



PREFEITURA MUNICIPAL  
DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE  
**GUARATINGUETÁ**

RELATÓRIO  
ASSISTÊNCIA SOCIAL

# AVALIAÇÕES DOS TOTENS

01/01/2020 | 31/05/2020



SECRETARIA MUNICIPAL DE  
**GOVERNO E  
GESTÃO ESTRATÉGICA**

**RELATÓRIO ASSISTÊNCIA SOCIAL**  
AVALIAÇÕES DOS TOTENS  
01/01/2020 | 31/05/2020

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 - Total de Avaliações de todos os equipamentos .....15

## **Tabela 9**

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

## **Tabela 10**

Avaliação geral - Quanto ao tempo de espera para ser atendido(a) .....16

## **Tabela 11**

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

## **Tabela 12**

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 Vila Paulista.....12

## **Gráfico 5**

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

## **Gráfico 6**

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

## **Gráfico 7**

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 01/01/2020 à 31/05/2020. Somaram-se 191 avaliações e foram gerados de forma automatizada pelo Sistema Solvis.

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.

## **1. Justificativa**

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

Auxiliando a necessidade em 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 01/01/2020 à 31/05/2020. 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 (janeiro a maio).

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

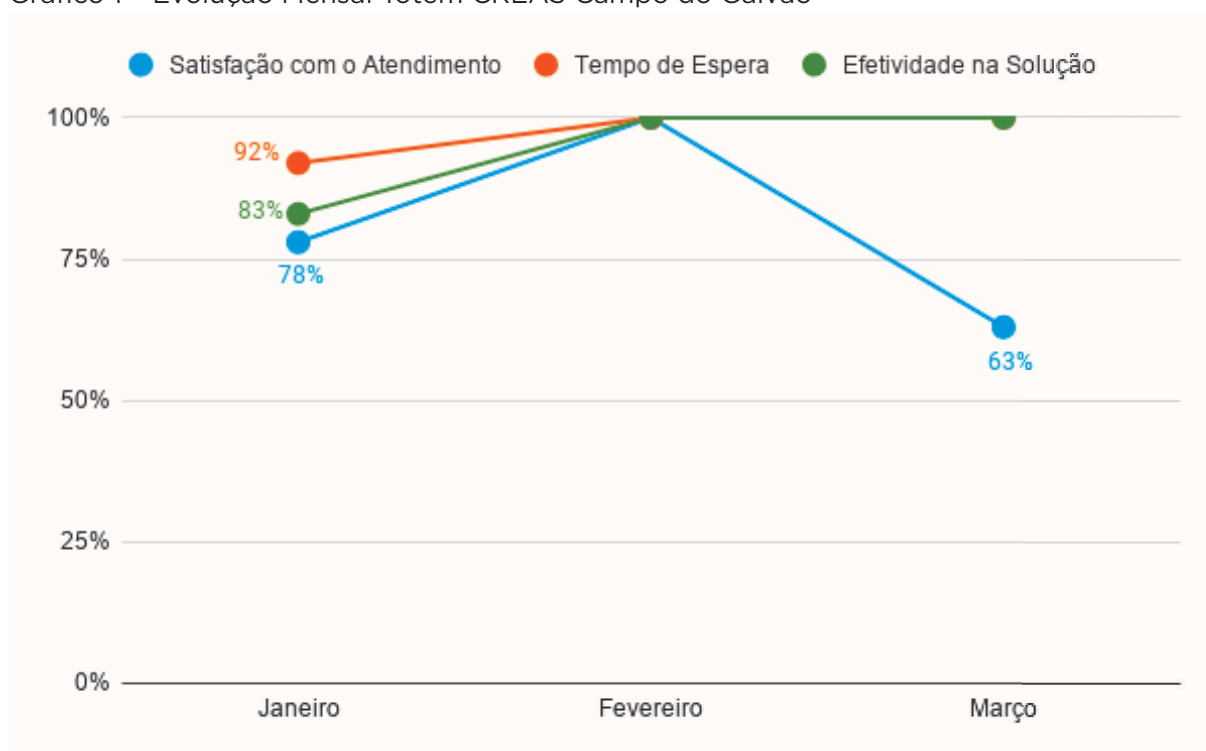
O equipamento de Assistência Social localizado no bairro Campo do Galvão, foi avaliado por 14 pessoas, sendo que 13 foi registrado para a satisfação do atendimento, 9 para o tempo de espera e 9 para efetividade na solução. Vale ressaltar que todas as pessoas podem avaliar as três categorias, ficando facultativo ao avaliador.

