

Metodologia de avaliação da satisfação dos cidadãos

2022

SEPLAG MG
SECRETARIA DE
ESTADO
DE PLANEJAMENTO E
GESTÃO DE MINAS
GERAIS


É por meio da avaliação da satisfação dos cidadãos que é possível mensurar a qualidade dos serviços públicos oferecidos por um governo. Em Minas Gerais, o Decreto Estadual 47441, de 03 de julho de 2018 apresenta em seu 9º artigo:

Art. 9º – Os órgãos e entidades do Poder Executivo estadual deverão avaliar os serviços prestados nos seguintes aspectos:

- I – satisfação do usuário com o serviço prestado;*
- II – qualidade do atendimento prestado ao usuário;*
- III – cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;*
- IV – quantidade de manifestações dos usuários;*
- V – medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.*

Nesse contexto, o estado de Minas Gerais implementou a avaliação da satisfação dos cidadãos nos canais de atendimento: **Portal MG, Cidadão MG, MG App (Cidadão e Empresas), Fale Conosco, LigMinas (Canal 155), Postos de Atendimento UAI e Terminais de Autoatendimento (totens)**. Por meio desses instrumentos, os cidadãos podem, por exemplo, avaliar o atendimento recebido ou manifestar alguma reclamação,

Neste documento, será apresentada a metodologia de avaliação de cada um dos canais de atendimento, demonstrando o compromisso mineiro com a satisfação de seus cidadãos.



• Portal MG

O Portal MG (www.mg.gov.br) é o site oficial do Governo de Minas Gerais onde são disponibilizados os serviços de todos os órgãos e entidades do Poder Executivo do Estado. Ele é considerado a Carta de Serviços ao Usuário e contém os serviços públicos estaduais descritos em etapas, com informações padronizadas, conforme o Decreto Estadual 47.441, de 2018. A avaliação eletrônica dos serviços públicos estaduais está prevista em seu artigo 9º, parágrafo 1º:

§ 1º – Para fins do disposto no caput, os órgãos e entidades oferecerão ferramentas para os usuários avaliarem os serviços públicos prestados presencialmente ou eletronicamente, bem como sugerirem melhorias para a simplificação e a inovação da prestação do serviço público.

Além disso, a Resolução 29, de 06/07/2016, da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão de Minas Gerais (Seplag), também prevê a necessidade de avaliação nos sítios governamentais, em seu artigo 17, inciso VI.

CAPÍTULO IX - DOS SERVIÇOS

Art. 17 Os Órgãos e entidades do Poder Executivo da Administração Pública Estadual Direta, autárquica e fundacional, relativamente à prestação de serviços, deverão:

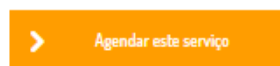
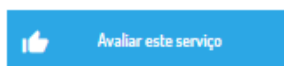
VI - possibilitar ao cidadão fazer a avaliação da informação disponibilizada no serviço.

Assim, quando um usuário acessa a página específica de um serviço no Portal MG, existe um botão azul abaixo do nome do serviço com os dizeres "Avaliar Serviço". Ao clicar no botão, é aberto um formulário de avaliação eletrônica, e nele o Usuário pode escolher a quantidade de estrelas que representa seu nível de satisfação com o serviço, sendo possível marcar de 1 a 5 estrelas.



The screenshot shows the top navigation bar of the mg.gov.br website. It includes the Minas Gerais logo, the text "GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS", and the URL "mg.gov.br". Below the navigation bar is a search bar with the placeholder text "Pesquisar" and a magnifying glass icon. A breadcrumb trail indicates the current page: "Você está aqui: Página Inicial > Obter a Carteira de Identidade - 2ª e Outras vias".

Atualizado em: 04/03/2022 - 10:23



O que é? -

A carteira de identidade é uma das formas de identificação civil, que caracteriza o indivíduo por seu caráter único, para que dessa forma possa usufruir de seus direitos como cidadão de determinado território nacional. Esse documento tem o fim de comprovar a identidade de uma pessoa física, seja perante aos órgãos públicos ou privados, além de ser necessário para a solicitação de outros documentos. O documento é válido em todo o território brasileiro.

Órgão Responsável
[Polícia Civil do Estado de Minas Gerais - PCMG](#)

Etapas, custos e documentos +

Quanto tempo leva? +

Quem pode utilizar este serviço? +

Também existe um campo com a frase "Conte-nos como foi sua experiência com esse serviço", onde o usuário pode escrever um comentário livremente. Esses comentários e avaliações são registrados e analisados, de forma que há uma equipe da Seplag responsável e disponível para respondê-los.

