

NOTA Técnica

PESQUISA 156: AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DO NA HORA

Brasília-DF, maio de 2022

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

Ibaneis Rocha
Governador

Paco Britto
Vice-Governador

SECRETARIA DE ESTADO DE ECONOMIA DO DISTRITO FEDERAL

José Itamar Feitosa
Secretário

COMPANHIA DE PLANEJAMENTO DO DISTRITO FEDERAL - CODEPLAN

Jeansley Lima
Presidente

Sônia Gontijo Chagas Gonzaga
Diretora Administrativa e Financeira

Renata Florentino de Faria Santos
Diretora de Estudos Urbanos e Ambientais

Daienne Amaral Machado
Diretora de Estudos e Políticas Sociais

Clarissa Jahns Schlabit
Diretora de Estudos e Pesquisas Socioeconômicas

EQUIPE RESPONSÁVEL

DIRETORIA DE ESTUDOS E PESQUISAS SOCIOECONÔMICAS - DIEPS/Codeplan

- Clarissa Jahns Schlabitz - Diretora

Gerência de Finanças e Avaliação de Políticas Públicas Socioeconômicas - GEFAPS/DIEPS/Codeplan

- Rafael Richter Oliveira da Silva - Gerente
- Henrique de Mello de Assunção - Assistente

Revisão e copidesque

Eliane Menezes - Ascom

Editoração Eletrônica

Maurício Suda - Ascom

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	7
2. ANÁLISE	8
2.1. A Pesquisa.....	8
2.2. Resultados.....	8
2.2.1. Demografia da população que já utilizou os serviços do Na Hora.....	8
2.2.2. Atendimentos no Na Hora.....	11
2.2.3. Avaliação do Na Hora	14
2.2.4. Horário de Visitação e Unidades.....	16
2.2.5. Autoatendimento e Site.....	21
2.2.6. Sugestões da População	24
2.3. Entrevistados que Nunca Foram ao Na Hora	26
3. CONCLUSÃO	29

1. INTRODUÇÃO

Esta nota explora os dados coletados na pesquisa telefônica do Na Hora, realizada por meio da Central 156, com questionário elaborado pela Codeplan e pelo Na Hora.

O objetivo da pesquisa é avaliar os serviços do Na Hora e apontar possíveis melhorias e gargalos nos serviços prestados. Para essa tarefa, realizaram-se os cruzamentos entre as perguntas feitas com os aspectos demográficos coletados e indicou-se correlação relevantes entre as diversas perguntas realizadas. Por brevidade, optou-se por omitir as respostas e correlações que não resultaram em *insights* importantes para os serviços do Na Hora.

Assim, a nota, após esta introdução, se divide da seguinte forma: uma seção de análise, subdividida em uma seção sobre aspectos gerais da pesquisa, uma seção de resultados. Para fins de apresentação, os resultados foram, também, subdivididos em temas similares, sem seguir, obrigatoriamente, a ordem das perguntas do questionário.

2. ANÁLISE

2.1. A Pesquisa

A pesquisa telefônica foi realizada entre 03/03/2022 a 31/03/2022, apenas em dias úteis e nos períodos da manhã e da tarde. Ao todo foram respondidas completamente 4.591 pesquisas válidas. Para fins de análise, decidiu-se por separar essa base em dois conjuntos distintos: o das pessoas que já utilizaram o serviço do Na Hora e o das pessoas que nunca utilizaram os serviços do Na Hora. O primeiro conjunto de dados obteve 3.855 respostas válidas, enquanto o segundo alcançou 736.

A amostra foi realizada para todas as Regiões Administrativas (RAs), utilizando-se de cadastros da Central 156 (34% da composição), do Detran (32%) e da CODHAB (34%). O mailing gerado pela amostra foi de 35.000, supondo-se uma taxa de resposta de 12 por cento. Considerando a amostragem e o tamanho da base coletada, informa-se que a pesquisa é representativa para a população total do Distrito Federal para as RAs, podendo-se tirar conclusões que extrapolam o universo da coleta.

2.2. Resultados

2.2.1. Demografia da população que já utilizou os serviços do Na Hora

Antes de analisar as respostas referentes aos serviços do Na Hora, é importante reproduzir os dados demográficos obtidos. Por isso, esta seção se inicia com a análise dos dados sociodemográficos obtidos.

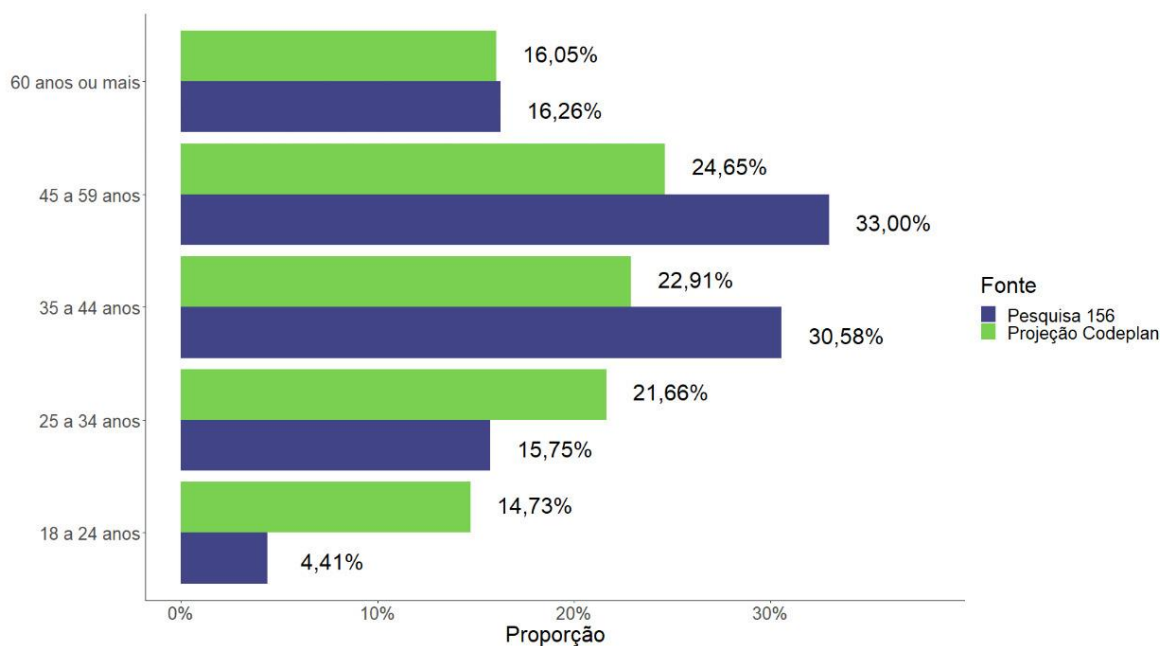
Em termos de faixa etária, observa-se que a maioria dos respondentes (63,58%) está na faixa de 35 a 59 anos. Considerando a população-alvo da pesquisa (maiores de 18 anos), o percentual de pessoas nessa faixa etária é superior ao de estimados nas projeções populacionais da Codeplan (47,2%).¹ Os resultados podem ser vistos na Figura 1.

Para as outras faixas etárias, note que a distribuição do Distrito Federal é de uma população total de 2.396.906, com 14,7% de pessoas entre 18 e 24 anos, 21,7% entre 25 e 34, 22,9% entre 35 e 44, 24,6% para pessoas entre 45 e 59 e 16,0% de pessoas com mais de 60 anos. Assim, confirma-se uma menor participação de jovens (com menos de 34 anos) na pesquisa.

Considerando o sexo, observa-se que a maioria dos respondentes (58,25%) é do sexo feminino. Apesar de a população feminina ser maioria no Distrito Federal, a diferença é de cerca de 6,2 p.p., ou seja, o percentual feminino é de 51,93% contra 48,7% do sexo masculino. Assim, observa-se uma super-representação de mulheres na amostra coletada como ilustra a Figura 2.

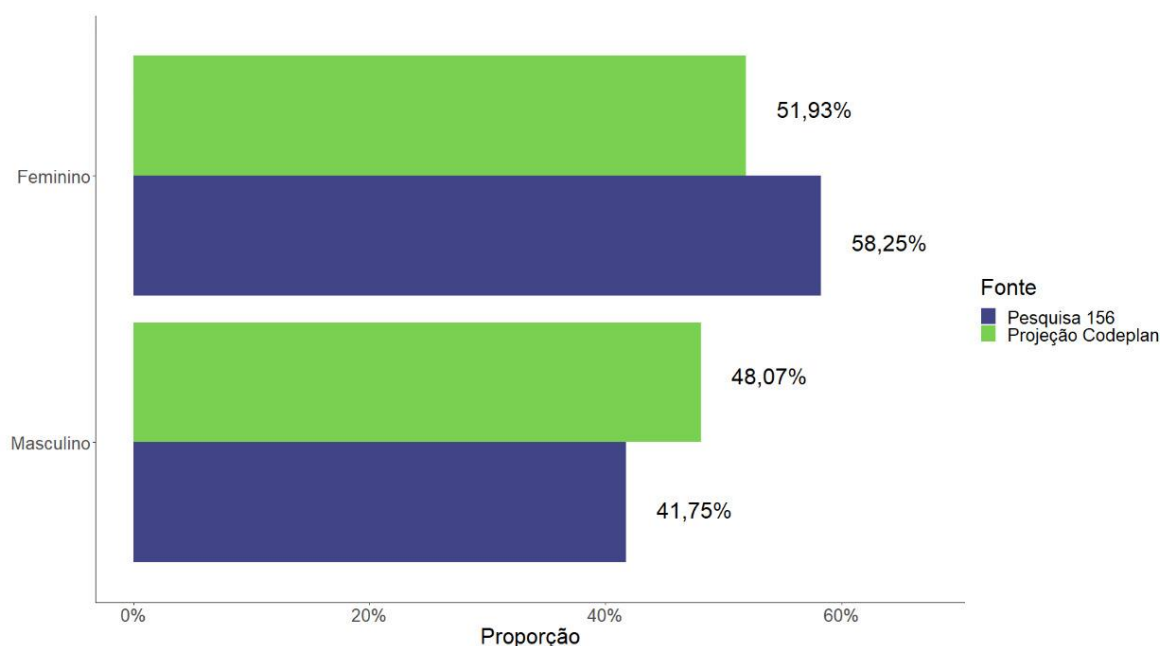
¹ [Projeções Populacionais - Codeplan](#)

Figura 1 - Classificação dos entrevistados por Faixa Etária



Fonte: Central 156 em parceria com a Codeplan e Projeções Populacionais Codeplan
 Elaboração: GEFAPS/DIEPS/Codeplan.

Figura 2 - Classificação dos entrevistados por Sexo



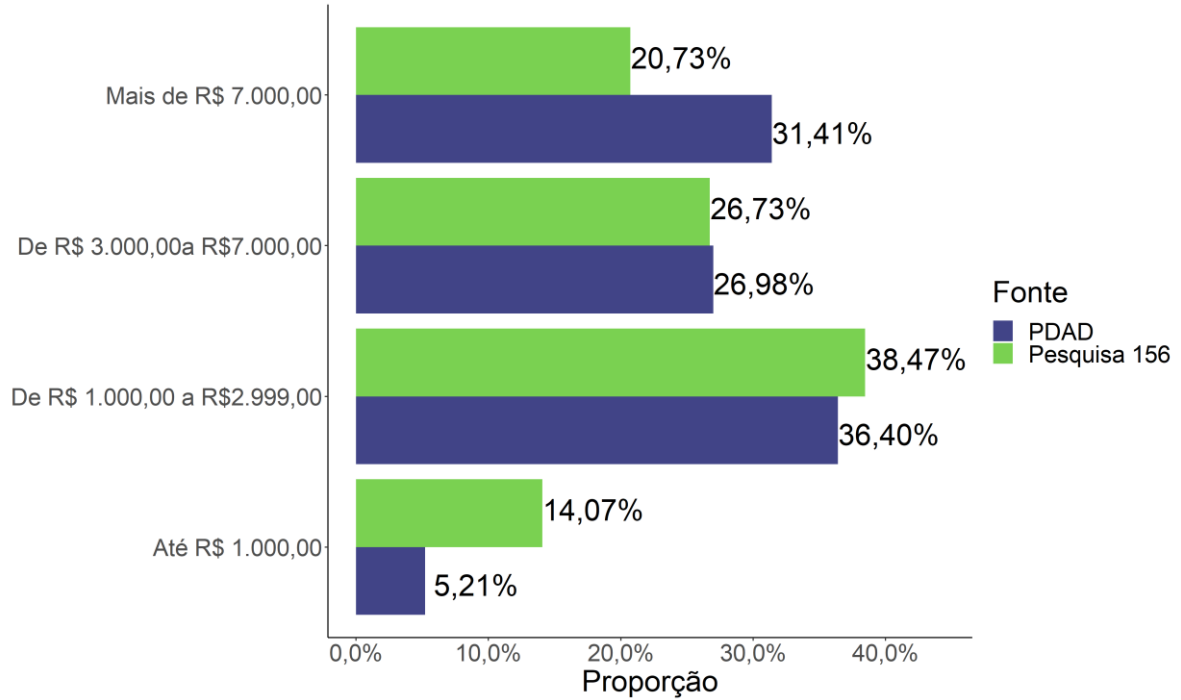
Fonte: Central 156 em parceria com a Codeplan e Projeções Populacionais Codeplan
 Elaboração: GEFAPS/DIEPS/Codeplan.

