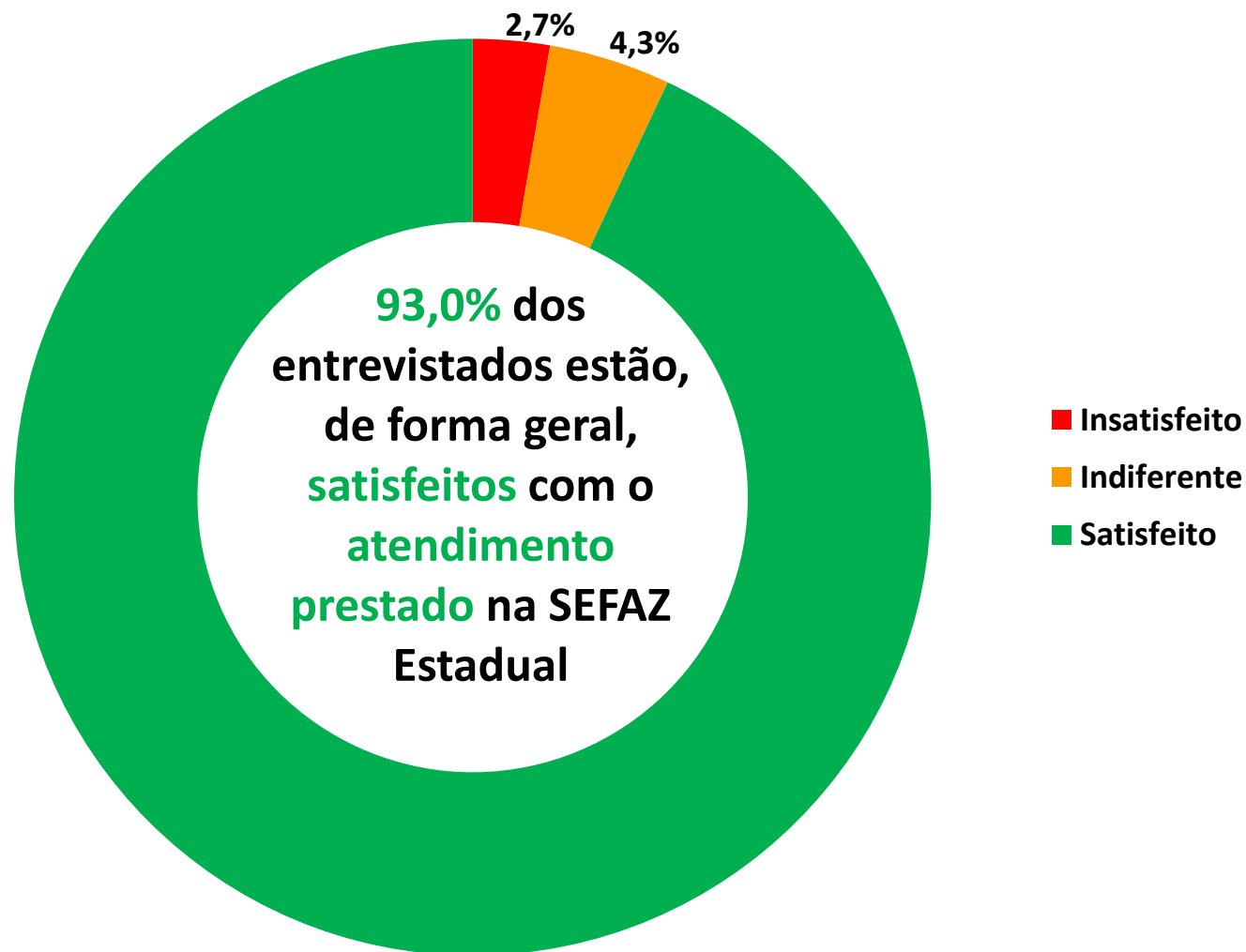
Grau de satisfação quanto ao atendimento prestado pelo órgão SEFAZ