Avaliar Serviço [X]

Nome *

E-mail *

Estado *
Minas Gerais

Cidade *
- Selecione -

Como você avalia esse serviço? *

★★★★★

Conte-nos como foi sua experiência com esse serviço *

Obs: o campo aceita inserir apenas 5.000 caracteres

> Registrar

• Cidadão MG

O Cidadão MG é a versão "web" do MG App Cidadão e está disponível no link: <https://cidadao.mg.gov.br>. Esse site foi desenvolvido pela empresa Prodemge e pode ser acessado por navegadores de internet em computadores e smartphones, e tem os mesmos serviços do MG App.

É possível um exemplo de serviço do Cidadão MG na imagem abaixo:

Agendamento - Emissão da Carteira de Identidade (1ª via)

AVALIAR SERVIÇO ★

Início / Emissão de Carteira de Identidade / Agendamento - Emissão da Carteira de Identidade (1ª via)

Informações sobre o serviço

O Governo de Minas Gerais está no processo de adequação da Carteira de Identidade para o modelo conforme a regulamentação federal do Decreto nº 10.977/2022. O prazo limite é março de 2023. A carteira de identidade que você está agendando nesse momento **não é referente ao novo modelo do Decreto nº 10.977/2022.**

Para agendar a Carteira de Identidade para mais de um **menor de 16 (dezesseis) anos**, o pai, mãe ou representante legal deverá realizar apenas **UM** agendamento, utilizando o seu CPF. Para isso, insira os nomes dos menores de idade no campo indicado no formulário.

Atenção! Os dados usados durante o agendamento devem ser iguais aos que aparecem nos documentos que serão apresentados no momento do atendimento. Se os dados não forem iguais, há risco de o serviço não ser realizado. Compareça à unidade de atendimento, pelo menos, 15 minutos antes do horário agendado.

Para ver os documentos obrigatórios e mais informações, [clique aqui](#).

Município

Unidade atendimento

Data

Todos os dias são liberados novos horários para agendamento. Por favor, tente mais tarde caso não encontre datas disponíveis

Horário

Continuar

Na tela inicial de cada serviço do Cidadão MG, há o botão "Avaliar Serviço" que leva o usuário para um formulário de avaliação. Nele, o cidadão deixa registrado um número de 1 a 5 estrelas que representam sua "Nota", além de poder deixar um comentário sobre sua experiência ao final. Há uma equipe da Seplag responsável e disponível para responder as avaliações dos usuários do Cidadão MG, assim como no Portal MG,

Avaliar Serviço - Agendamento - Agendar Emissão de Carteira de Identidade (1ª via)

Nome: exemplo

E-mail: exemplo@exemplo.com

CPF: []

Estado: MINAS GERAIS

Cidade: BELO HORIZONTE

Nota: ★ ★ ★ ★ ★

Conte-nos abaixo a sua experiência na utilização do serviço

[]

Enviar

• **MG APP Cidadão e MG APP Empresas**

O MG App Cidadão é um aplicativo (*app*) que facilita a vida de quem precisa dos serviços da administração pública do Estado de Minas Gerais. É possível inserir serviços das instituições estaduais dentro do aplicativo, permitindo por exemplo o agendamento eletrônico de serviços.

O MG App Empresas é um aplicativo voltado para as organizações privadas facilitando o acesso aos serviços da administração pública do Estado de Minas Gerais. Para acessar, utiliza o mesmo login e senha do MG App. Os dois aplicativos foram desenvolvidos pela Seplag em parceria com a Empresa Prodemge, e estão disponíveis para smartphones Android e IOS.

Os usuários dos aplicativos podem registrar avaliações de satisfação nas lojas virtuais Play Store e Apple Store. Nas duas lojas, os usuários podem escolher de 1 a 5 estrelas e registrar um comentário público para avaliar o aplicativo.

As lojas de aplicativos fornecem um resumo com a média de notas, e esse dado é acompanhado pela equipe da Seplag responsável, buscando sempre melhorias constantes nas funcionalidades. Além disso, a equipe responde os comentários dos usuários, prestando esclarecimentos e atendendo demandas e reclamações.

• **LiaMinas (Canal 155)**

O LigMinas é uma central de atendimento telefônico, também chamada de "155" - tri-digito que deve ser discado pelo usuário para obter informações sobre os serviços prestados pelas instituições integrantes do Governo de Minas Gerais. São disponibilizadas para o cidadão ou servidor que busca a central, as informações relativas aos locais de atendimento para cada serviço; endereço e horário de funcionamento dessas unidades de atendimento; documentos necessários para acessar o serviço; valores e taxas que são cobrados e outras informações necessárias para obtenção do serviço buscado.

