
PESQUISA DE OPINIÃO - CODEPLAN

Avaliação de Serviços da Secretaria de Fazenda

Palestrante: Lucio Rennó
Presidente da Codeplan

Resumo

Avaliação **positiva** da SEFAZ

- 42% consideram bom ou ótimo e 40% são neutros

Avaliação **extremamente positiva** da **imagem dos servidores**

- **55% consideram boa ou ótima** e 35% são neutros

Serviços da SEFAZ são utilizados por ampla maioria

- **74% utilizaram nos últimos 12 meses**, sendo o serviço principal:
 - 33% Guia de IPVA, 31% Guia de IPTU, 23% nota Legal
- 26% não utilizaram, a maior parte porque não precisou (58%) ou porque não têm imóvel/veículo/empresa no DF (36%)

Atendimento presencial é o mais procurado

- **55% dos que utilizaram algum serviço**, fizeram atendimento presencial
- **43% não tentaram** recorrer a outros meios antes, como internet e telefone
 - Necessárias pesquisas com maior aprofundamento para entender as razões, especialmente porque a maior parte não soube responder o motivo de não ter sido atendido por esses meios
- **48% recorrem ao autoatendimento no site da SEFAZ.**

Cumprimento de prazos e **Satisfação dos usuários** têm índices **muito altos**

- Apenas **25% ficaram insatisfeitos**
- Somente em **16% dos casos** a SEFAZ **não cumpriu os prazos** informados

Aspectos metodológicos

Pesquisa de opinião pública conduzida por telefone, assistida por computador (Computer Assisted Telephone Interview - CATI)

Realizada via central de atendimento ao cidadão (156), utilizando cadastro de habilitados Detran.

Período coleta: Dezembro/2016.

Foram completadas com sucesso 4.705 ligações, das quais 1.722 (36,6%) aceitaram responder a pesquisa.

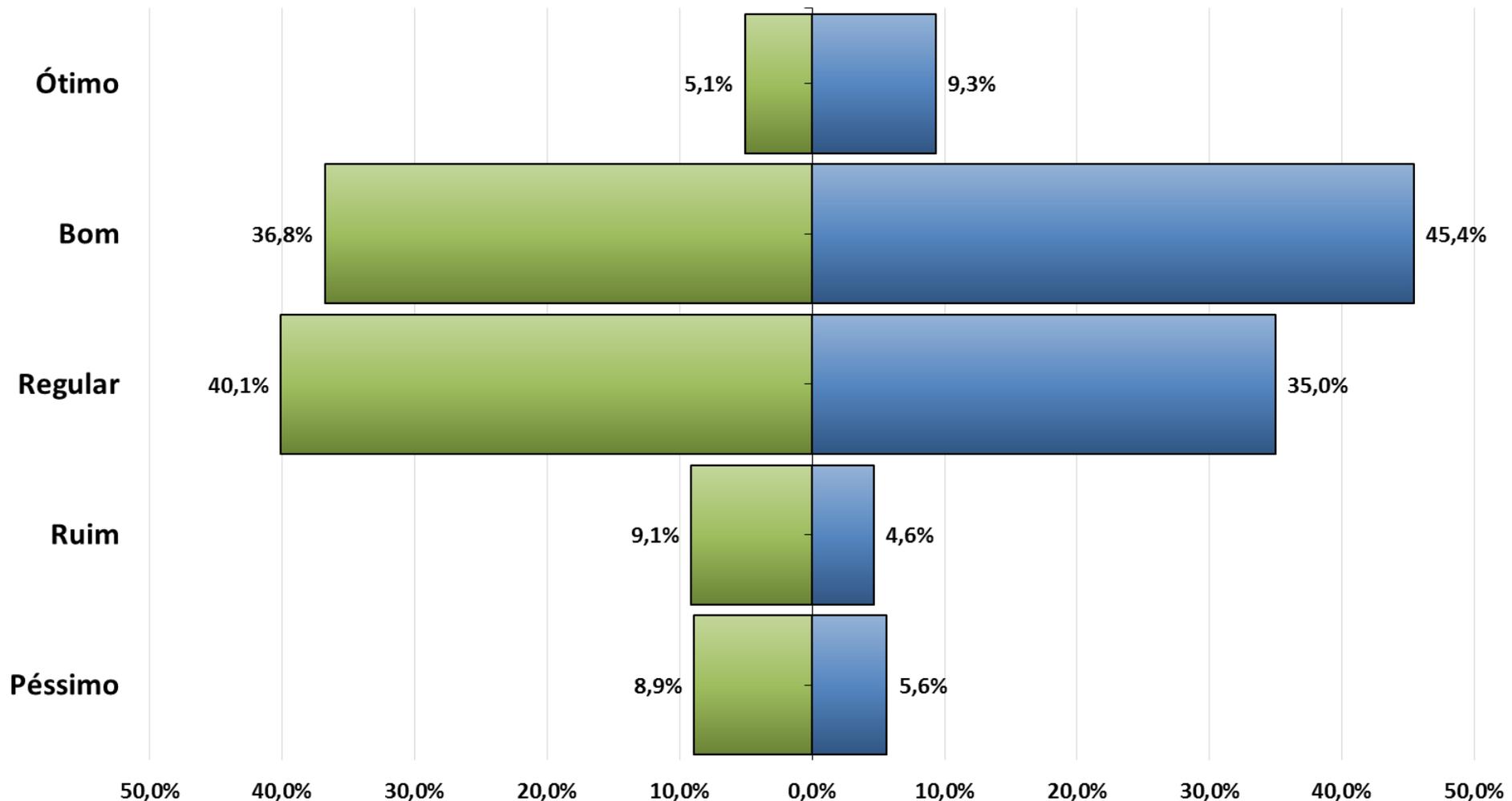
Amostra estratificada e alocada de forma proporcional à distribuição das pessoas com 18 anos ou mais, por Região Administrativa, registrada pela Pesquisa Distrital por Amostra de Domicílios (PDAD) da Codeplan conduzida em 2013.

Amostra não limitada aos condutores habilitados de automóveis do Detran, usa-se o cadastro como uma listagem de telefones de moradores do Distrito Federal e entrevista-se aquele que atender a ligação.

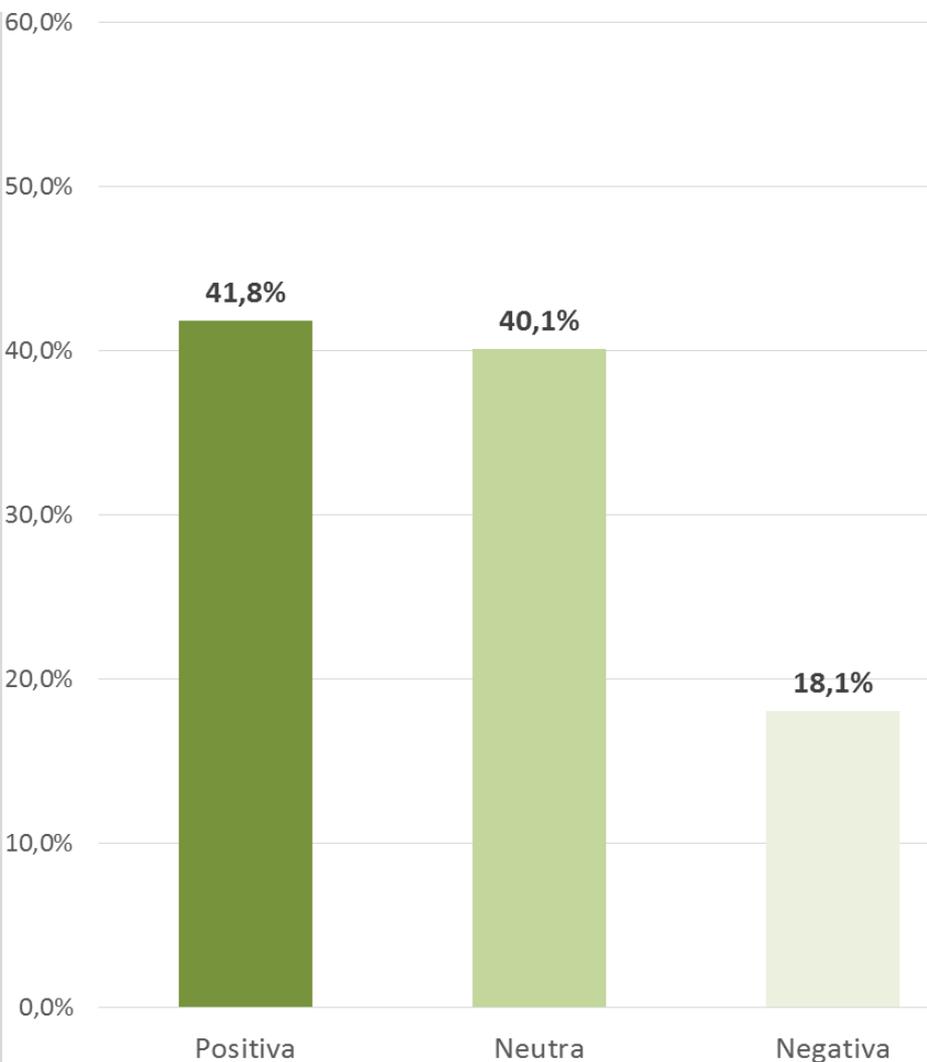
Avaliação geral da Secretaria de Fazenda e de seus servidores

■ 5) No geral, o(a) Sr(a) acha que a Secretaria de Fazenda do Distrito Federal está fazendo um trabalho:
 ■ 6) Qual é a sua imagem em relação aos servidores da Secretaria de Fazenda? Eles fazem um trabalho:

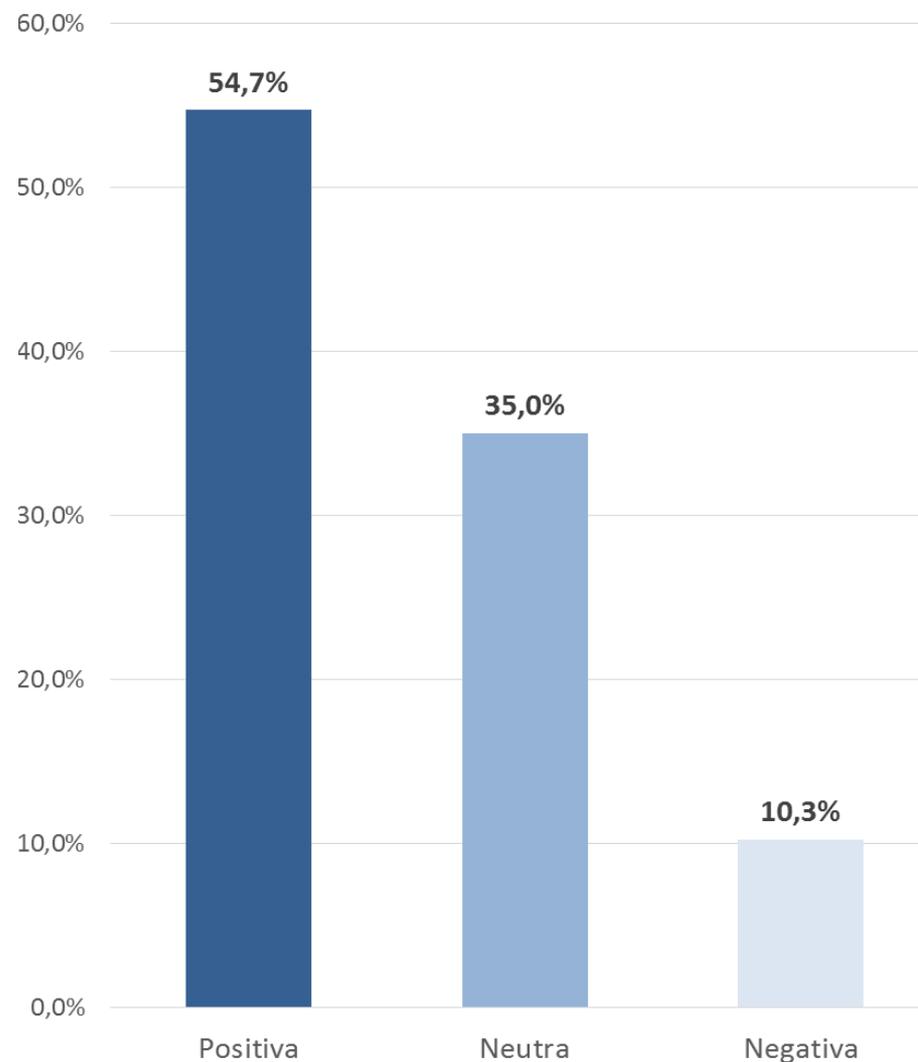
Secretaria de Fazenda Imagem dos Servidores