Tabela 1 - Total de Avaliações Totem CREAS Campo do Galvão

Avaliação	Positivas	Negativas	Neutras	% Positiva	% Negativa
Satisfação com o Atendimento	11	2	0	84,62%	15,38%
Tempo de Espera	9	0	0	100,00%	0,00%
Efetividade na Solução	8	0	1	88,89%	0,00%

Fonte: Sistema Solvis

Gráfico 1 - Evolução Mensal Totem CREAS Campo do Galvão<sup>1</sup>



Fonte: Sistema Solvis

<sup>1</sup> A unidade de Assistência Social do Campo do Galvão não apresentou avaliações em abril e maio de 2020



## 4.2. Totem - CRAS Centro

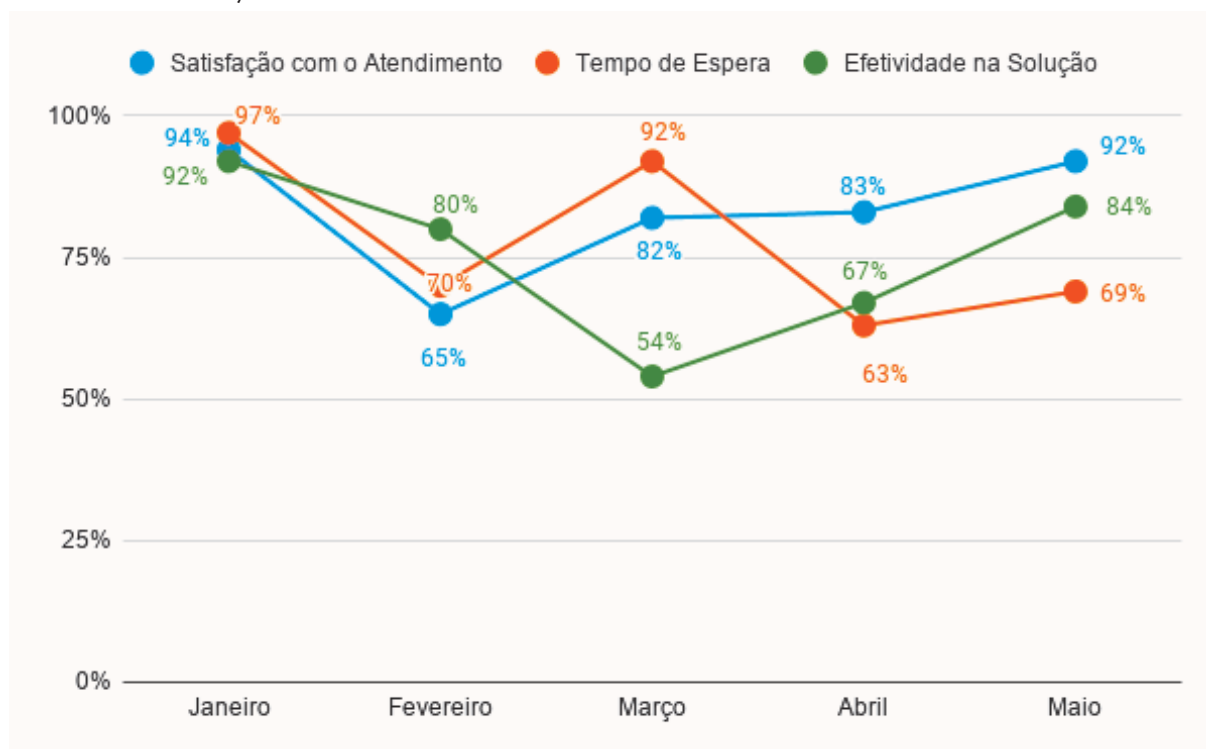
O equipamento de Assistência Social localizado no Centro, foi avaliado por 70 pessoas, sendo que 65 foi registrado para a satisfação do atendimento, 57 para o tempo de espera e 55 para a efetividade na solução. Vale ressaltar que todas as pessoas podem avaliar as três categorias, ficando facultativo ao avaliador.

