



PREFEITURA MUNICIPAL  
DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE  
**GUARATINGUETÁ**

RELATÓRIO  
ASSISTÊNCIA SOCIAL

# AVALIAÇÕES DOS TOTENS

01/05/2019 | 31/12/2019



SECRETARIA MUNICIPAL DE  
**GOVERNO E  
GESTÃO ESTRATÉGICA**

# RELATÓRIO ASSISTÊNCIA SOCIAL

AVALIAÇÕES DOS TOTENS

01/05/2019 | 31/12/2019

AUTORIA:

Secretaria Municipal de Governo e Gestão Estratégica

EQUIPE:

Daniel Roberto Carnecine de Oliveira

Yran dos Santos Cezar

Ana Cláudia Cavalca Correa

Tiago José Macedo de Souza

Luciana Silva da Rocha Burkt

Ana Paula Rodrigues de Almeida Santos

Bruna Priscila de Carvalho

Caroline Gomes Bronze

Dhiovanna Vitória dos Santos Carvalho

Gabrielle Silvestre Barbosa

Letícia Nayara Carvalho Selete

Natasha Sarah Godoy Galvão

Pamela Prima Izídio

SECRETARIA DE GOVERNO E GESTÃO ESTRATÉGICA

Endereço: Rua Sete de Setembro, nº 69 - Centro CEP: 12500-330

Funcionamento: 8h as 17h

Telefone: (12)3122-3984



PREFEITURA MUNICIPAL  
DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE  
**GUARATINGUETÁ**

SECRETARIA MUNICIPAL DE  
**GOVERNO E  
GESTÃO ESTRATÉGICA**

# SUMÁRIO

Introdução.....	6
1. Justificativa.....	7
2. Objetivo.....	7
3. Metodologia.....	7
4. Análise por equipamento de Assistência Social.....	7
4.1 Totem - CREAS Campo do Galvão .....	8
4.2 Totem - CRAS Centro .....	9
4.3 Totem - CRAS Parque São Francisco .....	10
4.4 Totem - CRAS Parque do Sol .....	11
4.5 Totem - CRAS Vila Paulista .....	12
4.6 Totem - Sede São Benedito .....	13
4.7 Totem - Fundo Social .....	14
5. Avaliação total dos equipamentos de Assistência Social .....	15
6. Considerações.....	19



# LISTA DE TABELAS

## **Tabela 1**

Total de Avaliações Totem CREAS Campo do Galvão .....8

## **Tabela 2**

Total de Avaliações Totem CRAS Centro .....9

## **Tabela 3**

Total de Avaliações Totem CRAS Parque São Francisco .....10

## **Tabela 4**

Total de Avaliações Totem CRAS Parque do Sol .....11

## **Tabela 5**

Total de Avaliações Totem CRAS Vila Paulista .....12

## **Tabela 6**

Total de Avaliações Totem Sede São Benedito .....13

## **Tabela 7**

Total de Avaliações Totem Fundo Social .....14

## **Tabela 8**

Avaliação geral - Nivel de satisfação com o atendimento recebido .....15

## **Tabela 9**

Avaliação geral - Quanto ao tempo de espera para ser atendido(a) .....15

## **Tabela 10**

Avaliação geral - O motivo pelo qual buscou atendimento foi resolvido? .....16

## **Tabela 11**

Avaliação geral - Gostaria que nossa equipe entrasse em contato? .....16



# LISTA DE GRÁFICOS

## **Gráfico 1**

Evolução Mensal Totem CREAS Campo do Galvão.....8

## **Gráfico 2**

Evolução Mensal Totem CRAS Centro.....9

## **Gráfico 3**

Evolução Mensal Totem CRAS Parque São Francisco.....10

## **Gráfico 4**

Evolução Mensal Totem CRAS Parque do Sol.....11

## **Gráfico 5**

Evolução Mensal Totem CRAS Vila Paulista.....12

## **Gráfico 6**

Evolução Mensal Totem Sede São Benedito.....13

## **Gráfico 7**

Evolução Mensal Totem Fundo Social.....14

## **Gráfico 8**

Avaliação geral - Nível de satisfação com o atendimento recebido.....17

## **Gráfico 9**

Avaliação geral - Quanto ao tempo de espera para ser atendido(a).....17

## **Gráfico 10**

Avaliação geral - O motivo pelo qual buscou atendimento foi resolvido?.....18

---

## Introdução

A Administração Pública Municipal adotou em 2019 totens como forma para avaliar o desempenho da prestação de serviços. O totem é um dispositivo disponível na entrada das unidades, em que uma pesquisa de satisfação personalizada é preenchida. Facilitou a avaliação do desempenho dos equipamentos segundo a opinião dos usuários.

Com a finalidade em melhorar a qualidade dos serviços públicos, os totens foram instalados em maio de 2019 em todos os equipamentos de Assistência Social. A implantação dos totens gerou uma vasta informação sobre os serviços ofertados.

Diante disso, fez-se necessário elaborar este relatório sobre os dados para corroborar com a tomada de decisão governamental e para incrementar ações para a qualidade dos serviços públicos aos munícipes de Guaratinguetá.

O relatório tem como objetivo, analisar as avaliações dos usuários registradas pelos totens de pesquisa, para auxiliar a gestão municipal a identificar as assimetrias nos serviços, facilitar a tomada de decisão governamental e dar transparência aos cidadãos.

O método empregado foi de pesquisa quantitativa, que permitiu observar os dados registrados através de avaliações positivas e negativas. Também, elaborou-se gráficos sobre a evolução mensal de cada equipamento público em que os totens foram instalados.

Os dados obtidos compreendem entre o período de 01/05/2019 à 31/12/2019. Somaram-se 1.049 avaliações e foram gerados de forma automatizada pelo Sistema Solvis.

Portanto, a pesquisa de satisfação do usuário realizado através dos totens, otimiza o monitoramento sobre os serviços públicos prestados. Através desses dados a Gestão Municipal poderá direcionar recursos públicos para as unidades com os menores índices de satisfação do usuário.

## **1. Justificativa**

O monitoramento das Políticas Públicas é de extrema importância para a cidade e sua população. Aprimora a qualidade dos serviços públicos prestado pela Prefeitura.