Avaliação da Secretaria de Fazenda

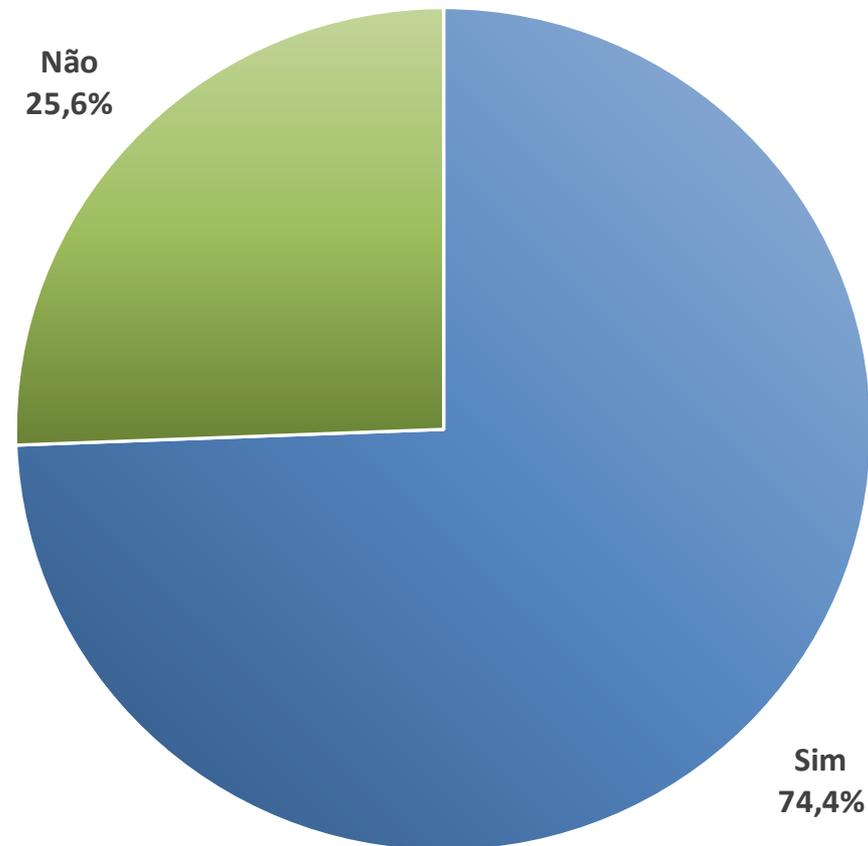


Avaliação da Imagem dos servidores

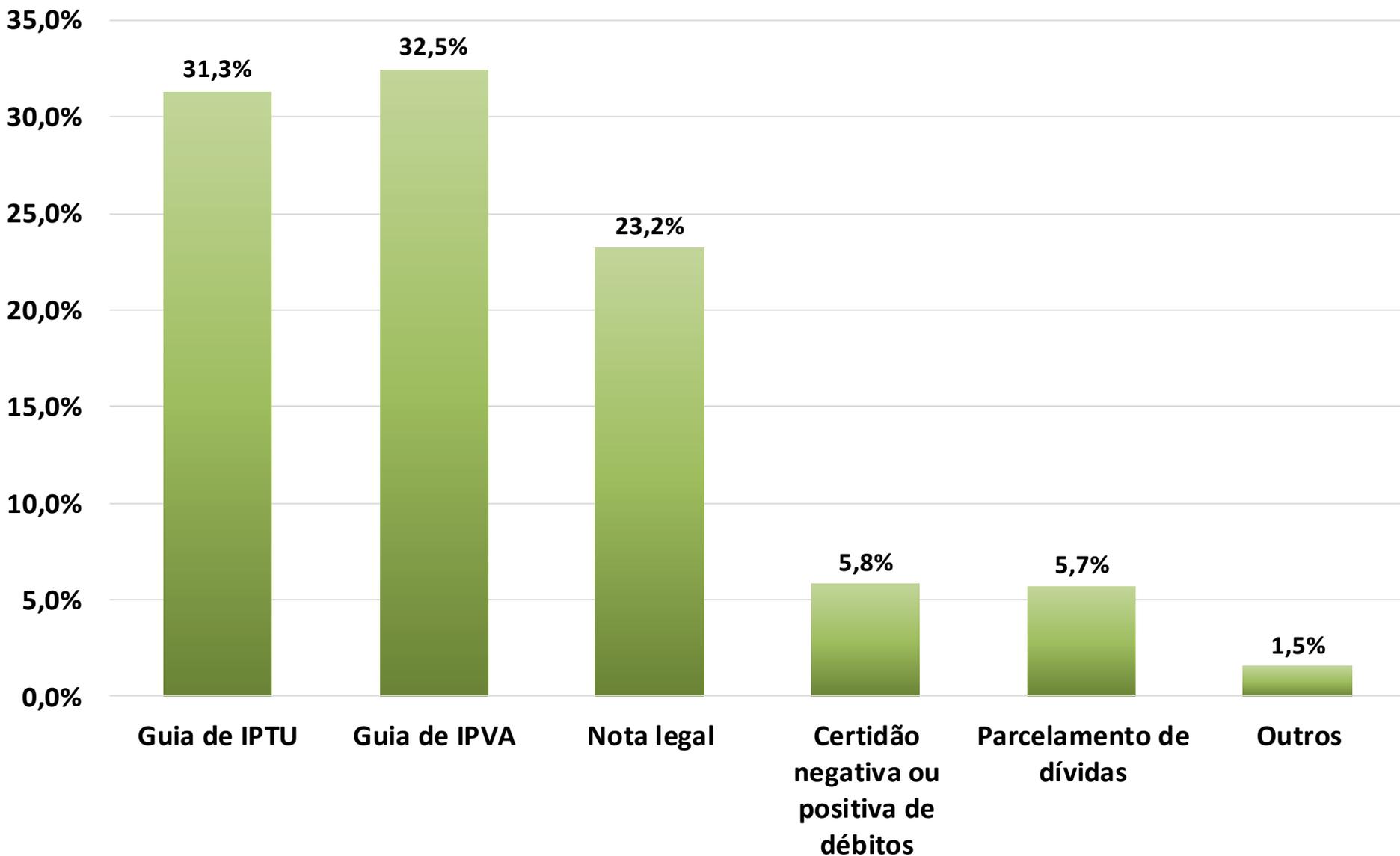


Avaliação dos serviços prestados pela Secretaria de Fazenda

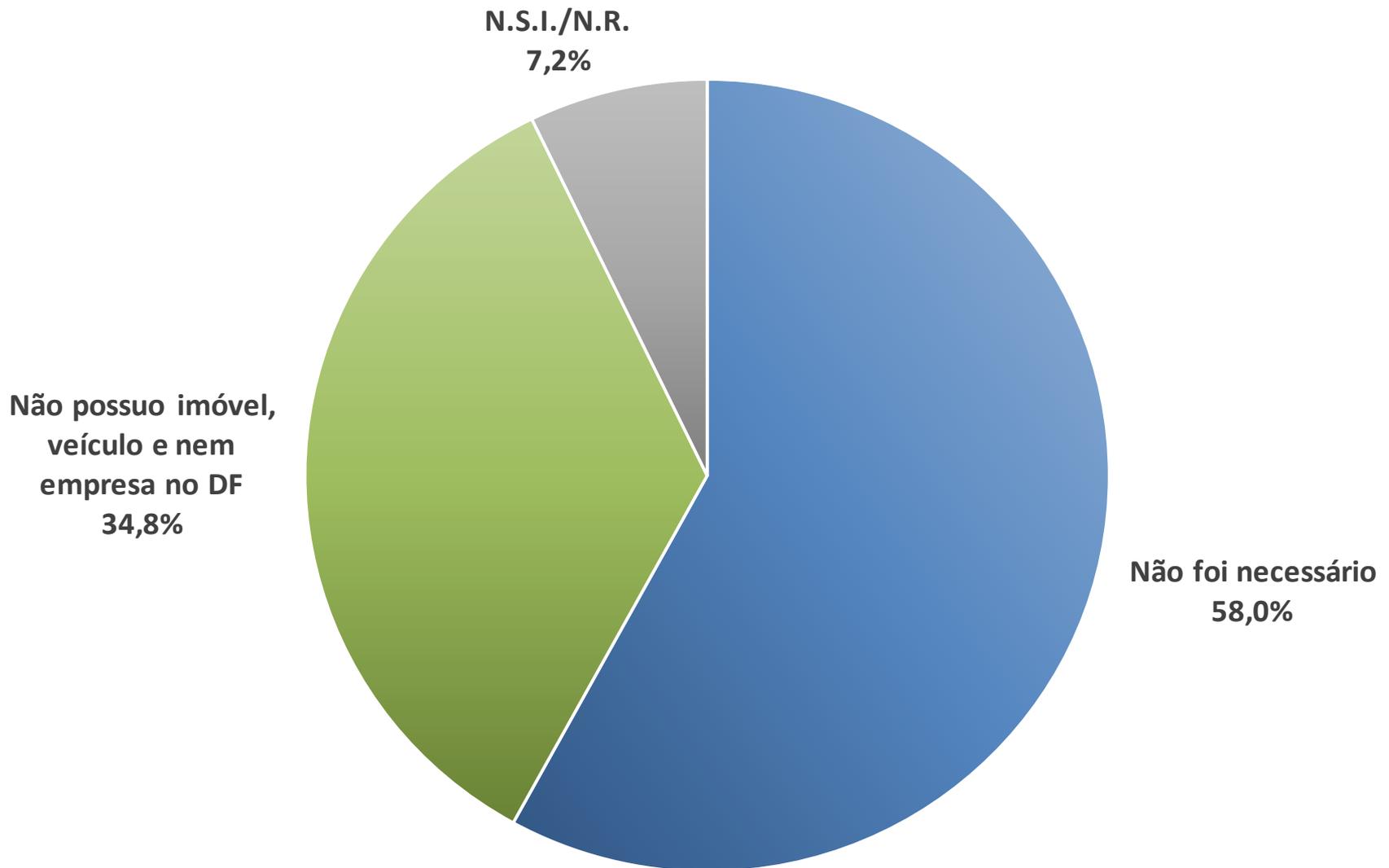
7) Nos últimos 12 meses, você utilizou algum serviço da Secretaria de Fazenda, como receber ou emitir guias de pagamento de IPTU, IPVA, Certidão Negativa, parcelamento ou programa Nota Legal?