Tabela 2 - Total de Avaliações Totem CRAS Centro

Avaliação	Positivas	Negativas	Neutras	% Positiva	% Negativa
Satisfação com o Atendimento	48	11	6	73,85%	16,92%
Tempo de Espera	46	6	5	80,70%	10,53%
Efetividade na Solução	43	5	7	78,18%	9,09%

Fonte: Sistema Solvis

Gráfico 2 - Evolução Mensal Totem CRAS Centro



Fonte: Sistema Solvis

### 4.3. Totem - CRAS Parque São Francisco

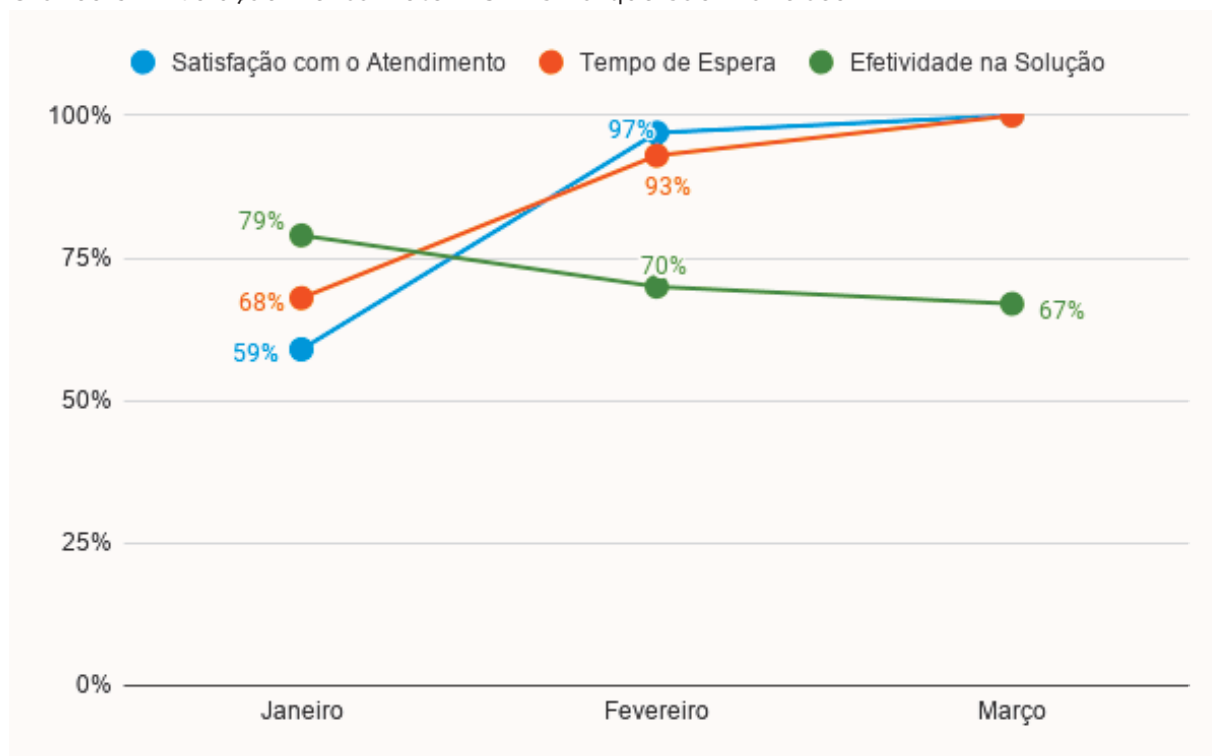
O equipamento de Assistência Social localizado no bairro Parque São Francisco, foi avaliado por 46 pessoas, sendo que 44 foi registrado para a satisfação do atendimento, 33 para o tempo de espera e 32 para a efetividade na solução. Vale ressaltar que todas as pessoas podem avaliar as três categorias, ficando facultativo ao avaliador.

