



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO

**CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO**

**Avaliação de Serviço:
Pagamento do Auxílio Catador**



Agosto/2021

GOVERNADOR
Camilo Sobreira de Santana

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

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

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

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

COORDENADORA DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL E PLANEJAMENTO
Rita de Cássia Holanda Matos

COORDENADORA DA ASSESSORIA JURÍDICA
Juliana Moraes Souza

COORDENADORA DA ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO
Flávia Salcedo Coutinho

COORDENADOR DE CONTROLADORIA
Marcelo de Sousa Monteiro

COORDENADORA DE AUDITORIA INTERNA
Ana Luiza Felinto Cruz

COORDENADORA DE OUVIDORIA
Larisse Maria Ferreira Moreira

COORDENADOR DA ÉTICA E TRANSPARÊNCIA
Kassy Modesto da Silva

COORDENADOR ADMINISTRATIVO-FINANCEIRA
Tiago Monteiro da Silva

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

MISSÃO INSTITUCIONAL

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

ELABORAÇÃO E REVISÃO DO RELATÓRIO

CLEYBER NASCIMENTO DE MEDEIROS

Analista de Políticas Públicas – IPECE

JOSÉ BENEVIDES LOBO NETO

Auditor de Controle Interno – CGE

CAROLINE BASTOS GABRIEL

Orientadora da Célula de Monitoramento das Demandas da Sociedade – CGE

LARISSA MARIA FERREIRA MOREIRA

Coordenadora de Ouvidoria – CGE

EQUIPE SEMA

AIRLES MARIA CAVALCANTE MOTA

Assessora de Controle Interno e Ouvidoria

RESPONSÁVEIS PELA APLICAÇÃO DA PESQUISA

TELEATENDENTES DA CENTRAL DE ATENDIMENTO 155

Francisca Soares da Silva

Francisco José Lopes Nunes

Francisca Juliana Roseira Abreu

ORIENTADORA DA CÉLULA DA CENTRAL DE ATENDIMENTO 155

Antônia Zeneide Nascimento Araújo

SUPERVISORAS DE ATENDIMENTO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO 155

Lívia Crisóstomo Tobias de Sousa

Valdézia Maria Leal Costa

Sumário

SUMÁRIO EXECUTIVO.....	5
1. Introdução.....	12
2. Seleção do serviço avaliado	13
3. Construção da Avaliação.....	13
4. Definição do Plano Amostral.....	21
4.1 Público Alvo	21
4.2 Aspectos Metodológicos Gerais	21
4.3 Cálculo da Amostra	22
5. Aplicação da Pesquisa.....	24
6. Resultados e Discussões	24
6.1 Perfil do Entrevistado	25
6.2 Avaliação dos serviços do Auxílio Catador.....	29
6.3 Sugestões dos usuários para melhoria dos Serviços do Auxílio Catador	35
7. Considerações Finais.....	42
8. Referências Bibliográficas	44

SUMÁRIO EXECUTIVO

A Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE) realizou a avaliação do serviço público de pagamento do auxílio catador, no Estado do Ceará, em parceria com a Secretaria do Meio Ambiente (SEMA) e com o Instituto de Pesquisa e Estratégica Econômica do Ceará (IPECE), conforme exige a Lei nº. 13.460 de 26 de junho de 2017.

Após a definição do serviço avaliado, a CGE, em conjunto com a SEMA, elaborou dois questionários com perguntas de múltiplas escolhas e abertas. No total foram aplicados dois questionários, sendo um aplicado aos Representantes das Associações e outro aos catadores e catadoras afiliados.

Antes da aplicação da pesquisa, o IPECE realizou a definição do plano amostral, com base nas informações dos 1.342 catadores beneficiados em 2020 e dos 47 representantes das associações. Nesse estudo, ficou definido que seria necessário entrevistar 229 usuários/catadores, o que garantiria um nível de confiança de 90% aos resultados gerados e que se realizaria um censo com os representantes das associações.

Em seguida, a pesquisa foi aplicada por meio telefônico mediante Central de Atendimento da Ouvidoria em Canindé. O período de realização da coleta de dados foi entre os dias 5 e 29 de Abril de 2021, sendo o tempo médio de cada entrevista de aproximadamente 5 minutos.

Os resultados da pesquisa foram divididos da seguinte forma: 1) Perfil do entrevistado; 2) Avaliação do serviço de pagamento do auxílio catador e 3) Sugestões dos usuários para melhoria do serviço. A seguir serão apresentados os principais resultados.

Perfil do Entrevistado

Verificou-se que a maior parte dos representantes das associações é do sexo masculino, aproximadamente 60%, enquanto que cerca de 40% são do sexo feminino. Por outro lado, avaliando-se o perfil dos catadores, constatou-se um maior equilíbrio quanto ao sexo, sendo 52,4% de homens e 47,6% de mulheres.

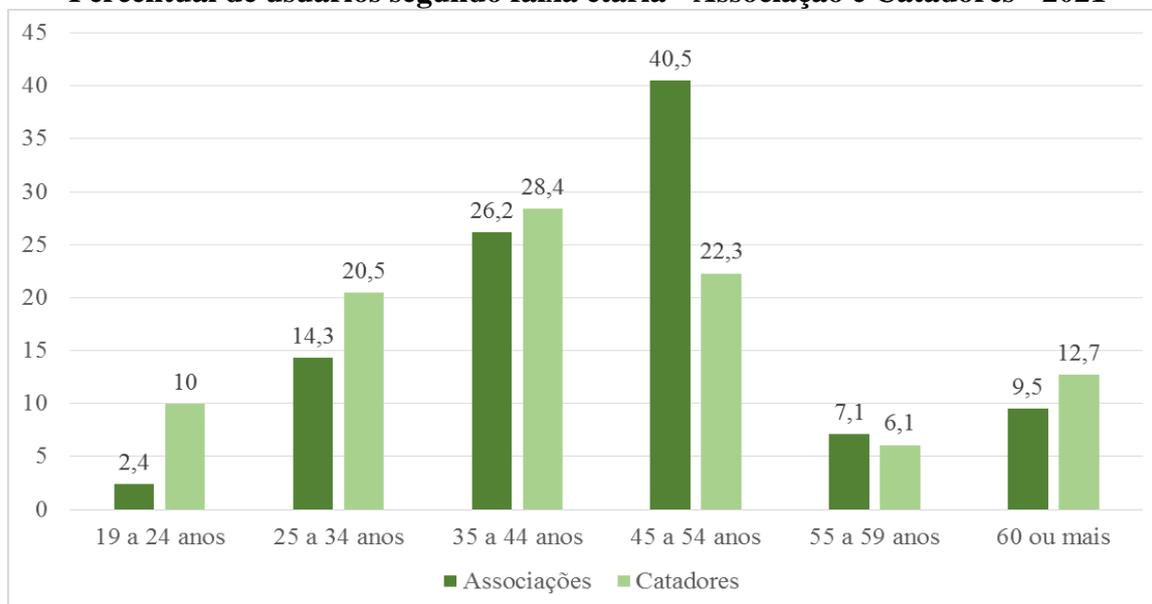
Distribuição segundo sexo - Associação e Catadores - 2021

Opção	Associações		Catadores	
	Frequência	%	Frequência	%
Feminino	17	40,5	109	47,6
Masculino	25	59,5	120	52,4
Total	42	100,0	229	100,0

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

Já em relação à distribuição segundo a faixa etária, observou-se que as associações apresentaram uma maior concentração na faixa etária de 45 a 54 anos (40,5%). Em contrapartida, os catadores detinham um perfil etário um pouco mais jovem, com significativa participação da faixa etária de 35 e 44 anos (28,4%).

Percentual de usuários segundo faixa etária - Associação e Catadores - 2021



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

Em relação à escolaridade dos catadores, constatou-se uma baixa qualificação uma vez que 76% possuíam até o ensino fundamental completo, sendo que 10,5% nunca frequentou a escola. O perfil dos representantes das associações também evidenciou uma baixa escolaridade, com cerca de 60% possuindo até o ensino fundamental completo.

No tocante à localização das associações e ao local de residência dos catadores, verificou-se que a grande maioria das associações que participaram do Programa Auxílio Catador em 2020 estava situada no Interior do Estado (92,9%). No tocante aos beneficiários do Programa Auxílio Catador, observou-se que aproximadamente 20% residiam em Fortaleza e os demais nas outras regiões do Ceará.

Verificou-se, também, que os catadores possuíam na sua maior parte de 1 a 3 anos de associados. A principal forma de conhecimento do Programa pelas associações foi por intermédio das secretarias/órgãos municipais do meio ambiente (54,8%), enquanto que os catadores vieram a conhecer o Auxílio Catador por meio das associações, muito provavelmente pelo fato dessas terem transmitido as informações obtidas junto à SEMA.

Avaliação do Serviço de pagamento do Auxílio Catador

Em relação ao cadastramento no programa do Auxílio Catador, cerca de 90% dos catadores tiveram seu cadastro no Programa realizado pelas associações. Destes, 96% declararam ter ficado muito satisfeitos/satisfeitos com as orientações recebidas. No tocante aos catadores que informaram não terem sido cadastrados pela associação, evidenciou-se que eles foram cadastrados pela SEMA, tendo esta instituição uma aprovação de 92,6%.

Os representantes das Associações declararam uma satisfação de cerca de 95% com o relacionamento e conduta dos profissionais da SEMA e de 90,5% com as informações contidas no Edital do Programa do Auxílio Catador.