Auxiliando a necessidade de otimizar o controle dos serviços ofertados e captar informações diretamente com o usuário, a gestão municipal implantou, em maio de 2019, os totens na entrada de cada equipamento público para mensurar a opinião pública sobre o serviço prestado.

A implantação dos totens gerou uma vasta informação sobre as políticas públicas do município, principalmente na área de Assistência Social. Diante disso, faz-se necessário gerar relatório desses dados para corroborar com a tomada de decisão governamental e para melhorar a qualidade dos serviços oferecidos aos munícipes de Guaratinguetá.

## **2. Objetivo**

Analisar as avaliações dos usuários registradas pelos totens de pesquisa, para auxiliar a gestão municipal a identificar as assimetrias nos serviços públicos, facilitar a tomada de decisão governamental e dar transparência aos cidadãos.

## **3. Metodologia**

O método empregado foi de pesquisa quantitativa, que permitiu observar os dados registrados através de avaliações positivas e negativas. Também, elaborou-se gráficos sobre a evolução mensal de cada equipamento público em que os totens foram instalados.

Os dados obtidos compreendem entre o período de 01/05/2019 à 31/12/2019. Somaram-se 1.049 avaliações e foram gerados de forma automatizada pelo Sistema Solvis.

## **4. Análise por equipamento de Assistência Social**

Nesse capítulo será avaliado os dados obtidos por cada equipamento de Assistência Social do Município. As categorias de avaliação estão definidas pelo total das avaliações (positivas, negativas e neutras) e a evolução mensal (maio a dezembro).

Assim, os equipamentos de Assistência Social mensurados são; a Sede da Secretaria no bairro São Benedito, CRAS - Centro, CRAS - Parque do Sol, CRAS - Vila Paulista, CRAS - Parque São Francisco, CREAS - Campo do Galvão e Fundo Social.

## 4.1. Totem - CREAS Campo do Galvão

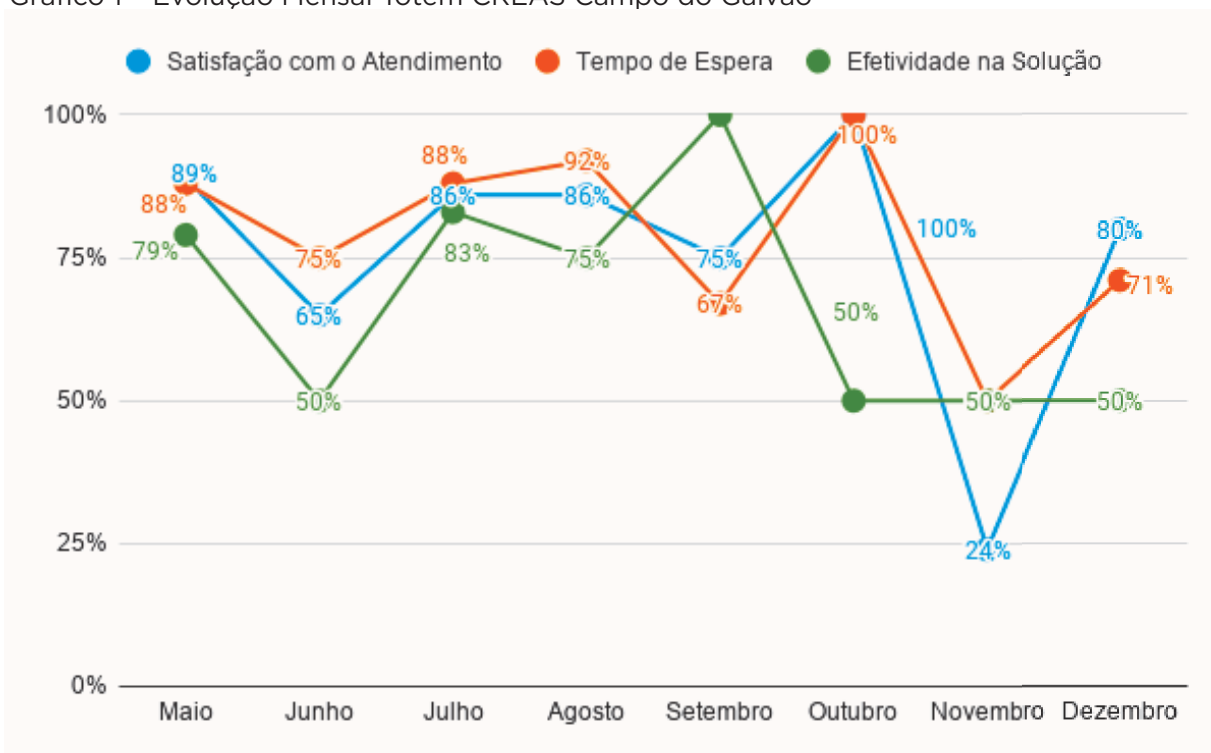
O equipamento de Assistência Social, CREAS - Campo do Galvão, foi avaliado por 106 pessoas, sendo que 99 foi registrado para a satisfação do atendimento, 79 para o tempo de espera e 79 para a efetividade na solução. Vale ressaltar que todas as pessoas podem avaliar as três categorias, ficando facultativo ao avaliador.

Tabela 1 - Total de Avaliações Totem CREAS Campo do Galvão

Avaliação	Positivas	Negativas	Neutras	% Positiva	% Negativa
Satisfação com o Atendimento	74	15	10	74,75%	15,15%
Tempo de Espera	61	10	8	77,22%	12,66%
Efetividade na Solução	57	7	15	72,15%	8,86%

