

FACULDADE DO LITORAL SUL PAULISTA

**AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DIANTE OS SERVIÇOS
PRESTADOS PELO POUPATEMPO PRAIA GRANDE.**

Projeto de Iniciação Científica apresentado à Comissão de Graduação como requisito parcial de para obtenção do Título de Bacharel em Administração.

1º Período de 2019

Professor orientador pleiteado:
Prof. Mário Sérgio Menezes Bravo

Praia Grande
2019

TÍTULO: Avaliação da satisfação do usuário diante os serviços prestados pelo Poupatempo Praia Grande.

PROFESSOR ORIENTADOR PLEITEADO: Prof. Mário Sérgio Menezes Bravo

PROPONENTES: Ana Paula Araujo Moraes e Joelmir José Andrade da Silva

SUMÁRIO

1.	3
2.	Erro! Indicador não definido.
3.	3
4.	3
5.	3
6.	5
7.	5
8.	5
9.	5
10.	6
11.	6
12.	6
13.	6
14.	7

PROJETO DE PESQUISA

1. Título da Pesquisa

Avaliação da satisfação do usuário diante os serviços prestados pelo Poupatempo Praia Grande.

2. Definição do objeto de Estudo (Tema)

Verificação do grau de satisfação dos usuários de uma forma geral sobre o atendimento dos serviços realizados no Poupatempo de Praia Grande.

3. Problemática

O atendimento da população por meio de agendamento é necessário para garantir qualidade na assistência e solicitação do usuário, desta forma, qual é o grau de satisfação dos usuários do serviço do Poupatempo da cidade de Praia Grande, do estado de São Paulo frente a qualidade do serviço prestado?

4. Relevância do tema

Há mais de duas décadas da implantação do Poupatempo, o registro de atendimento em mais de 72 unidades já ultrapassou 565 milhões de atendimentos e são mais de 400 tipos de serviços prestados pelas empresas e órgãos públicos para assistência dos usuários do serviço. Constata-se que o cenário frente os usuários do serviço público estão muito melhores do que antes da implantação do serviço. O diferencial da implantação do sistema se deu por diversos motivos, tais como: alta tecnologia de informação e sistema; capacitação da equipe profissional para o atendimento da demanda de serviços; agilidade durante a atuação profissional. Desta forma, o Poupatempo tornou-se um modelo em atendimento, que serviu de modelo para outros órgãos e empresas do governo, assim como da iniciativa privada.

5. Introdução

O governo do estado de São Paulo necessitava de um programa de serviço público que atendesse as necessidades dos cidadãos, na busca pela melhoria da gestão de atendimento. Em 1994 foi implantado pelo governo Mario Covas o programa Poupatempo, que avaliou a viabilidade de um programa com finalidade de solucionar as necessidades de seus usuários, através de um serviço que tivesse direta e ativa participação na promoção da solidariedade, atuando de maneira mais consistente na afirmação da cidadania (ANNENBERG, 2002).

No ano de 1997, o governo do estado de São Paulo para facilitar o acesso dos cidadãos às informações e serviços públicos inaugurou a primeira unidade do Poupatempo, na Sé, na cidade de São Paulo. Este programa foi criado pela força do Decreto nº 41.761, de 30 de abril de 1997, que reúne em um único local um amplo leque de órgãos e empresas prestadoras de serviços de natureza pública, a fim de prestar atendimento sem discriminação ou privilégios com qualidade do atendimento e eficiência na prestação do serviço público (ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO, 1997).

O Programa Poupatempo foi criado no intuito de facilitar o acesso dos cidadãos às informações e serviços públicos. Reunindo em um único local órgãos e empresas prestadoras de serviços de natureza pública, realizando atendimento sem discriminação ou privilégios com eficiência e cortesia. Os principais objetivos do Programa Poupatempo são democratizar o acesso dos cidadãos aos serviços e informações de natureza pública, proporcionar qualidade de atendimento, economia de tempo e esforço do cidadão, restaurar o caráter público dos serviços, prestando atendimento sem privilégios, propiciar maior transparência à gestão pública, aproximar o Estado do cidadão, melhorar a qualidade do atendimento e dignificar a função pública (PRODESP, 2017).