Em termos de renda, notam-se algumas diferenças entre os dados coletados e os dados da PDAD (Pesquisa Distrital por Amostra de Domicílios - 2021).² Pela PDAD, 5,21% da população se encontra na faixa de até R\$ 1.000 de renda domiciliar, 36,40%, na faixa de R\$ 1.000 a R\$ 2.999, 26,98%, na faixa de R\$ 3.000 a R\$ 7.000 e 31,41% possuem renda

² [PDAD 2021](#)

acima de R\$ 7.000. Na pesquisa realizada, esses valores (descontando os entrevistados que não responderam à pergunta) são de, respectivamente, 14,07%, 38,47%, 26,73% e 20,73%, o que revela pequenos vieses nas populações de mais alta e mais baixa rendas na pesquisa. Os dados, considerando os não respondentes, podem ser vistos na Figura 3.

Figura 3 - Classificação dos entrevistados por Renda

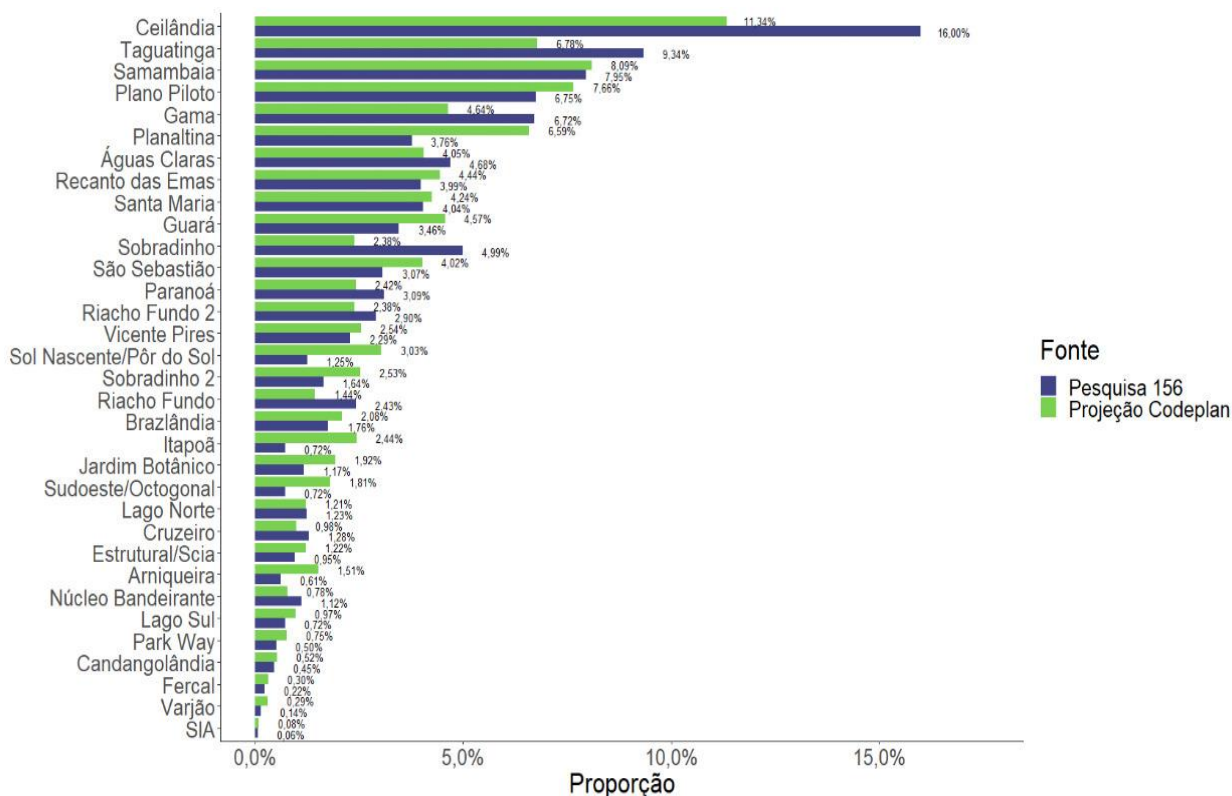


Fonte: Central 156 em parceria com a Codeplan e Projeções Populacionais Codeplan
Elaboração: GEFAPS/DIEPS/Codeplan.

Por fim, mostram-se os dados por Região Administrativa (RA) coletados na Figura 4. As RAs foram ordenadas pelo número de respondentes para facilitar a visualização. Vemos uma super-representação, principalmente, de Ceilândia, Taguatinga, Sobradinho e Gama. Há, também, uma sub-representação de Sol Nascente/Pôr do Sol, Sobradinho 2, Sudoeste/Octogonal e Arniqueira.

A comparação entre os dados da PDAD e os dados coletados mostra, portanto, a existência de pequenos vieses sociodemográficos da pesquisa. É importante manter esses vieses em mente durante a análise das respostas dos questionários de maneira a evitar erros por generalizações. Com isso, passa-se à apresentação dos resultados gerais da pesquisa.

Figura 4 - Classificação dos entrevistados por RA



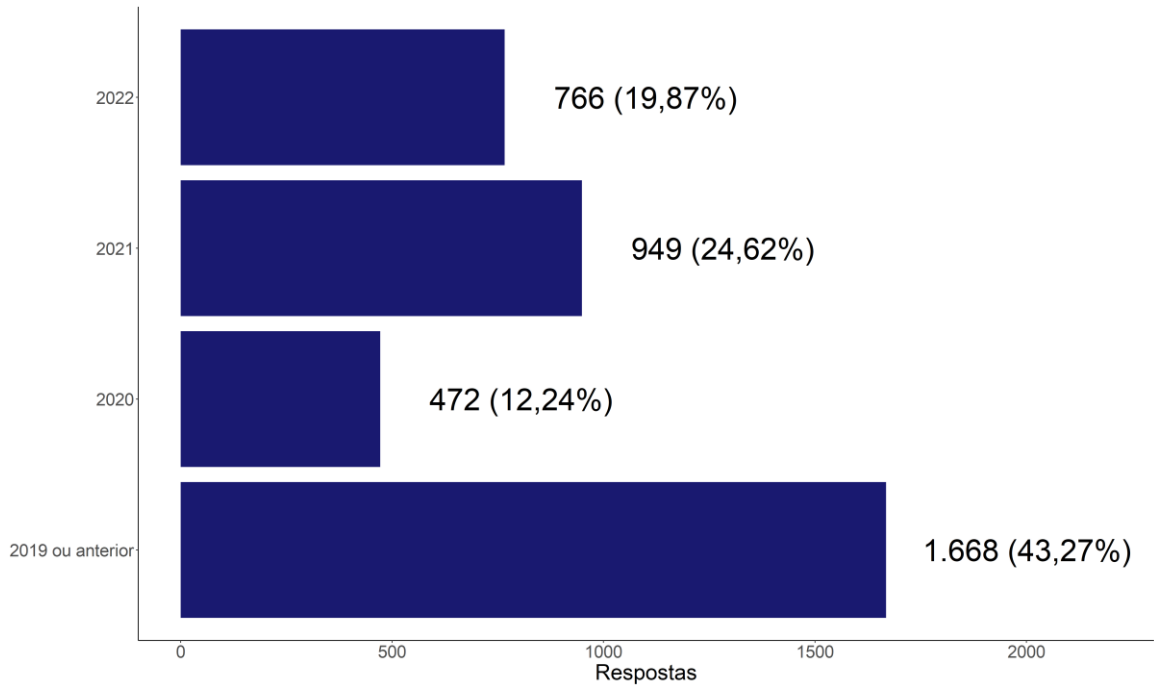
Fonte: Central 156 em parceria com a Codeplan e Projeções Populacionais Codeplan
 Elaboração: GEFAPS/DIEPS/Codeplan.

2.2.2. Atendimentos no Na Hora

Como se observa na Figura 5, 43,27% dos entrevistados fizeram a última visita ao Na Hora antes de 2019. A menor frequência, em 2020 em diante, pode ser devido à pandemia que teve início no Distrito Federal, em março de 2020, e se prolonga até o ano de 2022. Ainda assim, cerca de 44,49% dos entrevistados foram ao Na Hora em 2021 ou 2022, mostrando uma quantidade considerável de atendimentos em períodos recentes.

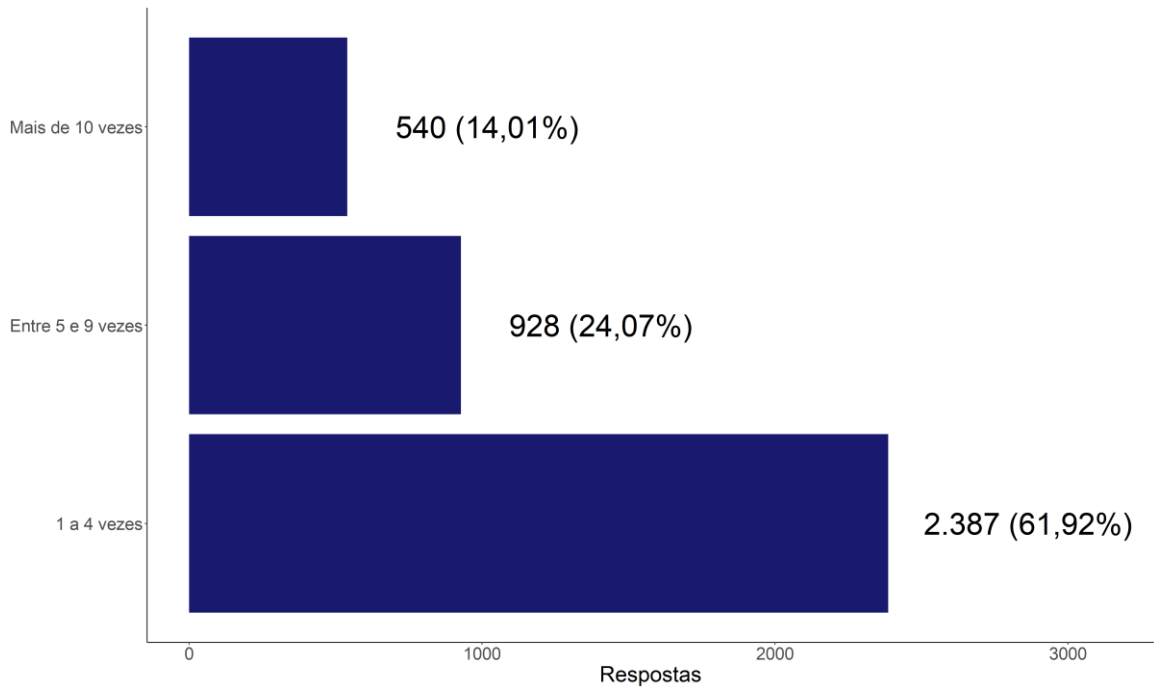
Em termos de frequência de visitação, cerca de 14% dos entrevistados que já foram ao Na Hora afirmaram ida mais de dez vezes ao serviço; 24,07%, entre cinco e nove vezes e 61,02% indicaram ida até quatro vezes ao Na Hora. Cabe lembrar que a análise   feita apenas com os entrevistados que foram ao Na Hora ao menos uma vez (Figura 6).

