

iFale - Gerenciamento Eletrônico de Manifestações do Cidadão

José Francisco Jardim, Marlon Teixeira (orientador), Victor Vieira (co-orientador)

Grupo de Informática para Pesquisa em Computação
Instituto Federal do Acre (IFAC) – Rio Branco – AC – Brasil

josefrancisco.jardim@ac.gov.br, marlon.teixeira@ifac.edu.br, victor.vieira@ifac.edu.br

Resumo. *Com as novas tecnologias voltadas para internet, várias mudanças ocorreram em diversos órgãos e departamentos públicos. A mudança mais perceptível está uma forma de o governo trabalhar com transparência e agilidade em seus serviços e comunicações. Hoje, estes órgãos e departamentos públicos estão totalmente dependentes de recursos de tecnologia de informação e comunicação. Este trabalho pretende descrever o processo de mensuração de níveis de satisfação da Central de Serviço Público de Rio Branco, no estado do Acre, apresentando os resultados referentes ao processo de informatização do formulário de aquisição de dados sobre os níveis de satisfação de atendimento, denominado Manifestação do Cidadão, por meio de um sistema web de gerenciamento eletrônico de Manifestações desenvolvido para este fim. Seus resultados e impactos organizacionais relativos a mudança do processo, que era totalmente manual, tanto de aquisição quanto de tabulação de seus dados para a Gestão da Qualidade da Diretoria de Organização em Centros de Atendimento (OCA) foram totalmente automatizados, para haver, justamente essa melhora. Os resultados foram testados e comparados com os formulários de papel, gerando agilidade e transparência nos dados. Com isso, buscou-se constatar que as inovações, tanto tecnológicas quanto administrativas, contribuem para a melhoria e agilidade de todo o processo de mensuração destes níveis de satisfação e aumentando a qualidade dos serviços oferecidos pela OCA Rio Branco.*

Palavras-chave: *inovação tecnológica, níveis de satisfação;*

Abstract. *With the new technologies turned to the internet, several changes occurred in several public departments and departments. The most noticeable change lies in a form of government with transparency and agility in its services and communications. Today, these public agencies and departments are very dependent on information and communication technology resources. This paper intends to describe the process of measuring levels of satisfaction of the Rio Branco Public Service Center in the state of Acre, presenting the results referring to the information process of the data acquisition form on levels of service satisfaction, denominated Manifestation of the Citizen, through a web system of electronic Manifestations management developed for this purpose. Its results and organizational impacts related to the process change, which was totally manual, both for the acquisition and tabulation of its data for the Quality Management of the Organization Management in Service Centers (OCA) were totally automated, improvement. The results were tested and compared to the paper forms, generating agility and transparency in the data. As a result, it was noted that as innovations, both technological and administrative, contribute to improve and agility of the entire process of measuring satisfaction levels and increasing the quality of services offered by OCA Rio Branco.*

Keywords: *technological innovation, satisfaction levels;*

1. Introdução

Nos dias atuais, as cidades enfrentam diversos problemas e desafios para possibilitar aos cidadãos uma melhor qualidade de vida. Um dos fatores que impactam na qualidade de vida dos cidadãos é o acesso aos serviços públicos com qualidade e eficiência. A distância geográfica entre órgãos, a falta ou a pouca conectividade entre eles, poucas informações pertinentes ao serviço requisitado e a falta de humanização nos serviços prestados à população, são fatores que influem na má qualidade de vida entre cidadãos de uma sociedade.

No estado do Acre, foi criada a Diretoria em Organização em Centros de Atendimento, ou, simplesmente, Diretoria OCA, instituída pelo Decreto Estadual nº 3.357, de agosto de 2008, ligada à Secretaria de Gestão Administrativa do Governo do Estado do Acre (SGA), responsável por planejar e implantar centros de atendimento integrados, em formato fixo ou itinerante que ofereçam serviços e atendimentos de todas as esferas do serviço público, em um único lugar.

As Centrais de Serviço Público do Acre, popularmente conhecidas como OCA, são espaços de cidadania que tem o objetivo de facilitar o acesso do cidadão aos principais serviços públicos de cunho administrativo e está presente na capital Rio Branco, inaugurada em 27 de Dezembro de 2009 e na cidade de Xapuri, inaugurada em 27 de Maio de 2010. Possui uma estrutura física e de logística projetada para alta demanda de solicitações de serviços, oferecendo à população acreana, uma das mais modernas centrais de serviço público do Brasil, concentrando cerca de 1.200 serviços, distribuídos entre 29 órgãos das esferas municipal, estadual e federal, além de privadas de cunho público, distribuídas em 6 praças, identificados por cores e aproximadamente, uma média de 7.400 atendimentos diários em 2017.

Sendo assim, a qualidade dos serviços prestados é a maior preocupação da instituição. Para monitorar a qualidade dos serviços oferecidos pela OCA, foi criado um questionário em papel para que fosse possível mensurar os níveis de satisfação do cidadão que utiliza algum serviço oferecido por esta Central. Constitui-se em uma ferramenta, na forma de formulário, com perguntas sobre a satisfação do cidadão que solicitou algum serviço na OCA, cuja análise é realizada pela Gestão da Qualidade da Diretoria OCA, com o objetivo de aferir o grau de satisfação dos cidadãos, visando monitorar a qualidade dos atendimentos oferecidos nas centrais, identificando possíveis entraves no atendimento que possam dificultar à boa funcionalidade dos serviços prestados, servindo de embasamento a tomada de decisões.

Um dos grandes problemas é a falta de informatização dos processos, que tornam o procedimento de tabulação lento e, em muitas vezes, impreciso, devido, principalmente, à falta de

orientações ao cidadão por parte do atendente que ofereça a ferramenta e ao mau preenchimento do formulário de papel por parte do cidadão.

Estima-se que em 1 ano, aproximadamente 30.000 formulários de papel sejam impressas. Com isto, gastos com papel e toner de impressora a laser são inevitáveis. Se for contabilizado junto a isso, as horas trabalhadas pelos servidores para coletar os dados e gerar os relatórios, estima-se que este processo gere grandes custos anuais.

Para Nascimento, Freire e Dias, a utilização de transações em ambiente digital tem modificado a forma de funcionamento dos antigos processos da “era analógica” e a maneira de lidar com os usuários/clientes. Afirmam ainda que essa realidade tenha fomentado o paradigma da informatização de tal maneira que a tecnologia da informação tem se tornado cada vez mais necessária ao funcionamento da sociedade e da Administração Pública. (Nascimento, Freire e Dias, 2012).

Os resultados apurados também não estavam disponíveis à população, promovendo a transparência da gestão, sendo seus resultados utilizados apenas em relatórios de prestação de conta para órgãos controladores e fiscalizadores, como a Controladoria-Geral do Estado e Tribunal de Contas do Estado, além da própria Secretaria de Gestão Administrativa do Estado do Acre. Outras informações referentes aos feedback com o cidadão, também não eram transparentes aos agentes públicos.

Diante deste cenário, juntamente com que dispõe o art. 21 do Decreto Estadual que estabelece a Política de Atendimento ao Cidadão no Estado e que determina manter rigoroso acompanhamento sobre a qualidade das informações e promover a modernização administrativa, à melhoria de processos, à desburocratização, à migração dos serviços para o meio eletrônico, ao uso de novas tecnologias de informação e comunicação (Decreto Estadual Nº 3.357, 2008), foi desenvolvida uma ferramenta informatizada que seja capaz de substituir os formulários impressos e agilizar o processo de obtenção e processamento das informações do cidadão, aumentar a eficiência da geração dos relatórios e diminuir gastos gerados pelo processo, além de mostrar a população, seus resultados, promovendo a transparência da gestão dos resultados..

Neste contexto, este trabalho apresenta os resultados parciais de uma pesquisa exploratória para um estudo de caso sobre os resultados pertinentes a qualidade do atendimento dos serviços oferecidos pelas Centrais de Serviço Público do Acre, além de mostrar quais impactos a tecnologias de informação e comunicação podem gerar através da mudança de meios de aquisição das Manifestações do Cidadão e o processamento de seus dados de forma automática.

2. A Manifestação do Cidadão

Mensurar níveis de satisfação sobre a qualidade dos serviços é uma ação que foi proposta desde o início do projeto OCA. Desde o começo, buscaram-se soluções para coletar essas informações dos cidadão de maneira funcional e válida e sustentável.

Para buscar saber a opinião dos usuários dos serviços oferecidos pela Central de Serviço Público de Rio Branco em relação à qualidade dos serviços prestados, criou-se um formulário de papel (figura 1), informando detalhes do serviço recebido e um questionário com perguntas fechadas, utilizando a escala Likert (Likert, 1932) de quatro níveis, como indicador, e uma questão aberta, onde o cidadão pode expressar de forma livre, reclamações, elogios ou sugestões de melhora no atendimento.

Também existe ainda, um espaço onde o cidadão se identifica, colocando nome e um meio de se comunicar, propiciando feedback com o cidadão e um espaço para anotações referentes a análise dos dados escritos neste formulário.

Baseada na Constituição Brasileira, onde informa que manifestar-se é um direito garantido pela Constituição Brasileira (Constituição Brasileira, Art. 5º, IV e LV, 1988), este formulário de papel recebeu o nome de Manifestação do Cidadão.

O intuito maior desta ferramenta é fazer com que a população se manifeste e sinta que pode e deve opinar sobre a qualidade dos serviços prestados. Quanto mais a população se manifesta e sentir que sua opinião é bem acolhida, mais ela pode sentir se sentir estimulada a participar na melhoria da qualidade dos serviços prestados (República, 2009).

GOVERNO DO ACRE
Secretaria de Estado da Gestão Administrativa
Diretoria de Organização em Centros de Atendimento
Central de Serviço Público - OCA Rio Branco

FICHA DE MANIFESTAÇÃO Data: ___/___/___ Hora: _____
É com sua opinião sobre o ontem e o hoje que chegaremos a sua satisfação amanhã

Serviço recebido: _____
Local de atendimento: _____

1 Sobre a atenção e a cordialidade do servidor que o(a) atendeu, você está :
 Muito Satisfeito Satisfeito Pouco satisfeito Insatisfeito

2 A respeito do tempo de espera para ser atendido, você está:
 Muito Satisfeito Satisfeito Pouco satisfeito Insatisfeito

3 Quanto à clareza das orientações recebidas dos servidores, você está:
 Muito Satisfeito Satisfeito Pouco satisfeito Insatisfeito

4 A respeito das instalações físicas do local de atendimento, você está:
 Muito Satisfeito Satisfeito Pouco satisfeito Insatisfeito

Caso queira fazer:
 RECLAMAÇÃO ELOGIO SUGESTÃO

Comentários: _____

CASO QUEIRA RETORNO, INFORME SEUS DADOS:

Nome: _____ Telefone: () _____
E-mail: _____

PARA USO DA CENTRAL

Respondida por: Email Telefone Presencial

Data do contato: ___/___/___ Responsável pelo contato: _____
Comentários: _____

Figura 1. Formulário de papel da Manifestação do Cidadão.

