(Módulos I e II - 2011/2013)

EQUIPE DA ESCOLA FAZENDÁRIA

Administrador da ESFAZ
Pedro Hermínio Maria

Equipe Técnico-Pedagógica:

Dalma Terezinha Lapa
Dirce Maria Martinello
Erasmo Olivetti Filho
Guilherme Cavalazzi Zimmer
Júlia Maria Valente Nicolau
Lourdes Alves

Equipe Administrativa:

Antonia Jovelina Florindo
Marli Cathcart de Souza
Zélia Wesendonck Bunn

Estagiário:
Caroline Andresa Bueno
Gustavo Victor Alves

EXPEDIENTE

Elaboração do Relatório:
Júlia Maria Valente Nicolau

Tabulação dos dados:
Erasmo Olivetti Filho
Gustavo Victor Alves

Complementação e Revisão Técnica:
Lourdes Alves

Florianópolis (SC) – Novembro de 2013

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO.....04

2. OBJETIVOS 06

3. ESTRUTURA CURRICULAR DO PROGRAMA 06

3.1. MÓDULO BÁSICO I – MINI CURSOS – Modalidade EaD.....08

3.2. MÓDULO BÁSICO II – PALESTRAS – Modalidade Presencial 11
3.2.1. Cidade Pólo Chapecó 14
3.2.2. Cidade Pólo Lages 19
3.2.3. Cidade Pólo Criciúma 23
3.2.4. Cidade Pólo Joinville 28
3.2.5. Cidade Pólo Itajaí 32
3.2.6. Cidade Pólo Florianópolis – Turma 1 37
3.2.7. Cidade Pólo Florianópolis – Turma 2 41
3.2.8. Cidade Pólo Florianópolis – Turma 3 46

4. RESULTADOS CONSOLIDADOS DAS AVALIAÇÕES – Todos os Pólos 51

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS 55

ANEXOS 57

1. APRESENTAÇÃO

O Programa "Qualidade no Atendimento: o diferencial da SEF", objeto do presente relatório, enquadra-se dentro da Política Estadual de Capacitação dos Servidores Públicos do Estado de Santa Catarina, instituída através do Decreto nº 3.917 de novembro de 2006, a qual tem por finalidade:

> "Art.3º São finalidades da Política Estadual de Capacitação:
> I – a promoção do desenvolvimento pessoal do Servidor Público, por meio de sua qualificação e aperfeiçoamento técnico;
> II – a valorização do servidor público, por meio de sua capacitação continuada;
> III – o aumento da escolaridade dos servidores públicos, visando o seu melhor desempenho, proporcionando soluções inovadoras para as demandas da sociedade;
> IV – o desenvolvimento da cultura organizacional da administração pública estadual, baseada no modelo de gestão institucionalizado e;
> V – o fortalecimento dos sistemas administrativos da administração pública estadual, por meio da capacitação.
> § 1º Toda ação de capacitação deve ser planejada e implementada de forma atender as necessidades do cidadão, contribuindo para construção de um Estado ágil, transparente, eficiente e eficaz.
> § 2º As ações de capacitação devem estar sintonizadas com a missão e os objetivos dos Órgãos ou Entidades".

A essas diretrizes da Política Estadual de Capacitação, juntam-se as recomendações da Comissão de Gestão Fazendária (COGEF), julho de 2010, com vistas à "Gestão de Atendimento ao Público" definindo os seguintes objetivos:

> a) "Criar, formalmente, na estrutura organizacional da instituição, uma unidade voltada para a gestão do atendimento ao público, definindo suas competências, finalidades, atribuições, área de atuação e, ainda, dotando-a com quantitativo de pessoal qualificado e compatível com a demanda do serviço.
> b) Oferecer ao público todos os canais de atendimento possíveis: presencial, eletrônico (via *web, chat*, terminal de autoatendimento, *e-mail*) e telefônico (*call center* e SMS). Priorizar o atendimento via web, disponibilizando o maior número de serviços possível ao contribuinte.
> c) Viabilizar o atendimento presencial de forma universal e conclusiva: o contribuinte deve ser atendido em qualquer posto, por qualquer servidor, sobre qualquer serviço e em uma única etapa.
> d) Simplificar e padronizar os processos institucionais que envolvam o atendimento, manualizando os respectivos procedimentos. Adequar previamente, quando necessário, a legislação de suporte.
> e) Promover a capacitação técnica e comportamental continuada dos servidores que atuarão no atendimento, criando mecanismos para sua atualização permanente.
> f) Dotar as unidades de atendimento com a infraestrutura adequada e identidade visual padronizada.

> g) Estabelecer metodologia de avaliação pontual e imediata do atendimento prestado pelos diversos canais de atendimento, bem como implantar pesquisa de satisfação global periódica.
> h) Fomentar a participação da instituição em fóruns com entidades representativas dos contabilistas, contribuintes e demais segmentos da sociedade, visando ao intercâmbio de informações e sugestões para a contínua melhoria do atendimento.
> i) Estimular a pactuação de Acordo de Metas e Resultados, que leve em consideração a qualidade e eficiência do atendimento ao público, ensejando o comprometimento da alta administração e de todo o corpo de funcionários".

Frente a essas diretrizes emanadas das esferas estadual e federal e, principalmente, em vista da necessidade de instrumentalizar os servidores da SEF/SC para a melhoria da qualidade do atendimento ao público, a Escola Fazendária, com a participação de todas as diretorias e órgãos, elaborou *Plano de Capacitação da SEF/SC 2012/2014*, dentro do qual se encontra o Programa "Qualidade no Atendimento: o diferencial da SEF".

O Programa foi elaborado dentro da concepção de que o atendimento ao público é um serviço complexo, enquanto atividade social mediadora que coloca em cena a interação de diferentes sujeitos em um contexto específico, visando responder a distintas necessidades. Assim, o serviço de atendimento ao público é um processo resultante da sinergia de diferentes variáveis: (a) comportamento do usuário (cidadão), (b) a conduta do servidor público envolvido (direta ou indiretamente) na situação, e (c) a organização pública com suas condições estruturais, físicas e tecnológicas (COGEF, 2010).

O Programa foi dividido em quatro etapas, na forma de módulos, duas das quais (Módulos Básicos I e II) foram concluídas, e sua avaliação integra o presente relatório, e as duas restantes farão parte do Plano de Capacitação da SEF 2013 e 2014.

O **Módulo I**, com a oferta de mini-cursos na modalidade de Ensino à Distância, considerado módulo básico, foi iniciado em 2011 e encerrado em 2012; o **Módulo II**, consistindo de palestras na modalidade de Ensino Presencial, foi executado em 2012 em seis pólos regionais: Chapecó, Lages, Joinville, Criciúma, Itajaí e Florianópolis.

Nas seções abaixo, encontram-se discriminadas, juntamente com os objetivos, a estrutura curricular, a relação dos ministrantes envolvidos, o número de participantes e as avaliações dos cursos feitas pelos servidores-alunos.

2. OBJETIVOS

O Programa "Qualidade no Atendimento: o diferencial da SEF" tem os seguintes objetivos, conforme estabelecido em seu projeto.

- Diferenciar o trabalho de cada servidor, através da melhoria contínua da qualidade no atendimento a clientes internos e externos;
- Desenvolver e exercitar habilidades práticas imprescindíveis para satisfazer as necessidades, expectativas e anseios do cidadão-usuário;
- Exercitar e apreender modernas técnicas de atendimento eficaz para construir um diferencial de imagem da SEF frente à sociedade catarinense;
- Fornecer ao servidor conhecimentos sobre os diversos aspectos que envolvem um atendimento de qualidade – comportamentais e técnicos;
- Conscientizar o atendente (servidor) da importância da busca permanente da excelência, desenvolver a competência de planejar, realizar e avaliar o atendimento ao cidadão-usuário;
- Assegurar um elevado nível de satisfação nos atendimentos prestados ao cidadão-usuário, tornando-os um diferencial da SEF;
- Contribuir para o aprimoramento dos processos, papéis e ferramentas de trabalho.

3. ESTRUTURA CURRICULAR DO PROGRAMA – Módulos I e II

A estrutura curricular encontra-se abaixo especificada de acordo com os dois módulos básicos do Programa: **Módulo Básico I** – Ensino à Distância (EAD) e **Módulo Básico II** – Ensino Presencial. Sua divulgação realizou-se através do folder abaixo (figura 1).

Figura 1: Folder de divulgação do programa.

3.1. MÓDULO BÁSICO I – MINI CURSOS – Modalidade EaD

O **Módulo Básico I** – constituído de Minicursos, na modalidade de ensino à distância, teve por temática geral a "**Atualização em Relações Interpessoais e em Técnicas de Qualidade no Atendimento ao Cidadão – Usuário".** O Módulo, iniciado em 2011 e concluído em 2012, foi disponibilizado para todos os servidores da SEF e realizado em parceria com a Diretoria da Escola de Administração Pública - DEAP/SEA.

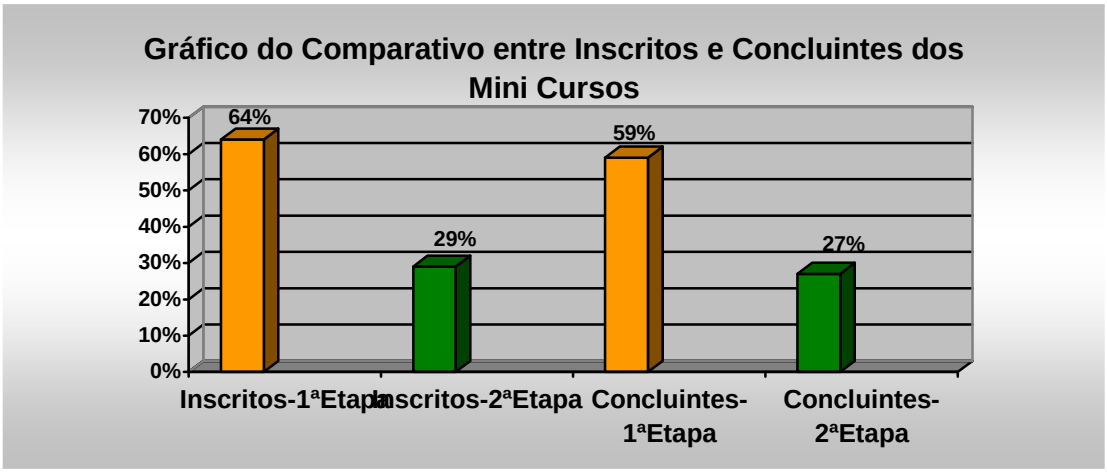
O Módulo Básico I consistiu de oito minicursos, num total de **24** horas. Os cursos foram ofertados aos servidores da SEF através da TV Corporativa – coordenação da DEAP/VIRTUAL. Os minicursos, abertos em 2011 e reabertos em 2012, foram realizados através da Internet, com acesso no site *http://deapvirtual.sea.sc.gov.br*. Na Tabela 2, encontram-se listados os oitos minicursos, sua carga horária e o número de servidores inscritos e concluintes.

Tabela 1 - Demonstrativo dos participantes dos minicursos – EaD

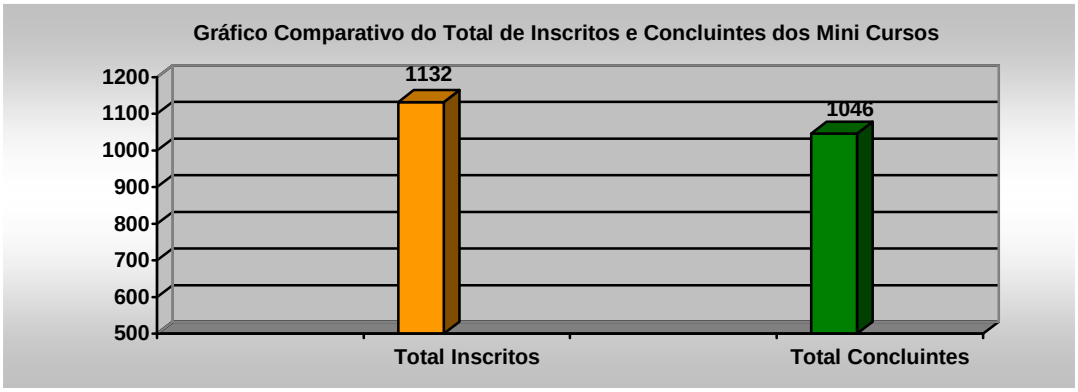
Mini Cursos	Carga horária	Nº de Servidores			
		Inscritos		Concluintes	
		1ª Etapa	2ª Etapa	1ª Etapa	2ª Etapa
1. Administração Eficaz de Conflitos.	03 h	790	Os dados não foram tabulados por mini curso	750	Os dados não foram tabulados por mini curso
2. Aprimorando as Habilidades Pessoais de Comunicação Verbal.	03 h	786		739	
3. Comunicação por E-mail.	03 h	727		674	
4. Endomarketing para Gestão Pública.	03 h	787		730	
5. Gestão Eficaz do Tempo.	03 h	783		731	
6. Motivação Pessoal.	03 h	789		726	
7. O atendimento Eficiente ao Cliente por Telefone.	03 h	774		717	
8. Qualidade e Responsabilidade Social Aplicadas ao Serviço Publico.	03 h	769		707	
Total (Percentual de participação por etapa)	**24 h**	**776**	**356**	**722**	**324**
		63,5%	**29,1%**	**59,1%**	**26,5%**
	TOTAL GERAL	**1.132 = 92,6%**		**1.046 = 85,6%**	

OBS: Para elaborar o percentual de participação em cada etapa e no total levou-se em consideração o número de servidores da SEF em 2011 – **total de 1.222** (efetivos e comissionados), conforme informação da GEPES.

Fonte: DEAP/SEA, 2011/2012.



Fonte: Dados primários, ESFAZ, 2013.



Fonte: Dados primários, ESFAZ, 2013

Ainda, no Módulo I do Programa de Qualidade no Atendimento: O diferencial da SEF foram realizadas duas palestras, via webconferência abrangendo todos os servidores da SEF em âmbito estadual.

3.1.1. Palestra do Exmo. Secretário de Estado da Fazenda – Sr. Nelson Serpa

A palestra do excelentíssimo secretário foi programada pela Escola Fazendária e realizada por intermédio da webconferência sob a coordenação da DEAP/SEA e teve por objetivo: ***sensibilizar os servidores para a importância da qualidade no atendimento; demonstrar a preocupação do secretário com a capacitação dos servidores; e explicitar o paradigma atual da qualidade nos serviços públicos, sendo o grande diferencial na sociedade contemporânea.***

Para a realização da palestra foi encaminhado e-mail para todos os servidores, da sede e das regionais, utilizando-se o seguinte texto:

> **"**A Webconferência com o Exmo. Sr. Secretário de Estado da Fazenda – NELSON SERPA, sobre o Programa "QUALIDADE NO ATENDIMENTO: O diferencial da SEF" foi agendada para o dia 24/10/11 (2ª Feira) às 16:00 horas. Para assisti-la o servidor deve acessar, no seu micro, o seguinte endereço da Internet: **http://tvplan.spg.sc.gov.br:8080/tvplan** Nos locais onde tiver uma sala de reuniões equipada com *datashow* é possível disponibilizar para assistência em grupo".

Ressalta-se que a palestra não foi realizada com a presença do senhor secretário em função de uma viagem urgente à Brasília, mas foi gravada e transmitida no horário agendado para todo o Estado. Pelos registros efetuados pelo servidor responsável a palestra teve uma audiência de, aproximadamente, 500 (quinhentas) servidores, considerando as assistências individuais e em grupos, conforme orientação dada pela Escola Fazendária.

3.1.2. Palestra do Convidado – Prof. Cristiano Castro de Almeida Cunha - Doutor

Para fortalecer o Módulo Básico II – consistindo de palestras ministradas aos servidores de todo o Estado, a Escola Fazendária, através do Ofício SEF/ESFAZ nº 028/2012 encaminhou convite ao professor acima referido, para ministrar a palestra via webconferência sobre o tema: **A organização Pública e o Papel da Liderança**. O convite foi aceito e a palestra foi realizada no dia 12 de dezembro de 2012, às 17 horas, no Laboratório de EaD da Fundação ENA Brasil.

O professor Cristiano proferiu sua palestra falando sobre o ***papel das lideranças no processo de construção da qualidade dos serviços públicos, enfocando os vários tipos de liderança, a importância do trabalho em equipe e das relações interpessoais e os novos modelos de organizações públicas.***

Conforme registros efetuados pelo servidor encarregado do laboratório a palestra teve uma audiência de, aproximadamente, 400 (quatrocentos) servidores.

3.2. MÓDULO BÁSICO II – PALESTRAS – Modalidade Presencial

O **Módulo Básico II** do Programa de Qualidade no Atendimento foi constituído de 08 (oito) eventos realizados em 6 cidades-polo. Cada evento consistiu de 4 (quatro) palestras, num total de 8 (oito) horas de atividades por evento. As cidades-polo que sediaram os eventos foram as seguintes: Chapecó, Lages, Criciúma, Joinville, Itajaí e Florianópolis. Na capital do Estado, por ter uma maior concentração de servidores, foram realizados 3(três) eventos, os quais foram realizados em um sistema de rodízio, para que fosse oportunizada a participação de todos os servidores lotados na Secretaria de Estado da Fazenda/Sede, sem prejudicar as atividades de cada área. O folder de divulgação do Módulo Básico II encontra-se representado na figura abaixo.

Figura: Folder de divulgação do Módulo Básico II.

Conforme levantamento realizado nas seis cidades pólos, participaram do evento presencial um total de 844 (oitocentos e quarenta e quatro) servidores, de um total de 1222 (um mil e duzentos e vinte e dois) de servidores efetivos e comissionados, o que corresponde a um percentual de 69%. A distribuição do número de servidores participantes pelas diferentes cidades pólos encontra-se a tabela 2 abaixo. Observa-se na tabela que a cidade de Florianópolis concentrou mais da metade (53,3%) dos participantes, seguida por Joinville (12,0%). A tabela 2 mostra, também, que somente 62,4% dos participantes preencheram e devolveram o questionário de avaliação do Módulo Básico II do Programa de Qualidade no Atendimento.

Tabela 2 - Número de participantes e respectivas avaliações (retorno do questionário), segundo as cidades pólos.

Cidades-pólo	N° de participantes	N° questionários retornados	% dos Recebidos
- CHAPECÓ (Chapecó, Joaçaba e São Miguel do Oeste)	87	72	82,7
- LAGES (Lages, Curitibanos e Rio do Sul)	50	46	92,0
- JOINVILLE (Joinville, Mafra e Porto União)	101	80	79,2
- CRICIÚMA (Criciúma, Tubarão e Araranguá)	64	48	75,0
- ITAJAÍ (Itajaí e Blumenau)	92	70	76,1
Sub-Total das Cidades-Pólos	**394**	**316**	**81,0%**
- FLORIANÓPOLIS:			
Turma 01	130	72	55,3
Turma 02	146	65	44,5
Turma 03	174	74	42,5
Sub-Total-Florianópolis	**450**	**211**	**47,4%**
TOTAL GERAL	**844**	**527**	**62,4**

Fonte: Dados primários, ESFAZ, 2013.

A programação das palestras apresentadas no Módulo Básico II teve por preocupação propiciar maior integração dos servidores da SEF e um grande esforço de minimização de custos e otimização de recursos. Nesse sentido, além das palestras contratada do Prof. Luiz Gonzaga Mattos Monteiro - Doutor, foram apresentados temas de interesse da SEF, a saber: palestra do Secretário da Fazenda, Dr. Nelson Antônio Serpa; vídeo sobre a estrutura da SEF “Conhecendo a organização”, apresentado pelos Diretores e Chefias dos Setores; palestra sobre Educação Fiscal ministradas pelas integrantes do Grupo da Educação Fiscal da

região/sede; e apresentação do Programa de Redes Humanas e Saúde Ocupacional através dos multiplicadores do Programa Redes Humanas da Região.

