



1ª PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CONSELHO DE USUÁRIOS DO IPT

CICLO 2024

Apresentação dos Resultados

11.12.2024

CNPG/GGQ

CONSIDERAÇÕES

1. Os dados para a produção deste relatório foram fornecidos pela Ouvidoria do IPT.
2. A população compreendeu as 07 pessoas que se cadastraram na plataforma [Fala SP](#), via site do IPT, (<https://ipt.br/2024/05/29/conselho-de-usuarios-de-servicos-publicos/>), conforme convocação publicada em 29.05.2024 para fazer parte do **Conselho de Usuários do IPT**.
3. O questionário da pesquisa foi publicado na plataforma [Fala SP](#) e os conselheiros receberam e-mail com o *link* de acesso em 18.10.2024 para avaliarem a qualidade e a efetividade dos serviços prestados e proporem melhorias, quando pertinente. Em 31.10.2024 encerrou-se o prazo para os usuários responderem.
4. A transcrição de comentários e sugestões dos usuários foram feitas de forma fiel às respostas registradas nos questionários. Portanto, erros gramaticais, de grafia e pontuação não foram corrigidos.
5. A pesquisa foi aplicada para os serviços categorizados como “**ensaios laboratoriais e análises químicas**”.



ESCALA DE MENSURAÇÃO



Oportunidades para melhoria

São considerados usuários potencialmente insatisfeitos aqueles que, em algum atributo da matriz, pontuaram a satisfação com nota igual ou menor que **7**.

Os comentários relativos às notas com indícios de insatisfação podem ser utilizados para subsidiar ações de melhoria na prestação dos serviços públicos e para contribuir com a definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário.

QUESTIONÁRIOS ENVIADOS E RESPONDIDOS

Enviados	Respondidos	Porcentagem de Retorno
7	4	57,1 %

Houve **4** respondentes (57,1 %) à questão **“Selecione a nota que melhor indica o seu grau de satisfação com o produto fornecido pelo IPT, sendo 0 a nota mínima (muito insatisfeito) e 10 a nota máxima (muito satisfeito). Se algum atributo não for aplicável, pedimos a gentileza de deixá-lo sem avaliação.”**



COMENTÁRIOS RELATIVOS ÀS NOTAS DE SATISFAÇÃO

- Foram apresentados **2** comentários à pergunta “**Por favor, diga-nos os motivos das notas, ajudando a melhorar nossos serviços**”.
 - ✓ *O IPT, E UMA INSTITUIÇÃO COM MAIS DE 100 ANOS, COM MUITA TRADIÇÃO, E EM 2024 CONTINUA A POSSUIR EXELENCA TECNICA, O PRIMOR E O ZELO DO IPT PELA EXELENCA TECNICA E UNICA NO BRASIL, AFIRMO COM CERTEZA QUE O IPT E UM DOS MELHORES INSTITUTOS DE TECNOLOGIA DO MUNDO, ORGULHO DE SÃO PAULO, E DO BRASIL*
 - ✓ *Os retornos sempre foram satisfatórios.*

MATRIZ DE ATRIBUTOS

Atributos		Satisfação Média*
a1	Agilidade no retorno à solicitação	8,5
a2	Atendimento (área técnica/laboratório)	8,5
a3	Esclarecimento de questões comerciais e técnicas	9,0
a4	Cumprimento dos prazos acordados	10
a5	Qualidade técnica do documento e/ou do serviço prestado	9,5
Média	Satisfação geral	8,9

Observações:

1. A nota de cada atributo é calculada por média simples.
2. A **Satisfação geral** corresponde a média das notas de **Satisfação Média*** dos atributos.

VÍNCULO COM O IPT

Você está vinculado a alguma empresa?	Questionários respondidos
Sim	4 (100 %)
Não	-

Contratou serviços ou adquiriu produtos nos últimos 12 meses do IPT?	Questionários respondidos
Sim	1 (25 %)
Não	3 (75 %)

Pergunta: “**Com quais áreas do IPT teve contato?**”, 2 usuários (28,6 %) responderam:

- *"LABORATÓRIO DE PARTICULAS - LABORATORIOS DE CIENCIA DOS MATERIAS MESTRADO EM PROCESSOS INDUSTRIAIS"*
- *Certificação e Testes*



ATIVIDADES INOVADORAS PARA O CLIENTE

O serviço prestado pelo IPT permitiu a implementação de melhorias/inação em sua organização ou atividade?	Questionários respondidos
Sim	3 (100 %)
Não	-

EXPECTATIVAS DO CLIENTE

Pergunta: “O que você gostaria que o IPT realizasse por sua empresa, que ainda não faz?”