Figura 5 - Último ano de atendimento presencial no Na Hora



Fonte: Central 156 em parceria com a Codeplan
Elaboração: GEFAPS/DIEPS/Codeplan.

Figura 6 - Frequência de visitação ao Na Hora

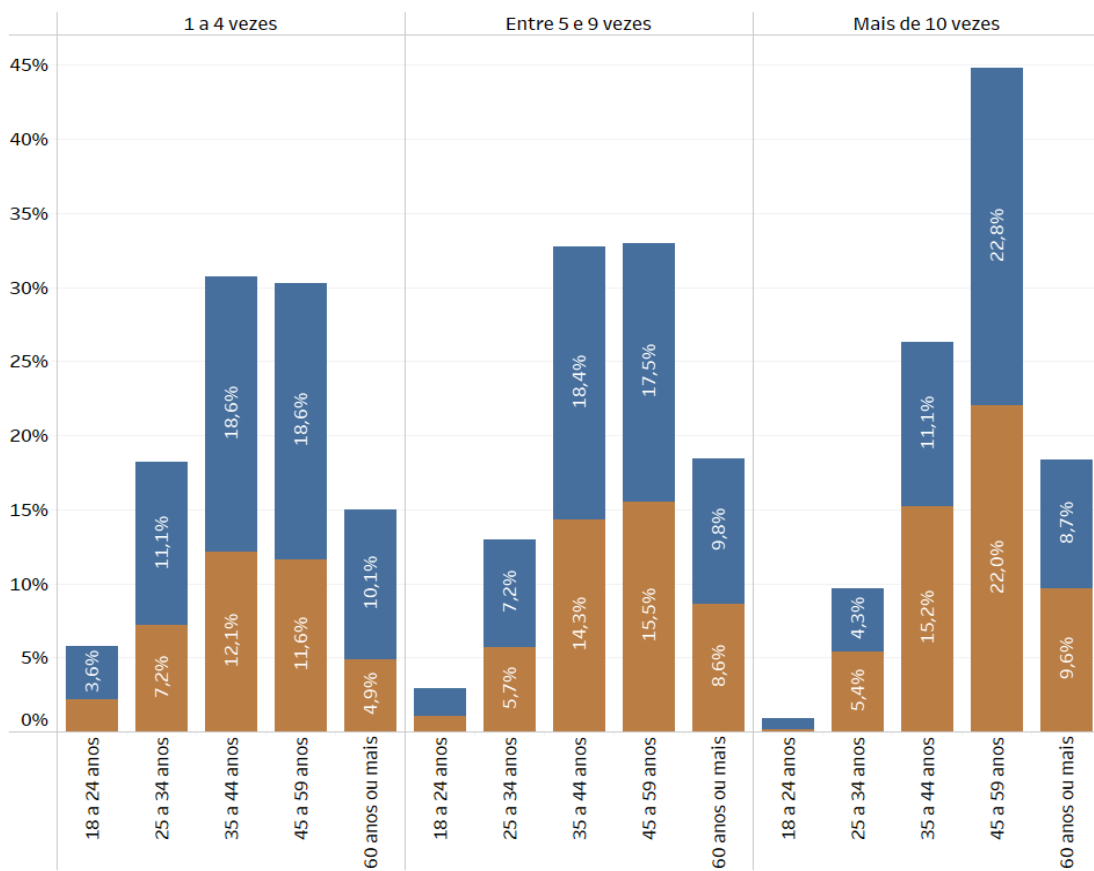


Fonte: Central 156 em parceria com a Codeplan
Elaboração: GEFAPS/DIEPS/Codeplan.

Essas frequências, porém, são distintas para diferentes grupos sociodemográficos como apresentam as Figuras 7 e 8. Para ambos os gráficos, os percentuais se referem ao todo de cada grupo.

Com isso, aponta-se, primeiro, que as mulheres foram ao Na Hora mais vezes entre uma e quatro vezes do que os homens. De fato, considerando essa frequência, nota-se somente uma maioria (proporcional) de homens para a faixa etária de 18 a 24 anos. Ainda assim, essa diferença é pequena. Como esperado, a visita tende a aumentar com a idade, uma vez que o serviço do Na Hora completou 21 anos em 2022, e espera-se que as demandas documentais surjam de tempos em tempos. Mesmo assim, registra-se uma menor frequência de entrevistados com mais de 60 anos. Este público indicou ida mais de dez vezes maior do que entrevistados entre 45 e 59 anos.

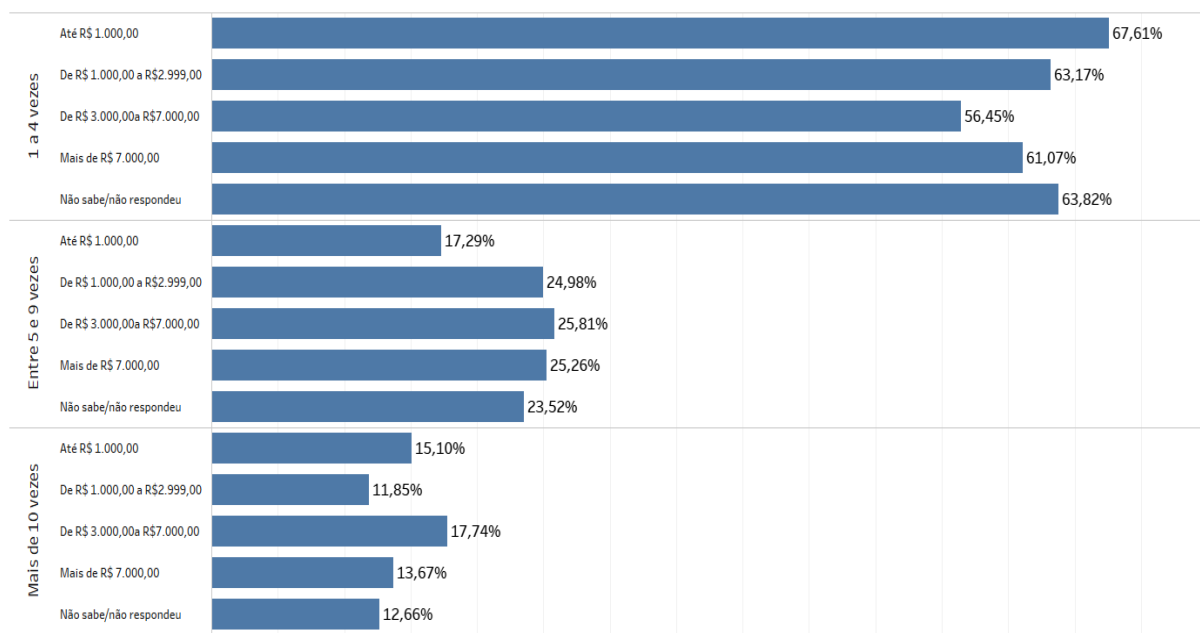
Figura 7 - Distribuição da Frequência de visitação ao Na Hora por faixa etária e sexo



Fonte: Central 156 em parceria com a Codeplan
 Elaboração: GEFAPS/DIEPS/Codeplan.

Entre os entrevistados com mais de dez visitas presenciais ao Na Hora está uma maior participação masculina em todas as faixas etárias, exceto a de pessoas entre 18 e 24 anos. Pela Figura 8, há mais entrevistados que foram entre uma a quatro vezes ao Na Hora.

Uma diferença importante está na faixa dos que ganham de R\$ 3.000 a R\$ 7.000, que foram mais vezes ao Na Hora, proporcionalmente, do que outras faixas.

Figura 8 - Distribuição da Frequência de visitação no Na Hora por renda

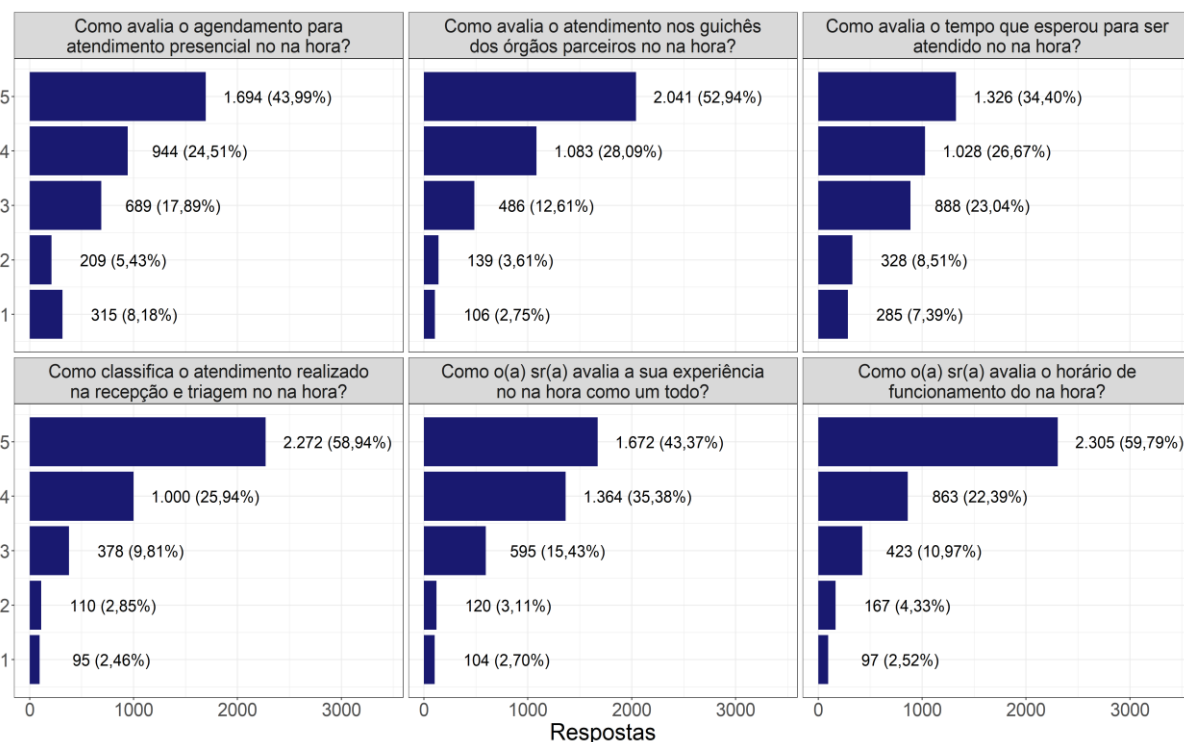
Fonte: Central 156 em parceria com a Codeplan
 Elaboração: GEFAPS/DIEPS/Codeplan.

2.2.3. Avaliação do Na Hora

Um ponto de interesse na pesquisa é entender como a população avalia o Na Hora em diversas dimensões de avaliação. Para seis dimensões (agendamento, atendimento pelos parceiros, tempo de espera, atendimento na recepção e triagem, experiência geral e horário de funcionamento), pediu-se aos entrevistados darem notas de um a cinco, com um representando uma avaliação péssima e cinco, uma avaliação ótima. Entende-se que as notas três pressupõem uma avaliação neutra. Pela Figura 9, observa-se que as avaliações nas seis dimensões das perguntas são majoritariamente positivas, o que mostra a população, na média, satisfeita com os serviços do Na Hora em diversos aspectos. De fato, mais de 60% dos entrevistados indicaram valor quatro ou cinco para todas as perguntas, com algumas perguntas recebendo mais de 80% dessas notas em alguns casos (Figura 9).