Tabela 3 - Total de Avaliações Totem CRAS Parque São Francisco

Avaliação	Positivas	Negativas	Neutras	% Positiva	% Negativa
Satisfação com o Atendimento	29	12	3	65,91%	27,27%
Tempo de Espera	27	6	0	81,82%	18,18%
Efetividade na Solução	24	2	6	75,00%	6,25%

Fonte: Sistema Solvis

Gráfico 3 - Evolução Mensal Totem CRAS Parque São Francisco<sup>2</sup>



Fonte: Sistema Solvis

<sup>2</sup> A unidade de Assistência Social do Parque São Francisco não apresentou avaliações em abril e maio de 2020.

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

O equipamento de Assistência Social localizado no bairro Parque do Sol, foi avaliado por apenas 7 pessoas, sendo que 7 foi registrado para a satisfação do atendimento, 6 para o tempo de espera e 6 para a efetividade na solução. Logo, a unidade não apresentou análises por gráfico devido à baixa avaliação.

Tabela 4 - Total de Avaliações Totem CRAS Parque do Sol

<b>Avaliação</b>	<b>Positivas</b>	<b>Negativas</b>	<b>Neutras</b>	<b>% Positiva</b>	<b>% Negativa</b>
Satisfação com o Atendimento	5	2	0	65,91%	27,27%
Tempo de Espera	5	1	0	81,82%	18,18%
Efetividade na Solução	5	1	0	75,00%	6,25%

Fonte: Sistema Solvis

## 4.5. Totem - CRAS Vila Paulista

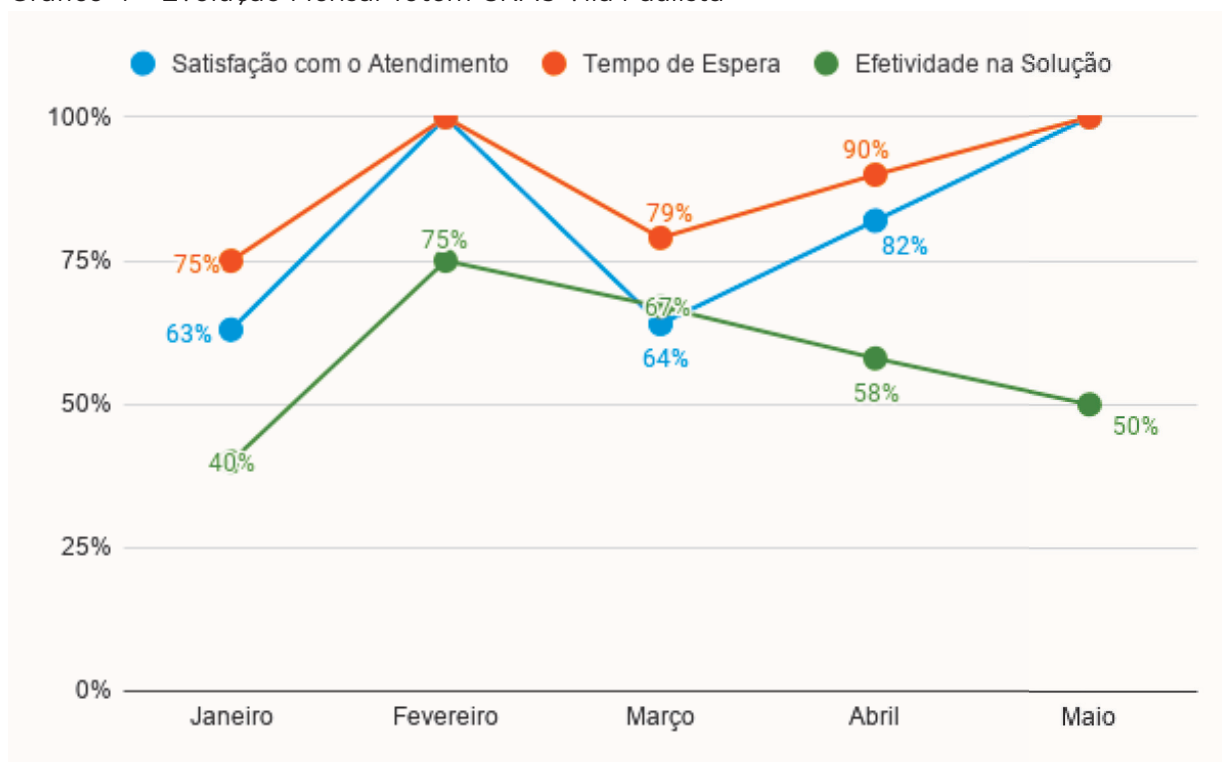
O equipamento localizado no bairro Vila Paulista, foi avaliado por 38 pessoas, sendo que 28 foi registrado para a satisfação do atendimento, 24 para o tempo de espera e 22 para a efetividade na solução. Vale ressaltar que todas as pessoas podem avaliar as três categorias, ficando facultativo ao avaliador.

