

Avaliação de Serviço: Ação Jovem Bolsista

Programa Primeiro Passo



Novembro/2021

GOVERNADOR
Camilo Sobreira de Santana

SECRETÁRIO DE ESTADO CHEFE DA CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL
Aloísio Barbosa de Carvalho Neto

SECRETÁRIO EXECUTIVO DA CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL
Antônio Marconi Lemos da Silva

SECRETÁRIO EXECUTIVO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO INTERNA
Paulo Roberto de Carvalho Nunes

COORDENADORA INTERINA DA ASSESSORIA DE CONTROLE INTERNO E
OUVIDORIA
Maria Ivanilza Fernandes de Castro

COORDENADORA DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL E PLANEJAMENTO
Rita de Cássia Holanda Matos

COORDENADORA DA ASSESSORIA JURÍDICA
Juliana Moraes Souza

COORDENADORA DA ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO
Flávia Salcedo Coutinho

COORDENADOR DE CONTROLADORIA
Marcelo de Sousa Monteiro

COORDENADORA DE AUDITORIA INTERNA
Ana Luiza Felinto Cruz

COORDENADORA DE OUVIDORIA
Larisse Maria Ferreira Moreira


COORDENADOR DA ÉTICA E TRANSPARÊNCIA
Kassyo Modesto da Silva

COORDENADOR ADMINISTRATIVO-FINANCEIRA
Tiago Monteiro da Silva

COORDENADOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO
Marcos Henrique de Carvalho Almeida

MISSÃO INSTITUCIONAL

Coordenar e exercer atividades de Transparência, Ouvidoria, Correição, Auditoria Governamental, Ética e Controladoria no Poder Executivo, contribuindo para a melhoria da gestão pública e do controle social, em benefício da sociedade.



ELABORAÇÃO E REVISÃO DO RELATÓRIO

CLEYBER NASCIMENTO DE MEDEIROS

Analista de Políticas Públicas – IPECE

JOSÉ BENEVIDES LOBO NETO

Auditor de Controle Interno – CGE

CAROLINE BASTOS GABRIEL

Orientadora da Célula de Monitoramento das Demandas da Sociedade – CGE

LARISSE MARIA FERREIRA MOREIRA

Coordenadora de Ouvidoria – CGE

EQUIPE SPS

SILVANA MARIA RODRIGUES SILVA

Coordenadora do Projeto Primeiro Passo

RESPONSÁVEIS PELA APLICAÇÃO DA PESQUISA

TELEATENDENTES DA CENTRAL DE ATENDIMENTO 155

Francisco José Lopes Nunes

Marcilene de Abreu Freitas

ORIENTADORA DA CÉLULA DA CENTRAL DE ATENDIMENTO 155

Antônia Zeneide Nascimento Araújo

SUPERVISORAS DE ATENDIMENTO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO 155

Lívia Crisóstomo Tobias de Sousa

Valdézia Maria Leal Costa



Sumário

SUMÁRIO EXECUTIVO.....	5
1. Introdução.....	11
2. Seleção do serviço avaliado.....	12
3. Construção da Avaliação	12
4. Definição do Plano Amostral.....	16
4.1 Público-alvo.....	16
4.2 Aspectos Metodológicos Gerais	16
4.3 Cálculo da Amostra	17
5. Aplicação da Pesquisa	19
6. Resultados e Discussões	19
6.1 Perfil do Jovem Bolsista	20
6.2 Avaliação da Ação Jovem Bolsista.....	22
6.3 Sugestões dos usuários para melhoria da Ação Jovem Bolsista.....	28
7. Considerações Finais.....	30
8. Referências Bibliográficas	32

SUMÁRIO EXECUTIVO

A Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE) realizou a avaliação dos serviços públicos ofertados por meio da Ação Jovem Bolsista do Programa Primeiro Passo, no Estado do Ceará, em parceria com a Secretaria da Proteção Social, Justiça, Cidadania, Mulheres e Direitos Humanos (SPS) e com o Instituto de Pesquisa e Estratégica Econômica do Ceará (IPECE), conforme exige a Lei nº. 13.460 de 26 de junho de 2017.


Após a definição do serviço avaliado, a CGE, em conjunto com a SPS, elaborou um questionário com perguntas de múltiplas escolhas e abertas. Antes da aplicação da pesquisa, o IPECE realizou a definição do plano amostral, com base nas informações dos 628 beneficiários dessa política em 2021. Nesse estudo, ficou definido que seria necessário entrevistar 233 bolsistas (45 da capital e 188 do interior), o que garantiria um nível de confiança de 95% aos resultados gerados.

Em seguida, a pesquisa foi aplicada por meio telefônico mediante Central de Atendimento da Ouvidoria em Canindé. O período de realização da coleta de dados foi entre os dias 09 de setembro e 15 de outubro de 2021, sendo o tempo médio de cada entrevista de aproximadamente 5 minutos.

Os resultados da pesquisa foram divididos da seguinte forma: 1) Perfil do Jovem Bolsista; 2) Avaliação da Ação Jovem Bolsista e 3) Sugestões para melhoria da Ação Jovem Bolsista. A seguir serão apresentados os principais resultados.

Perfil do Jovem Bolsista

Detalhou-se o perfil do jovem bolsista quanto à identificação de gênero, idade, escolaridade e o local de moradia. Verificou-se que 63,9% são do sexo feminino enquanto 36,1% se identificaram como do sexo masculino. Em relação à distribuição por faixa etária, observou-se que a maior parcela dos entrevistados tinha idade entre 15 e 22 anos, com um percentual próximo a 82%.



Identificação de gênero dos bolsistas segundo área geográfica - 2021

Opção	Capital		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Feminino	26	57,8	123	65,4	149	63,9
Masculino	19	42,2	65	34,6	84	36,1
Total	45	100,0	188	100,0	233	100,0

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

Distribuição dos beneficiários segundo idade por área geográfica - 2021

Opção	Capital		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
15 a 18 anos	19	42,2	80	42,6	99	42,5
19 a 22 anos	16	35,6	77	41,0	93	39,9
23 a 26 anos	9	20,0	19	10,1	28	12,0
27 a 29 anos	0	0,0	11	5,9	11	4,7
30 anos ou mais	1	2,2	1	0,5	2	0,9
Total	45	100,0	188	100,0	233	100,0

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

Constatou-se também que 65,2% dos bolsistas são concludentes do ensino médio, sendo de 30,9% a proporção de bolsistas do 1º e 2º ano do ensino médio. Em relação ao local de moradia, a maioria dos alunos reside em áreas urbanas. No entanto, destaca-se também que parcela significativa reside na zona rural (27,9%).

Escolaridade dos beneficiários da Ação Jovem Bolsista, segundo área geográfica - 2021

Opção	Capital		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
8º e 9º ano do Ensino Fundamental	1	2,2	4	2,1	5	2,1
Concludente do Ensino Médio	26	57,8	126	67,0	152	65,2
EJA (Educação para Jovens e Adultos) ou CEJA (Centro de Educação para Jovens e Adultos)	1	2,2	3	1,6	4	1,7
Ensino Médio	17	37,8	55	29,3	72	30,9
Total	45	100,0	188	100,0	233	100,0

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

A maior parte dos jovens (45,1%) ficou sabendo da existência da Ação Jovem Bolsista por meio de amigos ou familiares, vindo em seguida as mídias sociais (31,8%), CRAS (6,4%).

Avaliação da Ação Jovem Bolsista

Em relação ao grau de satisfação com a carga horária/duração do curso, 95,3% dos entrevistados declararam ter ficado satisfeitos/muito satisfeitos com a carga

horária/duração do curso, sendo de apenas 0,9% o percentual de bolsistas que ficaram insatisfeitos. Os instrutores foram aprovados por 97,9% dos alunos.