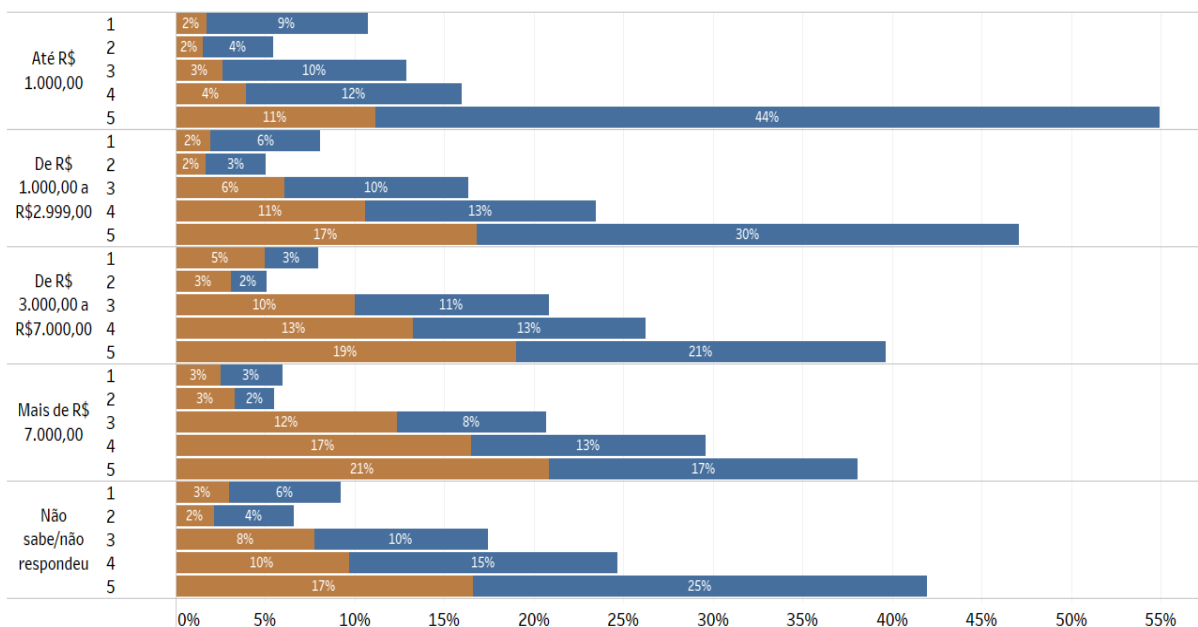
Ainda assim, olhando apenas para as avaliações negativas, duas avaliações se destacam: a avaliação do agendamento e a avaliação do tempo de espera para ser atendido. Por isso, construíram-se dois gráficos com o detalhamento dessas avaliações para uma exploração dos grupos que indicaram cada tipo de resposta. Em cada um dos gráficos, as cores representam os sexos (masculino em marrom e feminino na cor azul) e as porcentagens representam quanto cada grupo participou da avaliação respondida dentro da faixa de renda (Figura 10).

Figura 9 - Avaliação do Na Hora



Fonte: Central 156 em parceria com a Codeplan
 Elaboração: GEFAPS/DIEPS/Codeplan.

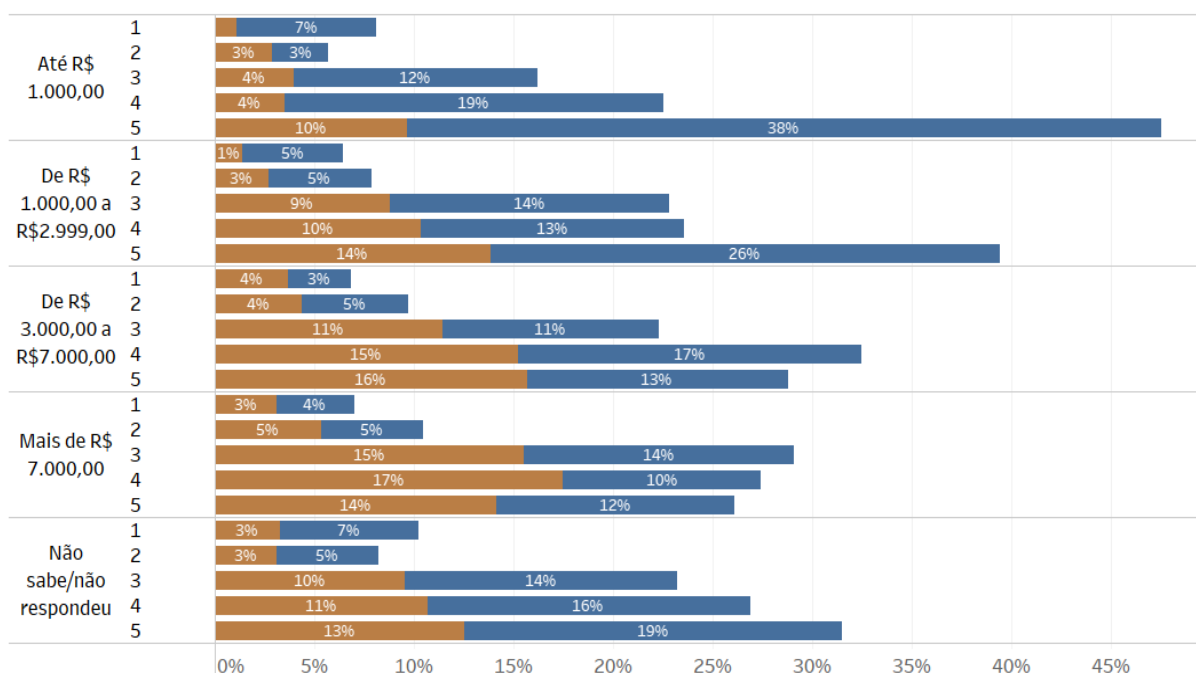
Figura 10 - Distribuição das avaliações sobre o agendamento do Na Hora



Fonte: Central 156 em parceria com a Codeplan
 Elaboração: GEFAPS/DIEPS/Codeplan.

Nota-se que, entre as avaliações negativas sobre o agendamento, destacam-se os grupos:

- 1) Mulheres com renda de até R\$ 1.000,00.
- 2) Mulheres com rendas entre R\$ 1.000,00 e R\$ 2.999,00 ou que não responderam sobre a renda.
- 3) Homens com renda entre R\$ 3.000 e R\$ 7.000,00.

Figura 11 - Distribuição das avaliações sobre o tempo de espera no Na Hora

Fonte: Central 156 em parceria com a Codeplan
Elaboração: GEFAPS/DIEPS/Codeplan.

Nota-se que, entre as avaliações negativas sobre o tempo de espera, destacam-se os grupos:

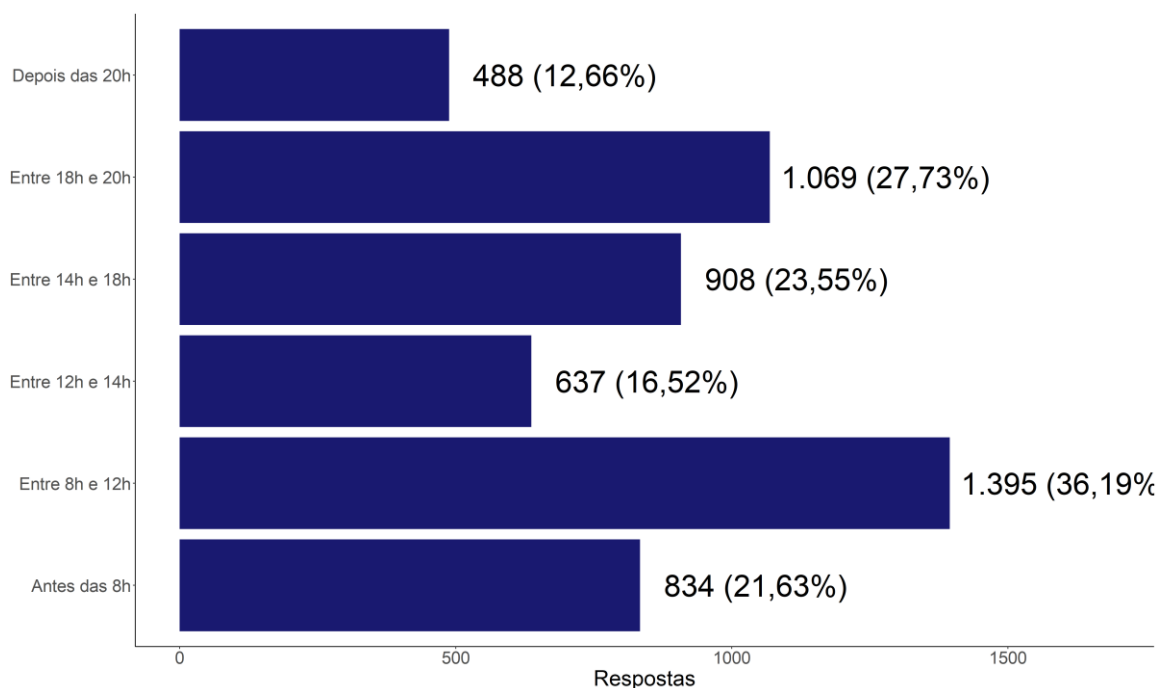
- 1) Mulheres com renda de até R\$ 1.000,00 ou que não responderam.
- 2) Mulheres com renda entre R\$ 1.000,00 e R\$ 2.999,00.
- 3) Homens com renda entre R\$ 3.000,00 e R\$ 7.000,00.

2.2.4. Horário de Visitação e Unidades

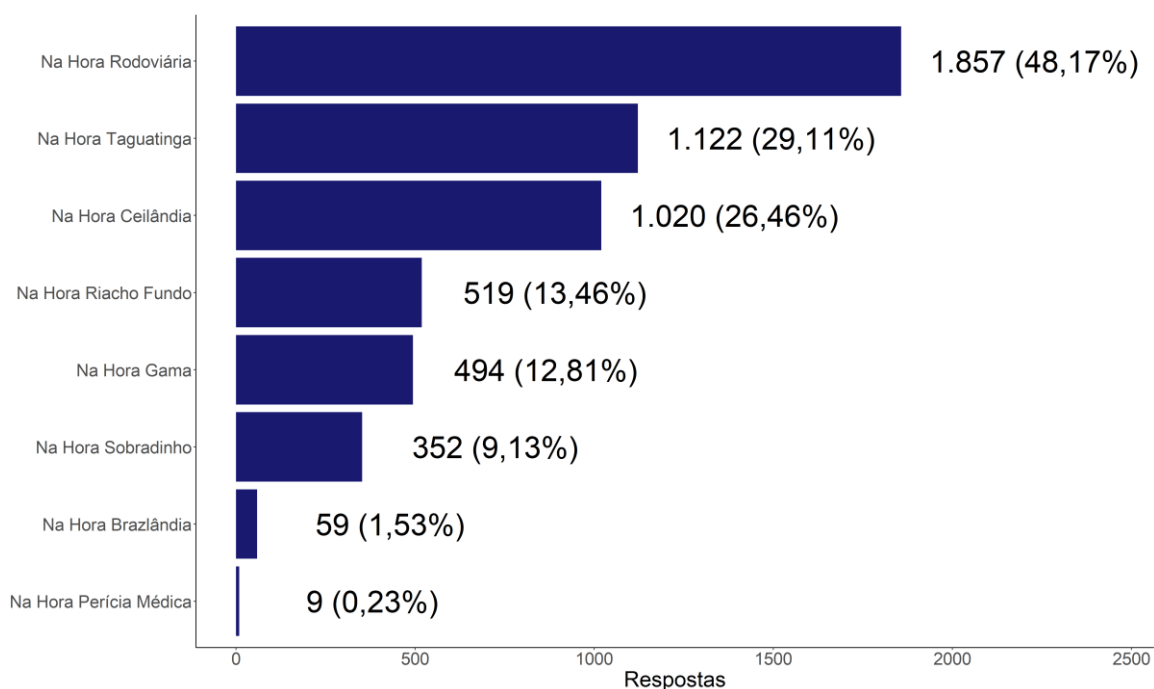
Na seção anterior, observou-se uma avaliação majoritariamente positiva do horário de funcionamento do Na Hora (notas quatro e cinco correspondem a 82,18% das avaliações). Com o objetivo de identificar os horários de funcionamento mais atrativos para a população, perguntou-se em quais períodos os entrevistados gostariam de ser atendidos no Na Hora, com a possibilidade de se escolher mais de uma opção.

Como pode ser visto na Figura 12, o período de maior preferência é o das 8h às 12h, com 26,17% de entrevistados indicando esse período como preferido. O segundo período mais indicado é entre 18h e 20h (20,05%). O horário do almoço, 12h às 14h, não é o período de mais alta demanda, como o senso comum indicaria. Por fim, 9,15% dos entrevistados gostariam de ser atendidos após as 20 horas.