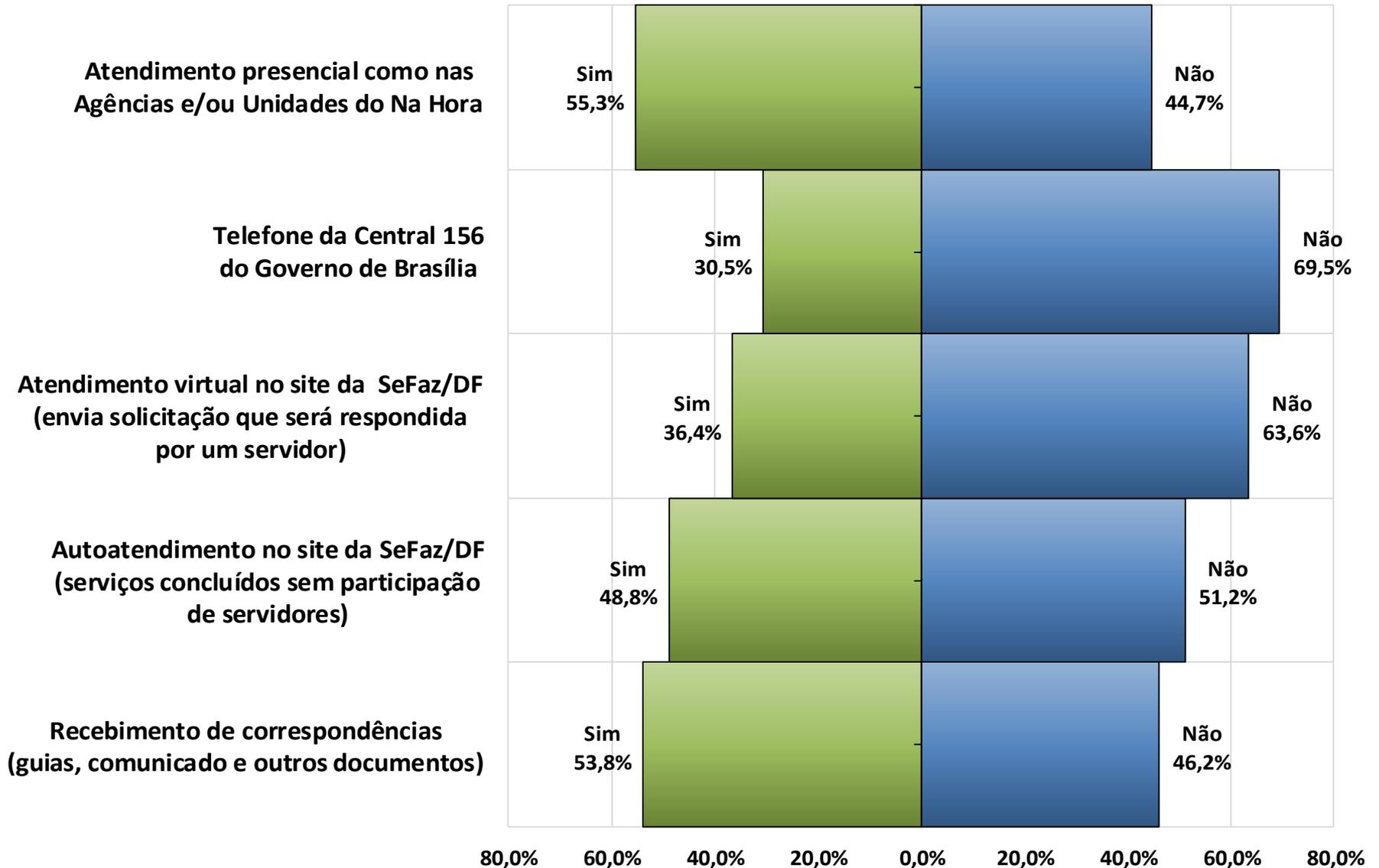
7.1) Qual o serviço utilizado?



7.2) Por que não utilizou?



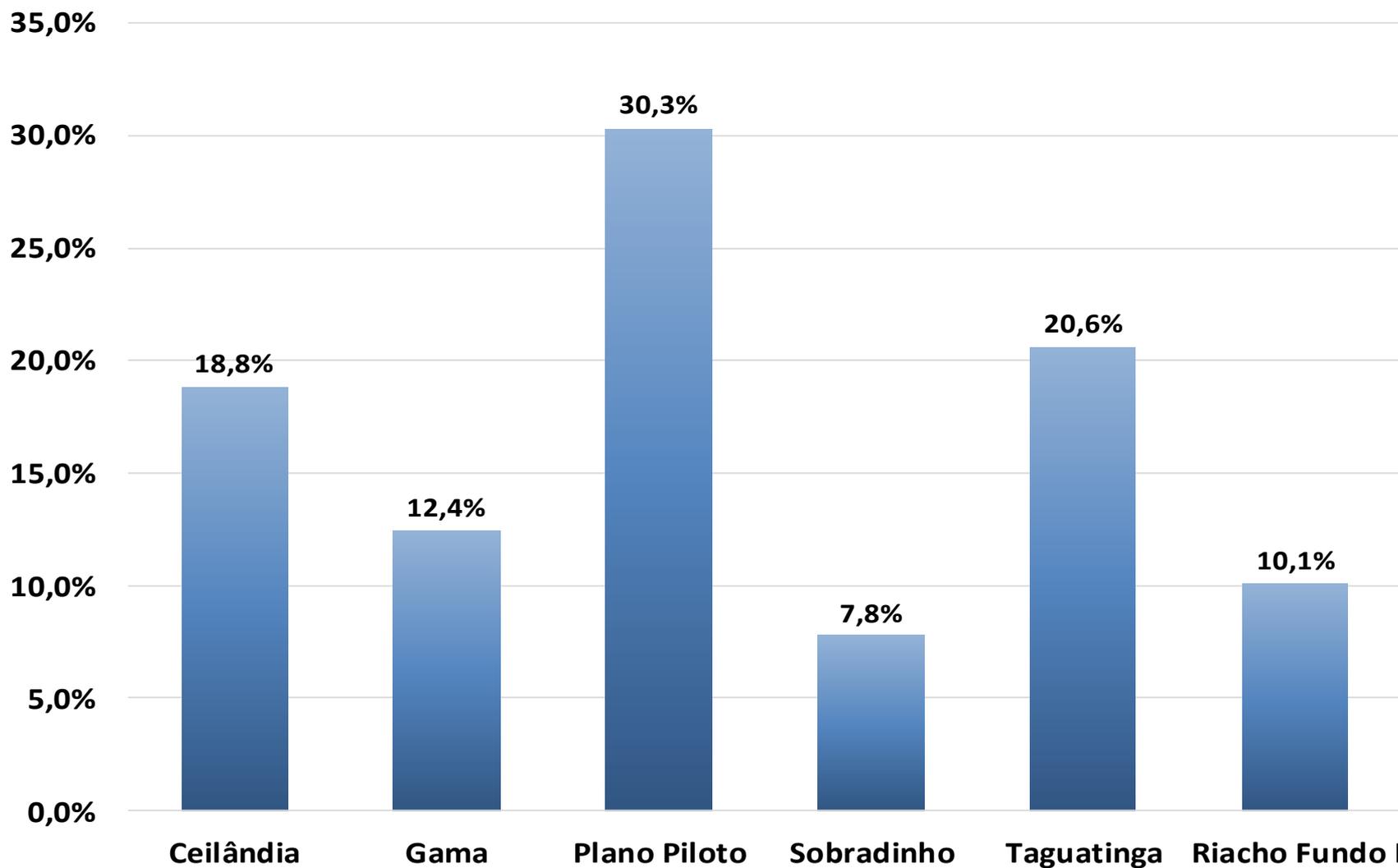
8) Nos últimos 12 meses, quais meios de atendimento foram utilizados?



Atendimento Presencial

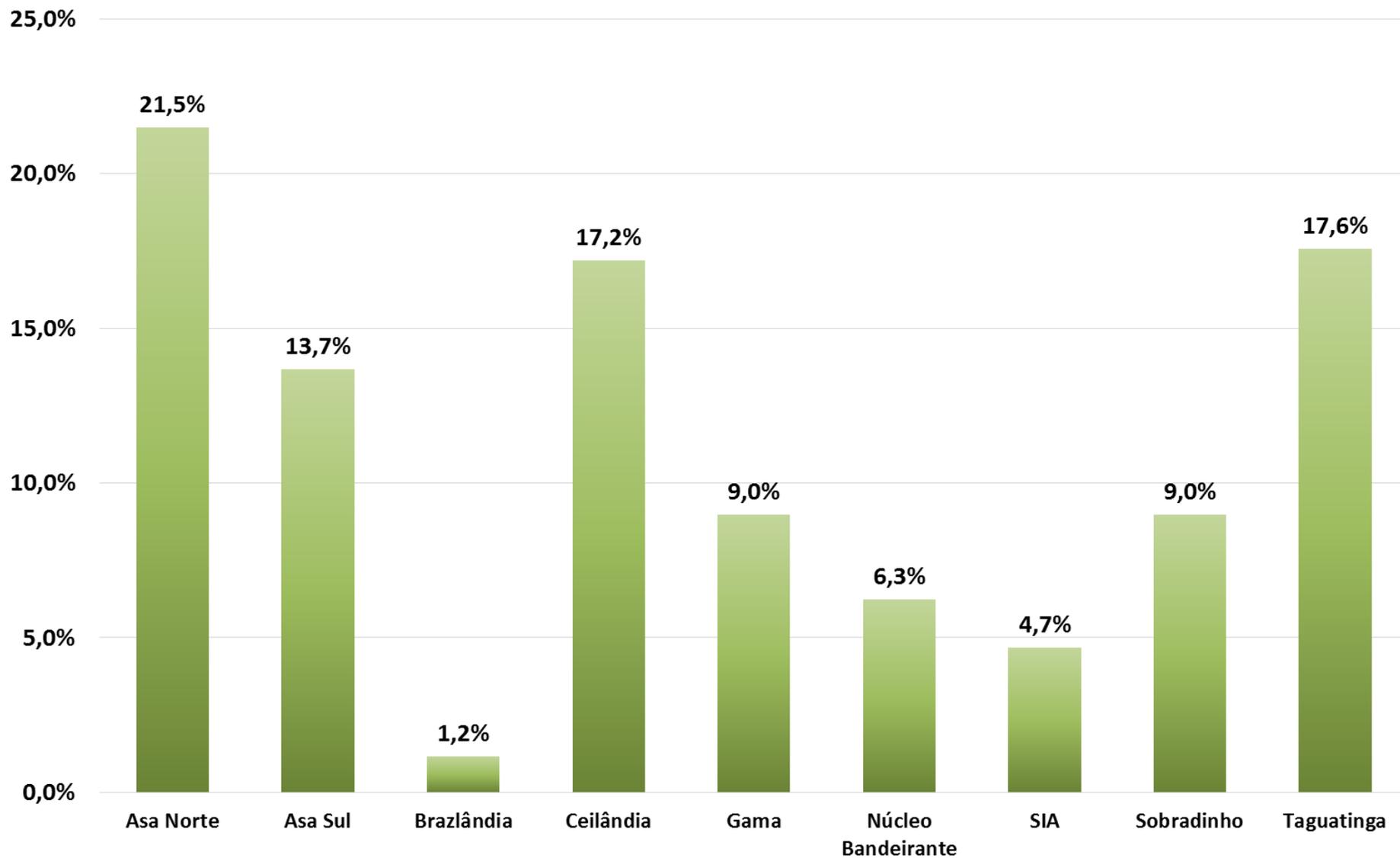
9) Em qual unidade buscou o atendimento presencial?