Total de respondentes: 2 usuários (28,6 %)

Comentários:

- ✓ *OFERECER PÓS-GRADUAÇÃO EM NIVEL DE DOUTORADO, PARA OS ENGENHEIROS SENIOR'S, DE NOSSA EMPRESA E PARA AS EMPRESAS EN GERAL, PESQUISA E INIVAÇÃO SÃO A TONICA DAS EMPRESAS NA ERA DA INDUSTRIA 4.0, EXISTE UMA GRANDE DEMANDA PARA PESQUISA EM NIVEL DE DOUTORADO C / FOCO EM PROFISSIONAIS DA INDUSTRIA 4.0*
- ✓ *De pronto está satisfatório.*





NET PROMOTER SCORE

NPS (*NET PROMOTER SCORE*)

Nesta pesquisa foi aplicada a ferramenta do *Net Promoter Score* (**NPS**)

- ✓ Metodologia criada por Frederick F. Reichheld , nos EUA, e publicada na Harvard Business Review em dez./2003.
- ✓ Objetivo: medir o Grau de Lealdade dos clientes/usuários.
- ✓ É uma das métricas mais utilizadas no mundo e pode ser aplicada a qualquer tipo de empresa, independentemente do seu tamanho.

Em uma escala de 0 a 10, o quanto você recomendaria o IPT para um amigo ou colega?



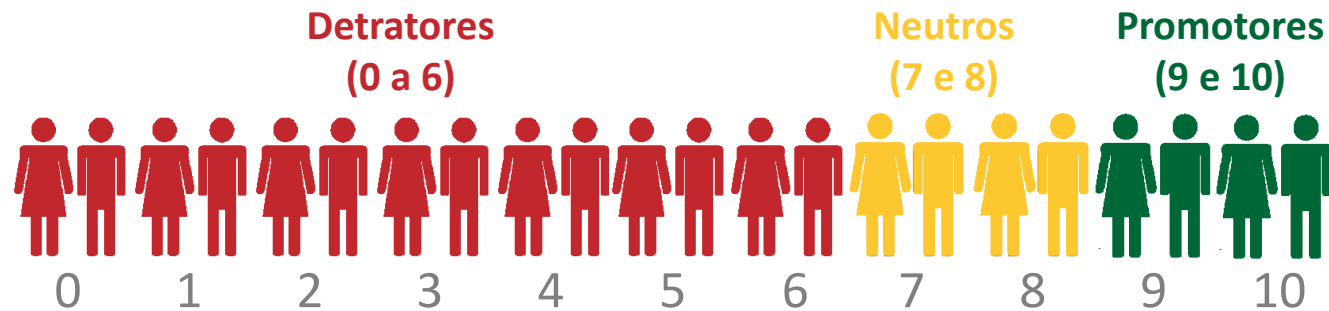
Desdobramento da pergunta, dependendo da nota atribuída pelo cliente:

0 a 6 → Quais mudanças o IPT teria que fazer para melhorar sua classificação?

7 e 8 → Quais mudanças o IPT teria que fazer para melhorar ainda mais sua classificação?

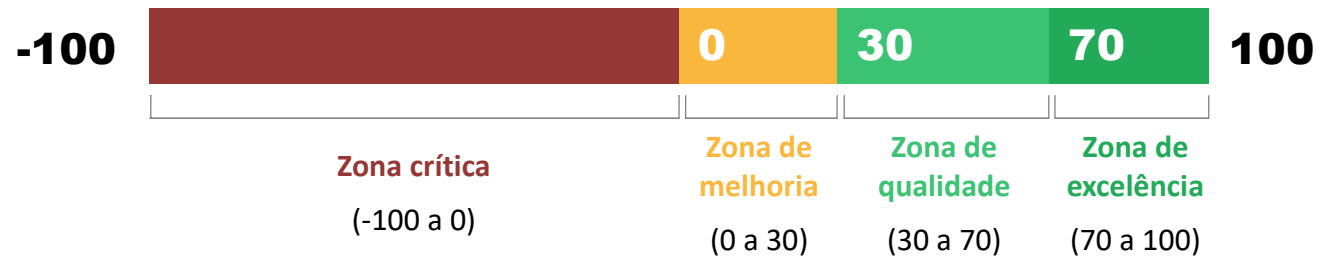
9 e 10 → O que motivou sua avaliação?