Outro ponto de interesse é identificar quais unidades do Na Hora já foram visitadas pelos entrevistados. A Figura 13 resume as respostas recebidas, apontando que o Na Hora Rodoviária é a unidade mais visitada (34,19% dos entrevistados foram à unidade), seguido do Na Hora Taguatinga (20,66%) e Na Hora Ceilândia (18,78%). As unidades com menos visitas são o Na Hora Brazlândia (1,09%) e o Na Hora Perícia Médica (0,17%).

Figura 12 - Períodos em que os entrevistados gostariam de ser atendidos no Na Hora

Fonte: Central 156 em parceria com a Codeplan
Elaboração: GEFAPS/DIEPS/Codeplan.

Figura 13 - Unidades do Na Hora já visitadas

Fonte: Central 156 em parceria com a Codeplan
Elaboração: GEFAPS/DIEPS/Codeplan.

Considerando a localização das unidades, separou-se os grupos que foram a cada uma das unidades e construiu-se a distribuição da população que visitou cada unidade por Região Administrativa (RA). Os resultados podem ser vistos na Figura 14.

Figura 14 - Distribuição de visitantes das unidades do Na Hora por RA

RA de Moradia	Na Hora Brazlândia	Na Hora Ceilândia	Na Hora Gama	Na Hora Riacho Fundo	Na Hora Rodoviária	Na Hora Sobradinho	Na Hora Taguatinga	Na Hora Perícia Médica
Águas Claras	0%	1%	1%	8%	5%	1%	10%	0%
Arniqueira	0%	0%	0%	2%	1%	0%	2%	0%
Brazlândia	76%	1%	0%	0%	1%	0%	1%	0%
Candangolândia	0%	0%	0%	2%	1%	0%	0%	0%
Ceilândia	7%	51%	1%	4%	7%	1%	11%	33%
Cruzeiro	0%	0%	1%	1%	2%	1%	0%	0%
Estrutura/Scia	0%	1%	0%	0%	1%	0%	1%	0%
Fercal	0%	0%	0%	0%	0%	2%	0%	0%
Gama	0%	1%	45%	2%	3%	0%	1%	11%
Guará	2%	1%	0%	6%	6%	1%	2%	0%
Itapoã	0%	0%	0%	0%	1%	1%	0%	0%
Jardim Botânico	0%	0%	0%	2%	2%	0%	1%	0%
Lago Norte	0%	0%	0%	1%	2%	2%	0%	0%
Lago Sul	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%
Núcleo Bandeirante	0%	0%	0%	5%	1%	0%	1%	0%
Paranoá	0%	1%	0%	1%	6%	5%	0%	11%
Park Way	0%	0%	0%	3%	1%	0%	0%	0%
Planaltina	0%	0%	0%	0%	5%	17%	0%	0%
Plano Piloto	2%	0%	1%	4%	12%	3%	2%	0%
Recanto das Emas	0%	4%	1%	8%	3%	0%	7%	0%
Riacho Fundo	0%	0%	2%	14%	1%	0%	2%	0%
Riacho Fundo 2	3%	2%	2%	10%	2%	0%	4%	0%
Samambaia	0%	9%	2%	9%	7%	2%	16%	11%
Santa Maria	0%	1%	20%	1%	4%	0%	1%	0%
São Sebastião	2%	1%	1%	1%	6%	0%	0%	0%
SIA	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Sobradinho	0%	0%	0%	1%	4%	45%	1%	0%
Sobradinho 2	0%	0%	0%	0%	1%	16%	0%	0%
Sol Nascente/Pôr do Sol	0%	4%	0%	0%	1%	0%	1%	0%
Sudoeste/Octogonal	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	11%
Taguatinga	0%	13%	1%	8%	4%	1%	24%	11%
Varjão	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Vicente Pires	0%	2%	0%	3%	2%	0%	6%	11%
Fora do DF	9%	6%	17%	3%	6%	3%	4%	0%
Não respondeu	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%

Fonte: Central 156 em parceria com a Codeplan

Elaboração: GEFAPS/DIEPS/Codeplan.

Nota: As somas das porcentagens das RAs em cada posto do Na Hora somam 100%.

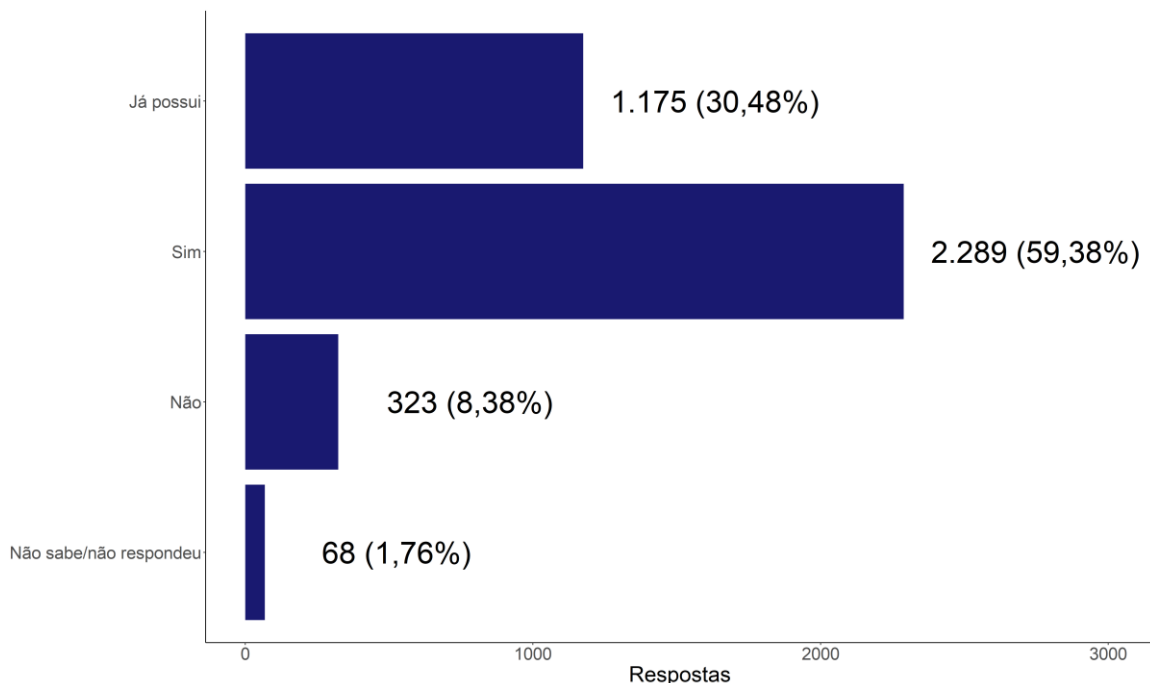
Como esperado, a maior parte dos visitantes das unidades do Na Hora são, no geral, justamente os moradores das RAs em que essas unidades ficam situadas. Ainda assim, existem particularidades notáveis entre as diferentes unidades em termos de RA de moradia. Em resumo, notou-se que:

- **Na Hora Brazlândia:** A maior parte (76,3%) dos visitantes é moradora de Brazlândia;
- **Na Hora Ceilândia:** A maior parte (51,3%) dos visitantes é moradora de Ceilândia. Uma parte importante dos atendimentos foi feita com moradores de Taguatinga (12,7%);
- **Na Hora Gama:** Parte significativa dos atendidos vem do Gama (45,3%). Ainda assim, há um atendimento significativo de moradores de Santa Maria (20,4%) e de moradores de Fora do DF (17,2%);

- **Na Hora Riacho Fundo:** os entrevistados são bem distribuídos entre as RAs, com os principais atendimentos ofertados a moradores do Riacho Fundo (13,9%), Riacho Fundo 2 (9,8%), Samambaia (9,2%), Águas Claras (7,7%) e Taguatinga (7,7%);
- **Na Hora Rodoviária:** os entrevistados são bem distribuídos entre as RAs, com os principais atendimentos realizados a moradores do Plano Piloto (12,3%), Ceilândia (7,4%), Samambaia (6,6%) e Fora do DF (6,1%);
- **Na Hora Sobradinho:** atende principalmente pessoas de Sobradinho (44,6%), Planaltina (17,3%) e Sobradinho 2 (15,6%);
- **Na Hora Taguatinga:** atende principalmente pessoas de Taguatinga (24,0%), Samambaia (16%), Ceilândia (11,4%) e Águas Claras (10,2%). Há, também, uma quantidade significativa de moradores de Vicente Pires (5,9%);
- **Na Hora Perícia Médica:** a maior parte dos entrevistados indicou ser de Ceilândia (33,3%).³ Há citações (apenas um entrevistado, correspondendo a 11,1% das indicações) em cada uma das seguintes RAs: Gama, Paranoá, Samambaia, Sudoeste/Octogonal, Taguatinga e Vicente Pires.

Além de entender o perfil das pessoas que visitam cada unidade do Na Hora, também procurou-se saber se os entrevistados desejam ter os serviços na própria RA ou não. Os resultados encontrados são sumarizados na Figura 15. Dos entrevistados, 30,48% afirmaram já existir unidade do Na Hora na RA de moradia, enquanto 59,38% disseram que gostariam de ter uma unidade do Na Hora na própria RA para atendimento da população. Apenas 8,38% dos entrevistados afirmaram não querer uma unidade na própria Região Administrativa.

Figura 15 - Desejo de se ter uma unidade do Na Hora no local de moradia



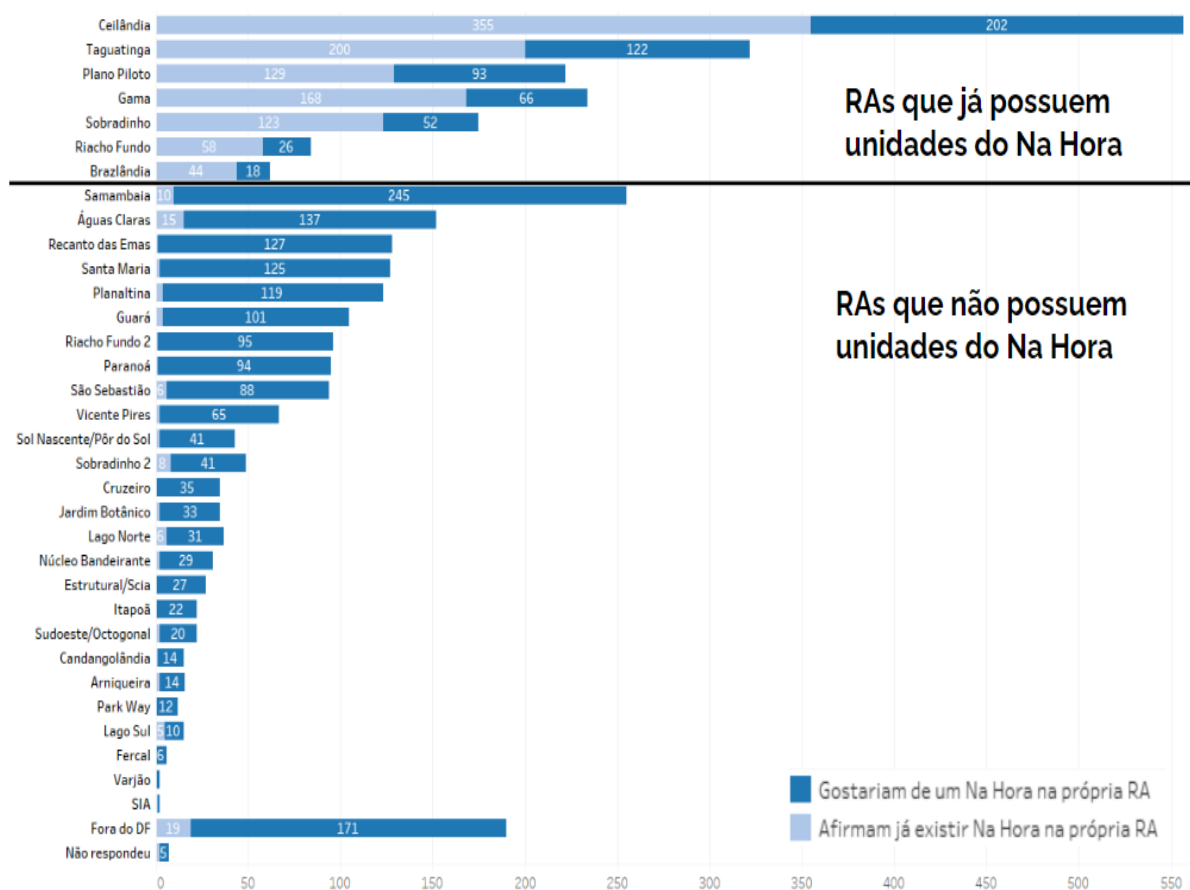
Fonte: Central 156 em parceria com a Codeplan
Elaboração: GEFAPS/DIEPS/Codeplan.