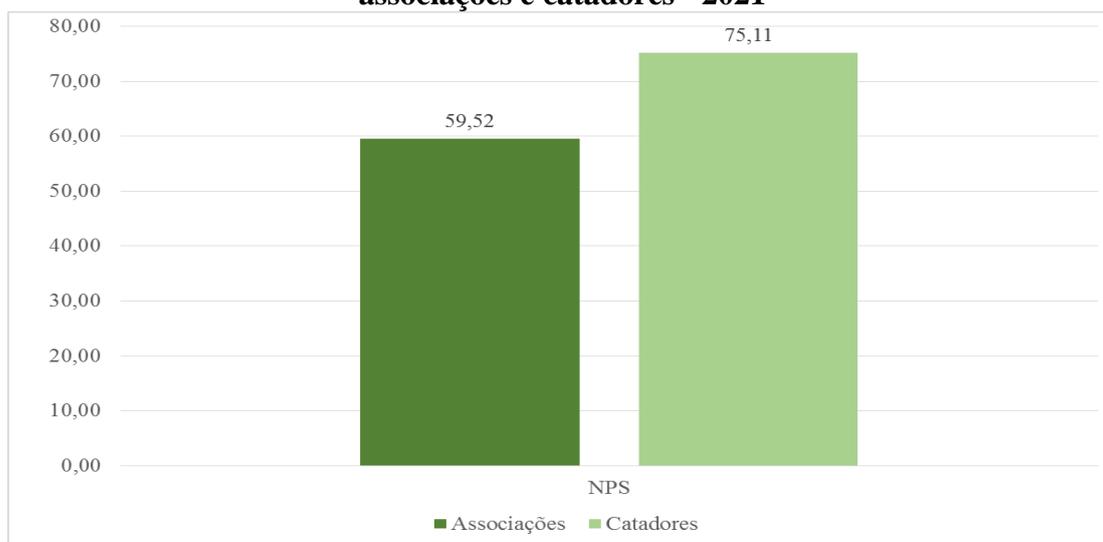
Em relação ao prazo para conclusão do processo de cadastramento, evidenciou-se um bom nível de satisfação por parte dos representantes das associações, dado que 85,7% dos entrevistados mencionaram estar muito satisfeitos/satisfeitos, enquanto apenas 2,4% mostraram-se insatisfeitos.

O nível de satisfação geral com o serviço de pagamento do auxílio catador na percepção das associações e dos catadores é de respectivamente 88,1% (representantes das associações) e de 93,4% (catadores).

Também foi perguntado aos responsáveis das associações e aos catadores se eles indicariam o serviço de pagamento do auxílio catador para um parente, amigo ou conhecido. O objetivo foi calcular o índice NPS (Net Promoter Score), que almeja medir a fidelidade e nível de indicação dos usuários com as empresas, ou no caso dessa pesquisa, com o serviço público do auxílio catador.

Por meio dos resultados do NPS, na percepção dos catadores e dos representantes das associações, constatou-se que em relação às associações registrou-se um índice igual a 59,52, apontando um nível muito bom de indicação (valores entre 50 e 74). Em relação aos catadores, o NPS atingiu um índice correspondente a 75,11, significando uma excelente fidelização (pontuações entre 75 e 100) e indicação com o Programa Auxílio Catador.

Índice NPS referente ao serviço de pagamento do auxílio catador, segundo associações e catadores - 2021



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

Sugestões dos usuários para melhoria do serviço

Em relação aos atrasos no pagamento do auxílio, verificou-se que 33,3% dos representantes das associações mencionaram ter ocorrido. Ressalta-se que quando se avaliou a percepção dos catadores este percentual aumentou consideravelmente (52,4%). Em relação à notificação sobre o atraso, evidenciou-se que a comunicação foi mais eficaz para as associações (71,4%) do que para os catadores (somente cerca de 50% foram comunicados do atraso).

Já em relação ao pagamento do auxílio ser realizado via cartão magnético, teve-se praticamente uma plena satisfação, uma vez que 100% dos representantes das associações disseram ser uma forma adequada, sendo de 99,1% proporção para os catadores.

Na visão de 90,5% dos representantes das associações existem catadores que não estão atualmente recebendo o auxílio por não serem vinculados a alguma associação e, na visão dos catadores, esse percentual é de 83,5%, evidencia-se a possibilidade da SEMA avaliar a permissão do auxílio ser ofertado para catadores que não estão vinculados a uma determinada associação, assim como a realização de reuniões com os catadores explicando a importância de se vincular a uma associação.

Verificou-se que aproximadamente 20% dos catadores afirmaram que as associações solicitam algo em troca dos catadores que recebem o auxílio. Os pedidos mais solicitados são a entrega de 50kg de materiais recicláveis por semana (16,3%); o

pagamento de R\$50,00 no primeiro mês e depois R\$10,00 mensalmente (9,3%); e o atingimento de metas para quantidade de material a ser coletado (7,0%).

Já 23,8 % dos representantes das associações informaram solicitar algo dos catadores que recebem o auxílio. As solicitações mais citadas foram o cumprimento da meta estabelecida (50%) e a fidelidade/assiduidade (20%).

Nas pesquisas realizadas, foi perguntado aos usuários (associações e catadores) sugestões, visando aperfeiçoar o serviço prestado. Foram apresentados um quantitativo de 18 sugestões das associações e 112 dos catadores. As principais sugestões das associações foram a agilidade no pagamento do auxílio (22,2%); que os recicladores sejam mais apoiados pelo Governo (16,7%); que o valor do auxílio seja elevado (11,1%); e que seja criada uma tabela fixa com as datas de pagamento (11,1%).

As principais sugestões dos catadores foram a definição de uma data fixa mensal para o pagamento do benefício (30,4%); a agilidade no pagamento do auxílio catador (24,1%); o acréscimo no valor pago do auxílio catador (7,1%); assim como a realização de reuniões da SEMA com os catadores sobre o Programa Auxílio Catador (5,4%).

Também foi perguntado às associações e aos catadores quais ações poderiam ser adotadas para a melhoria de trabalho dos catadores, observando-se um total de 632 contribuições, sendo 87 das associações e 545 dos catadores. As ações mais importantes citadas pelas associações foram a melhoria da infraestrutura do local de trabalho (24,1%); melhoria da segurança do trabalho (20,7%); disponibilização de EPIs (14,9%); realização de treinamentos e capacitações (13,8%); e melhoria do atendimento da saúde (6,9%).

Na visão dos catadores, as principais ações que devem ser tomadas são a melhoria do atendimento de saúde (22,9%); melhoria da segurança do trabalho (21,8%); melhoria da infraestrutura do local de trabalho (17,1%); realização de treinamentos e capacitações (13,0%); disponibilização de fardamento para os catadores (5,9%); conscientização da população para a importância da coleta seletiva (4,8%), entre outras.

Além disso, também foi perguntado aos entrevistados qual palavra eles utilizariam para descrever o serviço de pagamento do auxílio catador. A partir das respostas foram criadas as nuvens de palavras apresentadas a seguir, onde quanto maior o nome da palavra, mais vezes ela foi citada.

Nuvem de palavra criada a partir da opinião dos representantes das associações



Nuvem de palavra criada a partir da opinião dos catadores



Conclusão

- Os representantes das associações são, em sua maioria, do sexo masculino e possuem idade entre 45 e 54 anos. Já os catadores têm uma proporção equilibrada quanto ao sexo masculino e feminino, detendo o maior percentual de catadores a idade de 35 a 44 anos. Em relação à escolaridade dos catadores e dos representantes das associações, constatou-se uma baixa escolaridade.

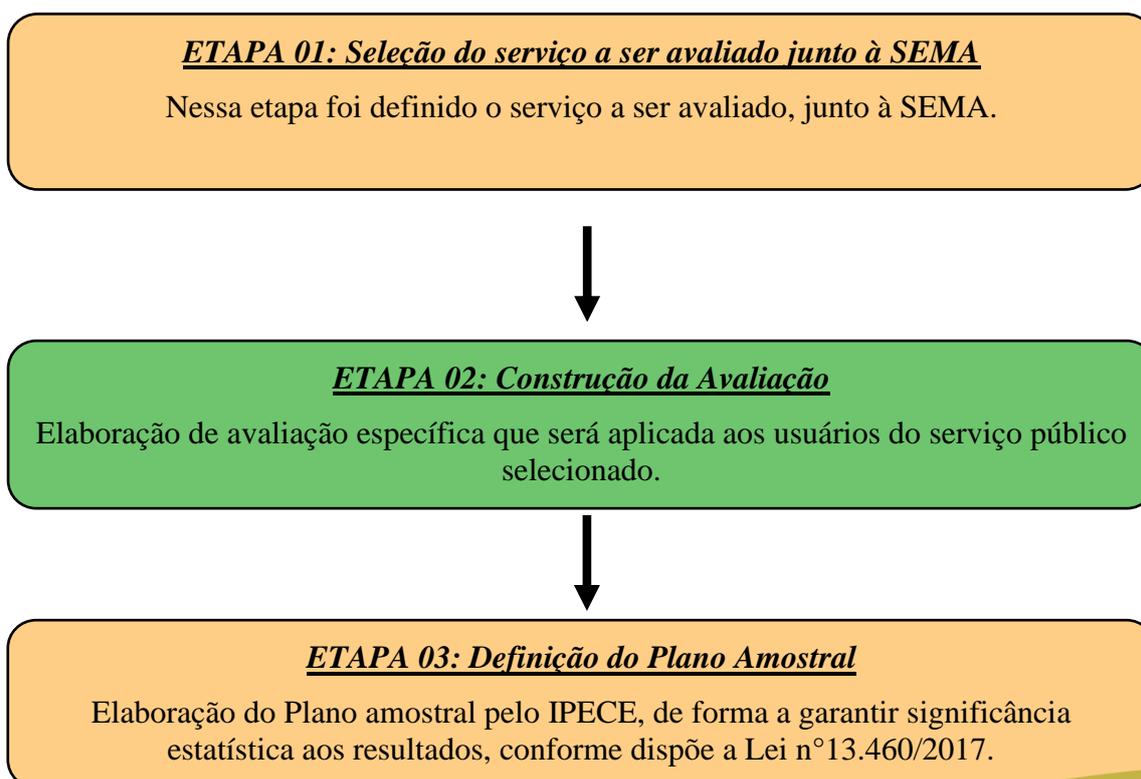
- A satisfação dos usuários do serviço com a etapa de cadastramento no programa auxílio catador foi superior a 90%, revelando uma excelente satisfação. Além disso, os representantes das associações declararam uma satisfação de cerca de 95% em relação à conduta e ao relacionamento dos profissionais da SEMA.
 - O nível de satisfação geral com o serviço de pagamento do auxílio catador na percepção das associações e dos catadores foi de respectivamente 88,1% (representantes das associações) e de 93,4% (catadores).
 - Dentre as sugestões apresentadas pela associação, destacaram-se a cobrança pela agilidade no pagamento do auxílio e que os recicladores fossem mais apoiados pelo Governo. A definição de uma data fixa mensal para o pagamento do benefício e agilidade no pagamento do auxílio catador foram as principais sugestões dos catadores.
 - Foram obtidas 632 sugestões de ações para a melhoria do trabalho dos catadores, destacando-se as ações que tinham como objetivo a melhoria na infraestrutura, no atendimento de saúde e na segurança do trabalho.
 - Aproximadamente 20% dos catadores afirmaram que as associações solicitam algo em troca dos catadores que recebem o auxílio e 25% das associações mencionaram solicitar algo em troca. Entretanto, quando comparadas as duas avaliações, verificam-se divergências de algumas informações (pagamento de valores a associação).
- 