Fonte: Sistema Solvis

Gráfico 1 - Evolução Mensal Totem CREAS Campo do Galvão



Fonte: Sistema Solvis



## 4.2. Totem - CRAS Centro

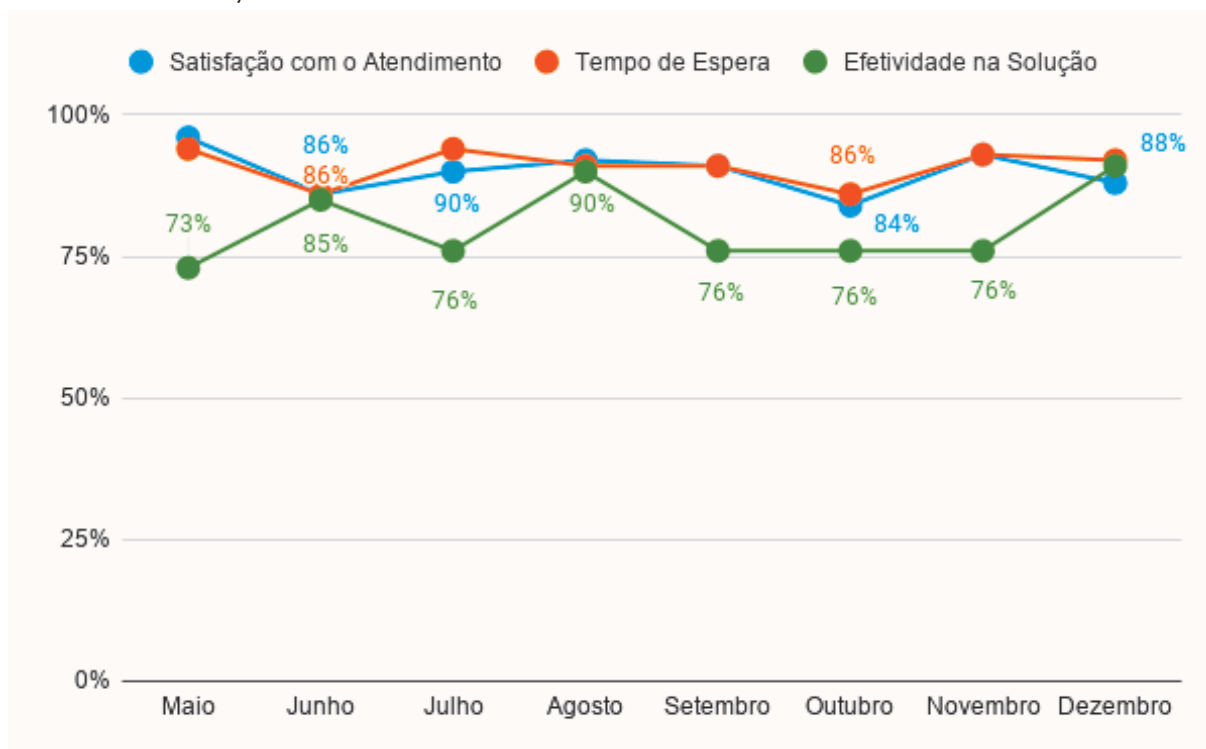
O equipamento de Assistência Social, CRAS - Centro, foi avaliado por 349 pessoas, sendo que 335 foi registrado para a satisfação do atendimento, 301 para o tempo de espera e 298 para a efetividade na solução. Vale ressaltar que todas as pessoas podem avaliar as três categorias, ficando facultativo ao avaliador.

Tabela 2 - Total de Avaliações Totem CRAS Centro

Avaliação	Positivas	Negativas	Neutras	% Positiva	% Negativa
Satisfação com o Atendimento	292	20	23	87,16%	5,97%
Tempo de Espera	265	14	22	88,04%	4,65%
Efetividade na Solução	237	20	41	79,53%	6,71%

Fonte: Sistema Solvis

Gráfico 2 - Evolução Mensal Totem CRAS Centro



Fonte: Sistema Solvis

### 4.3. Totem - CRAS Parque São Francisco

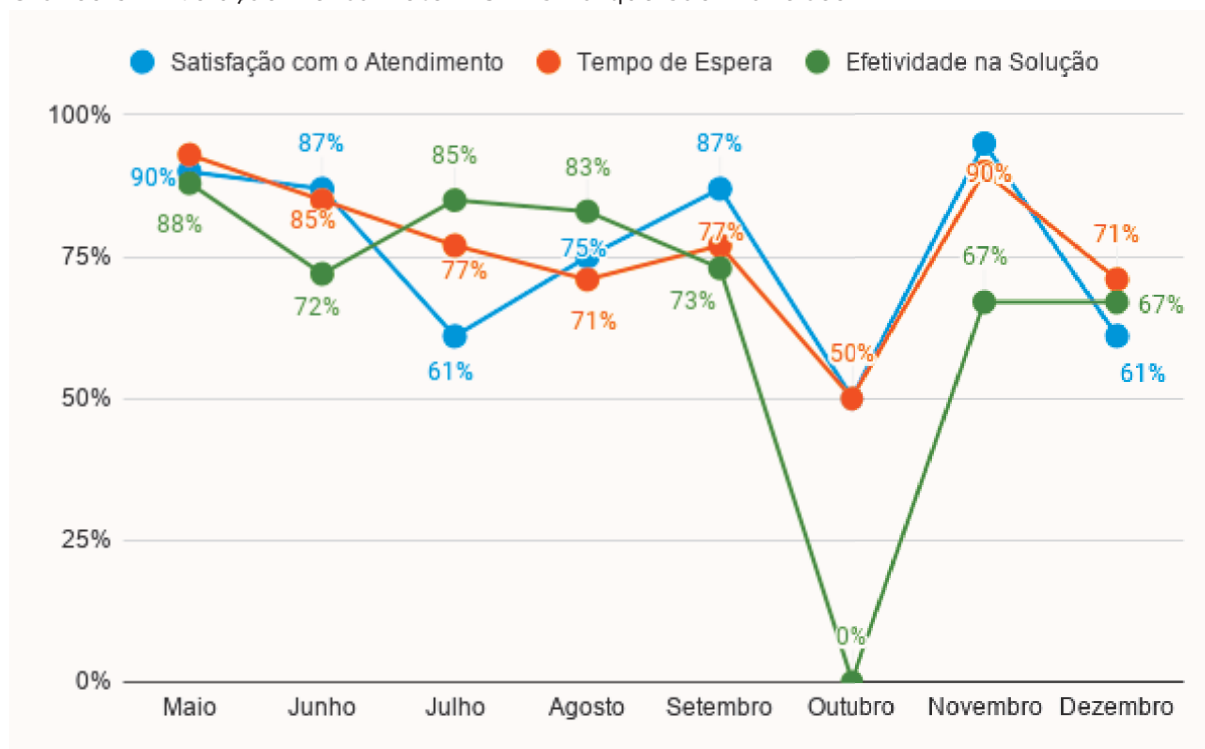
O equipamento de Assistência Social, CRAS - Parque São Francisco, foi avaliado por 151 pessoas, sendo que 138 foi registrado para a satisfação do atendimento, 116 para o tempo de espera e 112 para a efetividade na solução. Vale ressaltar que todas as pessoas podem avaliar as três categorias, ficando facultativo ao avaliador.