O Prof. Luiz Gonzaga Mattos Monteiro proferiu na sede e em cada um dos pólos, palestras sobre os temas, "**O que é ser servidor público**" e "**A importância da qualidade no atendimento do cidadão-usuário**".

Os recursos financeiros alocados ao Modulo Básico II foram no montante de R$ 47.854,00 (quarenta e sete mil, oitocentos e cinquenta e quatro reais), sendo R$ 12.000,00 para contratação do Prof. Luiz Gonzaga Mattos Monteiro (honorários, transporte e alimentação), R$ 29.944,00 e R$ 5.910,00 referentes, respectivamente, a diárias e passagens para participantes. Considerando-se o total de 844 servidores participantes, o custo médio do Módulo Básico II por participante foi de apenas R$56,70.

A **avaliação do Módulo Básico II** pelos participantes abordou os aspectos referentes ao desempenho dos ministrantes, a organização do evento e do ambiente físico e estrutura de suporte, bem como a auto avaliação de cada participante. A avaliação foi executada por intermédio da aplicação de um questionário estruturado (modelo anexo), com a seguinte escala de valores:

Excelente = 5; **Bom** = 4; **Regular** =3; **Ruim** = 2; **Sem opinião** = 1.

A **avaliação do desempenho dos ministrantes**, conforme formulário, abrangeu os aspectos de domínio de conteúdo, interação com a turma, cumprimento do programa proposto, utilização de estratégias de ensino adequadas ao conteúdo abordado, utilização adequada de recursos instrucionais, comunicação e relacionamento interpessoal.

Quanto à **organização do evento**, foram avaliados, conforme o questionário, os aspectos de conteúdo do curso, carga horária, contribuição do curso e aplicabilidade do conteúdo.

A **avaliação do ambiente físico e da estrutura de suporte** compreendeu, conforme questionário de avaliação, os aspectos seguintes: qualidade das instalações; condições de iluminação e limpeza; localização das instalações e da infra-estrutura; infra-estrutura de suporte; e infra-estrutura de apoio de pessoal.

A **auto–avaliação dos participantes** compreendeu os aspectos de assimilação das informações e transformação em conhecimento, a relação com outros participantes, a relação com o instrutor, a sua participação nas aulas e atividades, o seu compromisso com aplicação do que foi aprendido e conceito final atribuído ao evento. Finalizando a avaliação do evento, foi solicitado aos participantes a indicação de pontos fracos, pontos fortes e sugestões.

3.2.1. Avaliação do Modulo Básico II – Cidade-pólo de Chapecó

O Módulo Básico II, realizado na cidade Chapecó em 20 de setembro de 2012 reuniu 87 servidores participantes das cidades de Chapecó, Joaçaba e São Miguel do Oeste, dos quais 72 participantes (82,8%) preencheram o questionário de avaliação. Os resultados, cobrindo os diferentes aspectos de avaliação, encontram-se quantificados nas tabelas e gráficos, abaixo.

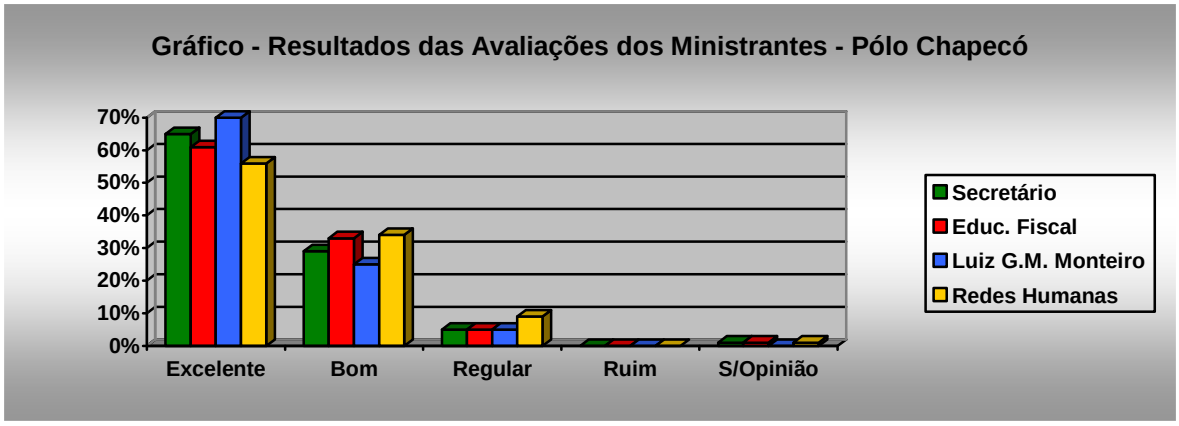
Verifica-se, conforme a tabela 3, que os **palestrantes foram avaliados**, em sua totalidade, com conceitos entre excelente e bom, devendo-se destacar a avaliação da palestra proferida pelo Prof. Luiz Gonzaga Mattos Monteiro que obteve 70% e 25% de conceitos excelente e bom, respectivamente. Os demais ministrantes alcançaram uma média de avaliação em torno de 60% e 33% nos conceitos excelente e bom, respectivamente. Esses resultados demonstram, em geral, um bom desempenho dos ministrantes no curso.

Tabela 0 - Resultado da Avaliação do Desempenho dos Ministrantes – Pólo Chapecó

Aspectos avaliados	Resultados por Critérios %				
	5	4	3	2	1
a) Secretário da SEF	65 %	29 %	5 %	-	1 %
b) Educação Fiscal	61 %	33 %	5 %	-	1 %
c) Luiz Gonzaga M. Monteiro	70 %	25 %	5 %	-	-
d) Redes Humanas	56 %	34 %	9 %	-	1%
Critérios: 5-Excelente 4-Bom 3-Regular 2-Ruim 1-Sem Opnião					

Fonte: Dados primários, ESFAZ, 2013.

Os dados integrantes da tabela 3 encontram-se demonstrados no gráfico abaixo.



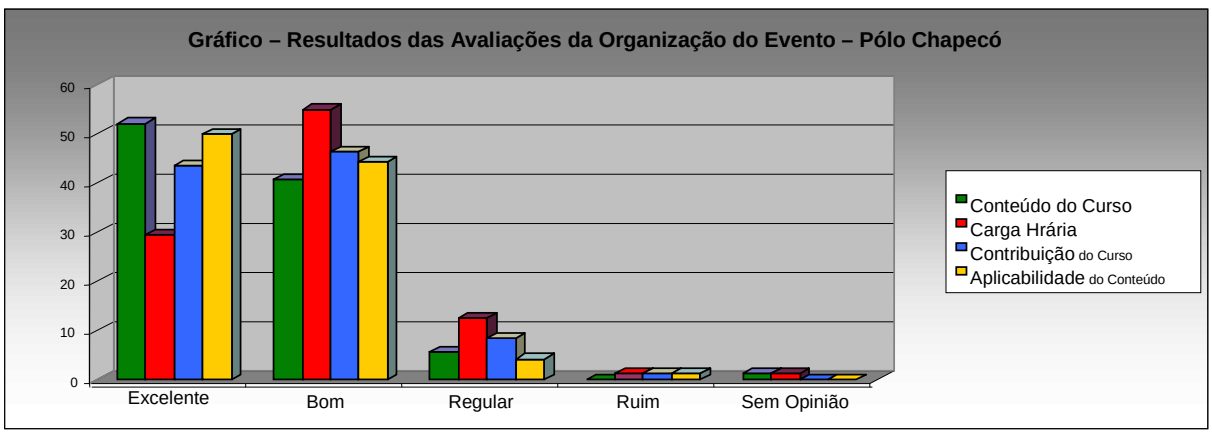
Fonte: Dados primários, ESFAZ, 2013.

Os resultados da avaliação do pólo de Chapecó a respeito da **organização do evento** estão apresentados na Tabela 4 e respectivo gráfico. Os conceitos estão concentrados entre excelente e bom, o que demonstra uma organização satisfatória do evento. Entretanto, observa-se que o aspecto "carga horária" foi avaliado por 13% dos participantes com conceito regular, enquanto que 8% consideraram a "contribuição do curso" como regular e 2% como ruim.

Tabela 4 - Avaliação da Organização do Evento – Pólo Chapecó.

Aspectos avaliados	Resultados por Critérios *				
	5	4	3	2	1
a) Conteúdo do curso	52 %	41 %	6 %	-	1 %
b) Carga horária	30 %	55 %	13 %	1 %	1 %
c) Contribuição do curso	44 %	46 %	8 %	2 %	-
d) Aplicabilidade do conteúdo	50 %	45 %	4 %	1 %	-
Critérios: 5-Excelente 4-Bom 3-Regular 2-Ruim 1-Sem Opinião					

Fonte: Dados primários, ESFAZ, 2012.



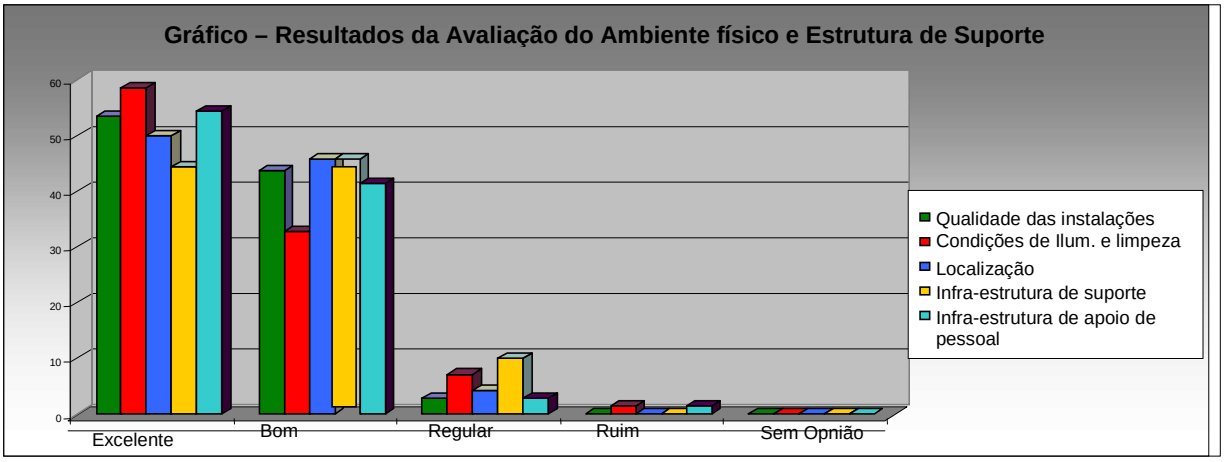
Fonte: Dados primários, ESFAZ, 2012.

Os resultados da avaliação da turma de Chapecó sobre o **ambiente físico e estrutura de suporte** encontram-se na Tabela 5 e respectivo gráfico De forma semelhante aos aspectos anteriores, os conceitos de excelente e bom dominam amplamente a avaliação, ressalvando-se que os aspectos infra-estrutura de suporte e condições das instalações foram avaliados como regulares por, respectivamente, 10% e 7% dos participantes.

Tabela 5 - Avaliação do ambiente físico e da estrutura de suporte – Pólo Chapecó.

Aspectos avaliados	Resultados por Critérios				
	5	4	3	2	1
a) Qualidade das instalações	53 %	44 %	3 %	-	-
b) Condições (de iluminação, limpeza, etc.)	59 %	33 %	7 %	1 %	-
c) Localização (das instalações)	50 %	46 %	4 %	-	-
d) Infra-estrutura de suporte	44 %	46 %	10 %	-	-
e) Infra-estrutura de apoio de pessoal	54 %	41 %	3 %	2 %	
Critérios: 5-Excelente 4-Bom 3-Regular 2-Ruim 1-Sem Opinião					

Fonte: Dados primários, ESFAZ, 2013.



Fonte: Dados primários, ESFAZ, 2013.

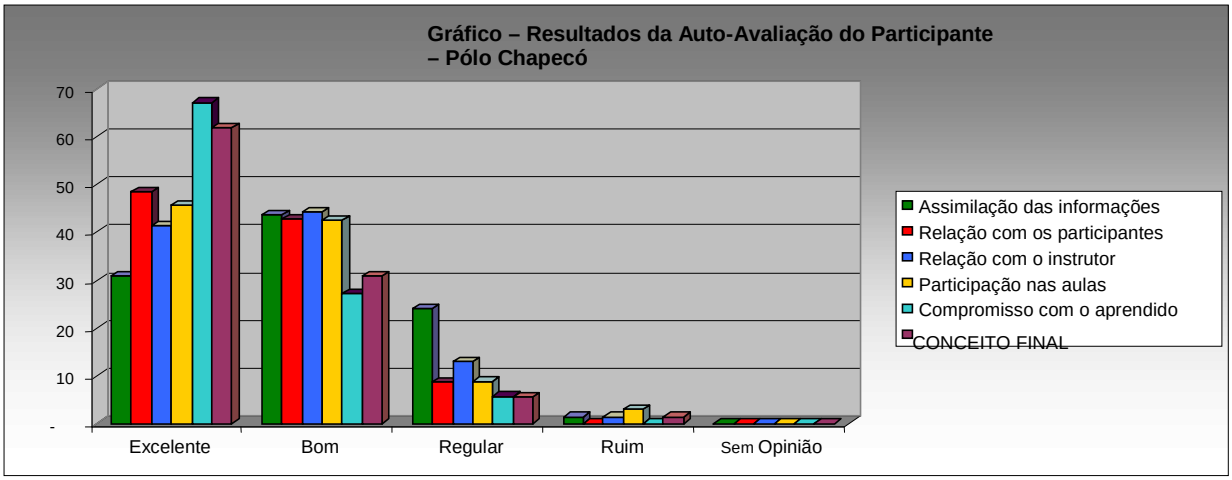
Os resultados da **auto avaliação da turma de Chapecó** foram majoritariamente concentrados em excelente e bom, mas cabendo os seguintes registros (Tabela 6 e respectivo gráfico): **(a)** 24% os participantes atribuíram conceito regular ao aspecto assimilação das informações e transformação em conhecimento; **(b)** 13% dos participantes atribuíram conceito regular ao aspecto relação com o instrutor; e **(c)** o aspecto sua participação nas aulas e atividades recebeu conceitos regular e ruim

por, respectivamente, 9% e 2% dos participantes; **(d)** a relação com outros participantes foi considerada regular por 9% dos participantes. Como último aspecto da auto avaliação, 62% dos participantes de Chapecó avaliação o curso como excelente e 31% como bom, o que demonstra a plena satisfação dos servidores participantes com o evento realizado.

Tabela 6 - Auto-avaliação do participante – Pólo Chapecó.

Aspectos avaliados	Resultados por Critérios *				
	5	4	3	2	1
a) Assimilação das informações e transformação em conhecimento	31 %	44 %	24 %	1 %	-
b) A relação com os outros participantes	49 %	43 %	8 %	-	-
c) A relação com o instrutor	42 %	44 %	13 %	1 %	-
d) A sua participação nas aulas e atividades	46 %	42 %	9 %	2 %	-
e) O seu compromisso com a aplicação do que foi aprendido	67 %	27 %	6 %	-	-
f) CONCEITO FINAL atribuído ao evento	62 %	31 %	6 %	1 %	-
Critérios: 5-Excelente 4-Bom 3-Regular 2-Ruim 1-Sem Opinião					

Fonte: Dados primários, ESFAZ, 2013.



Fonte: Dados primários, ESFAZ, 2013.

Finalizando a avaliação do evento realizado em Chapecó, foram apresentados pontos fracos, pontos fortes e sugestões pelos participantes. A Tabela 7 reúne o conjunto de observações feitas pelos participantes, individualmente, não sendo, portanto, uma média da turma. Há que se destacar que seis participantes sugeriram a repetição do evento mais vezes, enquanto que outros cinco

questionaram a necessidade de compra de passagens de ônibus, em vista da possibilidade de ir de carona.

Tabela 7 - Pontos Fracos, Pontos Fortes e Sugestões – Pólo Chapecó.

Pontos Fracos	Pontos Fortes	Sugestões
Tempo muito curto	Bom no geral	Revisão
Palestra do Luiz Monteiro muito longa, mas é boa.	Conteúdo abordado	Mais encontros motivacionais
	Boa localização	Novos cursos pela EAD
SEF pessimista diante ao quadro econômico	Interação entre colegas	Os próximos cursos sejam novamente em Chapecó, 8ª GERFE, melhorando nosso deslocamento.
	Organização do evento	Mudar a obrigatoriedade de adquirir passagens de ônibus para quem vai de carona (cinco pessoas fizeram esta sugestão).
	Aprendizado	
Falta de material impresso	Palestrantes	Repetir este evento mais vezes. (seis pessoas fizeram esta sugestão).
	Entrosamento, conhecimento e motivação	

Fonte: Dados primários, ESFAZ, 2013.

Em resumo, de acordo com a avaliação dos servidores participantes, o evento realizado na cidade de Chapecó obteve conceitos entre excelente e bom, em sua grande maioria, demonstrando que o **PROGRAMA "QUALIDADE NO ATENDIMENTO: o diferencial da SEF" - Modulo Básico II** foi realizado com sucesso.

3.2.2. Avaliação do Modulo Básico II – Cidade-pólo de Lages

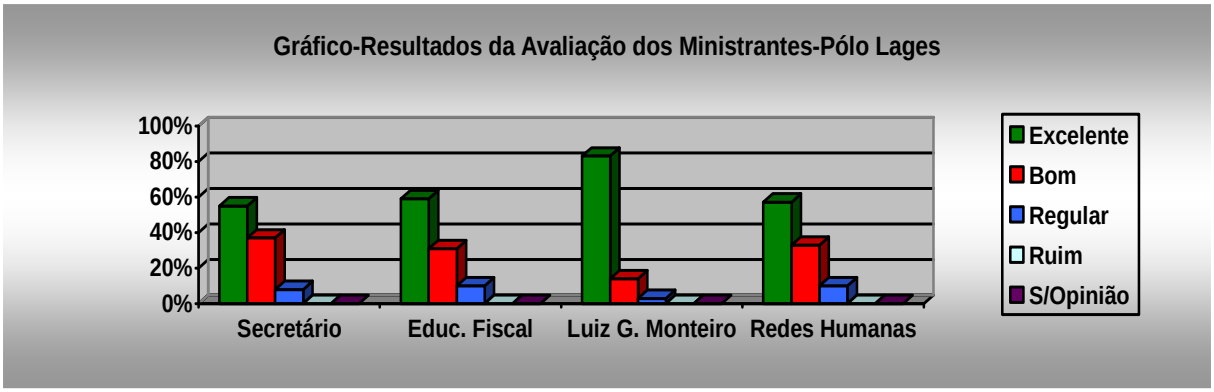
O Módulo Básico II, realizado na cidade Lages em 21 de setembro de 2012, reuniu 50 servidores atuantes nas cidades de Lages, Curitibanos e Rio do Sul, dos quais 46 participantes (92%) preencheram o questionário de avaliação.

Os resultados da **avaliação dos ministrantes do curso** na cidade de Lages encontram-se demonstrados na Tabela 8 e respectivo gráfico. Verifica-se que os palestrantes foram avaliados, em sua totalidade, com conceitos entre excelente e bom, devendo-se destacar a avaliação da palestra proferida pelo Professor Luiz Gonzaga Mattos Monteiro que obteve 83% e 14% de conceitos de excelente e bom, respectivamente. Os demais ministrantes alcançaram uma média de avaliação um pouco abaixo de 60% e 33% nos conceitos excelente e bom, respectivamente. É de se destacar, ainda, que os ministrantes dos cursos Educação Fiscal e Redes Humanas receberam conceito regular por 10% dos participantes. Esses resultados demonstram, em geral, um bom desempenho dos ministrantes no curso.

