



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO

**CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO**

Avaliação de Serviço:
Ação Jovem Aprendiz
(Programa Primeiro Passo)

Setembro/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
Kassy 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

Francisca Soares da Silva

Maria Larissa Ricardo de Freitas

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 Aprendiz	20
6.2 Avaliação da Ação Jovem Aprendiz.....	22
6.3 Sugestões dos usuários para melhoria da Ação Jovem Aprendiz.....	28
7. Considerações Finais.....	31
8. Referências Bibliográficas	33
9. Anexo I	34

SUMÁRIO EXECUTIVO

A Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE) realizou a avaliação dos serviços públicos ofertados por meio da Ação Jovem Aprendiz 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 1.948 beneficiários dessa política em 2019. Nesse estudo, ficou definido que seria necessário entrevistar 332 jovens (105 da capital e 227 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 21 de julho e 11 de agosto 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 Aprendiz; 2) Avaliação da Ação Jovem aprendiz e 3) Sugestões para melhoria da Ação Jovem Aprendiz. A seguir serão apresentados os principais resultados.

Perfil do Jovem Aprendiz

Detalhou-se o perfil do jovem aprendiz quanto à identificação de gênero, idade, escolaridade e o local de moradia. Verificou-se que 52,4% são do sexo feminino enquanto 47,6% se identificaram como do sexo masculino. Em relação à distribuição por faixa etária, observou-se que a maior parcela dos entrevistados tinha em 2019 uma idade entre 18 e 21 anos, com um percentual próximo a 90%.



Identificação de gênero dos beneficiários segundo área geográfica - 2021

Opção	Capital		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Feminino	63	60,0	111	48,9	174	52,4
Masculino	42	40,0	116	51,1	158	47,6
Total	105	100,0	227	100,0	332	100,0

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

Distribuição dos beneficiários segundo idade que possuíam em 2019 por área geográfica - 2021

Opção	Capital		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
14 a 17 anos	6	5,7	5	2,2	11	3,3
18 a 21 anos	93	88,6	205	90,3	298	89,8
22 a 24 anos	6	5,7	17	7,5	23	6,9
Total	105	100,0	227	100,0	332	100,0

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

Constatou-se também que 84% dos jovens eram concludentes do ensino médio em 2019, sendo os demais 16% estudantes do ensino médio. Em relação ao local de moradia, parcela significativa residia na zona urbana (85,2%), sendo de 14,8% o percentual de entrevistados que moravam na zona rural.

Escolaridade dos beneficiários da Ação Jovem Aprendiz no ano de 2019 segundo área geográfica - 2021

Opção	Capital		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Concludente do Ensino Médio	90	85,7	189	83,3	279	84,0
Ensino Médio	15	14,3	38	16,7	53	16,0
Total	105	100,0	227	100,0	332	100,0

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

A maior parte dos jovens (49,7%) ficou sabendo da existência da Ação Jovem Aprendiz por meio de amigos ou familiares, vindo em seguida as mídias sociais (22,9%), instituições de ensino (9%), Secretaria Estadual (5,1%) e os CRAS (3,6%).

Avaliação da Ação Jovem Aprendiz

Em relação ao cadastro efetuado, 76,8% dos entrevistados realizaram o cadastro através da Secretaria Municipal, sendo que 94,1% deles declararam ter ficado satisfeitos/muito satisfeitos com essa etapa. Já 23,2% realizaram o cadastro a partir do site da SPS, sendo que 80,6% deles afirmaram ter ficado satisfeitos/muito satisfeitos com esse procedimento.

Em relação à participação na oficina de capacitação voltada para o mercado de trabalho, registrou-se que 76,2% dos entrevistados residentes na capital afirmaram ter participado da mesma, sendo que 85% deles ficaram satisfeitos/muito satisfeito. Ressalta-se que a referida capacitação foi ofertada somente para os jovens moradores em Fortaleza.

Analisando o grau de satisfação do jovem aprendiz com a empresa onde ele atuou verificou-se que 85,9% ficaram satisfeitos/muito satisfeitos. Em contrapartida, registrou-se uma taxa de 4,2% de jovens que relataram ter ficado insatisfeitos ou muito insatisfeitos com a empresa onde trabalharam.

Avaliação do grau de satisfação com a empresa em que o jovem aprendiz atuou, segundo área geográfica - 2021

Opção	Capital		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Muito insatisfeito	0	0,0	7	3,1	7	2,1
Insatisfeito	4	3,8	3	1,3	7	2,1
Regular	12	11,4	21	9,3	33	9,9
Satisfeito	15	14,3	58	25,6	73	22,0
Muito satisfeito	74	70,5	138	60,8	212	63,9
Total	105	100,0	227	100,0	332	100,0

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

O nível de satisfação geral com a ação jovem aprendiz foi de **94,6%** de aprovação e somente 0,3% de insatisfação.

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

Opção	Capital		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Muito insatisfeito	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Insatisfeito	1	1,0	0	0,0	1	0,3
Regular	8	7,6	9	4,0	17	5,1
Satisfeito	23	21,9	62	27,3	85	25,6
Muito satisfeito	73	69,5	156	68,7	229	69,0
Total	105	100,0	227	100,0	332	100,0

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

Em relação à efetivação no mercado de trabalho por parte dos jovens egressos da Ação Jovem Aprendiz, constatou-se que 56,93% deles foram contratados pela empresa onde atuaram ou foram contratados por outra empresa (tendo sido importante a experiência adquirida no projeto) dentro do período de um ano .

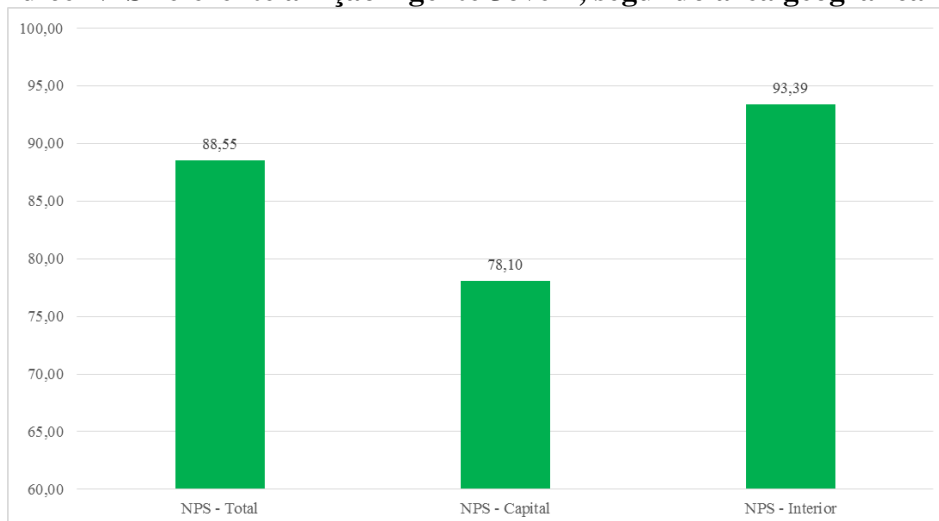
Verificou-se, ainda, se a experiência obtida como jovem aprendiz estimulou aos participantes do projeto a buscarem uma qualificação de nível superior, evidenciando-se

que cerca de 67% dos entrevistados sentiram-se motivados a conseguir a referida qualificação.

