



Programa de Gestão da Qualidade dos Serviços Públicos do Piauí

APRESENTAÇÃO

Programa de Gestão da Qualidade e Satisfação do Serviço Público Estadual

O Avalie! É um programa de Gestão da Qualidade dos Serviços Públicos do Piauí que vai refletir a experiência individual do cidadão no uso dos serviços presenciais e digitais. O programa abrange também a autoavaliação para que o gestor público possa refletir junto à sua equipe o nível de qualidade dos serviços ofertados à sociedade.

O Programa foi lançado em um evento direcionado aos gestores da SEAD no dia 07 de junho de 2023, e teve em sua programação a realização de um Bootcamp para definir os critérios de avaliação da qualidade dos serviços ofertados pelo Estado.

Para a sua implementação, está em desenvolvimento uma plataforma online, que tem como objetivo monitorar e catalogar todas as avaliações realizadas pelos usuários.

A integração com outros órgãos obedecerá um cronograma de implementação para incluir as demais cartas de serviços disponíveis no âmbito do Poder Executivo Estadual. As fases de execução foram definidas na última reunião de governança, com as etapas necessárias para aumentar a abrangência do Avalie.

A instituição do Programa Avalie! em todo o Estado será formalmente instituído por Decreto Estadual e regulamentado por Instrução Normativa conjunta da Secretaria da Administração e Secretaria de Governo, ambos os documentos em fase de elaboração.

A Instrução Normativa fixará as regras básicas para definição dos indicadores de avaliação e diretrizes para avaliação.

OBJETIVOS

Programa de Gestão da Qualidade e Satisfação do Serviço Público Estadual

Os objetivos do Avalie! são:

- assegurar ao usuário o direito de participar da avaliação dos serviços públicos por meio de instrumentos de coleta de dados adequados, simples, confiáveis e anonimizados;
- fornecer informações tecnicamente consistentes e úteis para o desenho, monitoramento e melhoria contínua dos serviços públicos na perspectiva dos usuários;
- embasar o dimensionamento e a priorização de esforços de melhoria e transformação por parte das unidades gestoras; e
- dar transparência e tornar públicas as avaliações de satisfação dos serviços a partir da perspectiva dos usuários.

TIPOS DE SERVIÇO

TIPOLOGIAS DE SERVIÇO PRATICADAS

PRESENCIAL



Serviços que exigem o deslocamento do usuário até o órgão ou entidade pública.

DIGITAL



Serviços que podem ser protocolados, encaminhados e realizados por meio de canais digitais.

HÍBRIDO



Serviços que são prestados parte presencial e parte por meio de canais digitais.

METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO

QUALIDADE PERCEBIDA PELO USUÁRIO

Os serviços públicos serão avaliados pelos usuários quanto à satisfação e qualidade percebida em função da sua experiência com o serviço.

As dimensões da qualidade percebida a serem apontadas pelos usuários serão, no mínimo, as seguintes:

ATRIBUTO	CONCEITO
INFRAESTRUTURA	Avaliação física do ambiente em que ocorre a prestação do serviço.
ATENDIMENTO	Avaliação da capacidade dos atendentes em prestarem informações e executarem os serviços de forma segura, urbana e cortês.
CLAREZA DA INFORMAÇÃO	Informações seguras, objetivas e adequadas relativas ao serviço disponibilizado pelo órgão/entidade.
FACILIDADE DE USO	Simplicidade e intuitividade na navegação, seja no uso de aplicativos (digitais) ou SEI para os serviços digitais ou híbridos ou, ainda, formulários para serviços presenciais.
RAPIDEZ	Tempo de espera para a obtenção dos serviços.
EFICÁCIA	O atendimento cumpriu todas as etapas necessárias para responder a solicitação do usuário.

METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO

QUALIDADE PERCEBIDA PELO USUÁRIO

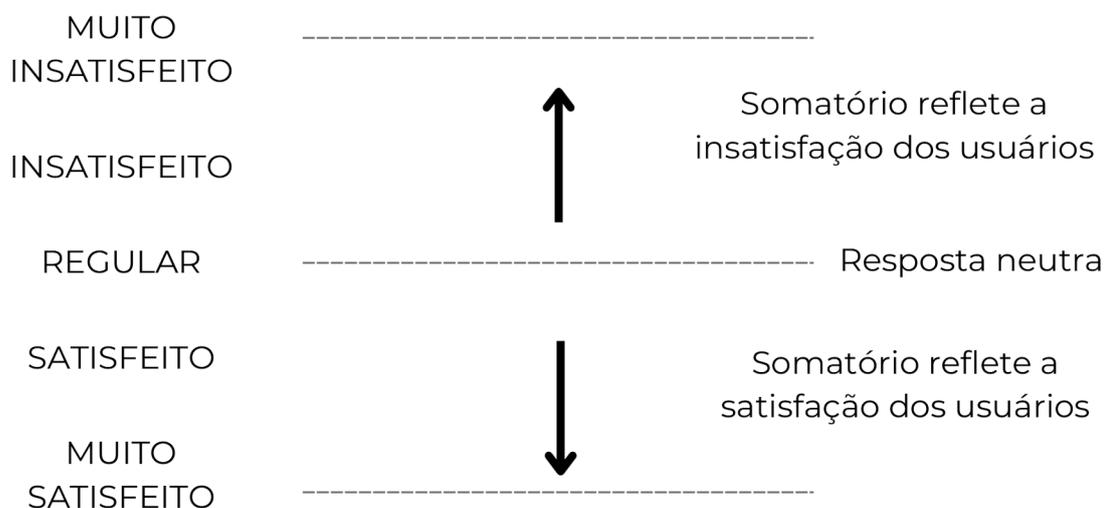
O nível de satisfação será indicado pelo usuário em escala de cinco pontos.



