

## **Produto 5**

# **Aplicação dos projetos pilotos em pesquisa de satisfação**

**Elaboração**

**Alketa Peci**

**Rio de Janeiro**

**Junho de 2013**

## RESUMO EXECUTIVO

Este relatório analítico resume e analisa o processo de aplicação das pesquisas-piloto em satisfação, em duas instituições públicas, localizadas na cidade do Rio de Janeiro: a Gerência da Filial de FGTS/Caixa Econômica Federal e a unidade de Poupa Tempo, que é um programa, do Governo do Estado do Rio de Janeiro, de atendimento ao Cidadão e ao Empresário, coordenado pela SEDEIS - Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Energia, Indústria e Serviços.

Inicialmente, destaca-se a justificativa para a escolha das organizações. A Gerência de FGTS/Caixa já possui Carta de Serviços<sup>1</sup>, onde constam detalhadas os serviços prestados aos usuários atendidos, especificamente, os empregadores e os trabalhadores da região do Rio de Janeiro e Espírito Santo, em consonância com os objetivos do presente projeto. A gerência de Poupa Tempo, embora não tenha oferecido a Carta de Serviços, é uma típica unidade de atendimento ao cidadão, uma vez que nas suas diversas unidades se ofertam serviços diversificados como emissão de documentos de identidade, carteira de trabalho, serviços habitacionais e de transporte, entre outros.

Dois instrumentos de pesquisas de satisfação foram utilizados no decorrer dos pilotos, em coerência com o conteúdo do próprio Guia: o grupo de discussão e o questionário baseado na Escala Servqual, versão simplificada. Ambos os instrumentos foram aplicados na Gerência da FGTS/Caixa, enquanto no Poupa Tempo foi aplicado a Escala Servqual.

O objetivo principal das pesquisas-piloto foi verificar se os instrumentos propostos mensuram adequadamente a satisfação com a prestação de serviços públicos por parte das organizações selecionadas.

---

<sup>1</sup> Documento que estabelece o compromisso das organizações públicas de observar padrões de qualidade, eficiência e eficácia na execução de suas atividades, perante os seus públicos alvos e à sociedade em geral.

# 1. Pesquisa-piloto na Caixa Econômica Federal

---

A aplicação da pesquisa-piloto na Gerência FGTS/Caixa contou com a ampla cooperação da equipe gerencial com a qual foram realizadas reuniões de trabalho e contatos individuais. A equipe gerencial forneceu documentos relevantes institucionais para compreender o funcionamento da gerência e adaptar o instrumento de pesquisa aos serviços por esta prestados. A partir da demanda da própria gerência, decidiu-se adaptar o instrumento da pesquisa aos serviços prestados ao empregador. Estes serviços, que constam na Carta de Serviços do órgão, são também detalhados no Anexo I.

## **Aplicação do Grupo de Discussão**

O Grupo de Discussão (*focus group*) se refere a entrevistas em profundidade com um pequeno grupo de pessoas (aproximadamente de 6 a 10), especialmente selecionados e convidados pela organização para discutir um tópico de interesse particular, com base na experiência e conhecimento que estes detêm sobre o tema.

Em termos de formato, o tamanho do grupo de pesquisa ultrapassou o número recomendado no relatório, uma vez que além dos usuários-empregadores como Petrobras, Lojas Americanas, Supermercados Guanabara, Odebrecht, entre outros, (10), participaram da reunião 5 membros da equipe gerencial e um representante da matriz. Todos os usuários têm uma larga experiência de interação com a Filial de FGTS. Entretanto, esta modificação no roteiro não se demonstrou um obstáculo para o andamento das discussões, no nosso entender, como consequência de: a) ampla experiência de relacionamentos que todos os usuários participantes já tinham com relação aos serviços prestados pela Caixa, facilitando a comunicação em torno dos

objetivos da pesquisa (mensurar a percepção de satisfação com relação aos serviços prestados); b) contar com uma equipe de 3 facilitadores/moderadores (não contando apenas com um membro), que já treinou previamente o roteiro do trabalho fez com que o fluxo de discussões ocorresse dentro de um prazo de 3 hs e meia de discussões. De fato, em grupos focais, o interesse reside na oportunidade de todos contribuírem para a discussão e, o papel de um moderador treinado para esta finalidade considera-se crucial. Este objetivo do grupo de discussão foi alcançado com sucesso, mesmo “escapando” das recomendações do próprio guia. Resumindo, esta recomendação em termos de formatos de grupos de pesquisa não deve ser vista como uma camisa de força, mas pode variar (sem ultrapassar certos limites que possibilitem uma boa discussão e participação de todos os membros), dependendo do tipo de grupo e do treinamento do moderador.

Outro aspecto relacionado ao formato, ressaltado no Guia, tem a ver com as condições materiais de realização do grupo de discussão. Uma sala bem equipada, de tamanho adequado, possibilitando uma proximidade entre os participantes, foi utilizada.

Em termos de foco da pesquisa, por meio de grupo de discussão, resalta-se no Guia que estes são mais úteis/proveitosos em situações onde existem divergências de opinião ou quando se testam medidas controversas. Foi possível verificar que os usuários que participaram das discussões não tinham fortes divergências de opinião. De forma geral, todos os usuários que participaram no grupo representavam grandes clientes da Caixa, que tinham uma longa experiência de relacionamento em termos de prestação de serviço e, conseqüentemente, tinham consolidado uma imagem e percepção de qualidade de prestação de serviços. Para os fins da pesquisa-piloto, cujo objetivo era mensurar a satisfação, esta experiência consolidada foi positiva para ressaltar e discutir as dimensões mais importantes de qualidade, conforme analisaremos a seguir. Entretanto, o grupo de discussão

poderia ter trazido outras contribuições, caso maiores divergências tivessem sido verificadas.

Em termos de conteúdo das discussões, iniciou-se com a discussão dos benefícios e a relevância da mensuração da satisfação e destacou-se a dificuldade maior de mensuração da qualidade de serviços do que dos produtos, entre as quais destacou-se o fato que os usuários não avaliam o serviço apenas com base no resultado, mas também no próprio processo de prestação dos serviços. Logo, os únicos critérios que contam para avaliar a qualidade de serviço são definidos pelos próprios usuários – foco do grupo de discussão.

De forma a iniciar a discussão acerca desses critérios, discutiram-se as cinco dimensões de qualidade desenvolvidos por Zeithaml *et al*, (1990): confiabilidade, capacidade de resposta, segurança, empatia e tangibilidade. Ao exemplo dos próprios grupos de discussão realizadas pelos autores, os participantes do grupo de discussão também concordaram sobre a relevância dessas dimensões, concretamente, ao longo sua experiência de relacionamento com a Caixa.

Em termos de resultados da pesquisa, os participantes destacaram que a dimensão de confiabilidade, isto é, a capacidade de prestar corretamente e acuradamente o serviço prometido, aparece como a dimensão mais relevante em termos de satisfação e também a dimensão que, na percepção deles, apresenta melhor resultado. Isto, devido aos ganhos de aprendizagem e ao apoio pessoal (por parte da equipe da Caixa) na prestação dos serviços. De fato, todos ressaltaram a importância de contar com a orientação e prestação da equipe gerencial de caixa, fortalecendo as dimensões de empatia e segurança. Por outro lado, uma das dimensões mais criticadas refere-se a certa deficiência percebida nos sistemas de suporte e canais de acesso e comunicação (como 0800), se referindo a dimensão de tangibilidade.

Outro resultado interessante que chama atenção nas discussões é que os usuários se referem a “resolução de problemas” como se fosse um sinônimo de “prestação de serviços”. Este resultado deve ser interpretado a luz dos próprios serviços de FGTS que, em boa parte, são percebidos como “obrigações”, “encargos” que o Estado impõe ao usuário (neste caso, aos empregadores) e demandam, no mínimo, estratégias ousadas de comunicação não apenas da Caixa (que é um órgão executor), mas dos próprios órgãos formuladores de políticas públicas.

Este tipo de resultado, qualitativo, que até extrapola a dimensão proposta da reunião, mensuração da satisfação, é tipicamente observável em pesquisas de natureza qualitativa, que, pela sua natureza mais aberta, permitem avançar além dos limites formais de uma pesquisa.

Concluindo, observa-se que o instrumento “grupo de discussão” para aplicação de pesquisa de satisfação foi considerado adequado para o público-alvo (empresários) que foi selecionado. Além disso, por meio da aplicação foi possível retroalimentar o guia de pesquisa podendo-se retificar que a quantidade de participantes não é necessariamente rígida.

### **Questionário baseado na Escala Servqual**

Durante a 2ª etapa da reunião, buscou-se abordar um outro instrumento para aplicação de pesquisa de satisfação, a saber o questionário baseado na Escala Servqual, uma versão simplificada elaborada previamente à discussão. Buscou-se verificar se este instrumento de pesquisa estava construído de forma a mensurar, adequadamente, as dimensões relativas à percepção de satisfação com relação aos serviços prestados pela Caixa. A ideia foi aproveitar o grupo reunido e aprimorar o instrumento de pesquisa e discutir sua forma de aplicação e o uso dos resultados da aplicação da pesquisa.

Em termos de formato, foram distribuídas versões impressas do questionário preliminar, cujas perguntas, foram agrupadas por dimensão na apresentação

Simultânea de Power Point e a discussão em torno das dimensões baseiou-se nesta dupla checagem do questionário impresso e visão na tela.

Etapas:

a) questões de filtro. Após as discussões, verificou-se que, num primeiro momento, era melhor manter somente perguntas de filtro relacionadas à pessoa jurídica. Embora espere-se um aumento significativo de empregadores pessoa física com a Emenda Constitucional nº 72 de 2013, a falta de regulamentação até o momento torna prematura a aplicação do questionário para empregadores pessoa física. Também foram debatidas as tipologias de serviço que deveriam ser incluídas no questionário. Os participantes argumentaram que todos os serviços anteriormente disponibilizados pela Gerência devem ser incluídos, uma vez que, para a empresa estar em dia com o FGTS, todas os serviços são utilizados em algum momento. Como é bastante extensa a lista dos serviços, uma possibilidade levantada foi a separação entre as atividades de suporte e as atividades finalísticas. A versão final da tipologia de serviço ainda precisará ser validada pela Gerência após a alteração.