9.1) Posto "Na Hora"?

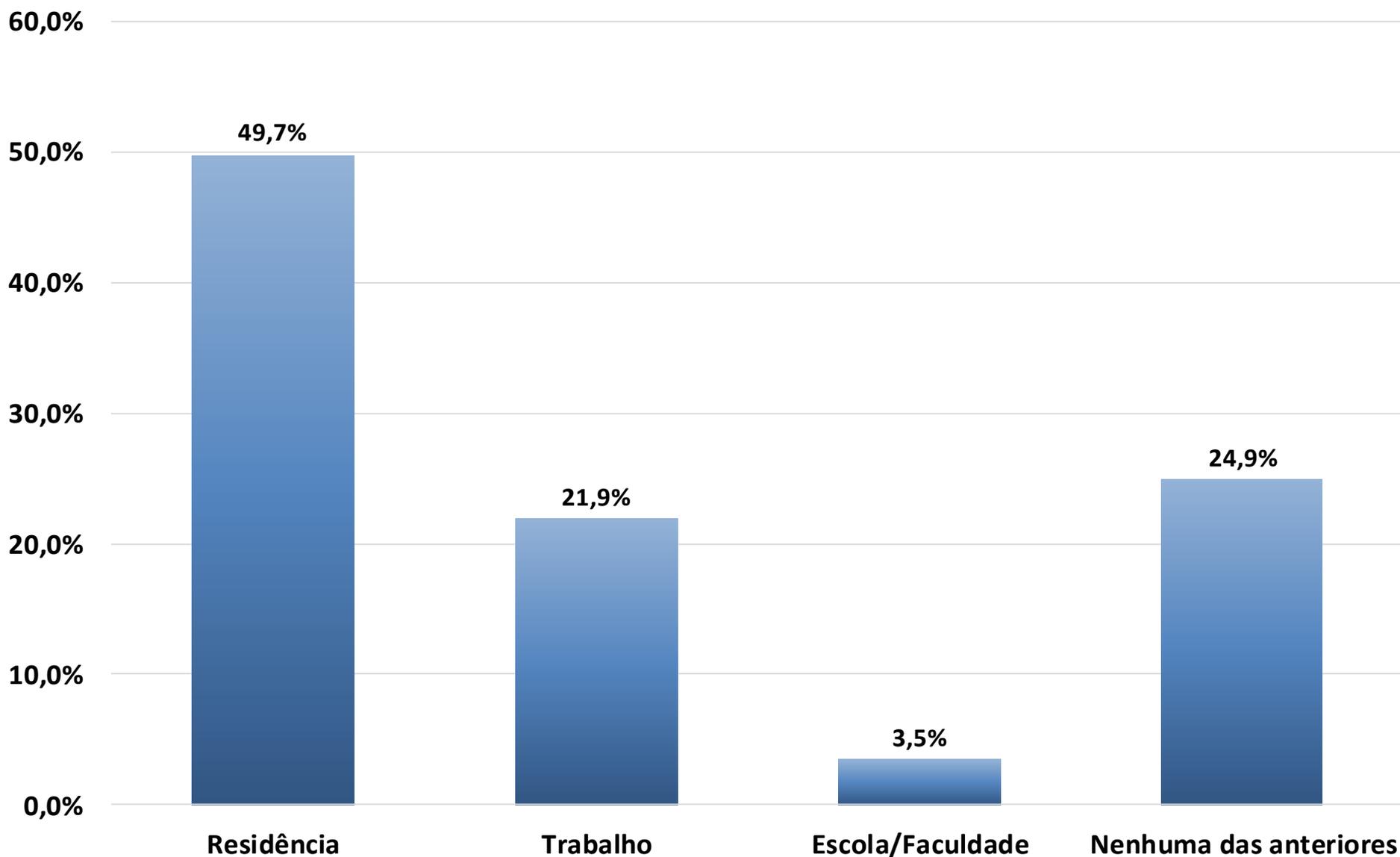


9) Em qual unidade buscou o atendimento presencial?

9.2) Agência de Atendimento?

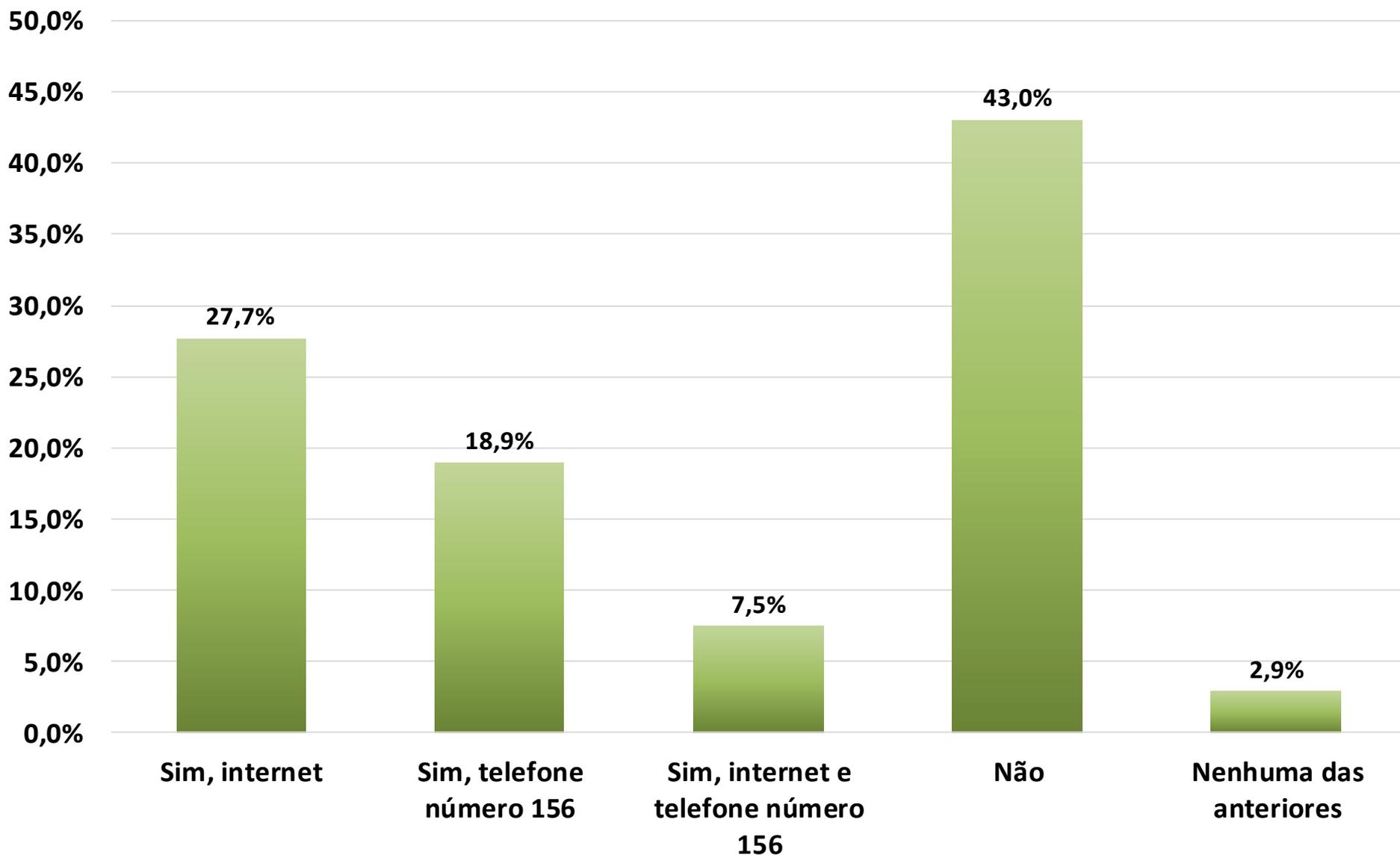


9.3) A unidade utilizada para o atendimento presencial fica próximo à(o):