Tabela 5 - Total de Avaliações Totem CRAS Vila Paulista

Avaliação	Positivas	Negativas	Neutras	% Positiva	% Negativa
Satisfação com o Atendimento	20	7	1	71,43%	25,00%
Tempo de Espera	19	3	2	79,17%	12,50%
Efetividade na Solução	12	6	4	54,55%	27,27%

Fonte: Sistema Solvis

Gráfico 4 - Evolução Mensal Totem CRAS Vila Paulista



Fonte: Sistema Solvis

## 4.6. Totem - Sede São Benedito

O equipamento de assistência social localizado no bairro São Benedito, foi avaliado por apenas 4 pessoas, sendo que 4 foi registrado para a satisfação do atendimento, 3 para o tempo de espera e 3 para a efetividade na solução. Logo, a unidade não apresentou análises por gráfico devido à baixa avaliação.

Tabela 6 - Total de Avaliações Totem Sede São Benedito

<b>Avaliação</b>	<b>Positivas</b>	<b>Negativas</b>	<b>Neutras</b>	<b>% Positiva</b>	<b>% Negativa</b>
Satisfação com o Atendimento	2	0	2	50,00%	0,00%
Tempo de Espera	2	0	1	66,67%	0,00%
Efetividade na Solução	2	0	1	66,67%	0,00%

Fonte: Sistema Solvis

## 4.6. Totem – Fundo Social

O Fundo Social, localizado na Vila Paraíba, foi avaliado por 12 pessoas, sendo que 10 foi registrado para a satisfação do atendimento, 7 para o tempo de espera e 7 para a efetividade na solução. Logo, a unidade não apresentou análises por gráfico devido à baixa avaliação.

Tabela 7 - Total de Avaliações Totem Fundo Social

<b>Avaliação</b>	<b>Positivas</b>	<b>Negativas</b>	<b>Neutras</b>	<b>% Positiva</b>	<b>% Negativa</b>
Satisfação com o Atendimento	8	1	1	80,00%	10,00%
Tempo de Espera	5	1	1	71,43%	14,29%
Efetividade na Solução	6	1	0	85,71%	14,29%

Fonte: Sistema Solvis

## 5. Avaliação total dos equipamentos de Assistência Social

Os equipamentos da Assistência Social registraram 191 avaliações entre o período de 01/01/2020 a 31/05/2020, sendo 171 para a satisfação do atendimento, 139 para o tempo de espera e 134 para a efetividade na solução.

Tabela 8 - Avaliação Geral - Total de Avaliações de todos os equipamentos

<b>Avaliação</b>	<b>Positivas</b>	<b>Negativas</b>	<b>Neutras</b>	<b>% Positiva</b>	<b>% Negativa</b>
Satisfação com o Atendimento	123	35	13	71,93%	20,47%
Tempo de Espera	113	17	9	81,29%	12,23%
Efetividade na Solução	100	15	19	74,63%	11,19%

Fonte: Sistema Solvis

Tabela 9 - Avaliação Geral - Nível de satisfação com o atendimento recebido

Unidade	Positivas	Negativas	Neutras	% Positiva	% Negativa	% Neutra
Campo do Galvão	11	2	0	84,62%	15,38%	0,00%
Fundo Social	8	1	1	80,00%	10,00%	10,00%
Centro	48	11	6	73,85%	16,92%	9,23%
Parque do Sol	5	2	0	71,43%	28,57%	0,00%
Vila Paulista	20	7	1	71,43%	25,00%	3,57%
Parque São Francisco	29	12	3	65,91%	27,27%	6,82%
São Benedito	2	0	2	50,00%	0,00%	50,00%
<b>Total</b>	<b>123</b>	<b>35</b>	<b>13</b>	<b>71,93%</b>	<b>20,47%</b>	<b>7,60%</b>