Em relação à avaliação do material didático e o conteúdo programático oferecido percebe-se uma elevada aprovação (97,4%) dos bolsistas. Quanto às condições de acesso à internet e a plataforma utilizada para capacitação, novamente verifica-se uma elevada satisfação dos bolsistas (84,1%).

O nível de satisfação geral com a ação jovem bolsista foi de **98,7%** de aprovação e não houve registro de insatisfação.

Avaliação do grau de satisfação geral com a ação jovem bolsista, segundo área geográfica - 2021

Opção	Capital		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Muito insatisfeito	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Insatisfeito	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Regular	1	2,2	2	1,1	3	1,3
Satisfeito	7	15,6	26	13,8	33	14,2
Muito satisfeito	37	82,2	160	85,1	197	84,5
Total	45	100,0	188	100,0	233	100,0

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

Em relação à inserção no mercado de trabalho, verifica-se que aproximadamente 17% dos bolsistas estão atualmente trabalhando sendo que o percentual no Interior (17,6%) foi um pouco maior do que na capital (15,6%). Quase um terço dos jovens que estão empregados atuam em uma área relacionada ao curso realizado e aproximadamente 50% dos bolsistas mencionaram que o curso facilitou o ingresso no mercado de trabalho.

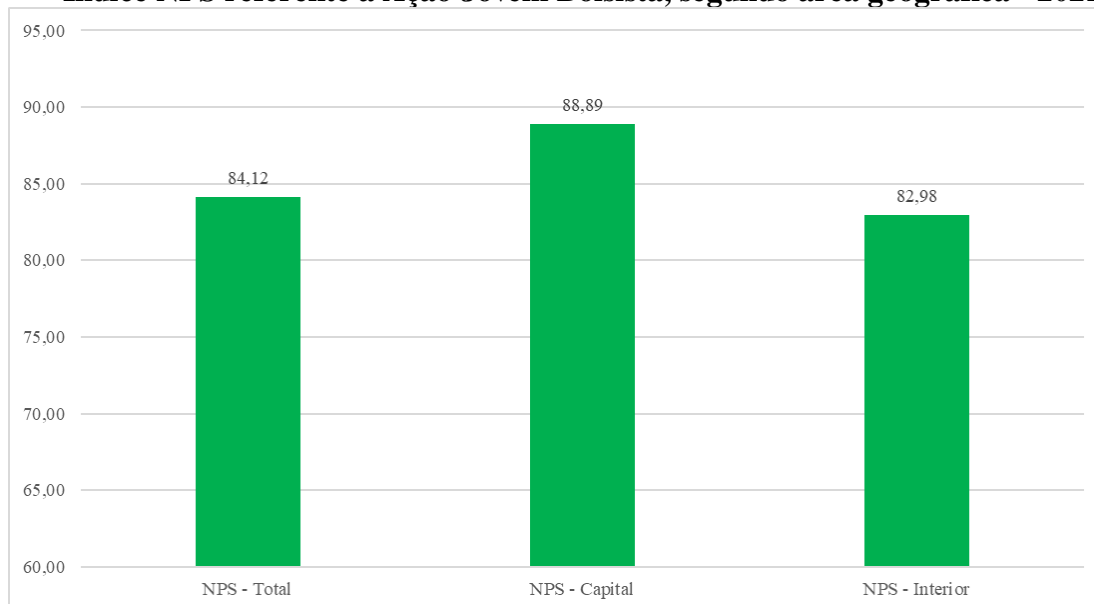
Verificou-se que 31,3% dos entrevistados mencionaram ter ocorrido atraso no pagamento. Ressalta-se, no entanto, que 82,2% deles foram informados acerca do atraso no pagamento.

Os bolsistas têm preferência por um curso ofertado de forma presencial (73,8%) quando comparada à forma virtual (26,2%).

Também foi perguntado se os estudantes indicariam a Ação Bolsista para um parente, amigo ou conhecido. O objetivo foi calcular o índice NPS (Net Promoter Score), que almeja medir a fidelidade e nível de indicação dos usuários com as empresas, ou no caso dessa pesquisa, com os serviços públicos ofertados pela Ação Jovem Bolsista.

Por meio dos resultados do NPS, constatou-se um índice igual a 84,12%, apontando um nível excelente de fidelização (valores entre 75% e 100%) e de indicação do projeto.

Índice NPS referente a Ação Jovem Bolsista, segundo área geográfica - 2021



Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

Os bolsistas entenderam que cursos de marketing (17,6%), de informática (17,2%), de administração (15,5%), de assistente administrativo (9,9%) seriam os cursos que lhes proporcionariam uma maior inserção no mercado de trabalho.

Sugestões para melhoria da Ação Jovem Bolsista

Destaca-se que foi relatado um quantitativo de 58 sugestões pelos beneficiários da Ação jovem Bolsista. Verifica-se que 20,7% das propostas relatadas referem-se à oferta da ação de forma presencial, ou seja, o retorno do curso para essa modalidade. Uma outra sugestão relatada refere-se a uma maior celeridade na entrega dos certificados (12,1%). Também foi sugerido pelos beneficiários a possibilidade de receberem a bolsa em depósito em conta, pois foi relatado por alguns jovens que eles tinham que se deslocar para outro município a fim de receber o auxílio financeiro.

Também foi perguntado aos beneficiários da ação jovem bolsista como eles utilizavam normalmente o dinheiro recebido, sendo as respostas mais relatadas: alimentação (39,1%), material de higiene pessoal (13,9%), educação/material escolar (12,6%), saúde (12,2%), vestuário (8,8%) e lazer (7,1%).

Além disso, também foi perguntado aos entrevistados qual palavra eles utilizariam para descrever a Ação Jovem Bolsista. A partir das respostas foi criada a nuvem de palavras apresentada a seguir, onde quanto maior o nome da palavra, mais vezes ela foi citada.

Nuvem de palavra criada a partir da opinião dos jovens



Conclusão

- Constatou-se que 63,9% são do sexo feminino, enquanto 36,1% do sexo masculino. Em relação à distribuição por faixa etária, observou-se que a maior parcela dos entrevistados tinha uma idade entre 15 e 22 anos, com um percentual próximo a 82%.
- A maior parte dos jovens (45,1%) ficou sabendo da existência da Ação Jovem Bolsista por meio de amigos ou familiares, vindo em seguida as mídias sociais (31,8%) e os CRAS (6,4%).
- Ótima satisfação com a carga horária/duração do curso (95,3%), bem como uma excelente satisfação com os instrutores (97,9%). Constatou-se também uma

satisfação de 97,4% dos entrevistados em relação ao material didático fornecido e de 84,1% em relação ao acesso à internet e à plataforma utilizada.

- O nível de satisfação geral com a ação jovem bolsista foi de **98,7%** de aprovação e não houve registro de insatisfação.
- Dentre as 58 sugestões apresentadas pelos bolsistas, destacou-se a cobrança pelo retorno da forma presencial do curso (20,7%), a cobrança por uma maior celeridade na entrega dos certificados (12,1%) e foi sugerido pelos beneficiários a possibilidade de receberem a bolsa em depósito em conta (8,6%).

