

Conselho de Qualidade do Serviço Público CONQUALI

**Pesquisa de Satisfação
SSP/Delegacias Salvador
Resultado geral e por delegacias
Mai/2017**

O Sistema de Pesquisas da CONQUALI

Objetivo geral:

Monitorar e avaliar a **Satisfação dos Usuários** dos serviços públicos no âmbito dos Órgãos e Entidades da Administração Pública do Estado da Bahia

Objetivos específicos:

- ✓ Identificar as melhorias nos serviços prestados com o propósito de aumentar a eficiência e eficácia;
- ✓ Levantar as necessidades dos clientes/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 das Pesquisas

População alvo: Cidadãos atendidos pelas delegacias especializadas e territoriais de Salvador.

Pesquisa geral de todas as delegacias (maio/16):

Delegacias Territoriais:

1ª DT – CENTRO, BARRIS
2ª DT – LIBERDADE
3ª DT- BONFIM
4ª DT - SÃO CAETANO
5ª DT – PERIPERI
6ª DT - BROTAS
7ª DT - RIO VERMELHO
9ª DT - BOCA DO RIO
10ª - PAU DA LIMA
11ª DT - TANCREDO NEVES
12ª DT- ITAPUÃ
13ª DT- CAJAZEIRAS
14ª DT- BARRA
16ª DT- PITUBA
28ª - NORDESTE DE AMARALINA
29ª - PLATAFORMA

Delegacias especializadas:

DRFRV
DRFR
GERRC
DEAM
Delegacia do Idoso
DH
DERCCA
DELTUR
DAI

Pesquisa por delegacia (Janeiro/17):

Delegacias Territoriais:

1ª DT – CENTRO, BARRIS
2ª DT – LIBERDADE
3ª DT- BONFIM
4ª DT - SÃO CAETANO
5ª DT – PERIPERI
6ª DT - BROTAS
7ª DT - RIO VERMELHO
9ª DT - BOCA DO RIO
10ª - PAU DA LIMA
11ª DT - TANCREDO NEVES
12ª DT- ITAPUÃ
13ª DT- CAJAZEIRAS
14ª DT- BARRA
16ª DT- PITUBA
28ª - NORDESTE DE AMARALINA
29ª - PLATAFORMA

Delegacias especializadas:

DRFRV
DRFR
GERRC
DEAM BROTAS
DEAM PERIPERI
Delegacia do Idoso

Metodologia das Pesquisas

Dados	Pesquisa Geral (Piloto)	Pesquisa por delegacia
Período de referência	Maio de 2016	Junho a Agosto de 2016*
Público alvo	6343 cidadãos	22.739 cidadãos
Período de coleta	6 dias de coleta de dados (02/06/2016 a 08/06/2016)	104 dias de coleta de dados (05/09/2016 a 18/01/2017)
Ligações realizadas	724	14.889
Amostra concluída	368	6174
Média/dia:	61 entrevistas	59 entrevistas

* As delegacias 28ª-DT, 29ª-DT, Delegacia do idoso e DRFR o período de referência foi de junho até novembro de 2016 devido a alta taxa de não resposta.

Resultados das Pesquisas

Resultado das Pesquisas

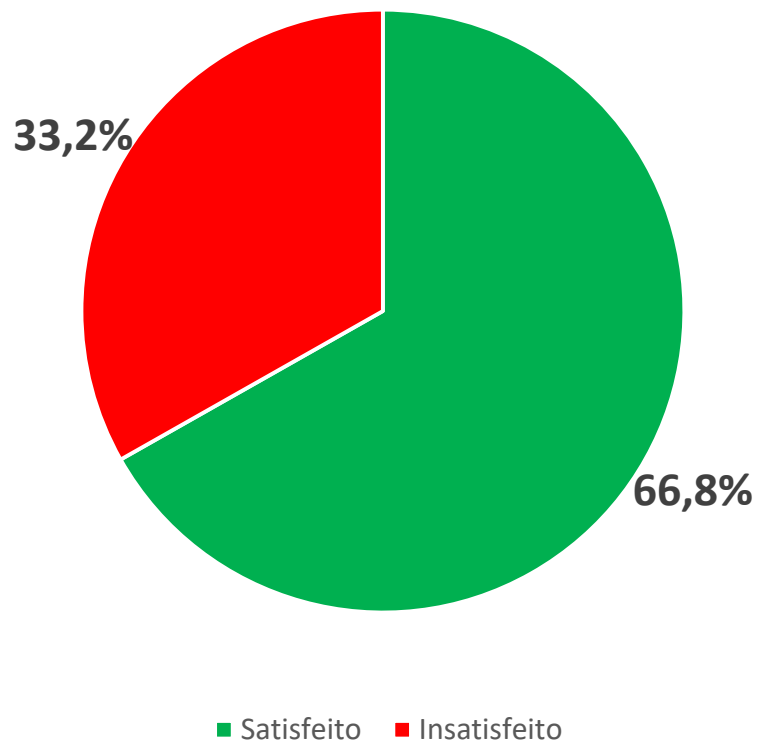
Tipo	Pesquisa Geral (Piloto)		Pesquisa por delegacia	
instalações	Satisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Insatisfeito
Localização	59,0%	41,0%	N.A	N.A
Clima	51,4%	48,6%	51,2%	48,8%
Estrutura	51,9%	48,1%	N.A	N.A
Acomodação	52,1%	47,8%	49,7%	50,3%
Iluminação	56,0%	44,0%	56,8%	43,2%
Limpeza	59,1%	40,8%	57,7%	42,3%
Acessibilidade	59,1%	40,8%	N.A	N.A
Sinalização	63,1%	36,9%	N.A	N.A
Total:	54,9%	45,1%	53,8%	46,2%