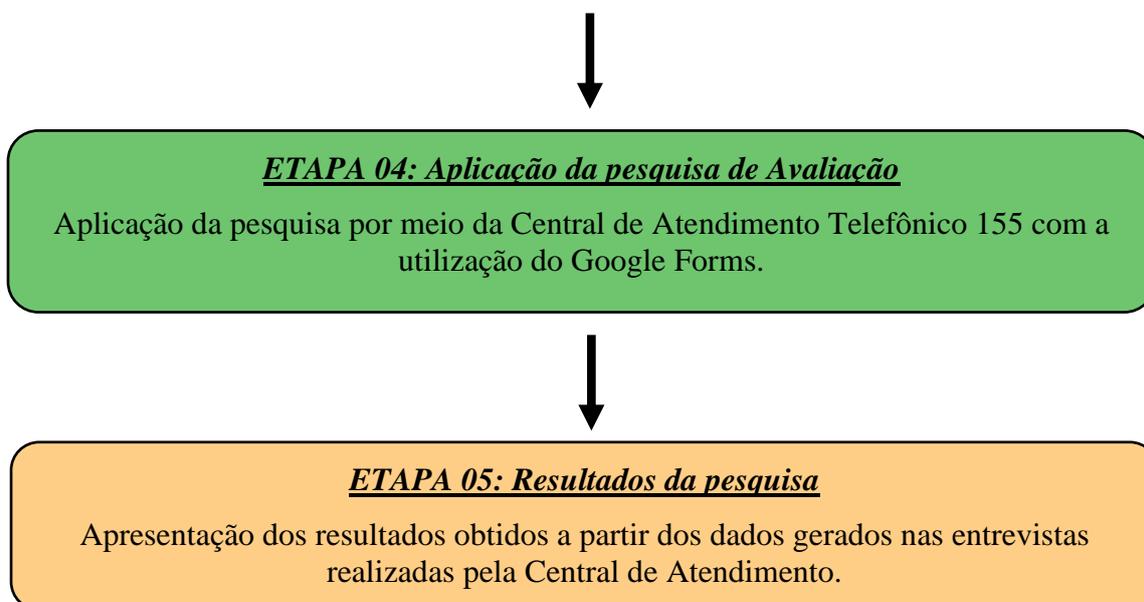
1. Introdução

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

Nesse período de pandemia do Coronavírus, a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE), no intuito de implantar rotinas de avaliação contínua dos serviços públicos e de contribuir com a melhoria da prestação dos serviços ofertados, realizou a avaliação do serviço público de pagamento do auxílio catador, em parceria com a Secretaria do Meio Ambiente (SEMA) e o Instituto de Pesquisa e Estratégica Econômica do Ceará (IPECE).

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





2. Seleção do serviço avaliado

Nesta etapa, de escolha do serviço que seria avaliado, a SEMA definiu que o serviço de competência do órgão que passaria pela avaliação seria o pagamento do auxílio catador, pois esse programa seria uma política de Estado a partir de 2021, dessa forma, os técnicos queriam buscar junto aos catadores sugestões de melhoria e aperfeiçoamento do serviço.

3. Construção da Avaliação

Após a escolha pela a avaliação do serviço de pagamento do auxílio catador, os técnicos da CGE, em conjunto com os especialistas da SEMA e do IPECE, realizaram a construção dos questionários que seriam aplicados aos usuários do serviço público em questão. No total foram aplicados dois questionários, sendo um aplicado ao Representante da Associação e outro aos catadores e catadoras afiliados. Os questionários aplicados, apresentados a seguir, constam questões de múltipla escolha e subjetiva.

Questionário Aplicado - Associações

Q1 – Qual Associação você representa?

Q2 – Quando a associação foi fundada?

Q3 – Quantos catadores estão associados?

Q4 - Qual a sua idade?

- Até 18 anos
- 19 a 24 anos
- 25 a 34 anos
- 35 a 44 anos
- 45 a 54 anos
- 55 a 59 anos
- 60 ou mais
- Prefiro não dizer

Q5 - Qual a sua escolaridade?

- Não frequentou a escola
- Ensino fundamental incompleto
- Ensino fundamental completo
- Ensino médio incompleto
- Ensino médio completo
- Ensino superior incompleto
- Ensino superior completo
- Prefiro não informar

Q6 – Onde está localizada a associação?

- Capital
- Interior

Q7 – Como você ficou sabendo da existência do Programa Auxílio Catador?

- Por meio de amigos
- Por meio da Associação
- Propaganda (rádio, TV, jornal)
- Redes sociais
- Secretaria Estadual do Meio Ambiente
- Secretaria/órgão Municipal do Meio Ambiente

() Outra forma. Especifique: _____

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

Q8 – Como você avalia as orientações repassadas (documentações necessárias) pela Secretaria do Meio Ambiente (SEMA) sobre os procedimentos do benefício do auxílio catador?

- () 1
- () 2
- () 3
- () 4
- () 5

Q9 – Durante o processo do benefício do auxílio catador você teve contato direto com algum profissional?

- () SIM (Siga para Q9.1)
- () NÃO (Pule para a Q10)

Q9.1 - Como você avalia o relacionamento e conduta dos profissionais responsáveis?

- () 1
- () 2
- () 3
- () 4
- () 5

Q10 - Como você avalia a clareza das informações contidas no edital sobre o auxílio catador?

- () 1
- () 2
- () 3
- () 4
- () 5

Q11 - Como você avalia o prazo para a conclusão do processo de cadastramento?

- () 1
- () 2
- () 3

4

5

Q12 - De uma forma geral, qual o seu nível de satisfação com o serviço de pagamento do auxílio catador?

1

2

3

4

5

Q13 – Houve atraso no pagamento do benefício?

SIM (Siga para Q13.1)

NÃO (Pule para a Q14)

Q13.1 – A Associação foi informada do atraso?

SIM

NÃO

Q14 – A forma de pagamento via cartão magnético é considerada adequada pela associação?

SIM (Siga para Q15)

NÃO (Siga para Q14.1)

Q14.1 – Qual a sua sugestão para a forma de pagamento do auxílio catador?

Q15 - Você acredita que muitos catadores não estão recebendo o auxílio por não ser vinculado a alguma associação?

SIM

NÃO

Q16 – Em uma escala de 0 a 10, quanto você indicaria o serviço de pagamento do auxílio catador para um parente, amigo ou conhecido (outros catadores)? (0 sendo nenhuma indicação e 10 indicação máxima).

Nota: _____

Q17 – A associação pede algo em troca aos catadores que receberam o auxílio?*

() SIM (Siga para Q16.1)

() NÃO (Pule para a Q17)

Q17.1 – Especifique o que é pedido?*

Q18 - Apresente aqui até três sugestões que você acha importante para melhorar o serviço de pagamento do auxílio catador:

Q19 – Quais ações você acha que podem ser tomadas para melhoria do trabalho dos catadores de materiais reciclados? (Múltipla escolha)

() Melhorar a segurança do trabalho

() Melhorar a infraestrutura do local de trabalho

() Realizar treinamentos e capacitações

() Melhorar o atendimento de saúde

() Outro. Especifique: _____

Q20 - Que palavra você utilizaria para descrever o serviço de pagamento do auxílio catador?

Questionário Aplicado – Catadores e Catadoras

Q1 – Qual o seu nome?

Q2 - Qual seu sexo?

() Feminino

() Masculino

Q3 - Qual a sua idade?

() Até 18 anos

() 19 a 24 anos

() 25 a 34 anos

() 35 a 44 anos

() 45 a 54 anos

() 55 a 59 anos

- 60 ou mais
- Prefiro não dizer

Q4 - Qual a sua escolaridade?

- Não frequentou a escola
- Ensino fundamental incompleto
- Ensino fundamental completo
- Ensino médio incompleto
- Ensino médio completo
- Ensino superior incompleto
- Ensino superior completo
- Prefiro não informar

Q5 – Onde está localizada a sua associação?

- Capital
- Interior

Q6 – Há quanto tempo você está associado?

- De 1 a 3 anos
- De 4 a 5 anos
- Mais de 5 anos

Q7 – Como você ficou sabendo da existência do Programa Auxílio Catador?

- Por meio de amigos
- Por meio da Associação
- Propaganda (rádio, TV, jornal)
- Redes sociais
- Secretaria Estadual do Meio Ambiente
- Secretaria/órgão Municipal do Meio Ambiente
- Outra forma. Especifique: _____

Q8 – Seu cadastramento no Programa Auxílio Catador foi feito pela associação?