Motivos da **Insatisfação** quanto ao atendimento prestado pela SEFAZ

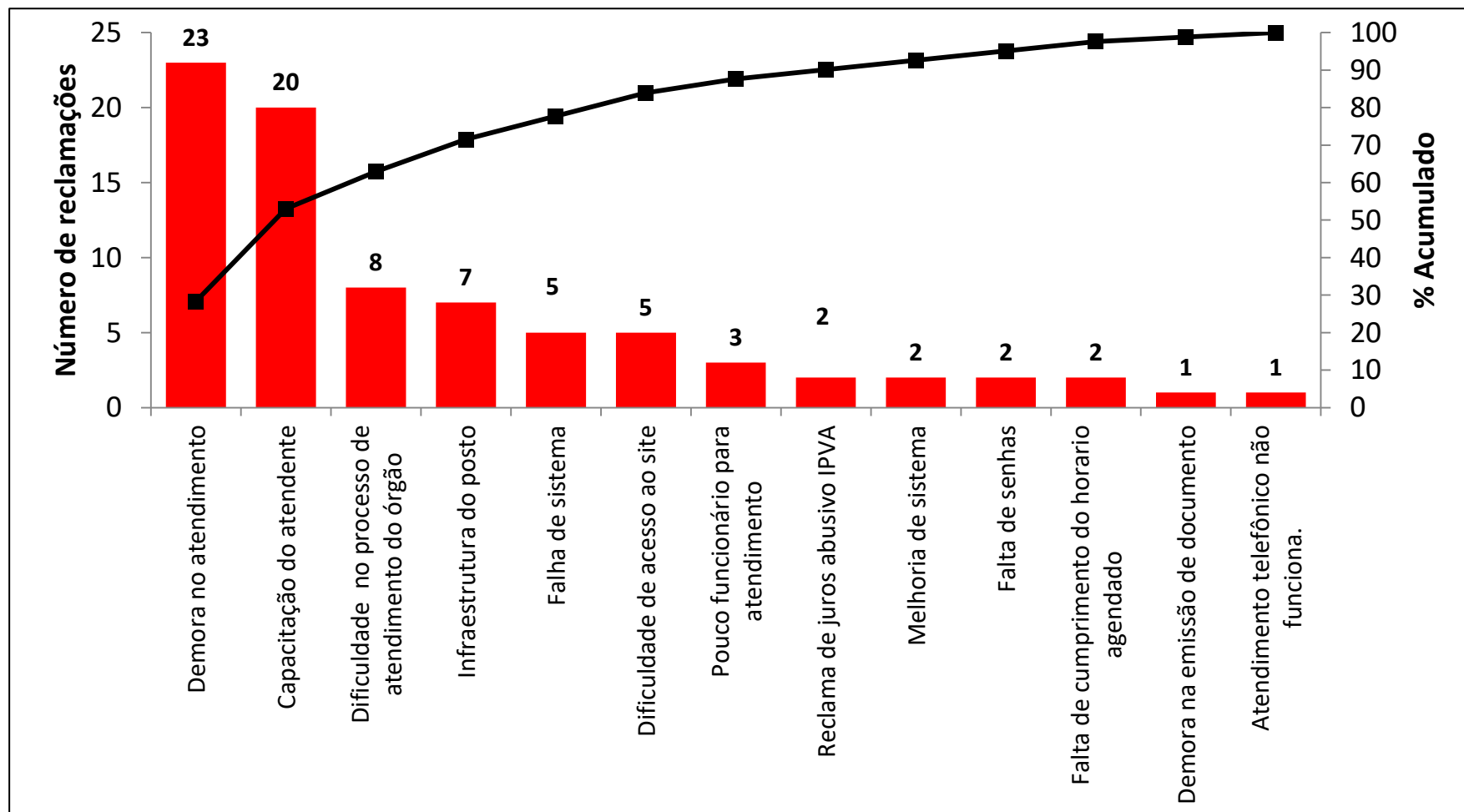


Índice Geral de Satisfação



Comentários

Principais reclamações



Principais Sugestões

Sugestões	Quantidades	%
Manter a qualidade no atendimento	11	23,6
Unificar serviço do DETRAN / SEFAZ	8	17,0
Melhorar infraestrutura	7	14,9
Melhorar sistema do órgão	5	10,6
Melhorar usabilidade no site do SEFAZ	4	8,5
Ampliar o número de funcionários para atendimento	4	8,5
Modernizar os processos e sistemas nos órgãos	3	6,4
Esclarecer dúvidas do MEI	1	2,1
Disponibilizar bebedouro	1	2,1
Capacitar funcionários	1	2,1
Ampliar o nº unidades de serviços/Rede SAC	1	2,1
Total	47	100,0

Principais Elogios

Elogios	Quantidades	%
Qualidade no atendimento	136	69,8
Postura dos atendentes	40	20,5
Agilidade no atendimento	18	9,2
Atendimento do órgão	1	0,5
Total	195	100,0%

Plano de Ação

O que	Como	Quem
Demora no atendimento	Avaliar o tempo de atendimento necessário para cada serviço e verificar dificuldades dos atendentes	SEFAZ/SAC
Capacitação do atendente	Realizar treinamento e programar o treinamento de Modelo de atendimento junto à SAC	SEFAZ/SAC
Dificuldade do processo de atendimento do órgão	Implantar melhorias/ inovações nos processos do órgão	SEFAZ
Melhorar Infraestrutura	Verificar junto à SAC o que pode ser melhorado em relação à infraestrutura para o cidadão	SEFAZ/SAC
Falha de sistema	Realizar melhorias de sistema junto à equipe de tecnologia da informação	SEFAZ
Dificuldade de acesso ao site	Implantar melhorias no site do SEFAZ	SEFAZ
Pouco funcionário para atendimento	Melhorar o quantitativo de funcionários de acordo com a demanda de cada posto	SEFAZ

Plano de Ação

O que	Como	Quem
Juros abusivos IPVA	Avaliar junto ao DETRAN	SEFAZ
Falta de senhas	Melhorar o quantitativo de funcionários de acordo com a demanda de cada posto, para aumentar o número de senhas	SEFAZ/SAC
Falta de cumprimento do horário agendado	Avaliar junto à SAC o tempo de atendimento para cada serviço e ajustar no sistema de agendamento (E-Gestão)	SEFAZ/SAC
Demora na emissão de documento	Avaliar melhorias a serem implantadas na emissão de documentos	SEFAZ
Atendimento telefônico não funciona	Verificar o processo de atendimento telefônico	SEFAZ
Unificar serviço do DETRAN / SEFAZ	Avaliar solicitação junto ao DETRAN	SEFAZ

Plano de Ação

O que	Como	Quem
Modernização dos processos e sistemas nos órgãos	Implantar melhorias/ inovações nos processos do órgão	SEFAZ
Esclarecer dúvidas do MEI	Orientar equipe a informar ao cidadão que existe o SAC Empresarial, onde contém essas informações	SEFAZ
Disponibilizar bebedouro	Verificar junto à SAC	SEFAZ/SAC
Ampliar o nº unidades de serviços/Rede SAC	Verificar junto à SAC	SEFAZ/SAC