

DICIONÁRIO DE DADOS

**Pesquisa Centrais de Atendimento
Presenciais dos Governos Estaduais e
Distrital**



Apoio





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



Opcão 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

BLOCO 3

Atendimento durante a pandemia



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

Quais canais de relacionamento ao cidadão o

Q 13 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

Algum serviço específico deixou de ser oferecido durante a pandemia?



Tipo da questão:

Dicotômica com complemento textual



Significado:

Entender quais serviços deixaram de ser oferecidos pelas CAPS durante à pandemia.



Valores:

Não possui



Tipo de escala:

Não possui



Opção de resposta:

Sim; Não; Justificativa



Tipo de dado

Textual

Q 17

Algum serviço 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 à 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 oferecer 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



Opcão 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

 **Opcão 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