Foram quatro as principais contribuições/ alterações: (i) a retirada da pergunta nº6 das questões de filtro do questionário, dada a sua redundância com a pergunta nº 2; (ii) a inclusão de uma pergunta de filtro relacionada ao canal de acesso (0800, agência, internet, conectividade social, lotéricos e correspondentes bancários). Isso porque os participantes indicam haver grande diferença na qualidade percebida quando o acesso é via Gerência/Filial ou via agência, corroborando a avaliação qualitativa anterior; (iii) a troca da “Filial de Fundo de Garantia” por “Caixa”, a partir do entendimento de que os clientes estão analisando a organização Caixa Econômica Federal, a partir da utilização de um de seus serviços; e (iv) a exclusão, em um primeiro momento, dos empregadores pessoa física.

b) dimensões mensuradas de qualidade. Todos os participantes concordaram que as dimensões propostas mensuram, de fato, a percepção de qualidade. As

sugestões de inclusão de novas perguntas foram conceitualmente organizadas no âmbito das mesmas dimensões, não se verificando a necessidade de construir alguma dimensão adicional, o que indica que o instrumento é bastante confiável.

Uma vez debatidas as questões de filtro, foram discutidas, uma a uma, as questões do questionário, de acordo com a dimensão com que se relacionam.

A primeira dimensão analisada foi Confiabilidade. Das cinco questões propostas, duas precisaram ser reformuladas/adaptadas, por falta de dificuldade de compreensão por parte dos usuários-clientes e dos funcionários da Caixa. A sentença “Quando tenho algum problema com a CAIXA, ele é sensível a este problema e me deixa seguro” foi alterada para : “Quando tenho dificuldade com algum serviço, a Caixa é sensível a esta dificuldade e me sinto seguro”. E a sentença “A CAIXA mantém seus registros de forma correta” foi adaptada para: “A CAIXA mantém de forma adequada e segura os registros das informações prestadas.”

A segunda dimensão debatida foi Capacidade de Resposta. Nesta dimensão, os participantes ficaram confortáveis com os quatro itens originalmente propostos. Contudo, foi levantada a necessidade de inclusão de um novo item, relacionado à mudança de normas legais e processuais, cuja redação sugerida foi: “As mudanças nas normas e procedimentos são comunicadas de forma rápida”. A mudança nas regras e a comunicação dessa mudança parece ser tema sensível, sendo importante a sua inclusão para a análise da qualidade do serviço em questão. Isto corrobora novamente o resultado do grupo de discussão, de que os usuários olham para os serviços prestados como “obrigações legais a serem cumpridas”.

Segurança foi a terceira dimensão examinada. Das quatro questões que compõem essa dimensão, somente “Os funcionários obtêm suporte adequado da Caixa para cumprir suas tarefas corretamente” se mostrou problemática. O item tem como ideia subjacente que o funcionário que está na linha de frente, lidando diretamente com o cliente, tem limitações que não estão relacionadas com ele, mas com a empresa.

Assim, a redação sugerida para o item foi: “Os sistemas da CAIXA oferecem suporte adequado aos funcionários para o atendimento”. A opção por restringir a sentença aos sistemas da Caixa deve-se ao fato de que o conhecimento dos funcionários já está contemplado em um dos itens desta dimensão.

A quarta dimensão debatida foi Empatia. Os itens corresponderam às expectativas dos participantes para esta dimensão, com exceção do item: “A prioridade da Caixa é responder às minhas necessidades”. No item não ficou claro que o que se buscava mensurar era o grau de empatia do cliente com a organização, de modo que a sentença proposta foi: “A Caixa prioriza o bem estar do cliente”.

Por fim, foram analisadas as questões relativas à dimensão Tangibilidade. Novamente, foi identificado problema com um dos itens: “Os elementos materiais relacionados com os serviços prestados pela Caixa (folhetos, estados de conta, etc) são visualmente atrativos. Com a preocupação em incluir aspecto relativo à utilidade dos elementos materiais, o que é de grande importância para o serviço em questão, o item foi alterado para: “Os elementos materiais relacionados com os serviços prestados pela CAIXA (folhetos, peças de comunicação, etc.) são visualmente atrativos e orientam adequadamente.”

c) formas de aplicação do questionário. Um outro aspecto discutido no decorrer do projeto-piloto se referiu as possíveis formas de aplicação do questionário para um universo maior de usuários, escolhido com as técnicas apropriadas de amostragem. Dessa forma, foram discutidas as diferentes formas de aplicação do questionário, quais sejam: entrevista face-a-face, autopreenchimento, telefone e internet, assim como os principais benefícios e as principais dificuldades associadas com cada forma de aplicação. Os participantes funcionários da Caixa entenderam que uma mistura das diferentes formas de coleta de dados será o mais viável para a organização e os usuários concordaram com esta proposta.

d) análise dos resultados: Em seguida, foram discutidas as possibilidades de análise dos dados obtidos por meio dos questionários. Ou seja, de que forma os dados coletados podem ser utilizados na tomada de decisão organizacional. Uma análise possível é comparar as dimensões de clientes que usam diferentes canais de acesso. Os usuários indicaram que os resultados para cada dimensão dos clientes que fazem uso do Conectividade Social, por exemplo, podem ser bastante superiores aos resultados de clientes que precisam procurar a própria agência ou lotéricas e correspondentes bancários. A organização, nesse caso, pode direcionar seus esforços para o canal de acesso mais “problemático”, identificado como a própria filial de atendimento. Tratando-se de grandes clientes que recorrem a Conectividade Social com maior frequência de que outros usuários, os resultados verificados podem ter esses vieses de percepção.

Discutiu-se também que no processo de tomada de decisão, a organização também pode destinar maior atenção às dimensões cujas avaliações foram mais baixas. Se para o cliente Confiabilidade aparece como dimensão mais sensível e Empatia como a menos, faz mais sentido para a organização investir em Confiabilidade. O representante da matriz também considerou o processo muito proveitoso e o instrumento relevante para ser adaptado para outros serviços prestados pela Caixa.

De forma resumida é importante destacar que:

- a) Todos os participantes validaram a importância das cinco dimensões de qualidade mensuradas pela Servqual para os serviços de FGTS;
- b) O processo validou o mapeamento de serviços da gerência de FGTS, uma vez que todos os serviços foram mantidos na escala final;
- c) Embora tenham sido discutidos os serviços prestados pela gerência de FGTS, o questionário final se refere à CAIXA, referindo-se à imagem da organização como um todo;

- d) Algumas questões foram modificadas, incluídas ou eliminadas visando sua adaptação ao contexto de prestação de serviços, com base na percepção dos usuários atendidos;
- e) O instrumento, de forma geral, é de fácil aplicação e é comunicado de forma tranquila para a audiência, assim como as suas dimensões foram consideradas muito relevantes para mensurar a percepção de qualidade.

## 2. Pesquisa-Piloto no Poupa Tempo

---

Dois instrumentos de pesquisa foram aplicados na Unidade de Poupa Tempo, RJ: Entrevistas em Profundidade, com gerentes da Unidade e Usuários atendidos e Escala Simplificada Servqual. Assim como na Filial de Fundo de Garantia, a aplicação da pesquisa-piloto no programa Poupa Tempo também contou com a ampla cooperação da equipe gerencial, que além de entrevistas disponibilizou um dos funcionários para auxiliar na aplicação do questionário. A partir das entrevistas, foi possível melhor compreender o funcionamento da unidade e adaptar o instrumento de pesquisa aos serviços por esta prestados. Estes serviços estão também detalhados no Anexo III.

A seguir, os resultados das entrevistas e dos questionários serão apresentados em conjunto, para facilitar a análise.

### **Aplicação da Pesquisa**

O questionário foi aplicado presencialmente na Unidade Cantagalo do programa Rio Poupa Tempo e foram recebidas vinte e seis respostas. Embora a quantidade de respondentes seja baixa para a realização de inferências estatísticas e generalização dos resultados para a população, o fato da aplicação ter sido presencial e as entrevistas realizadas com os gestores de atendimento, além dos usuários, permitiram uma melhor compreensão acerca dos dados constantes no questionário. Foram realizadas duas entrevistas com os

coordenadores de atendimento, uma com uma atendente e 6 entrevistas com usuários específicos que também responderam ao questionário. É importante destacar que todos os outros usuários também foram entrevistados acerca de aspectos específicos do questionário.

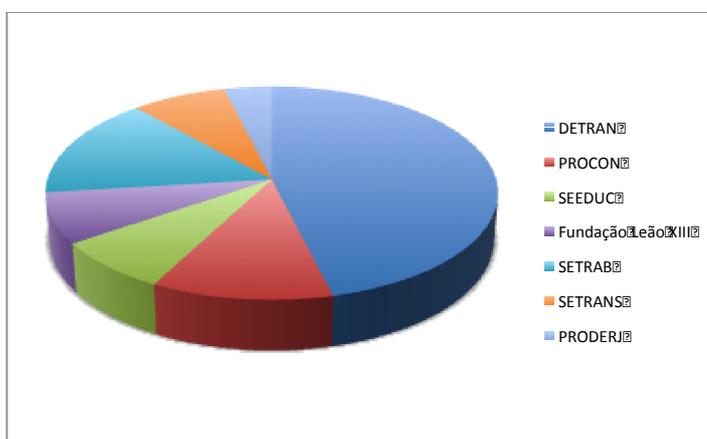
### Contexto de Pesquisa

Vale a pena destacar que a Unidade Poupa Tempo/Cantagalo é uma unidade nova de atendimento à população, com menos de seis meses de funcionamento. Outra característica importante, é que toda a equipe de atendimento é terceirizada (diferente da equipe da FGTS da Caixa) e, de acordo com a entrevista com os coordenadores, passa por um treinamento constante para aprimorar o atendimento ao cidadão, embora também sofre de rotatividade na equipe de atendentes.

Como sugerido no contato com a gerência, o Detran/RJ, com suas três diretorias, é órgão com o maior número de atendimentos. Assim, insuficiências no atendimento desse órgão tem grande impacto sobre a imagem da Unidade Cantagalo como um todo.