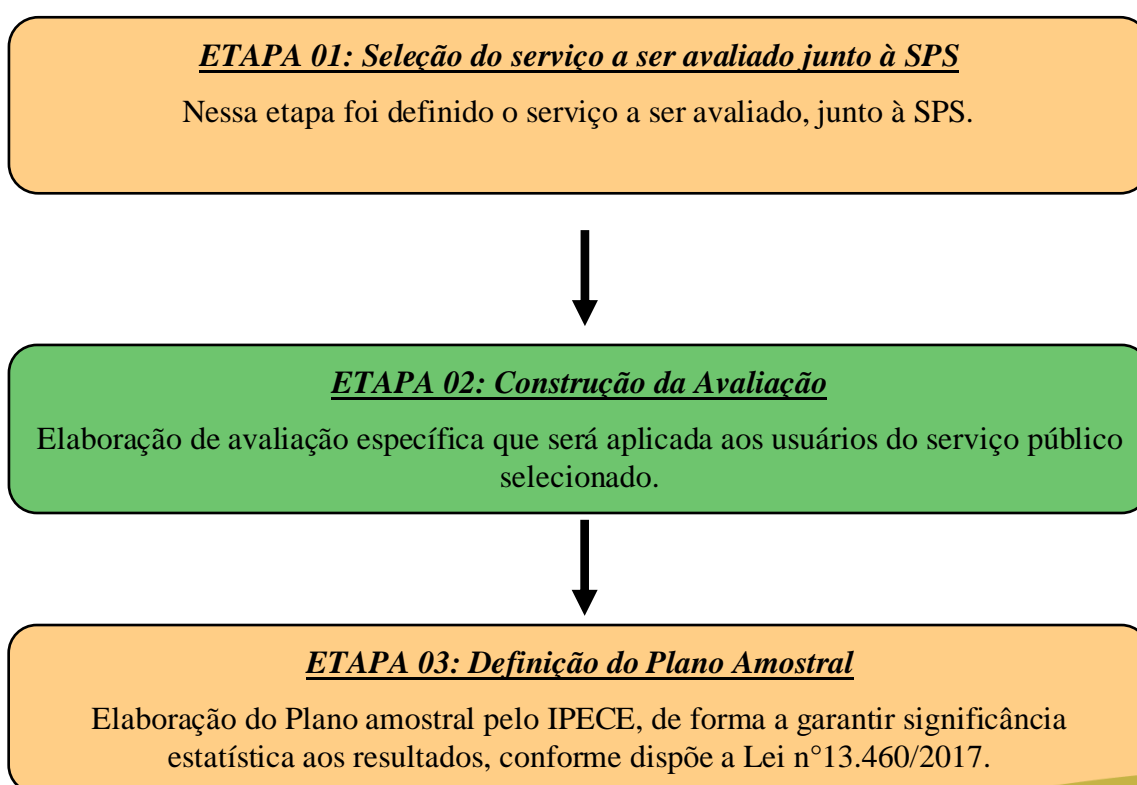


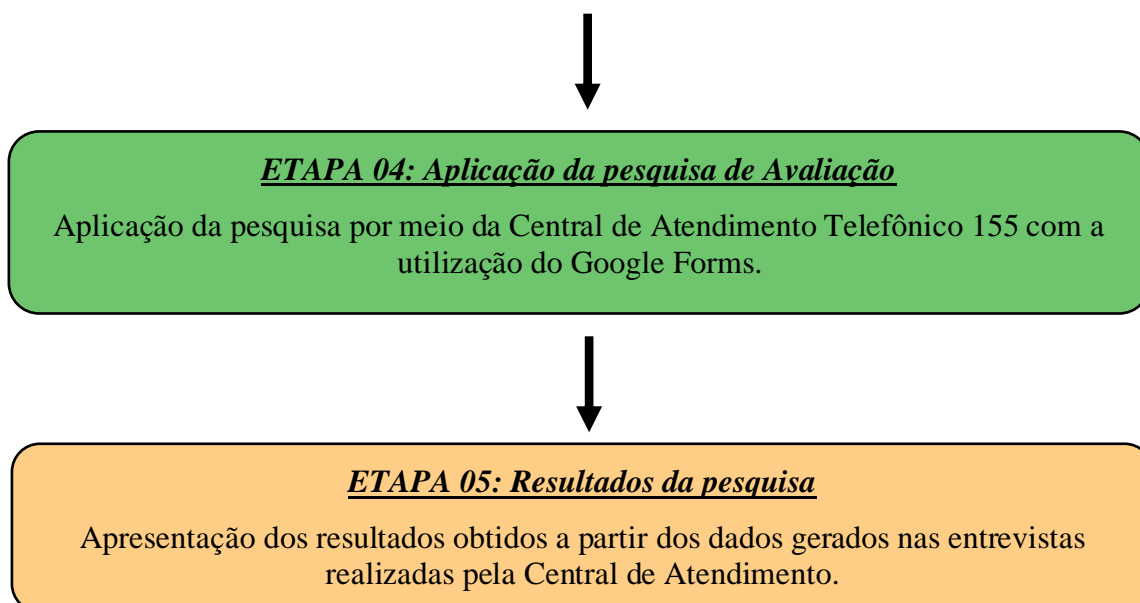
1. Introdução

A realização de avaliação contínua de serviços públicos é uma exigência da Lei nº. 13.460, de 26 de junho de 2017, que trata sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. A realização dessa avaliação deve ser feita por cada órgão/entidade, contemplando os seguintes aspectos: satisfação do usuário; qualidade do atendimento; cumprimento dos compromissos e prazos; quantidade de manifestações de usuários; e medidas adotadas para a melhoria e aperfeiçoamento do serviço.

A Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE), no intuito de implantar rotinas de avaliação contínua dos serviços públicos e de contribuir com a melhoria da prestação dos serviços ofertados, realizou a avaliação dos serviços públicos ofertados por meio da Ação Jovem Bolsista do Programa Primeiro Passo, em parceria com a Secretaria da Proteção Social, Justiça, Cidadania, Mulheres e Direitos Humanos (SPS) e com o Instituto de Pesquisa e Estratégica Econômica do Ceará (IPECE).

Vale ressaltar que a avaliação deve ser periódica, sendo indicativo para que a gestão atue na melhoria do processo para execução do serviço. A seguir serão apresentadas as cinco etapas de desenvolvimento desse trabalho:





2. Seleção do serviço avaliado

Nesta etapa, de escolha do serviço que seria avaliado, a SPS definiu que os serviços de competência do órgão que passaria pela avaliação seriam os referentes à Ação Jovem Bolsista do Programa Primeiro Passo. Dessa forma, os técnicos da secretaria querem buscar, junto aos beneficiados, sugestões de melhoria e aperfeiçoamento do serviço, pois se trata de um programa de suma importância para a sociedade cearense.

3. Construção da Avaliação

Após a escolha pela avaliação dos serviços da Ação Jovem Bolsista, os técnicos da CGE, em conjunto com os especialistas da SPS e do IPECE, realizaram a construção dos questionários que seriam aplicados aos usuários do serviço público em questão. O questionário apresentado a seguir consta de 21 perguntas, com questões de múltipla escolha e subjetiva.

Questionário Aplicado

Q1 – Qual a sua identificação de gênero?

☐ Feminino ☐ Masculino ☐ Outros

Q2 – Qual a sua idade?

☐ 15 a 18 anos ☐ 19 a 22 anos ☐ 23 a 26 anos ☐ 27 a 29 anos ☐ Outra

Q3 – Atualmente em qual ano você se encontra?

☐ 8º ou 9º ano do Ensino Fundamental

☐ Ensino Médio

☐ EJA (Educação para Jovens e Adultos) ou CEJA (Centro de Educação para Jovens e Adultos)

☐ Concludente do Ensino Médio

Q4 – Em que município você reside?

Q5 – Você mora na Zona Rural ou Urbana?

☐ Zona Rural ☐ Zona Urbana

Q6 – Como você ficou sabendo da existência da Ação Jovem Bolsista?

☐ Por meio de amigos/familiares

☐ Por meio da Secretaria Estadual

☐ Propaganda (rádio, TV, Jornal)

☐ Mídias Sociais

☐ Instituições de Ensino

☐ Outros

Q7 – Você acredita que a divulgação da Ação Jovem Bolsista precisa melhorar?

☐ Sim ☐ Não

Para as perguntas a seguir dê uma nota de 1 a 5, considerando que 1 indica muito insatisfeito e 5 indica muito satisfeito.

Q8 – Qual seu grau de satisfação com a carga horária/duração do curso?

☐ 1 – Muito insatisfeito

☐ 2 – Insatisfeito

☐ 3 – Regular

☐ 4 – Satisfeito

☐ 5 – Muito Satisfeito

Q9 – Como você avalia os instrutores do Jovem Bolsista?

