



**Transformando o Setor Público em
Benefício do Cidadão**

Pesquisa Nacional de
Avaliação da Satisfação
dos Usuários
de Serviços Públicos

OBJETIVOS:

Aferir a real apreciação do cidadão quanto à prestação dos serviços públicos;

Proporcionar informações fundamentais para a melhoria da gestão pública nas áreas pesquisadas (educação, saúde e previdência)

Diferenciais:

- Metodologia avançada e pioneira;
- Desvinculação da aprovação do governante da qualidade dos serviços;
- Pesquisa domiciliar (8 mil)
- Usuários e não-usuários

Dimensões da abordagem:

- Agilidade no atendimento;
- Garantia de correta prestação do serviço;
- Qualidade no atendimento;
- Qualidade do serviço;
- Adequação das instalações físicas

*Usuários definidores dos
parâmetros da qualidade
na prestação dos serviços*

Taxa de Satisfação dos Usuários do Serviço Público

em %

Dimensões	Taxa de Satisfação da População	GAP Para Atingir o Nível Considerado Satisfatório pela População	Total
<i>Garantia de acesso/processo de execução do serviço</i>	71,2	28,8	100,0
<i>Qualidade no atendimento</i>	74,1	25,9	100,0
<i>Qualidade no serviço</i>	74,7	25,3	100,0
<i>Agilidade no atendimento</i>	65,9	34,1	100,0
<i>Adequação das instalações físicas</i>	73,0	27,0	100,0
Taxa de Satisfação do Serviço Público	71,8	28,2	100,0

Taxa de Satisfação - Por escolaridade

Dimensões	Escolaridade do chefe de família				
	Analf	Prim inc./ compl	Gin inc./col .	Col. Compl.	Sup ou +
<i>Garantia de acesso/processo de execução do serviço</i>	75,1	73,7	70,6	65,4	65,3
<i>Qualidade no atendimento</i>	79,1	77,3	71,9	67,4	65,6
<i>Qualidade do serviço</i>	77,9	78,5	72,3	68,7	65,3
<i>Agilidade no atendimento</i>	72,4	68,9	64,1	59,4	60,7
<i>Adequação das instalações físicas</i>	74,2	75,8	72,2	69,8	63,9
Média geral	75,8	74,8	70,2	66,1	64,2

Taxa de Satisfação - Por Renda Familiar

Dimensões	Renda Familiar (em SM)					
	Até 1	+ 1 até 2	+ 2 até 5	+ 5 até 10	+ 10	Não tem renda
<i>Garantia de acesso/processo de execução do serviço</i>	73,2	72,4	71,9	70,9	70,8	56,0
<i>Qualidade no atendimento</i>	77,3	75,6	74,2	74,8	73,2	59,4
<i>Qualidade do serviço</i>	74,7	75,1	75,5	75,2	77,4	56,7
<i>Agilidade no atendimento</i>	69,5	68,0	66,3	65,3	67,2	48,3
<i>Adequação das instalações físicas</i>	74,1	72,5	74,1	72,6	76,3	58,3
Média geral	73,8	72,7	72,4	71,7	73,0	55,7

Taxa de Satisfação - Por regiões

Dimensões	Grandes Regiões				
	Norte	Nordeste	C- Oeste	Sudeste	Sul
<i>Garantia de acesso/processo de execução do serviço</i>	68,2	65,5	66,0	72,2	77,7
<i>Qualidade no atendimento</i>	68,0	67,6	66,2	75,0	83,0
<i>Qualidade do serviço</i>	70,0	68,9	68,9	76,1	80,5
<i>Agilidade no atendimento</i>	67,3	63,5	61,6	64,8	73,7
<i>Adequação das instalações físicas</i>	72,2	65,9	66,6	74,0	81,1
Média geral	69,2	66,3	65,8	72,4	79,2

Taxa de Satisfação - Previdência Social

USUÁRIOS			NÃO-USUARIOS
Dimensões	<u>Importância Atribuída</u>	<u>Taxa de Satisfação</u>	<u>Taxa de Satisfação</u>
Garantia de acesso/processo de execução do serviço	38,6	76,2	58,4
Qualidade no atendimento	15,2	74,2	63,0
Qualidade no serviço	8,1	71,1	58,8
Agilidade no atendimento	29,5	64,1	52,2
Adequação das instalações físicas	8,6	77,1	66,7
Taxa de Satisfação dos Serviços de Previdência Social	100,0	72,5	59,8

Taxa de Satisfação - Saúde

Dimensões	USUÁRIOS		NÃO-USUARIOS
	Importância Atribuída	Taxa de Satisfação	Taxa de Satisfação
Garantia de acesso/processo de execução do serviço	49,9	60,7	50,3
Qualidade no atendimento	7,4	66,0	55,0
Qualidade no serviço	12,6	71,5	62,5
Agilidade no atendimento	20,4	56,0	46,4
Adequação das instalações físicas	9,7	67,1	57,2
Taxa de Satisfação dos Serviços de Saúde	100,0	64,3	54,3

Taxa de Satisfação - Educação

USUÁRIOS			NÃO-USUÁRIOS
Dimensões	Importância Atribuída	Taxa de Satisfação	Taxa de Satisfação
Garantia de acesso/processo de execução do serviço	38,7	76,8	66,7
Qualidade no atendimento	14,3	82,0	72,7
Qualidade no serviço	16,2	81,4	72,1
Agilidade no atendimento	4,7	77,5	65,0
Adequação das instalações físicas	26,1	74,9	66,0
Taxa de Satisfação dos Serviços de Educação	100,0	78,5	68,5

*Sistema Nacional de Avaliação
Permanente da Satisfação dos
Usuários dos Serviços Públicos*