- SIM (Siga para Q8.1)
- NÃO (Pule para a Q8.2)

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

Q8.1 – Como você avalia as orientações/apoio recebidas pela associação nos procedimentos (cadastramento e recebimento) do auxílio catador?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Q8.2 – Como você avalia as orientações/apoio recebidas pela Secretaria do Meio Ambiente (SEMA) nos procedimentos (cadastramento e recebimento) do auxílio catador?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Q9 - De uma forma geral, qual o seu nível de satisfação com o serviço do pagamento do programa auxílio catador?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Q10 – Houve atraso no pagamento do benefício?

- SIM (Siga para Q10.1)
- NÃO (Pule para a Q11)

Q10.1 – Você foi informado do atraso?

- SIM
- NÃO

Q11 – A forma de pagamento via cartão magnético é adequada?

- SIM (Siga para Q12)
- NÃO (Siga para Q11.1)

Q11.1 – Qual a sua sugestão para a forma de pagamento do auxílio catador?



Q12 - Você acredita que muitos catadores não estão recebendo o auxílio por não ser vinculado a alguma associação?

- SIM
 NÃO

Q13 – A associação pede algo em troca aos catadores que receberam o auxílio?*

- SIM (Siga para Q13.1)
 NÃO (Pule para a Q14)

Q13.1 – Especifique o que é pedido?*

Q14 – Em uma escala de 0 a 10, quanto você indicaria o serviço de pagamento do auxílio catador para um parente, amigo ou conhecido (outros catadores)? (0 sendo nenhuma indicação e 10 indicação máxima).

Nota: _____

Q15 - Apresente aqui até três sugestões que você acha importante para melhorar o serviço de pagamento do auxílio catador:

Q16 – Quais ações você acha que podem ser tomadas para melhoria do trabalho dos catadores de materiais reciclados? (Múltipla escolha)

- Melhorar a segurança do trabalho
 Melhorar a infraestrutura do local de trabalho
 Realizar treinamentos e capacitações
 Melhorar o atendimento de saúde
 Outro. Especifique: _____

Q17 - Que palavra você utilizaria para descrever o serviço de pagamento do auxílio catador?

4. Definição do Plano Amostral

4.1 Público Alvo

O público alvo da pesquisa de avaliação do serviço de pagamento do auxílio catador é composto pelos representantes das associações e os catadores que foram beneficiados no ano de 2020 por esta política pública.

Ressalta-se que estes cadastros foram fornecidos pela Secretaria do Meio Ambiente (SEMA), sendo que a listagem atinente ao cadastro das associações possui informações relativas ao nome da associação, representante legal, telefone e e-mail. No cadastro concernente aos catadores tem-se o nome do beneficiário, sexo, associação à qual é vinculado, município e telefone.

Desse modo, foram realizadas **duas pesquisas** quantitativas para avaliação da percepção dos catadores e das associações quanto ao Programa Auxílio Catador, sendo que no cadastro cedido pela SEMA tinha um total de 47 associações e 1.342 catadores.

4.2 Aspectos Metodológicos Gerais

Para a realização das duas pesquisas de avaliação da satisfação dos serviços atinentes ao Programa Auxílio Catador utilizou-se o método *survey*. Segundo Freitas et al. (2000), este método corresponde à obtenção de dados sobre características, ações ou percepções de determinado grupo de pessoas, indicado como representante de uma população-alvo, por meio de um instrumento de pesquisa, normalmente um questionário.

Fink (1995) cita que o principal objetivo do método *survey* é produzir descrições quantitativas de uma população fazendo uso de um instrumento predefinido. Desse modo, o principal instrumento para operacionalização da pesquisa foi um questionário estruturado, composto por questões abertas e fechadas.

As questões fechadas, com alternativas fixas, compõem a maior parte do questionário e estão relacionadas com a necessidade de padronização do processo de coleta de dados. Questões abertas constituem minoria e destinam-se a responder àqueles questionamentos que demandam opiniões mais aprofundadas dos entrevistados e/ou cujas possibilidades de respostas não podem ser previstas.

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

A base de dados, após a realização da pesquisa, foi inserida no software SPSS, com licença do Instituto de Pesquisa e Estratégia Econômica do Ceará (Ipece), visando à análise estatística dos dados por meio da geração de tabelas e gráficos.

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

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

4.3 Cálculo da Amostra

Dado o quantitativo de 47 associações beneficiadas no âmbito do Programa Auxílio Catador em 2020, decidiu-se pela realização da pesquisa de avaliação da satisfação deste serviço a partir de um censo, ou seja, buscou-se entrevistar todos os representantes das associações. Ressalta-se que após a etapa de campo, isto é, a aplicação dos questionários por meio de entrevistas telefônicas, chegou-se ao total de 42 entrevistas realizadas (90% do universo).

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

Esse método foi utilizado para obtenção dos dados referentes à pesquisa de satisfação para o público alvo dos catadores, uma vez que o cadastro de beneficiários chegou ao quantitativo de 1.342 usuários.

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

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

Ressalta-se que nem sempre é possível utilizar-se das fórmulas de alocação ótima visando reduzir os custos e a variabilidade dentro dos estratos, uma vez que estas dependem dos valores populacionais dos desvios-padrão dos estratos. Nas situações onde os custos e as variâncias não são disponíveis, recorre-se no cálculo do tamanho da amostra à técnica de Alocação Proporcional, definida segundo a fórmula a seguir:

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

Onde:

$N \rightarrow$ Representa o número total de catadores ($N= 1.342$);

$P \rightarrow$ A proporção de usuários com a característica objeto do estudo, isto é, o nível de satisfação com a prestação dos serviços do programa Auxílio Catador. Utilizou-se o critério de variância máxima, ou seja, $P = 0,5$;

$Z \rightarrow$ Parâmetro da distribuição normal com 90% de nível de confiança ($Z=1,645$);

$E \rightarrow$ Representa o erro de estimação do parâmetro P , que corresponde a 5%.

Aplicando-se os parâmetros na mencionada fórmula estatística chegou-se ao quantitativo de **229** usuários a serem pesquisados. Em seguida, a amostra foi estratificada proporcionalmente por sexo, sendo 109 entrevistas para o sexo feminino e 120 para o sexo masculino.

Ressalta-se que a margem de erro representa quantos pontos percentuais as respostas da amostra poderão variar no máximo em relação às respostas da população, enquanto o nível de confiança corresponde ao grau de certeza de que o valor obtido ao pesquisar a amostra representa o mesmo ao pesquisar toda a população.

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

Salienta-se que foi gerado um cadastro de reserva de cerca de 20% visando que a amostra calculada fosse obtida, uma vez que existiram problemas atinentes à mudança do número do celular dos usuários.

5. Aplicação da Pesquisa

A aplicação das duas pesquisas foi realizada, entre os dias 05 e 29 do mês de abril, com a utilização da Central de atendimento telefônico 155, localizada no município de Canindé, recorrendo-se a um questionário eletrônico do Google Forms, junto aos usuários (associações e catadores selecionados no plano amostral) que já utilizaram o serviço relacionado ao Programa do Auxílio Catador, sendo obedecidos todos os requisitos de segurança e a devida manutenção do sigilo dos dados dos participantes.

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

6. Resultados e Discussões

Apresentam-se nesta seção os resultados das duas pesquisas, na percepção das associações e na percepção dos catadores, de avaliação da satisfação do serviço referente ao Programa Auxílio Catador, ofertado pela Secretaria Estadual de Meio Ambiente do Estado do Ceará (SEMA).

São informações relativas ao perfil dos entrevistados, bem como aos seguintes aspectos: satisfação do usuário; orientações repassadas para o cadastro no programa; origem sobre o conhecimento do programa; clareza do edital; forma de pagamento do auxílio; relacionamento e conduta dos profissionais; assim como sugestões de medidas a serem adotadas para a melhoria e aperfeiçoamento do serviço.

6.1 Perfil do Entrevistado

As informações exibidas, a seguir, destacam algumas das características dos entrevistados, sendo elas: sexo, idade, escolaridade, local de moradia, período em que a associação foi criada, tempo de associado do catador, número médio de associados e como ficou sabendo da existência do Programa Auxílio Catador.

Por meio da Tabela 1, verifica-se que a maior parte dos representantes das associações é do sexo masculino, aproximadamente 60%, enquanto que cerca de 40% são do sexo feminino. Por outro lado, avaliando-se o perfil dos catadores constata-se um maior equilíbrio quanto ao sexo, sendo 52,4% de homens e 47,6% de mulheres.

Tabela 1: Distribuição segundo sexo - Associação e Catadores - 2021

Opção	Associações		Catadores	
	Frequência	%	Frequência	%
Feminino	17	40,5	109	47,6
Masculino	25	59,5	120	52,4
Total	42	100,0	229	100,0

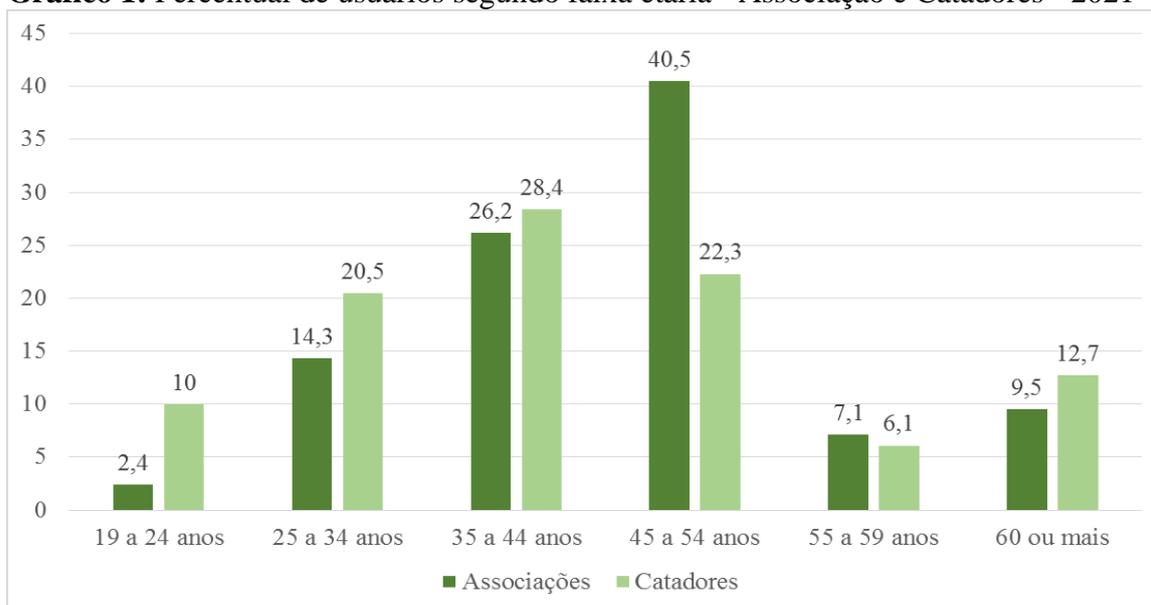
Fonte: Pesquisa direta, Central de Atendimento da Ouvidoria (CGE).