São quatro perguntas, adaptadas das dimensões e conceitos da mensuração da qualidade dos serviços prestados e submetidas à avaliação dos públicos alvos, denominada SERVQUAL, método de pesquisa desenvolvido por Zeithaml, Parasuraman e Berry, em meados dos anos 90.

As perguntas avaliam a atenção e a cordialidade do agente público (empatia), o tempo de espera do atendimento (confiabilidade), a clareza das informações recebidas do agente público (garantia) e as instalações físicas do local de atendimento (tangibilidade). Há ainda, um espaço onde o cidadão pode fazer um comentário, informando se o mesmo gostaria de fazer uma reclamação, elogio ou uma sugestão de melhora no atendimento.

Há, ainda, um espaço onde o cidadão pode se identificar, se o mesmo quiser, não lhe sendo obrigatório, registrando seu nome e um telefone ou email, se o mesmo quiser um retorno, para coleta de mais informações. Caso sua Manifestação gere alguma intervenção ou alteração nos procedimentos, fluxos ou estrutura física, este deve ser informado.

Esse meio mostrou-se ineficaz, em algumas situações, principalmente por causa da falta de controle no preenchimento. Em alguns casos, devido à falta de orientação por parte do agente público que oferece a ferramenta, o cidadão deixa de preencher respostas de alguma pergunta, ou mesmo o preenche de qualquer jeito, gerando erros não-amostrais e diminuindo a validade da pesquisa.

Segundo o trabalho desenvolvido por Freitas, Oliveira, Saccol e Mascarola, erros amostrais ocorrem em virtude do tamanho e do processo de seleção das amostras, enquanto os erros não-amostrais são aqueles que ocorrem durante a realização da pesquisa e não são classificados como erros amostrais, como, por exemplo, não resposta, entrevistadores não treinados ou desonestos, entre outros (Freitas, Oliveira, Saccol e Mascarola, 2000). Segundo Mattar, a validade de uma medição refere-se a quando o processo está isento, simultaneamente, de erros amostrais e erros não amostrais e a confiabilidade de uma medição, refere-se a quanto o processo está isento apenas de erros amostrais (Mattar apud Freitas, Oliveira, Saccol e Mascarola, 2000).

Como conseqüência disso, o agente público que fosse tabular os dados, tinha que interpretar uma escolha que não havia sido marcada, baseando-se nas outras respostas do cidadão, tornando os dados imprecisos. Quando não fosse possível a interpretação, a amostra era descartada da tabulação, porém arquivada, por se tratar de um documento público oficial.

Segundo Klinj, num inquérito via entrevista estruturada e face a face, permite coletar mais dados, de natureza mais complexa, porque a presença do entrevistador possibilita maior controle das respostas, além de demandar amostragem estatisticamente representativa, e, quando bem elaborado e

administrado, permite maiores taxas de respostas de que outros tipos de surveys, sendo, geralmente, a opção mais cara (Klinj apud Guia de satisfação, Gespública, 2010).

Ainda sim, talvez por desinteresse ou desestímulo do agente público em ter que auxiliar o cidadão na coleta dos dados através de uma entrevista, surge uma dificuldade em gerar uma Manifestação através do agente público, ou, ainda, quando o entrevistado cria alguma expectativa sobre o que acha que deve dizer para o entrevistador. Esta expectativa pode estar ligada à vergonha ou o medo de parecer desinformado, o entrevistado pode querer "agradar" o entrevistador, etc (Pesquisa de satisfação, conceito e orientações, Gespública, 2010).

3. A Gestão de Qualidade, a Equipe de Manifestação e os atendentes especializados

A qualidade dos serviços prestados é uma grande preocupação da equipe de Gestão da Qualidade da Diretoria OCA. Ela é responsável por estudar, mapear, escrever e avaliar procedimentos e fluxos de atendimento, propondo melhorias na qualidade dos serviços prestados na OCA, sempre alinhada com a Gestão de Informação, que é responsável por alimentar e gerenciar o Guia de Serviço Público, disponível a todos através da internet. Com ele, é possível se informar sobre os procedimentos necessários para realizar um serviço, prestando um serviço rápido e de qualidade.

A uma das atividades mais importante neste sentido é a mensuração dos níveis de satisfação dos usuários dos serviços que a OCA oferece, onde cada atendente especializado do órgão, em seu guichê de atendimento, realiza, ao final do atendimento, uma entrevista com o cidadão, utilizando-se da Manifestação do Cidadão como ferramenta.

Com os formulários preenchidos, a Gestão da Qualidade da OCA faz a análise de cada uma, classificando-as em três lotes:

- Lote de Manifestações com elogios, que são encaminhados para a Equipe de Manifestação realizar o retorno da ligação, quando houver meios para tal, agradecendo a participação e registrando algum complemento que o cidadão queira fazer;
- Lote de Manifestações com reclamações e sugestões, de natureza estratégica da OCA, encaminhados para um setor da gestão que possa informar com mais detalhes qualquer dúvida que o cidadão venha a ter, ouvir as sugestões de melhora no atendimento de forma mais detalhada, ou responder com propriedade alguma questão em relação às estratégias de atendimento, retornando a ligação para o cidadão que deixou meios de contato, e;
- Lote de Manifestações com reclamações e sugestões, encaminhados para algum supervisor de órgão, onde, geralmente, são de natureza especializada dos serviços

prestados pelo órgão, como por exemplo, taxas ou serviços exclusivos do órgão, retornando a ligação para o cidadão que deixou meios de contato.

Todas as informações que o cidadão retorna, através dos retornos de ligação, envios de emails ou mesmo presenciais, são devidamente registrados, para uma tabulação posterior dos feedbacks do cidadão. Quando não há meios de retorno de ligação, os dados são tabulados, classificados e arquivados.

Vale ressaltar que o retorno às manifestações está sendo realizado em um período de, no máximo, 72 horas, garantindo assim, que o cidadão continue confiando e dando credibilidade no trabalho realizado.

Partindo desse pressuposto, todas as informações são estudadas pela equipe da Gestão da Qualidade em consonância com as demais assessorias da Diretoria OCA, a fim de garantir a melhoria contínua da qualidade do atendimento das centrais de atendimento, desenvolvendo ações corretivas, como corrigir fluxos de atendimento, promover capacitações, inovar sistemas ou adequar sua infraestrutura, dentre outras possibilidades, o que certamente virá garantir a boa produtividade e qualidade no atendimento.

Muito esforço é empreendido neste sentido, onde profissionais se dedicam a captar informações, tabular os dados, gerar relatórios estatísticos, identificar possíveis problemas, gerar feedbacks e possibilitar medidas corretivas.

O gráfico abaixo (gráfico 1), apresenta o volume de informação gerada pela Gestão da Qualidade através do processo de análise das Manifestações.

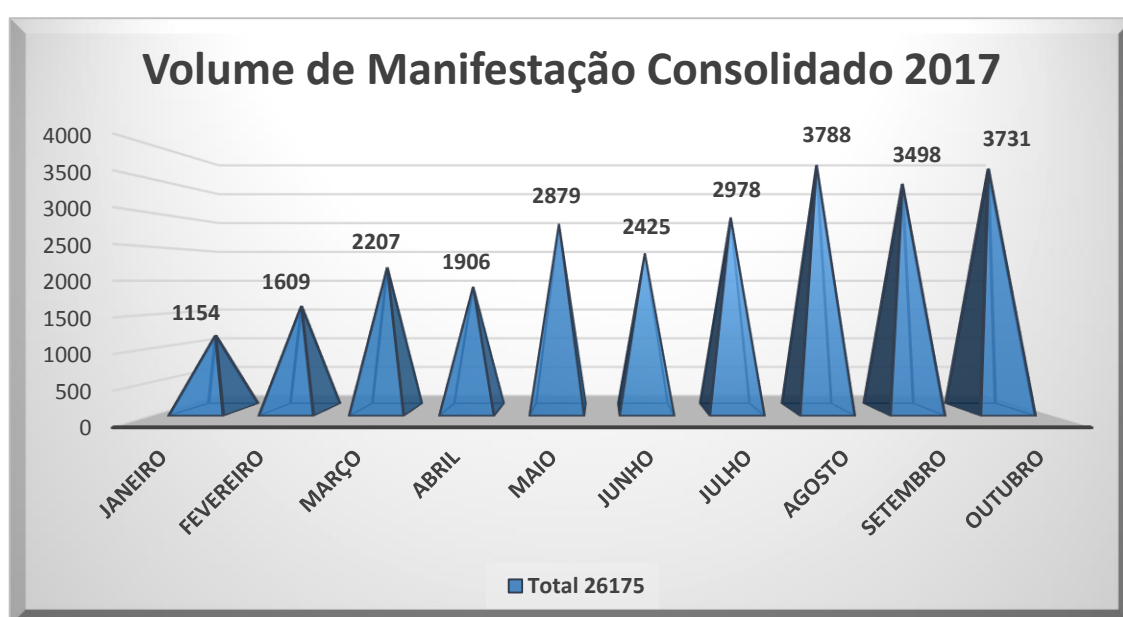


Gráfico 1. Volume de Manifestações do Cidadão em 2017.

Um dos grandes problemas enfrentado na geração das Manifestações do Cidadão é a falta de informatização do processo. Por serem realizadas manualmente, grandes quantidade de papel e toner de impressora são utilizados anualmente para atender a esta atividade. Outra tarefa árdua e dispendiosa é a produção de relatórios, onde agentes públicos ficam encarregados de analisar os formulários, gerar os dados, usando técnicas arcaicas e tomando muito tempo, não permitindo que este realize outras atividades.

4. Objetivos

4.1. Objetivo geral

Obter resultados estatísticos mais rápidos e confiáveis de dados através da informatização de coleta e processamento da Manifestação do Cidadão, serviço oferecido pela Gestão de Qualidade da Diretoria OCA para mensuração dos níveis de satisfação dos cidadãos que utilizam os serviços oferecidos pela OCA.

4.2. Objetivos específicos

- Projetar e desenvolver um sistema eletrônico de gerenciamento de Manifestações;
- Colocar a ferramenta em produção;
- Comparar com os dados obtidos com o método manual;
- Testar a validade e confiabilidade do método eletrônico;
- Avaliar os impactos que houveram com a mudança do meio de coleta de Manifestação.