Tabela 3 - Total de Avaliações Totem CRAS Parque São Francisco

Avaliação	Positivas	Negativas	Neutras	% Positiva	% Negativa
Satisfação com o Atendimento	104	20	14	75,36%	14,49%
Tempo de Espera	90	16	10	77,59%	13,79%
Efetividade na Solução	88	12	12	78,57%	10,71%

Fonte: Sistema Solvis

Gráfico 3 - Evolução Mensal Totem CRAS Parque São Francisco



Fonte: Sistema Solvis

#### 4.4. Totem - CRAS Parque do Sol

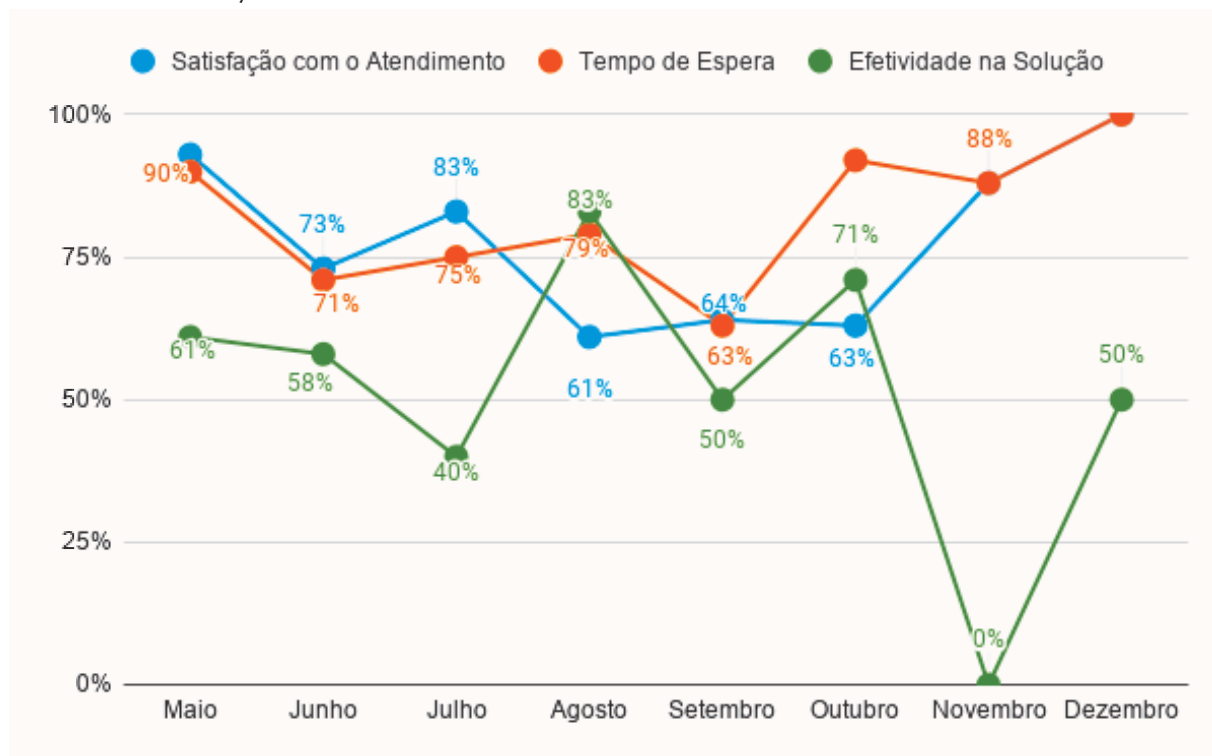
O equipamento de Assistência Social, CRAS - Parque do Sol, foi avaliado por 101 pessoas, sendo que 97 foi registrado para a satisfação do atendimento, 87 para o tempo de espera e 85 para a efetividade na solução. Vale ressaltar que todas as pessoas podem avaliar as três categorias, ficando facultativo ao avaliador.

Tabela 4 - Total de Avaliações Totem CRAS Parque do Sol

Avaliação	Positivas	Negativas	Neutras	% Positiva	% Negativa
Satisfação com o Atendimento	77	12	8	79,38%	12,37%
Tempo de Espera	74	9	4	85,06%	10,34%
Efetividade na Solução	50	12	23	58,82%	14,12%