Tabela 8 – Resultados da Avaliação do Desempenho dos Ministrantes – Pólo Lages.

Ministrantes	Resultados por Critérios				
	5	4	3	2	1
1. Secretário da SEF	55 %	37 %	8 %	-	-
2. Educação Fiscal	59 %	31 %	10 %	-	-
3. Luiz Gonzaga M. Monteiro	83 %	14 %	3 %	-	-
4. Redes Humanas	57 %	33 %	10 %	-	-
Critérios: 5-Excelente 4-Bom 3-Regular 2-Ruim 1-Sem Opinião					

Fonte: Dados primários, ESFAZ, 2013.



Fonte: Dados primários, ESFAZ, 2013.

Os resultados da avaliação da turma de Lages a respeito da **organização do evento** estão apresentados na Tabela 9 e respectivo gráfico abaixo. Os conceitos

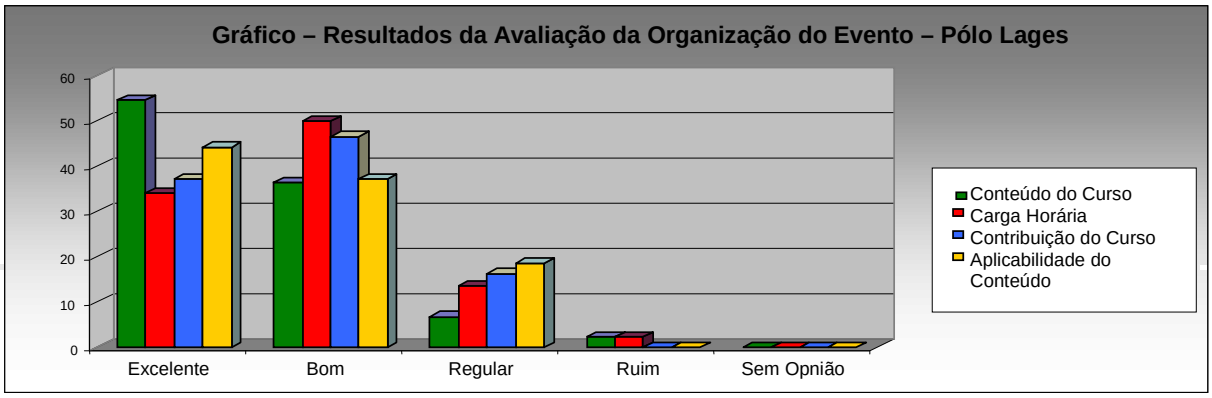
estão concentrados entre excelente e bom, o que demonstra uma organização satisfatória do evento.

Entretanto, observa-se que os aspectos “carga horária”, “contribuição do curso” e “aplicabilidade do conteúdo”, receberam conceito regular por, respectivamente 14%, 16% e 19% dos participantes.

Tabela 9 – Resultados da Avaliação da Organização do Evento – Pólo Lages.

Aspectos avaliados	Resultados por Critérios				
	5	**4**	**3**	**2**	**1**
a) Conteúdo do curso	54 %	37 %	7 %	2 %	-
b) Carga horária	34 %	50 %	14 %	2 %	-
c) Contribuição do curso	37 %	47 %	16 %	-	-
d) Aplicabilidade do conteúdo	44 %	37 %	19 %	-	-
Critérios: 5-Excelente 4-Bom 3-Regular 2-Ruim 1-Sem Opinião					

Fonte: Dados primários, ESFAZ, 2013.



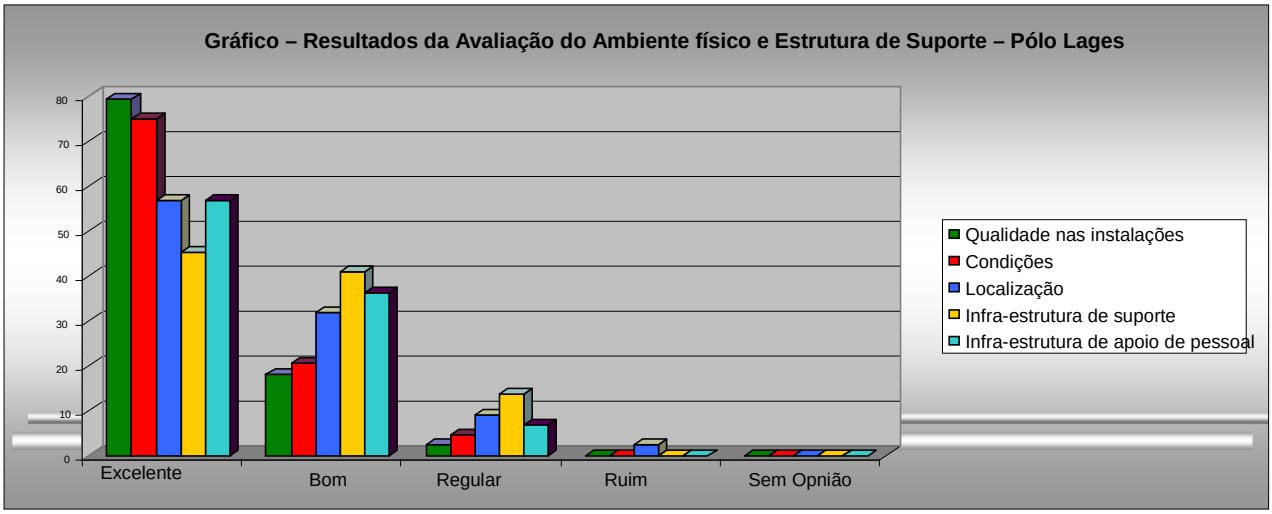
Fonte: Dados primários, ESFAZ, 2013.

Os resultados da avaliação da turma de Lages sobre o **ambiente físico e estrutura de suporte** encontram-se na Tabela 10 e respectivo gráfico. De forma semelhante aos aspectos anteriores, os conceitos de excelente e bom dominam amplamente a avaliação do ambiente físico e da estrutura de suporte, ressalvando-se que os aspectos infra-estrutura de suporte e localização das instalações foram avaliados como regulares por, respectivamente, 14% e 9% dos participantes.

Tabela 10 – Resultados Avaliação do ambiente físico e da estrutura de suporte – Pólo Lages.

Aspectos avaliados	Resultados por Critérios *				
	5	4	3	2	1
a) Qualidade das instalações	79 %	19 %	2 %	-	-
b) Condições (de iluminação, limpeza, etc.)	75 %	20 %	5 %	-	-
c) Localização (das instalações e infra-estrutura).	57 %	32 %	9 %	2 %	-
d) Infra-estrutura de suporte	45 %	41 %	14 %	-	-
e) Infra-estrutura de apoio de pessoal	57 %	36 %	7 %	-	-
Critérios: 5-Excelente 4-Bom 3-Regular 2-Ruim 1-Sem Opinião					

Fonte: Dados primários, ESFAZ, 2013.



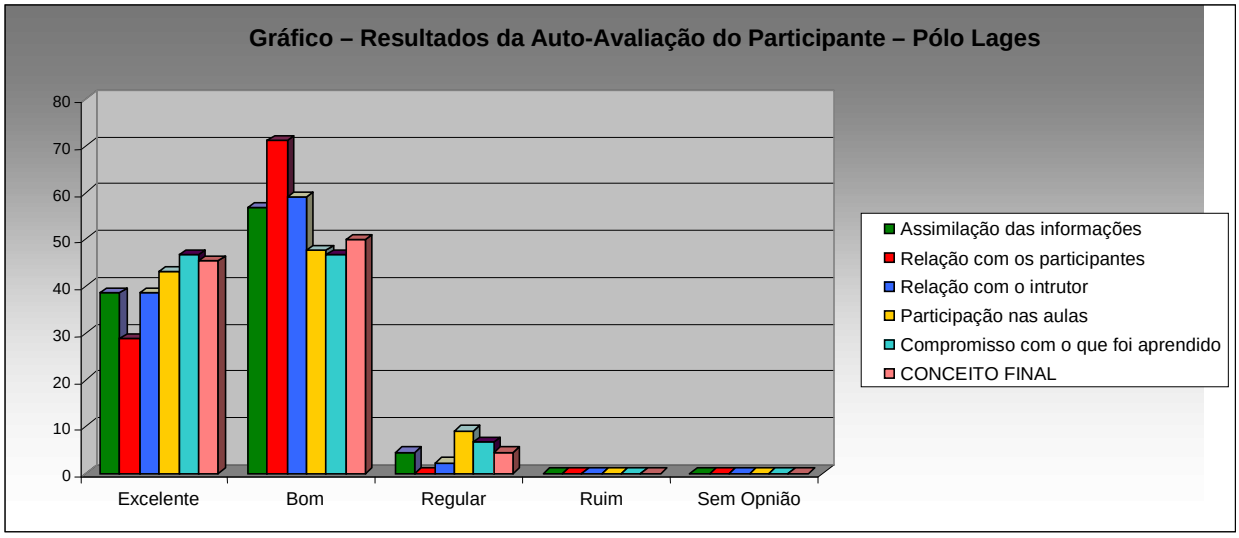
Fonte: **Dados primários, ESFAZ, 2013.**

Os resultados da **auto-avaliação** da turma de Lages foram majoritariamente concentrados em excelente e bom, mas cabendo o seguinte registro (Tabela 11 e respectivo gráfico: 9% os participantes atribuíram conceito regular ao aspecto participação nas aulas e atividades. Como último aspecto da auto-avaliação, 45% dos participantes de Lages considerou a avaliação o curso como excelente e 50% como bom, o que demonstra a plena satisfação dos servidores participantes com o curso realizado.

Tabela 11 - Auto-avaliação do participante – Pólo Lages.

Aspectos avaliados	Resultados por Critérios				
	5	4	3	2	1
a) Assimilação das informações e transformação em conhecimento	39 %	57 %	4 %	-	-
b) A relação com os outros participantes	29 %	71 %	-	-	-
c) A relação com o instrutor	39 %	59 %	2 %	-	-
d) A sua participação nas aulas e atividades	43 %	48 %	9 %	-	-
e) O seu compromisso com a aplicação do que foi aprendido	47 %	47 %	6 %	-	-
f) **CONCEITO FINAL** atribuído ao evento	45 %	50 %	5 %	-	-
Critérios: 5-Excelente 4-Bom 3-Regular 2-Ruim 1-Sem Opinião					

Fonte: Dados primários, ESFAZ, 2013.



Fonte: Dados primários, ESFAZ, 2013

Finalizando a avaliação do evento realizado em Lages, foram apresentados pontos fracos, pontos fortes e sugestões pelos participantes. A Tabela 12 reúne o conjunto de observações feitas pelos participantes, individualmente, não sendo, portanto, uma média da turma.

Tabela 12 - Pontos fracos, pontos fortes e sugestões – Pólo Lages.

Pontos Fracos	Pontos Fortes	Sugestões
Pouca comunicação sobre o evento nos dias que antecederam o mesmo	Escolha dos palestrantes	Testar equipamento antes das palestras
Material didático		Melhorar a divulgação dos locais do evento
		Melhorar distribuição do pessoal com as cidades sedes do evento
Coffee break por adesão, estado sempre sem recurso para tal	Temas abordados	Repensar a obrigatoriedade da participação de todos ao evento
		Repetir este evento mais vezes.

Fonte: Dados primários, ESFAZ, 2013.

Em resumo, de acordo com a avaliação dos servidores participantes, o evento realizado na cidade de Lages obteve conceitos entre excelente e bom, em sua grande maioria, demonstrando que o PROGRAMA "QUALIDADE NO ATENDIMENTO: o diferencial da SEF", Módulo Básico II, foi realizado com sucesso neste pólo.

3.2.3. Avaliação do Modulo Básico II – Cidade-pólo de Criciúma

O Módulo Básico II, realizado na cidade Criciúma em 27 de setembro de 2012, reuniu 64 servidores participantes das cidades de Criciúma, Tubarão e Araranguá, dos quais 48 participantes (75%) preencheram o questionário de avaliação. Os resultados, cobrindo os diferentes aspectos de avaliação, encontram-se quantificados nas tabelas e respectivos gráficos, abaixo.

Os resultados da **avaliação dos ministrantes do curso** na cidade de Criciúma encontram-se demonstrados na Tabela 13 e respectivo gráfico. Verifica-se, conforme a Tabela 13, que os palestrantes foram avaliados, em sua totalidade, com conceitos entre excelente e bom, devendo-se destacar a avaliação da palestra proferida pelo Professor Luiz Gonzaga M. Monteiro que obteve 78% e 21% de conceitos excelente e bom, respectivamente.

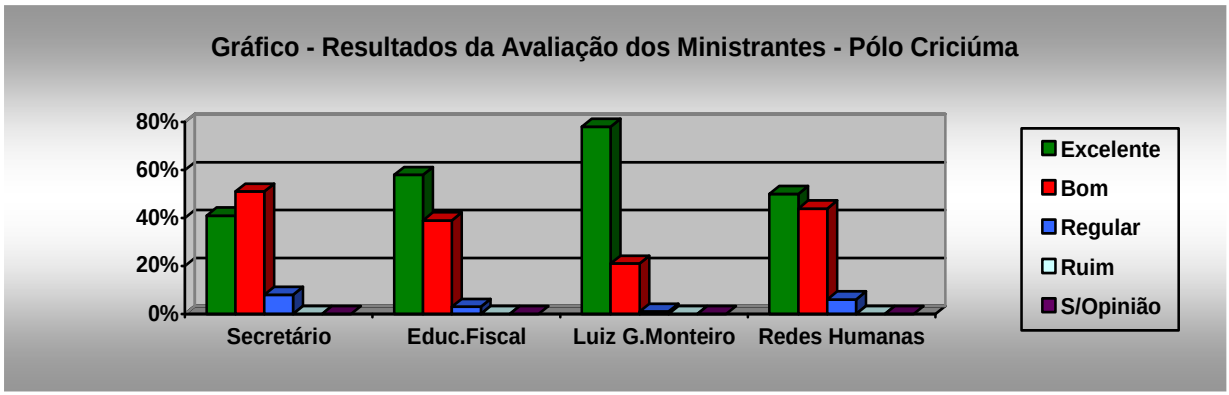
Os demais ministrantes alcançaram uma média de avaliação em torno de 50% e 40% nos conceitos excelente e bom, respectivamente.

Esses resultados demonstram, em geral, um bom desempenho dos ministrantes no curso.

Tabela 13 – Resultados da Avaliação do Desempenho dos Ministrantes – Pólo Criciúma.

Aspectos avaliados	Resultados por Critérios				
	5	4	3	2	1
a) Secretário da SEF	41 %	51 %	8 %	0 %	0 %
b) Educação Fiscal	58 %	39 %	3 %	0 %	0 %
c) Luiz Gonzaga M. Monteiro	78 %	21 %	1 %	0 %	0 %
d) Redes Humanas	50 %	44 %	6 %	0 %	0 %
Critérios: 5-Excelente 4-Bom 3-Regular 2-Ruim 1-Sem Opinião					

Fonte: Dados primários, ESFAZ, 2013.



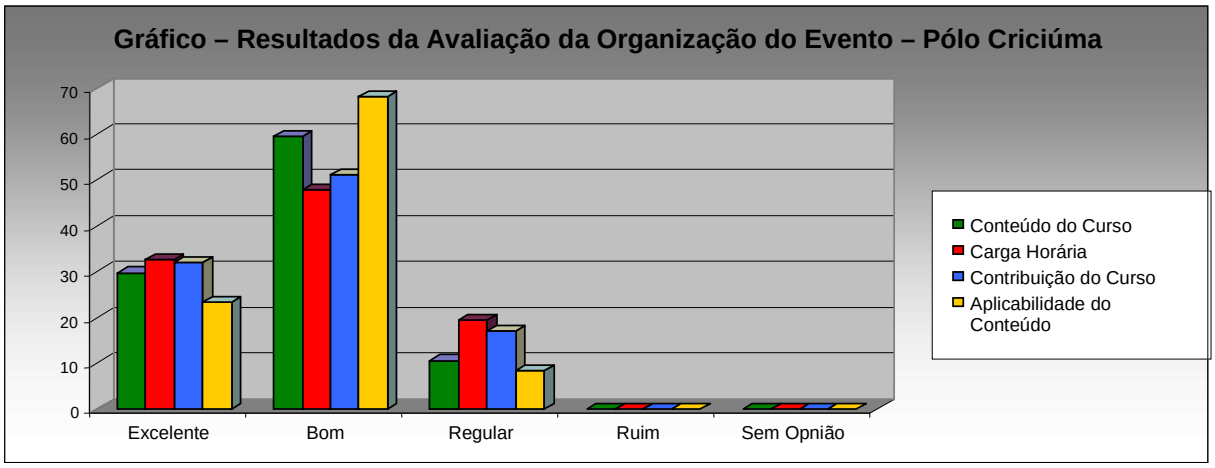
Fonte: Dados primários, ESFAZ, 2013.

Os resultados da avaliação da turma de Criciúma a respeito da **organização do evento** estão apresentados na Tabela 14 e respectivo gráfico. Os conceitos estão concentrados entre bom (50 a 60%) e excelente (30%), o que demonstra uma organização satisfatória do evento. Entretanto, observa-se que os aspectos “carga horária”, “contribuição do curso” e “aplicabilidade do conteúdo”, receberam conceito regular por, respectivamente 11%, 19% e 17% dos participantes.

Tabela 14 – Resultados da Avaliação da Organização do Evento – Pólo Criciúma.

Aspectos avaliados	Resultados por Critérios				
	5	4	3	2	1
a) Conteúdo do curso	30 %	59 %	11 %	-	-
b) Carga horária	33 %	48 %	19 %	-	-
c) Contribuição do curso	32 %	51 %	17 %	-	-
d) Aplicabilidade do conteúdo	23 %	68 %	9 %	-	-
Critérios: 5-Excelente 4-Bom 3-Regular 2-Ruim 1-Sem Opinião					

Fonte: Dados primários, ESFAZ, 2013.

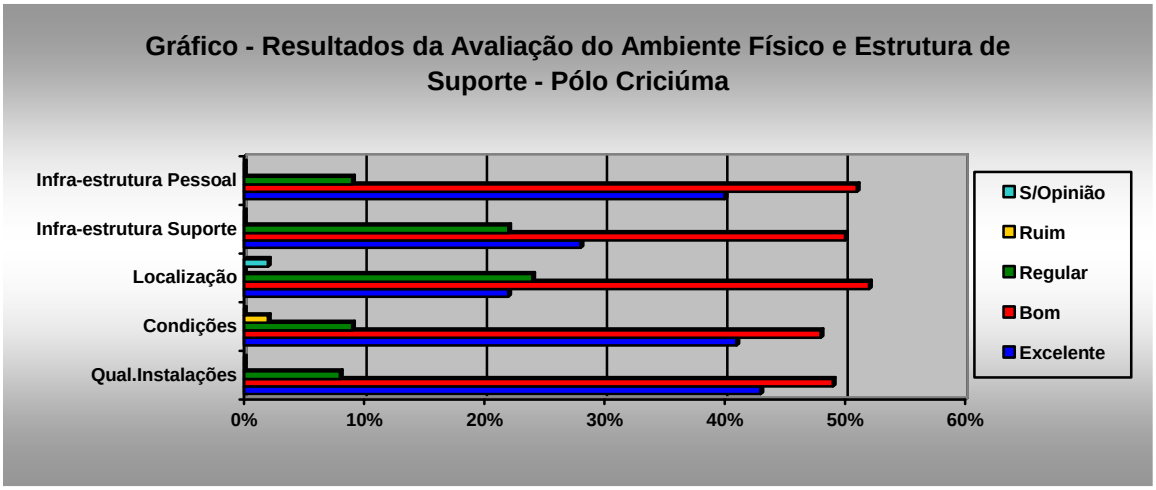


Fonte: Dados primários, ESFAZ, 2013.