Resultado das Pesquisas

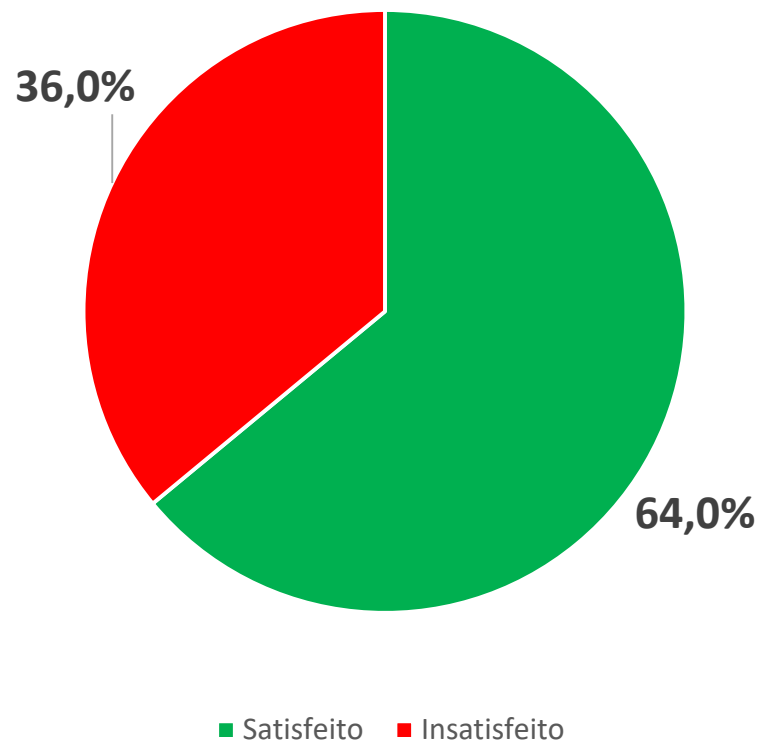
Tipo	Pesquisa Geral (Piloto)		Pesquisa por delegacia	
Atendimento	Satisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Insatisfeito
Postura Inadequada	85,7%	14,4%	76,9%	23,1%
Informação Prestada	83,3%	16,8%	75,5%	24,5%
Tempo atendimento	81,4%	18,6%	66,6%	33,5%
Tempo processo	76,3%	23,7%	N.A	N.A
Falta de Funcionários	73,3%	26,7%	N.A	N.A
Mobilidade	N.A	N.A	71,0%	29,0%
1º Contato na delegacia	N.A	N.A	71,1%	28,9%
Total:	81,8%	18,2%	72,2%	27,8%