5. iFale – Sistema Eletrônico de Gerenciamento de Manifestações

Segundo os relatórios de consultoria da Respubblica, em 2009, um sistema já era previsto e havia sido planejado. Este sistema de Manifestações, a princípio, o deve ser acessível por qualquer meio tecnológico de comunicação, permitindo que a equipe de Coordenação de Gestão do Atendimento da Central pudesse fazer a gestão de cada Manifestação, avaliando a qualidade da resposta e, quando for o caso, acatar as sugestões feitas. Deve interagir com todas as supervisões dos órgãos participantes e com as ouvidorias dos órgãos, quando existir, e com as áreas-chave da Central: Coordenação de infraestrutura e logística, Gestão de pessoas, Divisão de atendimento, Gestão de informação, Gestão de qualidade, Gerência e Diretoria.

Para poder entender e mostrar os impactos que as tecnologias de informação e comunicação têm sobre o cotidiano da administração pública, foi desenvolvido e implantado uma ferramenta informatizada para a coleta, tabulação, encaminhamento e estratificação das

Manifestações do Cidadão, para monitoramento e controle de qualidade dos serviços prestados nas Centrais de Serviço Público (OCA), denominado iFale.

Para o desenvolvimento de um sistema que seja capaz de substituir o procedimento manual existente, foi realizado o levantamento de requisitos do problema proposto. Em reuniões com as equipes de Gestão da Qualidade e Gestão de Informação da Diretoria OCA, optou-se por facilitar o preenchimento por parte do usuário ou do atendente que finalizar o atendimento do cidadão, além de gerar relatórios mais rápidos e precisos, automaticamente, com uma ferramenta sendo disponibilizada, inclusive, na internet, através de um sistema web. Antecedendo o desenvolvimento, foram criados protótipos, em intranet, que permitiam a visualização das funcionalidades e disposição de elementos na interface.

Projetado e desenvolvido como solução para a falta de informatização da Manifestação do Cidadão, este sistema permite aos cidadãos, membros da Equipe de Manifestação ou atendentes especializados, preencher o formulário de maneira fácil, intuitiva e padronizada. O sistema consiste na implantação de uma solução informatizada para preenchimento de formulários para mensuração de níveis de satisfação do cidadão em relação aos serviços prestados nas Centrais de Serviços Públicos.

O iFale informatizou todo o processo, substituindo o modelo atual de forma gradativa, que é um formulário de papel, com a tabulação dos dados de forma manual, que é totalmente obsoleto. O processo de feedback, bem como a geração de relatórios, também dependiam de processamento totalmente manual.

Com a informatização do serviço de coleta desses dados, imputou-se a obrigatoriedade de resposta das perguntas, tanto no final de seu atendimento, quando o cidadão é entrevistado pelo atendente especializado ou um membro da Equipe de Manifestação, ou quando, na hora em que o cidadão sentisse a necessidade, ir até um terminal sozinho e manifestar-se. Criou-se, então, uma padronização na hora de gerar uma Manifestação, evitando que faltem dados para a tabulação, gerando inconsistência, ao final, tornando o procedimento eletrônico mais eficaz que a manual.

Visando corrigir o problema quanto à ineficácia no controle de preenchimento da Manifestação do Cidadão, os agentes públicos que estão diretamente ligados ao preenchimento deste formulário foram capacitados para saberem utilizar o Sistema Eletrônico de Gerenciamento de Manifestações do Cidadão e executarem a entrevista de forma correta, a fim de melhorar a coleta de dados, evitando erros amostrais e não-amostrais, dando maior validade e confiabilidade na medição da pesquisa.

Além disso, o iFale irá possibilitar a mostra dos dados à população, através da internet, promovendo a transparência das ações nos atendimentos promovidos nas Centrais de Serviço Público, sendo uma ação ainda em processo de implementação.

A implantação dessa ferramenta eletrônica vai ao encontro do anseio de aproximar o Estado à sociedade, através de tecnologia de informação e comunicação, trazendo maior transparência e agilidade no processamento de dados da avaliação do serviço solicitado pelo cidadão em relação à qualidade do atendimento. Foi aproveitado todo o aparato computacional e redes que já estavam implantados e as tecnologias disponíveis utilizadas para programação do sistema são gratuitas, aproveitando, ainda, o pessoal que já estava contratado para fazer as entrevistas com o cidadão.

Espera-se ainda que, com a implantação do iFale, além dos gastos financeiros mencionados, os impactos ambientais negativos também sejam reduzidos, pois menos papel e material para impressão serão utilizados, e, conseqüentemente, menos resíduos serão produzidos e gastos, promovendo, conseqüentemente, sustentabilidade ambiental.

6. Metodologia

Segundo o trabalho de Abrantes, considera-se como população, o conjunto de todos os sujeitos ou outros elementos de um grupo bem definido tendo em comum uma ou várias características semelhantes e sobre o qual assenta a investigação (Abrantes, 2012). A amostra é um subconjunto de uma população ou de um grupo de indivíduos que fazem parte da mesma população (Fortin apud Abrantes, 2012).

Sendo assim, o universo da pesquisa é a população de cidadãos que faz algum serviço que os órgãos instalados na Central de Serviço Público oferecem, no período de Julho de 2017 a Outubro de 2017. A Central em estudo é a de Rio Branco, com aproximadamente uma média de 7.400 atendimentos diários em nos primeiros 10 meses de 2017. A população foi escolhida aleatoriamente, de segunda a sexta, durante os horários de 8h e 17h.

Para coleta eletrônica das amostras, foi utilizada a metodologia de pesquisa *survey* (Pinsonneault e Kraemer, 1993), com perguntas baseadas nas dimensões e conceitos da técnica SERVQUAL (Zeithaml, Parasuraman e Berry, 1990), utilizando perguntas fechadas, com respostas em indicadores baseadas na escala Likert, de quatro níveis, para coleta de dados quantitativos (figura 2). Esses dados bastam para definir se o nível de satisfação do atendimento do cidadão é satisfatório ou insatisfatório.

Fazer uma manifestação

Nova manifestação
Fechar manifestação

Manifestação

1ª pergunta

Sobre a **atenção e a cordialidade** do agente público que o atendeu,
você está...






OCA - Rio Branco
Organização em Centros de Atendimento

Figura 2. Interface do questionário do iFale, em modo público.

Há ainda, um espaço com uma questão aberta, onde o cidadão poderá, de forma livre e opcional, quando o nível de satisfação do atendimento for satisfatório, ou obrigatório, se o nível de satisfação do atendimento for insatisfatório. São exatamente as mesmas perguntas do formulário de papel (figura 3).

Fazer uma manifestação

Nova manifestação
Fechar manifestação

Manifestação

Atendimento satisfatório

*Caso você queira fazer um comentário sobre o atendimento,
clique em uma opção e faça...*

Reclamação Elogio Sugestão

OCA - Rio Branco
Organização em Centros de Atendimento

Figura 3. Interface de comentário do iFale, em modo público.

Para o desenvolvimento do sistema, optou-se pelo uso das tecnologias web HTML, CSS e Javascript, que facilitam a manutenção da responsividade do sistema, que se adapta a diversos dispositivos, com a linguagem de programação PHP sendo utilizada para a programação do sistema e o sistema de gerenciamento de banco de dados MySQL sendo usado para o armazenamento das informações. Todas essas tecnologias permitem o trabalho da parte gráfica e lógica de páginas e sistemas web satisfatoriamente e estão bastante difundidas.

Para esta pesquisa, a estratégia de aplicação utilizada pela abordagem com formulário eletrônico é a entrevista pessoal, com a presença de um entrevistador ou não, sempre objetivando controle de tempo, baixo custo e garantia de uma taxa de resposta aceitável.

Para uma comparação de dados que possam corroborar a premissa de que o sistema eletrônico pode ser mais eficaz e eficiente do que o procedimento manual, referente ao processamento dos dados de níveis de satisfação do cidadão em relação aos serviços oferecidos pela OCA, também foram usados, em paralelo aos resultados tabulados de forma eletrônica, os resultados coletados com os formulários de papel, ambos no período de Julho de 2017 a Outubro de 2017, período em que o sistema, ainda em fase de testes, se tornou uma versão estável.

Foi feita, também, revisão da literatura no que tange a gestão pública e a mensuração dos níveis de satisfação de seus serviços, seus conceitos, técnicas e princípios e as tecnologias de informação e comunicação.

6.1. As questões de investigação

Segundo Fortin, entende-se por questões de investigação com enunciados interrogativos, descritos no presente e que incluem habitualmente uma ou duas variáveis, assim como a população estudada e tendo em conta o objetivo geral obter resultados estatísticos mais rápidos e confiáveis de dados através da informatização de coleta e processamento da Manifestação do Cidadão, para mensuração dos níveis de satisfação dos cidadãos que utilizam os serviços oferecidos pela OCA, foi montado um questionário com quatro perguntas, buscando saber como o cidadão avaliava a qualidade dos serviços oferecidos pela OCA.

- **QUESTÃO 1: Sobre a atenção e cordialidade do agente público que o atendeu, você está?** – Esta pergunta avalia, sob a perspectiva do cidadão, qual o nível de cordialidade e atenção dada pelos atendentes pelo qual o cidadão foi atendido. Essa questão avalia as dimensões e conceitos de receptividade e empatia do SERVQUAL.
- **QUESTÃO 2: Sobre o tempo de espera para ser atendido, você está?** – Esta pergunta avalia, sob a perspectiva do cidadão, qual a avaliação da capacidade de

execução dos serviços de forma confiável, ágil e precisa, com o menor tempo possível. Essa questão avalia as dimensões e conceitos de confiabilidade do SERVQUAL.

- **QUESTÃO 3: Sobre a clareza das informações recebidas do agente público que o atendeu, você está?** – Esta pergunta avalia, sob a perspectiva do cidadão, qual a avaliação da facilidade que o atendente tem de passar as informações pertinentes ao seu atendimento ou algum outro tipo de dúvida que o cidadão venha a ter. Essa questão avalia as dimensões e conceitos de garantia do SERVQUAL.
- **QUESTÃO 4: A respeito da estrutura física do local de atendimento, você está?** – Esta pergunta avalia, sob a perspectiva do cidadão, qual a avaliação das instalações físicas, limpeza, situação de temperatura e qualquer outro item referente a estrutura física da OCA. Essa questão avalia as dimensões e conceitos de tangibilidade do SERVQUAL.

As respostas para as perguntas foram escalonadas e apresentadas ao cidadão, através da interface do sistema, com os valores “Muito satisfeito”, “Satisfeito”, “Pouco satisfeito” e “Insatisfeito”, respectivamente. Os indicadores foram baseados na escala Likert, de quatro níveis, onde 1 indica que o cidadão está “Muito satisfeito” e 4 indicando que o cidadão está “Insatisfeito”, coletando, assim, dados quantitativos. Esses dados definem se o nível de satisfação do atendimento do cidadão é satisfatório ou insatisfatório.