Fonte: Sistema Solvis

Tabela 10 – Avaliação Geral - Quanto ao tempo de espera para ser atendido(a)

<b>Unidade</b>	<b>Positivas</b>	<b>Negativas</b>	<b>Neutras</b>	<b>% Posi- tiva</b>	<b>% Nega- tiva</b>	<b>% Neu- tra</b>
Campo do Galvão	9	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
Parque do Sol	5	1	0	83,33%	16,67%	0,00%
Parque São Francisco	27	6	0	81,82%	18,18%	0,00%
Centro	46	6	5	80,70%	10,53%	8,77%
Vila Paulista	19	3	2	79,17%	12,50%	8,33%
Fundo Social	5	1	1	71,43%	14,29%	14,29%
São Benedito	2	0	1	66,67%	0,00%	33,33%
<b>Total</b>	<b>113</b>	<b>17</b>	<b>9</b>	<b>81,29%</b>	<b>12,23%</b>	<b>6,47%</b>

Fonte: Sistema Solvis

Tabela 11 – 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>
Campo do Galvão	8	0	1	88,89%	0,00%	11,11%
Fundo Social	6	1	0	85,71%	14,29%	0,00%
Parque do Sol	5	1	0	83,33%	16,67%	0,00%
Centro	43	5	7	78,18%	9,09%	12,73%
Parque São Fran- cisco	24	2	6	75,00%	6,25%	18,75%
São Benedito	2	0	1	66,67%	0,00%	33,33%
Vila Paulista	12	6	4	54,55%	27,27%	18,18%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>15</b>	<b>19</b>	<b>74,63%</b>	<b>11,19%</b>	<b>14,18%</b>

Fonte: Sistema Solvis

Tabela 12 – Avaliação Geral - Gostaria que nossa equipe entrasse em contato?

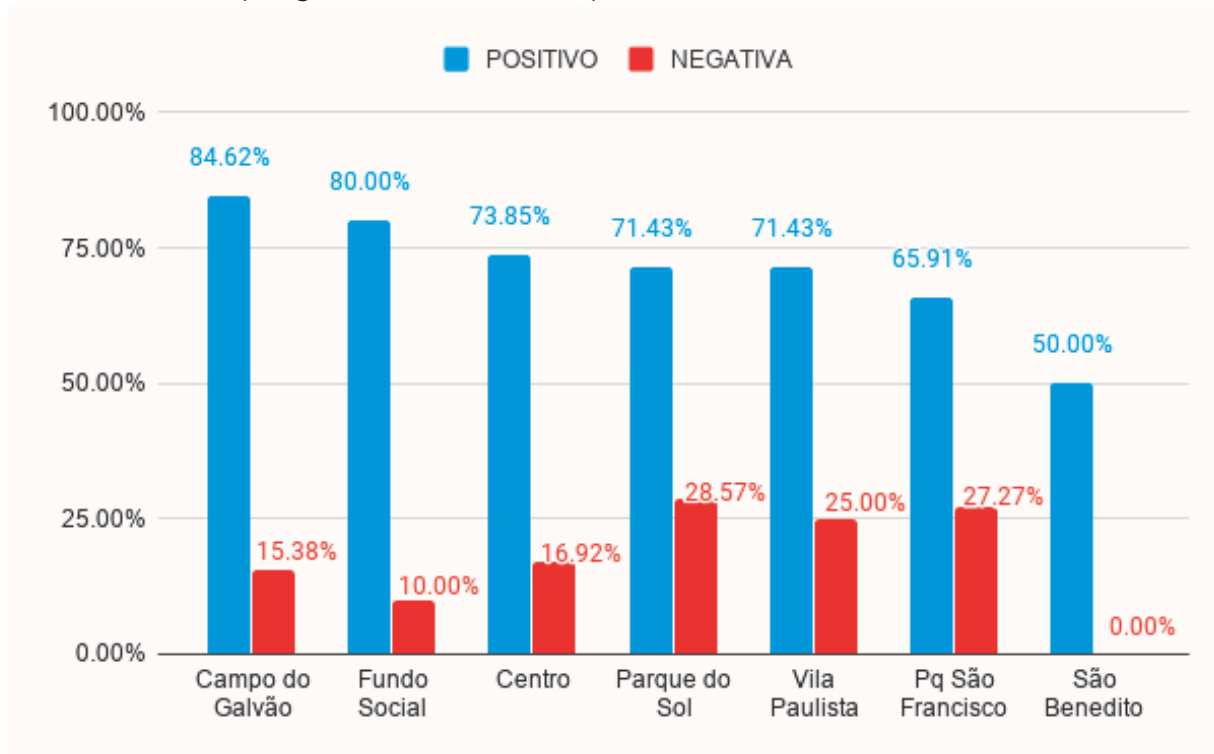
<b>Unidade</b>	<b>Sim</b>	<b>Não</b>	<b>% Sim</b>	<b>% Não</b>
Parque do Sol	0	5	0,00%	100,00%
Vila Paulista	2	15	11,76%	88,24%
Centro	7	44	13,73%	86,27%
Fundo Social	1	5	16,67%	83,33%
São Benedito	1	2	33,33%	66,67%
Campo do Galvão	3	6	33,33%	66,67%
Parque São Francisco	13	16	44,83%	55,17%
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>93</b>	<b>22,50%</b>	<b>77,50%</b>

