



ADAPAR
Agência de Defesa Agropecuária do Paraná

PARANÁ 
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA AGRICULTURA
E DO ABASTECIMENTO

Pesquisa de Satisfação

Rubens Chaguri de Oliveira

REUNIÃO ESTRATÉGICA “ADAPAR – UM OLHAR PARA O FUTURO”
CURITIBA, 2024.

CONCEITOS E DEFINIÇÕES

❖ Valor Público:

- produtos e resultados gerados, preservados ou entregues pelas atividades de uma organização que representem respostas efetivas e úteis às necessidades ou às demandas de interesse público e modifiquem aspectos do conjunto da sociedade ou de alguns grupos específicos reconhecidos como destinatários legítimos de bens e serviços públicos; ([DECRETO Nº 9.203, DE 22 DE NOVEMBRO DE 2017](#))

❖ Ferramentas para medir o valor público

- Quanto às entregas realizadas: Pesquisa de Satisfação
- Quanto aos resultados gerados: Indicadores Institucionais

CONCEITOS E DEFINIÇÕES

- ❖ a Adapar entrega seus produtos ou serviços aos usuários de maneira efetiva e útil às suas necessidades?
 - Quais são os produtos ou serviços entregues?
 - Estão claros aos usuários os requisitos ou exigências para a realização do serviço?
 - Quem são os “clientes” / usuários e quais as suas expectativas?

JUSTIFICATIVA

- ❖ Motivação para a elaboração da iniciativa:
 - Falta de informação quanto às expectativas das partes interessadas;
 - Pouca comunicação institucional com as partes interessadas;
 - Demora na entrega de informações e resultados aos usuários;
 - Denúncias de mau-atendimento por servidores.

- ❖ instrumento de planejamento que originaram a iniciativa:
 - Reunião Gerencial;
 - Plano de Integridade e Compliance (Entrevistas).

JUSTIFICATIVA

- ❖ O que muda na forma de atuação ou na situação da organização após a implementação da iniciativa?
 - A realização de uma pesquisa de satisfação estruturada e com o devido tratamento de dados pode ser importante ferramenta para aferir o grau de conhecimento do público-alvo sobre as atividades desenvolvidas pela Adapar e o atendimento da Adapar às expectativas dos cidadãos-usuários;
 - Um canal de comunicação com o “cliente” pode trazer melhorias nos processos desenvolvidos (sugestões/reclamações);

OBJETIVOS, METAS E INDICADORES

- ❖ Quais são os objetivos da iniciativa?
 - Medir a satisfação do usuário dos serviços da Adapar (valor público).

- ❖ A iniciativa está relacionada a qual (is) objetivo (s) estratégico (s)?
 - OE 06 - Elevar a percepção do valor público da Adapar.

OBJETIVOS, METAS E INDICADORES

- ❖ Quais as metas necessárias para atingir os objetivos?
 - Definir a cadeia de valor institucional da Adapar;
 - Implementar uma pesquisa de satisfação na Adapar até 2026;
 - Atingir X% de satisfação até 2027.

- ❖ Quais são os indicadores definidos?
 - Índice de satisfação do usuário dos serviços da Adapar.

STATUS DA AÇÃO/INICIATIVA

❖ Status da iniciativa (Iniciado, Não Iniciado ou Concluído):

➤ Não Iniciado.

STATUS DA AÇÃO/INICIATIVA

- ❖ Entregas a realizar (o que falta fazer?):
 - Definir as responsabilidades, áreas envolvidas e como será executada a iniciativa (IQP, Ouvidoria? / Grupo de Trabalho?);
 - Definir claramente os serviços públicos prestados e o público-alvo (carta de serviços);
 - Capacitar os servidores envolvidos;
 - Definir o canal a ser utilizado, a parametrização e o tratamento a serem realizados;
 - Realizar a pesquisa.
- ❖ Prazo de vigência (MM/AAAA):
 - 12/2027.

