

DICIONÁRIO DE DADOS

Pesquisa Centrais de Atendimento Presenciais dos Governos Estaduais e Distrital





Yohanna Juk – Núcleo Científico GTD

Daniel Valoto – Núcleo Científico GTD

Beatriz Lanza – Núcleo Científico GTD

Vânia Bareicha – Instituição

Rodrigo Lara – Instituição

Danilo Scalet – Instituição

Thiago Ávila – Núcleo Científico GTD

Lutiano Silva – Instituição

Este instrumento é parte da pesquisa Centrais de Atendimento Presenciais dos Governos Estaduais e Distrital, realizada pelo Grupo de Transformação Digital dos Estados e Distrito Federal (GTD.GOV) mantido pela Associação Brasileira de Entidades Estaduais de Tecnologia da Informação (ABEP-TIC) e Conselho Nacional dos Secretários de Administração (CONSAD). Esta pesquisa é apoiada institucionalmente pelo Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID).

Método da pesquisa

Esta pesquisa utilizou um questionário como método de coleta de dados

Período de coleta

Os dados foram coletados entre 14 de dezembro de 2020 e 05 de janeiro de 2021

Ferramenta de coleta:

O questionário foi aplicado por meio da plataforma Qualtrics

Como ler este dicionário?

Siga algumas dicas:

Bloco:

Divisão macro da pesquisa. Cada bloco corresponde a um conceito desenvolvido dentro da pesquisa.








Objetivo:

Representa o objetivo de confecção de cada bloco.

Conceito/direcionamento:

Indica o objetivo de confecção de cada bloco.

Detalhando um pouco mais...

-  **Código excel – questão:** Para você acompanhar passo a passo da pesquisa.
-  **Tipo da questão:** Objetiva ou dissertativa.
-  **Significado:** Por que essa questão foi escolhida.
-  **Valores:** Qual a medida de valor correspondente para cada alternativa.
-  **Tipo de escala:** Qual a variável que foi utilizada na questão.
-  **Opção de resposta:** Que opções eram disponíveis para marcar na pesquisa.
-  **Tipo de dado:** Numérico ou textual.

SUMÁRIO

O que temos neste
dicionário de dados?

- Perfil das pessoas que responderam esta pesquisa.
- Bloco 1 – Centrais de Atendimento Presenciais (CAP) –
Informações gerais
- Bloco 2 – Modelos de gestão
- Bloco 3 – Atendimento durante a pandemia
- Bloco 4 – Principais serviços oferecidos pelas CAPs

Qual o perfil das pessoas que responderam esta pesquisa?



Instituição

O foco foram instituições/órgãos públicos estaduais.



Funções

Gestores



Localização

AC, AL, AP, AM, BA, CE, ES, GO, MA, MT, MS, MT, MG, PA, PB, PR, PE, RJ, RS, SC, SE

Centrais de Atendimento Presenciais (CAP) – Informações gerais

BLOCO 1

Objetivo:

O objetivo dessa seção é caracterizar as Centrais de Atendimento Presenciais nos estados entrevistados, fornecendo informações como nome das centrais, ano de implantação, número de atendimentos e presença nos estados.

Conceito/direcionamento:


Não se aplica


Número de questões do bloco:

3 questões.

Q 01 O Governo Estadual/Distrital possui Centrais de Atendimento (CA) presenciais?

 **Tipo da questão:**
Dicotômica

 **Significado:**
Para entender a presença das CAPs nos Governos Estaduais e Distrital

 **Valores:**
Não possui

 **Tipo de escala:**
Não possui

 **Opção de resposta:**
Sim; Não


 **Tipo de dado**
Textual

Q 02

Em substituição a CA presencial, como o Governo Estadual/Distrital oferece serviços ao cidadão?

 **Tipo da questão:**
Dissertativa

 **Significado:**
Entender qual a alternativa os Governos utilizam no caso de não possuir uma CAP

 **Valores:**
Não possui

 **Tipo de escala:**
Não possui

 **Opção de resposta:**
Livre

 **Tipo de dado**
Textual

Q 03

Qual a quantidade total de atendimentos realizados na CA em 2019 e em 2020? Responder os valores trimestralmente somente com números.

****No 4º trimestre de 2020, coloque 0. - 2019 - 1º trimestre**

 **Tipo da questão:**

Numeral



Significado:

Entender o impacto da pandemia de covid-19 nos atendimentos das CAPs no período de 2019 e 2020



Valores:

Livre



Tipo de escala:

Não possui



Opção de resposta:

Livre



Tipo de dado

Numérico

Modelos de gestão

BLOCO 2

Objetivo:

O objetivo dessa seção é compreender como estão organizadas as CAPs em termos de perfil de funcionários, modelos de gestão e valor despendido para manter as CAPs

Conceito/direcionamento:

Não se aplica.

