

Avaliação de satisfação dos usuários dos serviços públicos: análise aplicada aos mecanismos de avaliação dos serviços prestados nas unidades de atendimento integrado do estado de Minas Gerais

Satisfaction assessment of users of public services: analysis applied to the evaluation mechanisms of services provided in the integrated care units of the state of Minas Gerais

Maria Laura Gontijo Tolentino
Fundação João Pinheiro
marialaura@hotmail.com

Simone Cristina Dufloth
Fundação João Pinheiro
sduf@uol.com.br

RESUMO

Advinda da administração pública com foco no cidadão-usuário, a avaliação de satisfação dos usuários com os serviços públicos é um instrumento fundamental para que os governos saibam se a prestação de serviços está alinhada com as demandas dos cidadãos. Caso não esteja, as avaliações podem servir como insumos para a implantação de melhorias contínuas nos processos. O presente trabalho analisou o processo de avaliação da satisfação dos usuários em relação aos serviços prestados na UAI Praça Sete. Para esses serviços, atualmente, são disponibilizados três instrumentos de avaliação: presencialmente nos terminais de atendimento das UAIs, no portal mg.gov.br e, no aplicativo MGapp. A metodologia envolveu pesquisa bibliográfica, documental e de campo, por meio de entrevistas semiestruturadas. Foi realizada análise dos três instrumentos de avaliação no que diz respeito aos critérios utilizados, as formas de organização e tratamento das avaliações recebidas, bem como os encaminhamentos advindos de cada mecanismo. Diante desse estudo, conclui-se que, apesar de existirem mecanismos de avaliação de satisfação dos usuários da UAI Praça Sete, esses se mostram pouco eficazes para contribuir com a melhoria efetiva dos serviços públicos.

Palavras-chave: Avaliação; satisfação do usuário; Minas Gerais; Unidade de Atendimento Integrado; SEPLAG.

ABSTRACT

Based on citizen-user-centered public administration, evaluating user satisfaction with public services is a key tool for governments to know whether service delivery is aligned with citizens' demands. If not, the evaluations can serve as input for the implementation of continuous improvements in the processes. The present study studies the process of evaluation of user satisfaction in relation to the services provided at UAI Praça Sete. For these services, currently three evaluation instruments are available: in person at the UAI service terminals, at the mg.gov.br portal and in the MGapp application. The methodology involved bibliographic, documentary and field research, through semi-structured interviews. An analysis of the three evaluation instruments was carried out regarding the criteria used, the organization and treatment of the evaluations received, as well as the referrals from each mechanism. In view of this study, it can be concluded that, despite the existence of satisfaction assessment mechanisms for UAI Praça Sete users, these are not very effective in contributing to the effective improvement of public services.

Keywords: Evaluation; user satisfaction; Minas Gerais; Integrated Service Unit; SEPLAG.

1 Introdução

No contexto atual, os cidadãos estão cada vez mais bem informados sobre seus direitos e, conseqüentemente, mais exigentes em relação à oferta de serviços públicos. Diante disso, a avaliação de satisfação caracteriza-se como um meio pelo qual os usuários demonstram suas percepções em relação aos serviços recebidos, ou seja, é uma das formas de participação direta do usuário em busca do aprimoramento do serviço em si e da administração pública em sentido mais amplo.

A disseminação de mecanismos de avaliação de satisfação dos cidadãos usuários tem suas origens em 1995, no contexto brasileiro de Reforma Gerencial. Segundo Bresser Pereira (1998), essa reforma visava o aumento da eficiência e da efetividade do Estado e a implementação de serviços públicos de qualidade com foco no cidadão-usuário. Dessa forma, essa modernização administrativa colocava o cidadão como o centro das atenções de modo que “as avaliações dos resultados, dos processos e da opinião do público são imprescindíveis para saber se os serviços estão satisfazendo os usuários” (COUTINHO, 2000, p.47).

Em consonância com o movimento reformista, houve em Minas Gerais uma reforma gerencial, nos anos 2000, denominada Choque de Gestão. Segundo Oliveira (2015), essa reforma pode ser dividida em três fases, sendo a segunda fase caracterizada pelo foco em resultados. Dentre os Programas do Estado havia o programa Descomplicar - Minas Inova o qual possuía como uma das suas frentes de atuação a melhoria da relação do Estado com os cidadãos.

Dentro dessa frente de atuação do Descomplicar, em 2007, iniciou-se a estratégia de implantação de Unidades de Atendimento Integrado no Estado de Minas Gerais em substituição aos Postos de Serviços Integrados (Psu). Segundo Sousa *et al.*, (2012, p. 6), o Modelo de Gestão de Atendimento Integrado buscou “reunir representações de órgãos públicos das esferas federal, estadual e municipal de forma articulada, conhecido como ‘shopping de serviços’”. O propósito das UAIs foi a ampliação do acesso ao cidadão a diversos serviços públicos de forma desburocratizada em um mesmo espaço físico.

O funcionamento efetivo desse modelo pressupõe, de acordo com Angelim (2003) algumas características importantes como a localização da unidade, permitindo o fácil acesso aos cidadãos; a existência de serviços de apoio, de modo que o cidadão conseguir resolver todas suas demandas dentro da própria unidade e horários de funcionamento mais abrangentes

a fim de atender melhor aos cidadãos fora do horário comercial. Por fim, é considerada a “avaliação periódica dos níveis de satisfação dos usuários da unidade como um fator crítico para o sucesso de um empreendimento dessa natureza” (ANGELIM, 2003, p.7).

Entretanto, o que se nota é a falta de informações disponíveis sobre a qualidade dos serviços e o grau de satisfação dos cidadãos, ou seja, “não há uma medição padrão da qualidade com que os serviços são prestados, da satisfação dos cidadãos ao recebê-los, ou dos fatores que determinam essa qualidade e satisfação” (PAREJA *et al.*, 2015, p. 20). Ademais, há poucos estudos que abordam os encaminhamentos dados às respostas recebidas e às reais contribuições dessas avaliações para a melhoria dos serviços públicos.

Diante do exposto, questiona-se: os instrumentos de avaliação de satisfação dos usuários em relação aos serviços prestados na UAI (disponíveis presencialmente nas unidades, no portal mg.gov.br e no MGapp) são suficientes para contribuir para melhoria dos serviços prestados? Tendo em vista a resposta desse questionamento, o objetivo geral do presente trabalho é analisar o processo de avaliação da satisfação dos usuários em relação aos serviços prestados na UAI Praça Sete no âmbito do Poder Executivo Estadual.

A escolha dessa UAI se deve ao fato de ser a unidade central da capital do estado de Minas Gerais e que, por esse motivo, apresenta a maior demanda de serviços, representando 70% dos atendimentos diários em Belo Horizonte. Para os serviços prestados na UAI Praça Sete, atualmente são disponibilizados três instrumentos de avaliação, a saber: a) presencialmente nos terminais de atendimento das UAIs por intermédio de um dispositivo eletrônico que registra a percepção do cidadão em relação ao atendimento recebido numa escala de “ótimo, bom, regular ou ruim”; b) no Portal de Serviços do estado (mg.gov.br) por meio de formulário de avaliação e; c) no MGapp (aplicativo para celular) mediante formulário de avaliação disponível. Nesse sentido, espera-se analisar o processo de avaliação realizado por meio dos três instrumentos elencados, no que se refere aos critérios, forma de organização, tratamento das avaliações e os principais encaminhamentos bem como os principais aspectos positivos e negativos do processo.

2 Metodologia

Para viabilizar a análise do processo de avaliação satisfação dos usuários com os serviços prestados nas UAIs foi utilizada, segundo Marconi e Lakatos (2003), técnicas de documentação indireta e direta. A documentação indireta foi explorada em dois aspectos: pesquisa documental e pesquisa bibliográfica. A documental foi realizada no próprio portal

mg.gov.br e no MGapp, em manuais de funcionamento das UAIs e legislações relacionadas, além de documentos internos de registros das avaliações advindas dos três meios.

