

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS ESPECIALISTAS DA ÁREA FISCAL DO SETOR PRIVADO COM OS SERVIÇOS DAS SECRETARIAS ESTADUAIS DA FAZENDA

Metodologia

- Pesquisa quantitativa junto a amostra de usuários dos serviços das Secretarias da Fazenda de 10 estados brasileiros.
- Amostra selecionada por critérios probabilísticos sobre cadastro fornecido pelas Secretarias.
- 1774 entrevistas telefônicas realizadas entre 13 de setembro e 19 de outubro de 2004.
- Número de entrevistas por estado foi desproporcional para permitir análise de resultados regionalizada.
- Resultados totais foram ponderados para restabelecer peso de cada estado.
- Detalhamento de amostra por estado no quadro a seguir.

Metodologia

QUADRO DE METODOLOGIA AMOSTRAL - VERSÃO 5/11/2004						
ESTADO	Universo = Total por Estado (Adv + Cont) Fonte: "Quantitativo" ESAF"/	Número de Entrevistas por Estado	Tamanho do salto = a cada "K" nomes, sorteia um	Peso do Estado no total do Universo Pesquisado (%)	Fator de Ponderação para resultados sobre 1774 entrevistas	Margem de erro amostral (**)
AL	947	100	9	1,43	0,2540	9,8 pp
AP	962	84	11	1,45	0,3072	10,7 pp
BA	2508	150	17	3,79	0,4485	8,0 pp
CE	8189	150	55	12,38	1,4643	8,0 pp
MG	14706	400	37	22,23	0,9861	4,9 pp
MT	121	40	3	0,18	0,0811	15,5 pp
PE	2825	100	28	4,27	0,7577	9,8 pp
RS	6401	150	43	9,68	1,1446	8,0 pp
SC	3915	150	26	5,92	0,7000	8,0 pp
SP	25567	450	57	38,66	1,5239	4,6 pp
TOTAL	66141	1774		100,00		2,3 pp

(**) Calculada por fórmula de amostra aleatória simples, considerando intervalo de confiança de 95% e $p = 0,5$ (resultado obtido na pesquisa de 50% = máxima variância)
 Ex: Resultado em Alagoas poderá estar até + e - 9,8 pontos percentuais do obtido na pesquisa.

Perfil dos Usuários

- Além das opiniões sobre os serviços das Secretarias a pesquisa também levantou diversas características pessoais e profissionais dos usuários, a fim de gerar maior conhecimento sobre os "clientes", assim como permitir análise da satisfação por diferentes sub-grupos dos usuários.

PERFIL SÓCIO-DEMOGRÁFICO
(%)

	TOTAL	AL	AP	BA	CE	MG	MT	PE	RS	SC	SP
Sexo											
Masculino	75	65	54	77	60	76	58	68	75	79	79
Feminino	25	35	46	23	40	24	43	32	25	21	21
Idade											
Até 30 anos	10	06	15	10	21	06	23	06	09	09	10
De 31 a 40 anos	27	34	33	32	33	25	23	29	19	41	25
De 41 a 50 anos	32	33	33	35	26	35	38	33	31	30	34
51 anos e mais	30	27	18	23	20	34	18	32	42	20	32
Escolaridade											
Ensino médio	29	28	29	48	25	36	28	36	29	19	24
Superior incompleto	13	14	14	15	15	11	05	13	19	15	12
Superior completo	50	46	44	29	51	45	48	44	43	49	56
Pós-Graduação	09	12	13	08	08	08	20	07	09	17	08
BASE:	1774	100	84	150	150	400	40	100	150	150	450

PERFIL OCUPACIONAL
(%)