Também foi perguntado se os estudantes indicariam a Ação Jovem 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 Aprendiz.

Por meio dos resultados do NPS, constatou-se um índice igual a 88,55%, apontando um nível excelente de fidelização (valores entre 75% e 100%) e de indicação do projeto.

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



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

Sugestões para melhoria da Ação Jovem Aprendiz

Destaca-se que foram relatadas um quantitativo de 281 sugestões pelos beneficiários da Ação jovem Aprendiz. As sugestões foram organizadas em sete categorias. Verifica-se que 36,3% das propostas relatadas referem-se à necessidade de se melhorar a divulgação da Ação Jovem aprendiz, no contexto de se poder alcançar mais participantes para o projeto.

Tabela 20: Grupos de sugestões feitas pelos beneficiários da Ação Jovem Aprendiz - 2021

Grupo de sugestões	Frequência	%
Melhorar a divulgação da Ação Jovem Aprendiz	102	36,3
Aperfeiçoamento do curso	55	19,6
Gestão do Programa	54	19,2
Acompanhar/Fiscalizar as empresas	26	9,3

- A maior parte dos jovens (49,7%) ficou sabendo da existência da Ação Jovem Aprendiz por meio de amigos ou familiares, vindo em seguida as mídias sociais (22,9%), instituições de ensino (9%), Secretaria Estadual (5,1%) e os CRAS (3,6%).
- O nível de satisfação geral com a ação jovem aprendiz foi de **94,6%** de aprovação e somente 0,3% de insatisfação.
- Dentre as 281 sugestões apresentadas pelos estudantes, destacaram-se a cobrança por uma melhor divulgação da Ação Jovem Aprendiz (36,3%), por um aperfeiçoamento do curso (19,6%) e por uma melhoria na gestão do Programa (19,2%).

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.

Nesse período de pandemia do Coronavírus, 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 Aprendiz 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:

ETAPA 01: Seleção do serviço a ser avaliado junto à SPS

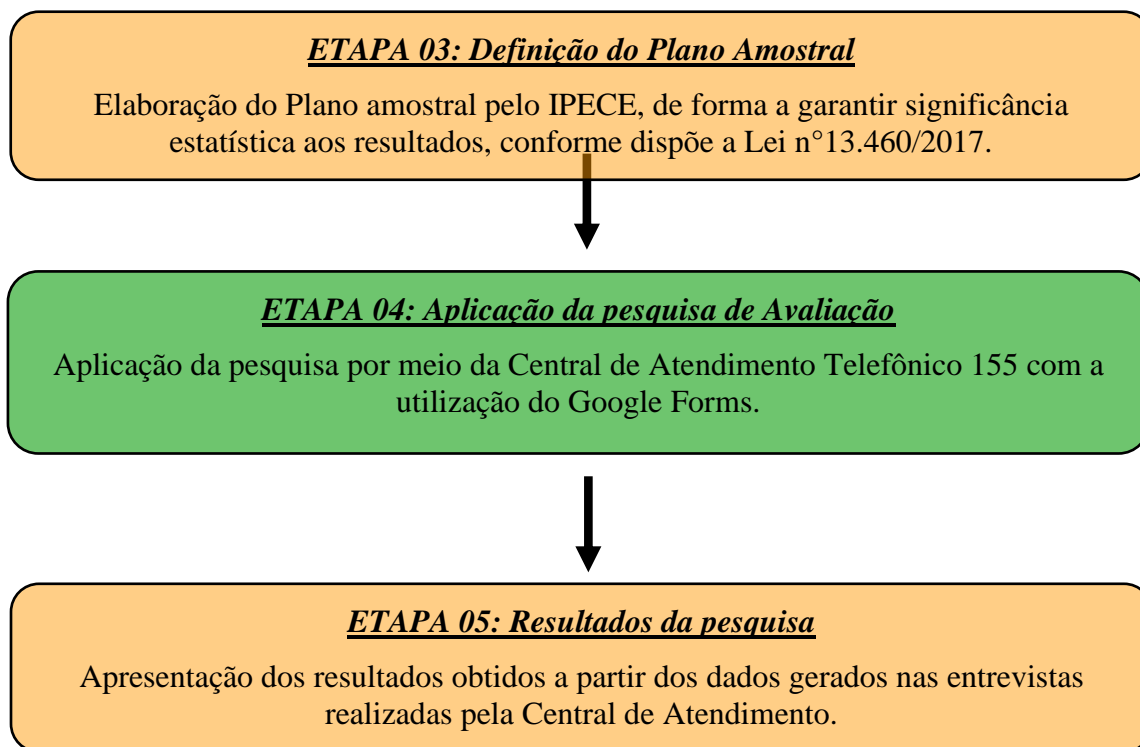
Nessa etapa foi definido o serviço a ser avaliado, junto à SPS.



ETAPA 02: Construção da Avaliação

Elaboração de avaliação específica que será aplicada aos usuários do serviço público selecionado.





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 Aprendiz do Programa Primeiro Passo. Dessa forma, os técnicos da secretaria queriam 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 Aprendiz, 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 18 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 em 2019?

☐ 14 a 17 anos ☐ 18 a 21 anos ☐ 22 a 24 anos ☐ Outra

Q3 – Em 2019 você estava no?

☐ Ensino Fundamental ☐ Ensino Médio ☐ 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 Aprendiz?

- ☐ Por meio de amigos
- ☐ Por meio da Secretaria Estadual
- ☐ Propaganda (rádio, TV, Jornal)
- ☐ Mídias Sociais
- ☐ Instituições de Ensino
- ☐ Outros

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

☐ Sim ☐ Não

Q8 – Onde você realizou seu cadastro?

- ☐ Site da SPS (Siga para Q8.1)
- ☐ Secretaria Municipal (Siga para Q8.2)

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

Q8.1 – Como você avalia a etapa de cadastro realizada no site da Secretaria?

- () 1 – Muito insatisfeito
- () 2 – Insatisfeito
- () 3 – Regular
- () 4 – Satisfeito
- () 5 – Muito Satisfeito

Q8.2 – Como você avalia a etapa de cadastro realizada no site da Secretaria Municipal?

- () 1 – Muito insatisfeito
- () 2 – Insatisfeito
- () 3 – Regular
- () 4 – Satisfeito
- () 5 – Muito Satisfeito


Q9 – Você participou de Oficina de capacitação para o mercado de trabalho?

- () Sim (Siga para Q9.1)
- () Não (Siga para Q10)

Q9.1 – Como você avalia a Oficina de capacitação para o mercado de trabalho?

- () 1 – Muito insatisfeito
- () 2 – Insatisfeito
- () 3 – Regular
- () 4 – Satisfeito
- () 5 – Muito Satisfeito

Q10 - Qual seu grau de satisfação com a empresa em que você atuou como jovem aprendiz?

- () 1 – Muito insatisfeito
 - () 2 – Insatisfeito
 - () 3 – Regular
 - () 4 – Satisfeito
 - () 5 – Muito Satisfeito
- 

Q11 - De uma forma geral, qual o seu nível de satisfação com a ação jovem aprendiz?