A pesquisa bibliográfica foi realizada por meio de artigos, dissertações e livros de referência relacionados a administração pública com foco no cidadão, contexto em que surgem as avaliações, e a avaliação em si, em relação a critérios de aplicação. Ademais foi realizada pesquisa tanto sobre a criação do modelo de atendimento integrado, em que se inserem as UAIs, quanto em relação aos movimentos que impulsionaram a prestação de serviços de forma eletrônica, por meio de portais de serviços e de aplicativos para celulares.

A documentação direta, por sua vez, foi realizada por meio de pesquisa de campo, sendo que os dados foram coletados mediante três entrevistas com atores chaves da Seplag (da Superintendência Central de Governança Eletrônica - SCGE e da Coordenadoria Especial de Gestão das UAIs- CEGUAI) e da Unidade de Atendimento Integrado Praça Sete, caracterizados, respectivamente, como Entrevistado A, B e C.

Realizada a coleta de dados advindos tanto da documentação direta quanto da indireta, foi feita a análise das informações coletadas nas entrevistas, relacionando-as ao referencial teórico do trabalho e, por fim, analisaram-se os pontos positivos e os pontos negativos de cada um dos mecanismos de avaliação.

3 Administração pública voltada para o cidadão-usuário

Segundo Coutinho (2000) a administração pública com foco no cidadão-usuário tem origem nos anos 80 com um documento publicado na França pela Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE), chamado *Administration as Service, the Public as Client*. De acordo com esse documento, os governos deveriam fornecer informações que permitissem aos cidadãos conhecer o funcionamento da administração pública, bem como promover a participação dos usuários de modo a satisfazer suas demandas.

Entretanto, somente nos anos 90 essa ideia de administração pública voltada para o cidadão se disseminou para outros países como os Estados Unidos e o Brasil. Segundo Diniz *et al.* (2009), essa corrente de pensamento baseou-se em princípios gerenciais como enfoque em resultados, eficiência e orientação para práticas de mercado em busca da modernização do Estado. Desse modo, buscou-se alterar o caráter auto referido característico da administração pública burocrática, focada no funcionamento interno do Estado, colocando em prática os princípios gerenciais com foco nos cidadãos.

Outro aspecto relevante no tocante à modernização da administração pública é o uso das tecnologias de informação e comunicação (TICs). A partir delas há o surgimento de novos meios para atender aos cidadãos-usuários, como portais de governo e aplicativos para celulares. Assim, Diniz *et al.*, (2009) afirma que o uso dessas tecnologias, no que se denomina governo eletrônico, se torna um elemento essencial para serem alcançados maiores níveis de eficiência na administração pública.

Dessa forma, nesse contexto de modernização administrativa, segundo Coutinho (2000), o cidadão é visto como o centro das atenções e suas avaliações sobre os serviços prestados são de suma importância. A partir delas, o estado é capaz de mensurar em que medida os usuários estão satisfeitos. Ademais, essa modernização proporciona uma aproximação entre os cidadãos e o Estado, o que pode contribuir para estabelecer uma relação de apoio e confiança entre eles. Assim, busca-se alterar a ideia negativa que grande parte dos cidadãos tem sobre a prestação de serviços públicos.

3.1 Formas de prestação de serviços públicos

Há duas maneiras de se prestar esses serviços aos cidadãos: presencialmente, por meio de repartições públicas que representam os diferentes órgãos e entidades, ou de forma eletrônica mediante ao uso das TICs.

3.2 Prestação de serviços públicos de forma presencial

A prestação de serviços públicos de forma presencial é o modo tradicional de prestar serviços aos cidadãos, inicialmente caracterizada pela dispersão dos órgãos governamentais. Isto é, era necessário que o cidadão se deslocasse para diferentes repartições públicas a fim de acessar o mesmo serviço ou serviços semelhantes. Nesse sentido, como citado anteriormente, segundo Sousa *et al.* (2012), nos anos 2000, foram criadas as Unidades de Atendimento Integrado (UAIs) em Minas Gerais de modo a oferecer serviços públicos em só local, facilitando o acesso aos cidadãos. Ressalta-se, entretanto, que apesar de existirem essas centrais de prestação de serviços, ainda há também a prestação de serviços de forma dispersa em repartições públicas.

3.3 Prestação de serviços públicos de forma eletrônica

No contexto de modernização administrativa, segundo Diniz *et al.* (2009, p.27), o uso estratégico das TICs surge como elemento “viabilizador de um novo modelo de gestão pública que evoluiu para o que se denomina governo eletrônico (*e-government*)”. Segundo

Borges, Nascimento e Silva (2004), o que sustenta o governo eletrônico é a relação com os cidadãos. Dessa forma, trata-se de uma via de mão dupla na qual, por um lado, o governo se moderniza a partir das TICs, fornecendo assim informações e serviços aos cidadãos, e por outro lado, os cidadãos precisam participar e acessar esses serviços disponibilizados por meios eletrônicos.

Segundo Diniz, Gosling e Rodrigues (2018), outra nova tendência que vem surgindo é a prestação de serviços públicos por meio de plataformas móveis, como celulares, denominada *mobile government* (*m-goveverment*). Exemplos de dois meios eletrônicos pelos quais são prestados serviços públicos são os portais de governo e os aplicativos governamentais.

3.4 Portais de governo

Uma das principais formas de relacionamento eletrônico do governo com os cidadãos é por meio de portais que, segundo Akutsu e Pinho (2002, p. 725), caracteriza-se como “uma página da Internet a partir do qual todos os serviços e informações da entidade podem ser acessados, é um ‘cartão de visitas’ que permite divulgar ideias 24 horas por dia”.

Jardim (2007, p. 30) ressalta que em muitos portais, ainda que organizados por temas, “a classificação adotada mostra-se mais próxima da lógica do Estado do que da sociedade, não expressando assim a perspectiva do cidadão, mas a do Estado”. Dessa forma, alguns portais precisam ser revisados a fim de viabilizar suas informações e serviços focando sempre em melhorias de acesso para os cidadãos-usuários dos serviços públicos.

3.5 Aplicativos governamentais

Segundo Kuschu e Kuscu (2003), *m-government* pode ser definido como uma estratégia de governo que é implementada mediante o uso de todos os tipos de tecnologia sem fio e móveis, de serviços, de aplicações e de dispositivos. De acordo com Centeno, Andrade e Souza (2015, p.17), os diferenciais do *m-gov* dizem respeito à “integração de serviços existentes, à liberdade do cidadão de acessar o serviço de onde estiver e à objetividade da prestação de serviço”.

4 Avaliação de satisfação dos usuários no contexto do setor público

No contexto de modernização administrativa do Estado com foco no cidadão-usuário, a gestão passa a orientar-se para prestação de serviços públicos de forma mais eficiente e de qualidade. Assim, “a melhoria da qualidade dos serviços prestados ao usuário assume um papel importante: colocam-se em prática novas ideias gerenciais, oferecendo à sociedade um serviço público mais adequado às expectativas dos cidadãos” (DINSDALE; MARSON, 1999, p. 10).

Segundo Dinsdale e Marson (1999), ao assumir o compromisso do enfoque no cidadão-usuário, o estado possui o desafio de, além de aprimorar os serviços, definir meios pelos os quais os usuários poderão demonstrar sua satisfação. Dessa forma, faz-se necessário o acompanhamento do nível de satisfação dos usuários de modo que essas informações possam ser utilizadas para a “melhoria contínua dos serviços, conferindo assim crescente importância a instrumentos que possibilitem a medição dessa satisfação como uma ferramenta de gestão” (DINSDALE; MARSON, 1999, p. 11).

Diante disso, é preciso definir os conceitos de qualidade, satisfação e expectativa que perpassam essa discussão sobre avaliação de satisfação dos usuários. Há uma diversidade de definições para o conceito de qualidade. Segundo Reeves e Bednar (1994, p. 419) se destacam “o grau de conformidade de um produto ou serviço com suas especificações previamente documentadas; e o grau de adequação de um produto ou serviço à finalidade ou ao propósito esperado pelos clientes”. De acordo com Pareja *et al.*, (2015, p.29), qualidade é considerada como o “alto grau de adequação às necessidades do cidadão”.