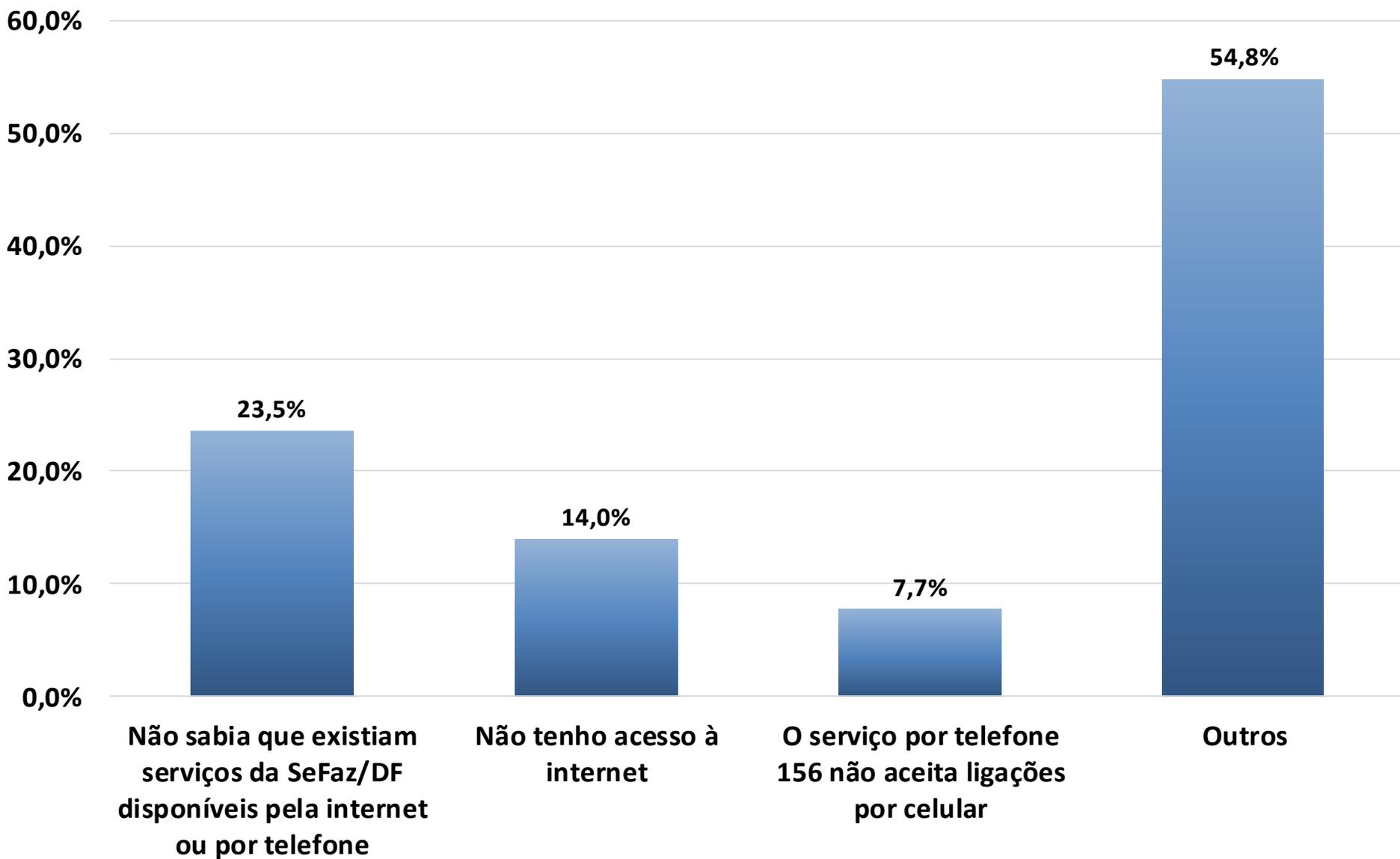


**Preferências por canal não presencial:
internet ou telefone (156)?**

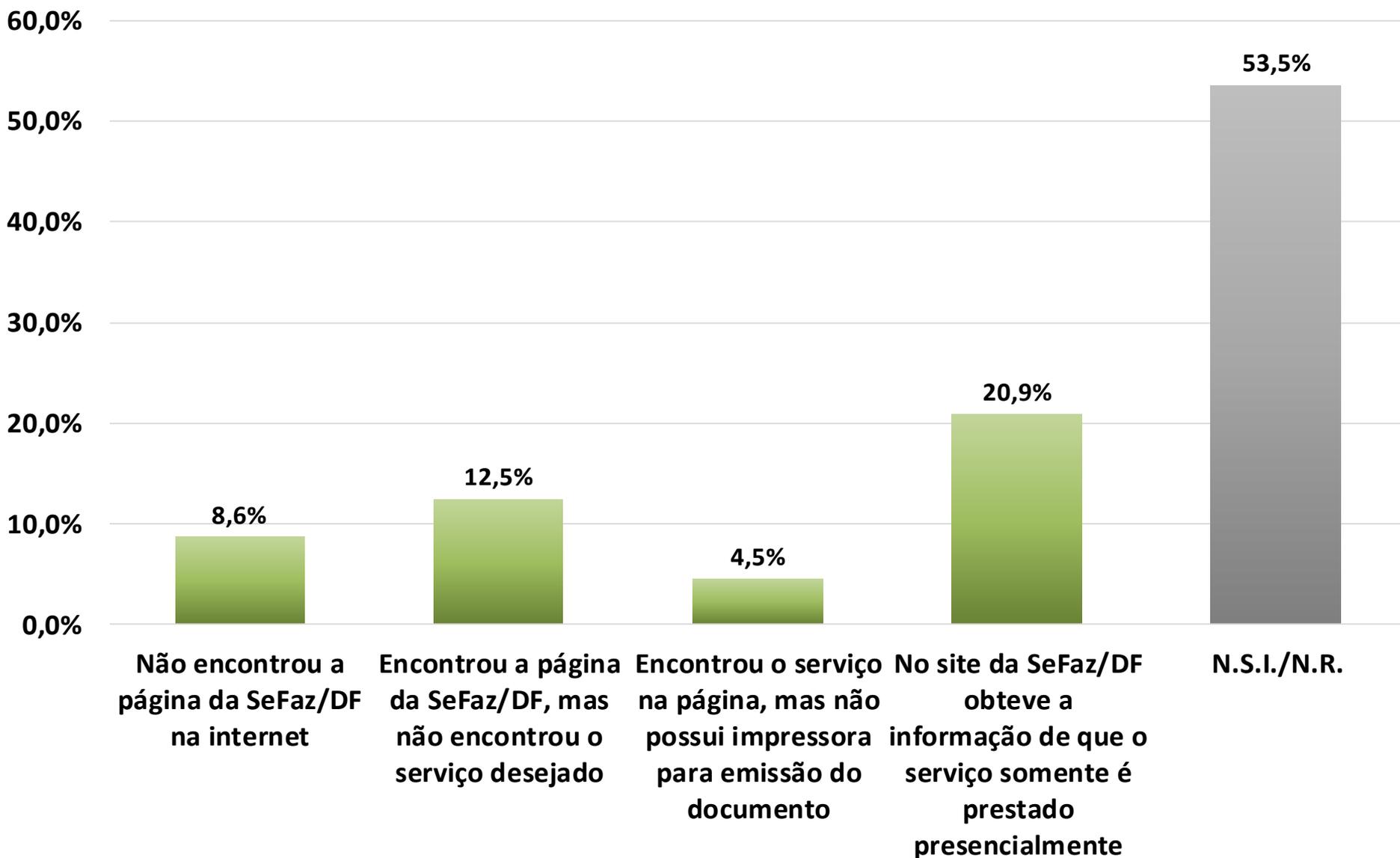
9.4) Antes de optar pelo atendimento presencial, buscou atendimento pela internet ou pelo telefone 156?



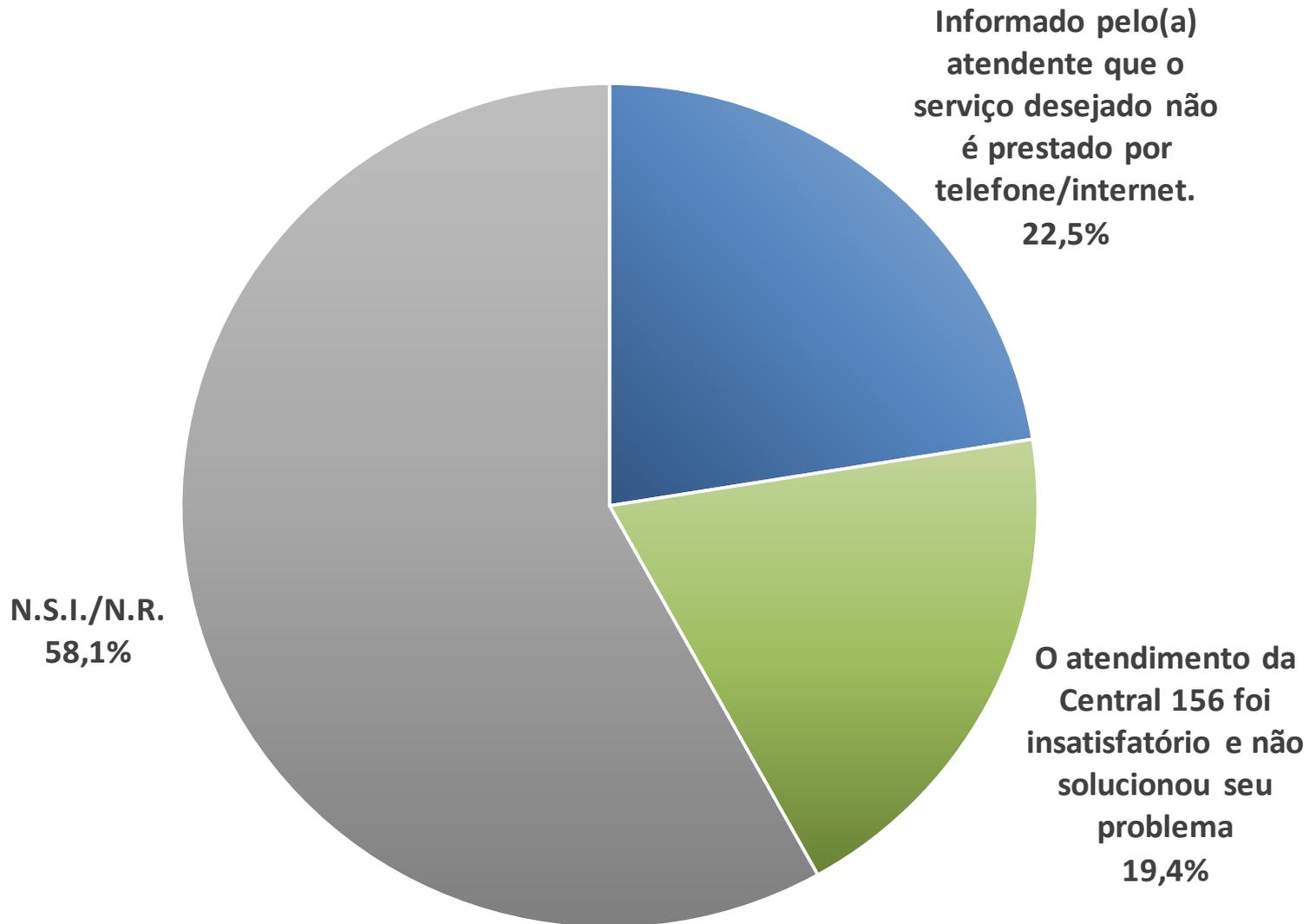
9.5) Por que não buscou atendimento pela internet ou pelo telefone?