Número de questões do bloco:

Sete questões.


Q 04 Qual o Modelo de Gestão da CAP?


Opção A - Só Governo

Opção B – Híbrido

Opção C – Privado

 **Tipo da questão:**
Múltipla Escolha

 **Significado:**
Para entender qual a natureza do modelo de gestão das CAPs

 **Valores:**
Não possui

 **Tipo de escala:**
Não possui

 **Opção de resposta:**
Só Governo, Híbrido, Privado

 **Tipo de dado**
Textual

Q 05 Qual o perfil/contrato dos atendentes das CAPs? *Informe o número de atendentes em cada categoria*

Opção A – Servidor Público Efetivo (estatutário)

Opção B – Servidor Público Comissionado

Opção C – Empregados públicos (celetista)

Opção D – Funcionários Terceirizados

Tipo da questão:

Numeral

Significado:

Entender o perfil e a quantidade de funcionários nas CAPs

Valores:

Livre

Tipo de escala:

Não possui

Opção de resposta:

Livre

Tipo de dado

Numérico

Q 06

Qual foi o valor despendido para manter as CAPs nos anos de 2019 e 2020?* Responder somente números. **** Caso tenha os valores por trimestre, não é necessário preencher o campo "total".**

**** Caso não tenha os valores por trimestre, preencher apenas o campo "total".**

 **Tipo da questão:**

Numeral



Significado:

Para entender o valor despendido para manter as CAPs nos anos de 2019 e 2020.



Valores:

Livre



Tipo de escala:

Não possui



Opção de resposta:

Não possui




Tipo de dado


Monetário

Q 07 Por favor, informe os itens que foram considerados no levantamento dos custos da questão anterior.


- Opção A – Locação de espaço físico
- Opção B – Pagamento de servidores
- Opção C – Pagamento de terceirizados
- Opção D – Link de internet
- Opção E – Sistema de Informação/gestão
- Opção F – Contas de água, luz e telefone
- Opção G – Vigilância
- Opção H – Limpeza
- Opção I – Aluguel de equipamentos
- Opção J – Serviços de divulgação e propaganda
- Opção K – Outros: Especificar

 **Tipo da questão:**
Múltipla escolha

 **Significado:**
Entender os itens que compõem os custos para manutenção das CAPs

 **Valores:**
Não possui


 **Tipo de escala:**
Não possui


 **Opção de resposta:**
Locação de espaço físico; Pagamento de servidores; Pagamento de terceirizados; Link de internet; Sistema de Informação/gestão; Contas de água, luz e telefone; Vigilância; Limpeza; Aluguel de equipamentos; Serviços de divulgação e propaganda; Outros: Especificar

 **Tipo de dado**
Textual

Q 08 A CAP utiliza ou implementou algum modelo de gestão de qualidade (ISO, 5S etc.)?

 **Tipo da questão:**
Dicotômica

 **Significado:**
Entender os modelos de gestão de qualidade usados pelas CAPs

 **Valores:**
Não possui


 **Tipo de escala:**
Não possui


 **Opção de resposta:**
Sim; Não


 **Tipo de dado**
Textual

Q 09 A CAP utiliza ou implementou algum modelo de gestão de qualidade (ISO, 5S etc.)? - Sim (quais)

 **Tipo da questão:**
Dissertativa

 **Significado:**
Entender os modelos de gestão de qualidade usados pelas CAPs

 **Valores:**
Não possui

 **Tipo de escala:**
Não possui

 **Opção de resposta:**
Livre

 **Tipo de dado**
Textual


Q 10 Como é realizada a capacitação dos atendentes das CAPs?


Opção A – Apenas no início

Opção B – Contínua


Opção C – No início e quando há mudanças no processo/sistema

 **Tipo da questão:**
Múltipla escolha

 **Significado:**
Entender como é feita a capacitação dos atendentes das CAPs.

 **Valores:**
Não possui

 **Tipo de escala:**
Não possui

 **Opção de resposta:**
Apenas no início; Contínua; No início e quando há mudanças no processo/sistema.

 **Tipo de dado**
Textual

Atendimento durante a pandemia

BLOCO 3

Objetivo:

O objetivo dessa seção é compreender o impacto da pandemia nos serviços prestados pelas CAPs.

Conceito/direcionamento:

Não se aplica.

Número de questões do bloco:

Oito questões.