No espaço destinado a comentários, o cidadão pode, de forma livre e opcional, quando o nível de satisfação do atendimento for satisfatório, ou obrigatório, se o nível de satisfação do atendimento for insatisfatório, avaliar questões pontuais, podendo definir se o comentário é uma reclamação, elogio e/ou uma sugestão. Para Ferreira, Antunes e Portugal, a inclusão de questões abertas parte do pressuposto de que é necessário dar liberdade aos inquiridos para que possam expressar opiniões e comentários sem estarem sujeitos a uma grelha de categorias impostas pelo investigador, permitindo emergir novos objetos que devem ser focados e integrados no quadro da investigação (Ferreira, Antunes e Portugal apud Abrantes, 2012).

6.2. O instrumento utilizado para a coleta manual de dados

Segundo o trabalho de Freitas, Oliveira, Saccol e Mascarola, um dos instrumentos que podem ser utilizados para a realização de um *survey*, é um questionário. O primeiro instrumento utilizado para coleta de dados para mensurar os níveis de satisfação dos cidadãos que utilizam a OCA foi o formulário de papel. Este método exige uma abordagem mais discreta por parte do agente público. Este apenas oferece o formulário para o cidadão, explicando sucintamente os objetivos da pesquisa bem como as instruções para preenchimento do formulário. Também são oferecidas, em

branco, dentro em totens com caixas de acrílico e um baú, para depósito da Manifestação preenchida, espalhadas pela Central.

Foi verificado que algumas manifestações chegavam não preenchimento incorreto ou rasurado, por causa de um preenchimento sem controle. Estima-se que boa parte das Manifestações, principalmente as que são depositadas nos totens, fazem parte deste conjunto. A falta deste controle no preenchimento do formulário fez com que as Manifestações não tivessem sido validadas, perdendo a sua confiabilidade.

O desenvolvimento de um formulário digital veio com uma solução para esse ponto fraco da pesquisa, além das informações poderem ser apuradas em tempo real, agilizando tomada de decisões corretivas. Segundo Gelatti, Souza e Silva, as novas tecnologias igualmente permitem que os governos avaliem as suas decisões com as opiniões emitidas pelos cidadãos com maior frequência do que ocorria antes do advento do ciberespaço. Desse modo, torna-se possível que sejam feitas alterações em determinada política adotada com o intuito de adequá-la aos interesses da população, por meio das opiniões emitidas na Internet. Com isso, é dado respaldo às decisões governamentais e constrói-se uma administração pública voltada aos interesses atuais da Sociedade (Gelatti, Souza e Silva, 2015).

6.3. O tratamento dos dados eletrônicos

O questionário foi oferecido à população através dos meios informáticos nos guichês e totens espalhados na OCA Rio Branco, durante o período de 03 de Junho de 2017 até 31 de Outubro de 2017, período em que o sistema ganhou uma versão estável, com os feedbacks finalizados, tanto de resultados vindos do formulário de papel, quanto o eletrônico. Foram feitas 3.995 Manifestações eletrônicas válidas feitas pelos cidadãos. Foram feitos pela OCA Rio Branco, 614.235 atendimentos durante este período.

Foi estabelecido como Manifestação eletrônica válida as que tivessem todas as questões respondidas, com ou sem comentários, que tivessem o feedback finalizado, com status ativo e não fossem feitas por qualquer usuário do tipo administrador.

O cidadão poderia apenas definir sua Manifestação com apenas um tipo de comentário, podendo ser elogio, com ou sem comentário, ou, reclamação ou sugestão comentadas. Apesar de estatisticamente gerar dados coerentes, na prática, foi observado que o cidadão pode fazer todos ou alguns os tipos de Manifestação em apenas um formulário, por vez.

Isso já acontecia com a Manifestação em papel, gerando um dado não coeso, mas condizente com a realidade, já que o mesmo poderia elogiar o atendente e reclamar da climatização

do ambiente e da água quente no bebedouro, marcando a Manifestação como Elogio, por exemplo. Isso faria com que a Manifestação gerasse 1 elogio e 2 reclamações, como exemplo hipotético.

Sendo assim, os dados eletrônicos foram reavaliados manualmente, para que todos os detalhes dos comentários exprimissem a realidade da avaliação.

Para medir os textos advindos das questões abertas, seus conteúdos foram analisados e categorizados de acordo com as dimensões da escala SERVQUAL, medindo receptividade e empatia, confiabilidade, garantia e tangebilidade. Ouve ainda, uma categorização denominada como não classificável, onde geralmente, cidadãos pediam abatimento ou extinção de taxas de pagamento ou alguma ação cultural. Com a categorização pode-se permitir cruzamento e triangulação de dados entre o método quantitativo e qualitativo, para comparações e análises.

7. A apresentação dos resultados

Serão apresentados os resultados obtidos, iniciando com os resultados quantitativos e qualitativos, respectivamente, tanto no formulário de papel quanto no formulário eletrônico, comparando-os ao final.

7.1. Os resultados quantitativos

No primeiro mês de pesquisa, em Julho de 2017, foram contabilizados 151.764 atendimentos prestados pela OCA Rio Branco. Foram geradas 371 Manifestações eletrônicas e 2.606 Manifestações manuais. Neste primeiro mês, apenas 3 órgãos geraram Manifestações por meio eletrônico, mas eles ainda utilizavam a Manifestação de papel em alguns casos.

Junho/2017	Questão	Muito satisfeito			Satisfeito			Pouco satisfeito			Insatisfeito		
		Eletrônico	Manual	Total	Eletrônico	Manual	Total	Eletrônico	Manual	Total	Eletrônico	Manual	Total
	1	66,31%	71,11%	70,51%	33,15%	27,55%	28,25%	0,54%	0,77%	0,57%	0,00%	0,77%	0,67%
	2	67,39%	59,06%	60,09%	30,46%	31,31%	31,21%	1,62%	2,88%	6,11%	0,54%	2,88%	2,59%
	3	66,31%	67,08%	66,98%	33,15%	30,93%	31,21%	0,54%	0,73%	1,18%	0,00%	0,73%	0,64%
	4	53,37%	61,74%	60,70%	45,28%	36,49%	37,59%	1,35%	0,42%	1,34%	0,00%	0,42%	0,37%

Tabela 1. Quantitativo sobre as perguntas do questionário fechado do mês de Julho de 2017.

No mês seguinte, Agosto de 2017, a quantidade de atendimentos subiu, contabilizando 168.558 atendimentos, tendo uma elevação de 9,96% em relação ao mês anterior. A quantidade de manifestações também se elevou. Foram geradas 627 Manifestações eletrônicas válidas. Um aumento de 40,83% em relação ao mês anterior. Eram 4 órgãos gerando Manifestações por meio eletrônico, em Agosto de 2017.

Agosto/2017	Questão	Muito satisfeito			Satisfeito			Pouco satisfeito			Insatisfeito		
		Eletrônico	Manual	Total	Eletrônico	Manual	Total	Eletrônico	Manual	Total	Eletrônico	Manual	Total
	1	74,48%	70,64%	71,28%	25,52%	27,62%	27,27%	0,00%	0,85%	0,71%	0,00%	0,89%	0,74%
	2	70,65%	58,43%	60,45%	28,07%	31,26%	30,73%	0,96%	6,01%	5,17%	0,32%	4,30%	3,64%
	3	70,18%	64,13%	65,13%	29,35%	33,03%	32,42%	0,32%	1,68%	1,45%	0,16%	1,17%	1,00%
	4	55,66%	58,62%	58,13%	40,35%	36,38%	37,04%	3,19%	3,39%	3,35%	0,80%	1,61%	1,48%

Tabela 2. Quantitativo sobre as perguntas do questionário fechado do mês de Agosto de 2017.

Foi percebido que comparando mês de Agosto de 2017 e o mês de Julho de 2017, houve um aumento considerável na dimensão de tangibilidade dos dados vindos de formulários de papel, avaliando a estrutura física do local com um aumento de 78% na quantidade dos votos Insatisfeitos. Neste período, houve problemas com o ar-condicionado – problema que se estenderia até o começo de Outubro de 2017. Também houve um aumento na dimensão de empatia, avaliando o item de atenção e cordialidade do agente público, com um aumento de 47% na quantidade de votos Muito satisfeito, indicando uma elevação de qualidade no atendimento dos atendentes.

Em Setembro de 2017, toda a praça Vermelha, alguns da Praça Rosa e Praça Laranja estavam utilizando o sistema. Houve então, uma queda na quantidade de atendimentos. Foram 146.365 atendimentos com uma queda de 15,16% dos atendimentos em relação ao mês de Agosto de 2017 e 1.200 Manifestações feitas, representando um aumento de 47,75% dos formulários eletrônicos válidos preenchidos.

Setembro/2017	Questão	Muito satisfeito			Satisfeito			Pouco satisfeito			Insatisfeito		
		Eletrônico	Manual	Total	Eletrônico	Manual	Total	Eletrônico	Manual	Total	Eletrônico	Manual	Total
	1	72,25%	66,36%	68,38%	27,58%	32,33%	30,70%	0,17%	0,65%	0,49%	0,00%	0,65%	0,43%
	2	68,42%	51,96%	57,60%	29,42%	35,99%	33,73%	1,75%	8,01%	5,86%	0,42%	4,05%	2,80%
	3	67,92%	62,79%	64,55%	31,08%	34,55%	33,36%	0,83%	1,39%	1,20%	0,17%	1,26%	0,89%
	4	51,58%	53,92%	53,12%	40,83%	39,43%	39,91%	5,58%	4,22%	4,69%	2,00%	2,44%	2,29%

Tabela 3. Quantitativo sobre as perguntas do questionário fechado do mês de Setembro de 2017.

Há uma diferença muito grande na dimensão que avalia confiabilidade, no item de avaliação de tempo de espera para ser atendido, vindos dos formulários de papel, quando comparando com o mês anterior. Houve uma queda de 55% na quantidade de votos Muito satisfeito e um aumento de 19% na quantidade de votos Satisfeito, caracterizando uma queda no nível de satisfação relativo ao tempo de espera para ser atendido.

Pelo segundo mês seguido, um aumento foi percebido na insatisfação na dimensão de tangibilidade, avaliando a estrutura física do local. Mas, desta vez, o aumento foram nos dados vindos dos formulários eletrônico no período de Agosto de 2017 em relação ao mês de Setembro de 2017.

No último mês pesquisado, Outubro de 2017, 79% dos órgãos disponíveis na OCA Rio Branco já estava utilizando o sistema eletrônico. O número de atendimentos se manteve estável, com 147.548 atendimentos feitos, um ligeiro aumento de 0,80% em relação ao mês anterior e 1.796 Manifestações eletrônicas válidas, chegando a 49% das Manifestações produzidas pela OCA Rio Branco.