☐ 1 – Muito insatisfeito

☐ 2 – Insatisfeito

☐ 3 – Regular

☐ 4 – Satisfeito

☐ 5 – Muito Satisfeito

Q10 – Como você avalia o material didático e o conteúdo programático oferecido?

☐ 1 – Muito insatisfeito

☐ 2 – Insatisfeito

☐ 3 – Regular

☐ 4 – Satisfeito

☐ 5 – Muito Satisfeito

Q11 - Como você avalia as suas condições de acesso à internet e a plataforma utilizada para capacitação?

☐ 1 – Muito insatisfeito

☐ 2 – Insatisfeito

☐ 3 – Regular

☐ 4 – Satisfeito

☐ 5 – Muito Satisfeito

Q12 - De uma forma geral, qual o seu nível de satisfação com a ação jovem bolsista?

☐ 1 – Muito insatisfeito

☐ 2 – Insatisfeito

☐ 3 – Regular

☐ 4 – Satisfeito

☐ 5 – Muito Satisfeito

Q13 – Você está trabalhando atualmente?

☐ Sim (Siga para Q13.1)

☐ Não (Pule para Q14)

Q13.1 – O seu trabalho tem relação com o curso?

☐ Sim

☐ Não

Q13.2 – Você acha que o curso facilitou o seu ingresso no mercado de trabalho?

☐ Sim

☐ Não

Q14 – Você fez o curso que gostaria?

☐ Sim

☐ Não

Q15 – Houve atraso no pagamento da bolsa capacitação?

☐ Sim (Siga para Q15.1)

☐ Não (Pule para Q16)

Q15.1 – Você foi informado do atraso?

☐ Sim

☐ Não

Q16 – Você prefere um curso ofertado de forma presencial ou virtual?

☐ Presencial

☐ Virtual

Q17 – Em uma escala de 0 a 10, quanto você indicaria a capacitação oferecida pela ação jovem bolsista para um parente, amigo ou conhecido? (0 sendo nenhuma indicação e 10 indicação máxima).

Nota: _____

Q18 – Qual curso você entende que lhe proporcionaria uma inserção no mercado de trabalho?

Q19 - Apresente aqui até três sugestões que você acha importante para melhorar a ação jovem bolsista:

Q20 – Normalmente o valor recebido através da ação jovem bolsista você utiliza para:

[Múltipla Escolha]

☐ Alimentação

☐ Educação/material escolar

☐ Material de Higiene Pessoal

- () Vestuário
- () Lazer
- () Saúde (medicação, plano, exames, etc)
- () Outro. Especifique: _____

Q21 - Qual palavra você utilizaria para descrever a ação jovem bolsista?

4. Definição do Plano Amostral

4.1 Público-alvo

A pesquisa de satisfação concernente a Ação Jovem Bolsista, vinculada ao Programa Primeiro Passo, teve como população alvo o quantitativo de 628 beneficiários dessa política pública no ano de 2021. Menciona-se que o cadastro de beneficiários foi fornecido pela Secretaria de Proteção Social, Cidadania e Direitos Humanos (SPS), possuindo informações relativas ao nome do usuário, sexo, município onde reside e telefone de contato.

4.2 Aspectos Metodológicos Gerais

Utilizou-se o método *survey* para a realização da pesquisa de satisfação na percepção dos beneficiários da Ação Jovem Bolsista. Segundo Freitas et al. (2000), este método corresponde à obtenção de dados sobre características, ações ou percepções de determinado grupo de pessoas, indicado como representante de uma população-alvo, por meio de um instrumento de pesquisa, normalmente um questionário.

Fink (1995) cita que o principal objetivo do método *survey* é produzir descrições quantitativas de uma população fazendo uso de um instrumento predefinido. Desse modo, o principal instrumento para operacionalização da pesquisa foi um questionário estruturado, composto por questões abertas e fechadas. Destaca-se que o questionário utilizado nessa pesquisa foi elaborado conjuntamente por técnicos da SPS, CGE e IPECE.

As questões fechadas, com alternativas fixas, compõem a maior parte do questionário e estão relacionadas com a necessidade de padronização do processo de

coleta de dados. Questões abertas constituem minoria e destinam-se a responder àqueles questionamentos que demandam opiniões mais aprofundadas dos entrevistados e/ou cujas possibilidades de respostas não podem ser previstas.

Menciona-se que a aplicação de questionários em pesquisas pode ser feita de diferentes formas, como por exemplo, por meio de entrevistas domiciliares, telefônicas, ou ainda por autopreenchimento pessoal, eletrônico ou postal. Neste contexto, a aplicação dos questionários foi realizada por meio do uso de telefone pela Central de Atendimento 155, gerando-se a base de dados.

Após a realização da etapa de coleta de dados gerou-se a base de dados, a qual foi inserida no software estatístico SPSS, com licença do Instituto de Pesquisa e Estratégia Econômica do Ceará (IPECE), visando à análise estatística dos dados por meio da geração de tabelas e gráficos.

Salienta-se que o método *survey* permite a realização de pesquisas censitárias ou amostrais. Estas últimas são utilizadas na maioria dos casos por serem mais exequíveis frente às restrições temporais e orçamentárias.

Apesar das pesquisas amostrais não abordarem todo o universo de pessoas, podem garantir alto grau de fidedignidade dos dados, desde que o desenho amostral seja feito de forma a garantir a confiabilidade estatística dos dados. Neste contexto, explana-se a seguir sobre o plano amostral da pesquisa de satisfação da Ação Jovem Bolsista.

4.3 Cálculo da Amostra

Segundo Bolfarine e Bussab (2005), em pesquisas que se objetiva conhecer características de uma população é muito comum observar apenas uma amostra de seus elementos e, a partir dos resultados dessa amostra, obter estimativas para as características populacionais de interesse, sendo muito empregada a amostragem aleatória estratificada.

O método de amostragem aleatória estratificada consiste em dividir a população em grupos relativamente homogêneos e mutuamente exclusivos, chamados estratos, e em selecionar amostras aleatórias simples e independentes em cada estrato. Nesse sentido, conforme Cochran (1977), no caso da amostragem estratificada precisa-se considerar alguns aspectos:

- O número total de elementos em cada estrato;
- A variabilidade das observações dentro de cada estrato;
- O custo de obtenção de uma informação dentro de cada estrato.

Ressalta-se que nem sempre é possível utilizar-se das fórmulas de alocação ótima visando reduzir os custos e a variabilidade dentro dos estratos, uma vez que estas dependem dos valores populacionais dos desvios-padrão dos estratos.

Nas situações em que os custos e as variâncias não estão disponíveis, recorre-se no cálculo do tamanho da amostra à técnica de Alocação Proporcional, definida segundo a fórmula a seguir:

$$n = \frac{N^2 \cdot P \cdot (1 - P)}{N^2 \cdot \frac{E^2}{Z^2} + N \cdot P \cdot (1 - P)}$$

Onde:

$N \rightarrow$ Representa o número total de beneficiários da Ação Jovem Bolsista ($N=628$);

$P \rightarrow$ Corresponde a proporção de beneficiários com a característica objeto do estudo, isto é, o nível de satisfação com a ação Jovem Bolsista. Utilizou-se o critério de variância máxima, ou seja, $P = 0,5$;

$Z \rightarrow$ Parâmetro da distribuição Normal com 95% de nível de confiança ($Z=1,96$);

$E \rightarrow$ Representa o erro de estimação do parâmetro P , no valor máximo de 5%.

Aplicando-se os parâmetros na mencionada fórmula estatística chegou-se ao quantitativo de **233** bolsistas a serem pesquisados. Em seguida, a amostra foi estratificada proporcionalmente por área geográfica (capital e interior), sendo 45 entrevistas na capital e 188 no interior.