Fonte: Sistema Solvis

Gráfico 4 - Evolução Mensal



Fonte: Sistema Solvis

## 4.5. Totem - CRAS Vila Paulista

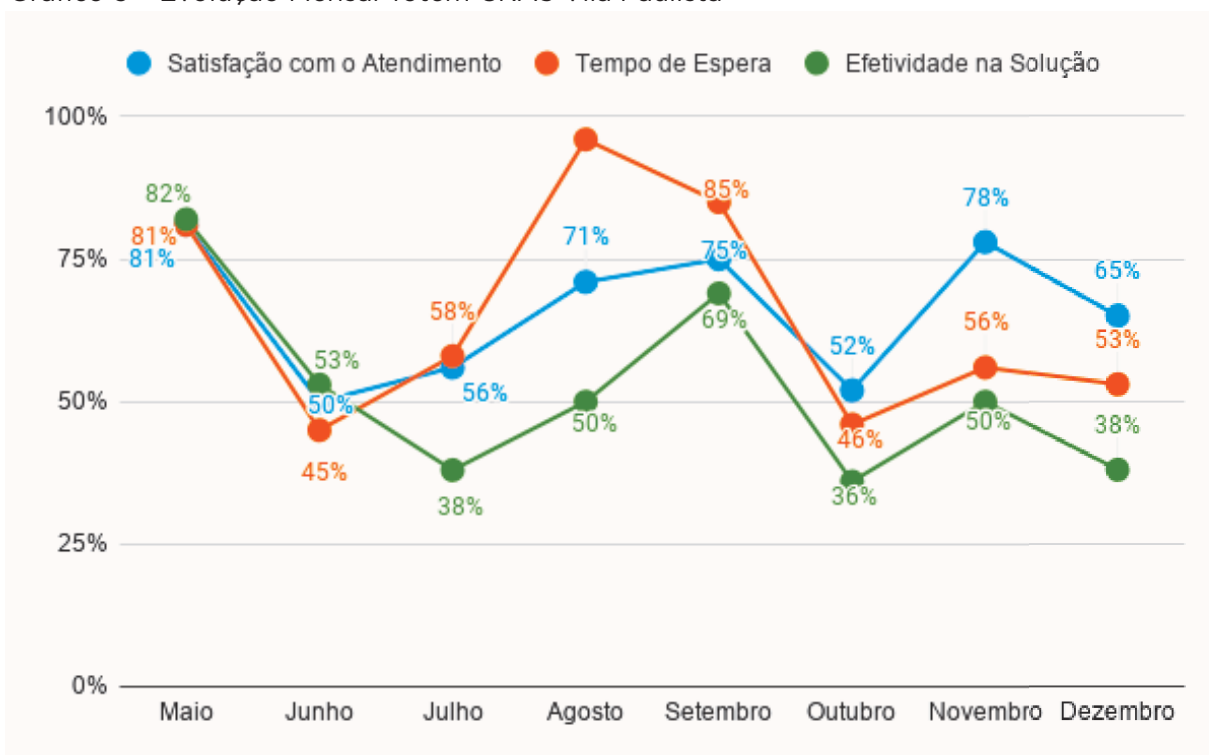
O equipamento de Assistência Social, CRAS - Vila Paulista, foi avaliado por 177 pessoas, sendo que 335 foi registrado para a satisfação do atendimento, 301 para o tempo de espera e 298 para a efetividade na solução. Vale ressaltar que todas as pessoas podem avaliar as três categorias, ficando facultativo ao avaliador.

Tabela 5 - Total de Avaliações Totem CRAS Vila Paulista

Avaliação	Positivas	Negativas	Neutras	% Positiva	% Negativa
Satisfação com o Atendimento	112	40	16	66,67%	23,81%
Tempo de Espera	96	41	10	65,31%	27,89%
Efetividade na Solução	90	38	19	61,22%	25,85%

Fonte: Sistema Solvis

Gráfico 5 - Evolução Mensal Totem CRAS Vila Paulista



Fonte: Sistema Solvis

## 4.6. Totem – Sede São Benedito

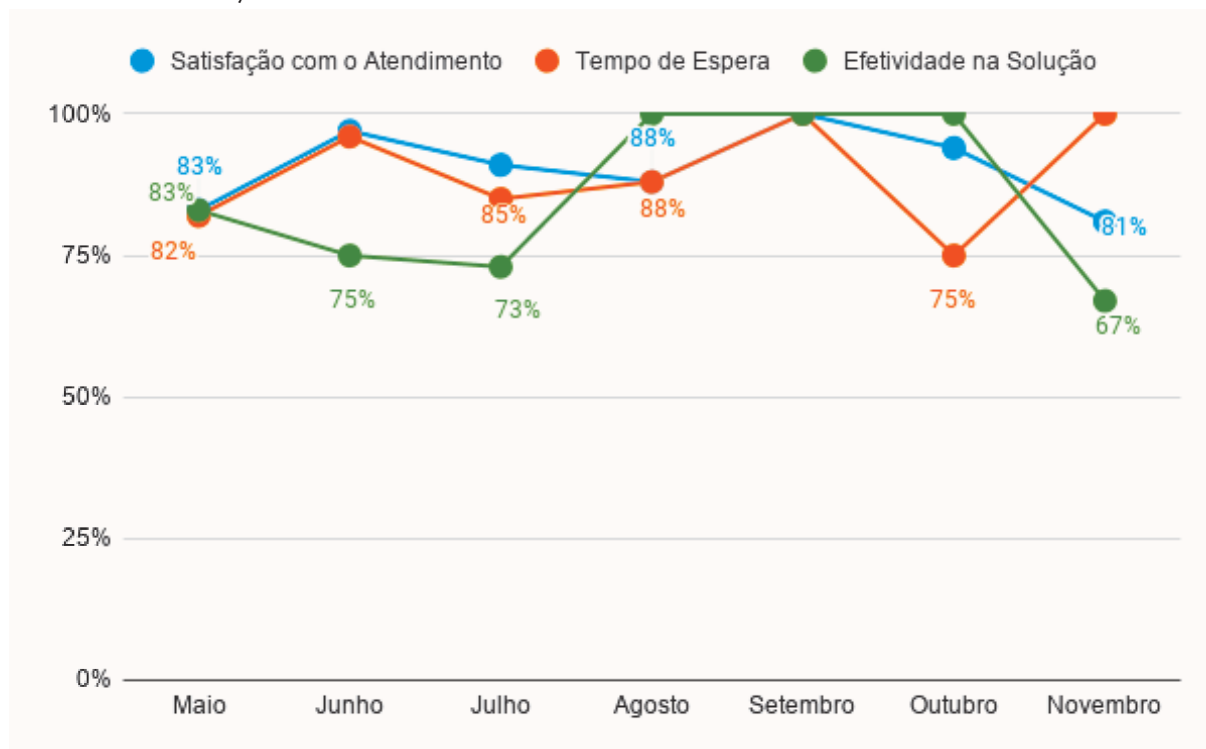
O equipamento de Assistência Social, SEDE – São Benedito, foi avaliado por 73 pessoas, sendo que 67 foi registrado para a satisfação do atendimento, 59 para o tempo de espera e 55 para a efetividade na solução. Vale ressaltar que todas as pessoas podem avaliar as três categorias, ficando facultativo ao avaliador.