Q 11 Quais canais de relacionamento ao cidadão o Governo Estadual/Distrital disponibilizava antes da pandemia - Marcar todos os canais que a CAP disponibilizava antes da pandemia

- Opção A – Telefone
- Opção B – SMS
- Opção C – Aplicativo móvel
- Opção D – Portal
- Opção E – Chatbot (Atendente Virtual)
- Opção F – Terminal de Autoatendimento
- Opção G – Chat
- Opção H – Ouvidoria
- Opção I – Aplicativos de mensagens (Whatsapp/Telegram)
- Opção J – Teleatendimento por videoconferência
- Opção K – Presencial
- Opção L – Canal digital com auxílio humano (ex. apoio para agendamento digital)
- Opção M – Outro. Qual?

Tipo da questão:

Múltipla escolha



Significado:

Entender quais os canais de relacionamento ao cidadão as CAPs disponibilizaram antes da pandemia (2019).



Valores:

Não possui



Tipo de escala:

Não possui



Opção de resposta:

Telefone; SMS; Aplicativo móvel; Portal; Chatbot (Atendente Virtual); Terminal de Autoatendimento; Chat; Ouvidoria; Aplicativos de mensagens (Whatsapp/Telegram); Teleatendimento por videoconferência; Presencial; Canal digital com auxílio humano (ex. apoio para agendamento digital); Outro.



Tipo de dado

Textual


Q 12 Depois do início da pandemia (março/2020), as CA mantiveram suas atividades?


Opção A – Atividades foram e ainda estão suspensas (até o final de 2020).

Opção B – Algumas atividades foram suspensas, enquanto outras permaneceram sendo oferecidas (informar quais atividades pararam e por quanto tempo).


Opção C – As atividades foram suspensas por um período, mas já retornaram (informar por quanto tempo ficaram suspensas)

 **Tipo da questão:**
Múltipla escolha com complemento textual

 **Significado:**
Entender como a pandemia afetou na suspensão dos serviços disponibilizados pelas CAPs.

 **Valores:**
Não possui

 **Tipo de escala:**
Não possui

 **Opção de resposta:**
Atividades foram e ainda estão suspensas (até o final de 2020) ; Algumas atividades foram suspensas, enquanto outras permaneceram sendo oferecidas; As atividades foram suspensas por um período, mas já retornaram.

 **Tipo de dado**
Textual

Q 13 Quais canais de relacionamento ao cidadão o Governo Estadual/Distrital disponibilizava depois da pandemia - Marcar todos os canais que a CAP disponibilizava antes da pandemia

- Opção A – Telefone
- Opção B – SMS
- Opção C – Aplicativo móvel
- Opção D – Portal
- Opção E – Chatbot (Atendente Virtual)
- Opção F – Terminal de Autoatendimento
- Opção G – Chat
- Opção H – Ouvidoria
- Opção I – Aplicativos de mensagens (Whatsapp/Telegram)
- Opção J – Teleatendimento por videoconferência
- Opção K – Presencial
- Opção L – Canal digital com auxílio humano (ex. apoio para agendamento digital)
- Opção M – Outro. Qual?

Tipo da questão:

Múltipla escolha



Significado:

Entender quais os canais de relacionamento ao cidadão as CAPs disponibilizaram antes da pandemia (2020).



Valores:

Não possui



Tipo de escala:

Não possui



Opção de resposta:

Telefone; SMS; Aplicativo móvel; Portal; Chatbot (Atendente Virtual); Terminal de Autoatendimento; Chat; Ouvidoria; Aplicativos de mensagens (Whatsapp/Telegram); Teleatendimento por videoconferência; Presencial; Canal digital com auxílio humano (ex. apoio para agendamento digital); Outro.



Tipo de dado

Textual

Q 14 Marcar apenas os 5 canais mais utilizados pelo cidadão depois do início da pandemia

- Opção A – Telefone
- Opção B – SMS
- Opção C – Aplicativo móvel
- Opção D – Portal
- Opção E – Chatbot (Atendente Virtual)
- Opção F – Terminal de Autoatendimento
- Opção G – Chat
- Opção H – Ouvidoria
- Opção I – Aplicativos de mensagens (Whatsapp/Telegram)
- Opção J – Teleatendimento por videoconferência
- Opção K – Presencial
- Opção L – Canal digital com auxílio humano (ex. apoio para agendamento digital)
- Opção M – Outro. Qual?

Tipo da questão:

Múltipla escolha



Significado:

Entender quais os cinco canais de relacionamento ao cidadão mais utilizados após o início da pandemia.