Ressalta-se que a margem de erro representa quantos pontos percentuais as respostas da amostra poderão variar no máximo em relação às respostas da população,

enquanto o nível de confiança corresponde ao grau de certeza de que o valor obtido ao pesquisar a amostra representa o mesmo ao pesquisar toda a população.

No tocante à seleção dos beneficiários para a realização das entrevistas recorreu-se ao cadastro fornecido pela SPS, efetivando-se um sorteio por números aleatórios das pessoas com telefone cadastrado.

Salienta-se que foi gerado um cadastro de reserva para cada área geográfica visando que a amostra calculada fosse obtida, uma vez que existiram problemas atinentes a não localização de alguns beneficiários inicialmente sorteados para compor a amostra.

5. Aplicação da Pesquisa

A aplicação da pesquisa foi realizada entre os dias 09 de setembro e 15 de outubro de 2021, com a utilização da Central de atendimento telefônico 155, localizada no município de Canindé, recorrendo-se a um questionário eletrônico do *Google Forms*, junto aos usuários (selecionados no plano amostral) que já participaram da Ação Jovem Bolsista, sendo obedecidos todos os requisitos de segurança e a devida manutenção do sigilo dos dados dos participantes.

Destaca-se que os técnicos da Central de Atendimento da Ouvidoria receberam um treinamento antes da realização do trabalho de coleta de dados com o objetivo de se obter a homogeneidade na interpretação das perguntas do questionário. Os técnicos também passaram por treinamento relativo ao plano amostral e a utilização da ferramenta de formulário do Google, a qual possibilitou a geração da base de dados em formato de planilha Excel.

6. Resultados e Discussões

Apresentam-se nesta seção os resultados da pesquisa de satisfação na visão dos beneficiários da Ação Jovem Bolsista, ofertado pela Secretaria de Proteção Social, Cidadania e Direitos Humanos. A referida seção está organizada em três itens: Perfil do Jovem Bolsista; Avaliação da Ação Jovem Bolsista; e Sugestões para melhoria da Ação Jovem Bolsista.

6.1 Perfil do Jovem Bolsista

As Tabelas 1, 2, 3 e 4, exibidas a seguir, detalham o perfil do Jovem Bolsista quanto a identificação de gênero, idade, escolaridade e o local de moradia. Verificou-se que 63,9% são do sexo feminino enquanto 36,1% são do sexo masculino. Em relação à distribuição por faixa etária, observou-se que a maior parcela dos entrevistados tem idade entre 15 e 22 anos, com um percentual próximo a 80%.

Tabela 1: Identificação de gênero dos bolsistas, segundo área geográfica - 2021

Opção	Capital		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Feminino	26	57,8	123	65,4	149	63,9
Masculino	19	42,2	65	34,6	84	36,1
Total	45	100,0	188	100,0	233	100,0

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

Tabela 2: Distribuição dos bolsistas segundo idade, por área geográfica - 2021

Opção	Capital		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
15 a 18 anos	19	42,2	80	42,6	99	42,5
19 a 22 anos	16	35,6	77	41,0	93	39,9
23 a 26 anos	9	20,0	19	10,1	28	12,0
27 a 29 anos	0	0,0	11	5,9	11	4,7
30 anos ou mais	1	2,2	1	0,5	2	0,9
Total	45	100,0	188	100,0	233	100,0

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

Averiguou-se também que 65,2% dos jovens eram concludentes do ensino médio em 2021, sendo de 30,9% a proporção de bolsistas do 1º e 2º ano do ensino médio. Em relação ao local de moradia, a maioria dos jovens residem em áreas urbanas. No entanto, destaca-se também que parcela significativa reside na zona rural (27,9%).

Tabela 3: Escolaridade dos beneficiários da Ação Jovem Bolsista, segundo área geográfica - 2021

Opção	Capital		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
8º e 9º ano do Ensino Fundamental	1	2,2	4	2,1	5	2,1
Concludente do Ensino Médio	26	57,8	126	67,0	152	65,2
EJA (Educação para Jovens e Adultos) ou CEJA (Centro de Educação para Jovens e Adultos)	1	2,2	3	1,6	4	1,7
Ensino Médio	17	37,8	55	29,3	72	30,9
Total	45	100,0	188	100,0	233	100,0

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

Tabela 4: Local de moradia do beneficiário, segundo sexo - 2021

Opção	Feminino		Masculino		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Zona Rural	48	32,2	17	20,2	65	27,9
Zona Urbana	101	67,8	67	79,8	168	72,1
Total	149	100,0	84	100,0	233	100,0

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

A maior parte dos jovens (45,1%) ficou sabendo da existência da Ação Jovem Bolsista por meio de amigos ou familiares, vindo em seguida as mídias sociais (31,8%), CRAS (6,4%), prefeitura/câmara de vereadores (4,7%) e instituições de ensino (4,3%), segundo dados apresentados na Tabela 5.

Tabela 5: Como ficou sabendo da existência da Ação Jovem Bolsista, segundo área geográfica - 2021

Opção	Capital		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Por meio de amigos/familiares	38	84,4	67	35,6	105	45,1
Mídias sociais	3	6,7	71	37,8	74	31,8
CRAS	0	0,0	15	8,0	15	6,4
Pela Prefeitura/Câmara do Vereadores	0	0,0	11	5,9	11	4,7
Instituições de Ensino	0	0,0	10	5,3	10	4,3
Associações	4	8,9	4	2,1	8	3,4
Por meio da Secretaria Estadual	0	0,0	6	3,2	6	2,6
Ação social/ Assistência Social	0	0,0	2	1,1	2	0,9
Comunidade	0	0,0	1	0,5	1	0,4
Não soube responder	0	0,0	1	0,5	1	0,4
Total	45	100,0	188	100,0	233	100,0

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

Quanto à percepção da necessidade de melhoria em relação à divulgação da Ação Jovem Bolsista, observa-se que 56,2% dos entrevistados afirmaram que há a necessidade de se melhorar a divulgação do projeto, sendo esse um aspecto que pode ser fortalecido pela SPS visando o aperfeiçoamento da Ação com o objetivo de ter um maior (Tabela 6).

Tabela 6: Você acredita que a divulgação da Ação Jovem Bolsista precisa melhorar? segundo área geográfica - 2021

Opção	Capital		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Sim	30	66,7	101	53,7	131	56,2
Não	15	33,3	87	46,3	102	43,8
Total	45	100,0	188	100,0	233	100,0

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

Destaca-se que outras estatísticas podem ser consultadas nas referidas tabelas, avaliando-se, por exemplo, a distribuição dos dados segundo área geográfica, especificamente para a capital e o interior.

6.2 Avaliação da Ação Jovem Bolsista

Rossi e Slongo (1998) citam a importância de se avaliar a satisfação dos clientes/usuários a partir de pesquisas de opinião, almejando, sobretudo, à melhoria da oferta dos serviços prestados, sejam eles públicos ou privados.

Nesse contexto, foram avaliados aspectos relacionados à carga horária do curso de capacitação, a qualificação dos instrutores, o material didático e o conteúdo programático oferecido, as condições de acesso à internet e a plataforma para capacitação, bem como o nível de satisfação geral com a Ação Jovem Bolsista. Também foram estudadas questões atinentes ao atraso no pagamento da bolsa; a inserção no mercado de trabalho após o período como Jovem Bolsista e a indicação da Ação para amigos ou parentes.

Observa-se com base nos dados dispostos na Tabela 7 que 95,3% dos entrevistados declararam ter ficado satisfeitos/muito satisfeitos com a carga horária/duração do curso, sendo de apenas 0,9% o percentual de bolsistas que ficaram insatisfeitos.