Das vinte e seis respostas, 12 se referiram a serviços prestados pelo Detran/RJ, conforme gráfico a seguir.

**Graf. 1.** Respondentes por Órgão



## **Análise dos resultados**

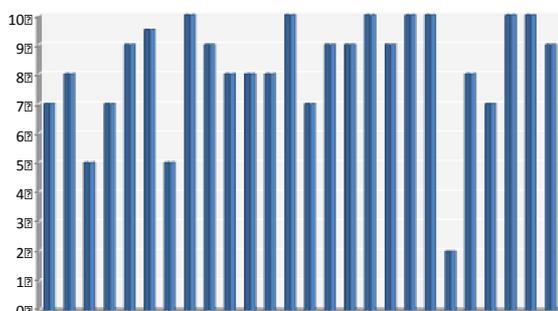
Uma possibilidade a partir do questionário é comparar as dimensões de acordo com o órgão ao qual o cidadão se dirigiu. No caso da Unidade Poupa Tempo, que reúne diferentes serviços públicos ofertados por diferentes órgãos, essa comparação é fundamental na concentração dos esforços de gestão. Considerando que os funcionários são, majoritariamente, terceirizados, uma baixa avaliação de um dos órgãos requer uma ação imediata junto à junta comercial, de modo a não comprometer a imagem do programa.

Se compararmos a média dos itens de usuários do Detran com a média dos itens dos usuários de outros órgãos, podemos verificar que somente em quatro deles o Detran pontua abaixo dos demais. Desses quatro, somente dois dizem respeito ao órgão especificamente: *“O POUPA TEMPO informa exatamente quando os serviços serão executados”* e *“Os sistemas do POUPA TEMPO oferecem suporte adequado aos funcionários para o atendimento”*. Importante notar que a principal reclamação com relação ao Detran – o tempo de espera. Contudo, uma ponderação que foi feita por distintos usuários diz respeito às quedas no sistema do Detran, o que pode explicar a sua reduzida pontuação no item relativo ao suporte dos sistemas.

É também importante destacar aqui a entrevista com um dos coordenadores, de acordo com o qual o usuário marca o horário de entrevista no site do Detran (uma unidade separada do Poupa Tempo), que indica agendamentos a cada dois minutos (08:00/08:02), o que, na prática, se revela pouco realista e aumenta as filas de espera.

Sobre a qualidade global dos serviços prestados pela Unidade, a pergunta número 23 buscou verificar juntos aos cidadãos-usuários o nível de qualidade geral percebida, atribuindo uma nota de 1 a 10. Como podemos verificar no gráfico abaixo, somente um respondente deu nota inferior a cinco. Além disso, a média da avaliação global foi de 8,2, o que corresponde a uma avaliação bastante positiva.

**Graf 2.**Qualidade Global do Serviço Prestado



Essa avaliação geral positiva era esperada pela gerência, que já busca, internamente, avaliar a qualidade percebida pelos usuários, por meio da aplicação de uma curta pesquisa de opinião e análise das fichas de manifestação.

Na pergunta aberta sobre a imagem, destaca-se uma das respostas “*Prestador de serviço atuando de maneira diferente de um serviço público, de garantir certeza de um bom atendimento de cidadania*”, uma vez que esta revela uma tentativa de se diferenciar da imagem geral negativa acerca da forma tradicional de prestar os serviços públicos.

Uma das principais vantagens desse questionário consiste na possibilidade de direcionar os esforços gerenciais não somente na dimensão mais sensível, mas também no(s) item(s) pior avaliados. Se compararmos a média das dimensões, podemos verificar que a mais sensível é a dimensão de confiabilidade e a mais forte, do ponto de vista da qualidade percebida, é a tangibilidade.

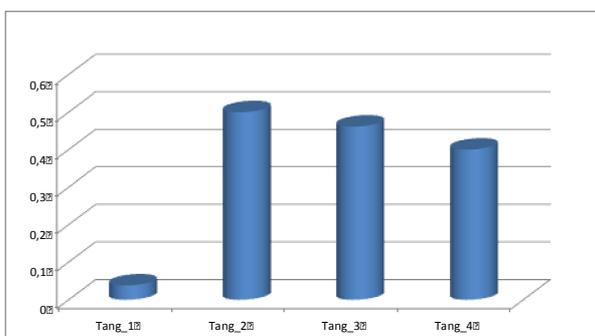
**Tab 1.** Média das Dimensões Avaliadas

Tangibilidade	0,35
Capacidade de Resposta	0,27
Confiabilidade	0,25
Empatia	0,26
Segurança	0,31

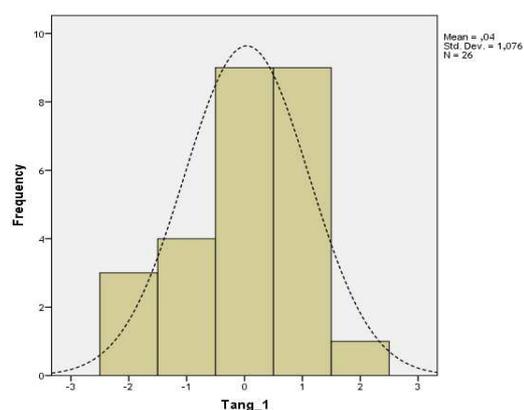
O destaque da dimensão de tangibilidade também já era esperado. A Unidade chama a atenção por sua limpeza e suas instalações amplas. Muitos dos entrevistados também destacaram o “conforto”, a “limpeza” e o “visual” da Unidade.

Contudo, se olharmos de perto para a dimensão, verificamos que, de todos os itens, o item 1 foi o único pontuado como “muito menos do que eu esperava”, e sua média ficou bem abaixo do restante dos itens.

**Graf. 3.** Média dos itens



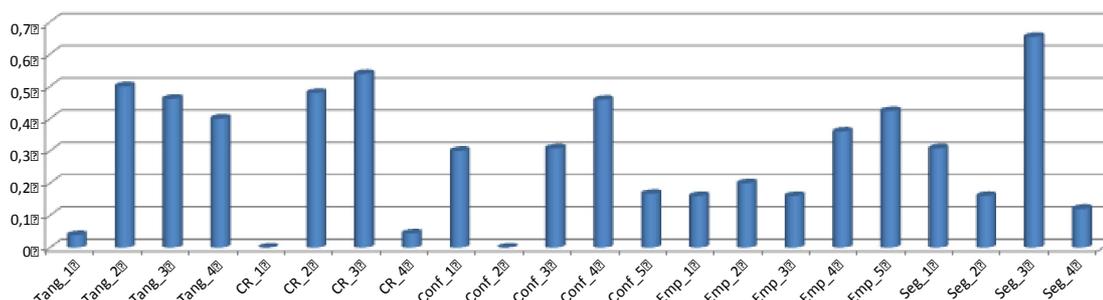
**Graf 4.** Distribuição das Respostas



Uma possível razão para as respostas negativas nesse item pode ser, como já mencionado, as quedas no sistema. Como foi dito por um dos respondentes, “*de que adianta sistemas e equipamentos modernos se não funcionam?*”.

Também pode ser interessante comparar as médias de todos os itens do questionário, de modo a verificar aqueles que precisam de uma atenção reforçada.

**Graf 5.** Médias de Todos os Itens



Dos itens acima, dois merecem destaque. O indicador 4 da dimensão “capacidade de resposta” trata da disponibilidade de meios de comunicação que facilitem o acesso. Foi mencionado pelos entrevistados a falta de um telefone e falta de endereço completo na internet. Considerando que o uso da internet ainda é restrito no Brasil, a falta de meios de comunicação pode ajudar a entender o porquê o número de atendimentos por dia encontra-se estagnado, como dito pela gerência.

Sobre o indicador 2 da dimensão de confiabilidade, alguns cidadãos reivindicaram que a Unidade é pouco sensível com relação às suas dificuldades. Uma respondente mencionou a necessidade de um prazo de entrega de identificação mais curto, que não foi atendido e outro cidadão mencionou a necessidade de serviços complementares, como o de cópias e banco, de modo a realmente “poupar o tempo” dos usuários, ao evitar o vai-e-volta.

Houve dificuldade por parte de alguns usuários em entender que as respostas deveriam refletir a diferença entre a expectativa com relação ao serviço e o como ele de fato foi. Muitas vezes, no lugar de responder “mais do que eu esperava”, diziam: “sim”, “é”, ou “não tinha nenhuma expectativa”. Além disto, o formato do questionário foi considerado ainda extenso, mesmo considerando que foi aplicada a versão simplificada do Servqual.

Nesse sentido, apesar do questionário baseado no Servqual ser um importante instrumento de aplicação de pesquisa de satisfação, como se revelou no caso da Gerência FGTS/Caixa, para o caso da Unidade Poupa Tempo, considerando a diversidade os usuários atendidos

em termos de nível de escolaridade e renda, verificou-se que seria mais adequado a aplicação de uma pesquisa de opinião, a exemplo da experiência italiana “METTIAMOCI LA FACCIA”, constante no Guia (Produto IV), complementando com o grupo focal (ou entrevistas em profundidade) com usuários selecionados. A primeira etapa, mais simples, do ponto de vista de comunicação com o usuário, vai indicar problemas na prestação dos serviços, monitorando o processo de prestação de serviços. Enquanto, o grupo focal ou entrevistas em profundidade com os usuários vão explorar as razões para ocorrência dos problemas.

### 3. RECOMENDAÇÕES FINAIS

---

Este relatório analítico analisou os resultados de duas pesquisas realizadas em organizações prestadoras de serviços. Em termos de instrumento de pesquisa e, em consonância com as recomendações do Guia, optou-se por aplicar um conjunto de instrumentos de natureza qualitativa e quantitativa, como Escala *Servqual*, grupos de discussão e entrevistas, além da observação, indispensável a qualquer pesquisa realizada.

