

**PESQUISA DE OPINIÃO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DA FAZENDA - PARÁ**  
**PRESENCIAL**

***SEFA - Pará***  
***Setembro de 2014***

# **ÍNDICE**

*Apresentação -----3*

*Perfil dos entrevistados -----5*

*Resultados – freqüências e gráficos -----6*

*Cruzamentos por sexo, idade, grau de escolaridade,  
e local -----  
(relatório anexo)*

## **APRESENTAÇÃO**

## Distribuição da coleta de dados

### Local da entrevista

	<i>Frequência</i>	<i>Percentual</i>	<i>Percentual Válido</i>	<i>Percentual Acumulado</i>
Belém - CERAT	217	32,7	32,7	32,7
Belém - CECOMT	118	17,8	17,8	50,5
Grandes Contribuintes	52	7,8	7,8	58,3
IPVA e ITCP	69	10,4	10,4	68,7
Micro e Pequena Empresa	49	7,4	7,4	76,1
Substituição Tributária	18	2,7	2,7	78,8
Castanhal	17	2,6	2,6	81,3
Altamira	7	1,1	1,1	82,4
Marituba	22	3,3	3,3	85,7
Redenção	30	4,5	4,5	90,2
Marabá	30	4,5	4,5	94,7
Tucuruí	5	,8	,8	95,5
Paragominas	5	,8	,8	96,2
Santarém	25	3,8	3,8	100,0
Total	664	100,0	100,0	

## Perfil dos entrevistados

	<i>Frequência</i>	<i>Percentual</i>	<i>Percentual Válido</i>	<i>Percentual Acumulado</i>
<b>Sexo</b>				
Masculino	405	61,0	61,0	61,0
Feminino	259	39,0	39,0	100,0
Total	664	100,0	100,0	
<b>Faixa Etária</b>				
16 a 24 anos	62	9,3	9,3	9,3
25 a 34 anos	171	25,8	25,8	35,1
35 a 44 anos	185	27,9	27,9	63,0
45 a 59 anos	182	27,4	27,4	90,4
Acima de 60 anos	64	9,6	9,6	100,0
Total	664	100,0	100,0	
<b>Escolaridade</b>				
Analfabeto/sem instrução	4	,6	,6	,6
Ensino médio completo	201	30,3	30,5	31,2
Ensino médio incompleto	34	5,1	5,2	36,3
Nível superior incompleto	97	14,6	14,7	51,1
Superior Completo	270	40,7	41,0	92,1
Especialização/mestrado/doutorado	52	7,8	7,9	100,0
Total	658	99,1	100,0	
NS/NR	6	,9		
Total	664	100,0		