- ☐ 1 – Muito insatisfeito
- ☐ 2 – Insatisfeito
- ☐ 3 – Regular
- ☐ 4 – Satisfeito
- ☐ 5 – Muito Satisfeito

Q12 – Houve atraso no pagamento do salário?

- ☐ Sim (Siga para Q12.1)
- ☐ Não (Siga para Q13)

Q12.1 – Você foi informado do atraso?

- ☐ Sim
- ☐ Não

Q13 – Você foi efetivado pela empresa após o período como Jovem Aprendiz?

- ☐ Sim (Siga para Q14)
- ☐ Não (Siga para Q13.1)

Q13.1 – A experiência como Jovem Aprendiz lhe ajudou na contratação por outra empresa dentro do período de 1 ano?

- ☐ Sim
- ☐ Não

Q14 – A experiência como jovem aprendiz lhe estimulou a uma qualificação de nível superior?

- ☐ Sim
- ☐ Não

Q15 – Em uma escala de 0 a 10, quanto você indicaria a ação jovem aprendiz para um parente, amigo ou conhecido? (0 sendo nenhuma indicação e 10 indicação máxima).

Nota: _____

Q16 - Apresente aqui até três sugestões que você acha importante para melhorar a ação jovem aprendiz:

Q17 – Normalmente o dinheiro recebido através da ação jovem aprendiz você utilizava para: (Múltipla escolha)

() Alimentação

() Educação/material escolar

() Material de Higiene Pessoal

() Vestuário

() Lazer

() Saúde (medicação, plano, exames, etc)

() Outro. Especifique: _____

Q18 - Qual palavra você utilizaria para descrever a ação jovem aprendiz?

4. Definição do Plano Amostral

4.1 Público Alvo

A população alvo da pesquisa de satisfação referente à Ação Jovem Aprendiz é composta pelo quantitativo de 1.948 beneficiários dessa política pública no ano de 2019, à qual é vinculada ao Programa Primeiro Passo. Ressalta-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

Para a realização da pesquisa de satisfação, na visão dos beneficiários da Ação Jovem Aprendiz, utilizou-se o método *survey*. 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 através do uso de telefone pela Central de Atendimento 155, gerando-se a base de dados.

A base de dados, após a realização da pesquisa, 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 referente à Ação Jovem Aprendiz.

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 onde os custos e as variâncias não são 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 Aprendiz ($N=1.948$);

$P \rightarrow$ Corresponde a proporção de beneficiários com a característica objeto do estudo, isto é, o nível de satisfação com a ação Jovem Aprendiz. 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 **332** jovens a serem pesquisados. Em seguida, a amostra foi estratificada

proporcionalmente por área geográfica (capital e interior), sendo 105 entrevistas na capital e 227 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 21 de julho e 11 de agosto 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 Aprendiz, 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 Aprendiz, ofertado pela Secretaria de Proteção Social,

Cidadania e Direitos Humanos. A referida seção está organizada em três itens: Perfil do Jovem Aprendiz; Avaliação da Ação Jovem Aprendiz; e Sugestões para melhoria da Ação Jovem Aprendiz.

6.1 Perfil do Jovem Aprendiz

As Tabelas 1, 2, 3 e 4, exibidas a seguir, detalham o perfil do jovem aprendiz quanto a identificação de gênero, idade, escolaridade e o local de moradia. Verificou-se que 52,4% são do sexo feminino enquanto 47,6% se identificaram como do sexo masculino. Em relação à distribuição por faixa etária, observou-se que a maior parcela dos entrevistados tinha em 2019 uma idade entre 18 e 21 anos, com um percentual próximo a 90% (Gráfico 1).

Verificou-se também que 84% dos jovens eram concludentes do ensino médio em 2019, sendo os demais 16% alunos do ensino médio. Em relação ao local de moradia, parcela significativa residia na zona urbana (85,2%), sendo de 14,8% o percentual de entrevistados que moravam na zona rural.

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

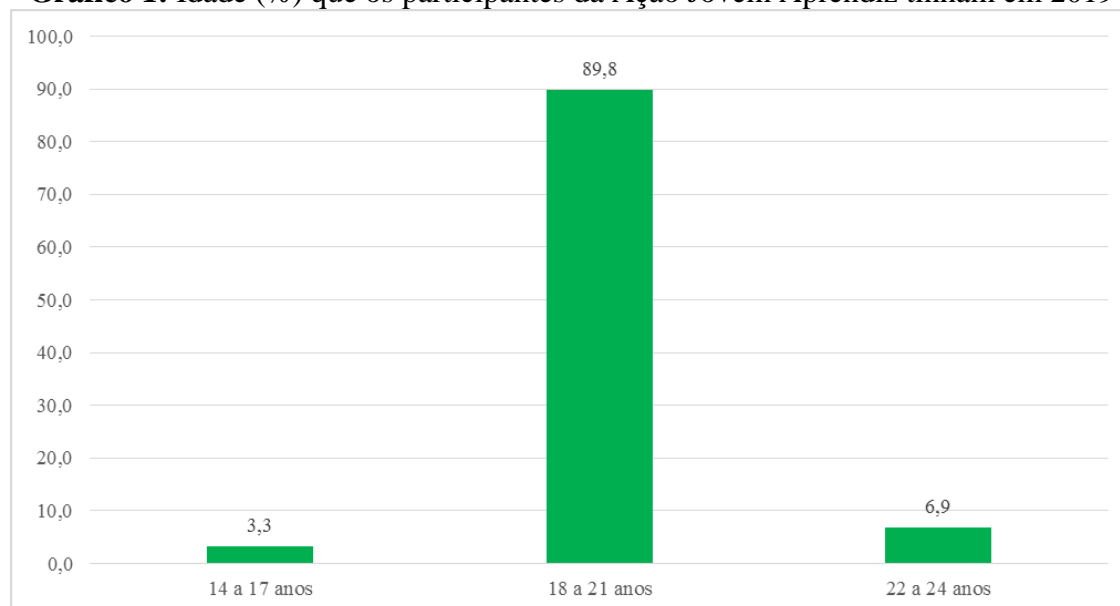
Opção	Capital		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Feminino	63	60,0	111	48,9	174	52,4
Masculino	42	40,0	116	51,1	158	47,6
Total	105	100,0	227	100,0	332	100,0

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

Tabela 2: Distribuição dos beneficiários segundo idade que possuíam em 2019 por área geográfica - 2021

Opção	Capital		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
14 a 17 anos	6	5,7	5	2,2	11	3,3
18 a 21 anos	93	88,6	205	90,3	298	89,8
22 a 24 anos	6	5,7	17	7,5	23	6,9
Total	105	100,0	227	100,0	332	100,0

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

Gráfico 1: Idade (%) que os participantes da Ação Jovem Aprendiz tinham em 2019

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

Tabela 3: Escolaridade dos beneficiários da Ação Jovem Aprendiz no ano de 2019 segundo área geográfica - 2021

Opção	Capital		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Concludente do Ensino Médio	90	85,7	189	83,3	279	84,0
Ensino Médio	15	14,3	38	16,7	53	16,0
Total	105	100,0	227	100,0	332	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	28	16,1	21	13,3	49	14,8
Zona Urbana	146	83,9	137	86,7	283	85,2
Total	174	100,0	158	100,0	332	100,0

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

A maior parte dos jovens (49,7%) ficou sabendo da existência da Ação Jovem Aprendiz por meio de amigos ou familiares, vindo em seguida as mídias sociais (22,9%), instituições de ensino (9%), Secretaria Estadual (5,1%) e os CRAS (3,6%), segundo dados apresentados na Tabela 5.