A experiência dos projetos-pilotos destaca a importância de utilizar instrumentos qualitativos de pesquisa em conjunto com instrumentos quantitativos. Embora a Escala *Servqual* serviu muito bem aos objetivos da pesquisa no caso da Caixa, o instrumento mostrou limitações no caso da Unidade de Poupa Tempo, em termos de facilidade de comunicação com os usuários. Conforme destacado, isto tem a ver com o grau de diversidade ou homogeneidade nos usuários atendidos (no caso de Poupa Tempo, muita diversidade em termos de nível de escolaridade, enquanto os usuários da Gerência de FGTS apresentavam maior homogeneidade e ampla experiência de relacionamentos com a Caixa).

Logo, recorrer apenas a um instrumento único de pesquisa pode reduzir seus resultados. Recomenda-se utilizar um conjunto de instrumentos, muitos exemplos dos quais estão destacados ao longo do Guia.

Outra importante observação tem a ver com a relevância de considerar o ciclo de vida de serviços públicos e reconhecer os reais obstáculos advindos do fato de que muitos dos serviços são prestados num contexto de interdependência organizacional (exemplo de Detran-Poupa Tempo). Daí a importância de recorrer a metodologias mais inovadoras, como *Customer Journey Mapping*, recomendado no Guia, que olha para o serviço público além da fronteira organizacional, buscando avaliar a experiência do usuário de uma forma mais holística. Obviamente, isto demanda uma visão mais abrangente do próprio ciclo de políticas públicas, indo além das fronteiras de uma única organização.

## **Descritivo das atividades de atendimento aos empregadores - FGTS**

### **Macroprocesso Arrecadação:**

- Individualização de valores do FGTS na conta dos trabalhadores.
- Subsídios quanto ao uso do aplicativo Conectividade Social para arrecadação do FGTS.
- Certificação para uso do aplicativo Conectividade Social - ICP.
- Processamento de guias de arrecadação do FGTS.

### **Macroprocesso Gestão do Cadastro:**

- Alterações cadastrais / retificações nas contas de FGTS dos trabalhadores.
- Alterações cadastrais / retificações nas contas de FGTS dos empregadores.
- Tratamento de contas bloqueadas – empregadores e trabalhadores.
- Subsídios quanto ao uso do aplicativo Conectividade Social para retificações cadastrais.
- Solicitação de extrato analítico de conta vinculada do FGTS.
- Atualização de saque na vigência do contrato de trabalho.
- Pedido de transferência de contas do FGTS – PTC.

- Fusão de contas do empregador.
- Fusão de contas do trabalhador.
- Unificação de contas do trabalhador.
- Solicitação de posição de saldo das contas vinculadas – PSCV.

#### **Macroprocesso Recuperação de Créditos:**

- Cobrança de débitos junto ao FGTS.
- Liberação de CRF – Certificado de Regularidade com o FGTS.
- Liberação de CRF por instrumento judicial.
- Contratação de parcelamento / reparcelamento de débitos com o FGTS.
- Renegociação de dívida com o FGTS.
- Identificação de indícios impeditivos à regularidade do empregador junto ao FGTS.
- Depuração de débitos com o FGTS.
- Emissão de GRDE – Guia de Recolhimento de Débito FGTS.
- Solicitação de extrato para pagamento de parcelamento de débitos com o FGTS.
- Solicitação de dedução de débitos por pagamentos efetuados em reclamações trabalhistas.

#### **Macroprocesso Pagamento:**

- Devolução de valores do FGTS recolhidos a maior ou indevidamente.

- Pagamento de conta não optante.

## Questionário elaborado antes do grupo de discussão

### Pesquisa: Avaliação de Qualidade do Serviço

A pesquisa busca avaliar a percepção dos cidadãos-usuários sobre a qualidade do serviço prestado pela Filial do Fundo de Garantia do Rio de Janeiro, com o objetivo de subsidiar e aperfeiçoar o processo de tomada de decisão da organização.

### ***QUESTIONÁRIO PRELIMINAR***

#### **1 I – Informações Gerais**

Pessoa Jurídica

- 1) Natureza da atividade desenvolvida pela empresa:
- 2) Idade da empresa: \_\_\_\_ anos
- 3) Cidade sede: \_\_\_\_\_
- 4) Quantidade de funcionários: \_\_\_\_\_
- 5) O faturamento bruto anual da empresa situa-se entre: \_\_\_\_\_
- 6) Data do primeiro atendimento (mês e ano): \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

#### **2 II – Questões Filtro**

- 1) Procurei a FILIAL DE FUNDO DE GARANTIA da CAIXA para (o serviço) \_\_\_\_\_.

## Construção da tipologia de serviços na reunião

2) Eu consegui o serviço: [Somente prosseguir com a entrevista com pessoas que já tenham obtido o serviço]

Sim       Não

### 3 II – Avaliação do serviço

Neste questionário você deve avaliar a qualidade do serviço prestado pela Filial de Fundo de Garantia, distinguindo entre o como ela é (na sua opinião) e como você esperava que ela fosse (o que, na sua opinião, seria aceitável para um serviço desse tipo).

3.1 *Nas questões a seguir você deve assinalar apenas um número (de -2 a 2) para cada uma das vinte e duas questões. Por exemplo, escolha “0” se o serviço ocorreu de acordo com o que você esperava, “-2” quando o serviço prestado estava muito abaixo do que você esperava e “2” se estava muito acima do esperado. Caso não saiba, não queira responder ou a questão não se aplique ao seu caso quer responder ou não se aplicar a questão ao seu caso, circundar uma das opções respectivamente: NS, NR ou NA.*

#### 1 – A FILIAL DE FUNDO DE GARANTIA possui equipamentos modernos.

Muito menos do que eu esperava	Menos do que eu esperava	Como eu esperava	Mais do que eu esperava	Muito mais do que eu esperava	NS, NR E NA
 -2	 -1	 0	 1	 2	

**2 – Os funcionários da FILIAL DE FUNDO DE GARANTIA têm boa apresentação.**

Muito menos do que eu esperava	Menos do que eu esperava	Como eu esperava	Mais do que eu esperava	Muito mais do que eu esperava	NS, NR E NA
<input type="checkbox"/> -2	<input type="checkbox"/> -1	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/>

**3 – A FILIAL DE FUNDO DE GARANTIA informa exatamente quando os serviços serão executados.**

Muito menos do que eu esperava	Menos do que eu esperava	Como eu esperava	Mais do que eu esperava	Muito mais do que eu esperava	NS, NR E NA
<input type="checkbox"/> -2	<input type="checkbox"/> -1	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/>

**4 – Os horários de atendimento são convenientes para mim e para a minha empresa.**

Muito menos do que eu esperava	Menos do que eu esperava	Como eu esperava	Mais do que eu esperava	Muito mais do que eu esperava	NS, NR E NA
<input type="checkbox"/> -2	<input type="checkbox"/> -1	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/>

**5 – A FILIAL DE FUNDO DE GARANTIA proporciona um atendimento personalizado.**

Muito menos do que eu esperava	Menos do que eu esperava	Como eu esperava	Mais do que eu esperava	Muito mais do que eu esperava	NS, NR E NA
<input type="radio"/> -2	<input type="radio"/> -1	<input type="radio"/> 0	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/>

**6 – A equipe responsável pelo meu atendimento da Filial de Fundo de Garantia transmite confiança.**

Muito menos do que eu esperava	Menos do que eu esperava	Como eu esperava	Mais do que eu esperava	Muito mais do que eu esperava	NS, NR E NA
<input type="radio"/> -2	<input type="radio"/> -1	<input type="radio"/> 0	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/>

**7 – Quando FILIAL DE FUNDO DE GARANTIA promete fazer algo em certo tempo, ela realmente o faz.**

Muito menos do que eu esperava	Menos do que eu esperava	Como eu esperava	Mais do que eu esperava	Muito mais do que eu esperava	NS, NR E NA
<input type="radio"/> -2	<input type="radio"/> -1	<input type="radio"/> 0	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/>

**8 – A prioridade da Filial de Fundo de Garantia é responder às minhas necessidades.**

Muito menos do que eu esperava	Menos do que eu esperava	Como eu esperava	Mais do que eu esperava	Muito mais do que eu esperava	NS, NR E NA
 -2	 -1	 0	 1	 2	

**9 - As instalações físicas de FILIAL DE FUNDO DE GARANTIA são visualmente atrativas.**

Muito menos do que eu esperava	Menos do que eu esperava	Como eu esperava	Mais do que eu esperava	Muito mais do que eu esperava	NS, NR E NA
 -2	 -1	 0	 1	 2	

**10 – A FILIAL DE FUNDO DE GARANTIA fornece o serviço no tempo prometido.**

Muito menos do	Menos do que eu	Como	Mais do que eu esperava	Muito mais do que eu esperava	NS, NR
----------------	-----------------	------	-------------------------	-------------------------------	--------

que eu esperava	esperava	eu esperava			E NA
<input type="checkbox"/> -2	<input type="checkbox"/> -1	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/>

**11 – Sempre recebo pronto atendimento dos funcionários da FILIAL DE FUNDO DE GARANTIA.**

Muito menos do que eu esperava	Menos do que eu esperava	Como eu esperava	Mais do que eu esperava	Muito mais do que eu esperava	NS, NR E NA
<input type="checkbox"/> -2	<input type="checkbox"/> -1	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/>

**12 – Quando tenho algum problema com a empresa FILIAL DE FUNDO DE GARANTIA, ela é sensível à este problema e me deixa seguro.**

Muito menos do que eu esperava	Menos do que eu esperava	Como eu esperava	Mais do que eu esperava	Muito mais do que eu esperava	NS, NR E NA
<input type="checkbox"/> -2	<input type="checkbox"/> -1	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/>

**13 – Os empregados da FILIAL DE FUNDO DE GARANTIA conhecem minhas necessidades**

Muito menos do que eu esperava	Menos do que eu esperava	Como eu esperava	Mais do que eu esperava	Muito mais do que eu esperava	NS, NR E NA
<input type="checkbox"/> -2	<input type="checkbox"/> -1	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/>

**14 – Os funcionários têm conhecimentos suficientes para responder às minhas dúvidas.**

Muito menos do que eu esperava	Menos do que eu esperava	Como eu esperava	Mais do que eu esperava	Muito mais do que eu esperava	NS, NR E NA
<input type="checkbox"/> -2	<input type="checkbox"/> -1	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/>