PESQUISA NPS – CÁLCULO DO SCORE



$$\text{\% Promotores} - \text{\% Detratores} = \text{NPS SCORE}$$

SCORE DO CONSELHO DE USUÁRIOS



Promotores 100 %

Neutros 0 %

Detratores 0 %

100
NPS Score

Score NPS – Meta do IPT para 2024: ≥ 75

DISTRIBUIÇÃO DAS NOTAS & COMENTÁRIOS

Quantidade de respondentes = **02**

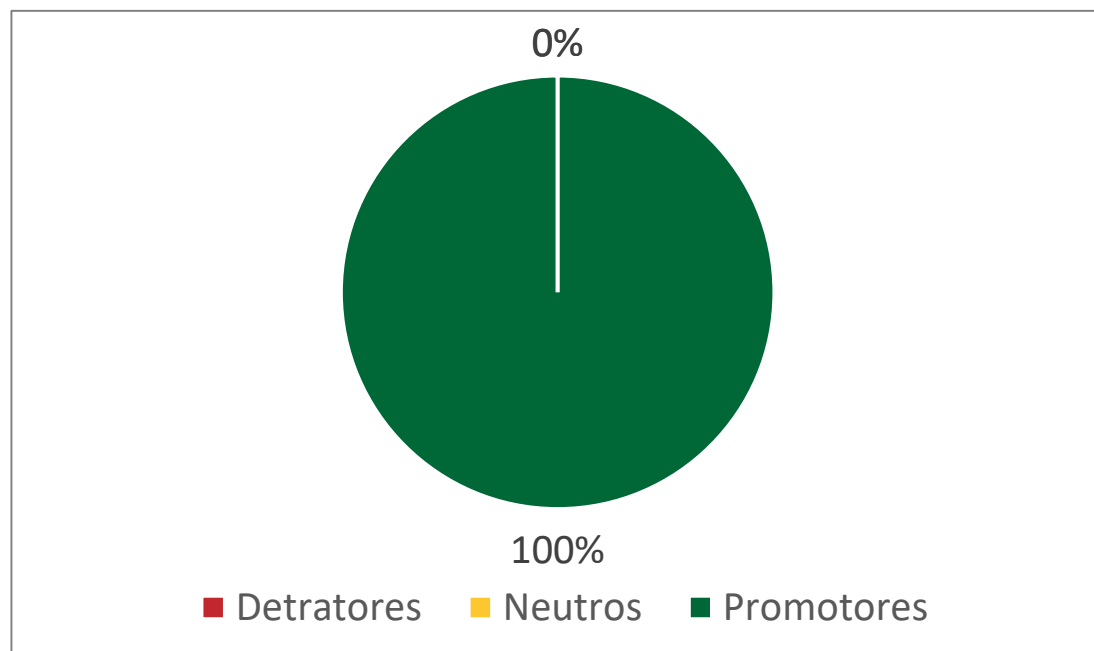


Gráfico com a classificação dos usuários que atribuíram nota para o NPS

100 % dos respondentes são considerados Promotores

Promotores
(9 e 10)



Comentários justificando as notas:

- PELA EXELENÇIZ TECNICA
- devido ao uso profissional acessando e consultando IPT



CONCLUSÕES

CONCLUSÕES

- Este relatório consolida os resultados da pesquisa efetuada com o Conselho de Usuários do IPT, via plataforma Fala SP, para avaliação da satisfação com os serviços prestados, em atendimento ao [Decreto nº 68.156, de 09 de dezembro de 2023](#).

Objetivo	Indicador	Resultado do Conselho de Usuários (2024)
Avaliação dos serviços relativos a ensaios laboratoriais e análises químicas do IPT	Satisfação do cliente Escala: 0 a 10	8,9
	Grau de lealdade (NPS) Escala: -100 a 100	100

- Pelo resultado da pesquisa, pode-se constatar que os usuários estão satisfeitos e demonstram alto grau de lealdade ao IPT.
- A nota **7** foi a menor nota atribuída por um dos conselheiros, para os atributos **Agilidade no retorno à solicitação e Atendimento (área técnica/laboratório)**.
- Os comentários dos usuários não fornecem subsídios para a proposição de um plano de ações de melhorias.