LIMITAÇÕES E DESAFIOS

- ❖ Com base no trabalho desenvolvido pela equipe, quais as limitações e desafios no desenvolvimento e na implantação da iniciativa na Adapar?
 - Há definições anteriores quanto à iniciativa a serem realizadas;
 - Definição de público-alvo, da metodologia de coleta e tratamento de dados.

❖ Pesquisa DLAB:

DÊ SUA OPINIÃO

1=péssimo	2=ruim	3=bom	4=ótimo	5=excelente
-----------	--------	-------	---------	-------------

Quanto ao atendimento pela recepção	1 a 5
Tempo esperado até ser atendido	
Orientações / Dúvidas esclarecidas	
Consideração e respeito pelo cliente	

Quanto ao atendimento pela equipe técnica	1 a 5
Informações contidas nos relatórios de ensaio	
Orientações/ Dúvidas esclarecidas sobre os exames	
Atendimento às solicitações e prazos	

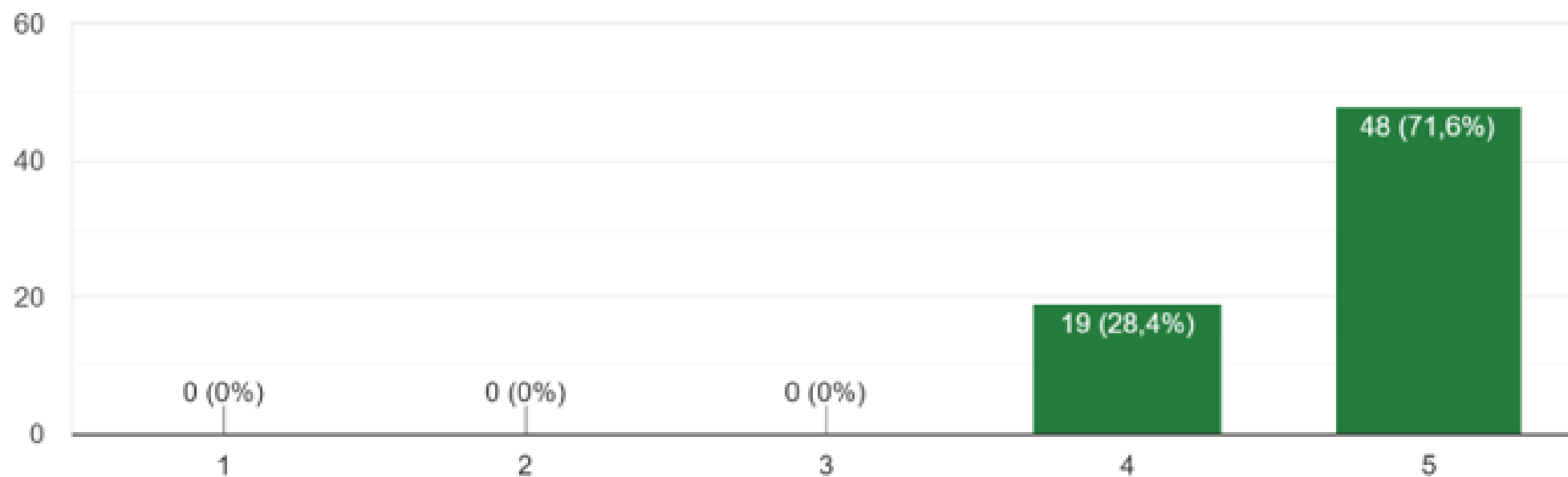
Quanto às informações do CDME no site http://www.adapar.pr.gov.br/	1 a 5
Sobre serviços prestados	
Manual de colheita e remessa de amostras	
Formulários necessários para envio de amostras	

Atendimento Geral	1 a 5
No geral, como você avalia o serviço prestado pelo CDME?	

Sugestões / Reclamações / Observações:

No Geral, como você avalia o serviço prestado pelo CDME?

67 respostas



Obrigado!

Rubens Chaguri de Oliveira
Chefe do Departamento de
Laboratórios



rubens.coliveira@adapar.pr.gov.br



(4 1) 3 7 7 8 - 6 4 3 0



www.adapar.pr.gov.br



Rua Jaime Balão, 575
Hugo Lange, Curitiba - PR