Valores:

Não possui



Tipo de escala:

Não possui



Opção de resposta:

Telefone; SMS; Aplicativo móvel; Portal; Chatbot (Atendente Virtual); Terminal de Autoatendimento; Chat; Ouvidoria; Aplicativos de mensagens (Whatsapp/Telegram); Teleatendimento por videoconferência; Presencial; Canal digital com auxílio humano (ex. apoio para agendamento digital); Outro.





Tipo de dado

Textual

Q 15 Cite as 3 principais dificuldades enfrentadas pelas CA durante a pandemia.

 **Tipo da questão:**
Dissertativa

 **Significado:**
Entender os principais obstáculos enfrentados pelas CAPs durante a pandemia.

 **Valores:**
Não possui


 **Tipo de escala:**
Não possui


 **Opção de resposta:**
Livre

 **Tipo de dado**
Textual

Q 16 **Alguns serviços específicos deixaram de ser oferecidos durante a pandemia?**

 **Tipo da questão:**
Dicotômica com complemento textual

 **Significado:**
Entender quais serviços deixaram de ser oferecidos pelas CAPs durante a pandemia.

 **Valores:**
Não possui

 **Tipo de escala:**
Não possui

 **Opção de resposta:**
Sim; Não; Justificativa

 **Tipo de dado**
Textual

Q 17

Algun servicio específico passou a ser oferecido durante a pandemia?



Tipo da questão:

Dicotômica com complemento textual



Significado:

Entender quais serviços passaram a ser oferecidos pelas CAPs durante a pandemia.



Valores:

Não possui



Tipo de escala:

Não possui



Opção de resposta:

Sim; Não; Justificativa





Tipo de dado


Textual

Q 18 Cite as 3 principais reclamações/sugestões do cidadão sobre as CAPs durante a pandemia

 **Tipo da questão:**
Dissertativa

 **Significado:**
Entender as principais reclamações/sugestões pela percepção do cidadão sobre as CAPs durante a pandemia.

 **Valores:**
Não possui

 **Tipo de escala:**
Não possui

 **Opção de resposta:**
Livre

 **Tipo de dado**
Textual

Principais serviços oferecidos pelas CAPs

BLOCO 4

Objetivo:

O objetivo dessa seção é ter um panorama dos cinco principais serviços utilizados pelo cidadão e oferecidos pelas CAPs, e compreender os impactos da pandemia de COVID-19 em cada um deles.

Conceito/direcionamento:


Não se aplica.


Número de questões do bloco:

Quatorze questões.

Q 19 Cite os 5 principais serviços utilizados pelo cidadão

 **Tipo da questão:**
Dissertativa

 **Significado:**
Entender quais os cinco principais serviços utilizados pelo cidadão e oferecidos pelas CAPs.

 **Valores:**
Não possui

 **Tipo de escala:**
Não possui


 **Opção de resposta:**
Livre

 **Tipo de dado**
Textual

Q 20 Órgão/Entidade responsável institucionalmente por cada um dos cinco principais serviços utilizados pelo cidadão

 **Tipo da questão:**
Dissertativa

 **Significado:**
Entender os órgãos responsáveis por ofertar os cinco principais serviços utilizados pelo cidadão.

 **Valores:**
Não possui


 **Tipo de escala:**
Não possui

 **Opção de resposta:**
Livre

 **Tipo de dado**
Textual

Q 21 Qual a quantidade de atendimentos de cada um dos cinco principais serviços em 2019 e em 2020?* Responder os valores trimestralmente somente com números.
****No 4º trimestre de 2020, coloque 0.**

 **Tipo da questão:**
Numeral

 **Significado:**
Entender o impacto da pandemia de covid-19 nos atendimentos dos cinco principais serviços das CAPs no período de 2019 e 2020

 **Valores:**
Livre


 **Tipo de escala:**
Não possui

 **Opção de resposta:**
Livre

 **Tipo de dado**
Numérico

Q 22 Qual o tempo médio (em minutos) que o cidadão espera pelo atendimento de cada um dos cinco serviços nas CAPs (momento que chega até ser chamado para atendimento)?*Deslize a barra até o número correspondente ao tempo.

 **Tipo da questão:**
Numeral

 **Significado:**
Entender o tempo médio que o cidadão espera pelos atendimentos dos cinco principais serviços das CAPs no período de 2019 e 2020.