No que diz respeito ao conceito de satisfação, este pode ser definido, segundo Pareja *et al.* (2015, p.29), como “a avaliação que os clientes fazem da sua experiência quando recebem um produto ou serviço”. Por fim, a expectativa do cidadão-usuário pode ser definida como “a imagem, consciente ou inconsciente, que ocorre aos cidadãos a respeito da experiência que terão com o serviço antes de recebê-lo” (PAREJA *et al.*, 2015, p. 30). Em relação às expectativas, há três categorias: expectativas superiores, similares ou inferiores a experiência vivenciada.

4.1 Aspectos relevantes sobre avaliações de satisfação

Em relação aos instrumentos de aplicação da avaliação de satisfação dos usuários existem dois tipos: quantitativo e qualitativo. O método quantitativo é aplicado por meio de “questionários com questões fechadas que são associadas a uma escala de valores para mensurar as respostas e quantificar a satisfação” (ASPINAL *et al.*, 2003 apud ESPERIDIÃO;

TRAD, 2005, p. 305). Esse modelo possui como vantagem o fato de atingir uma amostra de usuários maior, porém, segundo Esperidião e Trad (2005), esse método pode ser considerado reducionista por não englobar as dimensões mais subjetivas da satisfação do usuário.

O método qualitativo, por sua vez, aplica-se por meio de entrevistas que permitem captar informações mais subjetivas em relação a satisfação do usuário. Entretanto, sua aplicação demanda mais tempo e recursos financeiros, o que pode acabar levando a uma amostra de usuários reduzida. (ASPINAL *et al.*, 2003 apud ESPERIDIÃO; TRAD, 2005).

Outro aspecto relacionado a avaliação de satisfação do usuário diz respeito ao modo como essa satisfação é avaliada, podendo ser de forma direta ou indireta (LA MONICA *et al.*, 1986; CARRHILL, 1992 apud ESPERIDIÃO; TRAD, 2005). Na abordagem direta, os questionamentos sobre os níveis de satisfação com serviços são explícitos, como por exemplo “você ficou satisfeito com o serviço recebido?” (p.305). Por serem tão diretas, essa abordagem é criticada devido ao fato de lidarem apenas com uma dimensão da satisfação, o que gera um nível de satisfação geral.

Já na abordagem indireta, segundo Esperidião e Trad (2005), relacionada a estudos que consideram a satisfação como elemento multicausal, os níveis de satisfação são inferidos por meio de questões em relação ao serviço prestado. Exemplo disso é perguntar a opinião do usuário sobre alguns critérios como limpeza do local e atendimento do prestador e, a partir das respostas, mensurar o grau de satisfação do usuário.

Um terceiro aspecto refere-se ao momento em que a avaliação de satisfação é aplicada, podendo ser logo após a prestação do serviço ou certo tempo depois. Segundo Esperidião e Trad (2005), avaliações realizadas na própria unidade onde o serviço foi prestado buscam evitar o efeito “perda de memória” do usuário, característico de avaliações tardias, resgatando assim a experiência concreta vivida por ele.

Por fim, outro aspecto relevante sobre as avaliações é a escala utilizada para se medir o grau de satisfação dos usuários. Por meio destas é possível mensurar a satisfação atribuindo pesos e valores para cada item. A escala mais utilizada é a Likert que se baseia na definição de um conjunto de afirmações sobre o serviço sobre as quais os usuários afirmarão seu grau de concordância (COSTA; JÚNIOR, 2014). Dessa forma, a satisfação é mensurada a partir de uma abordagem indireta por meio do grau de concordância sobre cada item da avaliação associado a um número. Originalmente a escala era aplicada em cinco pontos, desde discordância total até a concordância total, porém podem haver variações nas pontuações do modelo.

Além de variações nas pontuações da escala Likert, pode haver também adaptações no que diz respeito a apresentação visual ou na forma como é escrita. Em relação à apresentação visual, faz-se o uso de “carinhas ou estrelas”, juntamente ou não com os graus de concordância de forma escrita, para demonstrar a satisfação do usuário. Sobre as mudanças na parte escrita, há variações no sentido de, ao invés de apresentar afirmativas sobre o serviço e o usuário marcar seu grau de concordância, marca-se o nível de satisfação com aspectos relacionados ao serviço.

Realizada essa exposição sobre aspectos metodológicos relacionados a criação e a das avaliações de satisfação, faz-se necessária a contextualização do cenário o qual será analisado o processo de avaliação neste trabalho. Dessa forma, são detalhados os meios de prestação de serviços os quais possuem os mecanismos de avaliação analisados neste trabalho, sendo eles: UAI Praça Sete, portal mg.gov.br e Mgapp.

5 Meios de prestação de serviços públicos em Minas Gerais

A prestação de serviços públicos diretamente aos cidadãos pode ocorrer de diversas formas. Dependendo do tipo de serviço prestado, a criação de espaços direcionados ao atendimento aos cidadãos pode ser feito de maneira concentrada em um mesmo local ou pulverizada em várias localidades espalhadas dentro de secretarias ou entidades governamentais voltadas ao atendimento dos diversos serviços direcionados à população, tais como saúde, educação, etc. As Unidades de Atendimento Integrado (UAI) se configuram a partir de uma reunião de órgãos conveniados em um só local a fim de facilitar a prestação de serviços aos cidadãos.

5.1 Unidade de Atendimento Integrado Praça Sete

A Unidade de Atendimento Integrado da Praça Sete concentra vários serviços prestados pelos diferentes órgãos e secretarias do governo de Minas Gerais. O Quadro 1 apresenta alguns exemplos de serviços ofertados pela UAI Praça Sete, bem como os órgãos responsáveis.

Quadro 1 – Exemplos de serviços ofertados pelo Poder Executivo Estadual na UAI Praça Sete, 2019

Serviços UAI Praça Sete	Órgão responsável
Obter carteira de identidade 1ª e 2ª via	Polícia Civil de Minas Gerais - PCMG
Obter atestado de antecedente criminal	Polícia Civil de Minas Gerais - PCMG
Solicitar renovação da carteira Nacional de Habilitação CNH	Polícia Civil de Minas Gerais - PCMG / DETRAN
Alterar endereço da CNH	Polícia Civil de Minas Gerais - PCMG / DETRAN
Comunicar venda de veículo ao DETRAN-MG	Polícia Civil de Minas Gerais - PCMG / DETRAN
Obter licenciamento anual do veículo CRLV	Polícia Civil de Minas Gerais - PCMG / DETRAN
Solicitar cadastro e renovação de visita assistida	Secretaria de Administração Prisional - SEAP
Solicitar cadastro e renovação de visita íntima	Secretaria de Administração Prisional - SEAP
Solicitar cadastro e renovação de visita social	Secretaria de Administração Prisional - SEAP
Solicitar entrevista NAF	Secretaria de Administração Prisional - SEAP
Obter Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) 1ª e 2ª via	Secretaria de Desenvolvimento Social SEDESE - SINE
Receber Seguro-Desemprego	Secretaria de Desenvolvimento Social SEDESE - SINE
Intermediar Mão de Obra	Secretaria de Desenvolvimento Social SEDESE - SINE
Restituir contribuição de seguro	Instituto de Previdência dos Servidores do Estado de Minas Gerais - Ipsemg
Acessar os informes de rendimentos de pensão	Instituto de Previdência dos Servidores do Estado de Minas Gerais - Ipsemg
Registrar manifestações sobre a prestação de serviços	Núcleo da Ouvidoria Geral do Estado - OGE

Fonte: Minas Gerais (2019a)

Ressalta-se que o atendimento de grande parte dos serviços ofertados pela UAI é agendado pelo portal do Estado de Minas Gerais mg.gov.br, de modo a diminuir o tempo de espera dos cidadãos. Ademais, é válido salientar a existência de serviços de apoio, como caixa do Banco do Brasil, a fim de facilitar o pagamento de taxas, estando em consonância com mais uma das características essenciais ao modelo de atendimento integrado definido por Angelim (2003). No contexto de atendimento integrado, além da prestação de serviços de forma presencial, com a evolução da TICs vem surgindo outros meios pelos quais o Estado presta serviços aos cidadãos. Exemplos disso, no âmbito de Minas Gerais, são o Portal de serviços do Estado (mg.gov.br) e o aplicativo governamental MGapp.