	TOTAL	AL	AP	BA	CE	MG	MT	PE	RS	SC	SP
Profissão											
Contador(a)	93	94	93	96	92	90	93	93	97	95	94
Advogado(a)	02	01	02	02	03	02	08	04	01	00	01
Ambos	05	05	02	01	05	08	00	03	03	05	05
Outros	00	00	02	01	00	01	00	00	00	01	00
Anos de experiência na área fiscal											
1-5 anos	09	05	21	09	26	06	33	05	08	07	06
6-10 anos	15	19	33	19	22	11	18	19	11	21	13
11-15 anos	16	26	17	21	14	16	13	23	13	20	16
Mais de 15 anos	60	49	29	52	38	68	36	53	68	52	64
Local de trabalho											
Escritório de advocacia	03	03	04	02	04	03	05	04	02	01	02
Escritório de contabilidade	88	90	70	90	77	88	73	89	95	92	90
Outros	09	07	26	08	19	09	23	07	03	07	08
Quantidade de contadores que trabalham no escritório											
Trabalha só	44	57	44	47	37	49	40	39	39	37	44
2 a 5 profissionais	51	39	45	48	49	45	48	58	57	57	52
6 a 15 profissionais	03	02	01	03	07	03	10	01	01	03	03
16 a 25 profissionais	01	00	02	00	01	01	00	00	01	01	00
Mais de 25 profissionais	00	00	04	00	01	00	03	00	00	00	00
Não sabe/ Não opinou	02	02	04	01	05	02	00	02	01	01	01
Tipo de empresa em que trabalha											
Comercial	90	44	26	43	31	37	25	39	21	15	26
Industrial	07	05	02	05	13	05	03	06	05	11	07
Serviços	50	31	65	38	47	45	58	42	53	59	53
Trabalha em mais de uma empresa	13	20	06	14	09	13	15	13	21	15	13
Quantidade de profissionais que a empresa possui											
Sozinho	15	18	13	12	11	14	13	13	19	09	18
2 profissionais	14	21	12	17	09	15	10	13	13	19	14
3 profissionais	15	14	14	18	15	15	05	20	23	17	11
4 profissionais	11	09	10	11	11	11	13	12	09	08	11
5 profissionais	08	06	05	06	03	07	05	16	09	08	10
6 a 10 profissionais	14	10	12	11	09	15	08	10	13	14	17
11 profissionais ou mais	23	22	31	25	39	22	48	15	13	24	20
Não sabe/ Não opinou	01	00	04	00	04	02	00	01	01	01	00
BASE:	1774	100	84	150	150	400	40	100	150	150	450

- Perfil Sócio-Demográfico e Profissional
- Na média dos 10 estados pesquisados o perfil dos usuários de serviços das Secretarias da Fazenda é caracterizado por maior concentração de:
 - Homens
 - Idade acima de 30 anos
 - Nível Superior ou Pós-Graduação, mas chama a atenção o fato de 1/3 ter apenas o Ensino Médio completo.
 - Contadores
 - Experiência profissional de 15 anos ou mais
 - Trabalham sozinhos ou com poucos colegas
 - Atuam nos setores de Comércio e Serviços

- Perfil Sócio-Demográfico e Profissional
- Destacam-se como diferenças significativas por Estado:
 - Mais jovens no Ceará, Mato Grosso
 - Mais velhos no Rio Grande do Sul
 - Mais experientes no Rio Grande do Sul, Minas Gerais e São Paulo
 - Mais advogados no Ceará, Minas Gerais
 - Escolaridade menor (mais Ensino Médio) na Bahia, Minas Gerais e Pernambuco
 - Mais setor Industrial no Ceará e em Santa Catarina
 - Mais profissionais que trabalham sós em Alagoas

**FREQÜÊNCIA DA UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS OFERECIDOS
PELA SECRETARIA DA FAZENDA
(%)**

	TOTAL	AL	AP	BA	CE	MG	MT	PE	RS	SC	SP
Frequência de utilização dos serviços oferecidos											
Todos os dias	25	16	15	31	27	23	20	38	28	29	24
3 a 4 vezes por semana	24	24	15	26	19	21	15	20	25	23	27
1 a 2 vezes por semana	30	36	36	31	29	33	25	26	28	34	28
Menos de 1 vez por semana	21	23	33	13	23	23	40	16	19	14	20
Não sabe/ Não lembra	00	01	00	00	01	01	00	00	00	00	00
Frequência de VISITA às unidades para a obtenção de informação											
Todos os dias	05	07	04	06	06	06	08	06	05	05	04
3 a 4 vezes por semana	12	14	11	19	07	12	03	16	15	15	11
1 a 2 vezes por semana	34	38	33	41	31	35	35	35	38	34	33
Menos de 1 vez por semana	46	39	49	31	49	46	55	41	37	43	49
Nunca	03	02	04	03	07	01	00	02	03	03	03
Não sabe/ Não lembra	01	00	00	01	00	01	00	00	01	00	01
Frequência de utilização do serviço da INTERNET											
Todos os dias	38	33	12	50	39	25	25	47	47	43	41
3 a 4 vezes por semana	24	21	18	20	19	18	10	23	28	26	28
1 a 2 vezes por semana	22	20	38	19	20	30	35	16	16	25	20
Menos de 1 vez por semana	14	23	27	08	15	22	30	14	09	07	11
Nunca	02	02	05	03	05	05	00	00	00	00	00
Não sabe/ Não lembra	00	01	00	01	01	00	00	00	00	00	00