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

Opção	Capital		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Por meio de amigos/familiares	42	39,6	123	54,4	165	49,7
Mídias sociais	13	12,3	63	27,9	76	22,9
Instituições de Ensino	25	23,6	5	2,2	30	9,0
Por meio da Secretaria Estadual	15	14,2	2	0,9	17	5,1

Opção	Capital		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Por meio do CRAS	2	1,9	10	4,4	12	3,6
Por meio da empresa/ONG/Associação	5	4,7	4	1,8	9	2,7
Propaganda (rádio, TV, jornal)	2	1,9	6	2,7	8	2,4
Por meio da prefeitura	0	0,0	6	2,7	6	1,8
Por conta própria	0	0,0	3	1,3	3	0,9
Por meio do SINE	0	0,0	3	1,3	3	0,9
Outros	1	1,0	2	0,9	3	0,9
Total	106	100,0	226	100,0	332	100,0

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

Quanto a percepção da necessidade de melhoria em relação à divulgação da Ação Jovem aprendiz (Tabela 6), 72,3% 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, de modo a se obter um maior alcance.

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

Opção	Capital		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Sim	80	76,2	160	71,1	240	72,3
Não	25	23,8	65	28,9	92	27,7
Total	105	100,0	227	100,0	332	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 Aprendiz

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

Nesse contexto, foram avaliados aspectos relacionados à etapa de cadastro no projeto realizada no site da SPS ou na prefeitura municipal; a oficina de capacitação para o mercado de trabalho; o grau de satisfação com a empresa em que o jovem atuou bem como o nível de satisfação geral com a Ação Jovem Aprendiz. Também foram estudadas questões atinentes ao atraso no pagamento do salário; a efetivação pela empresa após o período como Jovem Aprendiz e a indicação da Ação para amigos ou parentes.

Observa-se com base nos dados dispostos nas Tabelas 7 a 9 que 76,8% dos entrevistados realizaram o cadastro através da Secretaria Municipal, sendo que 94,1% deles declararam ter ficado satisfeitos/muito satisfeitos com essa etapa.

Em relação ao cadastro efetuado a partir do site da SPS teve-se um percentual de 23,2% dos entrevistados que mencionaram ter usado o site, sendo que 80,6% deles afirmaram ter ficado satisfeitos/muito satisfeitos com esse procedimento. Os dados apresentados nas referidas tabelas evidenciam também uma maior utilização do site da SPS para os jovens da capital, enquanto no interior recorreram-se principalmente as secretarias municipais na etapa de cadastro da Ação Jovem Aprendiz.

Tabela 7: Onde você realizou seu cadastro? - segundo área geográfica - 2021

Opção	Capital		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Secretaria Municipal	40	38,1	215	94,7	255	76,8
Site da SPS	65	61,9	12	5,3	77	23,2
Total	105	100,0	227	100,0	332	100,0

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

Tabela 8: Avaliação da etapa de cadastro realizada no site da SPS segundo área geográfica - 2021

Opção	Capital		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Muito insatisfeito	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Insatisfeito	1	1,5	0	0,0	1	1,3
Regular	14	21,5	0	0,0	14	18,2
Satisfeito	21	32,3	5	41,7	26	33,8
Muito satisfeito	29	44,6	7	58,3	36	46,8
Total	65	100,0	12	100,0	77	100,0

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

Tabela 9: Avaliação da etapa de cadastro realizada na secretaria municipal segundo área geográfica - 2021

Opção	Capital		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Muito insatisfeito	0	0,0	1	0,5	1	0,4
Insatisfeito	0	0,0	2	0,9	2	0,8
Regular	4	10,0	7	3,3	11	4,3
Satisfeito	20	50,0	120	55,8	140	54,9
Muito satisfeito	16	40,0	84	39,1	100	39,2
Não respondeu	0	0	1	0,5	1	0,4
Total	40	100,0	215	100,0	255	100,0

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

Em relação à participação na oficina de capacitação voltada para o mercado de trabalho, registrou-se que 76,2% dos entrevistados residentes na capital afirmaram ter participado da mesma. Ressalta-se que a referida capacitação foi ofertada somente para os jovens moradores em Fortaleza (Tabela 10). A maior parcela dos participantes da oficina

mencionou ter ficado satisfeita (27,5%) ou muito satisfeita (57,5%) com a realização da mesma, segundo dados exibidos na Tabela 11.

Tabela 10: Você participou de oficina de capacitação para o mercado de trabalho? Para os jovens residentes na capital, segundo sexo - 2021

Opção	Feminino		Masculino		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Sim	45	71,4	35	83,3	80	76,2
Não	18	28,6	7	16,7	25	23,8
Total	63	100,0	42	100,0	105	100,0

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

Tabela 11: Avaliação da oficina de capacitação para o mercado de trabalho na percepção dos jovens residentes na capital, segundo sexo - 2021

Opção	Feminino		Masculino		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Muito insatisfeito	1	2,2	0	0,0	1	1,3
Insatisfeito	0	0,0	1	2,9	1	1,3
Regular	7	15,6	3	8,6	10	12,5
Satisfeito	11	24,4	11	31,4	22	27,5
Muito satisfeito	26	57,8	20	57,1	46	57,5
Total	45	100,0	35	100,0	80	100,0

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

Analisando o grau de satisfação do jovem aprendiz com a empresa onde ele atuou verificou-se que 85,9% ficaram satisfeitos/muito satisfeitos. Esses percentuais para a capital e o interior foram próximos entre si, especificamente de 84,8% e 86,4%. Em contrapartida, registrou-se uma taxa de 4,2% de jovens que relataram ter ficado insatisfeitos ou muito insatisfeitos com a empresa onde trabalharam (Tabela 12).

Tabela 12: Avaliação do grau de satisfação com a empresa em que o jovem aprendiz atuou, segundo área geográfica - 2021

Opção	Capital		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Muito insatisfeito	0	0,0	7	3,1	7	2,1
Insatisfeito	4	3,8	3	1,3	7	2,1
Regular	12	11,4	21	9,3	33	9,9
Satisfeito	15	14,3	58	25,6	73	22,0
Muito satisfeito	74	70,5	138	60,8	212	63,9
Total	105	100,0	227	100,0	332	100,0

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

A Tabela 13 exibe o grau de satisfação geral com a Ação Jovem Aprendiz na percepção dos beneficiários dessa ação ofertada pela SPS, constatando-se que 69% deles ficaram muito satisfeitos, 25,6% satisfeitos e somente 0,3% insatisfeitos. Desse modo, a avaliação geral da Ação Jovem Aprendiz foi excelente, pois se atingiu um índice de 94,6% de aprovação.