No que se refere a **avaliação do ambiente físico e estrutura de suporte**, os resultados encontram-se na Tabela 15 e respectivo gráfico. De forma semelhante aos aspectos anteriores, os conceitos de excelente e bom predominam neste quesito, mas, ressalvando-se que os aspectos localização e infra-estrutura de suporte foram avaliados como regulares por, respectivamente, 24% e 22% dos participantes.

Tabela 15 – Resultados da Avaliação da Infra-Estrutura e Suporte – Pólo Criciúma.

Aspectos avaliados	Resultados por Critérios				
	5	4	3	2	1
a) Qualidade da instalações	43 %	49 %	8 %	-	-
b) Condições (de iluminação, limpeza, etc.)	41 %	48 %	9 %	2 %	-
c) Localização (das instalações e infra-estrutura).	22 %	52 %	24 %	-	2 %
d) Infra-estrutura de suporte	28 %	50 %	22 %	-	-
e) Infra-estrutura de apoio de pessoal	40 %	51 %	9 %	-	-
Critérios: 5-Excelente 4-Bom 3-Regular 2-Ruim 1-Sem Opinião					

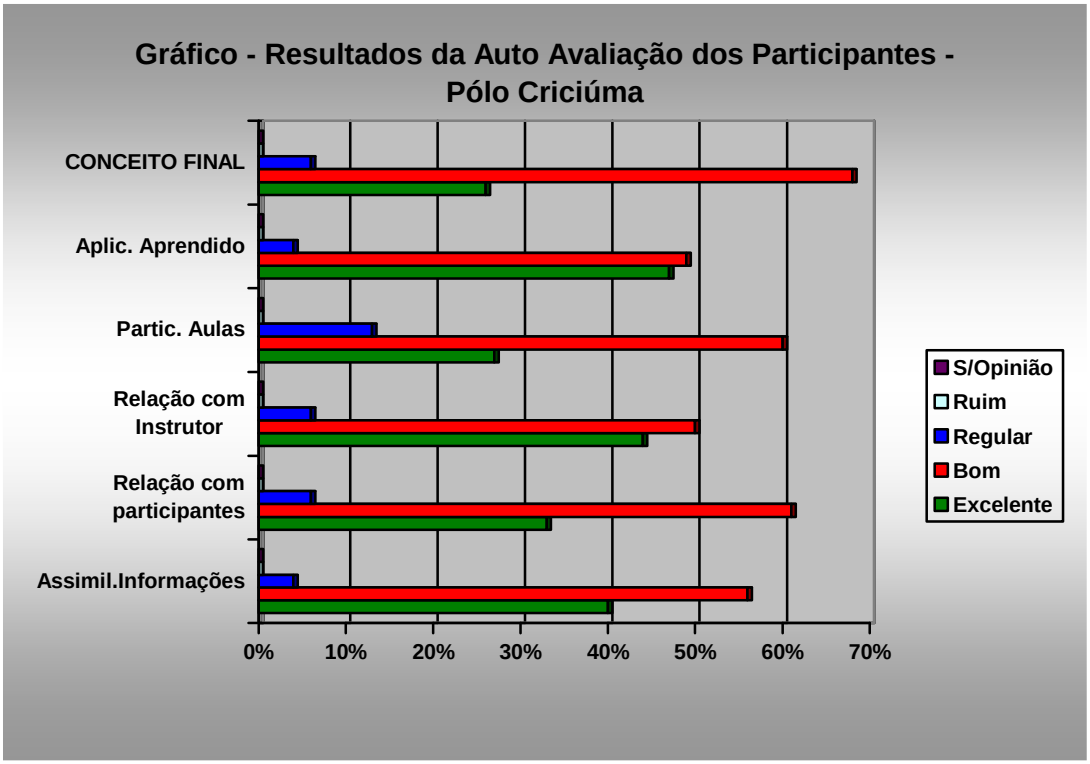


Fonte: Dados primários, ESFAZ, 2013.

Os resultados da **auto-avaliação** da turma de Criciúma foram majoritariamente concentrados em excelente e bom, mas cabendo o seguinte registro (Tabela 16 e respectivo gráfico: 13% dos participantes atribuíram conceito regular ao aspecto participação nas aulas e atividades. Como último aspecto da auto-avaliação, 68% dos participantes de Criciúma consideraram a avaliação do curso como boa e 26% como excelente, o que demonstra a plena satisfação dos servidores participantes com o curso realizado.

Tabela 16 – Resultados da Auto-avaliação do participante – Pólo Criciúma.

Aspectos avaliados	Resultados por Critérios				
	5	4	3	2	1
a) Assimilação das informações e transformação em conhecimento	40 %	56 %	4 %	-	-
b) A relação com os outros participantes	33 %	61 %	6 %	-	-
c) A relação com o instrutor	44 %	50 %	6 %	-	-
d) A sua participação nas aulas e atividades	27 %	60 %	13 %	-	-
e) O seu compromisso com a aplicação do que foi aprendido	47 %	49 %	4 %	-	-
f) **CONCEITO FINAL** atribuído ao evento	26 %	68 %	6 %	-	-
Critérios: 5-Excelente 4-Bom 3-Regular 2-Ruim 1-Sem Opinião					
Fonte: Dados primários, ESFAZ, 2013.					



Fonte: Dados primários, ESFAZ, 2013.

Finalizando a avaliação do evento realizado em Criciúma, foram apresentados **pontos fracos, pontos fortes e sugestões** pelos participantes. A Tabela 3.16 reúne o conjunto de observações feitas pelos participantes, individualmente, não sendo, portanto, uma média da turma.

Tabela 17 - Pontos Fracos, Pontos Fortes e Sugestões – Pólo Criciúma.

Pontos Fracos	Pontos Fortes	Sugestões
O tema “Qualidade no Atendimento” foi pouco focado	Apresentações bastante intrigantes	Continuar com o Programa de capacitação, como ferramenta para otimizar o atendimento ao contribuinte
		Existência de trabalhos em grupo para fortalecimento da troca de experiências
Baixa carga horária	Conteúdo atualizado e oportuno	

Em resumo, de acordo com a avaliação dos servidores participantes, o curso realizado na cidade de Criciúma obteve conceitos entre excelente e bom, em sua grande maioria, demonstrando que o PROGRAMA “QUALIDADE NO ATENDIMENTO: o diferencial da SEF” - Modulo Básico II, foi realizado com sucesso naquele pólo.

3.2.4. Avaliação do Modulo Básico II – Cidade-pólo de Joinville

O Programa Qualidade no Atendimento - Módulo Básico II, realizado na cidade Joinville, em 04 de outubro de 2012, reuniu 101 servidores lotados nas cidades de Joinville, Mafra e Porto União, dos quais 80 participantes (79,2%) preencheram o questionário de avaliação. Os resultados, cobrindo os diferentes aspectos de avaliação, encontram-se quantificados nas tabelas e gráficos abaixo.

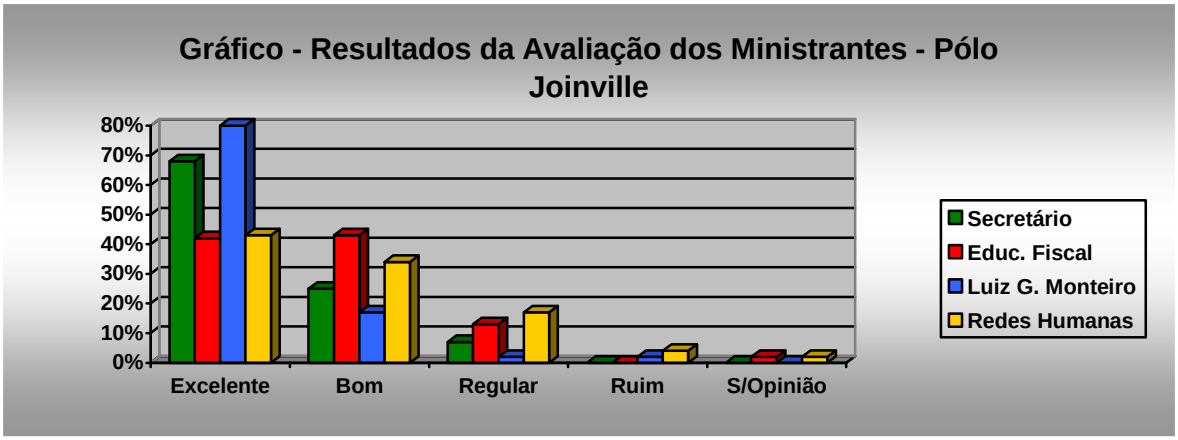
Os resultados da **avaliação dos ministrantes do curso** na cidade de Joinville encontram-se demonstrados na Tabela 18 e respectivo gráfico. Verifica-se, conforme a Tabela 18, que os palestrantes foram avaliados, em sua totalidade, com conceitos entre excelente e bom, devendo-se destacar a avaliação da palestra proferida pelo Professor Luiz Gonzaga M. Monteiro que obteve 80% e 17% de conceitos excelente e bom, respectivamente.

Quanto aos demais ministrantes, o Secretário da SEF obteve 68% de conceito excelente e 25% de conceito bom, enquanto os palestrantes dos temas Educação Fiscal e Redes Humanas alcançaram conceitos excelente e bom, com percentuais em torno de 80%. Destaque-se que o ministrante do tema Redes Humanas obtive 21% de conceitos regular e ruim. Esses resultados demonstram, em geral, um bom desempenho dos ministrantes no curso.

Tabela 18 – Resultados da Avaliação do Desempenho dos Ministrantes – Pólo Joinville.

Aspectos avaliados	Resultados por Critérios				
	5	**4**	**3**	**2**	**1**
a) Secretário da SEF	68 %	25 %	7 %	-	-
b) Educação Fiscal	42 %	43 %	13 %	-	2%
c) Luiz Gonzaga M. Monteiro	80 %	17 %	2 %	2 %	-
d) Redes Humanas	43 %	34 %	17 %	4 %	2 %
Critérios: 5-Excelente 4-Bom 3-Regular 2-Ruim 1-Sem Opinião					

Fonte: Dados primários, ESFAZ, 2013.



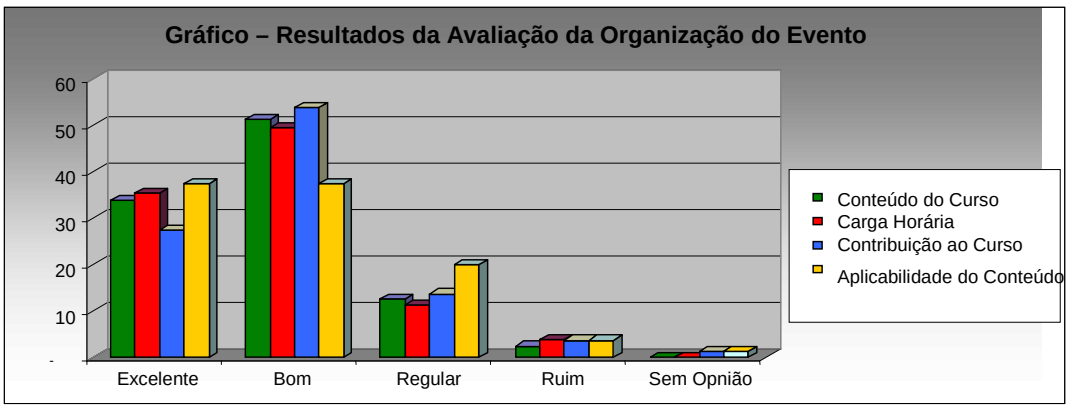
Fonte: Dados primários, ESFAZ, 2013.

Os resultados da avaliação da turma de Joinville a respeito da **organização do evento** estão apresentados na Tabela 19 e respectivo gráfico. Os conceitos estão concentrados entre bom e excelente (80%), o que demonstra uma organização satisfatória do evento. Entretanto, 15 a 24% dos participantes atribuíram conceito regular ou ruim aos quesitos relativos à organização do evento, especialmente no aspecto "aplicabilidade do conteúdo".

Tabela 19 - Resultados da Avaliação da Organização do Evento – Pólo Joinville.

Aspectos avaliados	Resultados por Critérios *				
	5	4	3	2	1
a) Conteúdo do curso	34 %	51 %	13 %	2 %	-
b) Carga horária	36 %	49 %	11 %	4 %	-
c) Contribuição do curso	27 %	54 %	14 %	4 %	1 %
d) Aplicabilidade do conteúdo	37 %	38 %	20 %	4 %	1 %
Critérios: 5-Excelente 4-Bom 3-Regular 2-Ruim 1-Sem Opinião					

Fonte: Dados primários, ESFAZ, 2013.



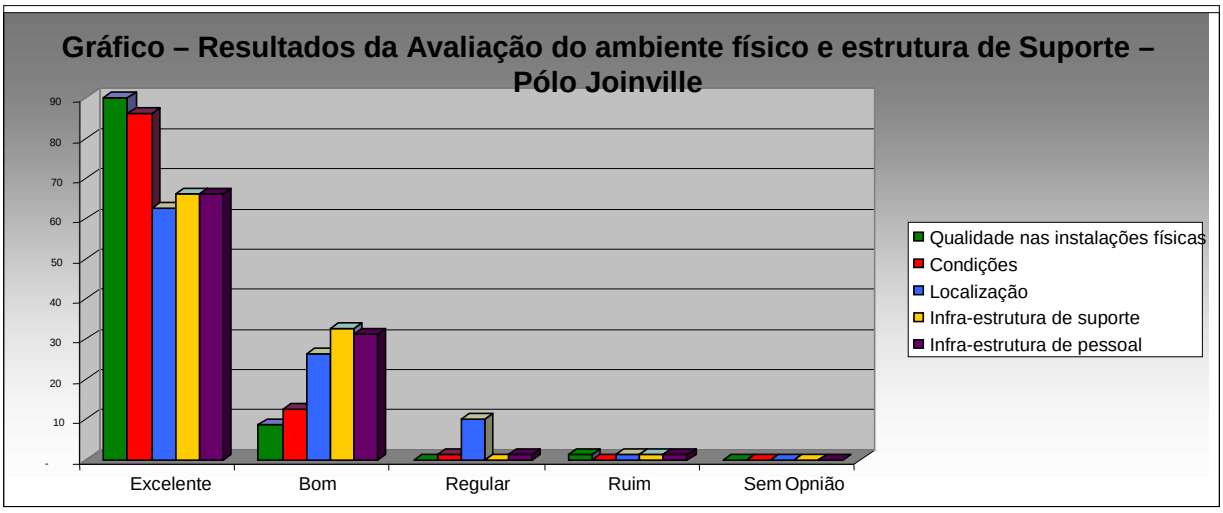
Fonte: Dados primários, ESFAZ, 2013.

Os resultados da avaliação da turma de Joinville sobre o **ambiente físico e estrutura de suporte** encontram-se na Tabela 20 e respectivo gráfico. Verifica-se pelos resultados que a maioria dos participantes avaliou o ambiente físico e a estrutura de suporte do evento como excelente, principalmente no que tange à qualidade e condições das instalações utilizadas. Foram apresentadas restrições apenas no quesito localização, considerada como apenas regular por 10% dos participantes.

Tabela 20 – Resultados da avaliação do ambiente físico e da estrutura de suporte – Pólo Joinville.

Aspectos avaliados	Resultados por Critérios				
	5	**4**	**3**	**2**	**1**
a) Qualidade da instalações	90 %	9 %	-	1 %	-
b) Condições (de iluminação, limpeza, etc.)	86 %	13 %	1 %	-	-
c) Localização (das instalações e infra-estrutura).	63 %	26 %	10 %	1 %	-
d) Infra-estrutura de suporte	66 %	33 %	-	1 %	-
e) Infra-estrutura de apoio de pessoal	66 %	31 %	1 %	1 %	1%
Critérios: 5-Excelente 4-Bom 3-Regular 2-Ruim 1-Sem Opinião					

Fonte: Dados primários, ESFAZ, 2013.



Fonte: Dados primários, ESFAZ, 2013.

Os resultados da **auto avaliação** da turma de Joinville foram majoritariamente concentrados em bom e excelente, mas cabendo o seguinte registro (Tabela 21 e

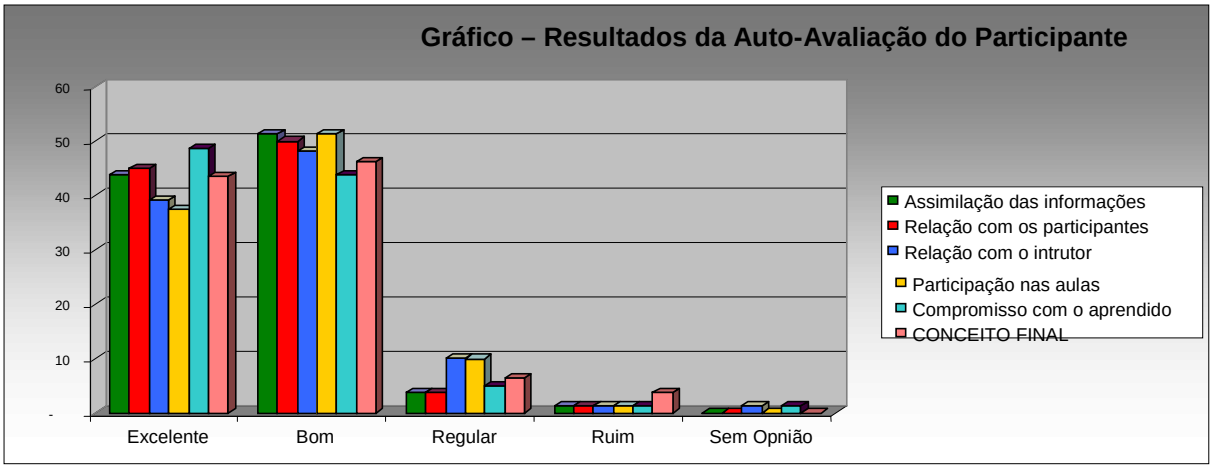
respectivo gráfico: 10% dos participantes atribuíram conceito regular aos aspectos "relação com o instrutor" e "participação nas aulas e atividades".

Como último aspecto da auto avaliação, 90% dos participantes de Joinville considerou a avaliação do curso como boa ou excelente, o que demonstra a plena satisfação dos servidores participantes com o evento realizado.

Tabela 21 – Resultados da auto avaliação do participante – Pólo Joinville.

Aspectos avaliados	Resultados por Critérios				
	5	4	3	2	1
a) Assimilação das informações e transformação em conhecimento	44 %	51 %	4 %	1 %	-
b) A relação com os outros participantes	45 %	50 %	4 %	1 %	-
c) A relação com o instrutor	39 %	48 %	10 %	1 %	2 %
d) A sua participação nas aulas e atividades	38 %	51 %	10 %	1 %	-
e) O seu compromisso com a aplicação do que foi aprendido	49 %	44 %	5 %	1 %	1 %
f) CONCEITO FINAL atribuído ao evento	44 %	46 %	6 %	4 %	-
Critérios: 5-Excelente 4-Bom 3-Regular 2-Ruim 1-Sem Opinião					

Fonte: Dados primários, ESFAZ, 2013.



Fonte: Dados primários, ESFAZ, 2013.

Finalizando a avaliação do evento realizado em Joinville, foram apresentados **pontos fracos, pontos fortes e sugestões** pelos participantes. A Tabela 22 abaixo reúne o conjunto de observações feitas pelos participantes, individualmente, não sendo, portanto, uma média da turma.

Tabela 22 - Pontos Fracos, Pontos Fortes e Sugestões – Pólo Joinville.