BASE: 1774 100 84 150 150 400 40 100 150 150 450

• Perfil de Uso dos Serviços das Secretarias

“Heavy Users” (usam todos os dias): 25% da amostra
 “Medium Users” (1 a 4 vezes por semana): 54%
 “Light Users” (menos de 1 vez por semana): 21%

- O uso mais freqüente dos serviços das Secretarias é notado entre:
 - contabilistas da Bahia e de Pernambuco
 - profissionais com até 30 anos
 - advogados
 - quanto maior a empresa onde trabalha (5 funcionários ou mais)

**TIPOS DE CONTATO COM A SECRETARIA DA FAZENDA
(%)**

	TOTAL	AL	AP	BA	CE	MG	MT	PE	RS	SC	SP
Utilizado (Várias opções - soma > 100%)											
Encontro pessoal	87	92	75	87	79	89	70	84	90	91	87
E-mail/ internet	82	77	70	85	75	70	73	81	87	88	89
Telefone	75	87	75	91	87	81	78	81	84	91	60
Fax	21	13	20	26	29	24	43	19	22	25	16
Correspondência	21	14	20	25	29	20	17	15	21	17	
Não utiliza nenhum destes meios	00	00	04	01	01	00	00	00	00	01	00
Preferido (Uma opção)											
E-mail/ internet	55	40	54	53	52	42	53	46	57	58	65
Encontro pessoal	25	30	21	27	19	32	18	30	28	20	21
Telefone	19	29	19	18	26	23	30	23	15	21	14
Fax	01	00	02	01	01	01	00	00	00	00	00
Correspondência	01	01	04	01	01	01	00	01	00	01	00
BASE:	1774	100	84	150	150	400	40	100	150	150	450

- Perfil de Uso dos Serviços das Secretarias
- Apesar de usarem em iguais patamares três meios de contato com as Secretarias (pessoal, telefone e e-mail), fica clara a preferência de comunicar-se pela internet.
- O uso mais intenso da internet, através do site da Secretaria, fica confirmado quando 38% declaram-se “heavy users” (todos os dias) desse meio, contra 5% apenas no caso de visitas pessoais.
- A internet é mais usada por:
 - usuários da Bahia, Pernambuco e Rio Grande do Sul
 - advogados
 - quanto maior o número de funcionários da empresa (entre quem trabalha sozinho 24% usam todos os dias, mas esse percentual vai crescendo até chegar a 50% entre quem possui 6 a 10 colegas).

- Perfil de Uso dos Serviços das Secretarias
 - O uso de fax e correspondência cresce entre aqueles que atuam no setor Industrial, assim como entre quem trabalha em empresas de maior porte.
 - Os “heavy users” dos serviços em geral das Secretarias utilizam acima da média o contato pessoal e o fax.
 - A preferência pelo telefone é maior entre as Mulheres e entre quem tem apenas o Ensino Médio completo.
 - O gosto pelo contato pessoal fica acima da média entre advogados e entre os que trabalham sozinhos.

Satisfação com os Serviços

- O questionário abordou vários aspectos dos serviços das Secretarias, solicitando uma avaliação por parte do usuário, mas com formatos diferentes de pergunta conforme o assunto.
- Em todas, de qualquer forma, foi utilizada uma escala para a avaliação, permitindo o cálculo de médias.
- A fim de permitir a comparação das médias entre os diferentes aspectos, o IBOPE uniformizou as escalas (mantendo nota máxima de 4, mesmo na escala de 5 pontos, recalculando os valores de cada ponto dessa última → nota 1 passou a valer 0,8 ; 2=1,6; 3=2,4; 4=3,2 e 5=4,0).