**15 – Os funcionários da FILIAL DE FUNDO DE GARANTIA estão sempre dispostos a ajudar os clientes.**

Muito menos do que eu esperava	Menos do que eu esperava	Como eu esperava	Mais do que eu esperava	Muito mais do que eu esperava	NS, NR E NA
<input type="checkbox"/> -2	<input type="checkbox"/> -1	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/>

**16 – Os funcionários da FILIAL DE FUNDO DE GARANTIA dão atenção pessoal.**

Muito menos do que eu esperava	Menos do que eu esperava	Como eu esperava	Mais do que eu esperava	Muito mais do que eu esperava	NS, NR E NA
 -2	 -1	 0	 1	 2	

**17 – A Filial de Fundo de Garantia dispõe de meios de comunicação que facilitam o acesso aos seus serviços.**

Muito menos do que eu esperava	Menos do que eu esperava	Como eu esperava	Mais do que eu esperava	Muito mais do que eu esperava	NS, NR E NA
 -2	 -1	 0	 1	 2	

**18 – O comportamento dos funcionários da Filial de Fundo de Garantia transmite confiança.**

Muito menos do que eu esperava	Menos do que eu esperava	Como eu esperava	Mais do que eu esperava	Muito mais do que eu esperava	NS, NR E NA
 -2	 -1	 0	 1	 2	

**19 – Os funcionários obtém suporte adequado da empresa para cumprir suas tarefas corretamente.**

Muito menos do que eu esperava	Menos do que eu esperava	Como eu esperava	Mais do que eu esperava	Muito mais do que eu esperava	NS, NR E NA
<input type="checkbox"/> -2	<input type="checkbox"/> -1	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/>

**20 – Os elementos materiais relacionados com os serviços prestados pela Filial de Fundo de Garantia (folhetos, estados de conta, etc.) são visualmente atrativos.**

Muito menos do que eu esperava	Menos do que eu esperava	Como eu esperava	Mais do que eu esperava	Muito mais do que eu esperava	NS, NR E NA
<input type="checkbox"/> -2	<input type="checkbox"/> -1	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/>

**21 – FILIAL DE FUNDO DE GARANTIA mantém seus registros de forma correta.**

Muito menos do que eu esperava	Menos do que eu esperava	Como eu esperava	Mais do que eu esperava	Muito mais do que eu esperava	NS, NR E NA
--------------------------------	--------------------------	------------------	-------------------------	-------------------------------	----------------

-2       -1       0       1       2     

**22 – Os funcionários da FILIAL DE FUNDO DE GARANTIA são educados.**

Muito menos do que eu esperava	Menos do que eu esperava	Como eu esperava	Mais do que eu esperava	Muito mais do que eu esperava	NS, NR E NA
<input type="checkbox"/> -2	<input type="checkbox"/> -1	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/>

23) Como você classificaria a qualidade global do Serviço prestado pela FILIAL DE FUNDO DE GARANTIA?

23) Em poucas palavras, como você descrevia a imagem que tem da Filial de Fundo de Garantia?

## Questionário validado no grupo de discussão

### Pesquisa: Avaliação de Qualidade do Serviço

A pesquisa busca avaliar a percepção dos cidadãos-usuários sobre a qualidade do serviço prestado pela Caixa Econômica Federal, com o objetivo de subsidiar e aperfeiçoar o processo de tomada de decisão da organização.

#### *QUESTIONÁRIO PRELIMINAR*

#### **4 I – Informações Gerais**

*Pessoa Jurídica*

- 1) Natureza da atividade desenvolvida pela empresa:
- 2) Idade da empresa: \_\_\_\_ anos
- 3) Cidade sede: \_\_\_\_\_
- 4) Quantidade de funcionários: \_\_\_\_\_
- 5) O faturamento bruto anual da empresa situa-se entre: \_\_\_\_\_

#### **5 II – Questões Filtro**

- 1) Procurei a CAIXA para:

**Marcar o(s) último(s) serviços utilizados**

**Arrecadação:**

**Gestão do Cadastro:**

Individualização de valores do FGTS na conta dos trabalhadores

Alterações cadastrais / retificações nas contas de FGTS dos trabalhadores.

Subsídios quanto ao uso do

Alterações cadastrais / retificações nas contas de FGTS dos

aplicativo Conectividade Social empregadores.  
para arrecadação do FGTS

Certificação para uso do aplicativo Conectividade Social - ICP. Tratamento de contas bloqueadas – empregadores e trabalhadores.

Processamento de guias de arrecadação do FGTS. Subsídios quanto ao uso do aplicativo Conectividade Social para retificações cadastrais.

**Recuperação de Créditos:**

Solicitação de extrato analítico de conta vinculada do FGTS.

Cobrança de débitos junto ao FGTS. Atualização de saque na vigência do contrato de trabalho.

Liberação de CRF – Certificado de Regularidade com o FGTS. Solicitação de posição de saldo das contas vinculadas – PSCV.

Liberação de CRF por instrumento judicial. Pedido de transferência de contas do FGTS – PTC.

Contratação de parcelamento/ reparcelamento de débitos com o FGTS. Fusão de contas do empregador.

Renegociação de dívida com o FGTS. Fusão de contas do trabalhador.

Identificação de indícios impeditivos à regularidade do empregador junto ao FGTS. Unificação de contas do trabalhador.

Depuração de débitos com o FGTS.

**Pagamento:**

Emissão de GRDE – Guia de Recolhimento de Débito FGTS.

Devolução de valores do FGTS recolhidos a maior ou indevidamente.

Solicitação de extrato para pagamento de parcelamento de débitos com o FGTS.

Pagamento de conta não optante.

Solicitação de dedução de débitos por pagamentos efetuados

em reclamações trabalhistas.

2) Eu consegui o serviço: [Somente prosseguir com a entrevista com pessoas que já tenham obtido o serviço]

Sim       Não

3) O atendimento foi prestado via:

1) 0800. Se sim, especifique: \_\_\_\_\_

2) Conectividade Social

3) Agência

4) Lotéricos e correspondentes bancários

5) Internet

6) Outro: \_\_\_\_\_

## **6 II – Avaliação do serviço**

Neste questionário você deve avaliar a qualidade do serviço prestado pela CAIXA, distinguindo entre o como ela é (na sua opinião) e como você esperava que ela fosse (o que, na sua opinião, seria aceitável para um serviço desse tipo).

*6.1 Nas questões a seguir você deve assinalar apenas um número (de -2 a 2) para cada uma das vinte e duas questões. Por exemplo, escolha “0” se o serviço ocorreu de acordo com o que você esperava, “-2” quando o serviço prestado estava muito abaixo do que você esperava e “2” se estava muito acima do esperado. Caso não saiba, não queira responder ou a questão não se aplique ao seu caso quer responder ou não se aplicar a questão ao seu caso, circundar uma das opções respectivamente: NS, NR ou NA.*

### **1 – A CAIXA possui equipamentos e sistemas modernos.**

Muito menos do que eu esperava	Menos do que eu esperava	Como eu esperava	Mais do que eu esperava	Muito mais do que eu esperava	NS, NR E NA
<input type="radio"/> -2	<input type="radio"/> -1	<input type="radio"/> 0	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/>

**2 – Os funcionários da CAIXA têm boa apresentação.**

Muito menos do que eu esperava	Menos do que eu esperava	Como eu esperava	Mais do que eu esperava	Muito mais do que eu esperava	NS, NR E NA
<input type="checkbox"/> -2	<input type="checkbox"/> -1	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/>

**3 – A CAIXA informa exatamente quando os serviços serão executados.**

Muito menos do que eu esperava	Menos do que eu esperava	Como eu esperava	Mais do que eu esperava	Muito mais do que eu esperava	NS, NR E NA
<input type="checkbox"/> -2	<input type="checkbox"/> -1	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/>

**4 – Os horários de atendimento são convenientes para mim e para a minha empresa.**

Muito menos do que eu esperava	Menos do que eu esperava	Como eu esperava	Mais do que eu esperava	Muito mais do que eu esperava	NS, NR E NA
<input type="checkbox"/> -2	<input type="checkbox"/> -1	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/>

**5 – A CAIXA proporciona um atendimento personalizado.**

Muito menos do que eu esperava	Menos do que eu esperava	Como eu esperava	Mais do que eu esperava	Muito mais do que eu esperava	NS, NR E NA
<input type="checkbox"/> -2	<input type="checkbox"/> -1	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/>

**6 – A equipe responsável pelo meu atendimento na CAIXA transmite confiança.**

Muito menos do que eu esperava	Menos do que eu esperava	Como eu esperava	Mais do que eu esperava	Muito mais do que eu esperava	NS, NR E NA
<input type="checkbox"/> -2	<input type="checkbox"/> -1	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/>

**7 – Quando CAIXA promete fazer algo em certo tempo, ela realmente o faz.**

Muito menos do que eu esperava	Menos do que eu esperava	Como eu esperava	Mais do que eu esperava	Muito mais do que eu esperava	NS, NR E NA
 -2	 -1	 0	 1	 2	

**8 – A CAIXA prioriza o bem-estar do cliente.**

Muito menos do que eu esperava	Menos do que eu esperava	Como eu esperava	Mais do que eu esperava	Muito mais do que eu esperava	NS, NR E NA
 -2	 -1	 0	 1	 2	

**9 - As instalações físicas de CAIXA são confortáveis e adequadas.**

Muito menos do que eu esperava	Menos do que eu esperava	Como eu esperava	Mais do que eu esperava	Muito mais do que eu esperava	NS, NR E NA
 -2	 -1	 0	 1	 2	

**10 – A CAIXA fornece o serviço no tempo prometido.**

Muito menos do que eu esperava	Menos do que eu esperava	Como eu esperava	Mais do que eu esperava	Muito mais do que eu esperava	NS, NR
--------------------------------	--------------------------	------------------	-------------------------	-------------------------------	--------

que eu esperava	esperava	eu esperava			E NA
<input type="checkbox"/> -2	<input type="checkbox"/> -1	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/>

**11 – Sempre recebo pronto atendimento dos funcionários da CAIXA.**

Muito menos do que eu esperava	Menos do que eu esperava	Como eu esperava	Mais do que eu esperava	Muito mais do que eu esperava	NS, NR E NA
<input type="checkbox"/> -2	<input type="checkbox"/> -1	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/>