Pontos Fracos	Pontos Fortes	Sugestões
Horário (cansativo)	Palestra de Luiz Gonzaga Mattos Monteiro	Mais contato físico com o contribuinte, conscientizando-o da contribuição em recolher os impostos, melhorando a arrecadação
Comentário de Luiz Gonzaga Mattos Monteiro (Analogia feita com macaco foi uma ofensa ao pai que criou seus filhos para serem úteis a sociedade)		
Foco das palestras não foi o pretendido	Estrutura Física	Palestras com foco direcionadas as pessoas que estão em cargos preocupados com seu próprio ego
Palestra sobre Educação Fiscal	Qualidade nas apresentações	
Redes Humanas só foi aula de leitura e material de péssima qualidade		Mais Redes Humanas
Assunto corrido (Secretário)	Palestra do Secretário	Especialização na área pública
Microfone baixo (Redes Humanas)	Comunicações	Capacitação técnica

Fonte: Dados primários, ESFAZ, 2013.

Em resumo, de acordo com a avaliação dos servidores participantes, o evento realizado na cidade de Joinville obteve conceitos entre excelente e bom, em sua grande maioria, demonstrando que o PROGRAMA "QUALIDADE NO ATENDIMENTO: o diferencial da SEF" - Modulo Básico II foi realizado com sucesso naquele pólo.

3.2.5. Avaliação do Modulo Básico II – Cidade-pólo de Itajaí

O Módulo Básico II do Programa Qualidade no Atendimento, realizado na cidade Itajaí em 05 de outubro de 2012, reuniu 92 servidores participantes das cidades de Itajaí e Blumenau, dos quais 70 participantes (76,1%) preencheram o questionário de avaliação. Os resultados, cobrindo os diferentes aspectos de avaliação, encontram-se quantificados nas tabelas e gráficos, abaixo.

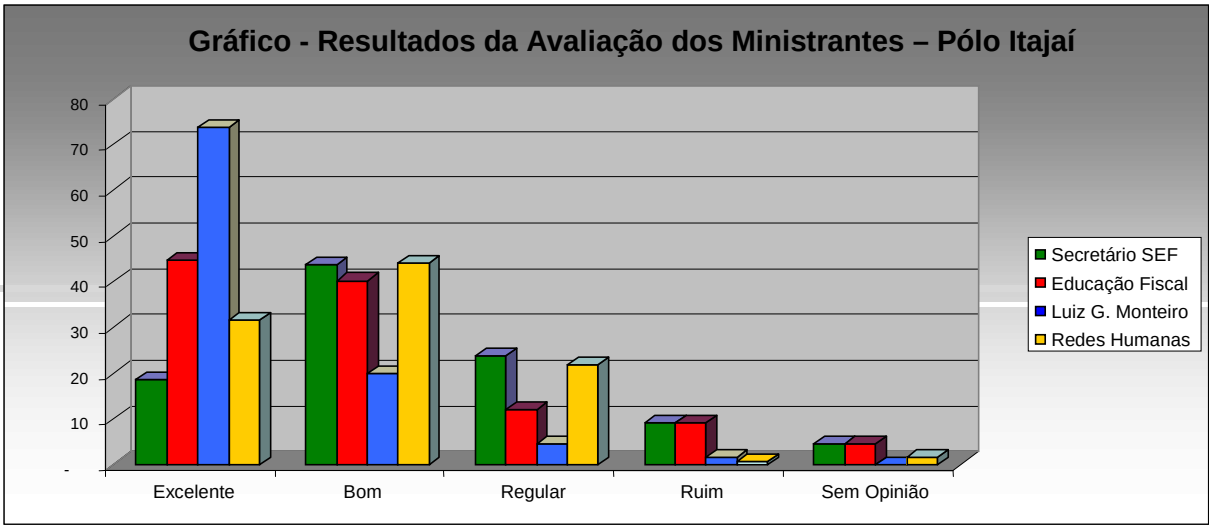
Os resultados da **avaliação dos ministrantes do curso** na cidade de Itajaí encontram-se demonstrados na Tabela 23 e respectivo gráfico. Verifica-se que os palestrantes foram avaliados com conceitos entre excelente, bom e regular.

Considerados individualmente, verificou-se diferenças nas avaliações: o professor Luiz Gonzaga Monteiro obteve 94% de conceitos excelente e bom; o Secretário da SEF obteve avaliações diferenciadas por parte dos participantes, com 44% de conceito bom, 24% regular, 19% excelente e 9% ruim; em posição intermediária, os ministrantes de Educação Fiscal e Redes Humanas obtiveram, respectivamente, 85% e 76% de conceitos excelente e bom.

Tabela 23 – Resultados da Avaliação do Desempenho dos Ministrantes – Pólo Itajaí.

Aspectos avaliados	Resultados por Critérios				
	5	**4**	**3**	**2**	**1**
a) Secretário da SEF	19 %	44 %	24 %	9 %	4 %
b) Educação Fiscal	45 %	40 %	12 %	2 %	1 %
c) Luiz Gonzaga M. Monteiro	74 %	20 %	5 %	1 %	
d) Redes Humanas	32 %	44 %	22 %	1 %	1 %
Critérios: 5-Excelente 4-Bom 3-Regular 2-Ruim 1-Sem Opinião					

Fonte: Dados primários, ESFAZ, 2013.



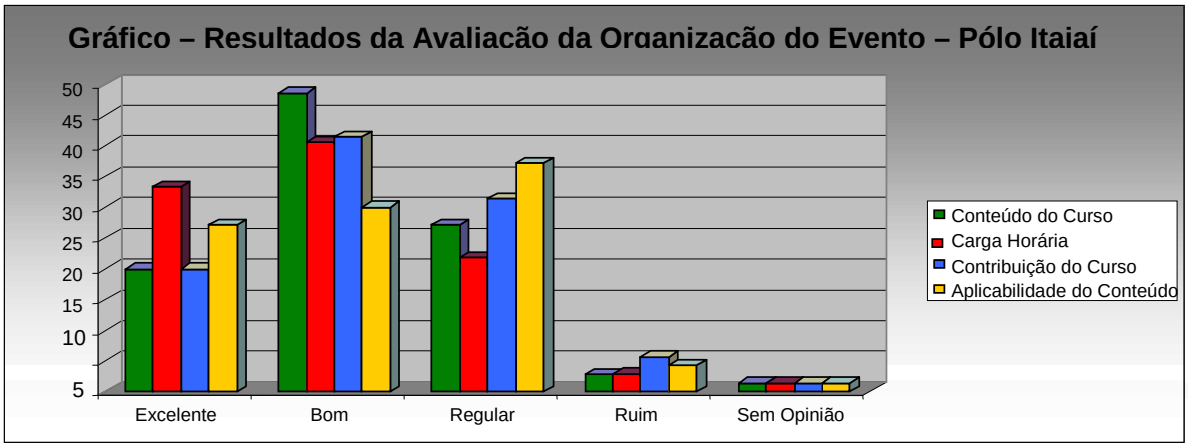
Fonte: Dados primários, ESFAZ, 2013.

Os resultados da avaliação da turma de Itajaí a respeito da **organização do evento** estão apresentados na Tabela 24 e respectivo gráfico. Os conceitos estão distribuídos entre bom, regular e excelente, o que demonstra uma organização apenas satisfatória do evento. Ou seja, aproximadamente 1/3 dos participantes apresentaram restrições à organização do evento, questionando principalmente a contribuição do curso para o aprendizado, o conteúdo do curso e sua aplicabilidade.

Tabela 24 – Resultados da Avaliação da Organização do Evento – Pólo Itajaí.

Aspectos avaliados	Resultados por Critérios				
	5	4	3	2	1
a) Conteúdo do curso	20 %	49 %	27 %	3 %	1 %
b) Carga horária	33 %	41 %	22 %	3 %	1 %
c) Contribuição do curso	20 %	41 %	31 %	6 %	2 %
d) Aplicabilidade do conteúdo	27 %	30 %	37 %	4 %	2 %
Critérios: 5-Excelente 4-Bom 3-Regular 2-Ruim 1-Sem Opinião					

Fonte: Dados primários, ESFAZ, 2013.



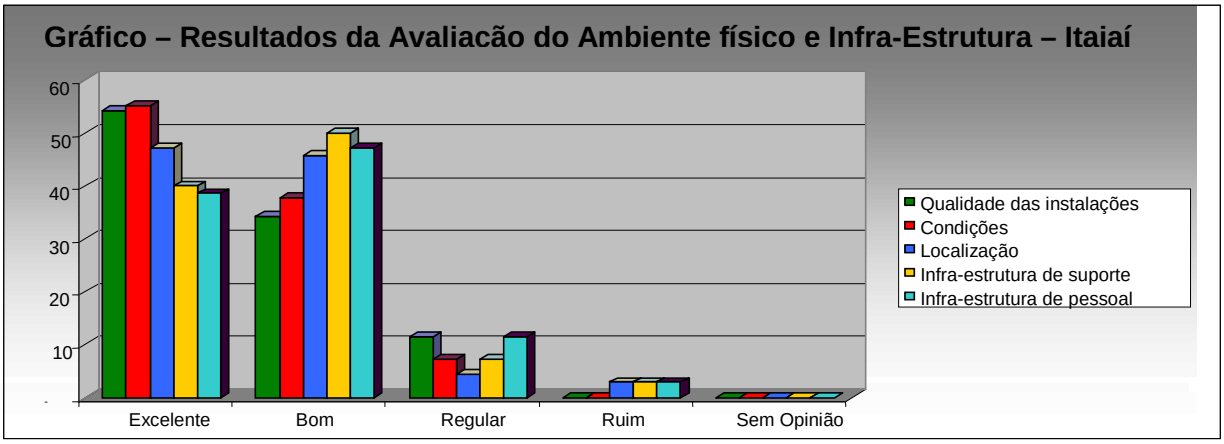
Fonte: Dados primários, ESFAZ, 2013.

Os resultados da avaliação da turma de Itajaí sobre o **ambiente físico e estrutura de suporte** encontram-se na Tabela 25 e respectivo gráfico. Verifica-se pelos resultados que a maioria dos participantes avaliou positivamente o ambiente físico e a estrutura de suporte do evento, em todos os seus aspectos. Foram postas restrições apenas no quesito Infra-estrutura de apoio de pessoal, considerada como apenas regular ou ruim por 14% dos participantes.

Tabela 25 – Resultados da avaliação do ambiente físico e da estrutura – Pólo Itajaí

Aspectos avaliados	Resultados por Critérios *				
	5	4	3	2	1
a) Qualidade das instalações	54 %	34 %	11 %	-	1%
b) Condições (de iluminação, limpeza, etc.)	55 %	38 %	7 %	-	-
c) Localização (das instalações e infra-estrutura).	47 %	46 %	4 %	3 %	-
d) Infra-estrutura de suporte	40 %	50 %	7 %	3 %	-
e) Infra-estrutura de apoio de pessoal	39 %	47 %	11 %	3 %	-
Critérios: 5-Excelente 4-Bom 3-Regular 2-Ruim 1-Sem Opinião					

Fonte: Dados primários, ESFAZ, 2013.



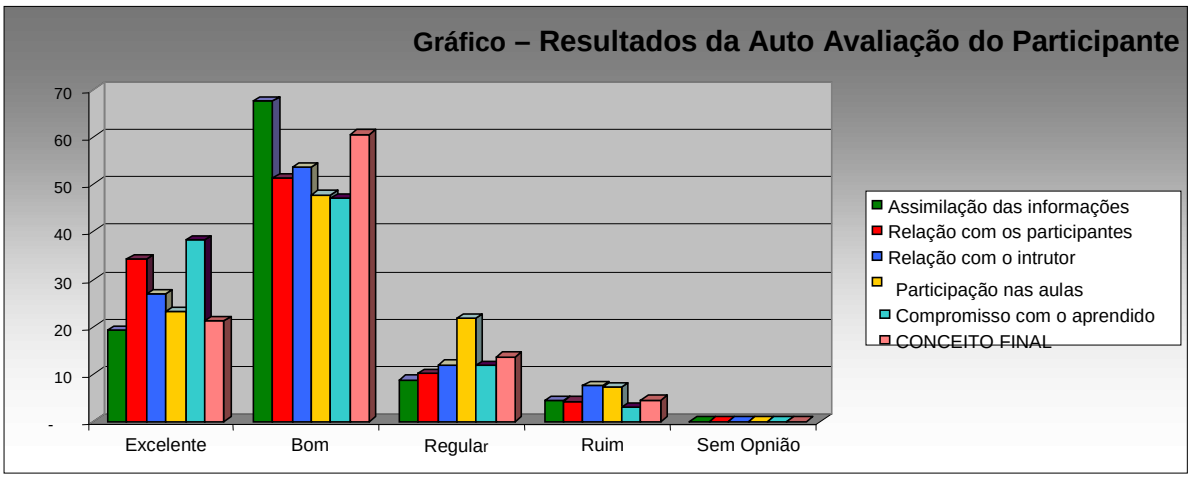
Fonte: Dados primários, ESFAZ, 2013.

Os resultados da **auto avaliação** da turma de Itajaí foram majoritariamente concentrados em bom e excelente, mas também com expressiva importância para os conceitos regular e ruim (Tabela 26 e respectivo gráfico). Quanto a este último aspecto, cabe destacar: 29% dos participantes atribuíram conceito regular ou ruim ao quesito "Participação nas aulas e atividades"; 19% dos participantes atribuíram conceitos regular ou ruim ao quesito "Relação com o instrutor". Como reflexo dessas avaliações, 82% dos participantes considerou o evento bom ou excelente, enquanto que 15% considerou como regular ou ruim.

Tabela 26 – Resultados da auto avaliação do participante – Pólo Itajaí

Aspectos avaliados	Resultados por Critérios				
	5	4	3	2	1
a) Assimilação das informações e transformação em conhecimento	19 %	68 %	9 %	4 %	-
b) A relação com os outros participantes	34 %	52 %	10 %	4 %	-
c) A relação com o instrutor	27 %	54 %	12 %	7 %	-
d) A sua participação nas aulas e atividades	23 %	48 %	22 %	7 %	-
e) O seu compromisso com a aplicação do que foi aprendido	38 %	47 %	12 %	3 %	-
f) CONCEITO FINAL atribuído ao evento	21 %	61 %	14 %	4 %	
Critérios: 5-Excelente 4-Bom 3-Regular 2-Ruim 1-Sem Opinião					

Fonte: Dados primários, ESFAZ, 2013.



Fonte: Dados primários, ESFAZ, 2013.

Finalizando a avaliação do evento realizado em Itajaí, foram apresentados pontos fracos, pontos fortes e sugestões pelos participantes. A Tabela 3.26 reúne o conjunto de observações feitas pelos participantes, individualmente, não sendo, portanto, uma média da turma.

Tabela 27 - Pontos Fracos, Pontos Fortes e Sugestões – Pólo Itajaí.

Pontos Fracos	Pontos Fortes	Sugestões
Nas primeiras palestras faltou preparação antecipada tempo	Ótima integração	Mais eventos de capacitação
Ausência do secretário e autoridades da SEF	Pessoas preparadas para o evento	Mais eventos como este
Localização	Local	Distribuir conteúdo em dois dias
Misturas de assuntos (deveria ser somente sobre atendimento, capacitação)	Palestrante Luiz Gonzaga Matos Monteiro	
	Presença do público	Cursos de Informática, legislação para o corpo funcional
	Horário e Alimentação	
Participação dos colegas	Palestra Educação Fiscal	Fazer evento em apenas um período
Palestra sobre A CAF	Dimensões humanas	
Carga Horária	Redes Humanas (Domínio de conteúdo)	Treinamento específico

Fonte: Dados primários, ESFAZ, 2013.

Em resumo, de acordo com a avaliação dos servidores participantes, o evento Programa de Qualidade no Atendimento da SEF, realizado na cidade de Itajaí obteve, em maioria, os conceitos bom e excelente, mas também com significativa ocorrência, ainda que em menor frequência, dos conceitos regular e ruim, o que recomenda análises específicas por parte dos organizadores.

3.2.6. Avaliação do Modulo Básico II – Cidade Florianópolis – Turma 1

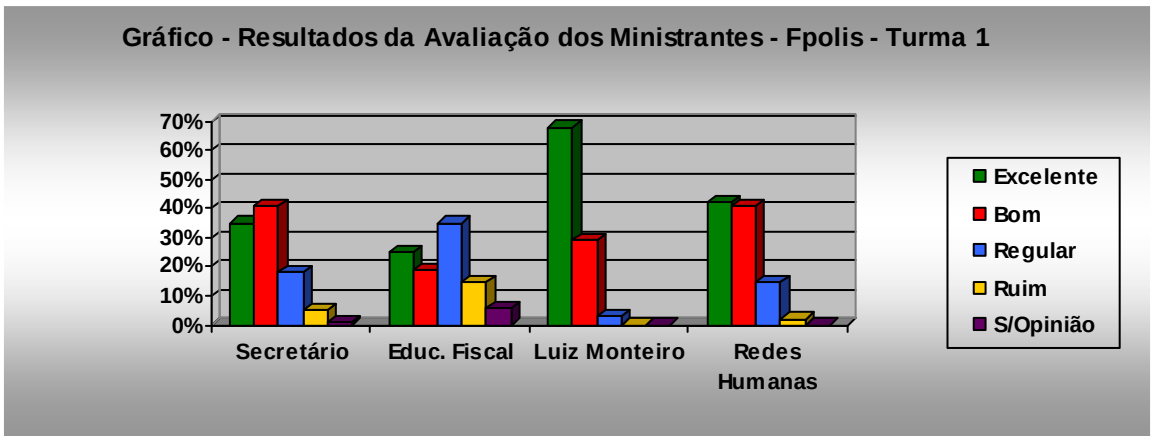
O Módulo Básico II, realizado na cidade Florianópolis – Turma 1 em 09 de novembro de 2012, reuniu 130 servidores participantes, dos quais 72 participantes (55,4%) preencheram o questionário de avaliação. Os resultados, cobrindo os diferentes aspectos de avaliação, encontram-se quantificados nas tabelas e gráficos abaixo.

Os resultados da **avaliação dos ministrantes do curso** na Turma 1 - Florianópolis encontram-se demonstrados na Tabela 28 e respectivo gráfico. Verifica-se que os palestrantes foram avaliados com conceitos entre excelente, bom e regular. Considerados individualmente, verificou-se diferenças nas avaliações: o Prof. Luiz Gonzaga M. Monteiro, o ministrante da palestra Redes Humanas e o Secretário da SEF obtiveram, respectivamente, 97%, 83% e 76% de conceitos excelente e bom; por outro lado, o ministrante do tema Educação fiscal obteve somente 44% de conceitos bom e excelente, enquanto que os conceitos regular e ruim somaram 50%.

Tabela 28 – Resultados da Avaliação do Desempenho dos Ministrantes Florianópolis – Turma 1

Ministrantes	Resultados por Critérios				
	5	4	3	2	1
1. Secretário da SEF	35%	41%	18%	5%	1%
2. Educação Fiscal	25%	19%	35%	15%	6%
3. Luiz Gonzaga M. Monteiro	68%	29%	3%	-	-
4. Redes Humanas	42%	41%	15%	2%	-
Critérios: 5-Excelente 4-Bom 3-Regular 2-Ruim 1-Sem Opinião					

Fonte: Dados primários, ESFAZ, 2013.