Fonte: Sistema Solvis



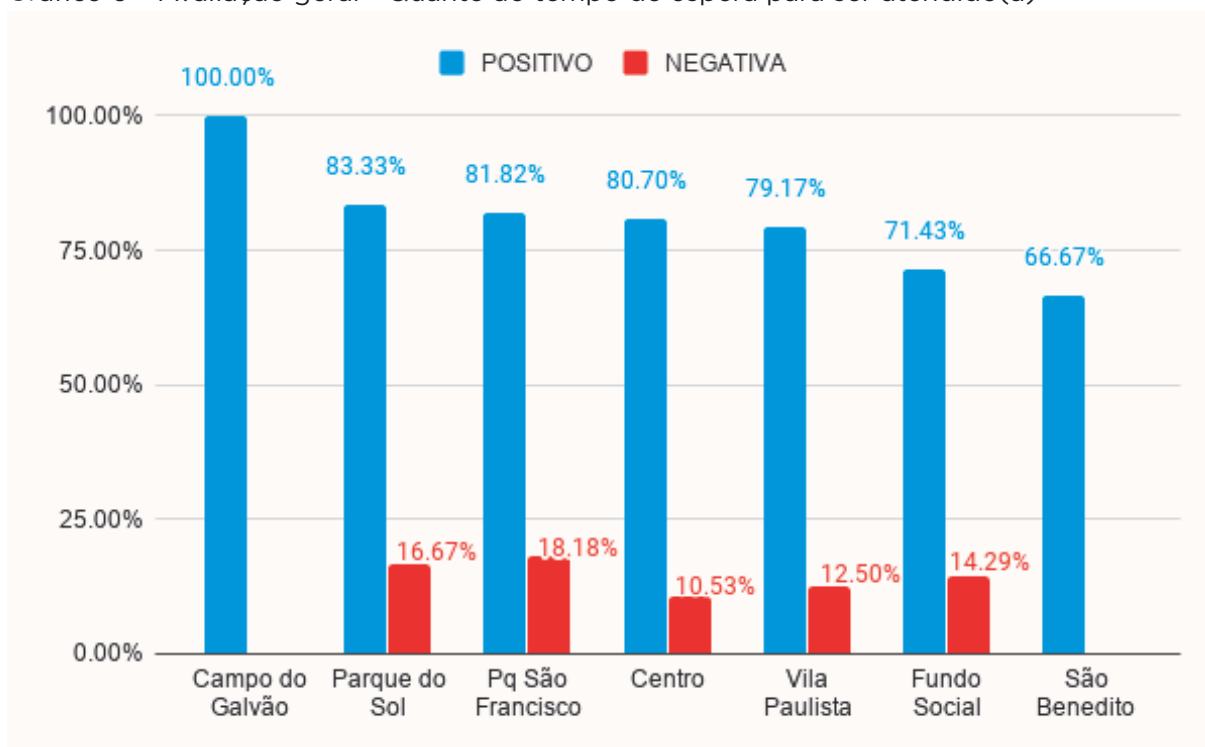
Os gráficos abaixo demonstram através de um ranking dois cenários, um de avaliação positiva e outro de avaliação negativa. Assim, temos do maior avaliado para o menor avaliado de todos os equipamentos da rede municipal de assistência social.