A Tabela 2 e o Gráfico 1 exibem a distribuição dos representantes das associações e dos catadores segundo faixa etária, percebendo-se que para as associações tem-se uma maior concentração na faixa etária de 45 a 54 anos (40,5%). Em contrapartida, os catadores detêm um perfil etário um pouco mais jovem, com significativa participação da faixa etária de 35 e 44 anos (28,4%).

Tabela 2: Distribuição segundo faixa etária - Associação e Catadores - 2021

Opção	Associações		Catadores	
	Frequência	%	Frequência	%
19 a 24 anos	1	2,4	23	10,0
25 a 34 anos	6	14,3	47	20,5
35 a 44 anos	11	26,2	65	28,4
45 a 54 anos	17	40,5	51	22,3
55 a 59 anos	3	7,1	14	6,1
60 ou mais	4	9,5	29	12,7
Total	42	100,0	229	100,0

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

Gráfico 1: Percentual de usuários segundo faixa etária - Associação e Catadores - 2021

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

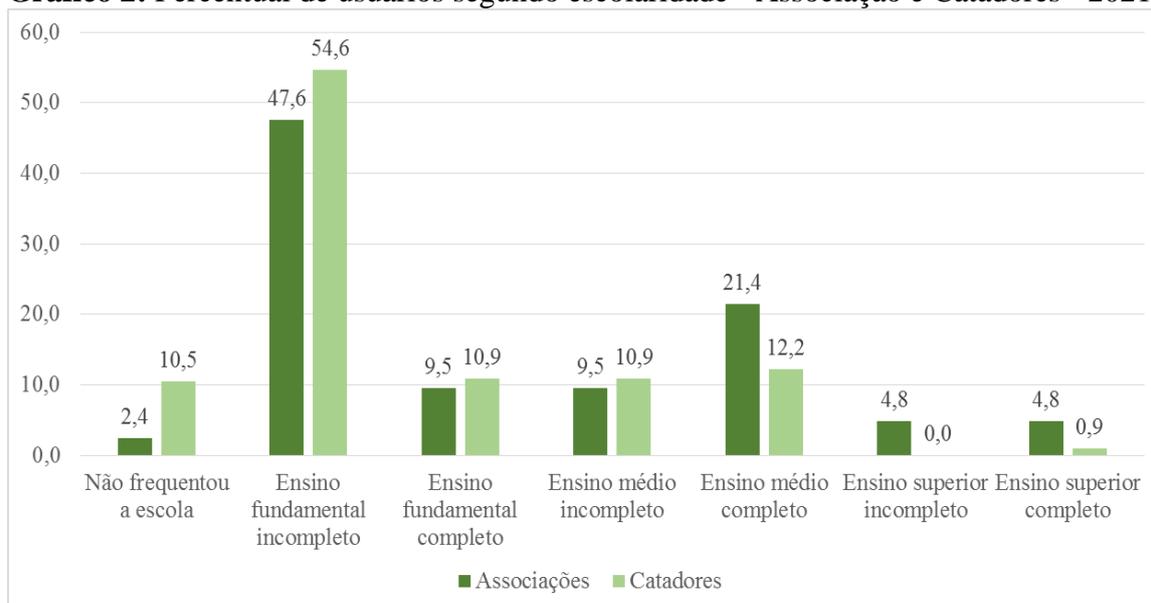
Em relação à escolaridade dos catadores, constata-se uma baixa qualificação, uma vez que 76% possuem até o ensino fundamental completo, sendo que 10,5% nunca frequentou a escola. O perfil dos representantes das associações também evidencia uma baixa escolaridade, com cerca de 60% possuindo até o ensino fundamental completo, conforme dados da Tabela 3 e do Gráfico 2.

Desse modo, evidencia-se a necessidade de inclusão dos catadores em políticas voltadas para o acesso à educação e à qualificação profissional, tendo sido essa uma demanda solicitada pelos entrevistados no âmbito da presente pesquisa.

Tabela 3: Distribuição segundo escolaridade - Associação e Catadores - 2021

Opção	Associações		Catadores	
	Frequência	%	Frequência	%
Não frequentou a escola	1	2,4	24	10,5
Ensino fundamental incompleto	20	47,6	125	54,6
Ensino fundamental completo	4	9,5	25	10,9
Ensino médio incompleto	4	9,5	25	10,9
Ensino médio completo	9	21,4	28	12,2
Ensino superior incompleto	2	4,8	0	0,0
Ensino superior completo	2	4,8	2	0,9
Total	42	100,0	229	100,0

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

Gráfico 2: Percentual de usuários segundo escolaridade - Associação e Catadores - 2021

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

A Tabela 4 apresenta informações quanto à localização das associações e o local de residência dos catadores, verificando-se que a grande maioria das associações que participaram do Programa Auxílio Catador em 2020 está situada no Interior do Estado (92,9%). No tocante aos beneficiários do Programa Auxílio Catador, observa-se que aproximadamente 20% residem em Fortaleza e os demais nas outras regiões do Ceará.

Tabela 4: Onde se localiza a Associação - Associação e Catadores - 2021

Opção	Associações		Catadores	
	Frequência	%	Frequência	%
Capital	3	7,1	43	18,8
Interior	39	92,9	186	81,2
Total	42	100,0	229	100,0

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

As Tabelas 5 e 6 exibem informações acerca do tempo de criação das associações, bem como o período em que os catadores estão associados. Constatou-se que a maior parte das associações foi fundada após o ano de 2010, tendo pelo menos 10 anos de existência. Em relação aos catadores, aproximadamente 45% tem entre 1 e 3 anos de associado, embora também seja significativa a proporção de associados com mais de 5 anos (40,6%).

Tabela 5: Período em que a Associação foi fundada - 2021

Opção	Associações	
	Frequência	%
Até o ano 2000	3	7,1
De 2001 até 2010	15	35,7
De 2011 até 2019	24	57,1
Total	42	100,0

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

Tabela 6: Tempo em que o catador é associado - 2021

Opção	Catadores	
	Frequência	%
De 1 a 3 anos	103	45,0
De 4 a 5 anos	33	14,4
Mais de 5 anos	93	40,6
Total	229	100,0

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

A Tabela 7 apresenta as estatísticas descritivas para o quantitativo de catadores por associação, estimando-se que o número médio de catadores por associação corresponde a 50 profissionais. Entretanto, ressalta-se que a menor associação pesquisada possui somente 8 associados enquanto a maior detém 550. Esta alta variabilidade no número de associados resulta em um valor elevado para a estatística atinente ao desvio-padrão (85,4).

Tabela 7: Estatísticas descritivas para o quantitativo de catadores das associações - 2021

Mínimo	Máximo	Média	Desvio-padrão
8	550	50,5	85,4

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

Os representantes das associações informaram que ficaram sabendo do Programa Auxílio Catador, em sua maioria, por meio das secretarias/órgãos municipais do meio ambiente (54,8%), assim como por meio da SEMA (19%). Por sua vez, os catadores tem conhecimento deste programa por intermédio das associações (74,2%) e em menor parcela por meio de propaganda (10,5%), segundo dados exibidos na Tabela 8.

Tabela 8: Como ficou sabendo da existência do Programa Auxílio Catador - Associação e Catadores - 2021

Opção	Associações		Catadores	
	Frequência	%	Frequência	%
Por meio da Associação	2	4,8	170	74,2
Por meio de amigos	6	14,3	8	3,5
Propaganda (rádio, TV, jornal)	2	4,8	24	10,5
Redes sociais	1	2,4	6	2,6

Secretaria Estadual do Meio Ambiente (SEMA)	8	19,0	5	2,2
Secretaria/órgão Municipal do Meio Ambiente	23	54,8	14	6,1
Outros	0	0,0	2	0,8
Total	42	100,0	229	100,0

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

Em síntese, quanto ao perfil dos usuários do Programa Auxílio Catador, tem-se que os representantes das associações são em sua maioria do sexo masculino e possuem idade entre 45 e 54 anos. Já os catadores tem uma proporção equilibrada quanto ao sexo masculino e feminino, detendo o maior percentual de catadores a idade de 35 a 44 anos.

Verificou-se também que a escolaridade dos catadores é baixa e eles possuem na sua maior parte de 1 a 3 anos de associados. A principal forma de conhecimento do Programa no caso das associações foi por intermédio das secretarias/órgãos municipais do meio ambiente (54,8%), enquanto os catadores vieram a conhecer o Auxílio Catador por meio das associações, muito provavelmente pelo fato dessas terem transmitido as informações obtidas junto à SEMA.