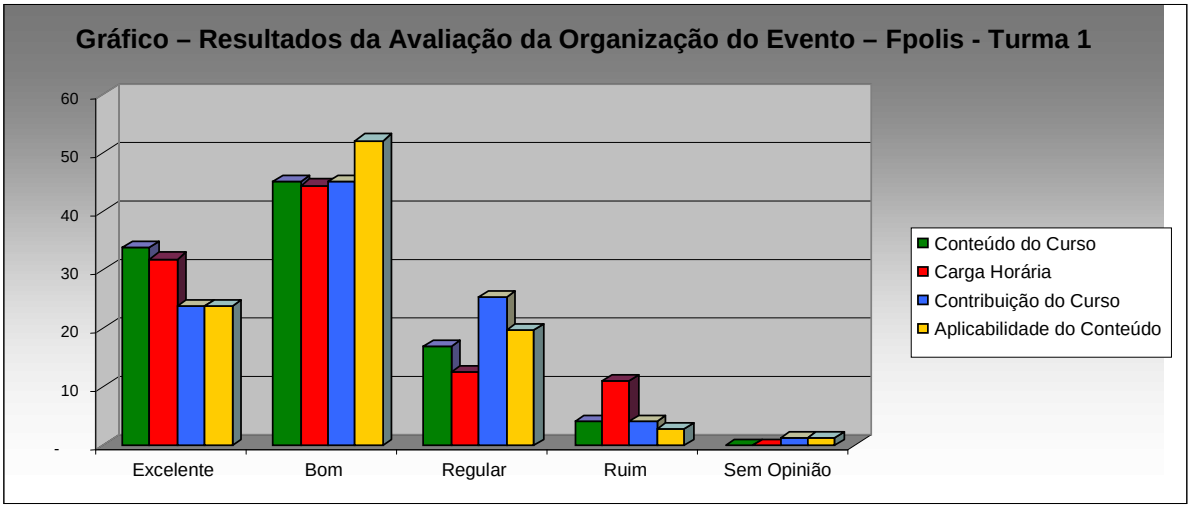
Fonte: Dados primários, ESFAZ, 2013.

Os resultados da avaliação da turma 1 de Florianópolis a respeito da **organização do evento** estão apresentados na Tabela 29 e respectivo gráfico. Os conceitos estão distribuídos entre bom (mais frequente), excelente e regular, o que demonstra uma boa organização do evento. Ou seja, aproximadamente 1/4 dos participantes apresentaram restrições à organização do evento, questionando principalmente a contribuição do curso, o conteúdo do curso e sua aplicabilidade.

Tabela 29 – Resultados da Avaliação da Organização do Evento
Florianópolis – Turma 1

Aspectos avaliados	Resultados por Critérios				
	5	4	3	2	1
a) Conteúdo do curso	34 %	45 %	17 %	4 %	-
b) Carga horária	32 %	44 %	13 %	11 %	-
c) Contribuição do curso	24 %	45 %	25 %	4 %	2 %
d) Aplicabilidade do conteúdo	24 %	52 %	20 %	3 %	1 %
Critérios: 5-Excelente 4-Bom 3-Regular 2-Ruim 1-Sem Opinião					

Fonte: Dados primários, ESFAZ, 2013.



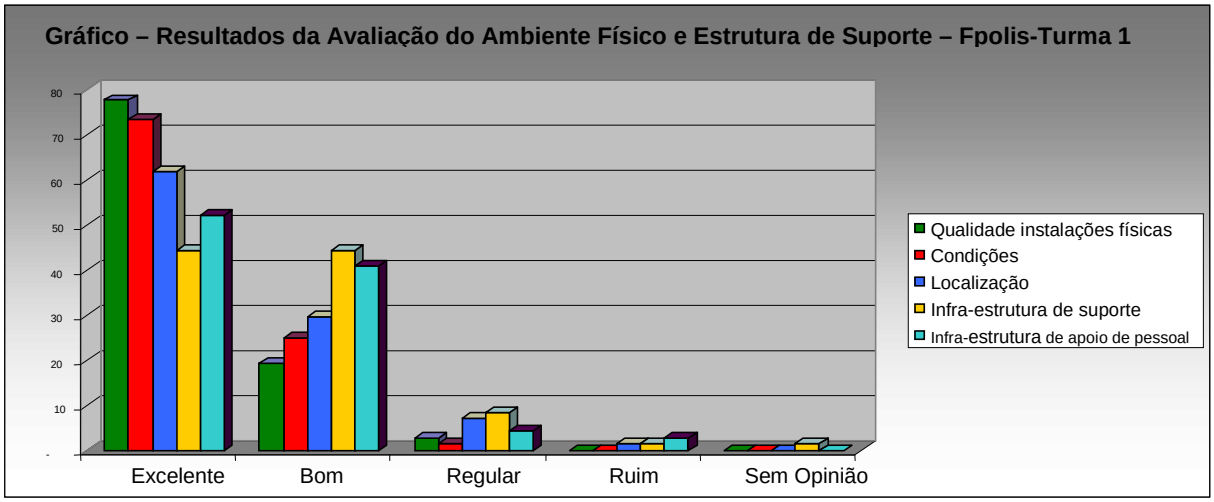
Fonte: Dados primários, ESFAZ, 2013.

Os resultados da avaliação da turma 1 de Florianópolis sobre o **ambiente físico e estrutura de suporte** encontram-se na Tabela 30 e respectivo gráfico. Verifica-se, pelos resultados, que a grande maioria dos participantes avaliou positivamente o ambiente físico e a estrutura de suporte do evento, em todos os seus aspectos.

Tabela 00 – Resultados da Avaliação do Ambiente Físico e Estrutura de Suporte Florianópolis – Turma 1

Aspectos avaliados	Resultados por Critérios				
	5	**4**	**3**	**2**	**1**
a) Qualidade da instalações	78 %	19 %	3 %	-	-
b) Condições (de iluminação, limpeza, etc.)	74 %	25 %	1 %	-	-
c) Localização (das instalações e infra estrutura).	62 %	30 %	7 %	1 %	-
d) Infra estrutura de suporte	45 %	45 %	8 %	1 %	1 %
e) Infra estrutura de apoio de pessoal	52 %	41 %	4 %	3 %	-
Critérios: 5-Excelente 4-Bom 3-Regular 2-Ruim 1-Sem Opinião					

Fonte: Dados primários, ESFAZ, 2013.



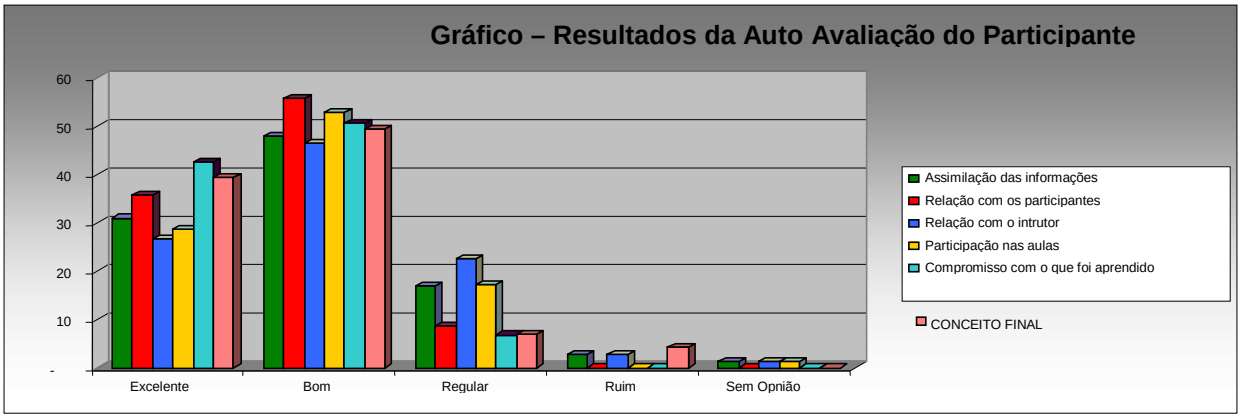
Fonte: Dados primários, ESFAZ, 2013.

Os resultados da **auto avaliação** da turma 1 de Florianópolis foram, majoritariamente, concentrados em bom e excelente, mas também com expressiva importância para os conceitos regular e ruim para alguns aspectos da avaliação (Tabela 31 e respectivo gráfico, abaixo). Como reflexo dessas avaliações, 89% dos participantes consideraram o evento bom ou excelente, enquanto que 11% avaliaram-no como regular ou ruim.

Tabela 01 – Resultados da Auto Avaliação do Participante – Florianópolis – Turma 1

Aspectos avaliados	Resultados por Critérios				
	5	4	3	2	1
a) Assimilação das informações e transformação em conhecimento	31 %	48 %	17 %	3 %	1 %
b) A relação com os outros participantes	36 %	56 %	8 %	-	-
c) A relação com o instrutor	27 %	46 %	23 %	3 %	2 %
d) A sua participação nas aulas e atividades	29 %	53 %	17 %	-	1 %
e) O seu compromisso com a aplicação do que foi aprendido	42 %	50 %	7 %	-	-
f) CONCEITO FINAL atribuído ao evento	39 %	50 %	7 %	4 %	-
Critérios: 5-Excelente 4-Bom 3-Regular 2-Ruim 1-Sem Opinião					

Fonte: Dados primários, ESFAZ, 2013.



Fonte: Dados primários, ESFAZ, 2013.

Finalizando a avaliação do evento realizado em Florianópolis - Turma 1, foram apresentados pontos fracos, pontos fortes e sugestões pelos participantes. A Tabela 32, abaixo, reúne o conjunto de observações feitas pelos participantes, individualmente, não sendo, portanto, uma média da turma.

Tabela 32 - Pontos Fracos, Pontos Fortes e Sugestões – Florianópolis – Turma 1

Pontos Fracos	Pontos Fortes	Sugestões
Palestras longas	Palestrantes	Mais entrosamento com os colegas
O encontro fugiu do tema proposto	Exercícios de relaxamento corporal	Preparar a aula antecipadamente, se ater no assunto (Educação Fiscal)
Falta de didática e raciocínio lógico sobre Educação Fiscal		
Conteúdo distante da prática, repetição de “frases prontas” e teorias superficiais	Iniciativa interessante	
	Participação do Secretário	Tornar o curso mais intensivo e prático, com objetivos definidos
	Palestra - Monteiro	

Fonte: Dados primários, ESFAZ, 2013.

Em resumo, de acordo com a avaliação dos servidores participantes, o evento – **Programa de Qualidade no Atendimento: O diferencial da SEF**, realizado na cidade de Florianópolis, Turma I, obteve, na sua maioria os conceitos bom e excelente. No entanto, verificou-se significativa ocorrência, ainda que em menor frequência, dos conceitos regular e ruim, o que recomenda análises específicas por parte dos organizadores.

3.2.7. Avaliação do Modulo Básico II – Cidade Florianópolis – Turma 2

O Modulo Básico II do Programa Qualidade no Atendimento: O diferencial da SEF, realizado na cidade de Florianópolis – Turma 2, em 12/11/2012, reuniu 146 servidores participantes, dos quais 65 participantes (44,5%) preencheram o questionário de avaliação. Os resultados dos diferentes aspectos de avaliação, encontram-se quantificados nas tabelas e gráficos abaixo apresentados.

Os resultados da **avaliação dos ministrantes do curso** da Turma 2, na cidade de Florianópolis encontram-se demonstrados na tabela 33 e respectivo gráfico.

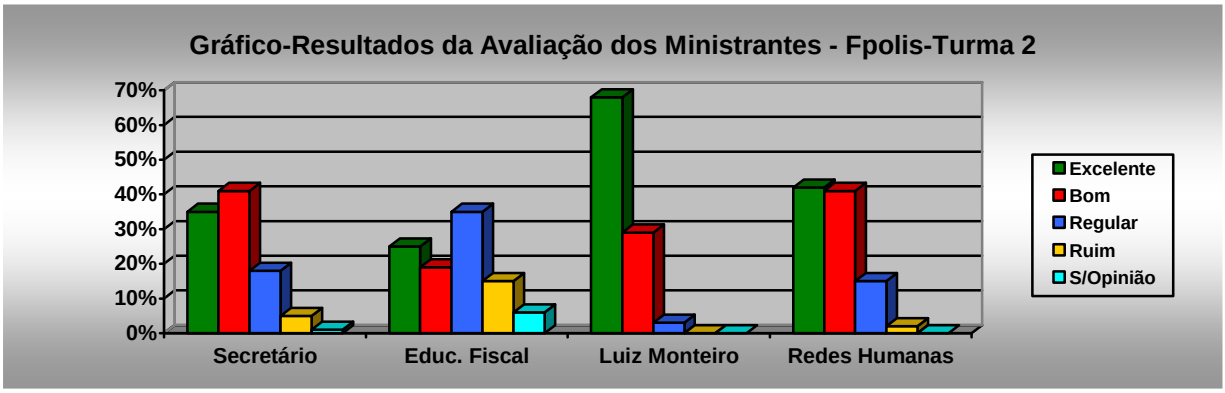
Verificou-se que os palestrantes foram avaliados, majoritariamente, com conceitos excelente e bom. Considerados individualmente, verificou-se diferenças nas avaliações: o Professor Luiz Gonzaga M. Monteiro obteve 97% de conceitos excelente e bom, enquanto que o ministrante do curso Redes Humanas e o Secretário da SEF obtiveram, respectivamente, conceitos excelente e bom de 83% e 76% dos participantes.

Entretanto, o ministrante da palestra sobre Educação fiscal mereceu conceitos excelente e bom de 44% dos participantes. Também, registrou-se que 50% dos participantes consideraram o evento regular ou ruim, ou seja, a metade dos servidores apresentou restrições quanto a sua qualidade.

Tabela 03 – Resultados da Avaliação do Desempenho dos Ministrantes
Florianópolis – Turma 2

Aspectos avaliados	Resultados por Critérios				
	5	4	3	2	1
a) Secretário da SEF	35 %	41 %	18 %	5 %	1 %
b) Educação Fiscal	25 %	19 %	35 %	15 %	6 %
c) Luiz Gonzaga Monteiro	68 %	29 %	3 %	-	-
d) Redes Humanas	42 %	41 %	15 %	2 %	-
Critérios: 5-Excelente 4-Bom 3-Regular 2-Ruim 1-Sem Opinião					

Fonte: Dados primários, ESFAZ, 2013.



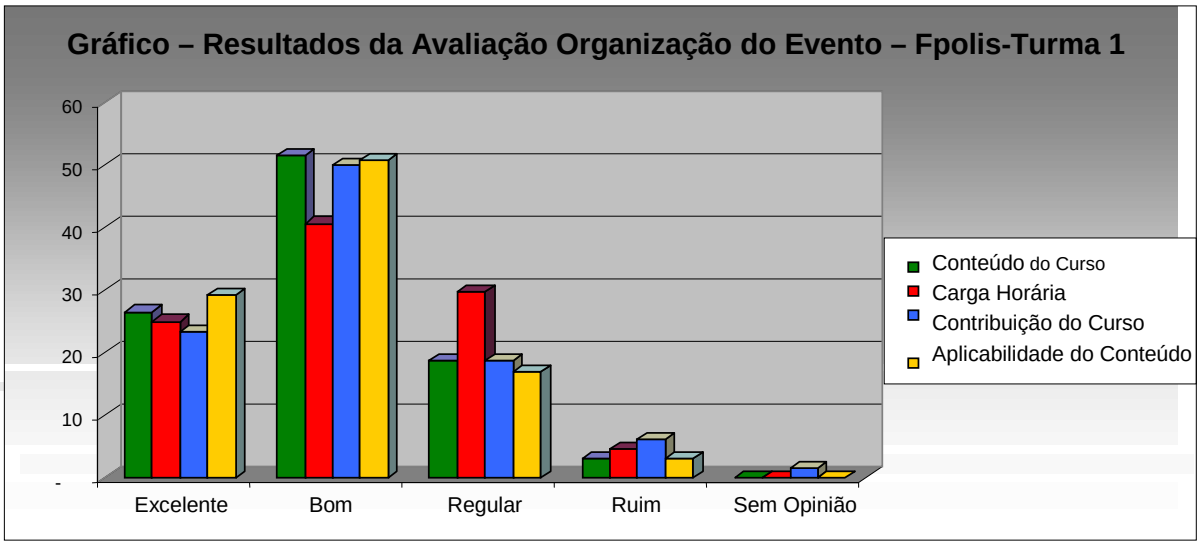
Fonte: Dados primários, ESFAZ, 2013.

Os resultados da avaliação da **Organização do Evento** da Turma 2 - Florianópolis estão apresentados na Tabela 34 e respectivo gráfico. A avaliação está distribuída entre os conceitos bom, excelente e regular, tendo uma maior frequência o conceito bom. Cabe destacar que os participantes puseram restrições principalmente aos aspectos “Carga horária” e “Contribuição do Curso”, os quais receberam conceitos regular e ruim por parte de 34% e 25% dos participantes, respectivamente.

Tabela 34 – Resultados da Avaliação da Organização do Evento
Florianópolis – Turma 2

Aspectos avaliados	Resultados por Critérios				
	5	4	3	2	1
a) Conteúdo do curso	27 %	52 %	19 %	2 %	-
b) Carga horária	25 %	41 %	30 %	4 %	-
c) Contribuição do curso	23 %	50 %	19 %	6 %	2 %
d) Aplicabilidade do conteúdo	29 %	51 %	17 %	3 %	-
Critérios: 5-Excelente 4-Bom 3-Regular 2-Ruim 1-Sem Opinião					

Fonte: Dados primários, ESFAZ, 2013.



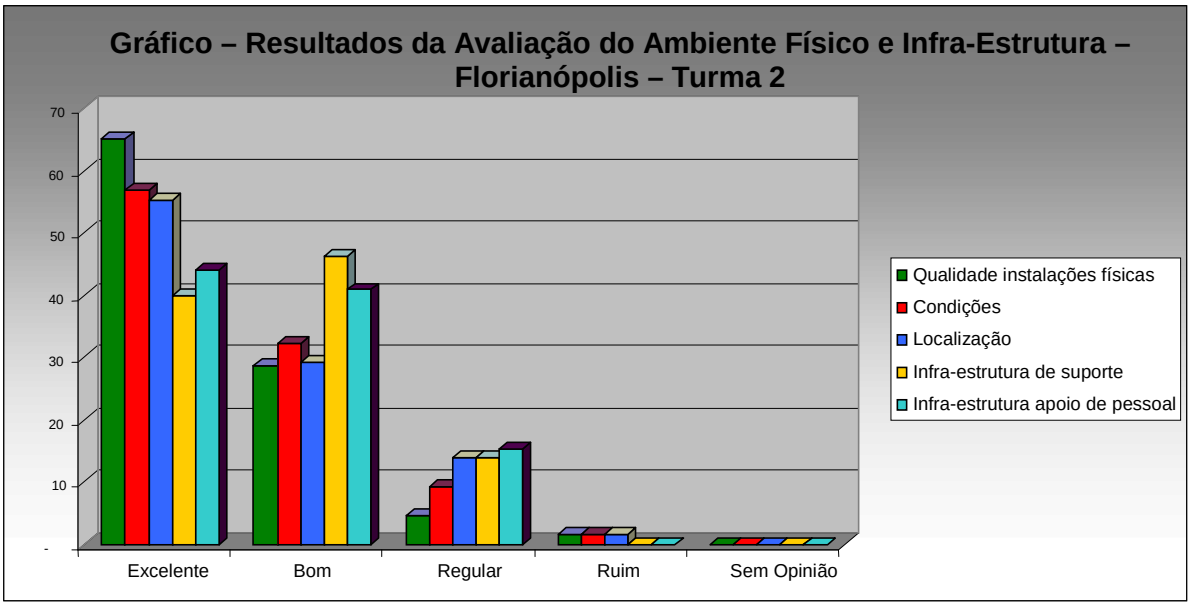
Fonte: Dados primários, ESFAZ, 2013.

Os resultados da avaliação da Turma 2 de Florianópolis sobre o **Ambiente Físico e Estrutura de Suporte** encontra-se na tabela 35 e respectivo. Verifica-se que este item foi avaliado positivamente: a avaliação está concentrada nos conceitos excelente e bom em percentuais superiores a 85%. Verificou-se, no entanto, que 15% dos participantes atribuíram conceito regular a aspectos como localização e infra-estrutura de suporte e de pessoal.