**12 – Quando tenho dificuldade com algum serviço, a CAIXA é sensível a esta dificuldade e me sinto seguro.**

Muito menos do que eu esperava	Menos do que eu esperava	Como eu esperava	Mais do que eu esperava	Muito mais do que eu esperava	NS, NR E NA
<input type="checkbox"/> -2	<input type="checkbox"/> -1	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/>

**13 – Os empregados da CAIXA reconhecem as minhas necessidades.**

Muito menos do que eu	Menos do que eu esperava	Como eu esperava	Mais do que eu esperava	Muito mais do que eu esperava	NS, NR E NA
-----------------------------	--------------------------------	---------------------	----------------------------	----------------------------------	----------------

esperava

-2	-1	0	1	2	
----	----	---	---	---	--

**14 – Os funcionários possuem conhecimento suficiente para responder às minhas dúvidas.**

Muito menos do que eu esperava	Menos do que eu esperava	Como eu esperava	Mais do que eu esperava	Muito mais do que eu esperava	NS, NR E NA
--------------------------------	--------------------------	------------------	-------------------------	-------------------------------	----------------

-2	-1	0	1	2	
----	----	---	---	---	--

**15 – Os funcionários da CAIXA estão sempre dispostos a ajudar os clientes.**

Muito menos do que eu esperava	Menos do que eu esperava	Como eu esperava	Mais do que eu esperava	Muito mais do que eu esperava	NS, NR E NA
--------------------------------	--------------------------	------------------	-------------------------	-------------------------------	----------------

-2	-1	0	1	2	
----	----	---	---	---	--

**16 – Os funcionários da CAIXA dão atenção pessoal.**

Muito menos do que eu esperava	Menos do que eu esperava	Como eu esperava	Mais do que eu esperava	Muito mais do que eu esperava	NS, NR E NA
--------------------------------	--------------------------	------------------	-------------------------	-------------------------------	----------------



**17 – A CAIXA dispõe de meios de comunicação que facilitam o acesso aos seus serviços.**

Muito menos do que eu esperava      Menos do que eu esperava      Como eu esperava      Mais do que eu esperava      Muito mais do que eu esperava      NS, NR  
E NA



**18 – O comportamento dos funcionários da CAIXA transmite confiança.**

Muito menos do que eu esperava      Menos do que eu esperava      Como eu esperava      Mais do que eu esperava      Muito mais do que eu esperava      NS, NR  
E NA



**19 – Os sistemas da CAIXA oferecem suporte adequado aos funcionários para o atendimento.**

Muito menos do que eu esperava      Menos do que eu esperava      Como eu esperava      Mais do que eu esperava      Muito mais do que eu esperava      NS, NR  
E NA



**20 – Os elementos materiais relacionados com os serviços prestados pela CAIXA (folhetos, peças de comunicação, etc.) são visualmente atrativos e orientam adequadamente.**

Muito menos do que eu esperava	Menos do que eu esperava	Como eu esperava	Mais do que eu esperava	Muito mais do que eu esperava	NS, NR E NA
--------------------------------	--------------------------	------------------	-------------------------	-------------------------------	----------------



**21 – A CAIXA mantém de forma adequada e segura os registros das informações prestadas.**

Muito menos do que eu esperava	Menos do que eu esperava	Como eu esperava	Mais do que eu esperava	Muito mais do que eu esperava	NS, NR E NA
--------------------------------	--------------------------	------------------	-------------------------	-------------------------------	----------------



**22 – Os funcionários da CAIXA são educados.**

Muito menos do que eu esperava	Menos do que eu esperava	Como eu esperava	Mais do que eu esperava	Muito mais do que eu esperava	NS, NR E NA
--------------------------------	--------------------------	------------------	-------------------------	-------------------------------	----------------



**23) Como você classificaria a qualidade global do Serviço prestado pela CAIXA? Dê uma nota de 0 a 10.**

---

**24) Em poucas palavras, como você descrevia a imagem que tem da CAIXA?**

---

---

---

---

---

---

**Pesquisa: Avaliação de Qualidade do Serviço**

A pesquisa busca avaliar a percepção dos cidadãos-usuários sobre a qualidade do serviço prestado pela unidade Poupa Tempo do Rio de Janeiro, com o objetivo de subsidiar e aperfeiçoar o processo de tomada de decisão da organização.

**7 I – Questões Filtro**

1) Procurei o Rio Poupa tempo para:

**Marcar o(s) último(s) serviços utilizados**

***Adolescentes:***

Centro de Internet Comunitária –  
CIC

Desbloqueio de multas - Detran veículos

***Assistência Social e Direitos Humanos:***

Isenção de taxa – 2ª via de certidão  
de nascimento/casamento/óbito

Devolução de carteiras de identidade perdidas

Inclusão de multa para pagamento - Detran

***Benefícios:***

Espelho e Isenção do Imposto de  
Renda

Notificação de autuação - Detran

Reabilitação – Detran

Alteração cadastral – Rioprevidência

1ª e 2ª via de identidade

Auxílio reclusão – Rioprevidência

Renovação da CNH

Cumprimento de exigência - Setrans

Troca de permissão por CNH

Declaração de Dependentes –  
Rioprevidência

Correção de dados na identidade

Encerramento de Folha –

Agendamento para transferência de propriedade de

Rioprevidência	veículo
Extinção de Pensão/ Habilitação a Pensão	<b>Educação:</b>
Solicitação/ Renovação do Vale Social	Documentos de equivalência no exterior
Requerimentos Diversos – Rioprevidência	Documentos de escolas extintas
Reversão cota de pensão – Rioprevidência	Certificados ENCCEJA / Enem
Habilitação ao Seguro Desemprego	Matrículas para jovens e adultos
<b>Consumidores:</b>	<b>Empresário:</b>
Orientações e Auxílios a Consumidores – Procon	Estorno de saldo do cartão RioCard convencional
<b>Contas e Impostos:</b>	<b>Pessoa com Deficiência:</b>
Centro de Internet Comunitária – CIC	Recurso administrativo de indeferimento médico - Setrans
Pagamentos de Contas em Atraso	Recurso administrativo de indeferimento por trajeto - Setrans
<b>Documentos:</b>	Recurso administrativo de aumento do nº de viagens - Setrans
2ª via de contracheque – Rioprevidência	Cumprimento de exigência - Setrans
Certidão de casamento	Solicitação/ Renovação do Vale Social
1ª e 2ª via de carteira de trabalho	Recurso de inclusão de acompanhante - Setrans
CIT / CTC – Certidão de Inteiro Teor / Certidão de Tempo de Contribuição	<b>Transportes:</b>
Comunicação de venda de veículo	Consulta de saldo do cartão RioCard convencional, vale rápido e expresso
Declaração do Pasep	Desbloqueio do Cartão RioCard convencional e vale

rápido e expresso - Fetranspor

Exigência cumprida - Rioprevidência	RioCard gratuidade idoso
Juntada de documento - Rioprevidência	Efetuar recarga do cartão RioCard convencional e expresso pós - Fetranspor
Alteração cadastral – Rioprevidência	Estorno de saldo do cartão RioCard convencional
Declaração de dependentes - Rioprevidência	Habilitação ao transporte urbano para estudante
1ª e 2ª via de CNH - habilitação	<a href="#">Troca de cartão RioCard convencional com defeito</a>
<input type="checkbox"/> Acerto de cadastro de IPVA e DPVAT	<a href="#">Venda de Vale Rápido e Cartão Expresso</a>
Adição de categoria/ Alteração de dados na CNH	Recurso administrativo 2ª via da carteira Setrans
Certidão de prontuário do condutor	Recurso administrativo de alteração, inclusão e exclusão de modal - Setrans
Comunicação de extravio, roubo ou furto de Carteira de Identidade	Ressarcimento - RioCard
Consulta/Impressão de multas de veículos	

2) Eu consegui o serviço: [Somente prosseguir com a entrevista com pessoas que já tenham obtido o serviço]

Sim                      Não

## 8 II – Avaliação do serviço

Neste questionário você deve avaliar a qualidade do serviço prestado pela RIO POUPA TEMPO, distinguindo entre o como ela é (na sua opinião) e como você esperava que ela fosse (o que, na sua opinião, seria aceitável para um serviço desse tipo). **Nas questões a seguir você deve assinalar apenas um número (de -2 a 2) para cada uma das vinte e duas questões. Por exemplo, escolha “0” se o serviço ocorreu de acordo com o que você esperava, “-2” quando o serviço prestado estava muito abaixo do que você esperava e “2” se estava muito acima do esperado. Caso não saiba, não queira responder ou a questão não se aplique ao seu caso quer responder ou não se aplicar a questão ao seu caso, circundar uma das opções respectivamente: NS, NR ou NA.**

**1 – O RIO POUPA TEMPO possui equipamentos e sistemas modernos.**

Muito menos do que eu esperava	Menos do que eu esperava	Como eu esperava	Mais do que eu esperava	Muito mais do que eu esperava	NS, NR E NA
 -2	 -1	 0	 1	 2	

**2 – Os funcionários do RIO POUPA TEMPO têm boa apresentação.**

Muito menos do que eu esperava	Menos do que eu esperava	Como eu esperava	Mais do que eu esperava	Muito mais do que eu esperava	NS, NR E NA
 -2	 -1	 0	 1	 2	

**3 – O RIO POUPA TEMPO informa exatamente quando os serviços serão executados.**

Muito menos do que eu esperava	Menos do que eu esperava	Como eu esperava	Mais do que eu esperava	Muito mais do que eu esperava	NS, NR E NA
 -2	 -1	 0	 1	 2	

**4 – Os horários de atendimento são convenientes para mim.**

Muito menos do que eu esperava	Menos do que eu esperava	Como eu esperava	Mais do que eu esperava	Muito mais do que eu esperava	NS, NR E NA
 -2	 -1	 0	 1	 2	