5.2 Portal de serviços do Estado de Minas Gerais: mg.gov.br

Criado em 2003, o Portal de Serviços de Minas Gerais (mg.gov.br) é um site que reúne informações sobre 673 serviços prestados por diversos órgãos divididos em três públicos-alvo: cidadãos, empresas e municípios. Seu objetivo é fornecer informações de forma simples e clara a fim de auxiliar os usuários, proporcionando também, o agendamento para determinados serviços (MINAS GERAIS, 2019c).

Ressalta-se que, em consonância com Jardim (2012), o portal mg.gov.br é organizado por temas e serviços baseado na perspectiva dos cidadãos e não na lógica do Estado, facilitando a busca pelas informações relacionadas aos serviços demandados. Exemplo disso

são os nomes dos serviços disponíveis no portal como “receber seguro-desemprego”, que é a demanda do cidadão, ao invés de “conceder seguro desemprego” que seria o que o estado oferta.

No portal são disponibilizados três canais de atendimento aos cidadãos: Fale Conosco, Manifestações e Lei de Acesso à Informação. O Fale Conosco é destinado a dúvidas sobre a prestação de serviços, o campo de Manifestações engloba denúncia, reclamação, crítica, elogio ou sugestões, e o cidadão é redirecionado ao site da Ouvidoria Geral do Estado (OGE). Por fim, há o tópico Lei de Acesso à Informação em que o cidadão é direcionado para o Portal da Transparência do Estado de Minas Gerais, para que se tenha acesso às informações dos órgãos e entidades estaduais (MINAS GERAIS, 2019c).

5.3 Aplicativo do Estado de Minas Gerais: MGapp

Criado em 2016, o MGapp é o aplicativo do Governo de Minas Gerais que apresenta cerca de trinta serviços separados por áreas temáticas como saúde, educação e segurança. Seu objetivo é prestar serviços diretamente aos cidadãos além de possibilitar o agendamento para 25 serviços que ainda demandam atendimento de forma presencial (MINAS GERAIS, 2019b).

Ressalta-se que, diferentemente do Portal mg.gov.br, de cunho mais informativo, o MGapp possui caráter de executor dos serviços. Exemplos de serviços disponíveis no MGapp são a obtenção de atestado de antecedentes criminais e a emissão de conta de água ou de luz.

6 Avaliação de satisfação dos usuários dos serviços prestados na UAI Praça Sete: apresentação e análise dos resultados

A partir dos dados e informações coletadas foi possível analisar o processo da avaliação referente aos serviços prestados na UAI Praça Sete. Para tanto, a apresentação e análise das informações está organizada nas seções, a seguir, iniciando com a avaliação presencial, realizada por meio do terminal de atendimento da UAI. Em seguida são apresentadas as avaliações eletrônicas, realizadas no portal mg.gov.br e no aplicativo MGapp.

6.1 Avaliação disponibilizada no meio presencial

Na UAI Praça Sete, a avaliação de satisfação dos usuários é realizada por meio do terminal de avaliação localizado em todos os guichês de atendimento. Segundo Entrevistada C

(2019), esses terminais estão disponíveis desde a criação da unidade em 2010, advindos do Projeto Descomplicar, como citado anteriormente.

Dessa forma, ao final de todo atendimento, é obrigatório que o atendente solicite a avaliação do usuário, realizada por meio da seleção de um dos botões da escala “ótimo, bom, regular ou ruim”. Nota-se que esse mecanismo de avaliação é bastante simples, sendo fácil e rápido para o usuário avaliar. Segundo Entrevistada C, essa avaliação precisa ser simples, dado o perfil do público carente de informação que é atendido na unidade. Entretanto, o fato da avaliação ser referente ao atendimento em geral dificulta o direcionamento para um problema específico, pois não se sabe ao certo o que o cidadão está considerando em sua avaliação.

O problema da avaliação é que o cidadão passa primeiramente pelo Posso ajudar, depois pela recepção e talvez nesse meio do caminho ele encontra com um vigia ou um outro atendente. Assim, ele pode ter uma experiência ruim em algum desses ‘pré atendimentos’ antes de chegar no guichê. Ele pode então chegar no guichê e ter um atendimento excelente mas vai avaliar como ruim por causa da experiência anterior. A avaliação, então, acaba ficando solta e ampla (ENTREVISTADA C).

Ademais, o cidadão pode realizar a avaliação no terminal não só considerando o atendimento recebido pelos diversos colaboradores da UAI aos quais ele teve contato. Também podem ser levados em conta aspectos físicos da unidade, como limpeza ou acessibilidade, por exemplo, e isso não é perceptível por meio da avaliação geral. No que diz respeito aos resultados dessas avaliações, eles são utilizados como um dos critérios para o cálculo do Coeficiente de Eficiência (Coef) diário das UAIs. Esse coeficiente é composto por:

Índice de Satisfação do cidadão no momento do atendimento: são as avaliações obtidas através do terminal de avaliação em que o cidadão pontua o atendimento obtido;

Tempo médio de espera para atendimento: é o tempo médio que os cidadãos aguardam um atendimento na Unidade;

Percentual de senhas canceladas: são as senhas emitidas comparadas com as senhas atendidas (MINAS GERAIS, 2016, destaque nosso).

Ressalta-se que o valor do Coef é calculado em relação a todos os atendimentos realizados na unidade, sem discriminação entre os serviços. Sobre o valor desse coeficiente, há uma variação entre zero e um, de forma que quanto mais próximo de um melhor é a eficiência e a capacidade da unidade em satisfazer o cidadão. No Sistema de Gestão de Atendimento (Siga Manager), onde os coordenadores acompanham os indicadores de gestão das UAIs, automaticamente é calculado o valor do Coef que é encaminhado diariamente para

a Operação da Coordenadoria Especial de Gestão das Unidades de Atendimento Integrado (CEGUAI) (MINAS GERAIS, 2016). A meta diária do Coef é de 95,60% e, sempre que estiver abaixo desse valor, a Coordenação da unidade precisa justificar para a CEGUAI. Assim, juntamente com o valor do coeficiente é necessário informar o motivo da queda do coeficiente.

Analisando as planilhas que são encaminhadas para CEGUAI, notou-se que, no período de 2016 a 2018, na maioria dos dias, o Coef possuiu o valor de 1 ou 0,92. A menor nota registrada foi de 0,82. Um exemplo de justificativa da nota de 0,82 é o acúmulo de senhas de intermediação de mão de obra e o Sistema Mais Emprego inoperante de 09:10 às 11 (MINAS GERAIS, 2019e).

Diante disso, é perceptível que as informações do Coef são mais utilizadas para o acompanhamento da gestão da UAI e para a implantação de melhorias em relação aos outros critérios em detrimento da avaliação de satisfação em si. Segundo Entrevistada C, “hoje a avaliação é usada realmente como parâmetro do Coef. Eu não consigo dar um tratamento muito direcionado porque é uma avaliação muito ampla”. Nota-se, portanto, que a avaliação dos terminais é vista como um insumo para o Coef, ficando em segundo plano seu uso e monitoramento específico.

6.2 Avaliação disponibilizada no Portal mg.gov.br

O formulário de avaliação do portal mg.gov.br foi criado em 2013 e é acessado por meio de um link *Avaliar este Serviço* dentro da página de cada serviço, que remete a um formulário de avaliação com três campos fechados e um aberto. No formulário inicialmente são apresentados nove principais problemas em relação ao serviço para serem marcados. Abaixo dos problemas apresenta-se um campo aberto de sugestões para melhoria do serviço e, para finalizar, há uma avaliação geral do serviço com as alternativas “ótimo, bom, regular ou ruim” (MINAS GERAIS, 2019c).