Com a grande procura pelo atendimento do Poupatempo, o programa se expandiu, hoje são 72 postos fixos de atendimento e uma unidade móvel, entre os serviços mais solicitados estão emissão de Carteira de Identidade, Carteira Nacional de Habilitação, Licenciamento de Veículos, Atestado de Antecedentes Criminais e Carteira de Trabalho. Os atendimentos são agendados para garantir conforto aos cidadãos e a eficiência ao programa. O 'Padrão Poupatempo' tornou-se um modelo de atendimento que vem sendo seguido por outros órgãos e empresas

governamentais e também pela iniciativa privada (GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO, 2017).

Os serviços prestados pelo Poupatempo são idealizados para que o cidadão tenha uma nova experiência, o Programa foi criado para inovar e quebrar os paradigmas da prestação de serviço público, antes de sua criação, os serviços eram burocráticos, morosos e ineficientes, ou seja, o objetivo central da prestação não era o cidadão, o que motivou essa mudança com a implantação deste serviço (ANNENBERG, 2002).

6. Objetivo Geral

Avaliar o grau de satisfação dos usuários frente a qualidade do serviço prestado no Poupatempo de Praia Grande.

7. Objetivo Específico

- Avaliar quais os aspectos positivos e negativos da qualidade do serviço por meio da ótica dos usuários.

8. Hipóteses

Tem-se como hipótese que a qualidade do serviço é avaliada positivamente, mas os usuários não informatizados podem avaliar negativamente o serviço, haja vista que o agendamento se faz por meio on-line.

9. Levantamento das questões básicas de pesquisa

O projeto pretende responder às seguintes questões relevantes:

- Qual a satisfação dos usuários frente o atendimento ofertado pelo Poupatempo de Praia Grande?
- O agendamento on-line é satisfatório da visão dos usuários?
- Quais os pontos positivos avaliados pelos usuários?

- Quais os pontos negativos avaliados pelos usuários?

10. Justificativa

O estudo se justifica pelo interesse em ofertar a melhor qualidade no serviço possível aos usuários, a fim de atender com qualidade a todos os usuários que façam uso do Poupatempo, sendo a experiência rápida e principalmente eficaz.

11. Amostra e universo pesquisados

Serão utilizadas pesquisas para avaliação da satisfação dos usuários frente o atendimento dos serviços do Poupatempo de Praia Grande.

12. Procedimentos Metodológicos

O processo de pesquisa é caracterizado por:

- Em relação aos *procedimentos técnicos*, os dados foram pesquisados em materiais já elaborados, como livros, publicações, legislações e conteúdo disponibilizado na internet.
- Em relação à *natureza*, trata-se de uma *pesquisa aplicada*, já que objetiva gerar conhecimentos para aplicação prática dirigida à solução de problema específico.
- Quanto à *forma de abordagem*, trata-se de uma *pesquisa qualitativa*, pois não requer o uso de métodos e técnicas estatísticas e o ambiente natural é a fonte direta para coleta de dados.
- Em relação aos *objetivos*, trata-se de uma *pesquisa exploratória*, pois visa o aprimoramento de ideias através de dados bibliográficos e de análise de exemplos com experiências práticas (SILVA, E, MENEZES, 2005, p. 21; GIL, 2002, p. 41).

13. Cronograma

ATIVIDADES x PERÍODOS	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul
Levantamento de literatura	X	X	X				

Estruturação do Projeto		X	X	X	X	X	
Coleta de dados				X	X		
Tratamento dos dados				X	X	X	
Elaboração do Relatório Final						X	X
Revisão do texto							X
Entrega do trabalho							

14. Bibliografia

ANNENBERG, D. Diretrizes e estratégias para a implantação e manutenção de um padrão de qualidade na prestação de serviços públicos: a experiência paulista do Poupatempo. In: *VII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública*. Lisboa, Portugal, 2002.

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO. Secretaria geral parlamentar. Departamento de documentação e informação. Decreto nº 41.761, de 30 de Abril de 1997. Disponível em: <https://www.al.sp.gov.br/norma/9224>
 GIL, Antonio Carlos. Como elaborar projetos de pesquisa. 4. Ed. São Paulo: Atlas, 2002.
 Praia Grande, 20 de abril de 2017.

PROCESSAMENTO DE DADOS DO ESTADO DE SÃO PAULO. PRODESP - Tecnologia da Informação. 20 Excelência no atendimento e novas tecnologias a serviço do cidadão. Poupa tempão. Disponível em <http://prodesp.sp.gov.br/poupatempo/poupatempo20anos-15-12-2017-espelhado.pdf>

SILVA, Edna Lúcia da; MENEZES, Estera Muszkat. Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação. 4. ed. Florianópolis: UFSC, 2005.