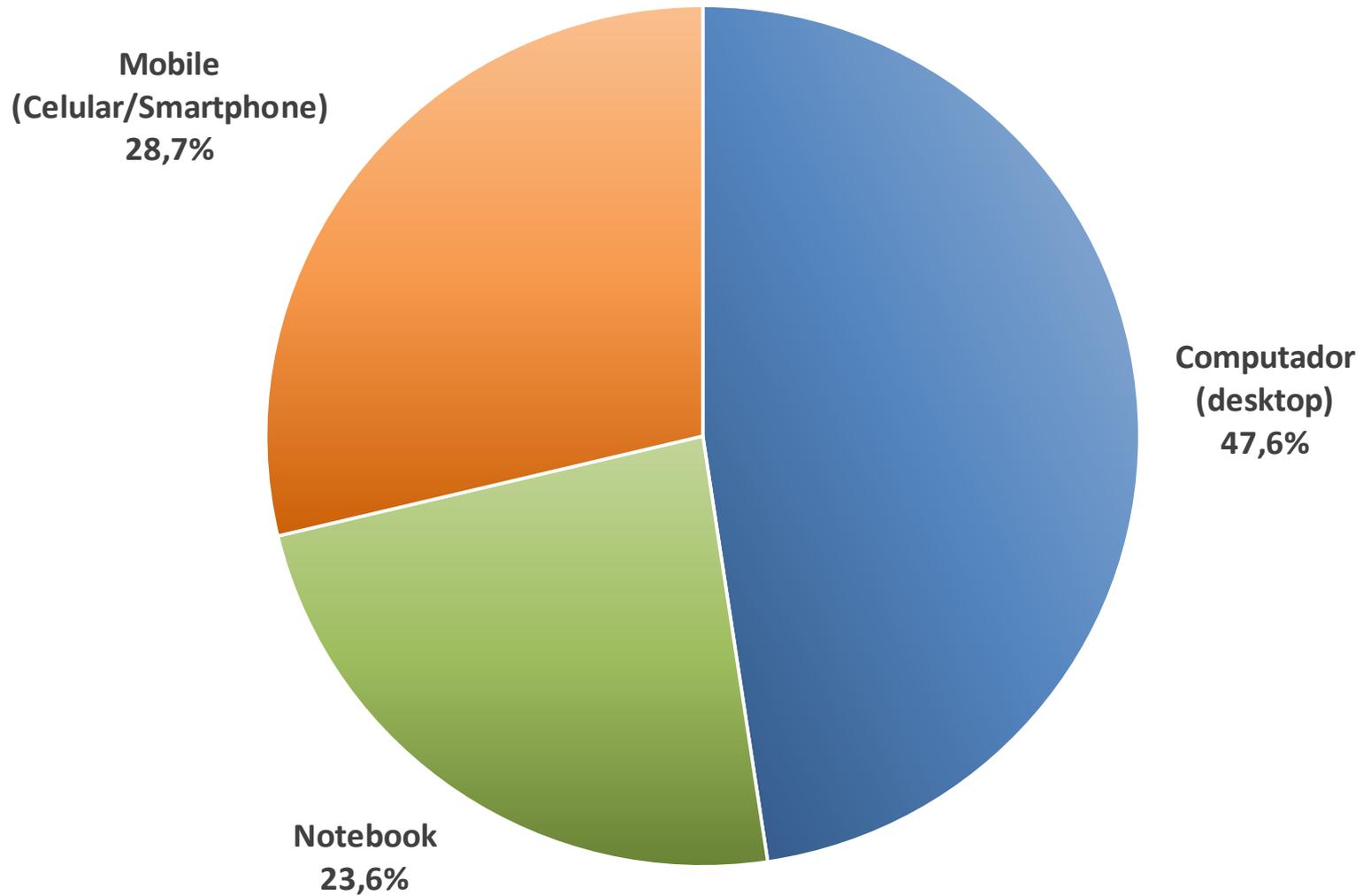
9.6) Por que o atendimento pela internet não foi suficiente?



9.7) Por que o atendimento pelo telefone não foi suficiente?



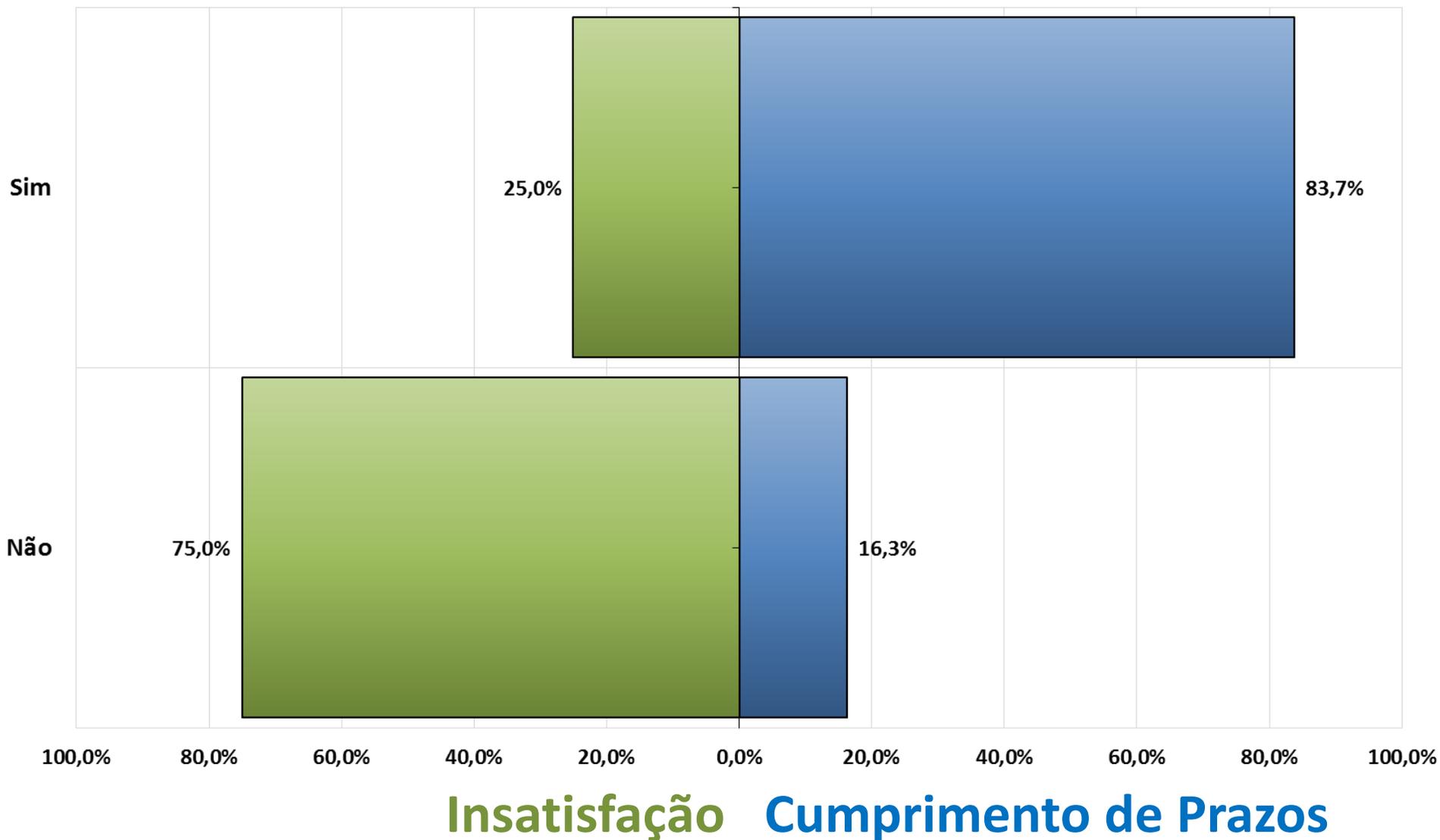
12) Qual é o principal equipamento que utiliza para acessar a internet?



Prazo de atendimento e satisfação

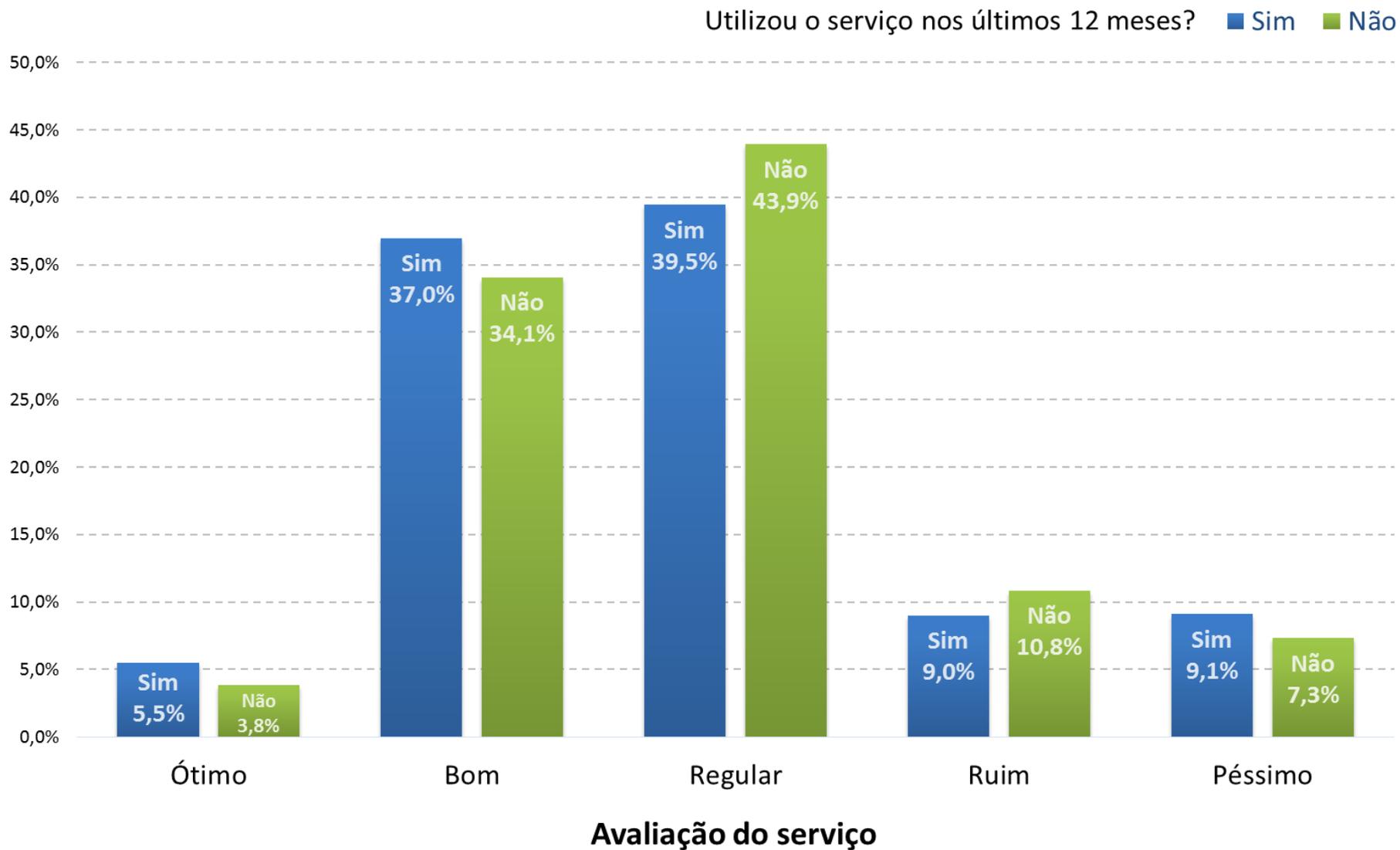
10) O(A) Sr(a) ficou insatisfeito com a forma como foi atendido em alguma de suas solicitações?

11) A sua solicitação ocorreu dentro do prazo informado pela SeFaz/DF?