Os problemas apresentados envolvem tanto as etapas anteriores à prestação do serviço, como a falta de vagas no agendamento, quanto ao momento da prestação em si (exemplo: filas grandes nas unidades) além referir-se ao próprio portal (exemplo: poucas informações sobre o processo de prestação do serviço). Dessa forma, são avaliados tanto o serviço em si, como no exemplo Obter carteira de identidade 2ª via, quanto as informações sobre esse serviço disponibilizadas no portal (MINAS GERAIS, 2019c). Essa avaliação “dupla” pode gerar uma situação de dúvida, em que o cidadão não tem clareza sobre qual meio ele está avaliando: o portal ou a UAI.

Para realizar essa avaliação, portanto, é preciso entrar na página do serviço o qual se deseja avaliar e clicar no link. É necessário informar somente o e-mail de contato, o que permite que qualquer cidadão realize a avaliação, sem precisar comprovar quando ou em qual unidade o serviço foi prestado. Assim, para que os gestores da SCGE saibam de onde veio a avaliação e possam atuar nos problemas apontados, caso o próprio cidadão não tenha informado a unidade onde foi atendido, é necessário perguntá-lo via e-mail.

Um aspecto relevante sobre a avaliação disponibilizada no portal é a baixa participação dos usuários. Segundo Entrevistado A, estima-se o recebimento de duas ou três avaliações por dia no portal em relação a todos os 673 serviços disponíveis. Analisando somente as avaliações referentes aos serviços prestados na UAI Praça Sete, no período de 2016 a 2018, foram recebidas dezessete avaliações. Dessas, dez foram sobre o serviço de obtenção da 2ª via da carteira de identidade, e grande parte do total recebido foram avaliações ruins com reclamações no campo aberto. Sabe-se que essas avaliações se referem à UAI Praça Sete devido ao fato dos usuários a citarem no campo destinado às sugestões para melhoria do serviço. Assim, podem ter havido mais avaliações sobre os serviços prestados na unidade, mas não se pode afirmar com certeza.

Sobre os resultados dessas avaliações, o principal problema apontado pelos cidadãos-usuários dos serviços da UAI Praça Sete é a falta de vagas no agendamento. Nota-se, assim, que, o principal problema diz respeito a falta de acesso aos serviços e não em relação a algum aspecto do serviço em si, o que é um alerta de um aspecto que precisa ser aprimorado.

No tocante ao campo aberto apresentado no formulário, apesar de ser destinado a sugestões para melhoria do serviço, os cidadãos usuários utilizam esse espaço para se manifestar e para tirar dúvidas. Um exemplo de dúvida em relação ao serviço de obtenção de carteira de identidade 1ª via é: “Como posso agendar tais serviços por outro meio que não este site? É possível ir direto ao Uai da Praça Sete?” (MINAS GERAIS, 2019d). Desse modo, percebe-se que os cidadãos utilizam esse espaço para outro fim, sendo que existem mecanismos específicos para resolução dessas demandas, também disponíveis no portal mg.gov.br, como citado anteriormente.

6.3 Avaliação disponibilizada no aplicativo MGapp

O mecanismo de avaliação de satisfação do usuário no MGapp foi disponibilizado desde o lançamento do aplicativo em 2016 para avaliação da unidade onde o serviço foi prestado. Para se avaliar, é necessário entrar na página do serviço que é prestado na UAI

Praça Sete, como a emissão de carteira de identidade. Dentro dessa página, ao clicar em Unidades de atendimento Integrado UAI, o cidadão é direcionado ao Google Maps em que são destacadas as UAIs mais próximas e é possível selecionar a unidade desejada. Escolhida a unidade, na página da UAI Praça Sete há a opção Avalie esta unidade, que é o link para a avaliação de satisfação do usuário por meio de “estrelinhas” (MINAS GERAIS, 2019b).

Primeiramente, há um campo aberto para comentários do cidadão e não há referência ao serviço, no caso a emissão de carteira de identidade. Isto é, apesar do cidadão entrar no link de avaliação por meio desse serviço específico, a avaliação realizada não se relaciona a ele, mas sim à UAI Praça Sete. Em seguida, são listados seis critérios para que o cidadão avalie sua satisfação em relação a cada um deles numa escala de uma a cinco estrelas (MINAS GERAIS, 2019b).

Além dos dois critérios que se relacionam aos direitos humanos (acessibilidade e receptividade para pessoas com deficiência física, visual e auditiva; e respeito à diversidade dos cidadãos), no formulário há tanto um critério relacionado as características físicas da unidade (Limpeza, conservação e infraestrutura), quanto em relação ao atendimento, desde o Tempo de espera para atendimento até a Solução do seu problema e a Satisfação com o atendimento recebido.

É importante ressaltar que o volume de avaliações no MGapp é bastante reduzido, de forma que houveram treze avaliações em relação a UAI Praça Sete desde a criação do aplicativo em 2016. Dessas, três foram em 2016, nove em 2017 e uma em 2018. De acordo com o Entrevistado A, não houve adesão do cidadão à avaliação disponível no aplicativo.

A falta de adesão à avaliação pode ser devido ao perfil do MGapp, por ser um aplicativo de execução do serviço, não de disponibilização de informações. A avaliação disponível é da unidade de atendimento e quantas pessoas que usam o MGapp se dirigem a unidade uma vez que o próprio aplicativo já é resolutivo? Isso pode explicar um pouco o baixo número de avaliações porque a ideia de um aplicativo é não ter que me deslocar até uma unidade a não ser que eu faça agendamento de um serviço presencial (ENTREVISTADO A).

Nota-se assim, um ponto de atenção em relação ao modo como essa avaliação é disponibilizada no aplicativo e sua utilidade tanto para os cidadãos quanto para a SCGE.

6.4 Encaminhamentos e comparação dos três meios de avaliação

Segundo Entrevistada C (2019), as avaliações realizadas presencialmente nas unidades são encaminhadas diretamente à CEGUAI, via e-mail. Porém, essas avaliações são enviadas

dentro do cálculo do Coef para que seja feito o monitoramento dos indicadores de gestão da UAI. Assim, não há um trabalho específico em relação ao índice de satisfação do usuário advindo dos terminais de avaliação. Não há, também, nenhum retorno para a UAI Praça Sete sobre as avaliações encaminhadas, encerrando assim o fluxo da avaliação.

No que diz respeito as avaliações disponíveis nos meios eletrônicos, tanto a do portal mg.gov.br quanto a do MGapp, são analisadas pela SCGE antes de serem encaminhadas para a CEGUAI via e-mail. Em relação ao portal mg.gov.br

As avaliações são pegas no portal e a gente faz um trabalho junto com a CEGUAI de atuação individualmente na medida que elas chegam. Não atuamos muito no sentido de consolidar um bloco de avaliação e depois encaminhar para a CEGUAI. (ENTREVISTADO A).

Dessa forma, nota-se que os encaminhamentos das avaliações advindas do portal mg.gov.br ocorrem de forma dinâmica e de acordo com solicitações individuais. Esses encaminhamentos são considerados rotina.

Quando chega uma avaliação eu já vou lá na hora analisar e resolver. A gente até brinca que às vezes o encaminhamento nem é por e-mail, a gente já levanta, faz uma rodinha com o pessoal da CEGUAI, conversa e tenta entender o que está acontecendo. Por exemplo, há uma nova exigência de algum documento para a emissão de carteira de identidade, baseada em uma orientação da Polícia Civil, que é a dona do serviço. Então entramos em contato com a Polícia e tentamos entender o motivo para alinhar com CEGUAI e com a unidade de atendimento de forma que a informação seja repassada para o cidadão, evitando qualquer desentendimento ou insatisfação (ENTREVISTADO A).

Assim, o fluxo da informação começa com a avaliação do cidadão recebida pela SCGE. Essa, por sua vez, encaminha para a CEGUAI que repassa para a unidade de ponta onde o serviço foi prestado. A unidade então dá um retorno para a CEGUAI após analisar e solucionar a questão e então volta para SCGE entrar em contato com o cidadão. Via de regra, esse retorno para a SCGE é feito por meio do e-mail (ENTREVISTADO A).

Dessa forma, nota-se que o trabalho de encaminhamento das avaliações é realizado mais a partir das reclamações ou sugestões de melhoria explicitadas no campo aberto. Em relação aos principais problemas que são marcados no formulário, não é realizado nenhum trabalho de consolidação e comparação de ocorrências de cada um deles.