Tabela 7: Avaliação do grau de satisfação com a carga horária/duração do curso, segundo área geográfica - 2021

Opção	Capital		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Muito insatisfeito	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Insatisfeito	0	0,0	2	1,1	2	0,9
Regular	2	4,4	7	3,7	9	3,9
Satisfeito	11	24,4	39	20,7	50	21,5
Muito satisfeito	32	71,1	140	74,5	172	73,8
Total	45	100,0	188	100,0	233	100,0

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

Em relação à avaliação dos instrutores na percepção dos jovens, observa-se na Tabela 8 um excelente nível de satisfação com a qualificação desses profissionais, detendo uma aprovação (satisfeitos/muito satisfeitos) de 97,9% dos bolsistas.

Tabela 8: Avaliação dos instrutores que ministraram o curso de capacitação, segundo área geográfica - 2021

Opção	Capital		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Muito insatisfeito	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Insatisfeito	0	0,0	0	0,0	0	0,0

Regular	2	4,4	3	1,6	5	2,1
Satisfeito	4	8,9	22	11,7	26	11,2
Muito satisfeito	39	86,7	163	86,7	202	86,7
Total	45	100,0	188	100,0	233	100,0

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

No tocante a avaliação do material didático e ao conteúdo programático oferecido percebe-se uma elevada aprovação (97,4%) dos bolsistas (Tabela 9). Nesse contexto, evidencia-se um alto nível de satisfação dos jovens com a carga horária do curso, a qualidade dos instrutores e o material didático adotado.

Tabela 9: Avaliação do material didático e o conteúdo programático oferecido, segundo área geográfica - 2021

Opção	Capital		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Muito insatisfeito	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Insatisfeito	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Regular	0	0,0	6	3,2	6	2,6
Satisfeito	7	15,6	28	14,9	35	15,0
Muito satisfeito	38	84,4	154	81,9	192	82,4
Total	45	100,0	188	100,0	233	100,0

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

Quanto às condições de acesso à internet e a plataforma utilizada para capacitação, novamente verifica-se uma elevada satisfação dos bolsistas, em que 84,1% deles responderam estar satisfeitos/muito satisfeitos (Tabela 10).

Tabela 10: Avaliação das condições de acesso à internet e a plataforma utilizada para capacitação, segundo área geográfica - 2021

Opção	Capital		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Muito insatisfeito	1	2,2	3	1,6	4	1,7
Insatisfeito	0	0,0	4	2,1	4	1,7
Regular	5	11,1	24	12,8	29	12,4
Satisfeito	11	24,4	72	38,3	83	35,6
Muito satisfeito	28	62,2	85	45,2	113	48,5
Total	45	100,0	188	100,0	233	100,0

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

A Tabela 11 exibe o grau de satisfação geral com a Ação Jovem Bolsista na percepção dos beneficiários dessa ação ofertada pela SPS, constatando-se que 84,5% deles ficaram muito satisfeitos, 14,2% satisfeitos. Desse modo, a avaliação geral da Ação Jovem Bolsista foi excelente, pois atingiu-se um índice de **98,7% de aprovação**.

Tabela 11: Avaliação do grau de satisfação geral com a ação Jovem Bolsista, segundo área geográfica - 2021

Opção	Capital		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Muito insatisfeito	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Insatisfeito	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Regular	1	2,2	2	1,1	3	1,3

Satisfeito	7	15,6	26	13,8	33	14,2
Muito satisfeito	37	82,2	160	85,1	197	84,5
Total	45	100,0	188	100,0	233	100,0

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

Em relação à inserção no mercado de trabalho (Tabela 12), verifica-se que aproximadamente 17% dos bolsistas estão atualmente trabalhando sendo que o percentual no Interior (17,6%) foi um pouco maior do que na capital (15,6%).

Tabela 12: Você está trabalhando atualmente? - segundo área geográfica - 2021

Opção	Capital		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Sim	7	15,6	33	17,6	40	17,2
Não	38	84,4	155	82,4	193	82,8
Total	45	100,0	188	100,0	233	100,0

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

Observa-se, ainda, com base nos dados apresentados nas Tabelas 13 e 14, que quase um terço dos jovens que estão empregados atuam em uma área relacionada ao curso realizado e que aproximadamente 50% dos bolsistas mencionaram que o curso facilitou o ingresso no mercado de trabalho.

Tabela 13: O seu trabalho tem relação com o curso? - segundo área geográfica - 2021

Opção	Capital		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Sim	0	0,0	11	33,3	11	27,5
Não	7	100,0	22	66,7	29	72,5
Total	7	100,0	33	100,0	40	100,0

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

Tabela 14: Você acha que o curso facilitou o seu ingresso no mercado de trabalho? - segundo área geográfica - 2021

Opção	Capital		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Sim	1	14,3	18	54,5	19	47,5
Não	2	28,6	2	6,1	4	10,0
Não respondeu	4	57,1	13	39,4	17	42,5
Total	7	100,0	33	100,0	40	100,0

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

Foi indagado aos bolsistas se o curso que eles fizeram era realmente o curso que gostariam de ter realizado, observando na Tabela 15 que 93,6% dos jovens declararam que sim, ou seja, o curso realizado foi o que de fato pretendiam ter cursado.

Tabela 15: Você fez o curso que gostaria? - segundo área geográfica - 2021

Opção	Capital		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Sim	44	97,8	174	92,6	218	93,6
Não	1	2,2	12	6,4	13	5,6
Não respondeu	0	0,0	2	1,0	2	0,9

Total	45	100,0	188	100,0	233	100,0
--------------	-----------	--------------	------------	--------------	------------	--------------

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

As Tabelas 16 e 17 trazem informações sobre possíveis atrasos no pagamento da bolsa dos participantes da Ação Jovem Bolsista, verificando-se que 31,3% dos entrevistados mencionaram ter ocorrido atraso no pagamento. Ressalta-se, no entanto, que 82,2% deles foram informados acerca do atraso no pagamento.

Tabela 16: Houve atraso no pagamento no salário? - segundo área geográfica - 2021

Opção	Capital		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Sim	15	33,3	58	30,9	73	31,3
Não	30	66,6	130	69,1	160	68,7
Total	45	100,0	188	100,0	233	100,0

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

Tabela 17: Você foi informado do atraso? - segundo área geográfica - 2021

Opção	Capital		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Sim	12	80,0	48	82,8	60	82,2
Não	3	20,0	7	12,1	10	13,7
Não respondeu	0	0,0	3	5,2	3	4,1
Total	15	100,0	58	100,0	73	100,0

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

Na presente pesquisa perguntou-se se o bolsista tem preferência por um curso ofertado de forma presencial ou virtual, constatando-se que 73,8% deles optaram pelo modo presencial, sendo de 26,2% a proporção de jovens que preferem a modalidade virtual.

Tabela 18: Você prefere um curso ofertado de forma presencial ou virtual? - segundo área geográfica - 2021

Opção	Capital		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Presencial	33	73,3	139	73,9	172	73,8
Virtual	12	26,7	49	26,1	61	26,2
Total	45	100,0	188	100,0	233	100,0

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

Também foi perguntado aos jovens participantes do projeto se eles indicariam a Ação Jovem Bolsista para um parente, amigo ou conhecido. O objetivo foi calcular o índice NPS (*Net Promoter Score*), que almeja medir a fidelidade e nível de indicação dos usuários com determinado serviço. A partir dos dados dispostos na Tabela 19, pode-se classificar as respostas dos beneficiários em três grupos:

Promotores: são aqueles que estão plenamente satisfeitos com o serviço, também são aqueles que mais indicariam o serviço para alguém. Por consequência, as notas que esses usuários deram são 9 e 10;

Neutros: esse é o grupo de pessoas que não está completamente satisfeita com o serviço, mas que não chega a fazer propaganda negativa. As respostas desse grupo são nota 7 e 8;

Detratores: são os usuários que estão completamente insatisfeitos e que não recomendariam de jeito nenhum o serviço. Suas respostas variam de 0 a 6.