Tabela 05 - Resultados da Avaliação do Ambiente Físico e da Infra-estrutura Florianópolis - Turma 2

Aspectos avaliados	Resultados por Critérios				
	5	4	3	2	1
a) Qualidade da instalações	65 %	29 %	5 %	1 %	-
b) Condições (de iluminação, limpeza, etc.)	57 %	32 %	9 %	2 %	-
c) Localização (das instalações e infra-estrutura).	55 %	29 %	14 %	2 %	-
d) Infra-estrutura de suporte	40 %	46 %	14 %	-	-
e) Infra-estrutura de apoio de pessoal	44 %	41 %	15 %	-	-
Critérios: 5-Excelente 4-Bom 3-Regular 2-Ruim 1-Sem Opinião					

Fonte: Dados primários, ESFAZ, 2013.



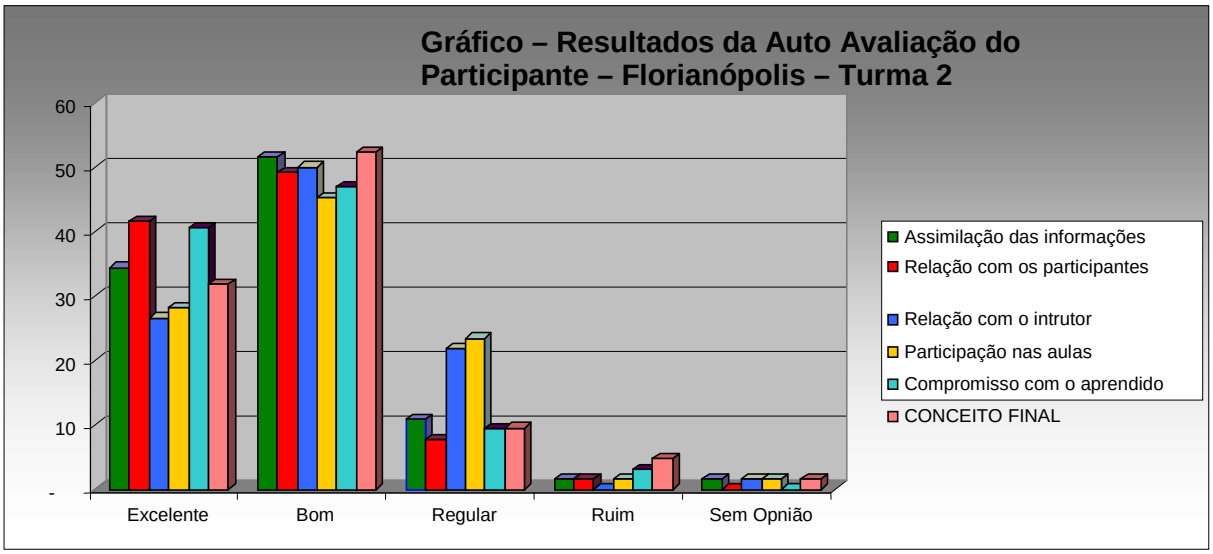
Fonte: Dados primários, ESFAZ, 2013.

Os resultados da **auto-avaliação** da Turma 2 de Florianópolis foram, majoritariamente, concentrados em bom e excelente, mas, também, com percentuais significativos para o conceito regular (Tabela 36 e respectivo gráfico). Quanto a avaliação regular cabe destacar que 25%, 22% e 13% dos participantes atribuíram, respectivamente, conceito regular ou ruim aos aspectos "Participação nas aulas e atividades", "Relação com o instrutor" e "Assimilação do conhecimento". No entanto, em relação ao conceito final do evento verificou-se que 84% dos participantes consideram o curso bom ou excelente, enquanto que 15% consideram o curso como regular ou ruim e 1% não tiveram opinião.

Tabela 06 – Resultados da Auto Avaliação dos Participantes – Florianópolis – Turma 2

Aspectos avaliados	Resultados por Critérios				
	5	**4**	**3**	**2**	**1**
a) Assimilação das informações e transformação em conhecimento	34 %	52 %	11 %	2 %	1 %
b) A relação com os outros participantes	42 %	49 %	8 %	1 %	-
c) A relação com o instrutor	27 %	50 %	22 %	-	1 %
d) A sua participação nas aulas e atividades	28 %	45 %	23 %	2 %	2 %
e) O seu compromisso com a aplicação do que foi aprendido	41 %	47 %	9 %	3 %	-
f) CONCEITO FINAL atribuído ao evento	32 %	52 %	10 %	5 %	1 %
Critérios: 5-Excelente 4-Bom 3-Regular 2-Ruim 1-Sem Opinião					

Fonte: Dados primários, ESFAZ, 2013.



Fonte: Dados primários, ESFAZ, 2013.

Finalizando a avaliação do evento realizado com a Turma 2 em Florianópolis, foram apresentados pontos fracos, pontos fortes e sugestões pelos participantes. A Tabela 37 reúne o conjunto de observações feitas, individualmente, não sendo, portanto, uma média da turma.

Tabela 37 - Pontos Fracos, Pontos Fortes e Sugestões.

Pontos Fracos	Pontos Fortes	Sugestões
Não citou-se, em nenhum momento o termo "profissionalismo" no serviço público, se o servidor é profissional, é ético, sabe atender ao cliente interno e externo, tem urbanidade, compartilha conhecimento, etc.	Alto nível dos palestrantes.	Repetir com mais freqüência workshops desta magnitude.
	Conscientização do estado da importância do bom atendimento ao cliente interno e externo.	Aquisição de gerador de energia para caso de apagão.
	Relações Humanas, muito bem feita, parabéns.	O curso poderia iniciar após o almoço, as duas palestras da tarde acrescentou pouco.
	Foi bastante produtivo, principalmente a palestra do Prof. Luiz Gonzaga M. Monteiro e Redes Humanas.	Redes Humanas deveria continuar em cada setor.
		O evento deve acontecer em apenas UM período.
	Vídeo "Catadora de lixo" (emocionante).	Deve haver uma abertura e um encerramento.
Período da manhã foi improdutivo.	Vídeo sobre os setores da SEF.	Apenas palestrantes de peso.

Fonte: Dados primários, ESFAZ, 2013.

Em resumo, de acordo com a avaliação dos servidores participantes, o evento realizado na cidade de Florianópolis, Turma 2, obteve, na sua maioria, os conceitos bom e excelente. No entanto, foram registradas ocorrências, ainda que em menor frequência, dos conceitos regular e ruim, o que recomenda análises específicas por parte dos organizadores.

3.2.8. Avaliação do Modulo Básico II – Cidade Florianópolis – Turma 3

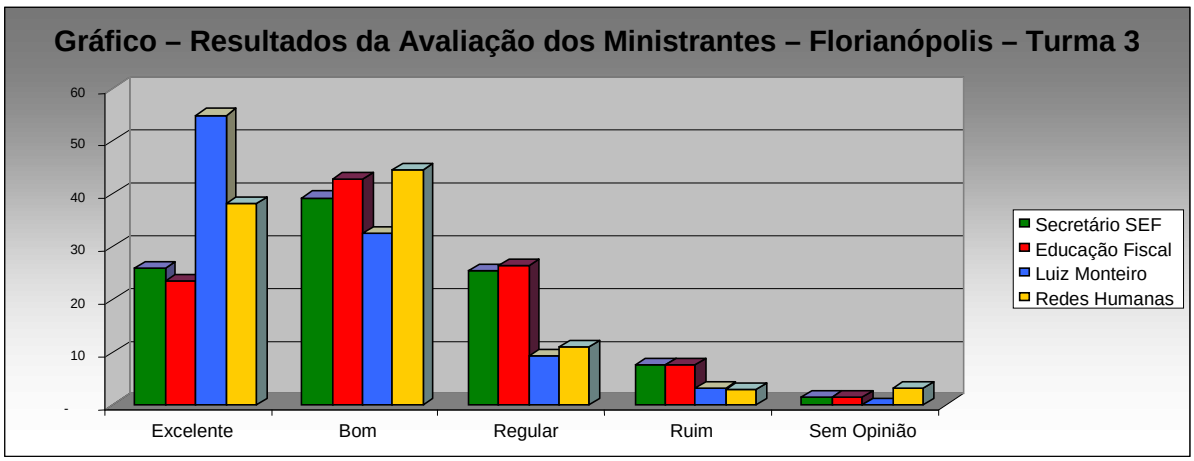
O Modulo Básico II do Programa de Qualidade no Atendimento: O diferencial da SEF, realizado na cidade de Florianópolis – Turma 3 em 19/11/2012, reuniu 174 servidores participantes, dos quais 74 participantes (44,2%) preencheram o questionário de avaliação. Os resultados dos diferentes aspectos da avaliação encontram-se quantificados nas tabelas e gráficos, abaixo apresentados.

Os resultados da **avaliação dos ministrantes do evento,** Turma 3 na cidade de Florianópolis encontram-se demonstrados na tabela 38 e respectivo gráfico. Verifica-se que o Professor Luiz Gonzaga Monteiro e a ministrante da palestra sobre Redes Humanas obtiveram, respectivamente, avaliação de 87% e 83% de conceitos excelente e bom. Por sua vez, os outros dois ministrantes – Secretário da SEF e Educação fiscal – tiveram conceitos distribuídos entre bom, excelente e regular.

Tabela 38 – Resultados da Avaliação do Desempenho dos Ministrantes Florianópolis – Turma 3

Aspectos avaliados	Resultados por Critérios				
	5	4	3	2	1
a) Secretário da SEF	26 %	39 %	26 %	8 %	1 %
b) Educação Fiscal	24 %	43 %	26 %	4 %	3 %
c) Luiz Gonzaga M. Monteiro	55 %	32 %	9 %	2 %	-
d) Redes Humanas	38 %	45 %	11 %	3 %	3 %
Critérios: 5-Excelente 4-Bom 3-Regular 2-Ruim 1-Sem Opinião					

Fonte: Dados primários, ESFAZ, 2013.



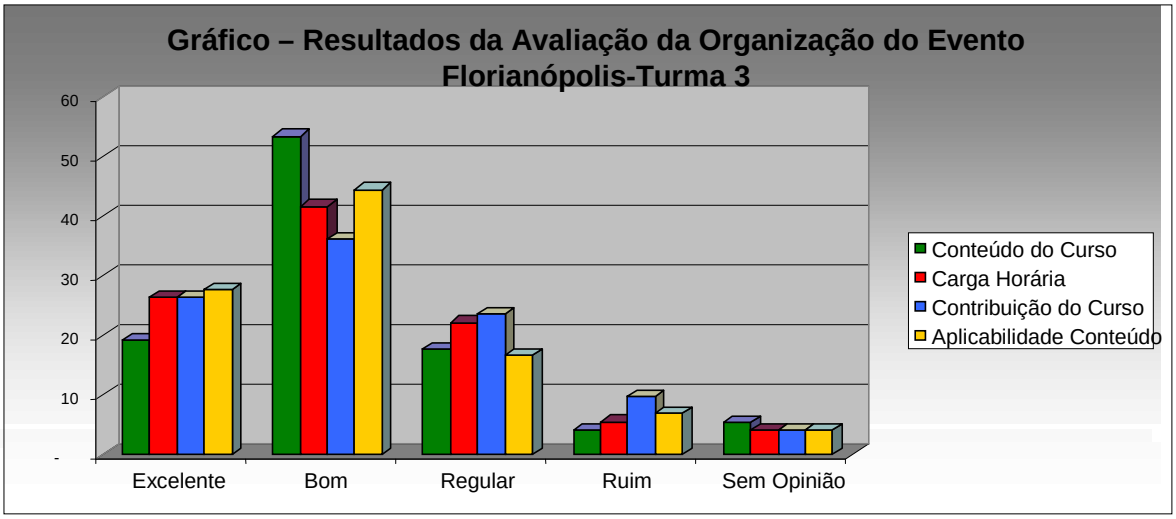
Fonte: Dados primários, ESFAZ, 2013.

Os resultados da avaliação da **Organização do Evento** – Turma 3 - Florianópolis estão apresentados na Tabela 39 e respectivo gráfico. A avaliação está distribuída entre os conceitos bom, excelente e regular, com maior frequência para o conceito bom. Cabe destacar que os participantes puseram restrições principalmente aos aspectos de "contribuição do curso" e "carga horária", cujos itens receberam conceitos regular e ruim por parte de 34% e 28% dos participantes, respectivamente.

Tabela 39 - Resultados da Avaliação da Organização do Evento Florianópolis Turma 3

Aspectos avaliados	Resultados por Critérios *				
	5	4	3	2	1
a) Conteúdo do curso	**19 %**	**53 %**	**18 %**	**5 %**	**5 %**
b) Carga horária	**26 %**	**42 %**	**22 %**	**6 %**	**4 %**
c) Contribuição do curso	**26 %**	**36 %**	**24 %**	**10 %**	**4 %**
d) Aplicabilidade do conteúdo	**28 %**	**44 %**	**17 %**	**7 %**	**4 %**
Critérios: 5-Excelente 4-Bom 3-Regular 2-Ruim 1-Sem Opinião					

Fonte: Dados primários, ESFAZ, 2013.



Fonte: Dados primários, ESFAZ, 2013.

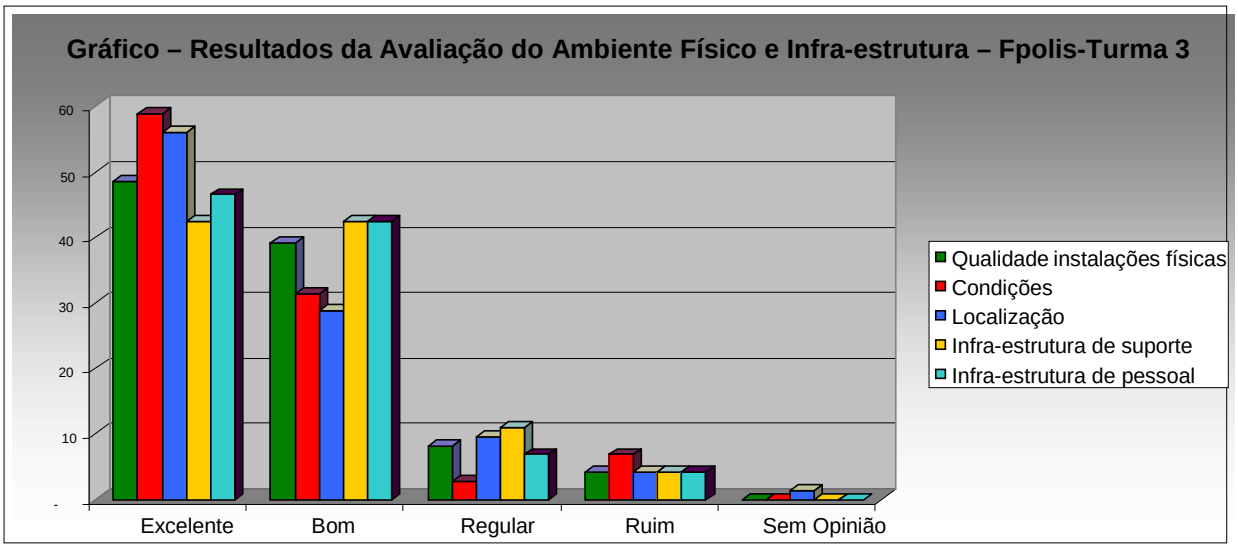
Os resultados da avaliação da Turma 3 de Florianópolis sobre o **Ambiente Físico e Infra-estrutura de Suporte** encontra-se na tabela 40 e respectivo gráfico. Verifica-se que este item foi avaliado positivamente: a avaliação está concentrada nos conceitos excelente e bom em percentuais superiores a 83%. No entanto, 10 e 15%

dos participantes atribuiu conceito regular ou ruim aos aspectos do ambiente físico e infra-estrutura de suporte.

Tabela 40 – Resultados da Avaliação do Ambiente Físico e da Infra-Estrutura – Florianópolis-Turma 3

Aspectos avaliados	Resultados por Critérios				
	5	**4**	**3**	**2**	**1**
a) Qualidade da instalações	49 %	39 %	8 %	4 %	-
b) Condições (de iluminação, limpeza, etc.)	59 %	31 %	3 %	7 %	-
c) Localização (das instalações e infra-estrutura).	56 %	29 %	10 %	4 %	1 %
d) Infra-estrutura de suporte	41 %	42 %	11 %	4 %	-
e) Infra-estrutura de apoio de pessoal	47 %	42 %	7 %	4 %	-
Critérios: 5-Excelente 4-Bom 3-Regular 2-Ruim 1-Sem Opinião					

Fonte: Dados primários, ESFAZ, 2013.



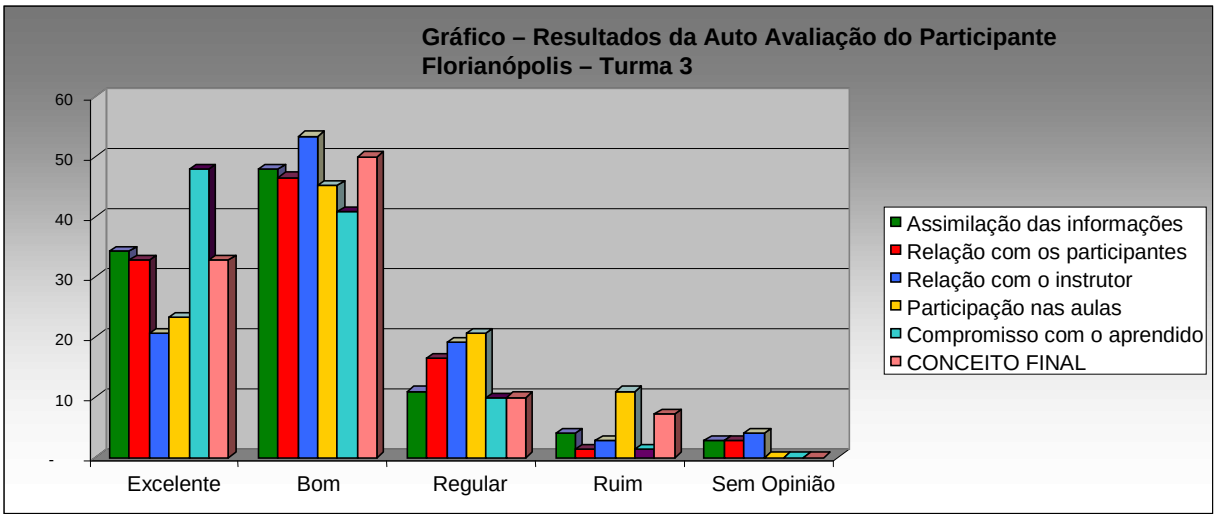
Fonte: Dados primários, ESFAZ, 2013.

Os resultados da **auto-avaliação** dos integrantes da Turma 3 de Florianópolis foram, majoritariamente, concentrados em bom e excelente. Entretanto, também se verificou uma expressiva opção pelo conceito regular (Tabela 41 e respectivo gráfico), sendo que 33% e 22% dos participantes atribuíram, respectivamente, conceito regular ou ruim aos aspectos “participação nas aulas e atividades” e “relação com o instrutor”. No quesito sobre “Conceito Final do Evento”, 83% dos participantes consideraram o curso bom ou excelente, enquanto que 17% avaliaram o evento como regular ou ruim.

Tabela 41 – Resultados da Auto Avaliação do Participante – Florianópolis – Turma 3

Aspectos avaliados	Resultados por Critérios				
	5	**4**	**3**	**2**	**1**
a) Assimilação das informações e transformação em conhecimento	34 %	48 %	11 %	4 %	3 %
b) A relação com os outros participantes	33 %	47 %	16 %	1 %	3 %
c) A relação com o instrutor	21 %	53 %	19 %	3 %	4 %
d) A sua participação nas aulas e atividades	23 %	45 %	21 %	11 %	-
e) O seu compromisso com a aplicação do que foi aprendido	48 %	41 %	10 %	1 %	-
f) CONCEITO FINAL atribuído ao evento	33 %	50 %	10 %	7 %	-
Critérios: 5-Excelente 4-Bom 3-Regular 2-Ruim 1-Sem Opinião					

Fonte: Dados primários, ESFAZ, 2013.