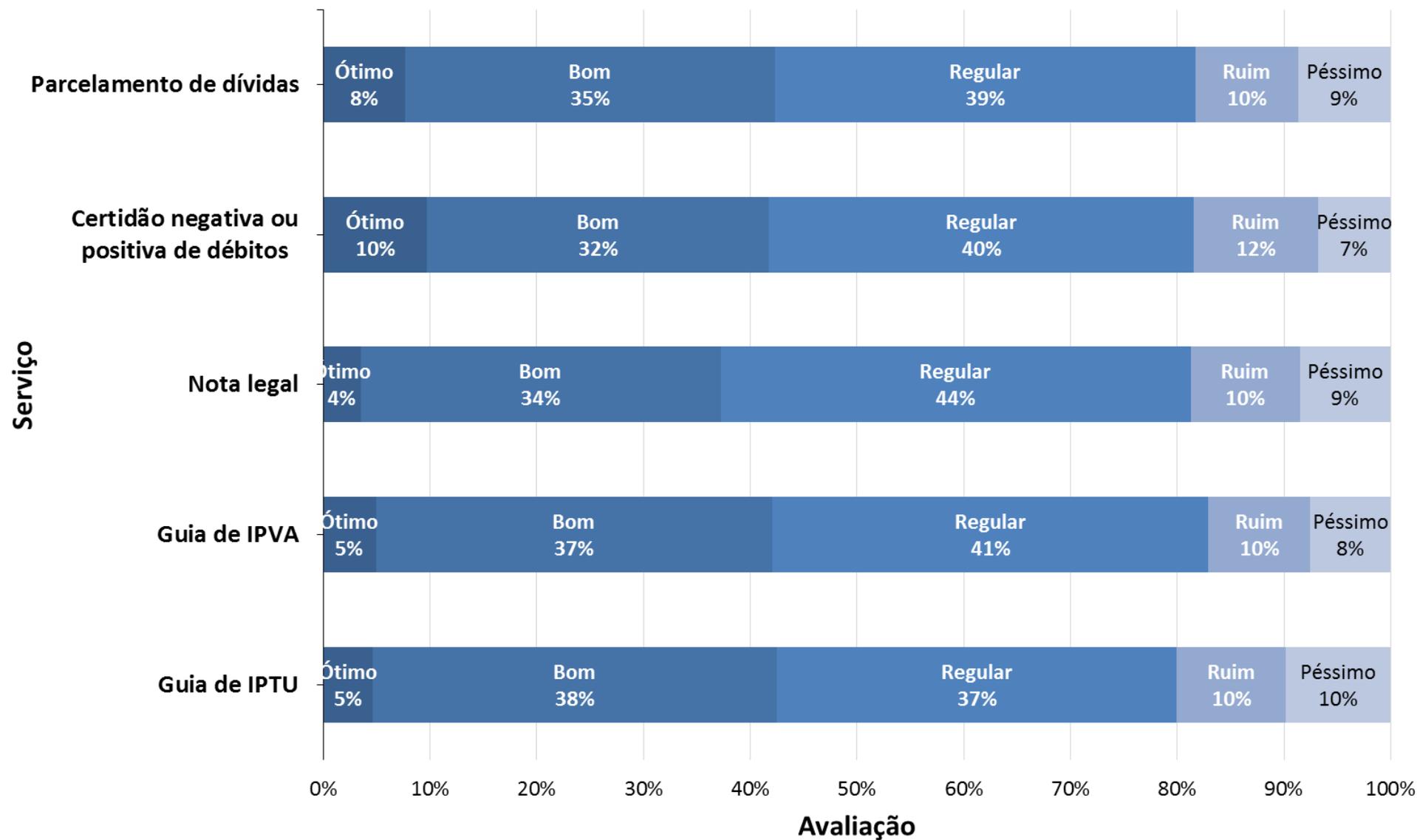


Avaliação segundo uso de serviços nos últimos 12 meses

Como avalia o serviço vs. Utilização nos últimos 12 meses?

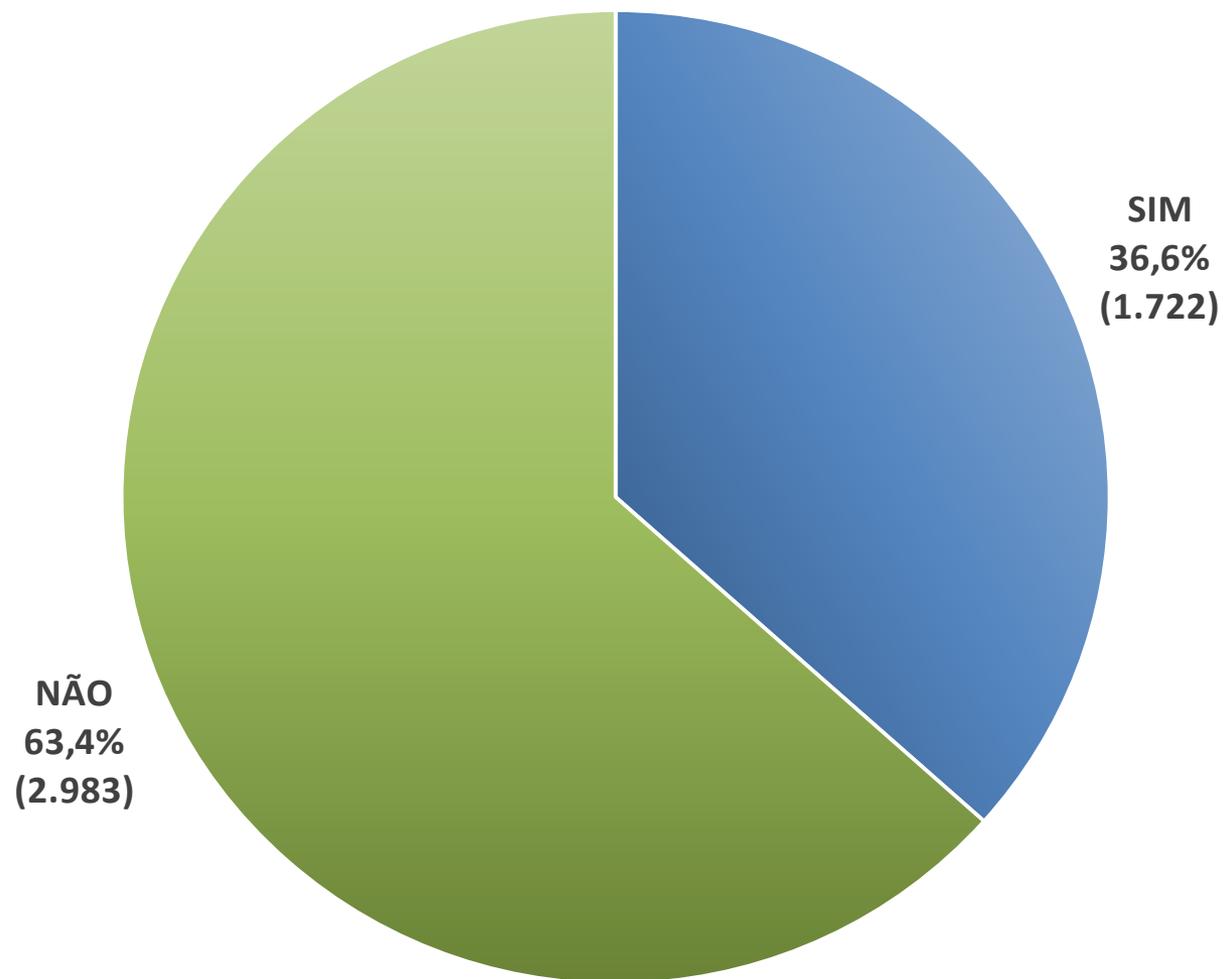


Como avalia o serviço vs. Tipo de serviço?