³ Reporta-se que poucos entrevistados fizeram uso deste serviço, o que reduz a confiança nas conclusões acerca da unidade em questão.

Em termos de Região Administrativa, construiu-se a Figura 16 com o objetivo de se identificar quais RAs mais demandam unidades do Na Hora. As RAs sem unidades do Na Hora foram representadas em azul escuro, enquanto as RAs com unidades do Na Hora foram representadas em azul petróleo. Para fins de visualização, omitiram-se os dados dos não respondentes e dos que indicaram não querer unidades do Na Hora na Região Administrativa.⁴

Identificou-se, primeiramente, uma quantidade significativa de entrevistados que não sabem ou não assinalaram saber se há unidade do Na Hora na RA onde moram. Ceilândia, Plano Piloto e Taguatinga foram as RAs com unidades do Na Hora com as maiores taxas de respondentes que não indicaram saber que já existe unidade na Região Administrativa. Apesar disso, são observados números elevados de entrevistados respondendo dessa forma em todas as RAs que possuem unidades. Nota-se uma quantidade pequena de entrevistados que acreditam haver unidade do Na Hora na RA que moram mesmo quando a unidade não foi implementada.

Figura 16 - Desejo de se ter uma unidade do Na Hora no local de moradia, por RA de residência



Fonte: Central 156 em parceria com a Codeplan
 Elaboração: GEFAPS/DIEPS/Codeplan.

⁴ Os dois grupos são pequenos, e os técnicos da Codeplan não identificaram nenhum padrão importante nesses dados.

Para as RAs que não possuem unidades do Na Hora, identificou-se uma demanda elevada de pessoas por unidades em Samambaia, Santa Maria, Águas Claras e Recanto das Emas; mais de 90% dos entrevistados dessas RAs indicaram querer uma unidade na própria Região Administrativa.

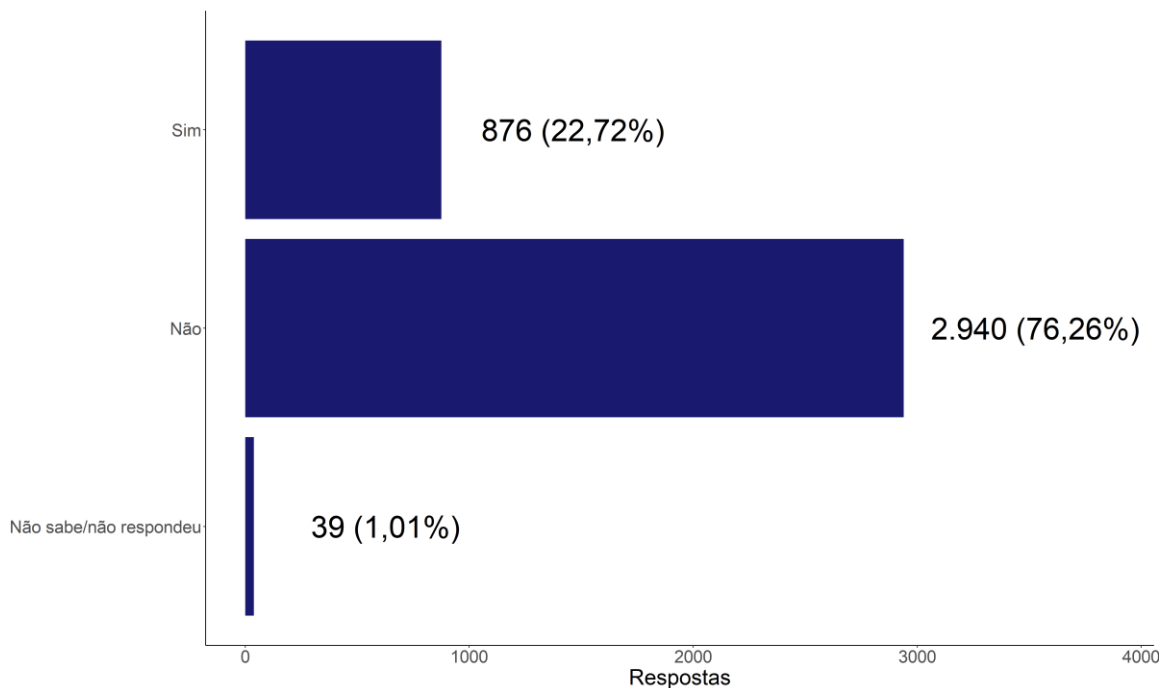
Percebe-se, também, que muitos entrevistados que moram Fora do DF reportaram desejar unidades do Na Hora onde residem, o que indica que há demanda de moradores da RIDE (Região Integrada de Desenvolvimento do DF) pelo serviço.

2.2.5. Autoatendimento e Site

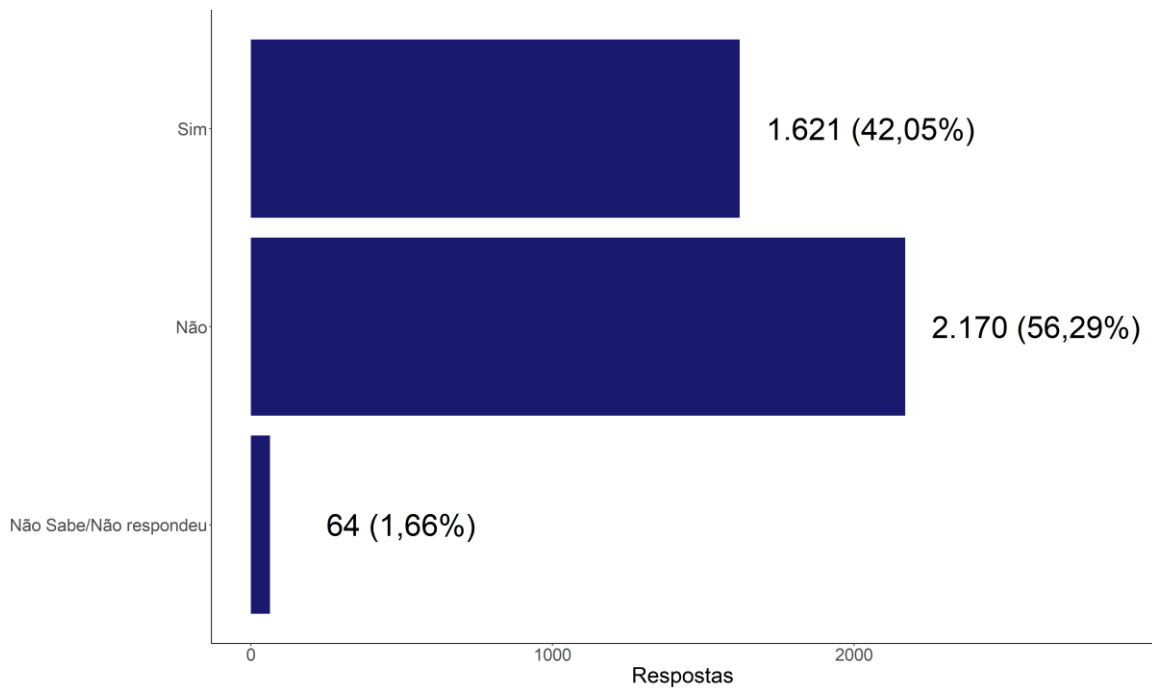
Considerando os resultados obtidos para as ferramentas de Autoatendimento e do site, decidiu-se por separá-las de outras análises em uma seção única. De fato, ambas as ferramentas são relativamente desconhecidas pelos entrevistados, principalmente o autoatendimento.

A Figura 17 indica que apenas 22,72% dos entrevistados já utilizaram o serviço de autoatendimento, enquanto 76,26% afirmaram nunca terem usado o serviço. Diferenças significativas entre diferentes grupos sociodemográficos não foram percebidas, o que indica a baixa difusão do autoatendimento nos serviços prestados pelo Na Hora.

Figura 17 - Entrevistados que já utilizaram o serviço de autoatendimento



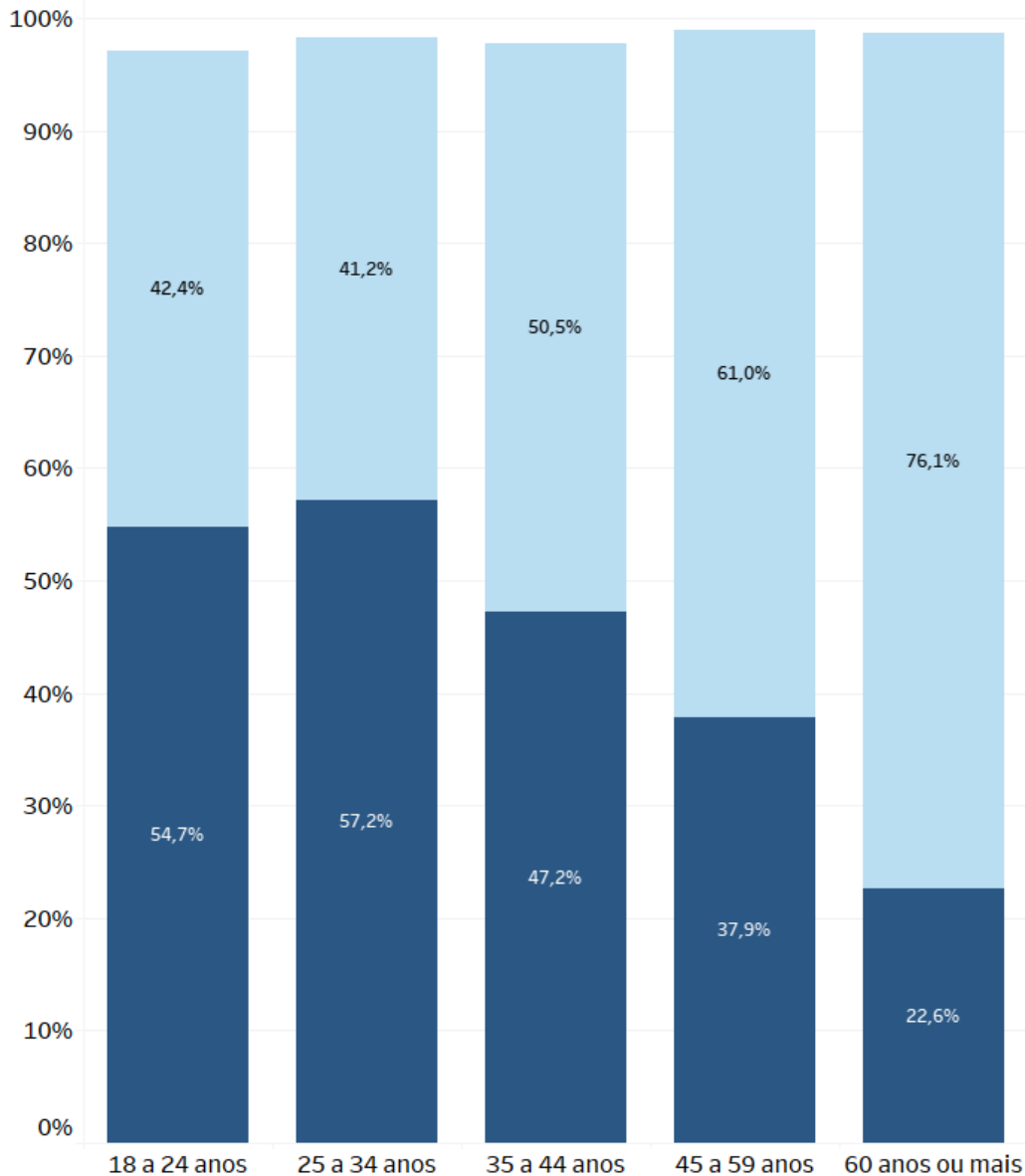
Fonte: Central 156 em parceria com a Codeplan
Elaboração: GEFAPS/DIEPS/Codeplan.