Tabela 6 - Total de Avaliações Totem Sede São Benedito

Avaliação	Positivas	Negativas	Neutras	% Positiva	% Negativa
Satisfação com o Atendimento	57	5	5	85,07%	7,46%
Tempo de Espera	49	6	4	83,05%	10,17%
Efetividade na Solução	45	5	5	81,82%	9,09%

Fonte: Sistema Solvis

Gráfico 6 – Evolução Mensal Totem Sede São Benedito



Fonte: Sistema Solvis

## 4.6. Totem – Fundo Social

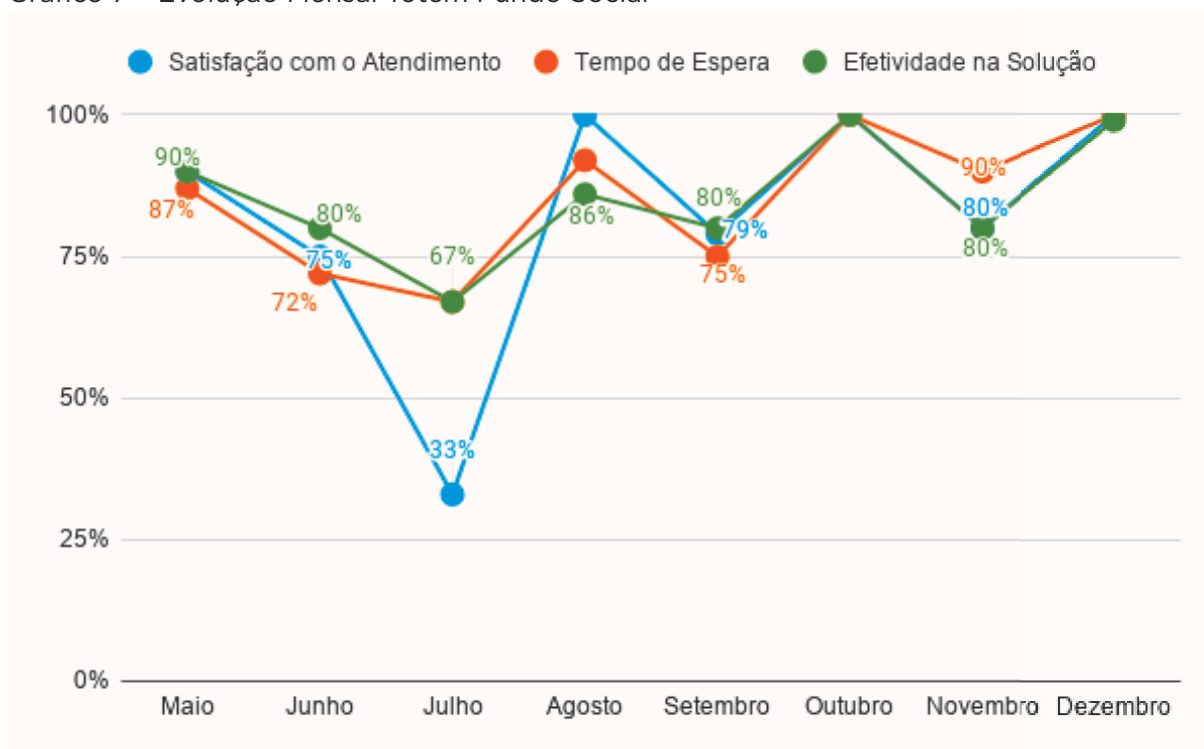
O Fundo Social, localizado na Vila Paraíba, foi avaliado por 92 pessoas, sendo que 87 foi registrado para a satisfação do atendimento, 75 para o tempo de espera e 75 para a efetividade na solução. Vale ressaltar que todas as pessoas podem avaliar as três categorias, ficando facultativo ao avaliador.

Tabela 7 - Total de Avaliações Totem Fundo Social

Avaliação	Positivas	Negativas	Neutras	% Positiva	% Negativa
Satisfação com o Atendimento	63	11	13	72,41%	12,64%
Tempo de Espera	59	7	9	78,67%	9,33%
Efetividade na Solução	63	10	2	84,00%	13,33%

Fonte: Sistema Solvis

Gráfico 7 - Evolução Mensal Totem Fundo Social



Fonte: Sistema Solvis

## 5. Avaliação total dos equipamentos de Assistência Social

Os equipamentos de Assistência Social foram avaliados por 1.049 usuários entre o período de 01/05/2019 a 31/12/2019. A avaliação abrange: nível de satisfação com o atendimento, nível de satisfação quanto ao tempo de espera e a efetividade do atendimento.

Tabela 8 - Avaliação geral - Nível de satisfação com o atendimento recebido

<b>Unidade</b>	<b>Positivas</b>	<b>Negativas</b>	<b>Neutras</b>	<b>% Positiva</b>	<b>% Negativa</b>	<b>% Neutra</b>
Centro	292	20	23	87,16%	5,97%	6,87%
São Benedito	57	5	5	85,07%	7,46%	7,46%
Parque do Sol	77	12	8	79,38%	12,37%	8,25%
Parque São Francisco	104	20	14	75,36%	14,49%	10,14%
Campo do Galvão	74	15	10	74,75%	15,15%	10,10%
Fundo Social	63	11	13	72,41%	12,64%	14,94%
Vila Paulista	112	40	16	66,67%	23,81%	9,52%
<b>Total</b>	<b>779</b>	<b>123</b>	<b>89</b>	<b>78,61%</b>	<b>12,41%</b>	<b>8,98%</b>

Fonte: Sistema Solvis

Tabela 9 - Avaliação geral - Quanto ao tempo de espera para ser atendido(a)

<b>Unidade</b>	<b>Positivas</b>	<b>Negativas</b>	<b>Neutras</b>	<b>% Positiva</b>	<b>% Negativa</b>	<b>% Neutra</b>
Centro	265	14	22	88,04%	4,65%	7,31%
Parque do Sol	74	9	4	85,06%	10,34%	4,60%
São Benedito	49	6	4	83,05%	10,17%	6,78%
Fundo Social	59	7	9	78,67%	9,33%	12,00%
Parque São Francisco	90	16	10	77,59%	13,79%	8,62%
Campo do Galvão	61	10	8	77,22%	12,66%	10,13%
Vila Paulista	96	41	10	65,31%	27,89%	6,80%
<b>Total</b>	<b>694</b>	<b>103</b>	<b>67</b>	<b>80,32%</b>	<b>11,92%</b>	<b>7,75%</b>

Fonte: Sistema Solvis

Tabela 10 – Avaliação Geral - O motivo pelo qual buscou atendimento foi resolvido?