No que diz respeito às avaliações advindas do MGapp, segundo Entrevistado A (2019), as informações coletadas no campo de comentário costumam se relacionar a endereços e/ou telefones desatualizados ou unidades que já fecharam e ainda se encontram no

aplicativo. Diante disso, o esforço é no sentido de contatar a instituição dona da informação para que ela possa ser corrigida. Em relação a consolidação das avaliações,

No caso do MGapp que chegam pouquíssimas avaliações em relação a todos os serviços disponíveis, 1 ou 2 por mês e talvez nem chegue, nem se justifica fazer um trabalho. No caso da UAI Praça Sete, o volume é menor ainda então basicamente recebemos a demanda e encaminhamos para a CEGUAI (ENTREVISTADO A).

Dessa forma, assim como em relação as avaliações advindas do portal mg.gov.br, não há um trabalho de consolidação das avaliações recebidas via MGapp. A atuação da SCGE é por demanda, ou seja, caso chegue avaliação, são realizados os encaminhamentos, iniciando com a SCGE para a CEGUAI até chegar ao cidadão e depois retornar à SCGE, que dá uma resposta para o cidadão-usuário.

Apesar de os três mecanismos analisados conterem avaliações referentes a UAI Praça Sete e os serviços prestados na unidade, elas são tratadas de forma individualizada. A única relação relatada pela Entrevistada C é o recebimento de e-mails com reclamações dispersas, que podem ser advindas no portal ou do MGapp, para que a Coordenação apure os fatos e responda a demanda.

Relacionando-se aos aspectos das avaliações de satisfação dos usuários segundo Esperidião e Trad (2005) e Costa e Júnior (2014), o Quadro 2 abaixo faz uma análise comparativa entre os três mecanismos de avaliação disponíveis.

Quadro 2 - Comparação entre os três mecanismos de avaliação referentes a UAI Praça Sete, 2019

Características	Mecanismos de avaliação		
	Terminal de avaliação presencial na UAI	Portal mg.gov.br	MGapp
Método	Quantitativo	Quantitativo	Quantitativo
Abordagem	Direta	Indireta/Direta	Indireta/Direta
Momento de aplicação	Após o atendimento	À critério do cidadão	À critério do cidadão
Escala	Carinhas associadas a Ótimo, bom, regular e ruim	Ótimo, bom, regular e ruim	5 estrelas

Fonte: Elaboração própria (2019)

Analisando o Quadro 2 acima, percebe-se que há algumas semelhanças entre os meios de avaliação disponíveis. Todos os três utilizam a ideia do método quantitativo de coleta de dados, seja por meio de botões no terminal presencial, ou por meio das perguntas dos questionários do portal mg.gov.br e do MGapp. Entretanto, somente a avaliação do MGapp utiliza o método quantitativo em concordância total com a definição apresentada anteriormente de “questionários com questões fechadas que são associadas a uma escala de

valores para mensurar as respostas e quantificar a satisfação (ASPINAL *et al.*, 2003 *apud* ESPERIDIÃO; TRAD, 2005, p. 305).

É importante ressaltar que os meios eletrônicos, apesar de serem métodos quantitativos, devido ao fato de existir um campo aberto para comentários usa-se também o método qualitativo. Ademais, conforme menção anterior, são esses os campos mais trabalhados no momento da análise das avaliações recebidas no portal e no MGapp.

Em relação a abordagem, na avaliação no terminal da UAI é perguntado diretamente “o que você achou do nosso atendimento?”. Assim, é considerada apenas a dimensão geral da satisfação, sem analisar os motivos que levaram o cidadão a avaliar de tal maneira. No portal e no MGapp, inicialmente a abordagem é indireta pois os níveis de satisfação são inferidos por meio de questões em relação ao serviço prestado (ESPERIDIÃO; TRAD, 2005), seja a partir dos principais problemas do serviço no portal ou a partir de critérios definidos no MGapp. Entretanto, ao final do formulário disponível no portal mg.gov.br há o questionamento característico da abordagem direta “De forma geral, como você avalia este serviço?”. No MGapp um dos critérios a ser avaliado é a Satisfação com o atendimento recebido (MINAS GERAIS, 2019b).

Sobre o momento de aplicação, no meio presencial a avaliação é realizada no guichê logo após a finalização do atendimento. As avaliações nos meios eletrônicos, por sua vez, ficam disponíveis no portal e no aplicativo para que os cidadãos avaliam quando quiserem. Em se tratando das escalas utilizadas, nota-se que tanto no terminal da UAI quanto no portal a escala possui quatro opções, de ótimo a ruim, em relação a avaliação geral da satisfação do usuário. Porém, no terminal da UAI a escala de forma escrita é acompanhada por “carinhas” tristes e felizes. Já no MGapp a escala é totalmente visual, representada por estrelas a serem marcadas para cada critério que comporá o nível de satisfação.

Por fim, ressalta-se que os três mecanismos são voluntários e não há incentivos para o usuário avaliar: “Não existe nenhum trabalho de incentivo para que o usuário responda as avaliações no portal ou no MGapp. Basicamente a funcionalidade é disponibilizada e a gente conta com a necessidade e o interesse do cidadão em avaliar” (ENTREVISTADO A). Em relação a avaliação disponibilizada na UAI, segundo Entrevistada C, o que ocorre é a solicitação da avaliação ao usuário porém não há conscientização sobre a importância da participação. Esse fator pode contribuir para a baixa participação citada pelos Entrevistados, principalmente nos mecanismos eletrônicos.

Diante do exposto em relação aos três mecanismos de avaliação referentes a UAI Praça Sete, ressaltam-se pontos positivos e negativos de cada um deles. Em relação aos pontos positivos, o terminal de avaliação disponível na unidade se destaca pela simplicidade e facilidade de uso, possibilitando a participação dos mais diversos usuários. Outro aspecto positivo é o fato de a avaliação ser realizada logo após o atendimento, evitando o efeito “perda de memória” dos cidadãos usuários de modo a propiciar assim avaliações mais fidedignas como defendido por Esperidião e Trad (2005).

A avaliação disponibilizada no portal mg.gov.br e a avaliação no MGapp possuem dois pontos positivos em comum: a disponibilidade dos formulários 24h no portal e no aplicativo e a facilidade de resposta por apresentarem questões fechadas. No MGapp, ainda se destaca a apresentação de critérios que levam à satisfação do usuário, o que permite uma avaliação mais detalhada sobre o serviço recebido. No portal, por sua vez, ressaltam-se a realização de uma avaliação para cada serviço específico, o que facilita o direcionamento de ações de correção.

No que diz respeito aos pontos negativos dos mecanismos, a avaliação no terminal da UAI é muito subjetiva por referir-se ao atendimento no geral, sem delimitar critérios aos quais influenciariam a satisfação dos cidadãos-usuários. Ademais, a fim de se calcular o Coef, a consolidação dos resultados é feita de forma geral para os todos os serviços prestados na unidade. Assim, segundo Entrevistada C, por ser muito ampla e subjetiva, não é possível dar um direcionamento das avaliações recebidas para a solução de problemas específicos. O fato das avaliações não serem realizadas logo após o atendimento é um ponto negativo em comum das avaliações disponíveis no MGapp e no portal mg.gov.br, e pode ser um dos fatores que contribui para a baixa adesão às avaliações.

Sobre o portal mg.gov.br, salienta-se como ponto negativo a apresentação dos principais problemas do serviço ao invés de critérios a serem avaliados sobre a prestação do serviço. Ademais, a exposição de problemas relacionados tanto a informação disponível no portal quanto a prestação do serviço em si, mostra-se como um aspecto confuso e negativo para o usuário.

Por fim, um ponto negativo em relação a avaliação disponível do MGapp refere-se ao fato de a avaliação ser em relação a unidade onde o serviço foi prestado, no caso a UAI Praça Sete. Dessa forma, mesmo que o usuário clique no serviço Emissão de carteira de identidade para realizar a avaliação, não significa que ele está avaliando este serviço específico. Portanto,

devido ao fato da avaliação não se referir a serviços, o direcionamento das informações advindas dela é dificultado.