Figura 18 - Entrevistados que conhecem o Site do Na Hora

Fonte: Central 156 em parceria com a Codeplan
Elaboração: GEFAPS/DIEPS/Codeplan.

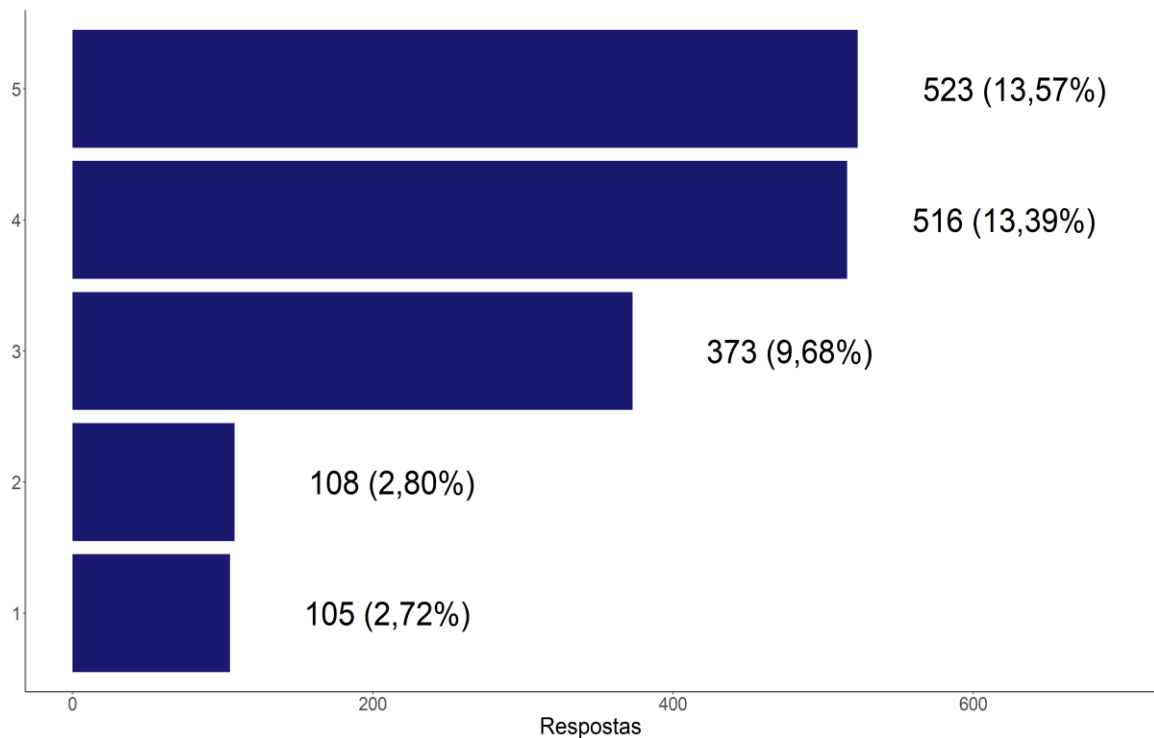
Apesar de mais conhecido, o site também se mostra como uma ferramenta pouco explorada pela população. Pela Figura 19, observa-se que apenas 42,05% já utilizaram o site, enquanto 56,29% nunca utilizaram o serviço.

Nesse caso, nota-se uma diferença significativa de conhecimento do site de acordo com a idade do entrevistado. A Figura 19, que divide as faixas etárias entre quem conhece e não conhece o site, revela que o conhecimento do site tende a se reduzir quando se avança nas faixas etárias. Mesmo assim, nenhuma faixa etária demonstrou amplo conhecimento da ferramenta.

Figura 19 - Entrevistados que conhecem o site

Fonte: Central 156 em parceria com a Codeplan
 Elaboração: GEFAPS/DIEPS/Codeplan.

Por fim, perguntou-se aos entrevistados que afirmaram conhecer o site sobre como estes avaliariam o serviço – com respostas de um a cinco –, em que um representa uma avaliação Péssima e cinco, uma avaliação Ótima. A Figura 20 traz um resumo das respostas coletadas. No geral, a ferramenta é bem avaliada por aqueles que a conhecem, com 63,93% de avaliações quatro ou cinco.

Figura 20 - Notas dadas ao Site do Na Hora

Fonte: Central 156 em parceria com a Codeplan
Elaboração: GEFAPS/DIEPS/Codeplan.

2.2.6. Sugestões da População

Como conclusão da análise dos entrevistados que já foram ao Na Hora, coletaram-se sugestões de implementação de novos recursos ou serviços com base em listagens fornecidas pelo próprio serviço do Na Hora.

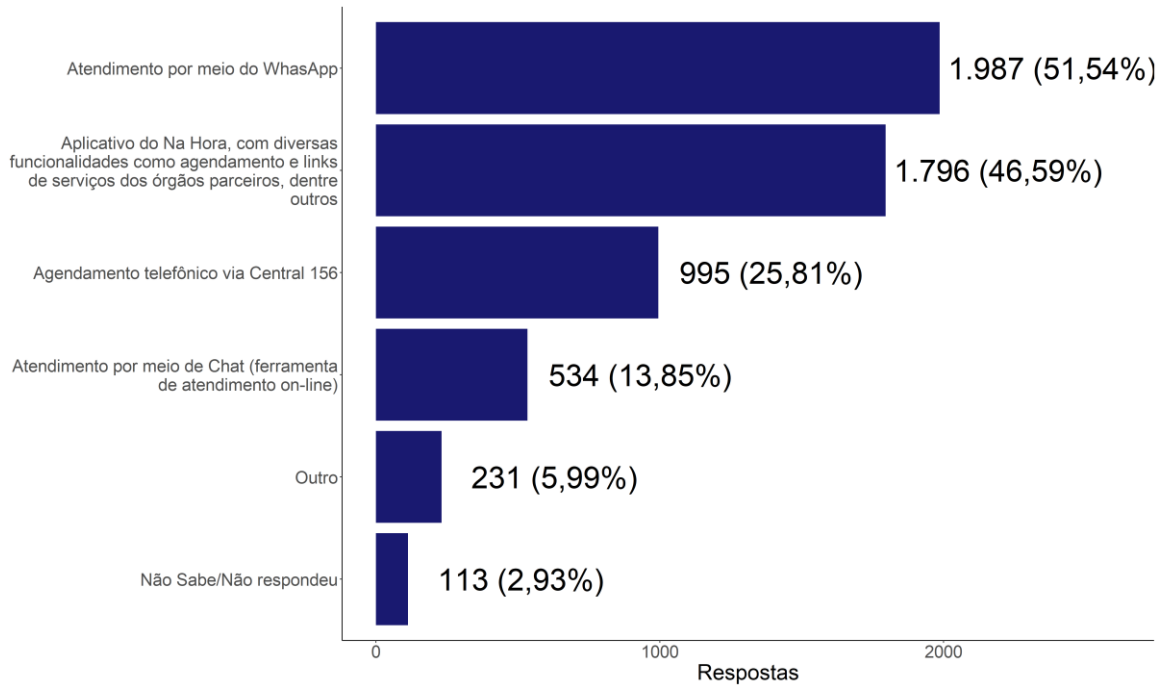
Em termos de novas ferramentas, perguntou-se sobre a criação de um atendimento via WhatsApp, um App do Na Hora, o agendamento telefônico via Central 156, atendimento via chat online ou outros tipos de serviço. Os entrevistados puderam escolher mais uma opção da lista fornecida.

As duas respostas mais comuns, como visto na Figura 21, foram: Atendimento via WhatsApp (35,13%) e App do Na Hora (31,75%). Registra-se uma baixa adesão ao atendimento via chat online e poucas manifestações acerca de outras ferramentas não citadas.

Novamente, as respostas variam significativamente entre as diferentes faixas etárias e sexos, como pode ser visto na Figura 22. Em termos proporcionais, observa-se que as sugestões de implementação de agendamento telefônico via Central 156 cresce com a idade. Além disso, o chat online não é uma ferramenta muito citada por nenhuma das faixas etárias ou sexos.

Um ponto interessante é que as mulheres, em todas as faixas etárias, deram clara preferência à implementação do WhatsApp. No caso dos homens, as opções foram mais balanceadas entre o WhatsApp e o App, com o App proporcionalmente mais citado como inovação pelo grupo.

Figura 21 - Sugestões de Funcionalidades



Fonte: Central 156 em parceria com a Codeplan
 Elaboração: GEFAPS/DIEPS/Codeplan.

Figura 22 - Sugestões de Funcionalidades por sexo e por faixa etária

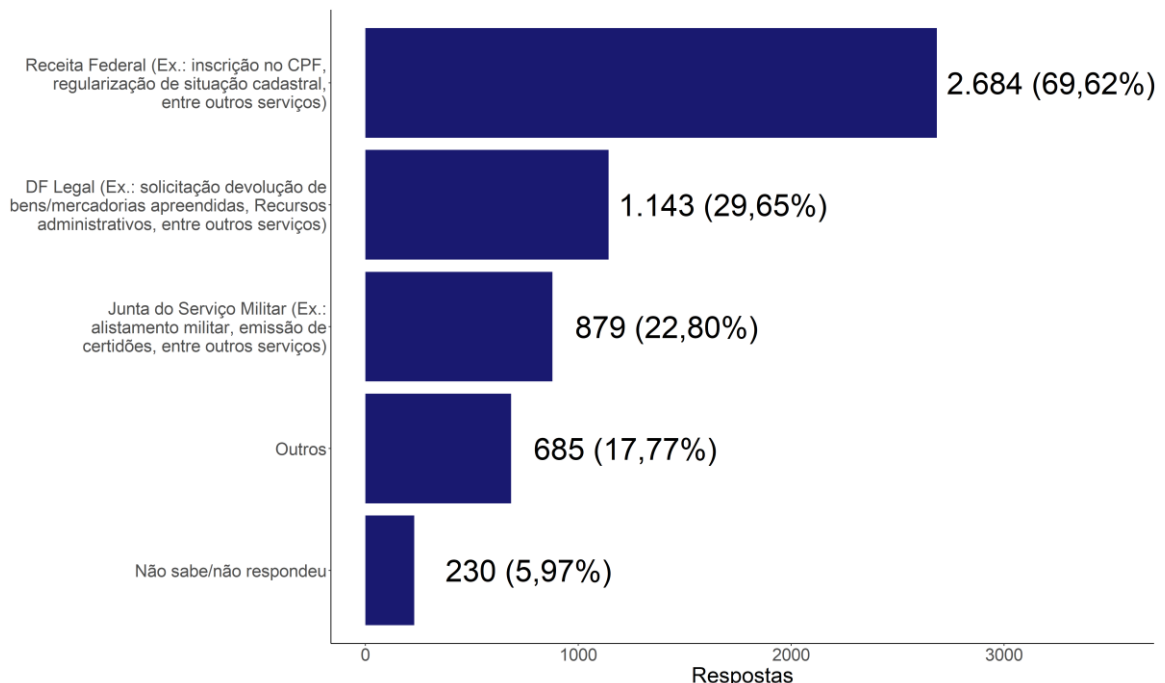


Fonte: Central 156 em parceria com a Codeplan
 Elaboração: GEFAPS/DIEPS/Codeplan.

Além disso, investigou-se sobre a expansão dos serviços, com a sugestão de órgãos ou serviços que poderiam ser ofertados dentro das unidades do Na Hora (via órgãos parceiros). A Figura 23 reproduz os resultados sumarizados. Os entrevistados puderam escolher mais de uma resposta para a pergunta.

Fica claro que o serviço mais requisitado é o da Receita Federal (47,75%), com quase metade dos entrevistados indicando interesse nessa parceria. DF Legal (20,33%) e Junta do Serviço Militar (15,64%) foram mencionados como serviços relevantes. Cerca de 18% dos entrevistados citaram a categoria Outros, o que revelou a importância de se realizar um levantamento específico para saber quais serviços possam ser de interesse da população.