6.2 Avaliação dos serviços do Auxílio Catador

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

Nesse contexto, inicialmente foram avaliadas as orientações recebidas pelos catadores quanto aos procedimentos (cadastramento e recebimento) do Programa Auxílio Catador. Percebe-se, na Tabela 9, que cerca de 90% dos catadores tiveram seu cadastramento no Programa realizado pelas associações. Destes, 96% declararam ter ficado muito satisfeitos/satisfeitos com as orientações recebidas (Tabela 10).

Tabela 9: O cadastramento dos catadores no Programa Auxílio Catador foi feito pela associação? - 2021

Opção	Catadores	
	Frequência	%
Sim	202	88,2
Não	27	11,8
Total	229	100,0

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

No tocante aos catadores que informaram não terem sido cadastrados pela associação, evidencia-se que eles foram cadastrados pela SEMA, tendo esta instituição

uma aprovação de 92,6% (muito satisfeitos/satisfeitos) em relação aos procedimentos (cadastramento e recebimento) repassados.

Tabela 10: Avaliação dos catadores quanto às orientações recebidas nos procedimentos (cadastramento e recebimento) do auxílio catador, segundo orientação da Associação ou da Secretaria do Meio Ambiente (SEMA) - 2021

Opção	Cadastro feito pela Secretaria do Meio Ambiente (SEMA)		Cadastro feito pela Associação	
	Frequência	%	Frequência	%
Muito insatisfeito	0	0,0	0	0,0
Insatisfeito	0	0,0	2	1,0
Regular	2	7,4	6	3,0
Satisfeito	0	0,0	19	9,4
Muito satisfeito	25	92,6	175	86,6
Total	27	100,0	202	100,0

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

A Tabela 11 apresenta a percepção das associações em relação às orientações repassadas pela SEMA, observando-se que 95,2% afirmaram estar muito satisfeitos/satisfeitos.

Neste contexto, destaca-se que o procedimento referente às orientações repassadas (documentações necessárias) pela SEMA para as associações, assim como o procedimento de cadastramento e recebimento de documentos dos catadores foi muito bem avaliada pelos beneficiários do Programa Auxílio Cidadão.

Tabela 11: Avaliação das Associações quanto às orientações repassadas (documentações necessárias) pela Secretaria do Meio Ambiente (SEMA) sobre os procedimentos do benefício do auxílio catador - 2021

Opção	Associações	
	Frequência	%
Muito insatisfeito	0	0,0
Insatisfeito	0	0,0
Regular	2	4,8
Satisfeito	5	11,9
Muito satisfeito	35	83,3
Total	42	100,0

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

Outro procedimento avaliado no âmbito do Programa Auxílio Catador foi o relacionamento e conduta dos profissionais. Para tanto, primeiramente se indagou se durante o processo do benefício do auxílio catador a associação teve contato direto com algum profissional, registrando-se que 88,1% dos entrevistados afirmaram ter tido contato (Tabela 12).

Tabela 12: Durante o processo do benefício do auxílio catador a Associação teve contato direto com algum profissional – 2021

Opção	Associações	
	Frequência	%
Sim	37	88,1
Não	5	11,9
Total	42	100,0

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

Novamente, a percepção quanto a esta etapa do Programa foi muito positiva, uma vez que cerca de 95% das associações declararam estar muito satisfeitas/satisfeitas com o relacionamento e conduta dos profissionais (Tabela 13).

Tabela 13: Avaliação das Associações quanto ao relacionamento e conduta dos profissionais – 2021

Opção	Associações	
	Frequência	%
Muito insatisfeito	0	0,0
Insatisfeito	1	2,7
Regular	1	2,7
Satisfeito	4	10,8
Muito satisfeito	31	83,8
Total	37	100,0

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

A Tabela 14 mostra a avaliação das informações contidas no Edital do Programa Auxílio Catador, verificando-se uma excelente aprovação deste item por parte das Associações. Especificamente, teve-se que 90,5% dos entrevistados citaram estar muito satisfeitos/satisfeitos com a clareza do edital.

Tabela 14: Avaliação das Associações quanto à clareza das informações contidas no edital sobre o auxílio catador – 2021

Opção	Associações	
	Frequência	%
Muito insatisfeito	0	0,0
Insatisfeito	1	2,4
Regular	3	7,1
Satisfeito	7	16,7
Muito satisfeito	31	73,8
Total	42	100,0

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

Em relação ao prazo para conclusão do processo de cadastramento, evidencia-se um ótimo nível de satisfação por parte dos representantes das associações, dado que

85,7% dos entrevistados mencionaram estar muito satisfeitos/satisfeitos, enquanto apenas 2,4% mostraram-se insatisfeitos com esse procedimento (Tabela 15).

Tabela 15: Avaliação das Associações quanto ao prazo para a conclusão do processo de cadastramento – 2021

Opção	Associações	
	Frequência	%
Muito insatisfeito	0	0,0
Insatisfeito	1	2,4
Regular	5	11,9
Satisfeito	12	28,6
Muito satisfeito	24	57,1
Total	42	100,0

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

A Tabela 16 e o Gráfico 3 exibem o nível de satisfação geral com o serviço de pagamento do auxílio catador na percepção das associações e dos catadores, registrando-se que 88,1% dos responsáveis das associações estão muito satisfeitos/satisfeitos com o serviço, sendo de apenas 2,4% a proporção de insatisfeitos/muito insatisfeitos.

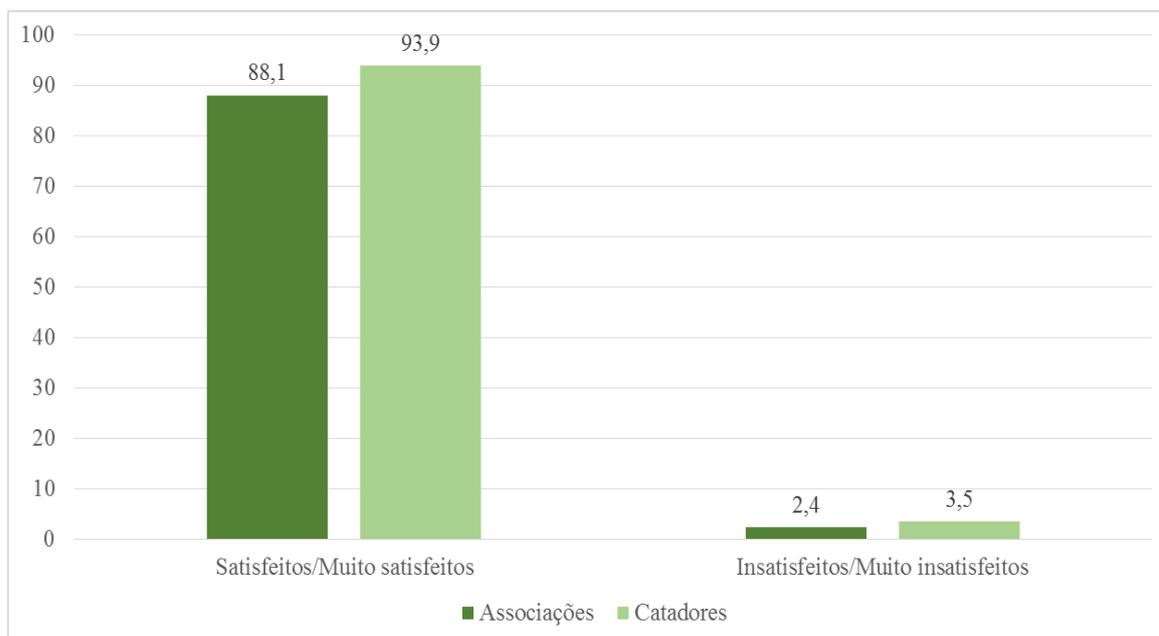
Tabela 16: Avaliação do nível de satisfação geral com o serviço de pagamento do auxílio catador - Associação e Catadores - 2021

Opção	Associações		Catadores	
	Frequência	%	Frequência	%
Muito insatisfeito	1	2,4	5	2,2
Insatisfeito	0	0,0	3	1,3
Regular	4	9,5	6	2,6
Satisfeito	5	11,9	36	15,7
Muito satisfeito	32	76,2	179	78,2
Total	42	100,0	229	100,0

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

O nível de aprovação do serviço na opinião dos catadores é ainda maior, chegando ao índice de 93,9% (muito satisfeitos e satisfeitos), enquanto que somente 3,5% dos catadores entrevistados relataram estar insatisfeitos/muito insatisfeitos.

Gráfico 3: Percentual do nível de satisfação geral com o serviço de pagamento do auxílio catador, segundo associações e catadores – 2021



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

Também foi perguntado aos responsáveis das associações e aos catadores se eles indicariam o serviço de pagamento do auxílio catador para um parente, amigo ou conhecido.

O objetivo foi calcular o índice NPS (*Net Promoter Score*), que almeja medir a fidelidade e nível de indicação dos usuários com as empresas, ou no caso dessa pesquisa, com o serviço público do auxílio catador. A partir dos dados dispostos na Tabela 17, podem-se classificar as respostas dos beneficiários em três grupos:

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

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

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

Tabela 17: Em uma escala de 0 a 10, quanto você indicaria o serviço de pagamento do auxílio catador para um parente, amigo ou conhecido (outros catadores)? (0 sendo nenhuma indicação e 10 indicação máxima) - Associação e Catadores - 2021

Nota	Associações		Catadores	
	Frequência	%	Frequência	%
0	3	7,1	3	1,3
1	0	0,0	0	0,0
2	0	0,0	1	0,4
3	0	0,0	0	0,0
4	0	0,0	0	0,0
5	4	9,3	7	3,1
6	0	0,0	4	1,7
7	0	0,0	5	2,2
8	3	7,0	22	9,6
9	2	4,7	29	12,7
10	30	69,8	158	69,0
Total	42	100,0	229	100,0

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

A partir da classificação dos usuários em grupos, a metodologia NPS consegue medir o nível de indicação e fidelidade. Para tanto, aplica-se o cálculo do NPS, sendo o resultado a pontuação real da rede de usuários (LEÃO et. al, 2017).