Tabela 13: Avaliação do grau de satisfação geral com a ação jovem aprendiz, segundo área geográfica - 2021

Opção	Capital		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Muito insatisfeito	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Insatisfeito	1	1,0	0	0,0	1	0,3
Regular	8	7,6	9	4,0	17	5,1
Satisfeito	23	21,9	62	27,3	85	25,6
Muito satisfeito	73	69,5	156	68,7	229	69,0
Total	105	100,0	227	100,0	332	100,0

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

As Tabelas 14 e 15 trazem informações sobre possíveis atrasos no pagamento do salário dos participantes da Ação Jovem Aprendiz, verificando-se que somente 3,3% dos entrevistados mencionaram ter ocorrido atraso no pagamento. Ressalta-se, no entanto, que 76,9% deles não foram informados acerca do atraso no pagamento.

Tabela 14: Houve atraso no pagamento no salário? - segundo área geográfica - 2021

Opção	Capital		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Sim	8	7,6	5	2,2	13	3,9
Não	97	92,4	222	97,8	319	96,1
Total	105	100,0	227	100,0	332	100,0

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

Tabela 15: Você foi informado do atraso? - segundo área geográfica - 2021

Opção	Capital		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Sim	0	0,0	3	60,0	3	23,1
Não	8	100,0	2	40,0	10	76,9
Total	8	100,0	5	100,0	13	100,0

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

Na presente pesquisa também perguntou-se se o jovem aprendiz foi efetivado na empresa após o término de seu período de vínculo com o projeto. Conforme dados apresentados na Tabela 16, aproximadamente 30% dos jovens foram contratados pelas empresas onde eles atuaram. Destaca-se um maior percentual para os jovens residentes no interior (34,8%) em relação aos que moravam na capital (14,3%).

Tabela 16: Você foi efetivado pela empresa após o período como Jovem Aprendiz? - segundo área geográfica - 2021

Opção	Capital		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Sim	15	14,3	79	34,8	94	28,3
Não	90	85,7	148	65,2	238	71,7
Total	105	100,0	227	100,0	332	100,0

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

Questionados se a experiência adquirida como jovem aprendiz teria sido importante para a contratação por outra empresa em um período de um ano, cerca de 40%

dos entrevistados afirmaram que sim, ou seja, a Ação Jovem Aprendiz contribuiu para que os egressos do projeto conseguissem uma vaga no mercado de trabalho (Tabela 17).

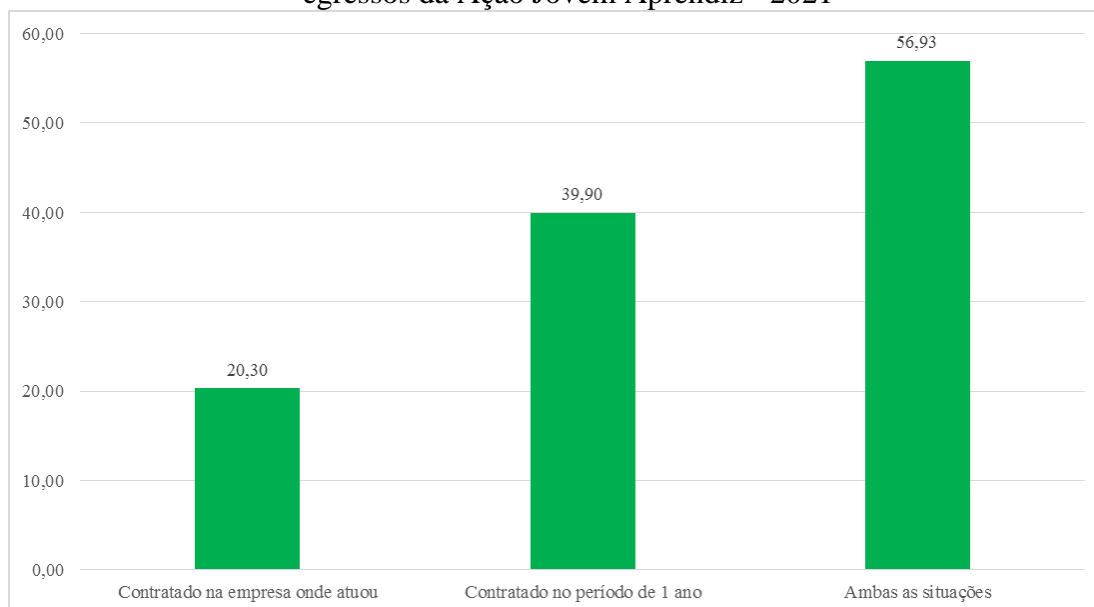
Tabela 17: A experiência como Jovem Aprendiz lhe ajudou na contratação por outra empresa dentro do período de 1 ano? - segundo área geográfica - 2021

Opção	Capital		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Sim	40	44,4	55	37,2	95	39,9
Não	48	53,3	83	56,1	131	55,0
Não respondeu	2	2,2	10	6,8	12	5,0
Total	90	100,0	148	100,0	238	100,0

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

O Gráfico 2 sintetiza a avaliação realizada quanto a efetivação no mercado de trabalho por parte dos jovens egressos da Ação Jovem Aprendiz, constatando-se que 189 participantes de um total de 332 (56,93%) foram contratados pela empresa onde atuaram (28,3% - 94 jovens de um total de 332) ou foram contratados por outra empresa (tendo sido importante a experiência adquirida no projeto) dentro do período de um ano (39,9% - 95 jovens de um total de 238).

Gráfico 2: Avaliação da efetivação no mercado de trabalho por parte dos jovens egressos da Ação Jovem Aprendiz - 2021



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

Verificou-se, ainda, se a experiência obtida como jovem aprendiz estimulou aos participantes do projeto a buscarem uma qualificação de nível superior, evidenciando-se que cerca de 67% dos entrevistados sentiram-se motivados a conseguir a referida qualificação, segundo dados apresentados na Tabela 18.

Tabela 18: A experiência como jovem aprendiz lhe estimulou a uma qualificação de nível superior? - segundo área geográfica - 2021

Opção	Capital		Interior		Total	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Sim	67	63,8	155	68,3	222	66,9
Não	37	35,2	70	30,8	107	32,2
Não respondeu	1	1,0	2	0,9	3	0,9
Total	105	100,0	227	100,0	332	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 Aprendiz 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 Aprendiz 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	1	1,0	0	0,0	1	0,3
5	5	4,8	0	0,0	5	1,5
6	0	0,0	0	0,0	0	0,0
7	2	1,9	2	0,9	4	1,2
8	9	8,6	13	5,7	22	6,6
9	10	9,5	19	8,4	29	8,7
10	78	74,3	193	85,0	271	81,6
Total	105	100,0	227	100,0	332	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%;