Satisfação com os Serviços

- De maneira geral as opiniões são bastante positivas em todos os aspectos avaliados, com médias sempre superiores a 3 (numa escala de 0,8/1,0 até 4,0). Os desvios padrões são pequenos, indicando que há pouca dispersão em torno dessas médias, ou seja, elas são consistentes.
- A fim de criar um ranking de satisfação entre os diferentes aspectos avaliados, procedeu-se a um teste de diferença das médias, que identificou cinco patamares significativamente diferentes:

Ranking de Satisfação por Aspectos do Serviço

1o Melhor	Auditor/cordialidade e clareza	3,51 (*)
2o	Auto de infração/clareza, legalidade	3,39
3o	Qualidade das informações/respostas adequadas às perguntas	3,28
	Auditoria/direitos respeitados	3,27
4o	Acesso aos serviços	3,08
	Qualidade da auditoria	3,09
5o Pior	Orientação sobre tramitação	3,00

AVALIAÇÃO DE ASPECTOS DOS SERVIÇOS DA SECRETARIA (Médias)

	TOTAL
Recebimento de respostas adequadas por parte dos representantes de Secretaria da Fazenda (média de 1 a 4)	3,3
Acesso aos serviços (média de 0,8 a 4)	3,1
Serviços oferecidos durante uma auditoria no estabelecimento (média de 0,8 a 4)	3,1
Serviços disponibilizados para a orientação sobre a tramitação do processo administrativo fiscal/ tributário (média de 0,8 a 4)	3,0
BASE:	1774
Escalas:	
"Nunca" 1 2 3 4 "Sempre" (4 pontos)	
"Muito ruim" 0,8 1,6 2,4 3,2 4 "Muito bom" (5 pontos)	

AVALIAÇÃO DE ASPECTOS DOS SERVIÇOS DA SECRETARIA (%)

	TOTAL
Recebimento de respostas adequadas por parte dos representantes de Secretaria da Fazenda (% de sempre/ na maioria das vezes)	85
Acesso aos serviços (% de muito bom/ bom)	74
Qualidade dos serviços oferecidos durante uma auditoria no estabelecimento (% de muito boa/ boa)	72
Serviços disponibilizados para a orientação sobre a tramitação do processo administrativo fiscal/ tributário (% de muito bons/ bons)	70
BASE:	1774

- Avaliação de Aspectos dos Serviços
- **ACESSO:**
 - Não há diferenças significativas de satisfação por perfil sócio-demográfico nem profissional.
 - Tampouco há relação com a frequência de uso dos serviços da Secretaria em geral ou com os meios de contato mais utilizados pelo usuário.
 - No entanto, quanto maior a frequência com que o usuário visita a Secretaria, pior é a satisfação com o acesso aos serviços.

- Avaliação de Aspectos dos Serviços
- **RESPOSTAS ADEQUADAS**
 - Não aparecem diferenças por perfil do usuário.
 - Quanto melhor a avaliação sobre o acesso aos serviços, melhor também a opinião sobre as informações recebidas da Secretaria (98% dos que avaliam o acesso como muito bom também estão satisfeitos com as informações, enquanto entre os críticos esse índice cai para 43%)

- Avaliação de Aspectos dos Serviços
 - **AUDITORIA**
 - Os menos satisfeitos são os usuários mais jovens, com até 30 anos, assim como os advogados (62% respondem “Muito boa/boa” contra 72% entre os contadores).
 - Quanto menor a frequência de uso dos serviços em geral da Secretaria, menor é a proporção dos que avaliam positivamente o aspecto da qualidade da auditoria.
 - Novamente constata-se alta correlação entre a satisfação com a auditoria e a opinião favorável sobre o acesso aos serviços (entre quem avalia o acesso como Muito bom, 90% também avaliam positivamente a auditoria, contra apenas 37% entre quem é crítico).