Tabela 19: Em uma escala de 0 a 10, quanto você indicaria a Ação Jovem Bolsista para um parente, amigo ou conhecido? (0 sendo nenhuma indicação e 10 indicação máxima), segundo área geográfica - 2021

Nota	Capital		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
1	0	0,0	0	0,0	0	0,0
2	0	0,0	0	0,0	0	0,0
3	0	0,0	0	0,0	0	0,0
4	0	0,0	0	0,0	0	0,0
5	1	2,2	6	3,2	7	3,0
6	0	0,0	1	0,5	1	0,4
7	1	2,2	2	1,1	3	1,3
8	2	4,4	16	8,5	18	7,7
9	5	11,1	21	11,2	26	11,2
10	36	80,0	142	75,5	178	76,4
Total	45	100,0	188	100,0	233	100,0

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

A partir da classificação dos usuários em grupos, a metodologia NPS consegue medir o nível de indicação e fidelidade, sendo o resultado do índice NPS a pontuação real da rede de usuários (LEÃO et. al, 2017). A regra é utilizar o valor dos usuários promotores e reduzir o de usuários detratores, conforme a seguinte fórmula:

$$\text{NPS} = ((\text{usuários promotores} - \text{detratores}) / \text{total de respostas}) * 100$$

A metodologia NPS classifica o índice em quatro categorias, visando quantificar a indicação e fidelização dos usuários com o serviço prestado, conforme demonstrado a seguir:

Excelente: pontuações entre 75% e 100%;

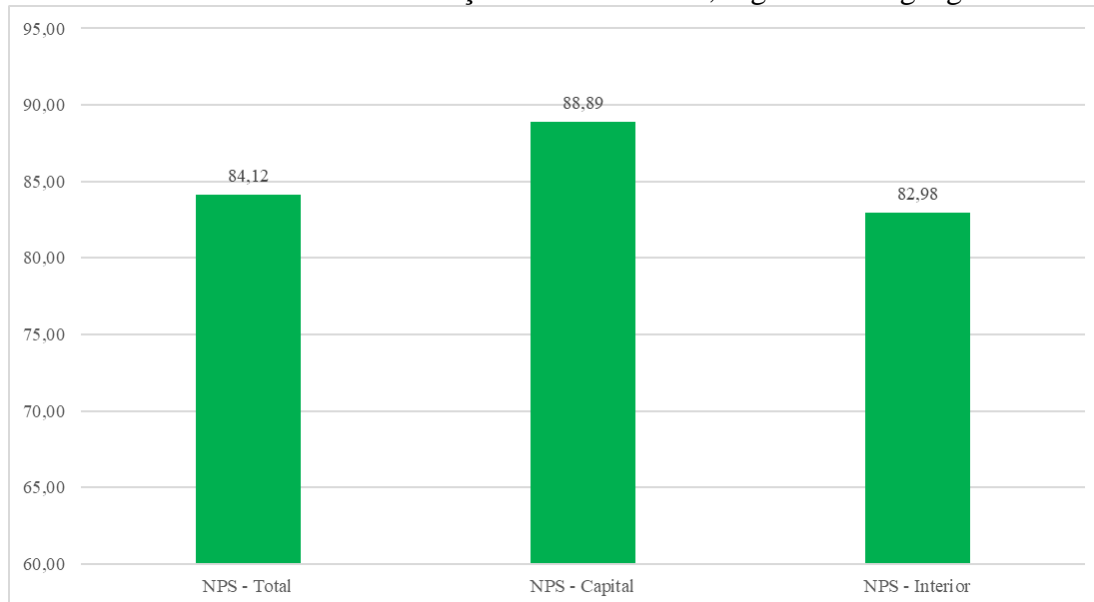
Muito bom: valores entre 50% e 74%;

Razoável: entre 0 e 49%;

Ruim: entre -1% e -100%.

O Gráfico 1 mostra os resultados do NPS na percepção dos participantes da Ação Jovem Bolsista, constatando-se um índice igual a 84,12, significando uma excelente fidelização e indicação para o projeto.

Gráfico 1: Índice NPS referente a Ação Jovem Bolsista, segundo área geográfica - 2021



Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

Questionados sobre qual curso os jovens entendem que lhe proporcionariam uma maior inserção no mercado de trabalho, 17,6% deles citaram marketing, vindo em seguida os cursos de informática (17,2%) e administração (15,5%).

Tabela 20: Qual curso você entende que lhe proporcionaria uma inserção no mercado de trabalho? - segundo área geográfica - 2021

Opção	Capital		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Curso de marketing	3	6,7	38	20,2	41	17,6
Informática	10	22,2	30	16,0	40	17,2
Administração	11	24,4	25	13,3	36	15,5
Assistente administrativo	0	0,0	23	12,2	23	9,9
Empreendedorismo	3	6,7	9	4,8	12	5,2
Enfermagem	1	2,2	7	3,7	8	3,4
Curso de inglês	5	11,1	2	1,1	7	3,0
Redes sociais e empreendedorismo	1	2,2	6	3,2	7	3,0
Atendente de caixa	0	0,0	6	3,2	6	2,6
Auxiliar administrativo	1	2,2	4	2,1	5	2,1
Administração e telemarketing	1	2,2	3	1,6	4	1,7
Atendimento ao público	2	4,4	2	1,1	4	1,7
Turismo	1	2,2	3	1,6	4	1,7
Curso de técnica em vendas	1	2,2	2	1,1	3	1,3
Designer gráfico	0	0,0	2	1,1	2	0,9

Opção	Capital		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Secretariado ou auxiliar administrativo	1	2,2	1	0,5	2	0,9
Agronegócio	0	0,0	1	0,5	1	0,4
Assistente de logística	0	0,0	1	0,5	1	0,4
Assistente de recursos humanos	0	0,0	1	0,5	1	0,4
Comércio de mercadoria	0	0,0	1	0,5	1	0,4
Comunicação	1	2,2	0	0,0	1	0,4
Curso de assistente de contabilidade	0	0,0	1	0,5	1	0,4
Curso de ciências contábeis	0	0,0	1	0,5	1	0,4
Curso de confeitiro	1	2,2	0	0,0	1	0,4
Curso de direito básico	0	0,0	1	0,5	1	0,4
Curso de empreendedorismo	0	0,0	1	0,5	1	0,4
Curso na área administrativa	1	2,2	0	0,0	1	0,4
Cursos da área da saúde	0	0,0	1	0,5	1	0,4
Desenvolvedor de software	0	0,0	1	0,5	1	0,4
Educabilidade	0	0,0	1	0,5	1	0,4
Finanças	0	0,0	1	0,5	1	0,4
Gestão de pessoas e RH	0	0,0	1	0,5	1	0,4
Gestão Pública	0	0,0	1	0,5	1	0,4
Jovem empreendedorismo	0	0,0	1	0,5	1	0,4
Outros	1	2,2	4	2,1	5	2,1
Não soube responder	0	0,0	6	3,2	6	2,6
Total	45	100,0	188	100,0	233	100,0

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

6.3 Sugestões dos usuários para melhoria da Ação Jovem Bolsista

Como visto na seção anterior, a Ação Jovem Bolsista foi muito bem avaliada quanto à satisfação dos participantes da referida ação. Não obstante, nesta seção, são apresentadas sugestões que visam subsidiar o aperfeiçoamento do referido projeto, no contexto de se prestar cada vez mais um serviço de excelência para a população.

No âmbito da pesquisa de avaliação da satisfação dos beneficiários da Ação Jovem Bolsista foi perguntado aos jovens até três sugestões que eles teriam para indicar, visando o aperfeiçoamento e a consequente melhoria do serviço prestado pela Secretaria de Proteção Social, Cidadania e Direitos Humanos.

Destaca-se que foram relatadas um quantitativo de 58 sugestões pelos beneficiários da Ação jovem Bolsista, às quais são apresentadas na Tabela 21. Salienta-se que em uma pesquisa de satisfação todas as sugestões devem ser avaliadas individualmente pelo ofertante do serviço, visando o aprimoramento do mesmo a partir do *feedback* de seus clientes.