Figura 23 - Sugestões de Novos Serviços



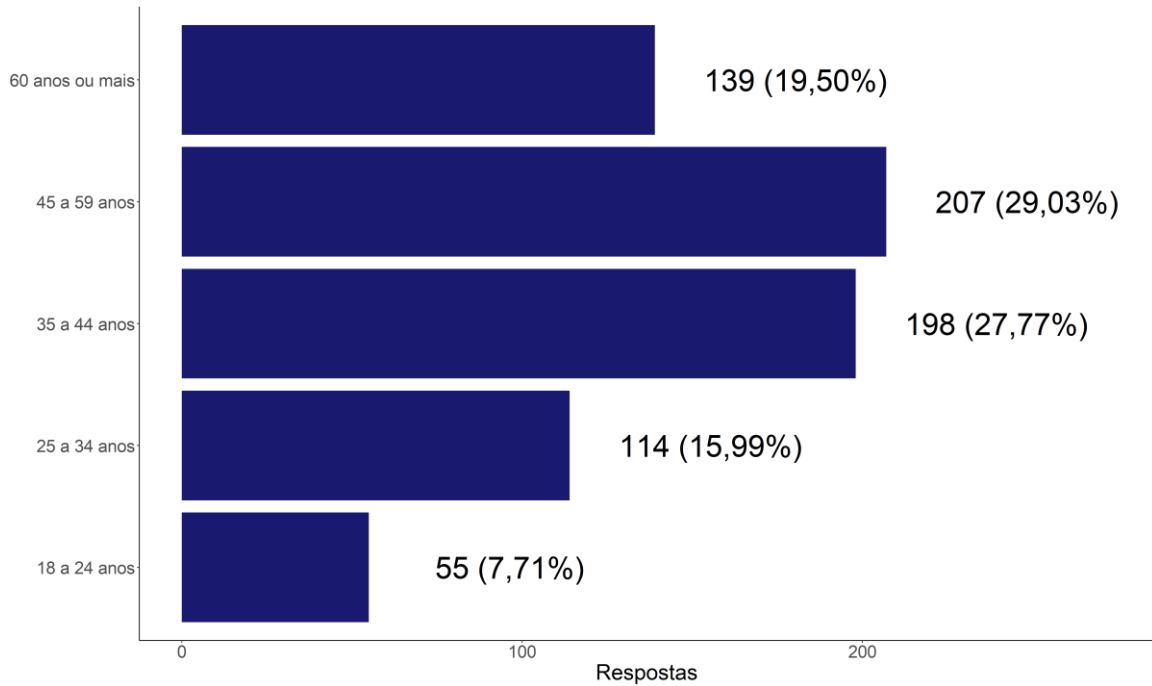
Fonte: Central 156 em parceria com a Codeplan
Elaboração: GEFAPS/DIEPS/Codeplan.

2.3. Entrevistados que Nunca Foram ao Na Hora

Um aspecto importante da pesquisa foi a identificação do perfil das pessoas que nunca utilizaram os serviços do Na Hora. Como pode ser visto na Figura 24, a idade dos que nunca foram ao Na Hora não é significativamente diferente daqueles que foram. Dito isso, notaram-se pequenas diferenças nas faixas dos entrevistados de idade mais avançada (19,5%, cerca de 3,3 p.p. a mais do que aqueles que já foram) e entre os mais jovens (7,71%, cerca de 3,3 p.p. a mais do que aqueles que já frequentaram). Isso indica que a idade não é um dos principais fatores que motivam a ausência nos serviços do Na Hora.

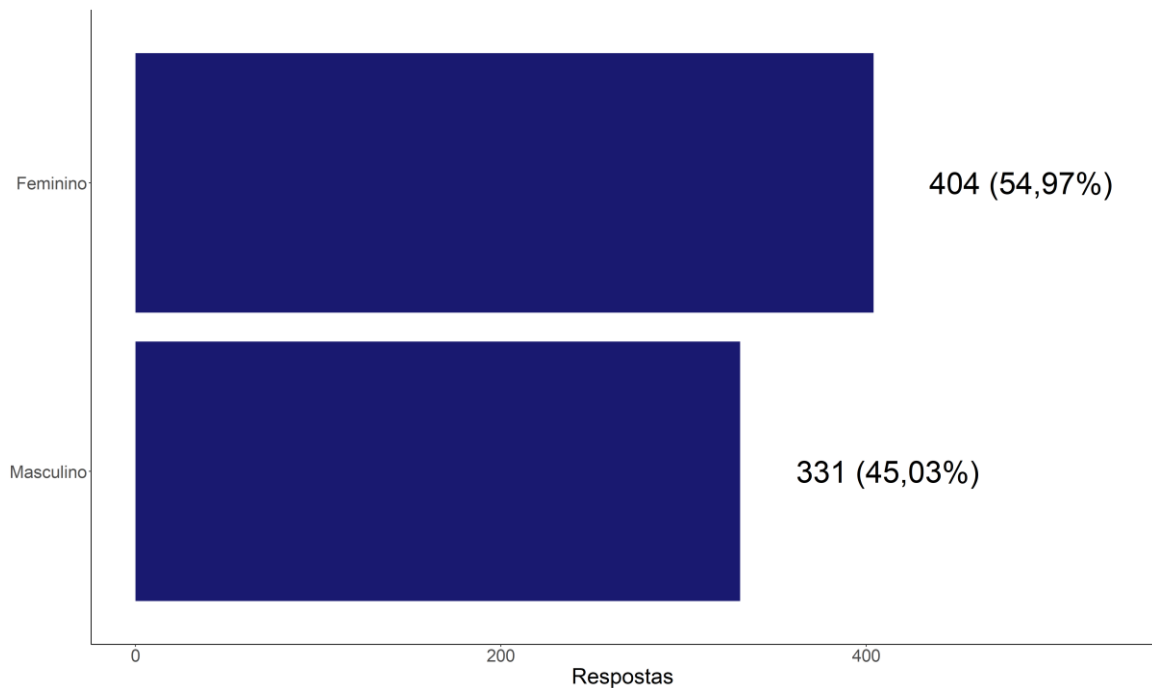
O mesmo pode-se inferir sobre o sexo dos entrevistados. Apesar de os não frequentadores serem uma amostra mais balanceada – a divisão de sexos para os que nunca foram ao serviço é de 54,97% para as mulheres e 45,03% para os homens, enquanto essa medida é de 58,25% e 41,75% para os que já frequentaram –, ainda se nota pouca diferença entre os grupos para se inferir que o sexo é um fator determinante para frequentar ou não o Na Hora.

Figura 24 - Faixa Etária dos entrevistados que nunca foram ao Na Hora



Fonte: Central 156 em parceria com a Codeplan
Elaboração: GEFAPS/DIEPS/Codeplan.

Figura 25 - Sexo dos entrevistados que nunca foram ao Na Hora



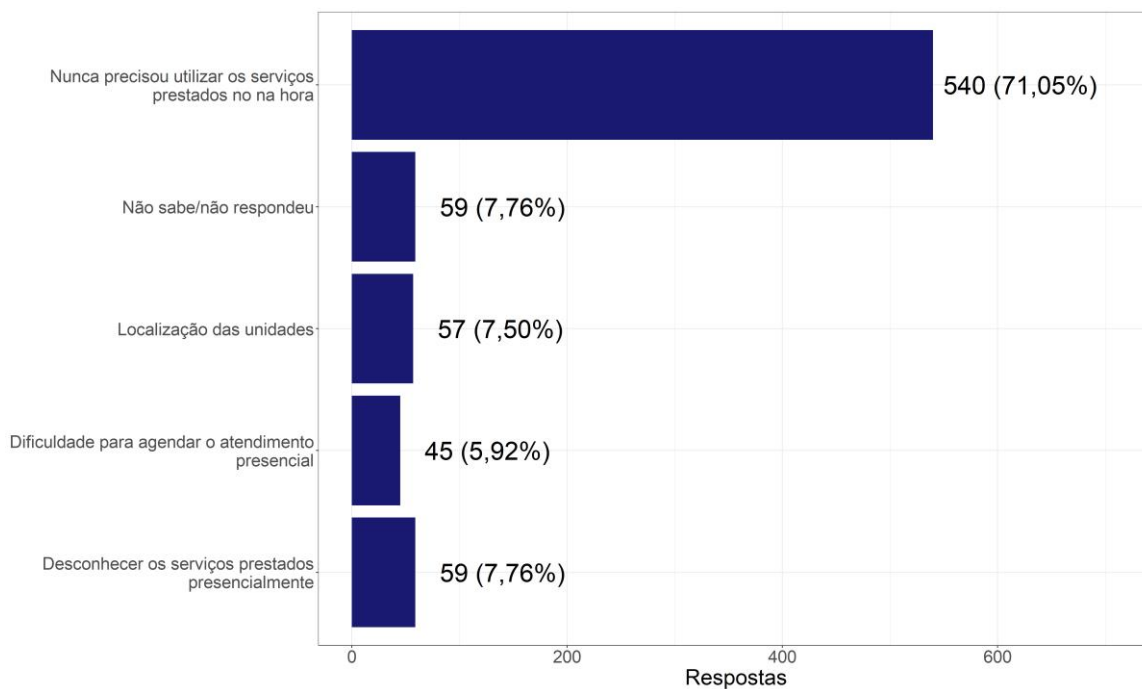
Fonte: Central 156 em parceria com a Codeplan
Elaboração: GEFAPS/DIEPS/Codeplan.

Por fim, perguntou-se sobre a razão pela qual os entrevistados nunca utilizaram os serviços do Na Hora. A principal resposta dada foi a de nunca ter precisado utilizar os serviços (71,05%).

Ignorando os não respondentes (7,76%), as outras justificativas foram “Desconhecer os Serviços Prestados Presencialmente” (7,76%), “Localização das Unidades” (7,50%) e “Dificuldade Para Agendar o Atendimento Presencial” (5,92%).

Com isso, entende-se que não frequentar o Na Hora está mais ligado às demandas da população do que a fatores internos do serviço.

Figura 26 - Razões pelas quais os entrevistados nunca utilizaram os serviços do Na Hora



Fonte: Central 156 em parceria com a Codeplan
Elaboração: GEFAPS/DIEPS/Codeplan.

3. CONCLUSÃO

Esta Nota teve como objetivo resumir os principais achados da Pesquisa 156 do Na Hora, realizada pela Codeplan em parceria com a Central 156.

Nota-se que os serviços prestados pelo Na Hora, em todos os âmbitos, são bem avaliados pela população. Entre os aspectos pesquisados, o agendamento e o tempo de espera foram os serviços com as piores avaliações apesar de terem notas majoritariamente positivas.

As unidades que mais receberam visitas pelos entrevistados são o Na Hora Rodoviária, Taguatinga e Ceilândia. No geral, todas as unidades, inclusive essas, possuem forte visitação de moradores da própria Região Administrativa. Ainda assim, algumas unidades, como o Na Hora Rodoviária e o Na Hora Riacho Fundo atendem a população de forma mais distribuída entre as Regiões Administrativas.

Em termos de presença de unidades, percebe-se uma importante demanda de unidades na própria Região Administrativa de moradia dos entrevistados. Relata-se, porém, que muitos entrevistados não foram capazes de identificar que existam unidades do Na Hora na própria Região Administrativa de moradia.

Considerando as tecnologias utilizadas, observa-se que tanto o autoatendimento quanto o site ainda são ferramentas pouco exploradas pela população, o que pode indicar necessidade de reforço, disseminação ou de reformulação das iniciativas. Nesse sentido, a população tendeu a favorecer o uso do WhatsApp e/ou de um aplicativo do Na Hora para a realização de alguns serviços.

Ressalta-se, também, que a população parece demandar a presença de serviços da Receita Federal nas unidades do Na Hora. DF Legal e Junta do Serviço Militar, também, foram serviços bastante citados apesar de as menções serem significativamente menores do que as da Receita.

Por fim, esclarece-se que não se identificou um perfil demográfico específico que seja subcoberto pelos serviços do Na Hora. De fato, a principal razão de os entrevistados não terem usado os serviços do Na Hora foi a não necessidade. Essa falta de necessidade pode significar uma demanda por serviços não ofertados, porém essa hipótese não será testada com a coleta de informações realizada.

**Companhia de Planejamento
do Distrito Federal - Codeplan**

Setor de Administração Municipal
SAM, Bloco H, Setores Complementares
Ed. Sede Codeplan
CEP: 70620-080 - Brasília-DF
Fone: (0xx61) 3342-2222
www.codeplan.df.gov.br
codeplan@codeplan.df.gov.br