Outubro/2017	Questão	Muito satisfeito			Satisfeito			Pouco satisfeito			Insatisfeito		
		Eletrônico	Manual	Total	Eletrônico	Manual	Total	Eletrônico	Manual	Total	Eletrônico	Manual	Total
	1	69,10%	69,99%	69,56%	30,51%	28,57%	29,50%	0,33%	0,67%	0,51%	0,06%	0,77%	0,43%
	2	61,64%	54,73%	58,04%	34,74%	34,07%	34,39%	3,12%	6,83%	5,05%	0,50%	4,37%	2,51%
	3	65,48%	65,47%	65,47%	33,46%	32,84%	33,14%	0,72%	1,13%	0,94%	0,33%	0,57%	0,45%
	4	49,00%	55,70%	52,49%	45,43%	39,00%	42,09%	4,62%	3,65%	4,12%	0,95%	1,64%	1,31%

Tabela 4. Quantitativo sobre as perguntas do questionário fechado do mês de Outubro de 2017.

Foi percebido um aumento na quantidade de votos Satisfeito, quando feitos em modo eletrônico. Foi uma diferença de 40% na quantidade destes votos, quando comparando os dados de Setembro de 2017 e Outubro de 2017.

7.2. Os resultados qualitativos

No início da pesquisa, em Julho de 2017, apesar da baixa quantidade de Manifestações produzidas, não houve discrepância alta de valores proporcionais, fazendo comparações do método de papel com o eletrônico. Foram marcadas no método eletrônico 11 reclamações, 347 elogios e 13 sugestões. Porém haviam 17 citações de reclamações, 220 de elogios e 15 de sugestões. Apenas 3 órgãos utilizavam o sistema eletrônico e, em alguns casos, o atendente ainda utilizava o formulário de papel.

Junho/2017						
	Eletrônico		Papel		Geral	
	Total	Percentual	Total	Percentual	Total	Perc.
Reclamação	11	2,96%	76	2,92%	87	2,92%
Elogio	347	93,53%	2473	94,90%	2820	94,73%
Sugestão	13	3,50%	57	2,19%	70	2,35%
Total	371	100%	2606	100%	2977	100%

Tabela 5. A distribuição dos comentários produzidos no mês de Julho de 2017.

Os quando os feedbacks foram finalizados foi percebido uma inversão de valores quando realizado com sucesso ou não. Quando os feedbacks foram finalizados utilizando o sistema eletrônico, 53,64% foram finalizados com sucesso, enquanto 46,36% não tiveram êxito em conseguir contato com o cidadão. Dos feedbacks com dados de origem do formulário de papel, 58,06% dos feedbacks obtiveram sucesso enquanto 41,94% não conseguiram contato. Isso pode ter ocorrido devido ao alta

quantidade de Manifestações feita em papel, durante o período, o que pode ser constatado na tabela 8.

A seguir, os resultados são demonstrados com detalhes das tentativas de contato com o cidadão que deixaram alguma forma de entrar em contato, seja através de telefone, email ou presencial, e os dados referentes a feedbacks não realizados, quando não atenderam por algum motivo ou não deixaram meios de contato.

Junho/2017						
Eletrônico		Papel		Geral		
	Total	Percentual	Total	Percentual	Total	Perc.
Telefone	199	53,64%	1081	41,48%	1280	43,00%
email	0	0,00%	12	0,46%	12	0,40%
Presencial	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Não atendeu	93	25,07%	485	18,61%	578	19,42%
Sem contato	79	21,29%	1028	39,45%	1107	37,19%
Feedback sem sucesso	172	46,36%	1513	58,06%	1685	56,60%
Feedback com sucesso	199	53,64%	1093	41,94%	1292	43,40%

Tabela 6. Os meios de feedback do mês de Junho de 2017.

Os comentários dos feedbacks neste mesmo mês, os dados imprimem uma discrepância alta de resultados quando houve mudança de meio de coleta.

Quando feitos no formato eletrônico, a taxa mais alta de reclamações foram em relação a tangebilidade, se referindo especificamente às cadeiras desconfortáveis (23,5%) e a confiabilidade, referente à triagem (17%), foram os itens mais comentados nas reclamações. No formato manual, a maior taxa de reclamação foi referente à confiabilidade, com a demora na entrega da identidade (14,9%), como fato mais preponderante. Coincidentemente, o mal atendimento por parte do atendente alcançou o mesmo número de manifestações feitas (14,9%), mas sua categorização alcançou apenas 17% no total.

As sugestões eletrônicas obtiveram a maior taxa de comentários, tendo a confiabilidade (46,7%) como principal alvo dos comentários feitos. A contratação de mais agentes públicos e melhora no tempo de espera (13,3%) foram os itens mais comentados nas Manifestações com comentários marcados como sugestão.

Dentre os que tiveram a maior taxa de comentários no mês de Junho forma os elogios, principalmente, em relação à receptividade e empatia (83%) dos atendentes. O item mais elogiado em todas as manifestações, em qualquer mês, é o bom atendimento, de uma forma geral (60,9%). Mas cerca de 33% dos elogios, tiveram ao menos um atendente citado. Os dados estão descritos e mostrados conforme a tabela 7.

O índice geral ficou mais próximo dos valores das manifestações manuais do que as eletrônicas, devido a alta diferença entre seus valores, conforme pode ser percebido na tabela 8.

	Manifestação eletrônica	Valor	Manifestação manual	Valor
	Item		Item	
Reclamação	Mal atendimento do atendente	17,6%	Mal atendimento do agente público	14,9%
Elogio	Elogiou o atendimento	60,9%	Elogiou o atendimento	52,2%
Sugestão	-	-	Vários itens com mesmo valor	3,6%
Reclamação	Melhorar triagem	17,6%	Demora na entrega da identidade	14,9%
Elogio	Tempo de atendimento rápido	10,0%	Tempo usado para concluir o atendimento	9,2%
Sugestão	Vários itens com mesmo valor	26,7%	Contratar mais atendentes	10,7%
Reclamação	-	-	Atendente mal informado	4,3%
Elogio	Clareza das informações	2,7%	Elogiou a clareza das informações do agente público	1,4%
Sugestão	Desburocratizar atendimento	13,3%	Vários itens com mesmo valor	3,6%
Reclamação	Cadeiras desconfortáveis	23,5%	Climatização ruim	2,1%
Elogio	Estrutura física da Central	1,8%	Elogiou a Central	2,2%
Sugestão	Trocar as cadeiras	26,7%	Trocar cadeiras	12,5%
<i>Legenda das dimensões</i>				
Receptividade e empatia		Confiabilidade	Garantia	Tangibilidade

Tabela 7. Comentários divididos por suas dimensões do mês de Julho de 2017.

Dimensão	Distribuição entre meios de aquisição								
	Reclamação			Elogio			Sugestão		
	Eletrônico	Manual	Geral	Eletrônico	Manual	Geral	Eletrônico	Manual	Geral
Receptividade e empatia	2,7%	14,4%	111	31,6%	51,6%	580	0,0%	2,8%	71
Confiabilidade	6,3%	55,9%		4,0%	7,8%		9,9%	47,9%	
Garantia	0,0%	6,3%		1,2%	0,9%		4,2%	2,8%	
Tangibilidade	6,3%	3,6%		1,2%	1,7%		7,0%	21,1%	
Não classificáveis	0,0%	3,6%		0,0%	0,2%		0,0%	4,2%	
Sem respostas	0,0%	0,9%		0,0%	0,0%		0,0%	0,0%	
Total	15%	85%	100%	38%	62%	100%	21%	79%	100%
	17	94	111	220	360	580	15	56	71

Tabela 8. Distribuição de comentários por meios de aquisição de dados do mês de Julho de 2017.

No mês de Agosto de 2017 os percentuais continuaram proporcionalmente estáveis. A quantidade de reclamações no método eletrônico subiu bastante, indo para 30, bem como as sugestões, com 22 registros feitos. Os elogios praticamente se estabilizaram, registrando 254 elogios com comentários, em comparação ao mês de Julho de 2017. Isso se deu devido a inclusão de mais um órgão e a efetivação do formulário eletrônico como único meio de fazer Manifestações.

Agosto/2017						
Eletrônico		Papel		Geral		
Total	Percentual	Total	Percentual	Total	Perc.	
Reclamação	22	3,5%	145	4,6%	167	4,4%
Elogio	580	92,5%	2938	92,9%	3518	92,9%
Sugestão	25	4,0%	78	2,5%	103	2,7%
Total	627	100%	3161	100%	3788	100%

Tabela 9. A distribuição dos comentários produzidos do mês de Agosto de 2017.

Os dados referentes aos meios de feedback continuaram com a mesma inversão de valores, embora o número contatos efetuado para formulário eletrônico tenha alcançada 60,45% de sucesso. Houve, ainda, um aumento na quantidade de feedbacks sem contato em formulários de papel.

Agosto/2017						
Eletrônico		Papel		Geral		
Total	Percentual	Total	Percentual	Total	Perc.	
Telefone	376	60,0%	1218	38,5%	1594	42,1%
Email	2	0,3%	42	1,3%	44	1,2%
Presencial	1	0,2%	5	0,2%	6	0,2%
Não atendeu	161	25,7%	734	23,2%	895	23,6%
Sem contato	87	13,9%	1162	36,8%	1249	33,0%
Feedback sem sucesso	248	39,6%	1896	60,0%	2144	56,6%
Feedback com sucesso	379	60,4%	1265	40,0%	1644	43,4%

Tabela 10. Os meios de feedback do mês de Agosto de 2017.

Os índices de comentários produzidos nas Manifestações mantiveram-se proporcionalmente estável, mesmo com uma queda proporcional ligeiramente baixa no total de reclamações (14,2%) e elogios (37,8%).

Quando feitos no formato eletrônico, a taxa mais alta de reclamações continuou sendo em relação a tangebilidade, se referindo, na maioria das reclamações produzidas, problemas referentes à climatização na OCA Rio Branco (26,7%), vistas também como mais citado no formulário manual, com 32,0% dos comentários de reclamação.

As sugestões tiveram apenas duas dimensões tabuladas. Assim como no mês anterior, a confiabilidade foi a mais citada, pedindo melhorias no fluxo de atendimento (13%) no meio eletrônico e tempo de espera para receber atendimento (13,3%) para formulários manuais.

Os elogios tiveram os mesmo níveis altos em receptividade e empatia (80,3%). Os itens mais elogiados foram o atendimento, de uma forma geral (47,6%) e para atendentes específicos (16,5%) quando em formulários de papel e, na abordagem eletrônica, atendimento, de uma forma

geral (55,9%) e para um atendente específico (12,2%). Os resultados detalhados podem ser observados na tabela 11.