<b>Unidade</b>	<b>Sim</b>	<b>Não</b>	<b>Em Andamento</b>	<b>% Sim</b>	<b>% Não</b>	<b>% Em Andamento</b>
Fundo Social	63	10	2	84,00%	13,33%	2,67%
São Benedito	45	5	5	81,82%	9,09%	9,09%
Centro	237	20	41	79,53%	6,71%	13,76%
Parque São Francisco	88	12	12	78,57%	10,71%	10,71%
Campo do Galvão	57	7	15	72,15%	8,86%	18,99%
Vila Paulista	90	38	19	61,22%	25,85%	12,93%
Parque do Sol	50	12	23	58,82%	14,12%	27,06%
<b>Total</b>	<b>630</b>	<b>104</b>	<b>117</b>	<b>74,03%</b>	<b>12,22%</b>	<b>13,75%</b>

Fonte: Sistema Solvis

Tabela 11 – Avaliação Geral - Gostaria que nossa equipe entrasse em contato?

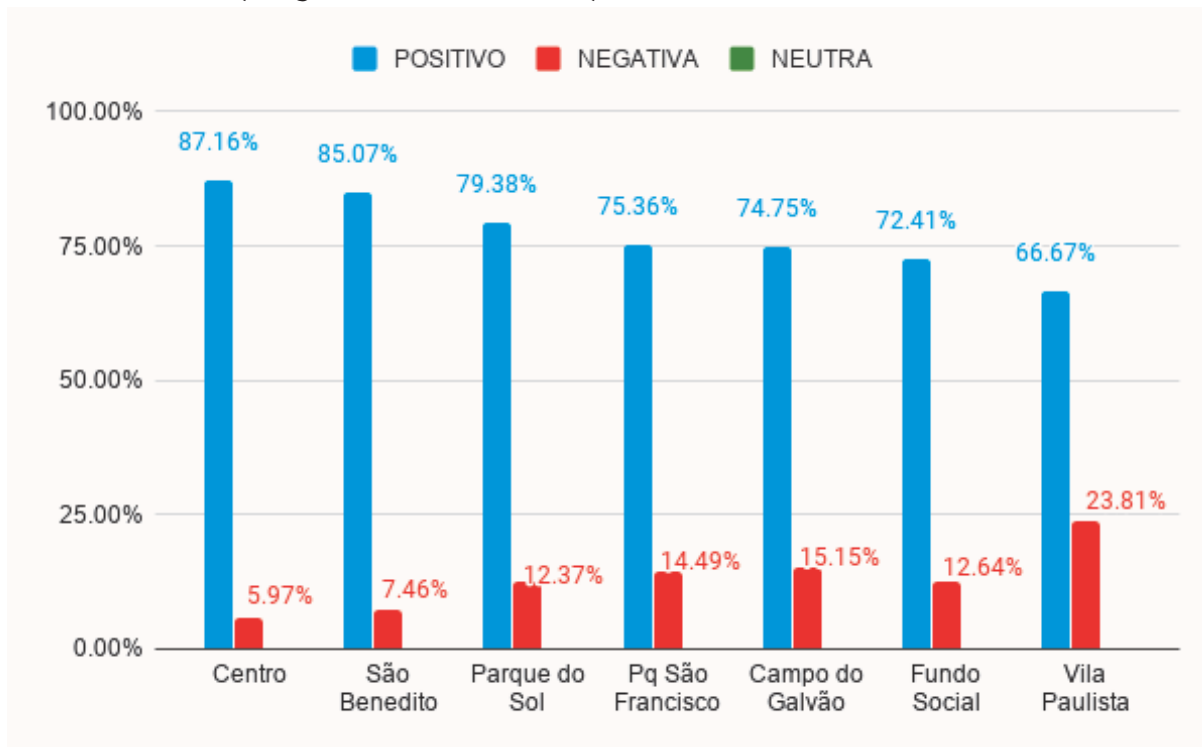
<b>Unidade</b>	<b>Sim</b>	<b>Não</b>	<b>% Sim</b>	<b>% Não</b>
Fundo Social	12	55	17,91%	82,09%
São Benedito	11	43	20,37%	79,63%
Parque São Francisco	22	79	21,78%	78,22%
Vila Paulista	35	101	25,74%	74,26%
Centro	76	209	26,67%	73,33%
Parque do Sol	26	58	30,95%	69,05%
Campo do Galvão	26	45	36,62%	63,38%
<b>Total</b>	<b>208</b>	<b>590</b>	<b>26,07%</b>	<b>73,93%</b>

Fonte: Sistema Solvis



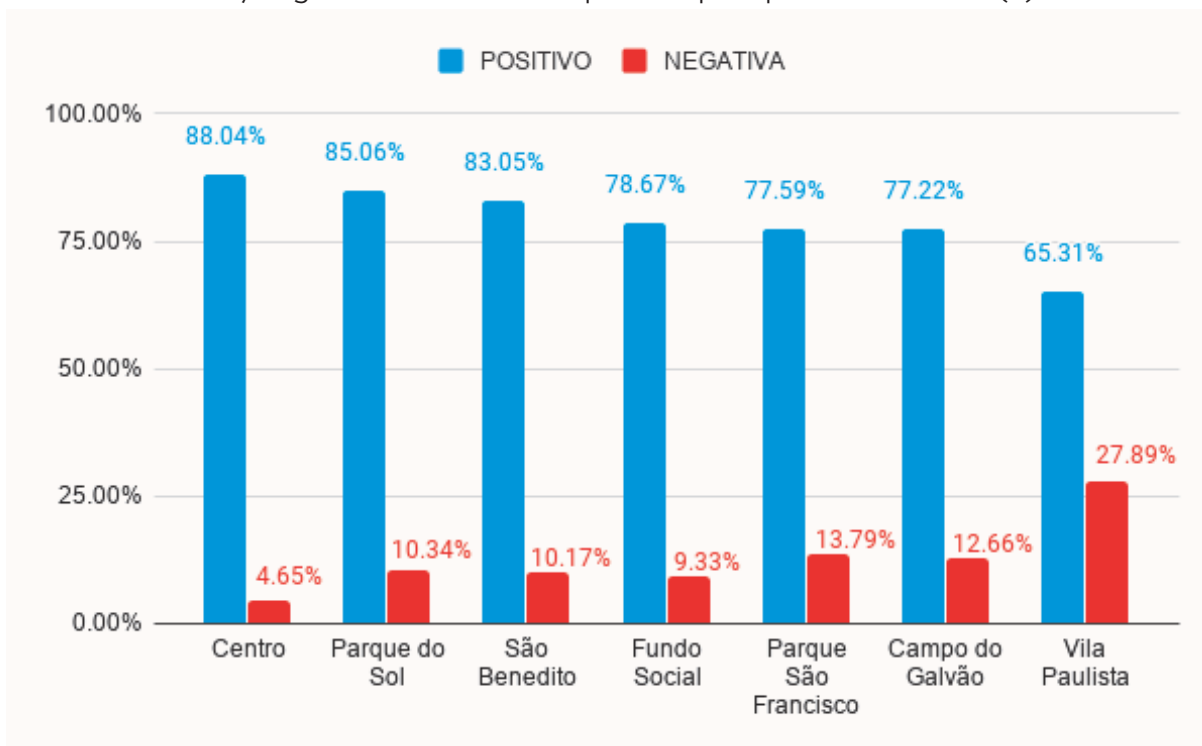
Os gráficos abaixo demonstram através de um ranking dois cenários, um de avaliação positiva e outro de avaliação negativa. Assim, temos do maior avaliado para o menor avaliado de todos os equipamentos da rede municipal de Assistência Social.