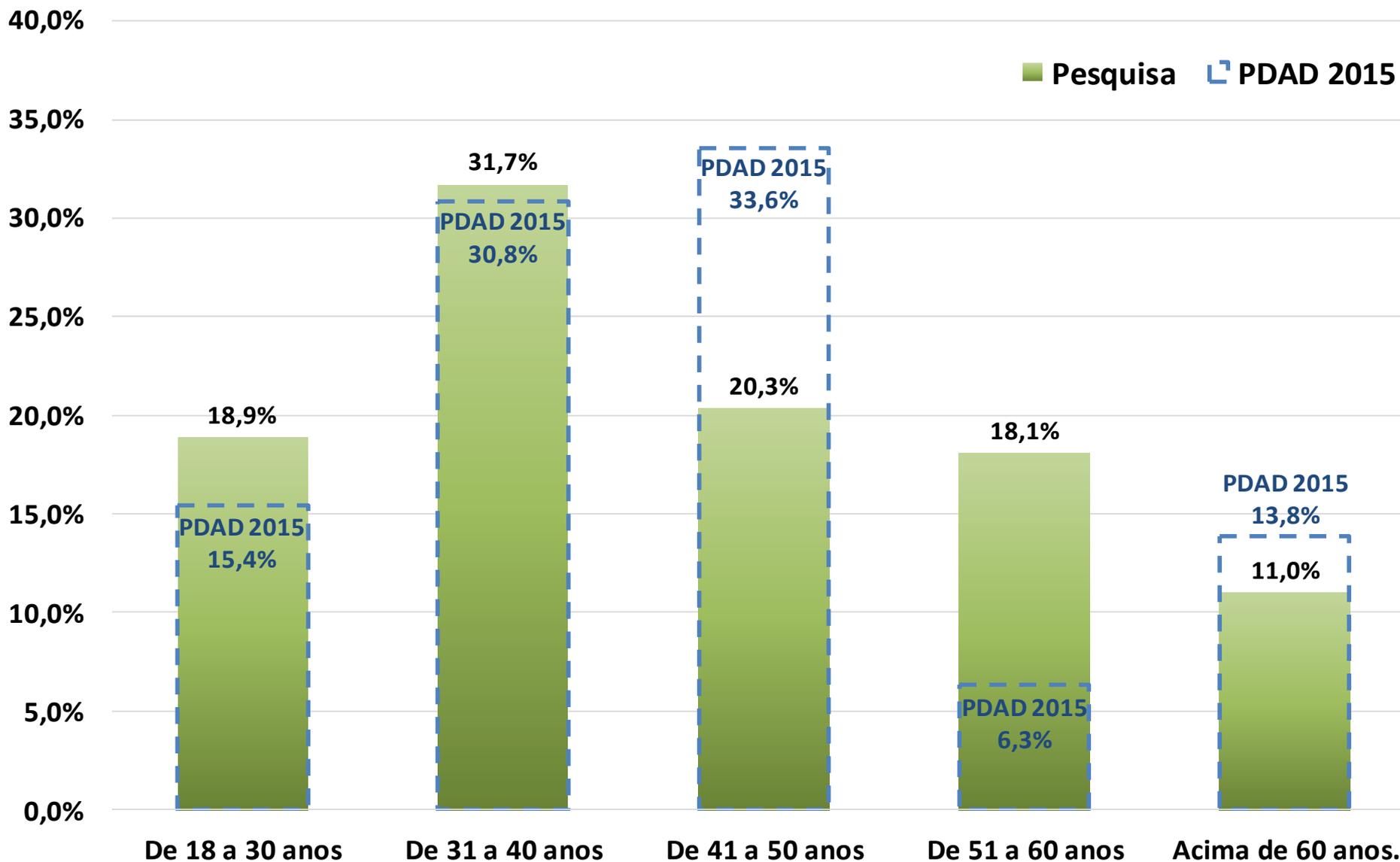


Perfil da Amostra

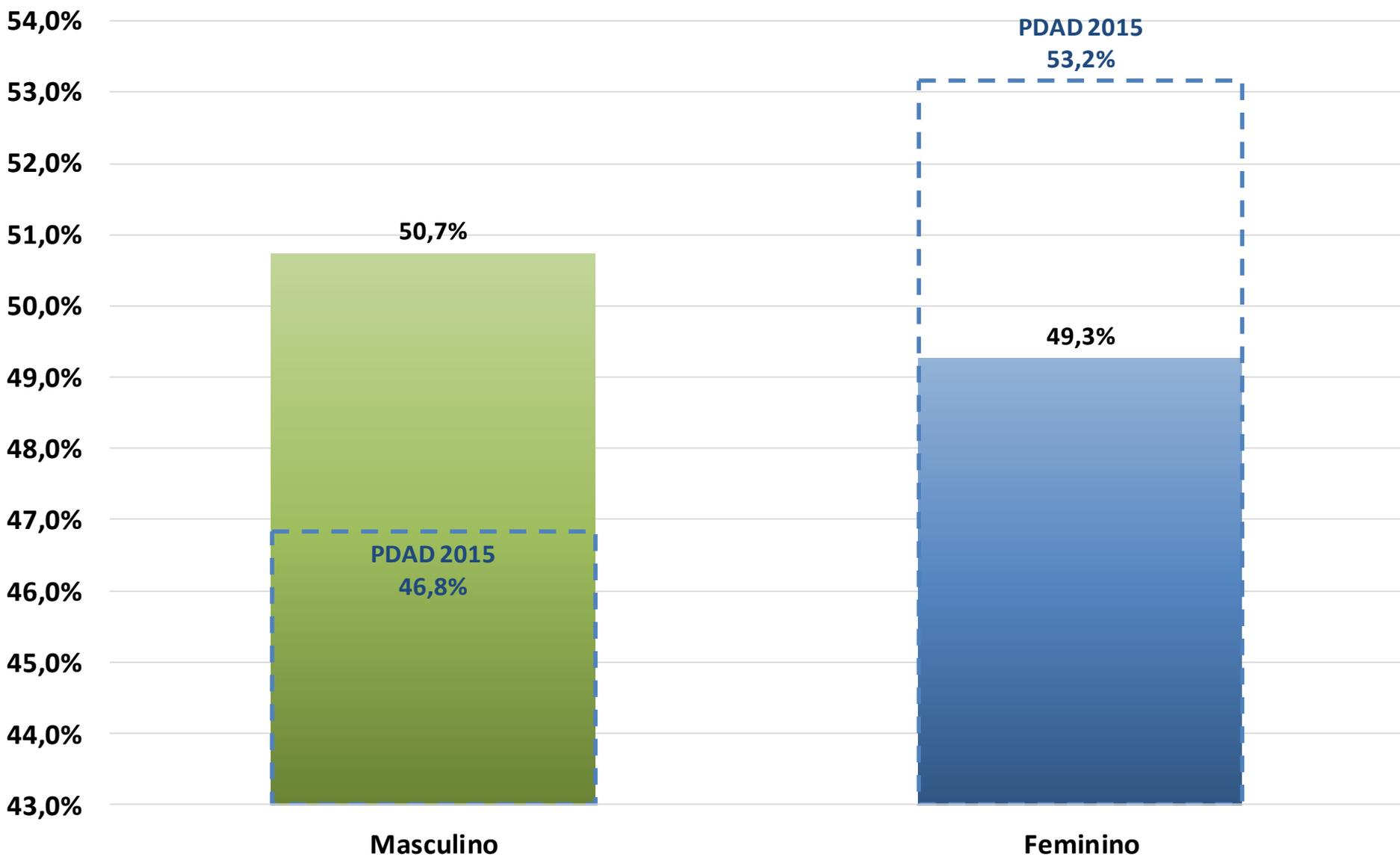
Aceita participar da pesquisa?



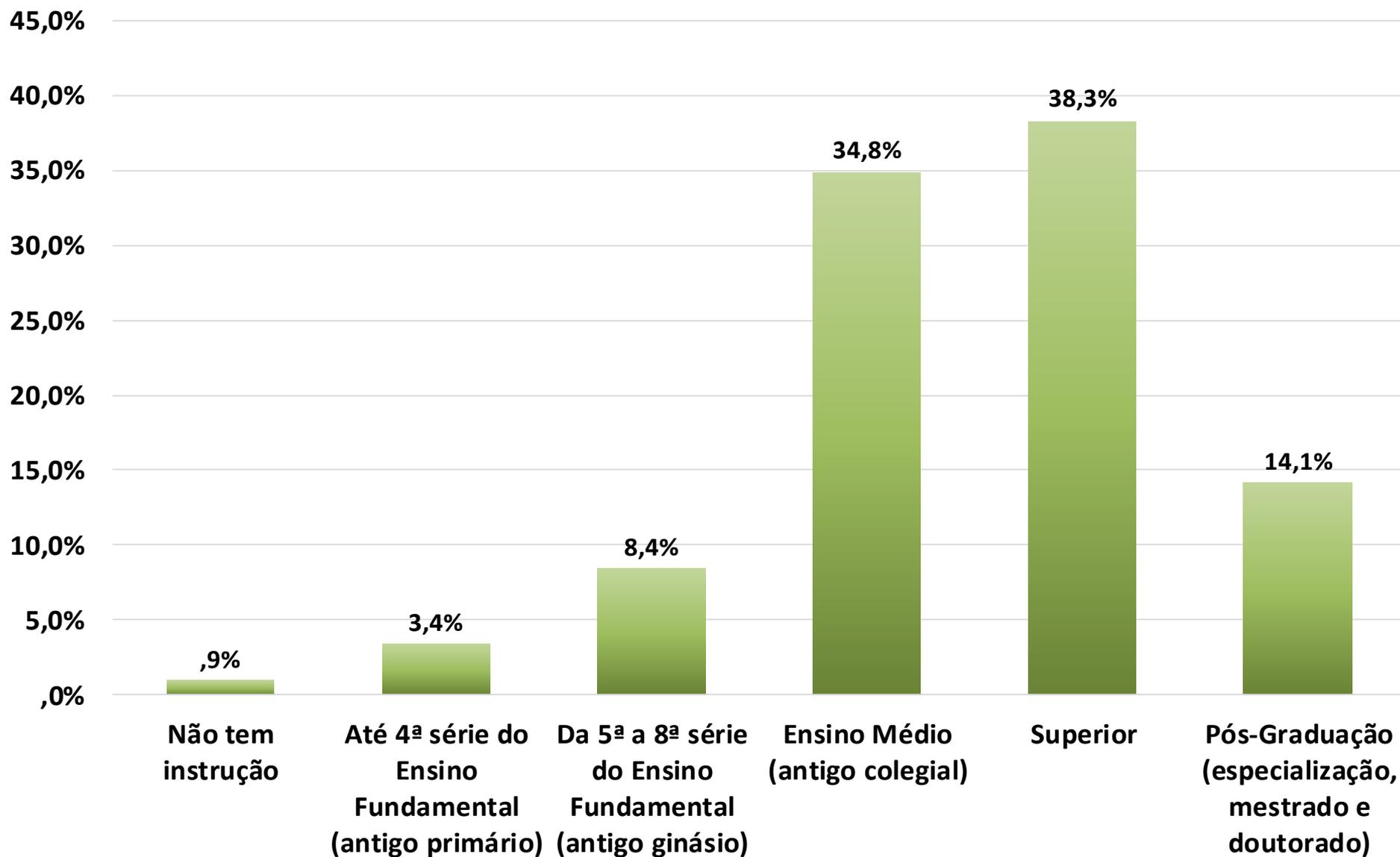
Qual a sua idade?



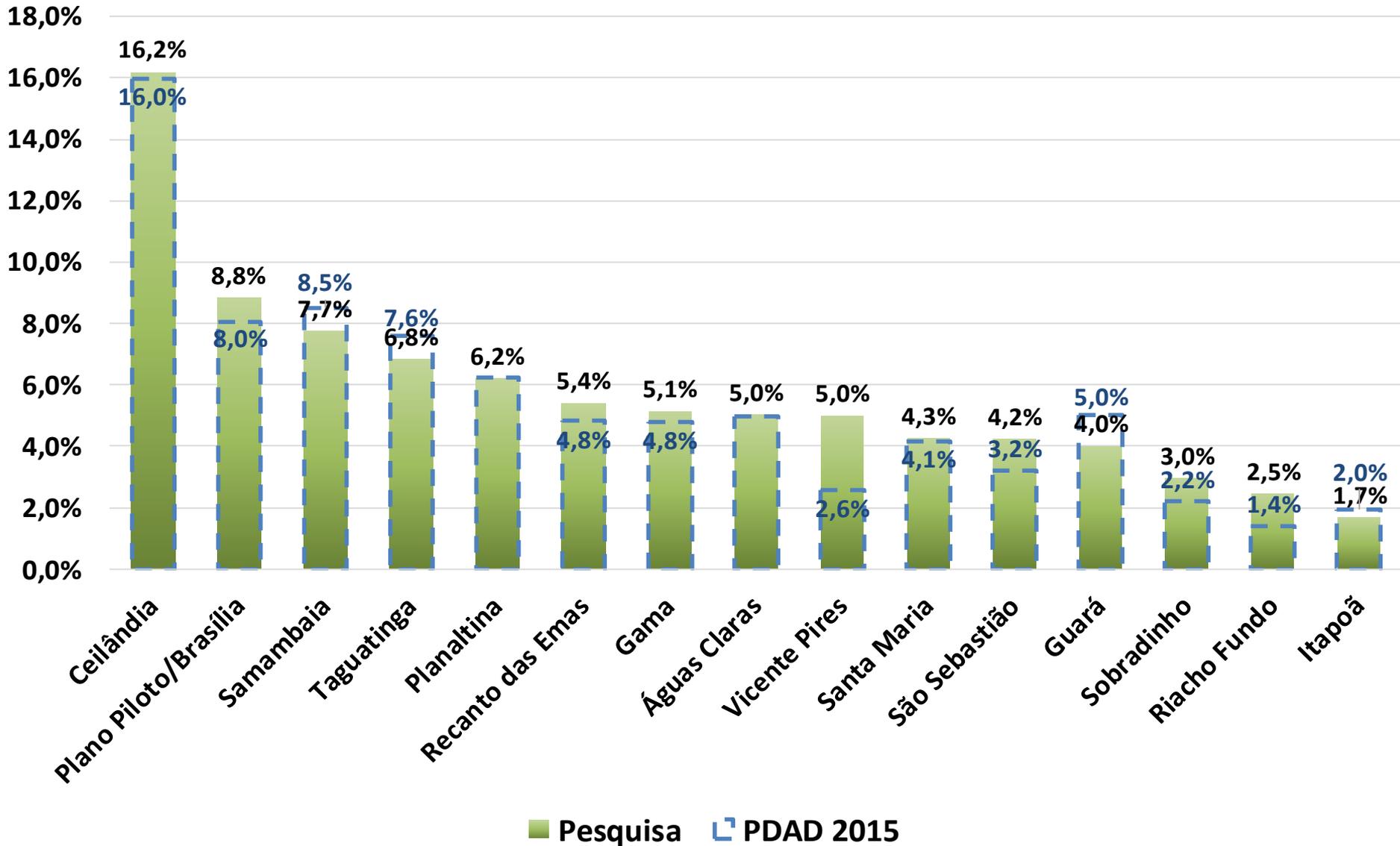
Sexo



Até que série o(a) Sr(a) estudou?



Em qual Região Administrativa (Plano Piloto, Taguatinga, Guará, etc) o(a) Sr(a) mora?(Continua)



Em qual Região Administrativa (Plano Piloto, Taguatinga, Guará, etc) o(a) Sr(a) mora?(Conclusão, obs.: eixo redimensionado)