Bem como no mês anterior, o índice geral também ficou mais próximo dos resultados das manifestações manuais do que as eletrônicas, devido, também, a alta diferença entre seus valores, conforme pode ser percebido na tabela 12.

	Manifestação eletrônica	Valor	Manifestação manual	Valor
	Item		Item	
Reclamação	Mal atendimento do atendente	10,0%	Falta de cordialidade do atendente	4,4%
Elogio	Elogiou o atendimento	55,9%	Elogiou o atendimento	47,6%
Sugestão	-	-	Vários itens com mesmo valor	2,7%
Reclamação	Vários itens com mesmo valor	13,3%	Tempo de espera para o atendimento	16,0%
Elogio	Tempo de atendimento	9,1%	Elogiou o tempo de atendimento	10,3%
Sugestão	Melhorar o fluxo de atendimento	13,6%	Melhorar tempo de sepera de atendimento	13,3%
Reclamação	Atendente mal informado	3,3%	Falta de informações sobre serviços	2,2%
Elogio	Clareza das informações	3,9%	Elogiou a clareza das informações	5,3%
Sugestão	-	-	Melhorar as informações dadas pelos atendentes	4,0%
Reclamação	Calor na central	26,7%	Ar-condicionado	32,0%
Elogio	Elogiou a Central	3,5%	Elogiou a Central	2,9%
Sugestão	Temperatura da central	22,7%	Melhorar ar-condicionado	12,0%
<i>Legenda das dimensões</i>				
Receptividade e empatia		Confiabilidade	Garantia	Tangebilidade

Tabela 11. Tipos Comentários divididos por suas dimensões do mês de Agosto de 2017.

Dimensão	Distribuição entre meios de aquisição								
	Reclamação			Elogio			Sugestão		
	Eletrônico	Manual	Geral	Eletrônico	Manual	Geral	Eletrônico	Manual	Geral
Receptividade e empatia	1,4%	5,2%	211	30,4%	48,7%	672	0,0%	2,1%	97
Confiabilidade	2,4%	41,2%		4,3%	8,5%		14,4%	42,3%	
Garantia	0,5%	3,3%		1,5%	3,3%		0,0%	3,1%	
Tangibilidade	9,5%	32,7%		1,6%	1,8%		8,2%	27,8%	
Não classificáveis	0,5%	1,9%		0,0%	0,0%		0,0%	2,1%	
Sem respostas	0,0%	1,4%		0,0%	0,0%		0,0%	0,0%	
Total	14,2%	85,8%	100%	37,8%	62,2%	100%	23%	77%	100%
	30	181	211	254	418	672	22	75	97

Tabela 12. Distribuição de comentários por meios de aquisição de dados do mês de Agosto de 2017.

No mês de Setembro de 2017, devido ao aumento de órgãos que iniciaram o uso do sistema eletrônico depois de sua estabilidade comprovada, os dados ficaram mais equilibrados. O formulário eletrônico passou a ser usado por 15 órgãos, no referido mês. A quantidade de

Manifestações eletrônicas com comentários referentes a reclamações subiu para 91, os elogios subiram para 515 e as sugestões para 34.

Setembro/2017						
Eletrônico		Papel		Geral		
Total	Percentual	Total	Percentual	Total	Perc.	
Reclamação	75	6,3%	145	6,3%	220	6,3%
Elogio	1093	91,1%	2116	92,1%	3209	91,7%
Sugestão	32	2,7%	37	1,6%	69	2,0%
Total	1200	100%	2298	100%	3498	100%

Tabela 13. Quantitativo do mês de Setembro de 2017.

Os dados referentes aos meios de feedback continuaram com os valores invertidos, embora tenha havido uma queda proporcional em feedbacks realizados com sucesso, através do meio eletrônico. Foram 56,65% dos feedbacks realizados com sucesso com os formulários eletrônicos contra 39,82% dos feedbacks com sucesso dos formulários de papel. Os feedbacks não realizados dos formulários eletrônicos alcançaram 43,75% contra 60,18% dos formulários de papel.

Setembro/2017						
Eletrônico		Papel		Geral		
Total	Percentual	Total	Percentual	Total	Perc.	
Telefone	661	55,1%	882	38,4%	1543	44,1%
Email	11	0,9%	25	1,1%	36	1,0%
Presencial	3	0,3%	8	0,3%	11	0,3%
Não atendeu	342	28,5%	477	20,8%	819	23,4%
Sem contato	183	15,3%	906	39,4%	1089	31,1%
Feedback sem sucesso	525	43,8%	1383	60,2%	1908	54,5%
Feedback com sucesso	675	56,3%	915	39,8%	1590	45,5%

Tabela 14. Quantitativo do mês de Setembro de 2017.

Houve, no mês em questão um aumento exponencial dos índices de comentário, quando feitos através dos formulários eletrônicos. O índice de reclamação alcançou 34,7%, o índice de sugestão subiu para 49,3% e os elogios para 63,2%. Todos estes índices dobraram, com o aumento de órgãos utilizando o sistema.

Os índices de papel tiveram queda brusca de índices proporcionais. O índice de reclamações caiu para 65,3%, os índices de sugestão caíram para 36,8% e os índices de elogios caíram para 50,7%.

O item mais citado nas reclamações eletrônicas foi, novamente, problemas com a climatização (39,8%). Para o índice de sugestão dos formulários eletrônicos, o item mais citado foi a demora na entrega do RG (17,1%). Os elogios mantiveram os mesmos itens dos meses anteriores, com o elogio ao atendimento, de uma forma geral (48,3%) e para atendentes específicos (13,3%).

	Manifestação eletrônica	Valor	Manifestação manual	Valor
	Item		Item	
Reclamação	Mal atendimento do atendente	5,5%	Falta de cordialidade do atendente	5,3%
Elogio	Elogiou o atendimento	56,5%	Elogiou o atendimento	48,3%
Sugestão	Vários itens com mesmo valor	5,9%	Atendente no celular	2,9%
Reclamação	Demora no tempo de espera	4,4%	Tempo de espera alto	16,4%
Elogio	Tempo do atendimento	8,2%	Rapidez no atendimento	2,3%
Sugestão	Vários itens com mesmo valor	14,7%	Demora na entrega do RG	17,1%
Reclamação	Atendente mal informado	1,1%	Atendente mal informado	4,1%
Elogio	Clareza das informações	6,4%	Clareza das informações	5,7%
Sugestão	Mais manifestação manual	5,9%	Mais informações aos cidadãos	5,7%
Reclamação	Climatização ruim	63,7%	Climatização ruim	39,8%
Elogio	Elogiou a Central	3,3%	Elogiou a Central	4,0%
Sugestão	Melhorar ar-condicionado	52,9%	Melhorar ar-condicionado	14,3%
<i>Legenda das dimensões</i>				
	Receptividade e empatia	Confiabilidade	Garantia	Tangebilidade

Tabela 15. Comentários divididos por suas dimensões do mês de Setembro de 2017.

Dimensão	Distribuição entre meios de aquisição								
	Reclamação			Elogio			Sugestão		
	Eletrônico	Manual	Geral	Eletrônico	Manual	Geral	Eletrônico	Manual	Geral
Receptividade e empatia	1,9%	6,9%	262	50,2%	32,5%	815	2,9%	1,4%	69
Confiabilidade	5,7%	26,0%		6,9%	1,5%		7,2%	33,3%	
Garantia	0,4%	2,7%		4,0%	1,2%		4,3%	2,9%	
Tangebilidade	26,7%	29,4%		2,1%	1,6%		34,8%	13,0%	
Não classificáveis	0,0%	0,0%		0,0%	0,0%		0,0%	0,0%	
Sem respostas	0,0%	0,4%		0,0%	0,0%		0,0%	0,0%	
Total	34,7%	65,3%	100,0%	63,2%	36,8%	100,0%	49,3%	50,7%	100,0%
	91	171	262	515	300	815	34	35	69

Tabela 16. Quantitativo do mês de Setembro de 2017.

E finalmente, em Outubro de 2017, 79% dos órgãos distribuídos na OCA Rio Branco, já utilizavam o Sistema Eletrônico de Gerenciamento de Manifestações, o que dá uma boa representatividade nos dados coletados pelos cidadãos. Houve uma queda proporcional nos índices reclamação e sugestão, em relação ao mês anterior, alcançando a margem de 4,5% e 2,3%, respectivamente. Nos formulários de papel, apenas a margem de reclamações (4,1%) teve queda. As outras margens tiveram uma ligeira alta, com elogio subindo para 94,1% e sugestão subindo para 1,8%.

Embora que no geral, o número de reclamações tenha caído, a quantidade de reclamações proporcionais subiu para 52,3%. As reclamações ficaram estáveis, com 91%

Outubro/2017						
Eletrônico		Papel		Geral		
Total	Percentual	Total	Percentual	Total	Perc.	
Reclamação	80	4,5%	79	4,1%	159	4,2%
Elogio	1674	93,2%	1831	94,1%	3505	93,7%
Sugestão	42	2,3%	36	1,8%	78	2,1%
Total	1796	100%	1946	100%	3742	100%

Tabela 17. Quantitativo do mês de Outubro de 2017.

Neste mês foi registrado mais feedbacks não realizados, nas duas formas de Manifestação. 50,8% dos formulários eletrônicos não tiveram sucesso nos feedbacks com o cidadão. Os formulários de papel tiveram uma estabilidade proporcional no índice, ficando com 61,3% de suas Manifestações sem feedbacks com os cidadãos.

Outubro/2017						
Eletrônico		Papel		Geral		
Total	Percentual	Total	Percentual	Total	Perc.	
Telefone	868	48,3%	741	38,1%	1609	43,0%
Email	13	0,7%	11	0,6%	24	0,6%
Presencial	2	0,1%	1	0,1%	3	0,1%
Não atendeu	597	33,2%	426	21,9%	1023	27,3%
Sem contato	316	17,6%	767	39,4%	1083	28,9%
Feedback sem sucesso	913	50,8%	1193	61,3%	2106	56,3%
Feedback com sucesso	883	49,2%	753	38,7%	1636	43,7%

Tabela 18. Quantitativo do mês de Outubro de 2017.

Em Setembro de 2017, todos os comentários obtidos por meio eletrônico superaram os comentários vindos do meio manual. As reclamações que foram registradas através do meio eletrônico de coleta alcançaram 52,3% contra 47,7% dos formulários de papel. As sugestões eletrônicas alcançaram 63,0% contra 37,0% das manuais, bem como os elogios, que registraram 53,6% através de meio eletrônico contra 46,4% do meio manual.