Gráfico 5 - Avaliação geral - Nível de satisfação com o atendimento recebido



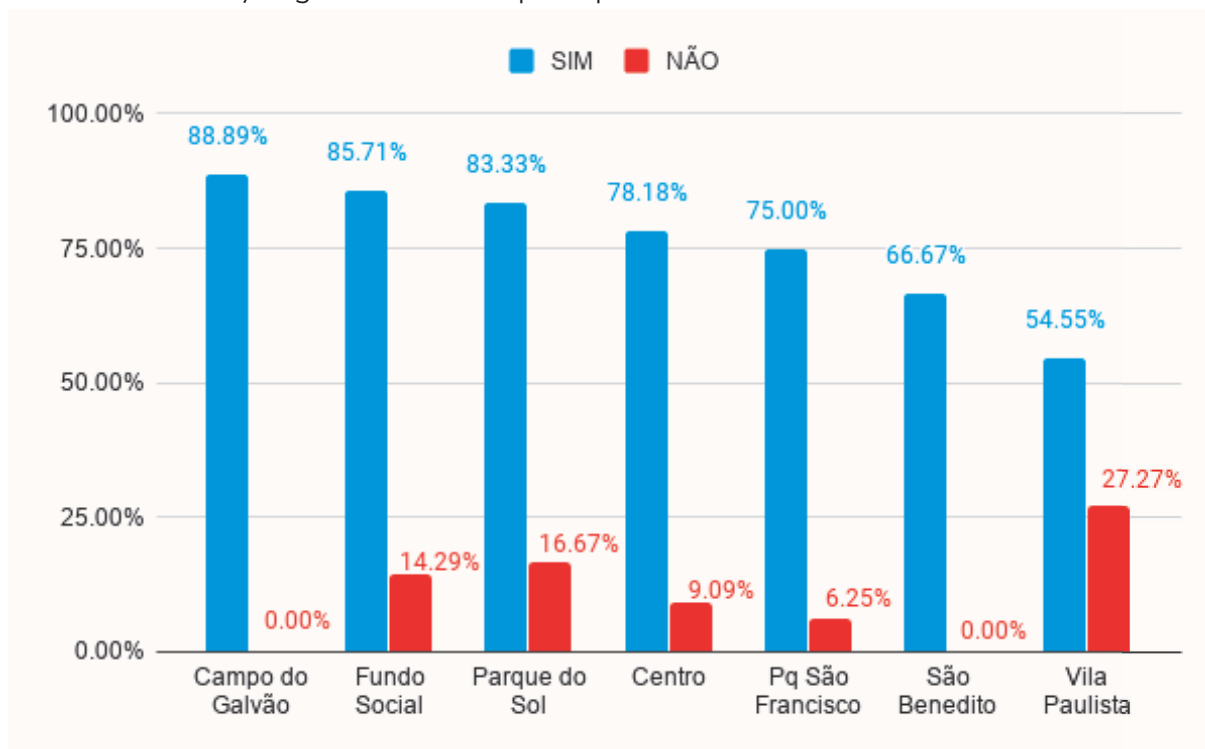
Fonte: Sistema Solvis

Gráfico 6 - Avaliação geral - Quanto ao tempo de espera para ser atendido(a)



Fonte: Sistema Solvis

Gráfico 7 - 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 01/01/2020 a 31/05/2020, cinco unidades obtiveram dos usuários a satisfação do atendimento recebido acima de 70%, sendo o destaque para a unidade no Campo do Galvão.

Ao mensurar os dados quanto ao tempo de espera, apenas a São Benedito 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, as unidades localizadas no bairro Vila Paulista e São Benedito, não atingiram 70%.

Vale destacar que as unidades de Assistência Social estão muito bem avaliadas e acima da média de 70%. Apesar do momento de enfrentamento da pandemia causada pelo Covid-19, podemos considerar que os serviços prestados se consolidam em excelência na execução das atividades. Sendo um ou outro que com alguns ajustes facilmente alcançarão 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**