A regra é utilizar o valor dos usuários promotores e reduzir o de usuários detratores, conforme a seguinte fórmula:

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

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

Excelente: pontuações entre 75% e 100%;

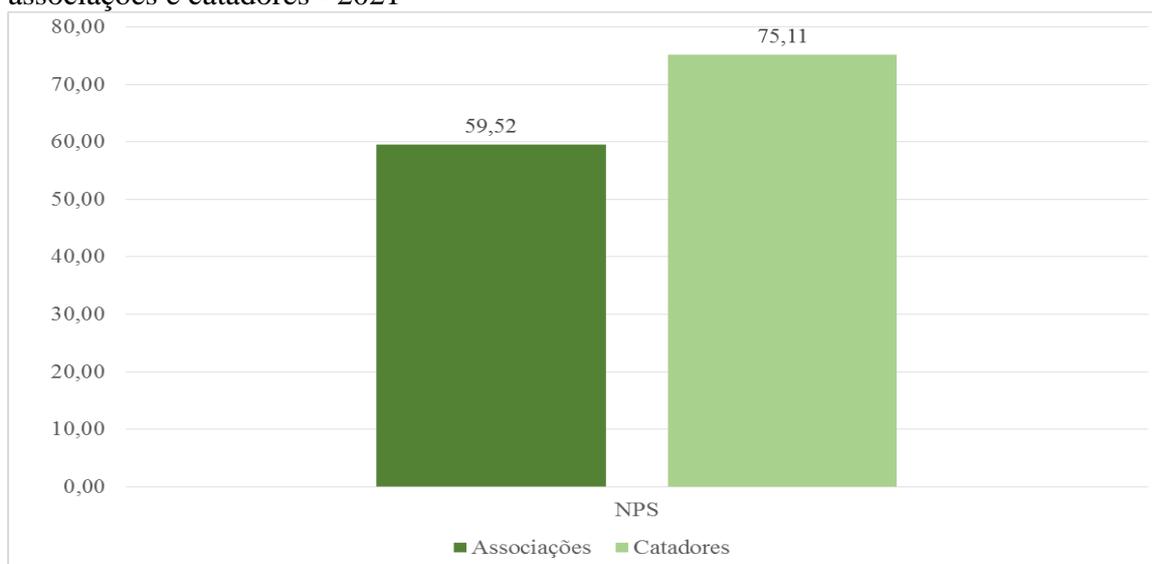
Muito bom: valores entre 50% e 74%;

Razoável: entre 0 e 49%;

Ruim: entre -1% e -100%.

O Gráfico 4 exibe os resultados do NPS na percepção dos catadores e dos representantes das associações, constatando-se que, em relação às associações, registrou-se um índice igual a 59,52, apontando um nível muito bom de indicação. Em relação aos catadores, o NPS atingiu um índice correspondente a 75,11, significando uma excelente fidelização e indicação com o Programa Auxílio Catador.

Gráfico 4: Índice NPS referente ao serviço de pagamento do auxílio catador, segundo associações e catadores - 2021



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

Neste contexto, o NPS permite que o gestor identifique o nível de fidelidade e indicação dos usuários com determinado serviço público, permitindo também a realização de comparações entre serviços ofertados por uma mesma setorial.

6.3 Sugestões dos usuários para melhoria dos Serviços do Auxílio Catador

Como visto na seção anterior, o Programa Auxílio Catador foi muito bem avaliado quanto à satisfação pelos catadores e responsáveis das associações. Não obstante, nesta seção, são apresentadas questões que visam subsidiar o aperfeiçoamento dos serviços do referido Programa, no contexto de se prestar cada vez mais um serviço de excelência para a população.

Desse modo, as Tabelas 18 e 19 trazem informações sobre atrasos no pagamento do auxílio, verificando-se que 33,3% dos representantes das associações mencionaram ter ocorrido atrasos. Ressalta-se que quando se avalia a percepção dos catadores este percentual aumenta consideravelmente (52,4%). Em relação à notificação sobre o atraso, evidencia-se que a comunicação foi mais eficaz para as associações (71,4%) do que para os catadores (somente cerca de 50% foram comunicados do atraso).

Tabela 18: Houve atraso no pagamento do benefício? - Associação e Catadores - 2021

Opção	Associações		Catadores	
	Frequência	%	Frequência	%
Sim	14	33,3	120	52,4
Não	28	66,7	109	47,6
Total	42	100,0	229	100,0

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

Tabela 19: Houve a comunicação sobre o atraso? - Associação e Catadores - 2021

Opção	Associações		Catadores	
	Frequência	%	Frequência	%
Sim	10	71,4	61	50,8
Não	4	28,6	59	49,2
Total	14	100,0	120	100,0

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

Também foi perguntado se o pagamento do auxílio via cartão magnético era adequado, tendo-se praticamente uma plena satisfação uma vez que 100% dos representantes das associações disseram ser uma forma adequada, sendo de 99,1% proporção para os catadores (Tabela 20).

Tabela 20: A forma de pagamento via cartão magnético é adequada? - Associação e Catadores - 2021

Opção	Associações		Catadores	
	Frequência	%	Frequência	%
Sim	42	100,0	227	99,1
Não	0	0,0	2	0,9
Total	42	100,0	229	100,0

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

Sobre a percepção da existência de catadores que não estão atualmente recebendo o auxílio por não serem vinculados a alguma associação (Tabela 21), anotaram-se valores elevados tanto na visão das associações (90,5%) quanto na dos catadores (83,5%).

Neste contexto, evidencia-se a possibilidade da SEMA avaliar a permissão do auxílio ser ofertado para catadores que não estão vinculados a uma determinada associação, assim como a realização de reuniões com os catadores explicando a importância de se vincular a uma associação.

Tabela 21: Você acredita que muitos catadores não estão recebendo o auxílio por não ser vinculado a alguma associação? - Associação e Catadores - 2021

Opção	Associações		Catadores	
	Frequência	%	Frequência	%
Sim	38	90,5	190	83,0
Não	4	9,5	39	17,0
Total	42	100,0	229	100,0

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

Quando questionados sobre a possibilidade da associação pedir algo em troca aos catadores que recebem o auxílio, verificou-se que aproximadamente 20% deles citaram que atendem demandas da associação (Tabela 22).

Tabela 22: A associação pede algo em troca aos catadores que receberam o auxílio? - Segundo opinião dos Catadores - 2021

Opção	Catadores	
	Frequência	%
Sim	43	18,8
Não	186	81,2
Total	229	100,0

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

Na Tabela 23, verifica-se que os pedidos mais solicitados são a entrega de 50kg de materiais recicláveis por semana (16,3%); o pagamento de R\$50,00 no primeiro mês e depois R\$10,00 mensalmente (9,3%); e o atingimento de metas para quantidade de material a ser coletado (7,0%).

Tabela 23: Especificação do que é pedido pela Associação aos Catadores - Segundo opinião dos Catadores - 2021

Opção	Catadores	
	Frequência	%
A entrega de 50kg de materiais recicláveis por semana	7	16,3
R\$50,00 no primeiro mês do pagamento e depois R\$10,00 mensalmente	4	9,3
Estipularam uma meta/quantidade de material	3	7,0
R\$15,00 mensalmente	3	7,0
Comprovantes das vendas dos materiais	2	4,7
A entrega de 300kg de materiais reciclável por mês	2	4,7
R\$50,00, apenas uma vez	2	4,7
R\$10,00 mensalmente	2	4,7
A associação solicita R\$55,00, mas os catadores pagam apenas R\$35,00	1	2,3
Foi solicitado aumento dos materiais	1	2,3
O valor de R\$50,00 quando recebem o benefício	1	2,3
Pediram para que o catador ficasse trabalhando direto para a associação	1	2,3
Não respondeu	14	32,6
Total	43	100,0

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

As Tabelas 24 e 25 mostram a visão dos representantes das associações em relação ao pedido de algo em troca aos catadores, sendo de aproximadamente 25% os que informaram positivamente. As solicitações mais citadas foram o cumprimento da meta estabelecida (50%) e a fidelidade/assiduidade (20%).

Tabela 24: A associação pede algo em troca aos catadores que receberam o auxílio? - Segundo opinião das Associações - 2021

Opção	Associações	
	Frequência	%
Sim	10	23,8
Não	32	76,2
Total	42	100,0

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

Tabela 25: Especificação do que é pedido pela Associação aos Catadores - Segundo opinião das Associações - 2021

Opção	Associações	
	Frequência	%
Cumprimento da meta estabelecida	5	50,0
Fidelidade (não desviar material) e assiduidade	2	20,0
Contribuição de 5 reais	1	10,0
Fala com todos pra ver se ajudam a pagar um aluguel e uma luz	1	10,0
Solicita mais empenho no trabalho	1	10,0
Total	10	100,0

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

No âmbito da pesquisa de avaliação da satisfação dos usuários do serviço de pagamento do auxílio catador também foi perguntado aos entrevistados até três sugestões que os mesmos teriam para indicar, visando o aperfeiçoamento e a consequente melhoria do serviço prestado pela Secretaria Estadual do Meio Ambiente.

Destaca-se que foram relatados um quantitativo de 18 sugestões das associações e 112 dos catadores. Salienta-se que em uma pesquisa de satisfação todas as sugestões devem ser avaliadas individualmente pelo ofertante do serviço, visando o aprimoramento do mesmo a partir do *feedback* de seus usuários.

As propostas mais relatadas pelos representantes das associações (Tabela 26) foram: agilidade no pagamento do auxílio (22,2%); que os recicladores sejam mais apoiados pelo Governo (16,7%); que o valor do auxílio seja elevado (11,1%); e que seja criada uma tabela fixa com as datas de pagamento (11,1%).