Índice Geral de Satisfação

Resultado da Pesquisa Geral/piloto

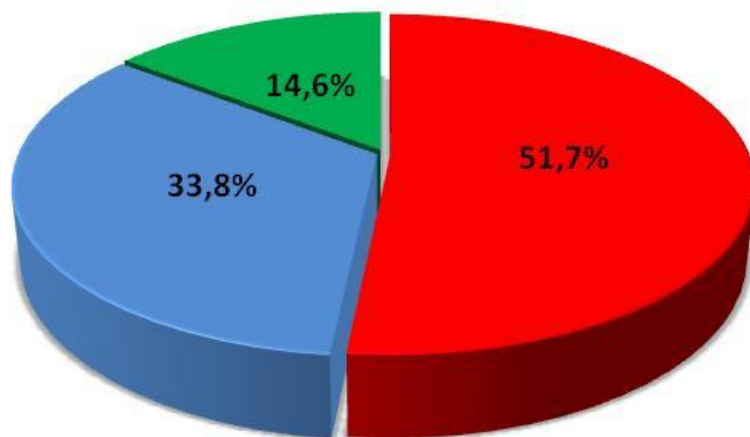


Resultado da Pesquisa por Delegacia



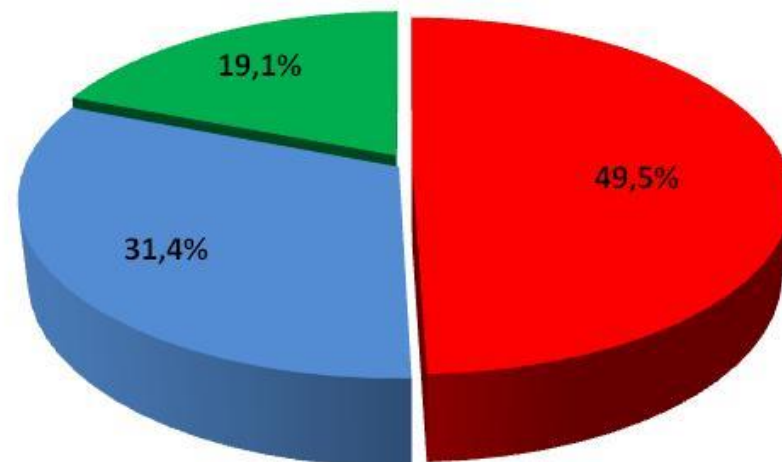
Comentários - Resultado Geral

Resultado da Pesquisa Geral/piloto



■ Reclamações ■ Sugestões ■ Elogios

Resultado da Pesquisa por Delegacia



■ Reclamações ■ Sugestões ■ Elogios

Comentários - Resultado Geral

Resultado da Pesquisa Geral/piloto

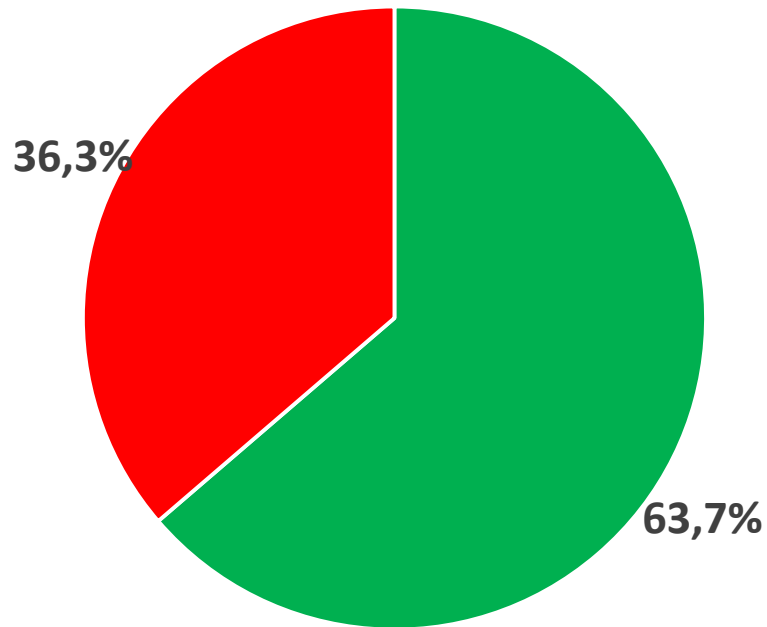
Tipo	Quant.	%
Reclamações	124	51,7%
Sugestões	81	33,8%
Elogios	35	14,6%
Total	240	100,0%

Resultado da Pesquisa por Delegacia

Tipo	Quantidade	%
Reclamações	1125	49,5%
Sugestões	714	31,4%
Elogios	434	19,1%
Total	2273	100,0%