Será utilizada a Escala Likert para quantificar a percepção de qualidade do usuário a partir das avaliações.

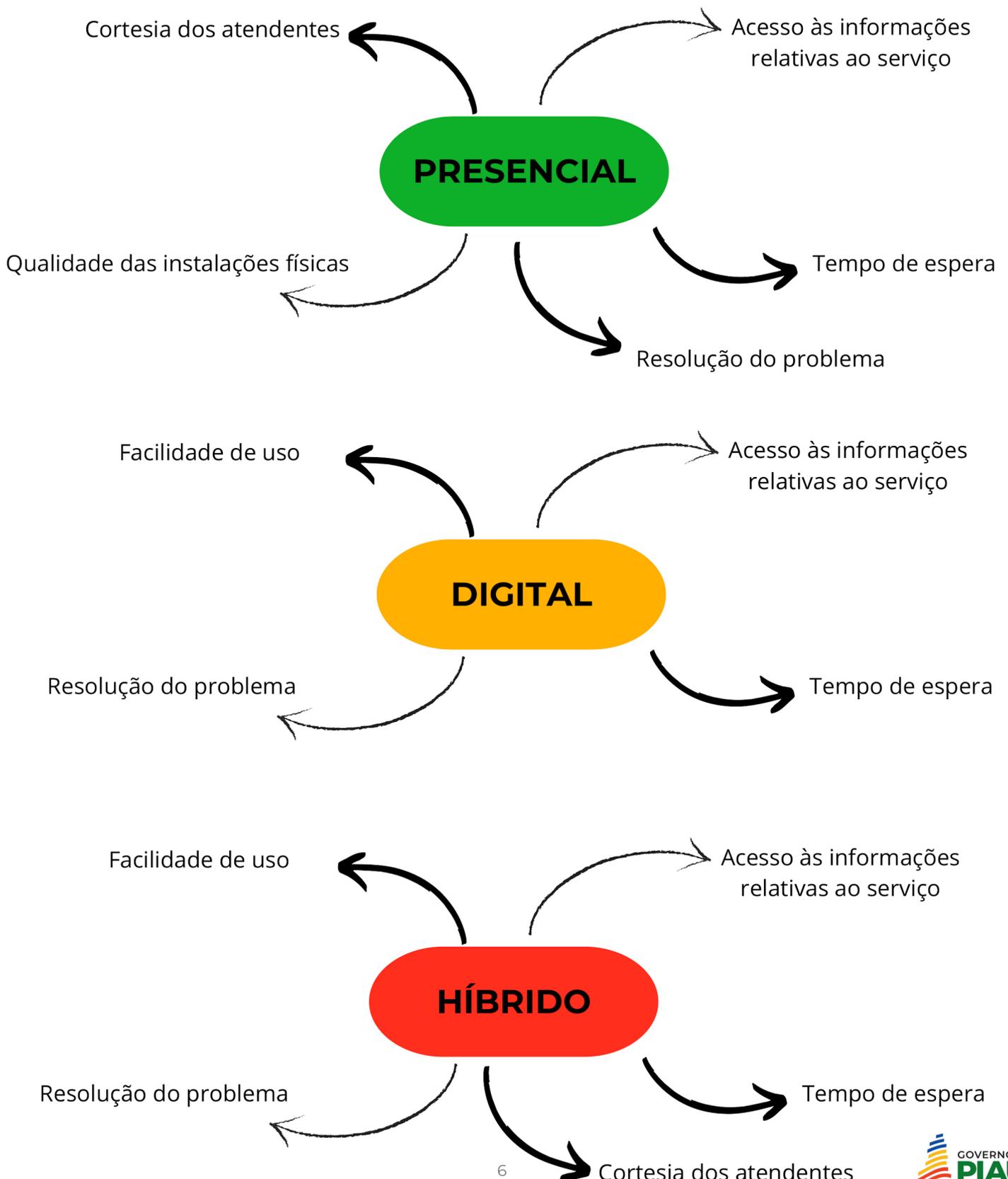
A Escala Likert é uma das formas mais confiáveis e utilizadas para medir a satisfação, opiniões e os comportamentos dos entrevistados. Normalmente são perguntas que contam com 5 ou 7 respostas que variam de uma resposta extrema a outra.

A escolha por um número ímpar de respostas se deve ao fato de se ter uma resposta neutra, o que permite separar a satisfação da insatisfação ou a concordância da não concordância.



METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO

QUALIDADE PERCEBIDA PELO USUÁRIO



METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO

QUALIDADE PERCEBIDA PELO USUÁRIO

Os órgãos deverão disponibilizar Cartas de Serviço para a implementação do Avalie! em seus atendimentos.

Os questionários poderão ser adaptados para otimizar a avaliação das dimensões de qualidade pela percepção dos usuários de maneira fidedigna à rotina de atendimentos do órgão.



CANAIS DE AVALIAÇÃO

CANAIS DISPONÍVEIS AOS USUÁRIOS PARA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS



Os usuários submeterão suas avaliações por meio de formulário eletrônico, cujo link será disponibilizado após o atendimento.

A submissão de avaliação não é obrigatória, mas será incentivada por meio da conscientização quanto à importância da participação dos cidadãos nas decisões estratégicas para melhoria contínua dos serviços.



Iniciar

Secretaria de Administração do Estado do Piauí



Serão disponibilizadas ferramentas para acesso ao formulário online, para cadastro das avaliações dos usuários in loco e de forma remota.

A SEAD disponibilizará para os gestores relatórios periódicos gerados a partir dos dados qualitativos e quantitativos das avaliações.