Tabela 26: Sugestões para melhorar o serviço de pagamento do auxílio catador - Segundo opinião das Associações - 2021

Opção	Associações	
	Frequência	%
Agilidade no pagamento do auxílio	4	22,2
Sugere que os recicladores sejam mais apoiados pelo Governo	3	16,7
Que o valor do auxílio seja elevado um pouco mais	2	11,1
Criar uma tabela fixa com as datas de pagamento	2	11,1
Agilidade na entrega dos cartões do banco	1	5,6
Que tenha mais flexibilidades nos critérios e documentações exigidas nos editais	1	5,6
Agendamento no banco para receberem o pagamento, quando não tem o cartão	1	5,6
Que exista um prazo mínimo estabelecido para o pagamento	1	5,6
Que não troquem o banco pagador	1	5,6
Depósito direto na conta dos catadores que possuem conta bancária	1	5,6
Que o pagamento do auxílio seja por ordem alfabética, como no bolsa família	1	5,6
Total	18	100,0

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

Conforme dados dispostos na Tabela 27, observa-se que os catadores sugeriram principalmente a definição de uma data fixa mensal para o pagamento do benefício (30,4%); a agilidade no pagamento do auxílio catador (24,1%); o acréscimo no valor pago do auxílio catador (7,1%); assim como a realização de reuniões da SEMA com os catadores sobre o Programa Auxílio Catador (5,4%).

Tabela 27: Sugestões para melhorar o serviço de pagamento do auxílio catador - Segundo opinião dos Catadores - 2021

Opção	Catadores	
	Frequência	%
Definição de uma data fixa mensal para o pagamento do benefício	34	30,4
Agilidade no pagamento do auxílio catador	27	24,1
Acréscimo no valor pago do auxílio catador	8	7,1
Realizar reuniões da SEMA com os catadores sobre o Auxílio Catador	6	5,4
Auxílio catador seja permanente	4	3,6
Menos burocracia	4	3,6
Informação sobre a data de pagamento do auxílio catador e sobre possíveis atrasos	4	3,6
Continuar o pagamento da mesma forma via cartão magnético	3	2,7
Realização de fiscalizações nas associações	3	2,7
Valorização e reconhecimento da profissão	3	2,7
Aumento no valor do auxílio catador	2	1,8
Possibilitar reanálise do cadastro para a situação de ter o benefício negado	2	1,8
O auxílio catador seja pago para os catadores que não fazem parte de associações	2	1,8
Não atrasar o pagamento do benefício	1	0,9
Opção de receber o benefício em casas lotéricas	1	0,9
Possibilidade de receber o auxílio por depósito/saque bancário	1	0,9
Cartão magnético seja com chip para facilitar o uso no comércio	1	0,9
Disponibilização de carrinhos de mão, luvas de borracha e máscaras	1	0,9
Possibilidade de saque do benefício em caixas eletrônicos que funcionam 24 horas	1	0,9
Pagamento do auxílio em qualquer agência bancária	1	0,9
Pesquisa para levantar o número de catadores no Estado	1	0,9
Sugere fardamento para os catadores com o nome da associação	1	0,9
Plano de saúde para os catadores	1	0,9
Total	112	100,0

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

Também foi perguntado aos representantes das associações quais seriam as ações que eles julgavam importantes de serem adotadas para a melhoria das condições de trabalho dos catadores, observando-se um total de 87 contribuições.

Tabela 28: Quais ações você acha que podem ser tomadas para melhoria do trabalho dos catadores de materiais reciclados? (Múltipla escolha) - Segundo Associações - 2021

Opção	Associações	
	Frequência	%
Melhorar a infraestrutura do local de trabalho	21	24,1
Melhorar a segurança do trabalho	18	20,7
Disponibilizar EPIs	13	14,9
Realizar treinamentos e capacitações	12	13,8
Melhorar o atendimento de saúde	6	6,9
Conscientização da população (educação ambiental)	4	4,6
Material de trabalho	3	3,4

Ter a profissão mais reconhecida pelas autoridades	3	3,4
Aderir a coleta seletiva pelos municípios	2	2,3
Transporte e manutenção	2	2,3
Caminhão próprio para a associação	1	1,1
Mais apoio das gestões municipais	1	1,1
Vacinação contra COVID-19 para os catadores	1	1,1
Total	87	100,0

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

As mais citadas pelas associações foram: melhoria da infraestrutura do local de trabalho (24,1%); melhoria da segurança do trabalho (20,7%); disponibilização de EPIs (14,9%); realização de treinamentos e capacitações (13,8%); e melhoria do atendimento da saúde (6,9%).

Na visão dos catadores (Tabela 29), as principais ações que devem ser tomadas para a melhoria do trabalho são: melhoria do atendimento de saúde (22,9%); melhoria da segurança do trabalho (21,8%); melhoria da infraestrutura do local de trabalho (17,1%); realização de treinamentos e capacitações (13,0%); disponibilização de fardamento para os catadores (5,9%); conscientização da população para a importância da coleta seletiva (4,8%), entre outras.

Tabela 29: Quais ações você acha que podem ser tomadas para melhoria do trabalho dos catadores de materiais reciclados? (Múltipla escolha) - Segundo Catadores - 2021

Opção	Catadores	
	Frequência	%
Melhorar o atendimento de saúde	125	22,9
Melhorar a segurança do trabalho	119	21,8
Melhorar a infraestrutura do local de trabalho	93	17,1
Realizar treinamentos e capacitações	71	13,0
Disponibilizar fardamento (luva, bota, calça, máscara, álcool gel) para os catadores	32	5,9
Conscientizar a população para a importância da coleta coletiva	26	4,8
Disponibilizar equipamentos de proteção	13	2,4
Ajuda dos Governantes (Estado e municípios)	13	2,4
Reconhecimento e valorização do trabalho pela população	11	2,0
Construção de um galpão para guardar os materiais	9	1,7
Disponibilizar caminhões/empilhadeira para a coleta seletiva	7	1,3
Disponibilizar cestas básicas mensalmente	5	0,9
Entregar carros de coleta para cada catador	5	0,9
Fornecer alimentação aos catadores	3	0,6
Acompanhamento médico e prioridade de receber a vacina contra a Covid-19	3	0,6
Agilidade na liberação do pagamento do auxílio catador	2	0,4
Fechar os lixões, para que todos catadores trabalhem na coleta seletiva	2	0,4

Igualdade e respeito com as mulheres	2	0,4
Definição de horários de trabalho	1	0,2
Que os garis não recolham os materiais reciclados dentro dos caminhões de lixo	1	0,2
Solicita que haja uma fiscalização nos trabalhos dos catadores	1	0,2
Melhorar a união entre os trabalhadores	1	0,2
Total	545	100,0

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

A seguir é apresentada uma nuvem de palavras (Figuras 1 e 2) criada a partir da resposta que o usuário citou para descrever o Programa Auxílio Cidadão. Quanto maior o nome da palavra, mais vezes ela foi citada.

Figura 1: Nuvem de palavra criada a partir da opinião dos representantes das associações



Figura 2: Nuvem de palavra criada a partir da opinião dos catadores



7. Considerações Finais

Inicialmente, espera-se que com os dados apresentados nesse relatório a gestão da SEMA seja sensibilizada a adotar ações no intuito de aperfeiçoar o serviço de pagamento do auxílio catador, compreendendo o contexto em que os cidadãos estão inseridos e atendendo às sugestões por eles apresentadas.

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

Analisando o serviço avaliado nesse estudo, pode-se compreender que a maioria dos usuários desse serviço são cidadãos de baixa escolaridade, tornando essencial a premissa de uma comunicação simples, efetiva e clara. Além disso, evidencia-se a necessidade de inclusão dos catadores em políticas voltadas para o acesso à educação e a qualificação profissional.

Nota-se, também, que os servidores e colaboradores envolvidos nos processos do programa do auxílio catador tiveram uma excelente satisfação (95%), mostrando o empenho e compromisso desses profissionais para com a sociedade cearense.

Por outro lado, catadores afirmaram pagar mensalidades às associações por receberem o auxílio catador, em alguns casos o valor cobrado corresponde a aproximadamente 20% do benefício (R\$50,00). Dessa forma, a CGE orienta que a SEMA realize um trabalho no intuito de verificar se os objetivos e diretrizes do programa estão sendo cumpridos.

As principais sugestões apresentadas pelas associações foram a cobrança pela agilidade no pagamento do auxílio e que os recicladores sejam mais apoiados pelo Governo. Já as principais sugestões dos catadores foram a definição de uma data fixa mensal para o pagamento do benefício e a agilidade no pagamento do auxílio catador.

Importante destacar a participação dos entrevistados (catadores e associações) nas sugestões de ações que devem ser implantadas para a melhoria dos serviços, foram apresentadas 632 sugestões, demonstrando o interesse em contribuir e acreditando que ações serão feitas para a melhoria do serviço. Destacaram-se as ações que tinham como objetivo a melhoria na infraestrutura, no atendimento de saúde e na segurança do trabalho.

Vale ressaltar, que as avaliações mostraram que, nas percepções dos catadores (83,5%) e dos representantes das associações (90,5), existem catadores que não estão recebendo o auxílio por não serem vinculados a nenhuma associação. Evidencia-se a possibilidade da SEMA avaliar a permissão do auxílio ser ofertado para catadores que não estão vinculados a uma determinada associação, assim como a realização de reuniões com os catadores explicando a importância de se vincularem a uma associação.

Em síntese, ressalta-se que o serviço de pagamento do auxílio catador, no geral, foi bem avaliado, tendo uma satisfação de **88,1% por parte dos representantes das associações e de 93,4% pelos catadores.**

Por fim, a CGE deseja com esse trabalho dar voz à opinião do catador, contribuir para que a SEMA adote medidas visando à melhoria desse serviço público ofertado e uma maior eficiência, considerando possibilidade de implantar as ações de infraestrutura, de segurança do trabalho, bem como ações de melhorias na saúde do trabalhador.

8. Referências Bibliográficas

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

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

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

FINK, A. **The survey handbook**. ThousandsOsks, Sage, 1995.

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

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