**5 – O RIO POUPA TEMPO proporciona um atendimento personalizado.**

Muito menos do que eu	Menos do que eu	Como	Mais do que eu esperava	Muito mais do que eu esperava	NS, NR
-----------------------	-----------------	------	-------------------------	-------------------------------	--------

esperava	esperava	eu esperava			E NA
-2	-1	0	1	2	

**6 – A equipe responsável pelo meu atendimento no RIO POUPA TEMPO transmite confiança.**

Muito menos do que eu esperava	Menos do que eu esperava	Como eu esperava	Mais do que eu esperava	Muito mais do que eu esperava	NS, NR E NA
-2	-1	0	1	2	

**7 – Quando o RIO POUPA TEMPO promete fazer algo em certo tempo, ele realmente o faz.**

Muito menos do que eu esperava	Menos do que eu esperava	Como eu esperava	Mais do que eu esperava	Muito mais do que eu esperava	NS, NR E NA
-2	-1	0	1	2	

**8 – O RIO POUPA TEMPO prioriza o bem-estar do cliente.**

Muito menos do que eu esperava	Menos do que eu esperava	Como eu esperava	Mais do que eu esperava	Muito mais do que eu esperava	NS, NR E NA
-2	-1	0	1	2	

**9 - As instalações físicas de RIO POUPA TEMPO são confortáveis e adequadas.**

Muito menos do que eu esperava	Menos do que eu esperava	Como eu esperava	Mais do que eu esperava	Muito mais do que eu esperava	NS, NR E NA
-2	-1	0	1	2	

**10 – O RIO POUPA TEMPO fornece o serviço no tempo prometido.**

Muito menos do que eu esperava	Menos do que eu esperava	Como eu esperava	Mais do que eu esperava	Muito mais do que eu esperava	NS, NR E NA
 -2	 -1	 0	 1	 2	

**11 – Sempre recebo pronto atendimento dos funcionários do RIO POUPA TEMPO.**

Muito menos do que eu esperava	Menos do que eu esperava	Como eu esperava	Mais do que eu esperava	Muito mais do que eu esperava	NS, NR E NA
 -2	 -1	 0	 1	 2	

**12 – Quando tenho dificuldade com algum serviço, o RIO POUPA TEMPO é sensível a esta dificuldade e me sinto seguro.**

Muito menos do que eu esperava	Menos do que eu esperava	Como eu esperava	Mais do que eu esperava	Muito mais do que eu esperava	NS, NR E NA
 -2	 -1	 0	 1	 2	

**13 – Os funcionários da RIO POUPA TEMPO reconhecem as minhas necessidades.**

Muito menos do que eu esperava	Menos do que eu esperava	Como eu esperava	Mais do que eu esperava	Muito mais do que eu esperava	NS, NR E NA
 -2	 -1	 0	 1	 2	

**14 – Os funcionários possuem conhecimento suficiente para responder às minhas dúvidas.**

Muito menos do que eu esperava	Menos do que eu esperava	Como eu esperava	Mais do que eu esperava	Muito mais do que eu esperava	NS, NR E NA
--------------------------------	--------------------------	------------------	-------------------------	-------------------------------	----------------

<input type="checkbox"/> -2	<input type="checkbox"/> -1	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/>
-----------------------------	-----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	--------------------------

**15 – Os funcionários do RIO POUPA TEMPO estão sempre dispostos a ajudar os clientes.**

Muito menos do que eu esperava	Menos do que eu esperava	Como eu esperava	Mais do que eu esperava	Muito mais do que eu esperava	NS, NR E NA
--------------------------------	--------------------------	------------------	-------------------------	-------------------------------	----------------

<input type="checkbox"/> -2	<input type="checkbox"/> -1	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/>
-----------------------------	-----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	--------------------------

**16 – Os funcionários do RIO POUPA TEMPO dão atenção pessoal.**

Muito menos do que eu esperava	Menos do que eu esperava	Como eu esperava	Mais do que eu esperava	Muito mais do que eu esperava	NS, NR E NA
--------------------------------	--------------------------	------------------	-------------------------	-------------------------------	----------------

<input type="checkbox"/> -2	<input type="checkbox"/> -1	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/>
-----------------------------	-----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	--------------------------

**17 – O RIO POUPA TEMPO dispõe de meios de comunicação que facilitam o acesso aos seus serviços.**

Muito menos do que eu esperava	Menos do que eu esperava	Como eu esperava	Mais do que eu esperava	Muito mais do que eu esperava	NS, NR E NA
--------------------------------	--------------------------	------------------	-------------------------	-------------------------------	----------------

<input type="checkbox"/> -2	<input type="checkbox"/> -1	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/>
-----------------------------	-----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	--------------------------

**18 – O comportamento dos funcionários do RIO POUPA TEMPO transmite confiança.**

Muito menos do que eu esperava	Menos do que eu esperava	Como eu esperava	Mais do que eu esperava	Muito mais do que eu esperava	NS, NR E NA
--------------------------------	--------------------------	------------------	-------------------------	-------------------------------	----------------

<input type="checkbox"/> -2	<input type="checkbox"/> -1	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/>
-----------------------------	-----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	--------------------------

**19 – Os sistemas do RIO POUPA TEMPO oferecem suporte adequado aos funcionários para o atendimento.**

Muito menos do que eu esperava	Menos do que eu esperava	Como eu esperava	Mais do que eu esperava	Muito mais do que eu esperava	NS, NR E NA
<input type="checkbox"/> -2	<input type="checkbox"/> -1	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/>

**20 – Os elementos materiais relacionados com diferentes serviços prestados pelo RIO POUPA TEMPO são visualmente atrativos e orientam adequadamente.**

Muito menos do que eu esperava	Menos do que eu esperava	Como eu esperava	Mais do que eu esperava	Muito mais do que eu esperava	NS, NR E NA
<input type="checkbox"/> -2	<input type="checkbox"/> -1	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/>

**21 – O RIO POUPA TEMPO mantém de forma adequada e segura os registros das informações prestadas.**

Muito menos do que eu esperava	Menos do que eu esperava	Como eu esperava	Mais do que eu esperava	Muito mais do que eu esperava	NS, NR E NA
<input type="checkbox"/> -2	<input type="checkbox"/> -1	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/>

**22 – Os funcionários do RIO POUPA TEMPO são educados.**

Muito menos do que eu esperava	Menos do que eu esperava	Como eu esperava	Mais do que eu esperava	Muito mais do que eu esperava	NS, NR E NA
<input type="checkbox"/> -2	<input type="checkbox"/> -1	<input type="checkbox"/> 0	<input checked="" type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/>

**23) Como você classificaria a qualidade global do Serviço prestado pelo RIO POUPA TEMPO?**

Dê uma nota de 1 a 10. \_\_\_\_\_

**24) Em poucas palavras, como você descreveria a imagem que tem da RIO POUPA TEMPO?**

---

---

---

---

---

---

---

### **9 III – Informações Gerais**

#### *Pessoa Física*

1) Sexo:

Masculino

Feminino

2) Idade:

Até 19  
anos

Entre 20 e 34  
anos

Entre 35 e 49 anos

Entre 50 e 64 anos

Mais que 65 anos

3) Estado Civil:

Solteiro (a)

Casado (a)

Viúvo (a)

Separado (a)/ Divorciado (a)

4) Anos de Estudo:

Sem instrução a menos de 1 ano

De 1 a 3 anos

De 4 a 8 anos

9 anos ou mais

5) Renda Familiar mensal:

Até 1 salário mínimo

Entre 1 e 3 salários mínimos

Entre 3 e 5 salários mínimos

Entre 5 e 10 salários mínimos

Entre 10 e 20 salários mínimos

Superior a 20 salários mínimos

Sem rendimento

6) Profissão: \_\_\_\_\_

## Questionário validado pós aplicação na Unidade

### Pesquisa: Avaliação de Qualidade do Serviço

A pesquisa busca avaliar a percepção dos cidadãos-usuários sobre a qualidade do serviço prestado pelo programa RIO POUPA TEMPO unidade Cantagalo, com o objetivo de subsidiar e aperfeiçoar o processo de tomada de decisão da organização.

#### I – Questões Filtro

1) Procurei o RIO POUPA TEMPO para:

**Marcar o(s) último(s) serviços utilizados**

<p><b>SEEDUC:</b></p> <p><input type="checkbox"/> Certificado de Conclusão do Exame Supletivo</p> <p><input type="checkbox"/> Equivalência de Estudos no Exterior</p> <p><input type="checkbox"/> Pré-matrícula para jovens e adultos</p> <p><input type="checkbox"/> Pré-matrícula para rede pública e estadual</p> <p><b>FETRANSPOR:</b></p> <p><input type="checkbox"/> Validação de Recarga, venda e desbloqueio de cartões</p> <p><input type="checkbox"/> Tratamento dos cartões com defeito</p> <p><input type="checkbox"/> Consulta de Saldos e Estorno</p> <p><b>SETRANS:</b></p> <p><input type="checkbox"/> Emissão e Renovação do Vale Social</p> <p><b>FUNDAÇÃO LEÃO XIII:</b></p> <p><input type="checkbox"/> Isenção de Pagamento de Taxas para Documentos (2ª via de carteira de identidade, 2ª via de certidão de nascimento, casamento e óbito)</p> <p><b>RIOPREVIDÊNCIA:</b></p> <p><input type="checkbox"/> Andamento de Processos do Servidor Público</p> <p><input type="checkbox"/> Emissão da 2ª via do contra cheque</p> <p><input type="checkbox"/> Informações Gerais</p> <p><b>SETRAB:</b></p>	<p><b>DETRAN/RJ: DIRETORIA DE HABILITAÇÃO</b></p> <p><input type="checkbox"/> Alteração de dados na carteira nacional de habilitação</p> <p><input type="checkbox"/> Renovação da Carteira Nacional de Habilitação</p> <p><input type="checkbox"/> Substituição da permissão de dirigir pela Carteira Nacional de Habilitação</p> <p><input type="checkbox"/> Emissão de 2ª via da Carteira Nacional de Habilitação</p> <p><b>DETRAN/RJ: DIRETORIA DE REGISTRO DE VEÍCULOS</b></p> <p><input type="checkbox"/> Emissão de CRLV</p> <p><input type="checkbox"/> Licenciamento Anual</p> <p><input type="checkbox"/> Comunicação de Venda</p> <p><input type="checkbox"/> Multas</p> <p><b>DETRAN/RJ: DIRETORIA DE IDENTIFICAÇÃO CIVIL</b></p> <p><input type="checkbox"/> Emissão de carteira de identidade</p> <p><input type="checkbox"/> Declaração de extravio de carteira de identidade</p> <p><b>PROCON</b></p> <p><input type="checkbox"/> Atendimento a reclamações de consumidores</p> <p><b>PRODERJ</b></p> <p><input type="checkbox"/> Acesso gratuito à Internet</p>
--	---