Fonte: Dados primários, ESFAZ, 2013.

Finalizando a avaliação do evento da Turma 3, realizado em Florianópolis, foram apresentados pontos fracos, pontos fortes e sugestões pelos participantes. A Tabela 42, abaixo, reúne o conjunto de observações feitas pelos participantes, individualmente, não sendo, portanto uma média da turma.

Tabela 42 - Pontos Fracos, Pontos Fortes e Sugestões – Florianópolis – Turma 3

Pontos Fracos	Pontos Fortes	Sugestões
Educação Fiscal deve ser mais divulgado.	Relacionamento entre colegas de trabalho com respeito, independendo do cargo ocupado.	Repetir com mais freqüência.
Palestra de 2h é simplesmente sem cabimento embora o assunto seja interessante, torna-se chato e passamos a não prestar atenção.	Tomar conhecimento da ONG Observatório Social.	Ativar Educação Fiscal em colégios municipais.
	Incentivar/Motivar servidores.	Pensar em um plano estratégico na SEF para a qualidade no atendimento, capaz de medir as mudanças ocorridas e o grau de satisfação da população.
Holofote aceso atrapalha a visão para o palco, luz muito forte acabou desconcentrando.	Discurso Sr. Almir – Secretário Adjunto.	Divulgar canais de comunicação para aproximar a população da SEF, por meio de vídeos institucionais.

Em resumo, de acordo com os dados tabulados, o evento referente ao Programa Qualidade no Atendimento: O diferencial da SEF, realizado na cidade de Florianópolis, Turma 3, obteve, na maioria, os conceitos bom e excelente. No entanto, registrou-se, também, ocorrências em menor frequência, dos conceitos regular e ruim, o que recomenda análises especificas por parte da organização.

4. RESULTADOS CONSOLIDADOS DAS AVALIAÇÕES DO PROGRAMA "QUALIDADE NO ATENDIMENTO" DE TODOS OS POLOS – MÓDULO II

A seguir são apresentados os **resultados consolidados** das avaliações de todas as turmas e de todos os pólos, referentes ao Módulo II.

4.1. Participantes e respectivas avaliações (retorno do questionário), segundo as cidades pólos.

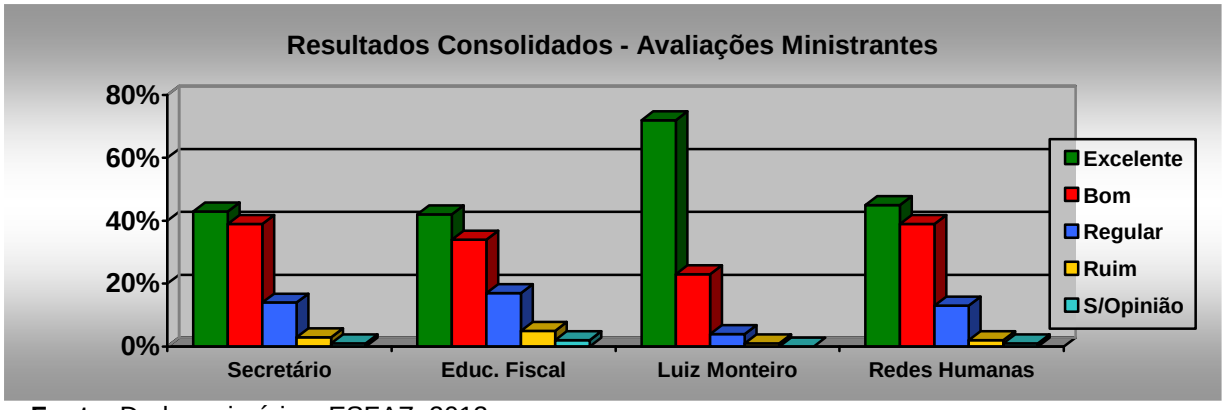
Cidades-pólo	N° de participantes	Questionários Retornados	
		Nº	%
- CHAPECÓ (Chapecó, Joaçaba e São Miguel do Oeste)	87	72	82,7
- LAGES (Lages, Curitibanos e Rio do Sul)	50	46	92,0
- JOINVILLE (Joinville, Mafra e Porto União)	101	80	79,2
- CRICIÚMA (Criciúma, Tubarão e Araranguá)	64	48	75,0
- ITAJAÍ (Itajaí e Blumenau)	92	70	76,1
Sub-Total das Cidades-Pólos	**394**	**316**	**81,0%**
- FLORIANÓPOLIS:			
Turma 01	130	72	55,3
Turma 02	146	65	44,5
Turma 03	174	74	42,5
Sub-Total-Florianópolis	**450**	**211**	**47,4%**
TOTAL GERAL	**844**	**527**	**62,4**

Fonte: Dados primários, ESFAZ, 2013.

4.2. Resultados consolidados das avaliações dos ministrantes

Aspectos avaliados	Resultados por Critérios %				
	5	4	3	2	1
a) Secretário da SEF	**43%**	**38,4%**	**14,2%**	**3,4%**	**1%**
b) Educação Fiscal	**42,4%**	**33,4%**	**17,4%**	**4,5%**	**2,3%**
c) Luiz Gonzaga M. Monteiro	**72%**	**23,4%**	**3,9%**	**0,7%**	**==**
d) Redes Humanas	**45%**	**39,5%**	**13,1%**	**1,5%**	**0,9%**
Critérios: 5-Excelente 4-Bom 3-Regular 2-Ruim 1-Sem Opinião					

Fonte: Dados primários, ESFAZ, 2013.



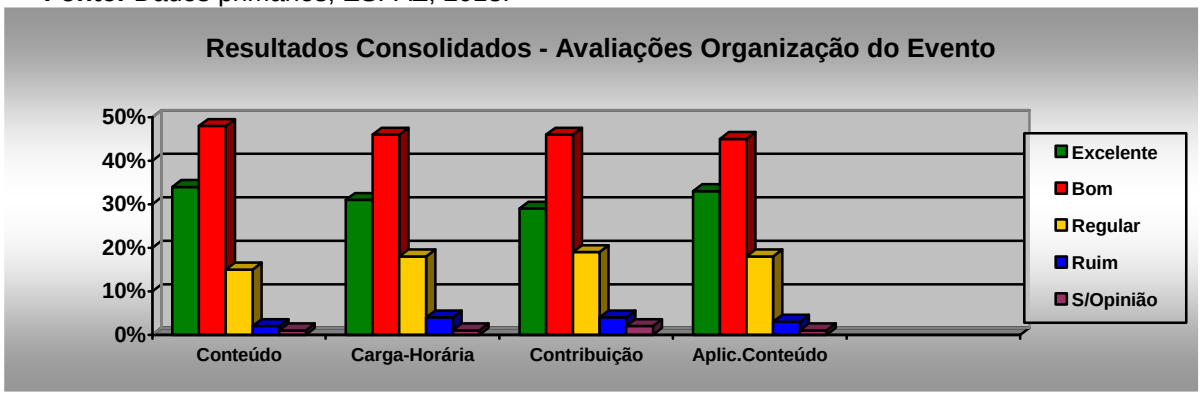
Fonte: Dados primários, ESFAZ, 2013.

Analisando os dados consolidados (todos os pólos), registrados na tabela e gráfico sobre a "**Avaliação dos Ministrantes**" acima, se pode constatar que o ministrante melhor avaliado foi o Prof. Luiz Gonzaga Monteiro (95%) obtendo conceitos excelente e bom. Os demais ministrantes apresentaram uma igualdade de desempenho, alcançando em torno de 80%, com avaliação excelente e boa.

4.3. Resultados Consolidados das Avaliações da Organização do Evento

Aspectos avaliados	Resultados por Critérios				
	5	4	3	2	1
a) Conteúdo do curso	**34%**	**48%**	**15%**	**2%**	**1%**
b) Carga horária	**31%**	**46%**	**18%**	**4%**	**1%**
c) Contribuição do curso ao trabalho	**29%**	**46%**	**19%**	**4%**	**2%**
d) Aplicabilidade do conteúdo	**33%**	**45%**	**18%**	**3%**	**1%**
Critérios: 5-Excelente 4-Bom 3-Regular 2-Ruim 1-Sem Opinião					

Fonte: Dados primários, ESFAZ, 2013.



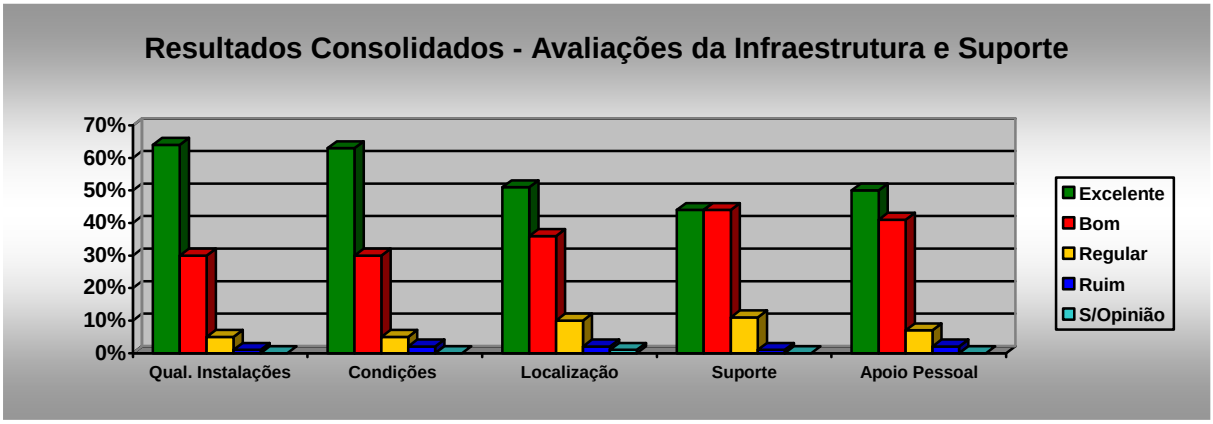
Fonte: Dados primários, ESFAZ, 2013.

No que se refere à avaliação da "**Organização do Evento**" percebe-se que os melhores resultados consolidados se concentram no critério Bom, em todos os itens avaliados. Somando-se os resultados obtidos nos critérios Excelente e Bom, obteve-se um percentual aproximado de 75%. Portanto, deduz-se que o evento foi bem avaliado pelos participantes.

4.4. Resultados Consolidados das Avaliações da Infra-estrutura e Suporte

Aspectos avaliados	Resultados por Critérios				
	5	4	3	2	1
a) Qualidade das instalações	64%	30%	5%	1%	0%
b) Condições (de iluminação, limpeza, etc.)	63%	30%	5%	2%	0%
c) Localização (das instalações e infra estrutura).	51%	36%	10%	2%	1%
d) Infra estrutura de suporte	44%	44%	11%	1%	0%
e) Infra estrutura de apoio de pessoal	50%	41%	7%	2%	0%
Critérios: 5-Excelente 4-Bom 3-Regular 2-Ruim 1-Sem Opinião					

Fonte: Dados primários, ESFAZ, 2013.



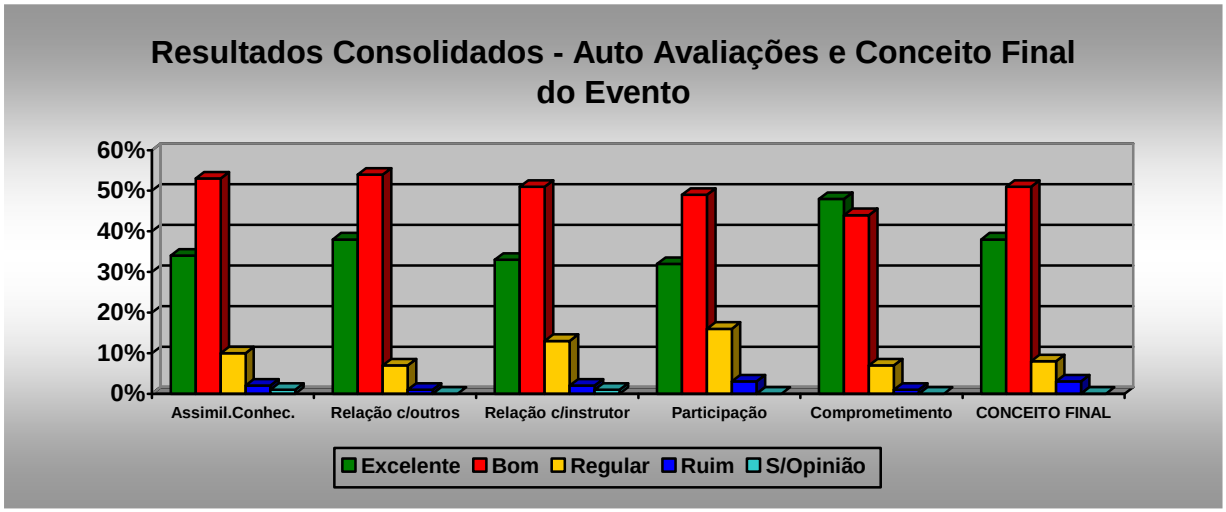
Fonte: Dados primários, ESFAZ, 2013.

Em relação aos resultados consolidados na avaliação da infra-estrutura e suporte ao evento verifica-se que mais de 60% das avaliações consideraram a infra-estrutura física como excelente. Já a estrutura de suporte e de pessoal obteve uma avaliação excelente por 45% dos participantes.

4.5. Resultados Consolidados das Auto Avaliações e Conceito do Evento

Aspectos avaliados	Resultados por Critérios				
	5	4	3	2	1
a) Assimilação das informações e transformação em conhecimento	34%	53%	10%	2%	1%
b) A relação com os outros participantes	38%	54%	7%	1%	0%
c) A relação com o instrutor	33%	51%	13%	2%	1%
d) A sua participação nas aulas e atividades	32%	49%	16%	3%	0%
e) O seu compromisso com a aplicação do que foi aprendido	48%	44%	7%	1%	0%
f) CONCEITO FINAL atribuído ao evento	38%	51%	8%	3%	0%
Critérios: 5-Excelente 4-Bom 3-Regular 2-Ruim 1-Sem Opinião					

Fonte: Dados primários, ESFAZ, 2013.



Fonte: Dados primários, ESFAZ, 2013.

No tocante a "**Auto Avaliação dos Participantes**" e "**Conceito Final atribuído ao Evento**", os resultados consolidados se concentraram mais no critério BOM. No entanto, se somarmos as avaliações obtidas nos critérios Excelente e Bom, teremos um percentual aproximado de 85%, o que é considerado altamente satisfatório. Em relação ao conceito final do evento, verifica-se que em torno de 90% dos participantes consideraram o evento excelente e bom.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente relatório tem por objetivo a avaliação do curso ministrado em diferentes cidades pólos do Estado, dentro do **Programa "Qualidade no atendimento: o diferencial da SEF"**. O evento enquadra-se na Política Estadual de Capacitação dos Servidores Públicos, instituída pelo Decreto nº 3.917/06 e integra o Plano de Capacitação 2012/2104 da Secretaria de Estado da Fazenda. O Programa "Qualidade no Atendimento" tem por objetivo conscientizar os servidores a se capacitarem para a melhoria contínua da qualidade no atendimento a clientes (cidadãos usuários) externos e internos, incluindo a aquisição de conhecimentos e o desenvolvimento de habilidades práticas.

O evento foi realizado em dois módulos:

- **Módulo I – Mini Cursos** (temáticas relativas ao atendimento), à distância, que teve a inscrição de 776 servidores na 1ª Etapa e de 356 (trezentos e cinquenta e seis) na 2ª Etapa, totalizando 1.132 (um mil e cento e trinta e dois) servidores participantes, perfazendo um percentual de 92,6% do total de servidores da SEF. Registrou-se, na **conclusão de dos mini cursos**, os seguintes números: 1ª Etapa – 722 (setecentos e vinte e dois); e 2ª Etapa – 424 (trezentos e vinte e quatro), **totalizando 1.046** (um mil e quarenta e seis) servidores, perfazendo um **percentual de 85,6% em relação ao total de servidores da SEF**.

  Este Módulo foi composto por oito mini cursos, com um **total de 24 horas**. Os temas dos mini cursos foram os seguintes: *Administração eficaz de conflitos; Aprimoramento de habilidades pessoais de comunicação verbal; Comunicação por e-mail; Endomarketing para gestão pública; Gestão eficaz do tempo; Motivação pessoal; Atendimento eficiente ao cliente por telefone; Qualidade e responsabilidade social aplicadas ao serviço público.*

- **Módulo II – Palestras** sobre temas relacionados com atendimento, ética, educação fiscal e redes humanas, contando com os ministrantes: Secretário de Estado da Fazendo – Dr. Nelson Serpa; Professor Doutor Luiz Gonzaga Mattos Monteiro; representantes da Educação Fiscal; e representantes do Programa Redes Humanas.

O Módulo II, presencial, foi realizado em seis cidades pólos e contemplando outras regionais da região, assim distribuídas: **Pólo Chapecó**: *Chapecó, Joaçaba e São Miguel do Oeste*; **Pólo Lages**: *Lages Curitibanos e Rio do Sul*; **Pólo Joinville**: *Joinville, Mafra e Porto União*; **Pólo Criciúma**: *Criciúma, Tubarão e Araranguá*; **Pólo Itajaí**: *Itajaí e Blumenau*; e **Pólo Florianópolis**: *com três turmas*.

A participação em todos os pólos foi de **844 (oitocentos e quarenta e quatro) servidores**, sendo 394 (trezentos e noventa e quatro) dos pólos fora da sede da SEF e 450 (quatrocentos e cinqüenta) em Florianópolis. A participação no Módulo II alcançou um **percentual de 69% em relação ao total de servidores (***considerando a quantidade informada pela GEPES em dezembro de 2011 – totalizando 1.222: efetivos e comissionados***)** de servidores da SEF.

Trata-se de um percentual de participação expressiva; entretanto, por ter "caráter convocatório" para todos os servidores, a participação poderia ter sido ainda maior. Integram, também, o Programa "Qualidade no Atendimento" dois Módulos Específicos, destinados aos servidores que atuam, diretamente, com o atendimento ao público externo, a serem executados em 2014.

Os temas abordados nas palestras deste módulo foram: **a)** palestra de abertura do Secretário da Fazenda; **b)** Vídeo sobre a SEF "Conhecendo a organização"; **c)** palestra sobre educação fiscal; **d)** palestra do Prof. Luiz Gonzaga M. Monteiro sobre os temas "O que é ser servidor público" e "a importância da qualidade do atendimento do cidadão-usuário"; **e)** palestra e atividade sobre "redes humanas e saúde ocupacional". Assim, observa-se que o conteúdo apresentado atendeu aos objetivos específicos traçados para o Programa.

Com base nesses resultados, a avaliação final é a de que o evento realizado em seis cidades pólo alcançou os objetivos pretendidos pelo Programa "Qualidade no atendimento: o diferencial da SEF", podendo-se afirmar que foi de qualidade e bastante eficaz para a melhoria do serviço público.

Florianópolis, em novembro de 2013.

Júlia Valente Nicolau	Lourdes Alves	Pedro Hermínio Maria
Analista da SEF – ESFAZ	Consultora Técnica–ESFAZ	Administrador da ESFAZ

ANEXOS

1. **Projeto do Evento**

2. **Relação dos ministrantes e mini-curriculum**

3. **Tabulação de frequência dos participantes e Listas de presença**

4. **Cópia do material distribuído (apostila).**

5. **Notícias sobre o evento na mídia**