- Avaliação de Aspectos dos Serviços
 - **TRAMITAÇÃO**
 - Quanto maior a idade e o tempo de experiência do entrevistado, maior o percentual que avalia esse aspecto como “Muito bom”.
 - A opinião torna-se menos favorável conforme aumenta a escolaridade do entrevistado, assim como também é pior entre os mais jovens, os advogados (56% contra 71% entre contadores) e os que trabalham sozinhos.
 - Aparece aqui também alta correlação com a avaliação sobre acesso aos serviços: 88% dos que acham acesso muito bom avaliam positivamente a tramitação contra 23% entre quem não está satisfeito com o acesso.

**CONCORDÂNCIA COM QUALIDADE DOS SERVIÇOS EM
DIFERENTES SITUAÇÕES**
(Médias)

	TOTAL
Durante uma auditoria fiscal, o auditor da Secretaria da Fazenda se apresenta de maneira cordial indicando claramente os objetivos de sua visita (média de 1 a 4)	3,5
O auto da infração resultante de uma auditoria fiscal no estabelecimento é elaborado de maneira clara, objetiva e com observância das exigências legais (média de 1 a 4)	3,4
Durante uma auditoria fiscal, os direitos de seus clientes são sempre respeitados (média de 1 a 4)	3,3
BASE:	1774
Escalas: "Discorda totalmente" 1 _____ 2 _____ 3 _____ 4 "Concorda totalmente" (4 pontos)	

**CONCORDÂNCIA COM QUALIDADE DOS SERVIÇOS EM
DIFERENTES SITUAÇÕES**
(%)

	TOTAL
Durante uma auditoria fiscal, o auditor da Secretaria da Fazenda se apresenta de maneira cordial indicando claramente os objetivos de sua visita (% de concorda totalmente/ em parte)	85
O auto da infração resultante de uma auditoria fiscal no estabelecimento é elaborado de maneira clara, objetiva e com observância das exigências legais (% de concorda totalmente/ em parte)	81
Durante uma auditoria fiscal, os direitos de seus clientes são sempre respeitados (% de concorda totalmente/ em parte)	77
BASE:	1774

- Concordância com qualidades dos serviços
- AUDITOR/Cordialidade e clareza de objetivos
 - Homens, usuários de 41 anos ou mais e aqueles com 15 anos ou mais de experiência tendem a concordar mais totalmente com essa frase.
 - Não aparecem outras diferenças significativas de opinião por perfil do usuário.
 - A relação dessa opinião com a avaliação sobre acesso aos serviços é pequena.

- Concordância com qualidades dos serviços
- AUTO/Clareza, objetividade, exigências legais
 - Os mais velhos demonstram maior concordância total também com essa qualidade.
 - Contadores tendem a concordar mais do que Advogados.
 - Quem atua com o setor Industrial concorda menos.
 - Relação com avaliação do acesso também não é significativa.

- Concordância com qualidades dos serviços
- **AUDITORIA/Direitos respeitados**
 - Quanto mais velho, com maior tempo de experiência profissional e quanto menor a escolaridade do entrevistado, maior a proporção dos que concordam com essa qualidade.
 - Contadores são mais positivos do que advogados

CURSOS E VOLUNTARIADO NA ÁREA FISCAL (%)

TOTAL	
Atividade preferida no aprimoramento do conhecimento e da competência (Uma opção)	
Cursos presenciais	59
Cursos à distância	19
Videoconferências	20
Não opinou	02
Participação em atividades de formação sobre assuntos específicos	
Participaria	95
Não participaria	05
Responsável pela organização das atividades de formação	
Somente profissionais da área fiscal do setor privado	01
Somente Secretaria da Fazenda	08
Ambos	90
Não sabe/ Não opinou	00
Disposição em participar voluntariamente na organização destas atividades	
Estaria disposto	63
Não estaria disposto	37
BASE:	1774

- **Cursos e Voluntariado**
- A maioria dos entrevistados prefere cursos presenciais como forma de aprimoramento profissional.
- Essa opinião é ainda mais forte em Santa Catarina e no Rio Grande do Sul, enquanto em São Paulo há um pouco mais de escolha das videoconferências.
- A disposição de participar dessas atividades é praticamente total e defendem que as mesmas sejam organizadas tanto pelo setor privado como pelas Secretarias.
- Porém, quando se trata de voluntários para ajudar na organização, a adesão é menor, com cerca de 6 a cada 10 declarando-se dispostos.