Verifica-se que 20,7% das propostas relatadas referem-se à oferta da ação de forma presencial, ou seja, o retorno do curso para essa modalidade. Uma outra sugestão

relatada refere-se a uma maior celeridade na entrega dos certificados (12,1%). Também foi sugerido pelos beneficiários a possibilidade de receberem a bolsa em depósito em conta, pois foi relatado por alguns jovens que eles tinham que se deslocar para outro município a fim de receber o auxílio financeiro. Outras sugestões podem ser consultadas na referida tabela.

Tabela 21: Sugestões feitas pelos beneficiários da Ação Jovem Bolsista - 2021

Grupo de sugestões	Frequência	%
Oferecer a ação de forma presencial	12	20,7
Acelerar na entrega dos certificados	7	12,1
Facilitar os jovens a receber a bolsa, depositando em conta, uma vez que não tem agência do Bradesco em seu município	5	8,6
Oferecer mais opções de curso	5	8,6
Dar mais atenção aos alunos/Melhorar comunicação	4	6,9
Melhorar a divulgação da ação Jovem Bolsista	3	5,2
Oferecer estágio para ajudar na experiência dos jovens	3	5,2
Oferecer mais vagas para Ação Jovem Bolsista	3	5,2
Oferecer a ação Jovem Bolsista com mais frequência	2	3,4
Oferecer cursos voltado para Gestão/RH em empresa	2	3,4
Sugere que coloquem instrutores que respondam as mensagens dos alunos	2	3,4
Para os alunos que não podem se deslocar, que recebam o total da bolsa capacitação de uma só vez	2	3,4
Conversar e conscientizar os jovens que participam do projeto	1	1,7
Melhor qualidade de internet	1	1,7
Melhorar a entrega do material didático, pois houve atraso	1	1,7
Melhorar a plataforma utilizada para a capacitação	1	1,7
O curso deveria ser mais prolongado	1	1,7
Oferecer um prazo maior para as inscrições e providenciar documentação	1	1,7
Que seja liberado para participar quantas vezes o aluno quiser	1	1,7
Depositar a bolsa capacitação através de pix	1	1,7
Total	58	100,0

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

Também foi perguntado aos beneficiários da ação jovem Bolsista como eles utilizavam normalmente o dinheiro recebido (Tabela 22), sendo as respostas mais relatadas: alimentação (39,1%), material de higiene pessoal (13,9%), educação/material escolar (12,6%), saúde (12,2%) e vestuário (8,8%).

Tabela 22: Normalmente o dinheiro recebido através da ação jovem Bolsista você utilizava para? (Múltipla Escolha) - 2021

Opção	Frequência	%
Alimentação	186	39,1
Material de Higiene pessoal	66	13,9
Educação/material escolar	60	12,6
Saúde (medicação; plano; exames; etc.)	58	12,2
Vestuário	42	8,8
Lazer	34	7,1
Despesas de casa	10	2,1
Poupança	7	1,5
Pagar Internet	5	1,1
Transporte	4	0,8
Juntou e comprou cestas para os necessitados	1	0,2

Não falou	1	0,2
Não recebeu nenhum valor da bolsa capacitação	1	0,2
Para colocar um negócio	1	0,2
Total	476	100,0

Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

A seguir é apresentada uma nuvem de palavras (Figuras 1) criada a partir da palavra que o usuário citou para descrever a Ação Jovem Bolsista. Quanto maior o nome da palavra, mais vezes ela foi citada.

Figura 1: Nuvem de palavra criada a partir da opinião dos alunos



7. Considerações Finais

Inicialmente, espera-se que com os dados apresentados nesse relatório a gestão da SPS seja sensibilizada a adotar ações no intuito de aperfeiçoar os serviços relacionados à Ação Jovem Bolsista, compreendendo o contexto em que os cidadãos estão inseridos e atendendo às sugestões por eles apresentadas.

A avaliação de quaisquer serviços públicos deve servir de insumo para ajustar e reorientar os serviços prestados, buscando aperfeiçoar a prestação desse serviço. Sendo assim, nada melhor do que buscar entender no próprio cidadão quais são as dificuldades encontradas por ele na oferta de um determinado serviço.

Analisando o serviço avaliado nesse estudo, pode-se compreender que a maioria dos beneficiados da Ação Jovem Bolsista é jovem com idade entre 15 e 22 anos (82%) e concludentes do Ensino Médio (65,2%). Além disso, evidencia-se a necessidade de uma melhor divulgação da Ação Jovem Bolsista, pois 56,2% dos entrevistados afirmaram que há necessidade de se melhorar a divulgação dessa ação. Dessa forma, a SPS pode buscar parceria, em especial com a Casa Civil, no intuito de melhorar essa divulgação.

Nota-se, também, uma ótima satisfação com a carga horária/duração do curso (95,3%), bem como uma excelente satisfação com os instrutores (97,9%). Constatou-se também uma satisfação de 97,4% dos entrevistados em relação ao material didático fornecido. Em relação ao acesso à internet e a plataforma utilizada, chamou a atenção por terem recebido as menores notas de satisfação, apesar de também boa (84,1%), no entanto é um indicativo que merecem uma maior atenção da secretaria.

Cabe destacar, o excelente nível de fidelização e indicação (excelente: pontuações entre 75% e 100%) dos bolsistas para com o projeto. O NPS (Net Promoter Score) da ação foi de 84,12%.

As principais sugestões apresentadas pelos alunos foram: 1) Oferecer a ação de forma presencial (20,7%); 2) Acelerar a entrega dos certificados (12,1%) e; 3) Facilitar os jovens a receber a bolsa, depositando em conta, uma vez que não tem agência do Bradesco em todos os municípios (8,6%).

Os Bolsistas informaram que o dinheiro recebido por meio da ação é normalmente utilizado com alimentação (39,1%), material de higiene pessoal (13,9%), educação/material escolar (12,6%), saúde (12,2%), vestuário (8,8%), lazer (7,1%), dentre outras formas.

Em síntese, ressalta-se que os serviços oferecidos por meio da Ação Jovem Bolsista, no geral, foram muito bem avaliados, tendo uma satisfação de **98,7%** e não houve registro de insatisfação.

Por fim, a CGE deseja com esse trabalho dar voz à opinião dos alunos beneficiados, contribuir para que a SPS adote medidas visando à melhoria desse serviço público ofertado e uma maior eficiência, considerando possibilidade do retorno presencial e de melhorar a logística na entrega dos certificados, bem como avaliar a possibilidade do recebimento da bolsa em conta.

8. Referências Bibliográficas

BOLFARINE, H.; BUSSAB, W. **Elementos de amostragem**. Editora Edgard Blücher. São Paulo, 2005.

BRASIL. Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos usuários dos serviços públicos da administração pública. Disponível em: <L13460 (planalto.gov.br)>. Acesso em 24 mai. 2021.

COCHRAN, W. G. (1977). **Sampling techniques** (3rd ed.). New York: John Wiley & Sons.

FINK, A. **The survey handbook**. Thousands Oaks, Sage, 1995.

FREITAS, H; OLIVEIRA, M; SACCOL, A; MOSCAROLA, J. **O método de pesquisa survey**. Revista de Administração, São Paulo – SP, v. 35, nº 3, p. 105-112. 2000.

LEÃO, N.C.A; NOBRE, M.R.B; LEVINO, N; NERI, A.S.C. **Implantação de sistema de monitoramento da satisfação dos clientes com a qualidade dos processos e serviços assistenciais: análise de uma instituição hospitalar em Maceió/AL**. Anais do IV Simpósio Internacional de Gestão de Projetos, Inovação e Sustentabilidade. São Paulo, 2017.

ROSSI, C. A. SLONGO, L. A. **Pesquisa de satisfação de clientes: O estado da arte e proposição de um método brasileiro**. Revista RAC, v. 2, nº 1, p. 101-125. 1998.