Gráfico 8 – Avaliação geral - Nível de satisfação com o atendimento recebido



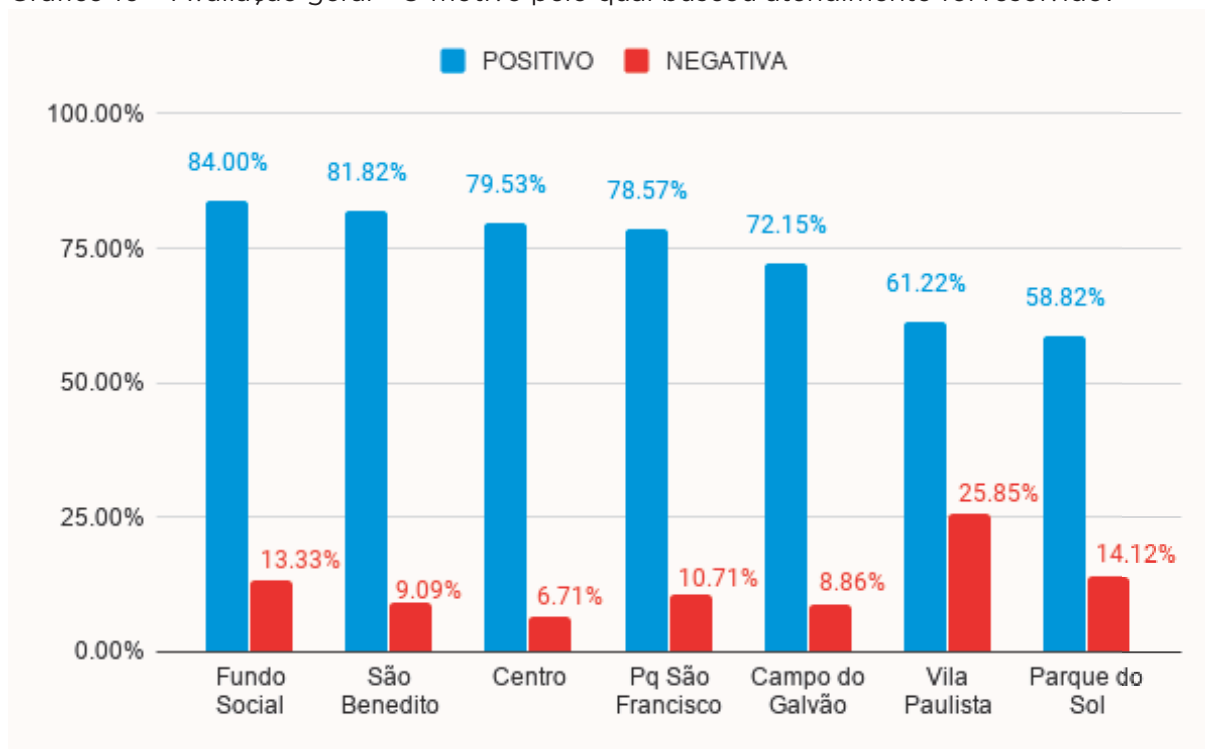
Fonte: Sistema Solvis

Gráfico 9 – Avaliação geral - Quanto ao tempo de espera para ser atendido(a)



Fonte: Sistema Solvis

Gráfico 10 - Avaliação geral - O motivo pelo qual buscou atendimento foi resolvido?



Fonte: Sistema Solvis

## **6. Considerações**

A implementação dos totens de avaliação dos equipamentos de Assistência Social, facilitou o monitoramento do serviço público prestado e a satisfação do usuário.

Assim, durante o período de 01/05/2019 a 31/12/2019, seis unidades obtiveram dos usuários a satisfação do atendimento recebido acima de 70%, sendo a apenas a unidade CRAS - Vila Paulista abaixo da média.

Ao mensurar os dados quanto ao tempo de espera, apenas a unidade CRAS - Vila Paulista ficou abaixo de 70% da avaliação feita pelos usuários.

A última categoria de avaliação é a efetividade do atendimento, isto é, se o motivo pelo qual o usuário foi para o equipamento foi resolvido. Entre todos equipamentos avaliados, o CRAS - Vila Paulista e o CRAS - Parque do Sol, não atingiram 70%.

Vale destacar que as unidades de Assistência Social estão muito bem avaliadas e acima da média de 70%, dessa maneira, podemos considerar que os serviços prestados se consolidam em excelência na execução das atividades. Sendo um ou outro que com alguns ajustes facilmente ficarão acima de 70%.

Portanto, a pesquisa de satisfação do usuário realizada através dos totens, otimiza o monitoramento sobre os serviços públicos prestados. Através desses dados a gestão municipal poderá direcionar recursos públicos para as unidades com os menores índices de satisfação do usuário.



PREFEITURA MUNICIPAL  
DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE  
**GUARATINGUETÁ**



SECRETARIA MUNICIPAL DE  
**GOVERNO E  
GESTÃO ESTRATÉGICA**