7 Conclusões

Este trabalho teve como objetivo analisar o processo de avaliação da satisfação dos usuários com os serviços prestados na UAI Praça que é realizado no terminal de avaliação presencial na unidade e nos formulários disponíveis no portal mg.gov.br e no aplicativo MGapp.

No que diz respeito aos critérios, escalas e formas de organização dos mecanismos de avaliação disponíveis, conclui-se que os métodos utilizados possuem alguns pontos de atenção. No terminal presencial, devido a simplicidade do mecanismo, as avaliações são feitas de forma muito subjetiva. Por meio da afirmação “ótimo, bom, regular ou ruim” não é possível saber quais aspectos relacionados ao serviço o cidadão está avaliando e, assim, o direcionamento para melhorias é impossibilitado.

Sobre o formulário de avaliação disponível no portal mg.gov.br, o primeiro aspecto que se nota ao clicar no link é seu viés negativo. Ao invés de apresentar critérios relacionados a prestação de serviços, que poderiam influenciar na satisfação, são apresentados problemas que podem ter sido enfrentados pelos cidadãos. Assim, mesmo de forma não intencional, é reforçada a ideia de que o serviço público é ruim e sempre há problemas na prestação.

Quando alguém deseja avaliar positivamente o serviço, o campo referente aos problemas fica em branco e é preenchida somente a última pergunta que avalia o serviço de forma geral como ótimo, bom, regular ou ruim (MINAS GERAIS, 2019d). Dessa forma, não se sabe quais aspectos da prestação de serviço foram considerados na avaliação positiva do cidadão-usuário. Ademais, falta o campo de identificação da unidade onde o serviço foi prestado, o que dificulta o direcionamento dado pelos gestores.

No MGapp, apesar de as avaliações realizadas apresentarem critérios detalhados sobre a prestação de serviços, a participação dos usuários é baixíssima. Isso pode ser explicado pelo fato de a avaliação ser referente à UAI e não em relação ao serviço recebido. Relacionado a isso, o perfil do aplicativo é de prestação de serviço de forma completa, o que elimina a necessidade do cidadão se deslocar até a uma unidade de atendimento e, portanto, perde-se o sentido da avaliação do modo como é disponibilizada.

Desse modo, conclui-se que as formas de aferição dos três instrumentos não possuem objetivos claros. Em consequência, as avaliações recebidas não trazem elementos que permitem tirar conclusões sobre a prestação de serviços na UAI Praça Sete. Somado a isso, a falta de padronização entre os mecanismos inviabiliza a consolidação e a análise das avaliações de forma conjunta.

No que diz respeito aos encaminhamentos das respostas das avaliações decorrentes dos três meios, conclui-se que a falta de um planejamento do fluxo a ser seguido por essas informações prejudica o processo de avaliação. No caso das avaliações no terminal presencial, há o encaminhamento diário dos resultados para a Operação da CEGUAI. Porém, essas avaliações estão embutidas no Coef como um dos insumos para o cálculo do coeficiente de eficiência da UAI.

Sobre as avaliações advindas do portal mg.gov.br, a tomada de medidas para melhoria se relaciona mais aos comentários recebidos no campo aberto do formulário em detrimento dos problemas listados. Dessa forma, a atuação dos gestores se dá por demanda de problemas específicos. Por fim, as avaliações realizadas por meio do MGapp, representam uma parcela muito pequena das avaliações relacionadas a UAI Praça Sete e, quando há algum recebimento, é encaminhado para CEGUAI. Desse modo, não há um trabalho mais complexo em relação às avaliações. Tanto no MGAapp quanto no portal mg.gov.br não é produzido nenhum relatório ou documento de consolidação e análise das avaliações recebidas em determinado período de tempo.

Diante disso, pode-se afirmar que os instrumentos disponíveis são insuficientes para a melhoria dos serviços prestados na UAI Praça Sete. Apesar de existirem três mecanismos de avaliação, o uso destes e a consolidação dos resultados são dispersos, não havendo integração entre eles. Dessa forma, nota-se a necessidade de se implementar algumas melhorias tanto em relação aos formulários quanto sobre os encaminhamentos e uso das informações obtidas nas avaliações. Em relação aos formulários, algumas melhorias pontuais poderiam ser implantadas enquanto uma mudança maior não é realizada. Nesse sentido, um exemplo seria a inclusão da unidade onde o serviço foi prestado no formulário disponível no portal mg.gov.br, facilitando a atuação da SCGE. Outro exemplo seria a mudança da avaliação do MGapp, passando a avaliar cada serviço ao invés de se avaliar a unidade de prestação. Apesar de haver o argumento de que há baixa adesão à avaliação do aplicativo dado seu caráter de execução de serviços, a disponibilidade de agendamentos de serviços pode ser um aspecto a ser explorado.

Dos 25 serviços disponíveis para agendamento, 16 são prestados na UAI Praça Sete e poderiam ser avaliados após o atendimento.

Analisando os aspectos relevantes sobre as avaliações de satisfação, segundo Esperidião e Trad (2005), foi possível notar que há diferenças entre os três mecanismos no que diz respeito as escalas e as abordagens utilizadas. Dessa maneira, não é possível consolidar as avaliações advindas dos três meios, caso se queira medir como está a satisfação dos usuários com os serviços prestados na UAI Praça Sete. Diante disso, uma sugestão de melhoria é a padronização dos formulários de modo que as avaliações realizadas presencialmente ou de forma eletrônica estariam integradas. Assim, seria mais fácil para SCGE consolidar as informações recebidas e elas poderiam ser usadas para melhoraria da prestação dos serviços.

É importante salientar que, além das mudanças nos formulários, é necessário realizar alguns ajustes no processo de avaliação como um todo. Primeiramente, é essencial institucionalizar esse processo de modo que se seja padronizado desde o recebimento das avaliações até o uso das informações recebidas, gerando relatórios periódicos. Dessa forma, a avaliação não seria um fim em si mesma, mas sim um importante insumo para a melhoria dos serviços. Uma forma inicial de dar essa devida importância as avaliações seria criar um grupo de trabalho com participantes da SCGE, da CEGUAI e da UAI Praça Sete. Nesse grupo poderia ser discutido qual seria o melhor modelo para o processo da avaliação de satisfação, em relação aos mecanismos e os encaminhamentos. Assim, seria criado um espaço para discussão e construção conjunta da área central representada pela Seplag, com a unidade da ponta, os colaboradores da UAI Praça Sete.

Para além da institucionalização do processo de avaliação no âmbito da administração pública, é de suma importância a conscientização da população sobre a importância de se avaliar os serviços públicos. Essa conscientização poderia ser feita nos próprios locais onde as avaliações estão disponíveis, como chamadas no portal.mg.gov, notificações no MGapp e informativos e por meio da fala dos atendentes na UAI Praça Sete. A partir disso, e juntamente com os mecanismos adequados e os procedimentos de uso e encaminhamento formalizados, o processo de avaliação poderia funcionar de forma satisfatória.

Diante disso, observa-se que uma série de mudanças podem ser implantadas no processo de avaliação dos serviços prestados na UAI Praça Sete, sejam mais simples e pontuais ou mais robustas. Ressalta-se também que, apesar do trabalho ter sido focado na UAI Praça Sete, os estudos e as conclusões podem ser expandidos para as outras unidades de

atendimento integrado existentes dado que o modo de funcionamento e o mecanismo de avaliação são padronizados em todas as unidades.

De toda forma, é importante frisar que essa temática de avaliação de satisfação dos usuários é muito ampla e o processo de melhoria não é simples. Desse modo, ressalta-se a necessidade de estudos futuros a fim de complementar a temática, podendo inclusive analisar o processo de avaliação de satisfação com os serviços prestados na UAI Praça Sete, tanto pela perspectiva das entidades executoras dos serviços, como a Polícia Civil, que é responsável pela emissão de carteira de identidade, quanto pela perspectiva dos cidadãos-usuários dos serviços.