A trajetória do atendimento acontece da seguinte forma: o cidadão é atendido pela URA - Unidade de Resposta Audível, ele digita a opção que deseja falar, depois digita seu CPF para registro da ligação, ouve as informações que o órgão pediu que a URA informasse e se ele ainda desejar, aguarda pelo operador de Call-Center que lhe ouvirá e dará outras informações necessárias.

A necessidade de avaliação do LigMinas é prevista no Termo de Referência do EDITAL DE LICITAÇÃO PREGÃO ELETRÔNICO PARA REGISTRO DE PREÇOS PLANEJAMENTO SIRP N° 89/2016, conforme os itens abaixo:

23 PESQUISA DE SATISFAÇÃO

23.1 É a avaliação da qualidade dos serviços prestados pela Contratada e que objetiva aferir a percepção dos usuários quanto ao atendimento recebido;

23.2 A Pesquisa de Satisfação deverá ser realizada de forma eletrônica por meio da Unidade de Resposta Audível – URA;

23.2.1 A URA para a realização da pesquisa deverá ter a possibilidade de gravação de até 3 perguntas contendo cada uma até 5 opções de respostas.

23.3 A URA deverá informar, em 100,00% das ligações atendidas, que ao final do atendimento o cidadão será encaminhado para a Pesquisa de Satisfação;

23.4 A Pesquisa de Satisfação realizada pela Unidade de Resposta Audível (URA) será produzida pela Contratada e validada pela Contratante;

23.5 A Contratada deverá fornecer relatório da Pesquisa de Satisfação à Contratante sempre que solicitado e também deverá ser disponibilizado seu acesso via web.

As especificações acima foram utilizadas para gerar o Contrato de Serviços de Call Center nº 9139128.

Dessa forma, ao final de todo atendimento realizado no Canal 155, o cidadão é redirecionado para a pesquisa de satisfação. A pesquisa possui duas perguntas com algumas opções de resposta:

PERGUNTA 1: Sua solicitação foi atendida?

Opções: 1 - Sim ou 2 - não

PERGUNTA 2: Como você avalia o atendimento que acaba de receber?

Opções: 1 - Ótimo, 2 - Bom, 3 - Ruim ou 4 - Péssimo

• Avaliação nas UAI's


As Unidades de Atendimento Integrado (UAI) representam um novo conceito de atendimento ao cidadão em um único local por meio de capacitação de servidores, otimização do parque tecnológico, disponibilização de equipamentos de informática de última geração, implantação de câmeras de segurança e terminais de auto-atendimento, importantes para redução e eliminação de filas, e diminuição do tempo de espera do cidadão.

As UAI's estão espalhadas pelo estado de Minas Gerais, totalizando 31 unidades. Parte delas são geridas pelo próprio estado por meio da MGS Administração e Serviços, e parte das unidades é gerida em formato de Parceria Público Privada (PPP).

A necessidade de avaliação é prevista no contrato com as PPP's no ANEXO IV – SISTEMA DE IMPLANTAÇÃO, GESTÃO, GERENCIAMENTO, MANUTENÇÃO E OPERAÇÃO DAS UAIS (SIGGMO) do Edital de Concorrência N° 055/2013:

2.2.3. Para o recebimento da PARCELA MENSAL POR ATENDIMENTOS, a CONCESSIONÁRIA deverá emitir, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da execução dos SERVIÇOS UAI, fatura correspondente, acompanhada do relatório contendo a medição do COEF e a DEMANDA REAL pelos SERVIÇOS UAI no período, discriminada por município, e enviá-la ao PODER CONCEDENTE.

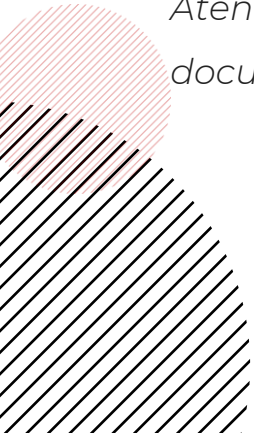
2.2.4. A fatura deverá incluir e discriminar os eventuais descontos decorrentes da aplicação do COEF.



O COEF é o Coeficiente de Eficiência que é medido com um cálculo que considera o Grau de Satisfação dos cidadãos (avaliação dada pelo cidadão no terminal após concluir o atendimento), Tempo Médio de Espera do Cidadão (calculado a partir da emissão da senha até o momento em que a senha é chamada no painel para ser atendida no guichê) e Percentual de Senhas Efetivamente Atendidas (que é a quantidade de senhas atendidas em relação às senhas emitidas). Assim, as avaliações feitas pelos cidadãos influenciam no valor que a PPP irá receber mensalmente pelos seus atendimentos.