<input type="checkbox"/> Emissão de Carteira de Trabalho e Previdência Social <input type="checkbox"/> Habilitação ao Seguro Desemprego	
--	--

2) Eu consegui o serviço: [Somente prosseguir com a entrevista com pessoas que já tenham obtido o serviço]

Sim       Não

## II – Avaliação do serviço

Neste questionário você deve avaliar a qualidade do serviço prestado pelo RIO POUPA TEMPO, distinguindo entre o como ela é (na sua opinião) e como você esperava que ela fosse (o que, na sua opinião, seria aceitável para um serviço desse tipo). **Nas questões a seguir você deve assinalar apenas um número (de -2 a 2) para cada uma das vinte e duas questões. Por exemplo, escolha “0” se o serviço ocorreu de acordo com o que você esperava, “-2” quando o serviço prestado estava muito abaixo do que você esperava e “2” se estava muito acima do esperado.** Caso não saiba, não queira responder ou a questão não se aplique ao seu caso querendo responder ou não se aplicar a questão ao seu caso, circundar uma das opções respectivamente: NS, NR ou NA.

### 1 – RIO POUPA TEMPO possui equipamentos e sistemas modernos.

Muito menos do que eu esperava	Menos do que eu esperava	Como eu esperava	Mais do que eu esperava	Muito mais do que eu esperava	NS, NR E NA
<input type="checkbox"/> -2	<input type="checkbox"/> -1	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/>

### 2 – Os funcionários do RIO POUPA TEMPO têm boa apresentação.

Muito menos do que eu esperava	Menos do que eu esperava	Como eu esperava	Mais do que eu esperava	Muito mais do que eu esperava	NS, NR E NA
<input type="checkbox"/> -2	<input type="checkbox"/> -1	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/>

### 3 – RIO POUPA TEMPO informa exatamente quando os serviços serão executados.

Muito menos do que eu	Menos do que eu esperava	Como	Mais do que eu esperava	Muito mais do que eu	NS, NR
-----------------------	--------------------------	------	-------------------------	----------------------	--------

esperava		eu esperava		esperava	E NA
<input type="checkbox"/> -2	<input type="checkbox"/> -1	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/>

**4 – Os horários de atendimento são convenientes para mim.**

Muito menos do que eu esperava	Menos do que eu esperava	Como eu esperava	Mais do que eu esperava	Muito mais do que eu esperava	NS, NR E NA
<input type="checkbox"/> -2	<input type="checkbox"/> -1	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/>

**5 – ORIO POUPA TEMPO proporciona um atendimento personalizado.**

Muito menos do que eu esperava	Menos do que eu esperava	Como eu esperava	Mais do que eu esperava	Muito mais do que eu esperava	NS, NR E NA
<input type="checkbox"/> -2	<input type="checkbox"/> -1	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/>

**6 – A equipe responsável pelo meu atendimento noRIO POUPA TEMPO transmite confiança.**

Muito menos do que eu esperava	Menos do que eu esperava	Como eu esperava	Mais do que eu esperava	Muito mais do que eu esperava	NS, NR E NA
<input type="checkbox"/> -2	<input type="checkbox"/> -1	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/>

**7 – Quando o RIO POUPA TEMPO promete fazer algo em certo tempo, ele realmente o faz.**

Muito menos do que eu esperava	Menos do que eu esperava	Como eu esperava	Mais do que eu esperava	Muito mais do que eu esperava	NS, NR E NA
<input type="checkbox"/> -2	<input type="checkbox"/> -1	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/>

**8 – ORIO POUPA TEMPO prioriza o bem-estar do cidadão-usuário.**

Muito menos do que eu esperava	Menos do que eu esperava	Como eu esperava	Mais do que eu esperava	Muito mais do que eu esperava	NS, NR E NA
<input type="checkbox"/> -2	<input type="checkbox"/> -1	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/>

**9 - As instalações físicas de RIO POUPA TEMPO são confortáveis e adequadas.**

Muito menos do que eu esperava	Menos do que eu esperava	Como eu esperava	Mais do que eu esperava	Muito mais do que eu esperava	NS, NR E NA
<input type="checkbox"/> -2	<input type="checkbox"/> -1	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/>

**10 – ORIO POUPA TEMPO fornece o serviço no tempo prometido.**

Muito menos do que eu esperava	Menos do que eu esperava	Como eu esperava	Mais do que eu esperava	Muito mais do que eu esperava	NS, NR E NA
<input type="checkbox"/> -2	<input type="checkbox"/> -1	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/>

**11 – Recebo pronto atendimento dos funcionários do RIO POUPA TEMPO.**

Muito menos do que eu esperava	Menos do que eu esperava	Como eu esperava	Mais do que eu esperava	Muito mais do que eu esperava	NS, NR E NA
<input type="checkbox"/> -2	<input type="checkbox"/> -1	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/>

**12 – Quando tenho dificuldade com algum serviço, o RIO POUPA TEMPO é sensível a esta dificuldade e me sinto seguro.**

Muito menos do que eu esperava	Menos do que eu esperava	Como eu esperava	Mais do que eu esperava	Muito mais do que eu esperava	NS, NR E NA
<input type="checkbox"/> -2	<input type="checkbox"/> -1	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/>

**13 – Os funcionários do RIO POUPA TEMPO reconhecem as minhas necessidades.**

Muito menos do que eu esperava	Menos do que eu esperava	Como eu esperava	Mais do que eu esperava	Muito mais do que eu esperava	NS, NR E NA
<input type="checkbox"/> -2	<input type="checkbox"/> -1	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/>

**14 – Os funcionários possuem conhecimento suficiente para responder às minhas dúvidas.**

Muito menos do que eu esperava	Menos do que eu esperava	Como eu esperava	Mais do que eu esperava	Muito mais do que eu esperava	NS, NR E NA
<input type="checkbox"/> -2	<input type="checkbox"/> -1	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/>

**15 – Os funcionários doRIO POUPA TEMPO estão sempre dispostos a ajudar os clientes.**

Muito menos do que eu esperava	Menos do que eu esperava	Como eu esperava	Mais do que eu esperava	Muito mais do que eu esperava	NS, NR E NA
<input type="checkbox"/> -2	<input type="checkbox"/> -1	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/>

**16 – Os funcionários doRIO POUPA TEMPO dão atenção pessoal.**

Muito menos do que eu esperava	Menos do que eu esperava	Como eu esperava	Mais do que eu esperava	Muito mais do que eu esperava	NS, NR E NA
<input type="checkbox"/> -2	<input type="checkbox"/> -1	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/>

**17 – ORIO POUPA TEMPO dispõe de meios de comunicação que facilitam o acesso aos seus serviços.**

Muito menos do que eu esperava	Menos do que eu esperava	Como eu esperava	Mais do que eu esperava	Muito mais do que eu esperava	NS, NR E NA
<input type="checkbox"/> -2	<input type="checkbox"/> -1	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/>

**18 – O comportamento dos funcionários doRIO POUPA TEMPO transmite confiança.**

Muito menos do que eu esperava	Menos do que eu esperava	Como eu esperava	Mais do que eu esperava	Muito mais do que eu esperava	NS, NR E NA
<input type="checkbox"/> -2	<input type="checkbox"/> -1	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/>

**19 – Os sistemas doRIO POUPA TEMPO oferecem suporte adequado aos funcionários para o atendimento.**

Muito menos do que eu esperava	Menos do que eu esperava	Como eu esperava	Mais do que eu esperava	Muito mais do que eu esperava	NS, NR E NA
<input type="checkbox"/> -2	<input type="checkbox"/> -1	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/>

**20 – Os elementos materiais relacionados com diferentes serviços prestados peloRIO POUPA TEMPO são visualmente atrativos e orientam adequadamente.**

Muito menos do que eu esperava	Menos do que eu esperava	Como eu esperava	Mais do que eu esperava	Muito mais do que eu esperava	NS, NR E NA
<input type="checkbox"/> -2	<input type="checkbox"/> -1	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/>

**21 – ORIO POUPA TEMPO mantém de forma adequada e segura os registros das informações prestadas.**

Muito menos do que eu esperava	Menos do que eu esperava	Como eu esperava	Mais do que eu esperava	Muito mais do que eu esperava	NS, NR E NA
<input type="checkbox"/> -2	<input type="checkbox"/> -1	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/>

**22 – Os funcionários doRIO POUPA TEMPO são educados.**

Muito menos do que eu esperava	Menos do que eu esperava	Como eu esperava	Mais do que eu esperava	Muito mais do que eu esperava	NS, NR E NA
<input type="checkbox"/> -2	<input type="checkbox"/> -1	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/>

**23) Como você classificaria a qualidade global do Serviço prestado peloRIO POUPA TEMPO?**

Dê uma nota de 1 a 10. \_\_\_\_\_

**24) Em poucas palavras, como você descreveria a imagem que tem da RIO POUPA TEMPO?**

---

---

---

---

---

### III – Informações Gerais

#### *Pessoa Física*

1) Sexo:

Masculino

Feminino

2) Idade:

Até 19 anos

Entre 20 e 34

anos

Entre 35 e 49

anos

Entre 50 e 64

anos

65 anos ou mais

3) Estado Civil:

Solteiro (a)

Casado (a)

Viúvo (a)

Separado (a)/ Divorciado (a)

4) Anos de Estudo:

Sem instrução a menos de 1 ano

De 1 a 3 anos

De 4 a 8 anos

9 anos ou mais

5) Renda Familiar mensal:

Até 1 salário mínimo

Entre 1 e 3 salários mínimos

Entre 3 e 5 salários mínimos

Entre 5 e 10 salários mínimos

Entre 10 e 20 salários mínimos

Superior a 20 salários mínimos

6) Profissão: \_\_\_\_\_