 **Valores:**
Livre

 **Tipo de escala:**
Minutos

 **Opção de resposta:**
Livre

 **Tipo de dado**
Temporal

Q 23

Qual o tempo médio (em minutos) que dura o atendimento deste serviço na CA? (sem considerar o tempo de espera)

***Deslize a barra até o número correspondente ao tempo. - Tempo de atendimento**

 **Tipo da questão:**
Numeral

 **Significado:**

Entender o impacto da pandemia de covid-19 nos atendimentos dos cinco principais serviços das CAPs no período de 2019 e 2020

 **Valores:**

Livre

 **Tipo de escala:**

Minutos


 **Opção de resposta:**


Livre

 **Tipo de dado**
Temporal

Q 24 **Caso tenha, qual o custo médio para o cidadão pelo atendimento de cada um dos cinco principais serviços?**

 **Tipo da questão:**
Numeral

 **Significado:**
Entender o custo médio para o cidadão de cada um dos cinco principais serviços.

 **Valores:**
Não possui


 **Tipo de escala:**
Não possui


 **Opção de resposta:**
Livre


 **Tipo de dado**
Monetário

Q 25 Caso tenha respondido o item anterior, qual a fórmula do cálculo para chegar ao custo médio para o cidadão?

 **Tipo da questão:**
Numeral

 **Significado:**
Entender o cálculo do custo médio para o cidadão de cada um dos cinco principais serviços.

 **Valores:**
Não possui

 **Tipo de escala:**
Não possui


 **Opção de resposta:**
Livre


 **Tipo de dado**
Monetário


Q 26 Existe agendamento online dos cinco principais serviços?


- Opção A – Agendamento online opcional
- Opção B – Agendamento online obrigatório
- Opção C – Sem agendamento online

 **Tipo da questão:**
Múltipla escolha

 **Significado:**
Entender a possibilidade de agendamento online para os cinco principais serviços.

 **Valores:**
Não possui

 **Tipo de escala:**
Não possui

 **Opção de resposta:**
Agendamento online opcional; Agendamento online obrigatório; Sem agendamento online

 **Tipo de dado**
Textual

Q 27 Todas as etapas de cada um dos cinco principais serviços podem ser realizadas integralmente pela internet?

Tipo da questão:

Dicotômica

Significado:

Entender a possibilidade de agendamento online para os cinco principais serviços.

Valores:

Não possui

Tipo de escala:

Não possui

Opção de resposta:

Sim; Não

Tipo de dado

Textual

Q 28 Existem totens para auxiliar em alguma etapa dos cinco principais serviços?

Tipo da questão:

Dicotômica



Significado:

Entender o uso de totens para auxiliar em alguma etapa dos cinco principais serviços.



Valores:

Não possui



Tipo de escala:

Não possui



Opção de resposta:

Sim; Não



Tipo de dado

Textual


Q 29 Os atendimentos dos cinco serviços nas CAPs são avaliados pelo usuário?

***Considera-se aqui o desempenho dos atendentes**

 **Tipo da questão:**
Dicotômica

 **Significado:**

Entender a avaliação do desempenho dos atendentes dos cinco principais serviços nas CAPs por parte dos usuários.

 **Valores:**
Não possui

 **Tipo de escala:**
Não possui


 **Opção de resposta:**
Sim; Não


 **Tipo de dado**
Textual


Q 30 Caso tenha respondido sim à pergunta anterior, qual a média de avaliação dos atendimentos individuais?


- Opção A – Ótimo
- Opção B – Bom
- Opção C – Regular
- Opção D – Ruim

 **Tipo da questão:**
Múltipla escolha

 **Significado:**
Entender a avaliação do desempenho dos atendentes dos cinco principais serviços nas CAPs por parte dos usuários

 **Valores:**
Não possui


 **Tipo de escala:**
Não possui


 **Opção de resposta:**
Ótimo; Bom; Ruim; Regular

 **Tipo de dado**
Textual

Q 31 Os cinco principais serviços realizados nas CAPs é avaliado pelo usuário?
***Considera-se aqui a percepção da qualidade do serviço prestado pelo usuário**

 **Tipo da questão:**
Dicotômica

 **Significado:**
Entender a avaliação da qualidade dos cinco principais serviços nas CAPs por parte dos usuários.

 **Valores:**
Não possui


 **Tipo de escala:**
Não possui


 **Opção de resposta:**
Sim; Não


 **Tipo de dado**
Textual

Q 32 Caso tenha respondido sim à pergunta anterior, qual a média de avaliação dos usuários deste serviço?


- Opção A – Ótimo
- Opção B – Bom
- Opção C – Regular
- Opção D – Ruim

 **Tipo da questão:**
Múltipla escolha

 **Significado:**
Entender a avaliação da qualidade dos cinco principais serviços nas CAPs por parte dos usuários.

 **Valores:**
Não possui

 **Tipo de escala:**
Não possui

 **Opção de resposta:**
Ótimo; Bom; Ruim; Regular

 **Tipo de dado**
Textual