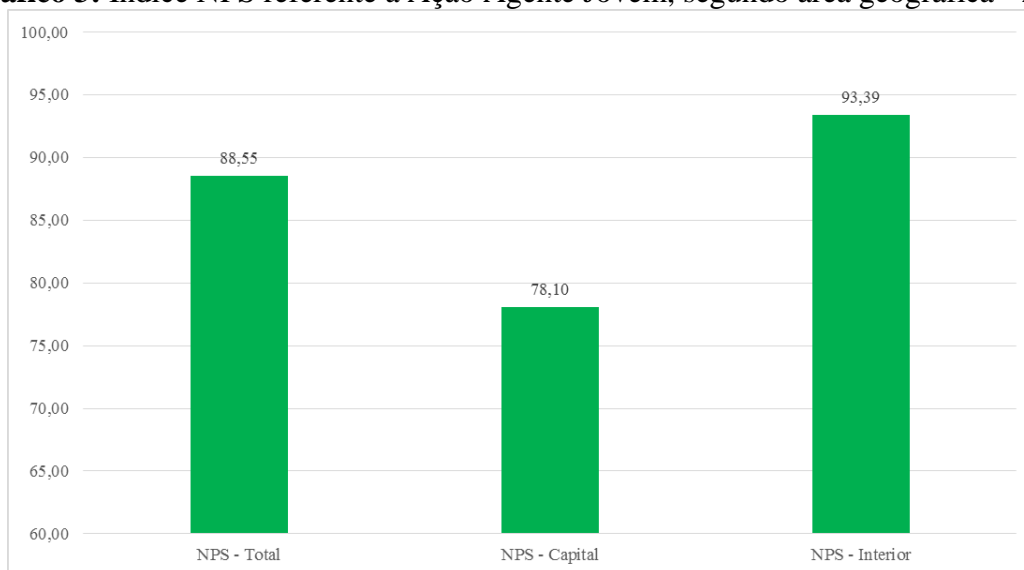
Muito bom: valores entre 50% e 74%;

Razoável: entre 0 e 49%;

Ruim: entre -1% e -100%.

O Gráfico 3 mostra os resultados do NPS na percepção dos participantes da Ação Jovem Aprendiz, constatando-se um índice igual a 88,55, significando uma excelente fidelização e indicação para o projeto.

Gráfico 3: Índice NPS referente a Ação Agente Jovem, segundo área geográfica - 2021



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

6.3 Sugestões dos usuários para melhoria da Ação Jovem Aprendiz

Como visto na seção anterior, a Ação Jovem Aprendiz 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 Aprendiz foi perguntado aos jovens até três sugestões que os mesmos 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 281 sugestões pelos beneficiários da Ação jovem Aprendiz, às quais são apresentadas detalhadamente no Anexo 1. 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.

Não obstante, exibe-se na Tabela 20 o agrupamento das sugestões apontadas pelos jovens as quais foram organizadas em sete categorias. Verifica-se que 36,3% das propostas relatadas referem-se à necessidade de se melhorar a divulgação da Ação Jovem aprendiz, no contexto de se poder alcançar mais participantes para o projeto.

Tabela 20: Grupos de sugestões feitas pelos beneficiários da Ação Jovem Aprendiz - 2021

Grupo de sugestões	Frequência	%
Melhorar a divulgação da Ação Jovem Aprendiz	102	36,3
Aperfeiçoamento do curso	55	19,6
Gestão do Programa	54	19,2
Acompanhar/Fiscalizar as empresas	26	9,3
Certificação	20	7,1
Aumentar o número de vagas	16	5,7
Melhorar infraestrutura do local de cursos	8	2,9
Total	281	100,0

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

Em seguida tem-se a necessidade de aperfeiçoamento do curso (19,6%), onde foram relatadas, por exemplo, sugestões atinentes à diminuição das aulas teóricas e aumento das aulas práticas; fornecimento de lanche aos alunos quando da realização do curso; oferta de capacitação profissional na modalidade à distância; melhoria da qualificação dos professores, entre outros aspectos. Comentários negativos foram feitos às instituições responsáveis por administrar os cursos (Anexo I), importante avaliar alternativas na forma de fornecimento desses cursos, com o intuito de serem mais assertivos com a oportunidade ofertada.

O item concernente à gestão do programa teve um total de 54 sugestões (19,2%), as quais podem ser consultadas no Anexo 1. Cita-se, por exemplo, que os jovens sejam

lotados em empresas próximas as suas residências; que se realize melhorias no sistema de cadastro; e que seja ampliado a duração do contrato.

Os jovens também mencionaram a necessidade de se ter um fortalecimento no acompanhamento e na fiscalização das empresas (9,3%), existem situações relatadas pelos alunos (Anexo I) que merecem atenção; uma melhoria no processo de certificação (7,1%) onde foi relatada a questão de atraso na obtenção do certificado; a ampliação do número de vagas (5,7%) para dar oportunidade a mais pessoas participarem do projeto; assim como a necessidade de melhoria da infraestrutura do local dos cursos (2,9%).

Também foi perguntado aos beneficiários da ação jovem Aprendiz como eles utilizavam normalmente o dinheiro recebido (Tabela 21), sendo as respostas mais relatadas: alimentação (20,7%), material de higiene pessoal (16,7%), vestuário (16,7%), lazer (15,4%), educação/material escolar (10,0%) e saúde (9,5%).

Tabela 21: Normalmente o dinheiro recebido através da ação jovem aprendiz você utilizava para? (Múltipla Escolha) - 2021

Opção	Frequência	%
Alimentação	271	20,7
Material de higiene pessoal	218	16,7
Vestuário	218	16,7
Lazer	201	15,4
Educação/material escolar	131	10,0
Saúde (medicação, plano, exames, etc.)	124	9,5
Ajudava nas despesas de casa	53	4,0
Despesas com transporte	17	1,3
Pagamento de boletos, contas de água e luz	16	1,2
Pagamento de aluguel	15	1,1
Investimento em negócio próprio	7	0,5
Guardava uma parte do dinheiro	6	0,5
Outros	32	2,4
Total	1.309	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 Aprendiz. Quanto maior o nome da palavra, mais vezes ela foi citada.

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



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 Aprendiz, 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 Aprendiz são jovens com idade entre 18 e 21 anos (90%) e concluintes do Ensino Médio (84%). Além disso, evidencia-se a necessidade de uma melhor divulgação da Ação Jovem Aprendiz, pois 72,3% 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 boa satisfação na oficina de capacitação voltada ao mercado de trabalho, obteve-se uma satisfação de 85%, lembrando que essa capacitação é realizada com os beneficiados residentes na Capital. Constatou-se também uma satisfação de 85,9% dos entrevistados em relação à empresa que atuou como jovem aprendiz e uma insatisfação de 4,2% dos jovens.

Cabe destacar, o excelente nível de fidelização e indicação (excelente: pontuações entre 75% e 100%) dos jovens para com o projeto. O NPS (Net Promoter Score) da ação foi de 88,55%.

As principais sugestões apresentadas pelos jovens foram: 1) Melhorar a divulgação da Ação Jovem Aprendiz (36,3%); 2) Aperfeiçoamento do curso (19,6%) e; 3) Gestão do Programa (19,2%). No Anexo I tem-se o detalhamento das sugestões.

Os jovens informaram que o dinheiro recebido através da ação é normalmente utilizado com alimentação (20,7%), material de higiene pessoal (16,7%), vestuário (16,7%), lazer (15,4%), educação/material escolar (10,0%) e saúde (9,5%).

Em síntese, ressalta-se que os serviços oferecidos por meio da Ação Jovem Aprendiz, no geral, foram muito bem avaliados, tendo uma satisfação de **94,3%** e uma insatisfação de apenas **0,3%**.