Os comentários referentes à climatização continuaram a ser o item mais abordado, com 53,8% das reclamações eletrônicas e 38,6% das reclamações manuais. As sugestões também tiveram a climatização como alva das Manifestações eletrônicas (23,9%) e de papel (22,2%).

Os elogios continuaram com os elogios ao atendimento de forma geral (51,1%) e elogios a um atendente em específico (13,9%).

	Manifestação eletrônica	Valor	Manifestação manual	Valor
	Item		Item	
Reclamação	Reclamou do atendimento ou atendente	8,8%	Falta de cordialidade do atendente	12,0%
Elogio	Elogiou o atendimento	55,2%	Elogiou o atendimento	51,1%
Sugestão	Oferecer cafezinho	2,2%	Falta de cordialidade do atendente	14,8%
Reclamação	Demora na entrega de documentos	7,7%	Tempo de espera muito alta	8,4%
Elogio	Tempo de espera	6,5%	Rapidez no atendimento	7,5%
Sugestão	Mais guiches/atendentes	15,2%	Contratar mais atendentes	7,4%
Reclamação	-	0,0%	Falta de informação dos atendentes	4,8%
Elogio	Clareza das informações	5,9%	Clareza das informações	2,1%
Sugestão	SINDCOL Mais informações sobre bloqueio	2,2%	Melhorar as informações dos atendentes	7,4%
Reclamação	Climatização ruim	53,8%	Climatização ruim	38,6%
Elogio	Elogiou a Central	5,2%	Elogiou a Central	3,6%
Sugestão	Melhorar climatização	23,9%	Melhorar climatização	22,2%
<i>Legenda das dimensões</i>				
Receptividade e empatia		Confiabilidade	Garantia	Tangebilidade

Tabela 19. Comentários divididos por suas dimensões do mês de Outubro de 2017.

Dimensão	Distribuição entre meios de aquisição								
	Reclamação			Elogio			Sugestão		
	Eletrônico	Manual	Geral	Eletrônico	Manual	Geral	Eletrônico	Manual	Geral
Receptividade e empatia	4,6%	6,9%	174	39,7%	39,4%	604	1,4%	5,5%	73
Confiabilidade	12,1%	12,1%		6,1%	3,5%		26,0%	12,3%	
Garantia	0,0%	2,9%		3,1%	1,0%		1,4%	4,1%	
Tangebilidade	35,1%	23,6%		4,5%	2,2%		31,5%	15,1%	
Não classificáveis	0,6%	1,1%		0,2%	0,3%		2,7%	0,0%	
Sem respostas	0,0%	1,1%		0,0%	0,0%		0,0%	0,0%	
Total	52,3%	47,7%	100,0%	53,6%	46,4%	100,0%	63,0%	37,0%	100,0%
	91	83	174	324	280	604	46	27	73

Tabela 20. Quantitativo do mês de Outubro de 2017.

7.3 A validação do formulário eletrônico

Para Freitas, Oliveira, Saccol e Mascarola, uma escala apresenta validade quando mede realmente o que se propõe a medir. Portanto, para medir a consistência interna deste teste, iremos utilizar o coeficiente alfa, desenvolvido por Lee J. Cronbach em 1951. Segundo Vieira, o coeficiente Alfa de Cronbach, atualmente, é a estatística mais usada para medir a consistência de um questionário (Vieira, 2015). Uma maior utilização e aceitação do coeficiente Alfa de Cronbach no meio acadêmico e técnico é fator determinante para sua adoção como ferramenta para estimação da confiabilidade (Hora apud Matthiensen, 2011).

O trabalho de Mattos e Veiga constata que um valor de pelo menos 0,70, reflete uma confiabilidade aceitável de uma escala interna (Mattos e Veiga, 2000).

Para calcular o Alfa de Cronbach, foi utilizada a planilha de cálculos Microsoft Excel. O questionário principal continha 4 questões, com 4 respostas possíveis, partindo de “Muito satisfeito” valendo 1, indo até “Insatisfeito”, valendo 4.

Foram medidos resultados mensais, dos resultados obtidos por meio eletrônico, somente, no período de Julho de 2017 até Outubro de 2017. Depois, foram medidos todos os questionários, com um só, descritos como Período total, obtidos do mesmo período. Os resultados são apresentados na tabela 21.

Mês	Quantidade de respondentes	Variâncias						α
		Questão 1	Questão 2	Questão 3	Questão 4	Soma das variâncias	Total	
Julho/2017	372	0,24	0,31	0,24	0,28	1,07	2,27	0,71
Agosto/2017	627	0,19	0,25	0,23	0,36	1,03	2,25	0,72
Setembro/2017	1200	0,20	0,28	0,25	0,48	1,21	2,49	0,68
Outubro/2017	1796	0,23	0,34	0,26	0,39	1,22	2,64	0,72
Período total	3995	0,22	0,31	0,25	0,40	1,18	2,51	0,71

Tabela 21. Cálculo do coeficiente Alfa de Cronbach.

Com estes resultados, constatamos uma validade e confiabilidade aceitável dos dados obtidos pelo método eletrônico de Manifestação do Cidadão.

8. As limitações

De acordo com Fleury, se a proposta for de mudança de padrões culturais e o período é de estabilidade, as resistências de mudanças são mais fortes (Fleury apud Duque, Machado e Pelissari, 2008).

Portanto, as principais reclamações por causa da mudança de meios de coleta de dados já existentes nas Centrais de Serviço Público do Acre não partiram dos cidadãos que utilizam os serviços da OCA, mas sim dos agentes públicos. Como o formulário de papel não exigia dos agentes públicos uma grande intervenção, abriu-se um espaço para um resistência quanto ao uso de novas tecnologias.

No trabalho desenvolvido por Hernandez e Caldas, em sua revisão de literatura acadêmica sobre mudanças organizacionais, constataram que a resistência à mudança foi citada como um dos fatores que prejudicaram processos de implantação da Gerência de Qualidade Total (Liu, 1998; Braver, 1995; Miller e Cangemi, 1993), TQI (Total Quality Improvement) (Holpp, 1989) e Reengenharia (Boyle, 1995). A resistência também foi considerada uma barreira em processos de automação e adoção de computadores no ambiente de trabalho (La Plante, 1991; Joshi, 1991; Poe e

Viator, 1990) e em processos de mudança organizacional (Hazan, 1998; Kurtz e Duncan, 1998). (Hernandez e Caldas, 2001).

Esta resistência fazia com que a avaliação do atendimento fosse prejudicado. Grande parte dos atendentes oferecia o formulário ao cidadão antes mesmo do atendimento ser finalizado, com a alegação de que, desta forma, o tempo de atendimento diminuía. Estas informações foram relatada em várias das capacitações.

No trabalho desenvolvido por Duque, Machado e Pelissari, a resistência pode ser denotada pelo comportamento dos usuários quando estes reagem a implantação de novas tecnologias, novos sistemas de gestão e controle de informações empresariais, de novas formas de comunicação hierarquica, que normalmente são associadas ao medo do novo, à ameaça de perder poder, perda de cargo, perda de vantagens de posicionamento nos fluxogramas organizacionais por onde passam as informações (Duque, Machado e Pelissari, 2008).

Para que pudéssemos saber o impacto existente da mudança de métodos de coleta de dados referentes à Manifestação eletrônica, foi feita uma pesquisa entre os agentes públicos que utilizavam o sistema. Como amostra, foram pesquisados 78 agentes públicos, de 14 órgãos, de podas as praças da Central Rio Branco. O resultado obtido foi o seguinte:

- 81% dos agentes acreditam que a Manifestação contribui para a melhora na qualidade do atendimento;
- 94% dos agentes acreditam que seu atendimento tem que ser avaliado;
- 65% dos agentes acreditam que os dados extraídos da Manifestação exprimem a realidade quanto à qualidade do atendimento;
- 54% dos agentes aprovam a troca de meios de coleta de Manifestações, de papel para eletrônica;
- 72% dos agentes aprovam o método de papel;
- 58% dos agentes aprovam o formulário eletrônico;
- 74% dos atendentes avaliam como boa a eficácia do monitoramento da qualidade de serviço.

Para efeito de pesquisa qualitativa, foi aberto duas áreas em que o atendente poderia comentar: um espaço para comentar sobre o formulário eletrônico e outro para os formulários de papel. As respostas foram categorizadas de acordo com palavras-chave.

A categoria que mais teve comentário dos formulários de papel, foi em relação à disposição do cidadão em relação fazer uma Manifestação (53,66%). O item mais comentado desta categoria foi a de que cidadão se sente mais a vontade para fazer um comentário no formulário de

papel (21,95%), tendo uma alta diferença na quantidade de opiniões de outros itens da mesma categoria citada, que é o cidadão se expressa mais utilizando os formulários de papel (10%)

Quando analisados a opinião dos agentes públicos sobre os formulários eletrônicos, a maior taxa, foi a que dizia que o sistema iFale é um bom sistema (23,54%). O item mais votado foi justamente os que atendentes simplesmente elogiaram a iniciativa de ter um sistema com o índica marcando que o sistema é bom (12,5%). Mas outro item muito citado no comentário é que este tipo de pesquisa atrasa o tempo de atendimento (12,2%).

Outro grande problema encontrado, previsto inclusive no projeto original, é de que a grande maioria dos agentes públicos não possuem um “perfil de pesquisador”, para fazer as perguntas descritas nos formulários, tanto de papel, quanto eletrônico, sem influenciar nas respostas.

Visando um melhor uso do sistema por parte dos atendentes, informando o que o iFale faz, qual a função do sistema e o que ele pode trazer de melhorias para a Central e instruções sobre o uso do sistema e, principalmente, como fazer a entrevista com o cidadão de uma forma correta, houve, nos últimos 6 meses, 5 capacitações com os agentes públicos, somando um total de 198 agentes capacitados, melhorando a qualidade de informações sobre a real função da Manifestação do Cidadão e a mudança de meio de coleta.

Ainda não foi possível mensurar os resultados com precisão. Mas a quantidade de Manifestações eletrônicas e manuais ficou equilibrada, no último mês de pesquisa.

Outro problema percebido, foi técnico. Boa parte dos órgãos que prestam serviços na Central Rio Branco, possuem rede própria. Os testes iniciais do sistema foram em intranet, tendo o servidor local instalado na Central Rio Branco. Houve uma dificuldade em instalar, principalmente em órgãos da esfera federal, o acesso ao sistema através de servidores que fazem essa ponte de rede. Isso ocasionou uma estagnação na quantidade de Manifestações manuais, impedindo o uso do sistema por todos os órgãos.