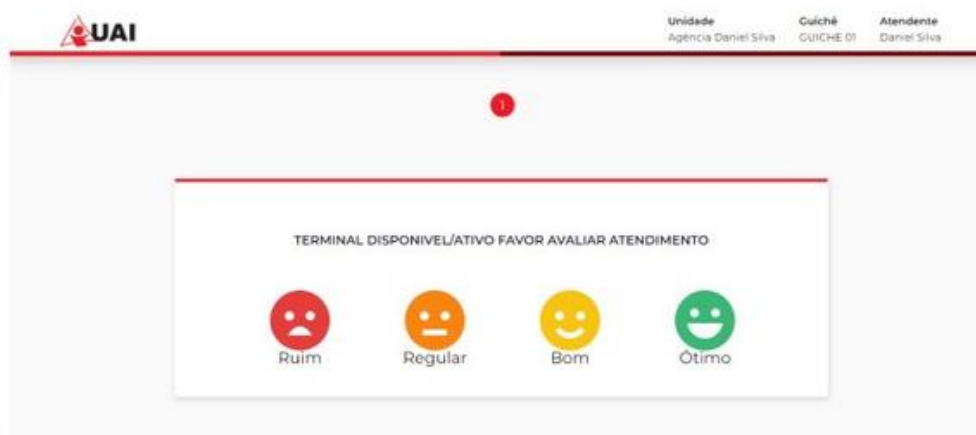
No caso das unidades que são geridas pelo próprio estado, o Grau de Satisfação dos cidadãos contribui para o controle da qualidade das unidades.

12.2.17 Caso o ATENDIMENTO seja conclusivo o atendente deverá solicitar, antes de finalizá-lo no sistema, a avaliação do ATENDIMENTO da UAI para o cidadão. Esta avaliação é feita por intermédio de um terminal específico disposto ao lado esquerdo do cidadão, ou por outra ferramenta proposta pelo PODER CONCEDENTE conforme disposto no ANEXO III deste EDITAL. Após a avaliação, o atendente do guichê deverá entregar o documento gerado, protocolo, ou outra situação contemplada no FLUXO de ATENDIMENTO daquele serviço. O Atendente deverá informar ao cidadão o prazo de entrega do documento caso este serviço assim exija.



Ademais, dentro desse mesmo edital no ANEXO III – PAGAMENTO DA CONCESSIONÁRIA E SISTEMAS DE INCENTIVOS – PACS, prevê a necessidades dos resultados das avaliações feitas pelos cidadãos para o recebimento da parcela mensal de atendimentos.

Assim que o cidadão conclui um atendimento de qualquer serviço na UAI, ele pode fazer uma avaliação sobre aquele atendimento. O painel de avaliação uma tela sensível ao toque que fica na mesa do colaborador da UAI, mas este não consegue ver a avaliação feita pelo cidadão, que também é anônima. O cidadão pode marcar as seguintes opções: Ruim, Regular, Bom e Ótimo.



• Terminais de Autoatendimento (Totens)

Os terminais de autoatendimento (também conhecidos como Totens) são semelhantes aos caixas eletrônicos e realizam de maneira informatizada o agendamento e consulta aos serviços prestados nas Unidades de Atendimento Integrado (UAIs) no Estado. Existem 52 totens no Estado, e estão instalados dentro de UAIs, centros comerciais e outros pontos com intenso fluxo de pessoas. Eles foram desenvolvidos pela empresa Imply.

Assim, os totens são uma alternativa para cidadãos que não possuem acesso a smartphones, computadores ou internet, além de trazerem agilidade ao atendimento, já que não precisam de um atendente no momento em que o cidadão usa o terminal de autoatendimento.

Por meio do sistema, é possível, por exemplo, solicitar 1ª e 2ª via de Carteira de Identidade, atestado de antecedentes, renovação de CNH, segunda via de contas da Copasa, agendar doação de sangue, entre c



Imagem do terminal de autoatendimento do Governo do Estado de Minas Gerais.

No intuito de garantir a qualidade do atendimento ao cidadão, é exibida uma tela de avaliação do serviço utilizado ao final de cada atendimento nos terminais de autoatendimento. As avaliações são registradas em sistema próprio da empresa prestadora do serviço e os resultados são monitorados pela equipe da Seplag responsável. A seguir, constam as telas de avaliação:



Imagem da tela exibida no totem após a conclusão do serviço "Consulta SIGPRI". Fica disponível o ícone clicável "Avaliar Serviço".



Imagem da tela exibida no totem após a clicar em "Avaliar Serviço". É exibida a pergunta "O que você achou do atendimento?" e há 4 opções de avaliação disponíveis: "ÓTIMO", "BOM", "REGULAR" e "RUIM".