Por fim, a CGE deseja com esse trabalho dar voz à opinião dos jovens beneficiados, contribuir para que a SPS adote medidas visando à melhoria desse serviço público ofertado e uma maior eficiência, considerando possibilidade de melhorar a divulgação da Ação Jovem Aprendiz, bem como implementar medidas no sentido de aperfeiçoamento do curso.



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.

9. Anexo I

Quadro 1: Sugestões dos beneficiários da Ação Jovem Aprendiz - 2021		
Grupo	Sugestão	Frequência
Melhorar a divulgação da Ação Jovem Aprendiz	Mais divulgação da ação jovem aprendiz	59
	Melhor a divulgação da ação jovem aprendiz por meio da mídia e rede sociais	16
	Melhorar a divulgação nas escolas.	6
	Acredita que a divulgação pode ser melhor, para que mais jovens possam participar e serem beneficiados pelo programa.	5
	Acredita que a divulgação deveria ser melhor, para outros jovens também tivessem oportunidade de participar, como por exemplo, passando das comunidades, divulgando a ação jovem aprendiz.	1
	Acredita que a divulgação poderia ser melhor para que outros jovens tivessem a oportunidade de fazer parte o projeto, pois muitos querem participar, mas não sabem das inscrições.	1
	Acredita que a divulgação poderia ser melhor, em especial aonde fazer a entrega de currículos, pois muitos querem participar e não tem conhecimento.	1
	Acredita que a divulgação precisa melhorar, em especial para os jovens que residem no interior, para que possam ter a oportunidade de participar da Ação Jovem Aprendiz.	1
	Acredita que deveria melhorar na divulgação, pois existem muitas pessoas que ainda não tem acesso à internet e acabam deixando a oportunidade passar.	1
	Acredita que o cadastro deveria ser mais divulgado nas redes sociais, onde atualmente o jovem tem muito acesso.	1
	Chamar as pessoas que se cadastrarem.	1
	Cidadã acredita que a divulgação precisa melhorar, pois muitas pessoas deixam a oportunidade passar por falta de conhecimento.	1
	Gostaria que a divulgação acontecesse com mais antecedência, para que os jovens não percam a data de cadastro.	1
	Gostaria que a divulgação fosse maior, como banners, panfletos e informativos para que outros jovens possam ter a oportunidade de participar do projeto. Divulgar números de contatos para retirar dúvidas e obter maiores informações.	1
	Gostaria que a divulgação fosse maior, pois muitos jovens acabam perdendo a oportunidade de participar do projeto por não terem conhecimento.	1
	Gostaria que a divulgação não fosse somente pela internet, pois atualmente muitas pessoas ainda não tem acesso, então seria interessante a entrega de panfletos e carro de som nas ruas.	1
	Gostaria que a divulgação precisa melhorar para que outros jovens tomem conhecimento e possam participar da Ação Jovem Aprendiz.	1
	Oferecer oportunidades, para que todos que se inscrevam sejam chamados para a ação.	1
	Sugere ampla divulgação em todos os meios de comunicação, pois muitos jovens não tem acesso à internet.	1
	Sugere mais divulgação da ação jovem aprendiz.	1
Aperfeiçoamento do curso	Diminuição das aulas teóricas e aumento das aulas práticas.	9
	Acredita que deveria existir mais atenção aos alunos em especial referente ao lanche, visto que muitos não tem condições financeiras para comprar diariamente.	6
	Oferecer a capacitação profissional de forma a distância.	5
	Melhorias e qualificação dos professores do curso.	5
	Condizer a capacitação profissional com o cargo exercido pela empresa.	3
	Sugere aumento do período do curso.	2
	Melhorar a didática da capacitação profissional.	2
	A capacitação ser atualizada.	1
	Acredita que o Governo do Estado poderia dar um suporte maior para a Oficina de Capacitação, em especial para não sobrecarregar os coordenadores. Ex: Implantação de um Laboratório de informática para colocar os conhecimentos em prática.	1
	Agilidade na divulgação da lista dos jovens que foram aprovados para participar do curso.	1
	Associar as informações entre curso e a empresa.	1
	Colocar a parte prática de computação.	1
	Dar mais atenção para a capacitação profissional.	1
	Gostaria que não houvesse mais terceirização por parte do programa, pois as empresas que aplicam os cursos muitas vezes não tem estrutura, metodologia, materiais ideais e oportunidades para que os jovens possam colocar o que aprenderam em prática, assim como os que fizeram diretamente com o Jovem Aprendiz do programa primeiro passo.	1
	Gostaria que os livros fossem mais atualizados, pois em alguns constam informações antigas.	1
	Informa que o material não era muito utilizado pelos professores e acredita que deveria ser melhor utilizado.	1
	Melhorar as disciplinas do curso, e especificar de acordo com a área de atuação.	1