REFERÊNCIAS

AKUTSU, L.; PINHO, J. A. G. Sociedade da Informação, Accountability e Democracia Delegativa: investigação em portais de governo no Brasil. *Revista de Administração Pública*, Rio de Janeiro, 36, n. 5, p. 723-745, set./out. 2002. Disponível em: <<http://www.egov.ufsc.br/portal/conteudo/sociedade-da-informa%C3%A7%C3%A3o-accountability-e-democracia-delegativa-investiga%C3%A7%C3%A3o-em-portais-de>>. Acesso em: 23 out. 2018

ANGELIM, G. P. *O modelo de gestão de atendimento integrado: desafios e perspectivas*. VIII Congresso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Panamá, 28-31. Out. 2003. Disponível em: <<https://cladista.clad.org/bitstream/handle/123456789/2592/0047353.pdf?sequence=1&isAllowed=y>> Acesso em: 20 jan. 2019.

BORGES, J.; NASCIMENTO, J.; SILVA, H. P. *Análise das informações disponibilizadas no portal de serviços e informações do governo federal*. Universidade Federal da Bahia UFBA, 2004. Disponível em: <http://www.cinform-antiores.ufba.br/vi_anais/docs/JoaniceJussaraHelena.pdf>. Acesso em: 24 out. 2018.

BRESSER PEREIRA, L.C. *Reforma do Estado para a Cidadania: A Reforma Gerencial Brasileira na Perspectiva Internacional*. ed. 34. Brasília: ENAP, p. 109-122, 1998. Disponível em: <<https://estadoadministracaoofcap.files.wordpress.com/2012/10/bresser-pereira-1998.pdf>>. Acesso em: 16 out. 2018.

CENTENO F. P. R.; ANDRADE M. A.; SOUZA R. O. *Melhoria Da Comunicação E Do Relacionamento Entre O Governo E Os Cidadãos Com Aplicativos Móveis: O Caso Do M-government Do Estado De São Paulo*. 2015. Dissertação de Mestrado (Mestrado em Gestão e Políticas Públicas) - Escola de Administração de Empresas de São Paulo, Fundação Getúlio Vargas, São Paulo, 2015. Disponível em: <<http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/handle/10438/14162>>. Acesso em 07 abr.2019.

COSTA, F. J.; JÚNIOR, S. D. S. Mensuração e escalas de verificação: uma análise comparativa das Escalas de Likert e Phrase Completion. *XVII SemeAd: Seminários em Administração*, São Paulo, out. 2014. Disponível em: <<http://sistema.semead.com.br/17semead/resultado/trabalhospdf/1012.pdf>>. Acesso em: 25 mar. 2019.

COUTINHO, M. J. V. Administração pública voltada para o cidadão: quadro teórico-conceitual. *Revista do Serviço Público*, Brasília, Ano 51, n. 3, p. 40-73, jul. /set. 2000. Disponível em: < <https://revista.enap.gov.br/index.php/RSP/article/view/331/337>>. Acesso em: 12 set. 2018.

DINIZ, E. H. *et al.* O governo eletrônico no brasil: perspectiva histórica a partir de um modelo estruturado de análise. *Revista de administração pública*, Rio de Janeiro, p. 23-48, jan. /fev. 2009. Disponível em: <bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rap/article/download/6678/5261>. Acesso em: 25 out. 2018.

DINIZ, R. L.; GOSLING M.; RODRIGUES I. F. Mobile government: uma análise dos aplicativos estaduais como mediadores do relacionamento entre os cidadãos e os governos estaduais. *Revista do Serviço Público*, Brasília, Ano 69, n. 2, p. 62-88, abr/jun 2018. Disponível em: <<http://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/3273/1/MOBILE%20GOVERNMENT%20UMA%20AN%C3%81LISE%20DOS%20APLICATIVOS%20ESTADUAIS%20COMO%20MEDIADORES%20DO%20RELACIONAMENTO%20ENTRE%20OS%20CIDAD%C3%83OS%20E%20OS%20GOVERNOS%20ESTADUAIS.pdf>>. Acesso em: 07 abril 2019.

DINSDALE, G.; MARSON, D. B. *Metodologia para medir a satisfação do usuário no Canadá: desfazendo mitos e redesenhando roteiros*. Cadernos da ENAP, Brasília: ENAP, v. 20, p. 10-65, 1999. Disponível em: < <http://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/636/1/Metodologia%20para%20medir%20a%20satisf%C3%A7%C3%A3o%20do%20usu%C3%A1rio%20no%20Canad%C3%A1.pdf> > Acesso em: 12 nov. 2018

ESPERIDIÃO, M.; TRAD, L. A. B. *Avaliação de satisfação dos usuários*. Ciência & saúde coletiva, Rio de Janeiro, v.10, p. 302-311, set. 2005. Disponível em: <<https://www.scielo.org/pdf/csc/2005.v10suppl0/303-312/pt>>. Acesso em: 13 mar. 2019.

JARDIM, J. M. *O governo eletrônico no Brasil: o portal Rede Governo*. Arquivística. Rio de Janeiro, v.3, n.1, p.28-37, jan./jun.2007. Disponível em: < <http://www.egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/anexos/30773-32930-1-PB.pdf> >. Acesso em: 29 out. 2018.

MARCONI, M. A. LAKATOS, E.M. *Fundamentos da Metodologia Científica*. 5ª. Ed. São Paulo: Atlas, 2003. Disponível em: <https://docente.ifrn.edu.br/olivianeta/disciplinas/copy_of_historia-i/historia-ii/china-e-india>. Acesso em: 6 nov. 2018.

MINAS GERAIS, Coordenadoria Especial de Gestão das UAIs. *Manual do Colaborador UAI*. Documento interno, 2019a.

MINAS GERAIS, Coordenadoria Especial de Gestão das UAIs. *Procedimento Operacional Padrão (POP) COEF*. Documento interno, 2016.

MINAS GERAIS, *MGapp*. 2019b. Acesso em: 06 fev. 2019.

MINAS GERAIS, Mg.gov.br. *Obter a carteira de identidade - 2ª via*, 2019c. Disponível em: <<https://www.mg.gov.br/servico/emissao-da-carteira-de-identidade-2a>>. Acesso em: 25 fev. 2019.

MINAS GERAIS, Superintendência Central de Governança Eletrônica. *Planilha de resultados das avaliações do Portal mg.gov.br*. Documento interno. 2019d.

MINAS GERAIS, Unidade de Atendimento Integrado – Praça Sete. **Planilha de consolidação do Coef.** Documento interno. 2019e.

OLIVEIRA, J. T. *Coordenação e controle no modelo de gestão da estratégia de Minas Gerais: estudos de caso do Programa Descomplicar e do Projeto Caminhos de Minas*. 2015. Dissertação (Pós-Graduação em Administração Pública) - Escola de Governo Professor Paulo Neves de Carvalho, Fundação João Pinheiro, Belo Horizonte, 2015. Disponível em: <<http://tede.fjp.mg.gov.br/handle/tede/363>>. Acesso em: 24 jan. 2019.

PAREJA, A. *et al.* *Simplificando vidas: qualidade e satisfação com os serviços públicos*. Banco Interamericano de Desenvolvimento, 2015. Disponível em: <<https://publications.iadb.org/bitstream/handle/11319/7975/Simplificando-vidas-qualidade-e-satisfacao-com-os-servicos-publicos.PDF?sequence=7&isAllowed=y>>. Acesso em: 05 set. 2018.

REEVES, C. A.; D. A. BEDNAR. *Defining Quality: Alternatives and Implications*. Academy of Management Review, v. 19, n. 3, p. 419-445, 1994. Disponível em: <https://www.jstor.org/stable/258934?origin=crossref&seq=1#page_scan_tab_contents>. Acesso em: 20 nov. 2018.

SOUSA, A. A. *et al.* *Pioneirismo em parcerias público-privadas: o modelo alternativo de atendimento ao cidadão no governo de Minas Gerais*. V Congresso Consad de Gestão Pública, Brasília, 02-28. 2012. Disponível em: <<http://banco.consad.org.br/handle/123456789/780>>. Acesso em: 24 jan. 2019.

Recebido em: 24 agosto 2019

Aceito em: 18 dezembro 2019