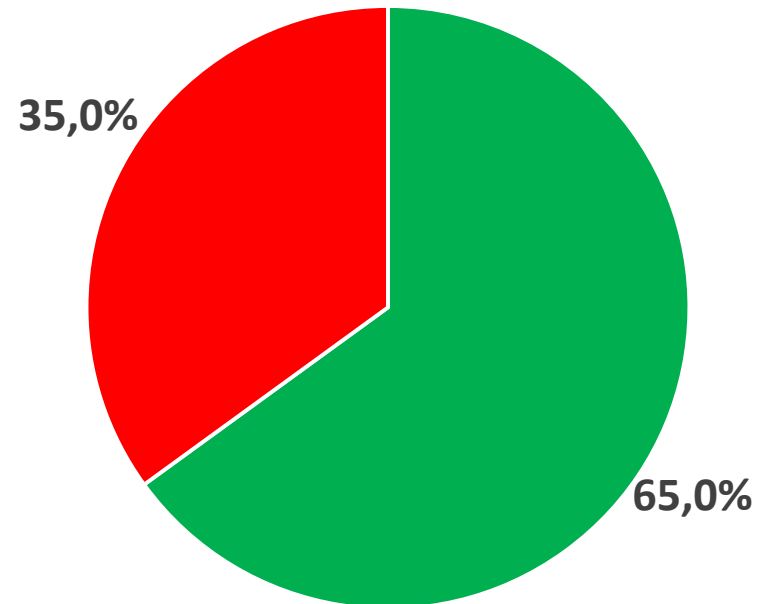
Comparativo das Delegacias Territoriais e Especializadas

Delegacias Territoriais



■ Satisfeito ■ Insatisfeito

Delegacias Especializadas



■ Satisfeito ■ Insatisfeito

Sugestão Plano de Ação

O que	Como	Quem
Melhorar a infraestrutura (Ar condicionado, mobiliário e bebedouro)	Identificar necessidade de reforma nas delegacias	SAC/DDP/ Márcia; Silvia Pitanga - diretora do DPAF
Melhorar à acessibilidade	Realizar reforma para realizar adequações para uma melhoria voltada para acessibilidade	SAC/DDP/ Márcia; Silvia Pitanga - diretora do DPAF
Registro de BO em sala separada de forma que o cidadão não tenha contato com o meliante;	Na reforma identificar possibilidade de separar a entrada dos cidadãos e meliante.	SAC/DDP/ Márcia; Silvia Pitanga - diretora do DPAF
	Conscientização da equipe nas delegacias que já possuem essa infraestrutura	Delegado Geral
Implantar o boletim eletrônico	Desenvolver um sistema que gere o boletim de ocorrência eletrônico	Fernanda, Ana Oliveira e Flávia/ SGI; SSP/SGTO - Coronel Oliveira
Melhorar os processos para reduzir o tempo de atendimento	Mapear os processos de atendimento e identificar os gargalos e propor melhorias	SGI/ Milton; SSP/SIAP/ André Barreto
Melhorar a organização do atendimento (fila)	Distribuir senhas para organizar melhor o atendimento	SAC/DDP/ Márcia; Silvia Pitanga - diretora do DPAF

Sugestão Plano de Ação

O que	Como	Quem
Treinar funcionários em qualidade no atendimento;	Realizar treinamento do Modelo SAC de Atendimento	SAC/DGQ/ Nilza e Alexandra; ACADEPOL/ kátia Brasil e Moema
Capacitar os funcionários nos processos técnicos	Realizar capacitação técnica dos colaboradores	Delegado Geral
Melhorar tecnologia da informação	Identificar hardware/software obsoletos e substituir	Fernanda, Ana Oliveira e Flávia/ SGI; SSP/SGTO - Valter
Aumentar quadro de funcionários	Mudar o processo de atendimento através da contratação do 1º Emprego em 04 delegacias: 02 territoriais e 02 especializadas (Boca do Rio e Bonfim) e demais indicadas pelo Delegado	Delegado Geral; Ana Oliveira e Flávia/ SGI
Manter delegado plantonista 24h	Disponibilizar um delegado platonista para ficar na delegacia 24h	Delegado Geral
Dar retorno ao cidadão da resolução da ocorrência	Entrar em contato com o cidadão para informar resolução da ocorrência	Delegado Geral
Certificar as delegacias em Gestão da Qualidade	Através de consultoria com a DGQ/SAC	IBAMETRO; SAC/DGQ

Equipe de Trabalho

PRODEB

SAEB / SGI

SAEB/ SAC/DGQ

SSP / PCB / GDG / CTIT (Delegacias)

SEPLAN / SEI

Ouvidoria Geral do Estado

SECRETARIA DA
ADMINISTRAÇÃO



OUVIDORIA GERAL
DO ESTADO



SECRETARIA DO
PLANEJAMENTO



SECRETARIA DA
SEGURANÇA PÚBLICA



Diretoria de Gestão da Qualidade/ SAC
MAI/2017