Quadro 1: Sugestões dos beneficiários da Ação Jovem Aprendiz - 2021		
Grupo	Sugestão	Frequência
Aperfeiçoamento do curso	Não deveria ter o curso.	1
	Plano de aula do curso em si, pois existem temas deveria ser abordados.	1
	Que não sejam adicionadas aulas extras nas sextas-feiras, quarta e quinta já é suficiente para o aprendizado do aluno.	1
	Sabe que o curso é necessário, porém acredita que a carga horária poderia ser menor.	1
	Sugere melhorias no conteúdo das aulas do curso.	1
	Sugere o curso para jovens até 24 anos.	1
	Sugere que as aulas do curso ocorram no período comercial.	1
	Sugere que na carga horária do curso seja abordado o comportamento do aprendiz na empresa.	1
	Sugere que nas aulas presencias sejam disponibilizados conteúdos novos.	1
	Sugere que o curso seja por mais tempo.	1
	Sugere que seja disponibilizado dentro do projeto um curso com qualidade melhor.	1
	Sugere que seja disponibilizado para os alunos material (livros) atualizado.	1
	Sugere que os organizadores se programem para ver a questão dos horários do curso, pois seria interessante que terminasse mais cedo já que muitos alunos não têm transporte e moram longe.	1
	Sugere que os jovens sejam lotados em empresas próximas as suas residências.	4
Gestão do Programa	Sugere melhorias no sistema de cadastro.	3
	Sugere aumento na duração do contrato.	3
	O jovem que participou do programa e que não foi efetivado tivesse outra oportunidade de participar da Ação Jovem Aprendiz.	3
	A recepção não foi muito satisfatória, melhorar atendimento.	2
	Facilitar o jovem a ter acesso, com mais canais de atendimento com a secretaria.	2
	Sugere aumento na carga horária de trabalho.	2
	A Coordenadoria era muito arbitrária. Pois o jovem aprendiz era muito bem visto.	1
	A supervisão precisa ser melhorada. Para ser mais recorrente.	1
	Acelerar o processo seletivo. Ser mais eficiente.	1
	Acredita que a escolha dos participantes deve ser mais detalhista, pois muitos acabam desistindo na metade do projeto, deixando assim de fora, alguém que realmente aproveitaria a oportunidade.	1
	Acredita que deveria haver modificação na idade, pois aceitam jovens de 14 anos, porém as empresas não.	1
	Acredita que mais empresas deveriam ser acionadas para receberem os jovens.	1
	Ajustar o termo jovem aprendiz, por experiências, visto que tem empresas que não reconhecem o jovem aprendiz tendo a experiência necessária.	1
	As visitas também deveriam ser constantes, tanto durante as aulas como nas empresas.	1
	Aumento do período da atuação dos jovens nas empresas.	1
	Buscarem a ouvir mais os jovens e entendê-los.	1
	Comunicação entre os alunos e o Primeiro Passo.	1
	Criar um sistema de suporte para atender um maior número de pessoas. Pois o site da SPS às vezes fica inoperante.	1
	Durante o cadastro, as informações são divergentes.	1
	Facilitar os jovens para as entrevistas.	1
	Garantir ao jovem um emprego fixo após a conclusão do curso.	1
	Gostaria que fosse visto a questão dos jovens que já têm a carteira assinada.	1
	Gostaria que houvesse uma fiscalização maior por parte da organização do programa junto às empresas, pois em muitos casos, como o seu, atuou em uma área completamente diferente da que é proposta pelo curso, o que acabou lhe prejudicando, pois como não teve a experiência correta, perdeu uma boa oportunidade de emprego.	1
	Informa que no ano de 2021 o programa foi destinado para as pessoas que já terminaram o ensino médio. Gostaria que voltasse a ser como antes.	1
	Mais inclusão para jovens com deficiência.	1
	Mais oportunidade de vagas para o sexo feminino.	1
	Mais parcerias com as empresas.	1
	Melhorar localização das instituições de ensino.	1
	Melhorar o funcionamento no momento das inscrições. Pois muitas pessoas não sabem se inscrever pela internet.	1
	Não deveria ser contrato.	1
	Sugere acompanhamento da secretaria.	1
	Sugere disponibilidade de vale transporte por parte da secretaria, pois as empresas fornecem, mas ocorrem descontos na folha de pagamento.	1
	Sugere fiscalização em geral, secretaria municipal e nas empresas. Relata que em 2019 muitos alunos foram desligados de uma empresa, houve omissão da coordenação da Casa do Cidadão de Aquiraz. Segundo aluno, a empresa já tinha histórico negativo com outras turmas em anos anteriores.	1
	Sugere melhorias no marketing.	1
	Sugere mudança referente à idade, que o jovem possa iniciar o curso com 17 anos.	1
	Sugere parceria com a prefeitura para disponibilidade de transporte para os alunos que moram distantes, na zona rural.	1
	Sugere que haja uma melhor comunicação entre os organizadores e os jovens.	1

Quadro 1: Sugestões dos beneficiários da Ação Jovem Aprendiz - 2021		
Grupo	Sugestão	Frequência
Gestão do Programa	Sugere que o jovem possa ingressar no curso mesmo estando concluído os estudos.	1
	Sugere que seja disponibilizado mais dias para realização das inscrições presenciais.	1
	Ter um meio de evitar divulgações falsas.	1
	Tratar a responsabilidade com o jovem no trabalho.	1
Acompanhar/Fiscalizar as empresas	Fiscalização nas empresas.	5
	Acredita que as empresas devem ser mais bem fiscalizadas pela organização do programa.	3
	Acompanhar os jovens no momento das atividades na empresa.	2
	Informa que é importante a organização conhecer melhor as empresas que fazem parte do projeto.	2
	Mais incentivo para a participação das empresas.	2
	Acredita que as empresas devem ser mais fiscalizadas, para que seja verificado o tipo de tratamento que estão fornecendo aos jovens, se estão seguindo as regras dos projetos, se o cargo destinado é correto, pois em alguns casos abala o emocional dos jovens. Acredita que os jovens participantes do projeto devem ser mais assistidos.	1
	Acredita que se deve haver uma maior fiscalização por parte dos organizadores, referente a forma como as empresas tratam os jovens.	1
	Apoio aos jovens dentro da empresa para tirar dúvidas e acompanhar o trabalho.	1
	Cidadã informa que se deve ter mais atenção por parte dos responsáveis pela ação jovem aprendiz no que diz respeito às quebras de contratos sem motivos lógicos por parte das empresas.	1
	Gostaria que houvesse uma maior fiscalização por parte dos organizadores nas empresas que os jovens estão atuando, pois quando o mesmo dá queixa de algo deve ser investigado para saber se a empresa atende ao que é solicitado pelo programa e como está tratando o jovem. Informa que o programa deve sim tomar as devidas providências junto às empresas em favor do jovem. Assim como se deve ter sempre um diálogo com o jovem para saber como anda a atuação na empresa.	1
	Gostaria que houvesse uma maior fiscalização, por parte da organização, nas escolhas dos currículos, por parte das empresas, pois muitas vezes existem jovens escolhidos por indicação e acaba que o jovem que realmente necessita fazer parte do programa, fica de fora.	1
	Sugere fiscalização junto às empresas, pois foi contratado para trabalhar no administrativo, mas atuou na produção, descarregando e carregando caminhões.	1
	Sugere fiscalização no trabalho nas empresas, pois tem casos que os jovens são lotados na área deles, mas exercem outras funções na empresa.	1
	Ter direito a todos os benefícios da empresa.	1
	Ter uma fiscalização dentro da empresa. Pois não era comprometido, em questão de fardamento.	1
	Visitação de um supervisor, pois não houve.	1
	Visitar mais as empresas em que o jovem aprendiz trabalha.	1
Certificação	Entrega do certificado após a conclusão do curso, pois até o momento o certificado não foi entregue.	15
	Gostaria que a entrega do certificado fosse feita, pois até a presente data, dia 29/07/2021 ainda não foram entregues.	1
	Gostaria que a entrega dos certificados fosse mais rápida, pois até a presente data ainda não recebeu.	1
	Melhorar a organização do curso. O mesmo alega não ter recebido seu certificado de conclusão.	1
	Revejam as pessoas que estão à frente no setor administrativo, pois até o momento não recebeu o certificado de conclusão, este setor repassa telefones que não resolvem a situação.	1
	Sugere que o certificado seja entregue no final do curso, têm jovens aguardando receber o certificado há dois anos.	1
Aumentar o número de vagas	Aumentar o número de vagas do projeto.	3
	Sugere a disponibilidade de mais vagas.	2
	Sugere disponibilidade de mais vagas.	2
	Dar mais oportunidades para os jovens na fila de espera.	1
	Disponibilidade de mais vagas.	1
	Disponibilidades de mais vagas de emprego.	1
	Gostaria que fossem disponibilizadas mais vagas.	1
	Mais vagas sejam ofertadas.	1
	Possibilidade de mais vagas.	1
	Sugere disponibilidade de mais vagas.	1
	Sugere disponibilidade de mais vagas para os jovens.	1
	Sugere mais vagas.	1
Melhorar infraestrutura do local	Melhorar a infraestrutura das salas de aula.	5
	Acredita que a infraestrutura do local onde os cursos aconteceram deveria melhorar. Tanto por não ter banheiro e a água no local não era de boa qualidade, quando tinha.	1
	Melhorar a estrutura onde são realizados os cursos e atualizar os conteúdos.	1
	Oferecer apoio nos locais onde é realizado o curso.	1