ANEXOS

QUESTIONÁRIO

FireShot Capture 001 - {!--!--} FalaSP Gestão - Conselheiros -

moz-extension://c96106a8-bfb7-40b3-bea4-2fb7ddc50121/fsCaptured.html

Entidade(s)/Serviço(s) Correspondentes:
INSTITUTO DE PESQUISAS TECNOLÓGICAS DO ESTADO DE SÃO PAULO S/A - IPT / Adquirir ensaios laboratoriais e análises químicas;

Perguntas com "*" são obrigatórias!

1 - Você está vinculado a alguma empresa? *

Sim

Não

2 - Informe a razão social ou CNPJ da empresa para a qual trabalha.

Resposta

Digite aqui sua resposta.

3 - Contratou serviços ou adquiriu produtos nos últimos 12 meses do IPT? *

Sim

Não

4 - Com quais áreas do IPT teve contato?

Resposta

Digite aqui sua resposta.

5 - Qual é a probabilidade de você recomendar o IPT a um(a) amigo(a) ou colega? Para isso, considere uma escala de notas de 0 a 10, em que 0 significa que você com toda a certeza não recomendaria e 10 significa que você com toda certeza recomendaria. Descreva também o motivo da nota.

Resposta

Digite aqui sua resposta.

6 - Sobre "AGILIDADE NO RETORNO À SOLICITAÇÃO", selecione a nota que melhor indica o seu grau de satisfação com o produto fornecido pelo IPT, sendo 0 a nota mínima (muito insatisfeito) e 10 a nota máxima (muito satisfeito). Se algum atributo não for aplicável, pedimos a gentileza de deixá-lo sem avaliação.

0

1

2

3

4

5

6

7

1 of 3

11/12/2024, 08:46



QUESTIONÁRIO

FireShot Capture 001 - {!--!--} FalaSP Gestão - Conselheiros -

moz-extension://c96106a8-bfb7-40b3-bea4-2fb7ddc50121/fsCaptured.html

8 9 10

7 - Sobre "ATENDIMENTO (ÁREA TÉCNICA/LABORATÓRIO)", selecione a nota que melhor indica o seu grau de satisfação com o produto fornecido pelo IPT, sendo 0 a nota mínima (muito insatisfeito) e 10 a nota máxima (muito satisfeito). Se algum atributo não for aplicável, pedimos a gentileza de deixá-lo sem avaliação.

0 1 2 3

4 5 6 7

8 9 10

8 - Sobre "ESCLARECIMENTO DE QUESTÕES COMERCIAIS E TÉCNICAS", selecione a nota que melhor indica o seu grau de satisfação com o produto fornecido pelo IPT, sendo 0 a nota mínima (muito insatisfeito) e 10 a nota máxima (muito satisfeito). Se algum atributo não for aplicável, pedimos a gentileza de deixá-lo sem avaliação.

0 1 2 3

4 5 6 7

8 9 10

9 - Sobre "CUMPRIMENTO DOS PRAZOS ACORDADOS", selecione a nota que melhor indica o seu grau de satisfação com o produto fornecido pelo IPT, sendo 0 a nota mínima (muito insatisfeito) e 10 a nota máxima (muito satisfeito). Se algum atributo não for aplicável, pedimos a gentileza de deixá-lo sem avaliação.

0 1 2 3

4 5 6 7

8 9 10



QUESTIONÁRIO

FireShot Capture 001 - {!--!--} FalaSP Gestão - Conselheiros -

moz-extension://c96106a8-bfb7-40b3-bea4-2fb7ddc50121/fs/Captured.html

10 - Sobre "QUALIDADE TÉCNICA DO DOCUMENTO E/OU DO SERVIÇO PRESTADO", selecione a nota que melhor indica o seu grau de satisfação com o produto fornecido pelo IPT, sendo 0 a nota mínima (muito insatisfeito) e 10 a nota máxima (muito satisfeito). Se algum atributo não for aplicável, pedimos a gentileza de deixá-lo sem avaliação.

- 0 1 2 3
- 4 5 6 7
- 8 9 10

11 - Por favor, diga-nos os motivos das notas, ajudando a melhorar nossos serviços.

Resposta

Digite aqui sua resposta.

12 - O serviço prestado pelo IPT permitiu a implementação de melhorias/ inovação em sua organização ou atividade?

- Sim Não

13- O que você gostaria que o IPT realizasse por sua empresa, que ainda não faz?

Resposta

Digite aqui sua resposta.





FIM