Para solucionar isso, o Governo do Estado do Acre, através de sua Divisão de Tecnologia de Informação e Comunicação (DTIC), disponibilizou um espaço em seu servidor para instalação do sistema para disponibilizá-lo na internet. O processo de mudança de servidores ainda está ocorrendo, previsto para início de utilização do sistema através da internet, em Janeiro de 2018.

9. A análise dos dados, conclusão e trabalhos futuros

Esta análise de resultados tem como base os dados coletados entre os meses de Julho de 2017 até Outubro de 2017 da Manifestações do Cidadão coletados, tanto de forma eletrônica, quanto manual, para efeitos analíticos, na Central de Serviço Público de Rio Branco, no Estado do Acre

foram 3.995. Foram 3.994 (29%) Manifestações eletrônicas feitas e 10.011 (71%) Manifestações feitas em papel, durante o período citado.

Quanto as análises do questionário com perguntas fechadas, constatamos que a dimensão que mais traz satisfação ao cidadão, é a empatia e receptividade, características de bom atendimento por parte dos agentes públicos. É corroborado pelos altos índices de satisfação (99,73%), que neste caso é o somatório das respostas “Muito satisfeito” e “Satisfeito”, e, baixíssimos índices de insatisfação (0,27%), sendo neste caso, correspondente ao somatório das respostas “Pouco satisfeito” e “Insatisfeito” do questionário fechado.

Os índices de elogios são elevados, com uma média de 79,2% no formulário eletrônico e 63,6% nos formulários de papel, onde, em todos os meses, principalmente, o atendimento de uma forma geral é elogiado pelo formulário eletrônico (27,9%) e de papel (25,3%), tendo como item próximo, o elogio a um atendente em específico, tanto no eletrônico (5,5%) quanto ao modelo de papel (8,2%).

A dimensão com a maior taxa de insatisfação é a tangibilidade, corroborado pelos altos índices de reclamação no modo eletrônico (62,9%) e de papel (34,2%) e baixos índices de elogio, tanto no formulário eletrônico (4,8%), quanto no manual (10%). O item pertencente a esta dimensão, que foi mais citado nos comentários é a climatização, que tem altos índices de reclamação em papel (18,3%), como também no eletrônico (15,3%) e sugestão de melhora no eletrônico (11,3%) e em papel (11%), e elogios eletrônicos (0,37%) e nenhuma elogio registrado em papel durante o período. O período de inicial de Agosto de 2017 até o início de Outubro de 2017, a OCA Rio Branco teve problemas na climatização do prédio, o que deve ter impulsionado estes altos índices de reclamação. O item climatização, foi citado em 30% das reclamações manuais, 51% das eletrônicas e em 11% das sugestões manuais e 18% das sugestões eletrônicas.

A comparação entre os meios de preenchimento de formulários, tanto eletrônico, quanto de papel, trouxe dados além de números. Quando em pesquisa qualitativa, o formulário de papel trouxe uma gama maior de reclamações (110 comentários) e sugestões (88 comentários) de papel, se comparado reclamações (50 comentários) e sugestões (57 comentários) do formulário eletrônico.

Os elogios apresentaram um equilíbrio entre o formulário eletrônico (50 comentários) e de papel (49 comentários). Mas o formulário eletrônico tem uma maior taxa de preenchimento total do questionário fechado, pois este não permite que alguma resposta fique faltando. Isso tem como principal consequência, a validação e confiabilidade da pesquisa.

A agilidade no processo de geração de relatórios vem diminuindo consideravelmente, desde a implantação do sistema na OCA. Os encaminhamentos ficaram mais rápidos e precisos, bem

como a geração dos dados, em tempo real, a medida que os feedbacks são finalizados. A economia de papel vem crescendo a cada mês. No último mês contabilizado, ou seja, Outubro de 2017, a quantidade de Manifestações eletrônicas superou os formulários de papel e a aceitação dos atendentes, após capacitação, vem crescendo ainda mais. É um processo gradativo lento, mas eficaz, sustentável e viável.

Como trabalhos futuros, pretende-se ampliar ainda mais a gama de informações dos atendimentos, acoplando o sistema iFale a um novo sistema de gerenciamento de atendimento. Com ele, será possível determinar tempo de atendimento, total e parcial, acrescentar mais informações do cidadão além de dar mais liberdade ao mesmo de se manifestar, utilizando a internet em seu celular para avaliar o atendimento que o mesmo teve, dentre outras possibilidades, visando valorizar, sempre, a qualidade dos serviços e o bem estar dos cidadãos acreanos.

10. Considerações finais

É inevitável a migração de métodos defasados e sistemas ultrapassados para inovações em tecnologias de informação, sendo a sociedade brasileira uma das que mais consomem tecnologias, principalmente as móveis, como celulares, por exemplo. A mudança principal é percebida nas várias formas de se comunicar, hoje em dia.

Antes, apenas se falava por telefone, assistia televisão e ouvia rádio. Agora, as pessoas podem sentir-se mais próximas, com vídeos em tempo real, escolher a própria música em qualquer momento ou você pode ser um astro na internet, através de aplicações como os reprodutores de vídeo online. Isso influencia a vida das pessoas de tal maneira que há, de fato, uma mudança perceptível no comportamento das pessoas, num modo geral.

Estes recursos, se bem utilizados, permitem uma melhora na qualidade de vida das pessoas, com o desenvolvimento de novas tecnologias que são aproveitados por todos, sejam elas para uso pessoal ou profissional, estatal ou particular.

Segundo as observações de Nascimento, Freire e Dias, estamos sendo capazes de vislumbrar as crescentes parcerias e compromissos que estão surgindo com o objetivo de utilizar as tecnologias da informação e comunicação para facilitar a construção de ambientes digitais organizados capazes de permitir a participação social na construção e avaliação das ações governamentais. Isso, por sua vez, exige da máquina administrativa e dos gestores públicos uma grande capacidade de adaptação para atender as necessidades que se descortinam.

9. Referencial bibliográfico

NASCIMENTO, Stefanie G. V.; FREIRE, Gustavo H.; DIAS, Guilherme A.; A tecnologia da informação e a gestão pública; **Gestão & Aprendizagem**, João Pessoa-PB, v. 1, n. 1, 2012. Disponível em: < <http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/mpgoa/article/view/15347> > Acesso em: 03 Dez 2017.

QUEIROGA, Airton; A política de atendimento ao cidadão do Estado do Acre; **IV CONSAD**, Brasília-DF, 2012. Disponível em: < http://repositorio.fjp.mg.gov.br/consad/bitstream/123456789/708/1/C4_TP_POL%C3%8DTICA%20DE%20ATENDIMENTO%20AO%20CIDAD%C3%83O%20DO%20ESTADO%20DO%20ACRE.pdf > Acesso em: 15 Nov 2017.

NASCIMENTO, Stefanie G. V.; FREIRE, Gustavo H.; DIAS, Guilherme A.; A tecnologia da informação e a gestão pública; **Gestão & Aprendizagem**, João Pessoa-PB, v. 1, n. 1, 2012. Disponível em: < <http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/mpgoa/article/view/15347> > Acesso em: 03 Dez 2017.

PARASURAMAN, A; ZEITHANL Valerie A.; BERRY, Leonard L., SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**, v. 4, n. 1, p. 12-40, 1988.

_____. **Pesquisa de satisfação: Guia metodológico**. Disponível em: http://www.gespublica.gov.br/sites/default/files/documentos/guia_de_pesquisa_de_satisfacao_-_versao_1.pdf>. Acesso em: 07 mar. 2017.

_____. **Pesquisa de satisfação: Conceitos e orientações**. Disponível em: https://moodle.unipampa.edu.br/moodle/pluginfile.php/128290/mod_resource/content/1/Pesquisa%20de%20satisfacao%20conceitos%20e%20orientacoes.pdf>. Acesso em 07 mar 2017

GARCIA, Fernando C. S.. **Inovações Tecnológicas na Administração Pública** estudo de caso do Serviço de Administração do Centro de Documentação e Informação da Câmara dos Deputados. 2011. Monografia/TCC (Programa de Pós-Graduação), Centro de Formação, Treinamento e Aperfeiçoamento da Câmara dos Deputados /Cefor.

FREITAS, H.; OLIVEIRA, M.; SACCOL, A. Z.; MOSCAROLA, J. O método de pesquisa survey. **Revista de Administração**, v. 35, n. 3, p. 105-112, 2000.

PINSONEAULT, A; KRAEMER, K;. Survey research methodology in management information systems: an. assessment. **Journal of management information system**, v. 10, n. 2, p. 75-105, Fall, 1993.

GELATTI, Alice; SOUZA, Rebeca,; SILVA, Rosane; Poder público, TIC e e-Gov: Uma análise acerca do uso das novas tecnologias na administração pública; **V Congresso ibero-americano de investigadores e docentes de direito e informática**, Santa Maria - RS, 2015. Disponível em: < <http://coral.ufsm.br/congressodireito/anais/2015/8-1.pdf> > Acesso em: 15 Nov 2017.

MATOS, Celso A; VEIGA, Ricardo T., Avaliação de qualidade percebida de serviços: um estudo em uma organização não-governamental. **Caderno de pesquisas em administração**, v. 7, n. 3, p. 27-38, 2000.

ABRANTES, Maria José A.. Qualidade e satisfação: Opinião dos utilizadores de serviços de saúde hospitalar. 1995. 143 f. Dissertação (Mestrado em Gestão e economia da saúde) - Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra, Coimbra, Portugal.

DUQUE, Welton S.; MACHADO, Pelissari, ANDERSON S.; Maíra do V.; et al. Resistência à mudança tecnológica: Uma análise de influências nas instâncias de clima, cultura e poder de uma empresa de importação Espírito-Santense In: **SEGeT – Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia**, 1., 2008, Rio de Janeiro, RJ. Rio de Janeiro: EADB, 2008. p. 1-14.

HERNANDEZ , José Mauro da C.; CALDAS, Miguel P.; Resistência a mudanças: uma revisão crítica. **RAE - Revista de Administração de Empresas**, v. 41, n. 2, p. 31-45, 2001.

VIEIRA, Sonia; Alfa de Cronbach. Disponível em: <<http://soniavieira.blogspot.com.br/2015/10/alfa-de-cronbach.html>>. Acesso em: 05 dez. 2017.

ZAIONTZ, Charles; Real Statistics Using Excel: Cronbach's Alpha. Disponível em: <<http://www.real-statistics.com/reliability/cronbachs-alpha/>>. Acesso em: 05 dez. 2017.

2008. REPUBLICA Consultoria em Qualidade & Serviços Públicos Ltda. Relatório de consultoria.

2009. REPUBLICA Consultoria em Qualidade & Serviços Públicos Ltda. Relatório de consultoria.

2010. REPUBLICA Consultoria em Qualidade & Serviços Públicos Ltda. Relatório de consultoria.