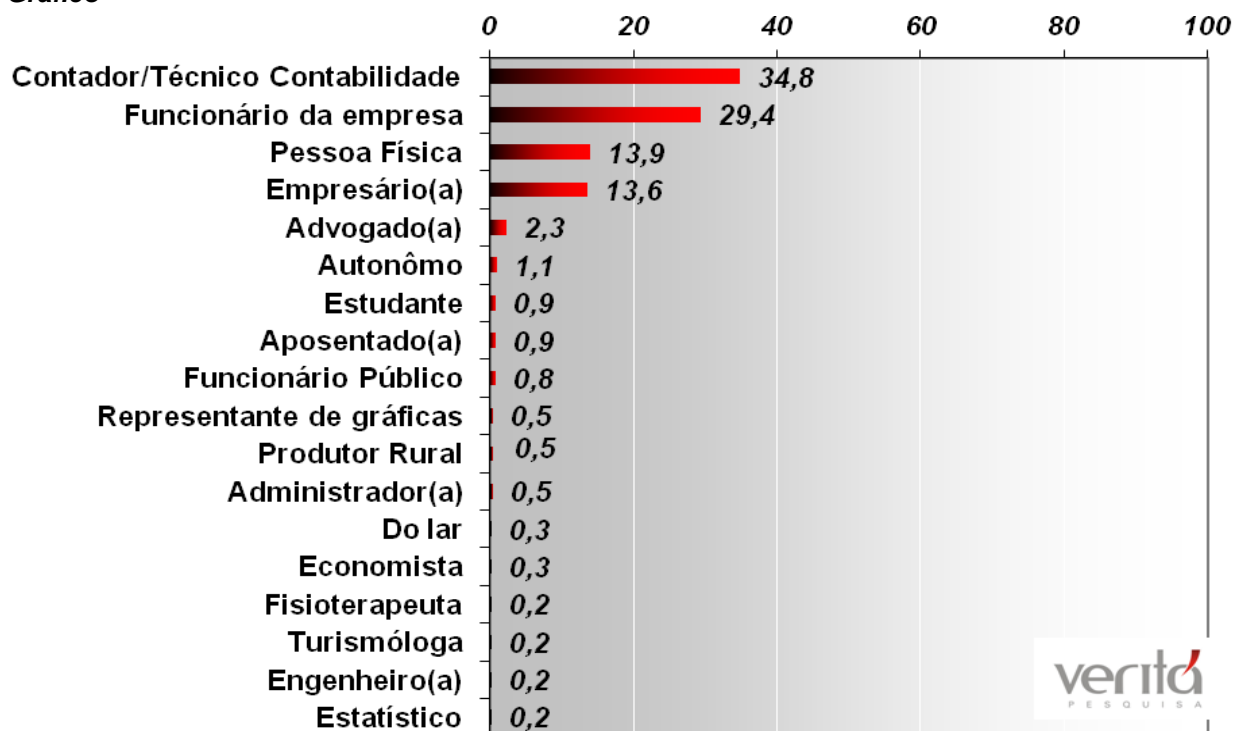
## RESULTADOS

## Pergunta 01

*Em qual destas situações o(a) sr(a) melhor se enquadra?*

		<i>Frequência</i>	<i>Percentual</i>	<i>Percentual Válido</i>	<i>Percentual Acumulado</i>
Válido	Contador/Técnico Contabilidade	231	34,8	34,8	34,8
	Funcionário da empresa	195	29,4	29,4	64,2
	Pessoa Física	92	13,9	13,9	78,0
	Empresário(a)	90	13,6	13,6	91,6
	Advogado(a)	15	2,3	2,3	93,8
	Autônomo	7	1,1	1,1	94,9
	Estudante	6	,9	,9	95,8
	Aposentado(a)	6	,9	,9	96,7
	Funcionário Público	5	,8	,8	97,4
	Representante de gráficas	3	,5	,5	97,9
	Produtor Rural	3	,5	,5	98,3
	Administrador(a)	3	,5	,5	98,8
	Do lar	2	,3	,3	99,1
	Economista	2	,3	,3	99,4
	Fisioterapeuta	1	,2	,2	99,5
	Turismóloga	1	,2	,2	99,7
	Engenheiro(a)	1	,2	,2	99,8
	Estatístico	1	,2	,2	100,0
	Total	664	100,0	100,0	

## Gráfico



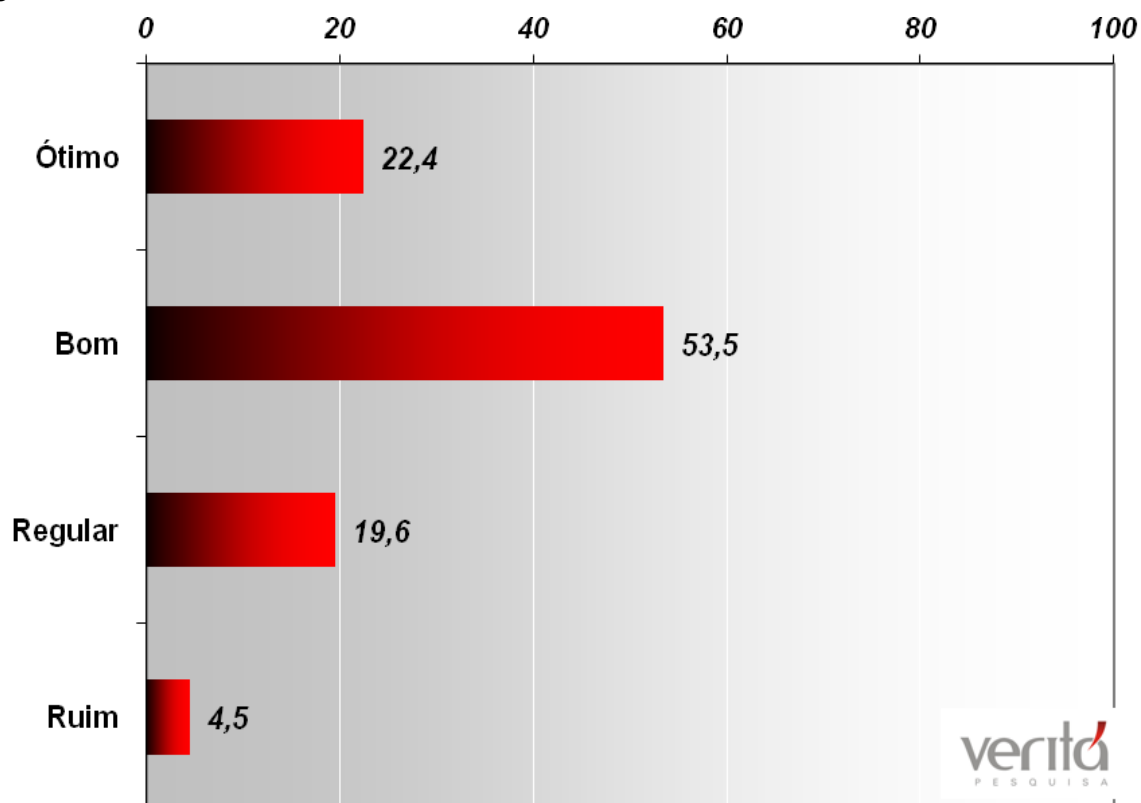
Compromisso e Ética

## Pergunta 02

**Que avaliação o(a) sr(a) faz para a atuação da Secretaria de Estado da Fazenda?**

		<i>Frequência</i>	<i>Percentual</i>	<i>Percentual Válido</i>	<i>Percentual Acumulado</i>
Válido	Ótimo	148	22,3	22,4	22,4
	Bom	354	53,3	53,5	75,8
	Regular	130	19,6	19,6	95,5
	Ruim	30	4,5	4,5	100,0
	Total	662	99,7	100,0	
Ausente	NS/NR	2	,3		
	Total	664	100,0		

## Gráfico



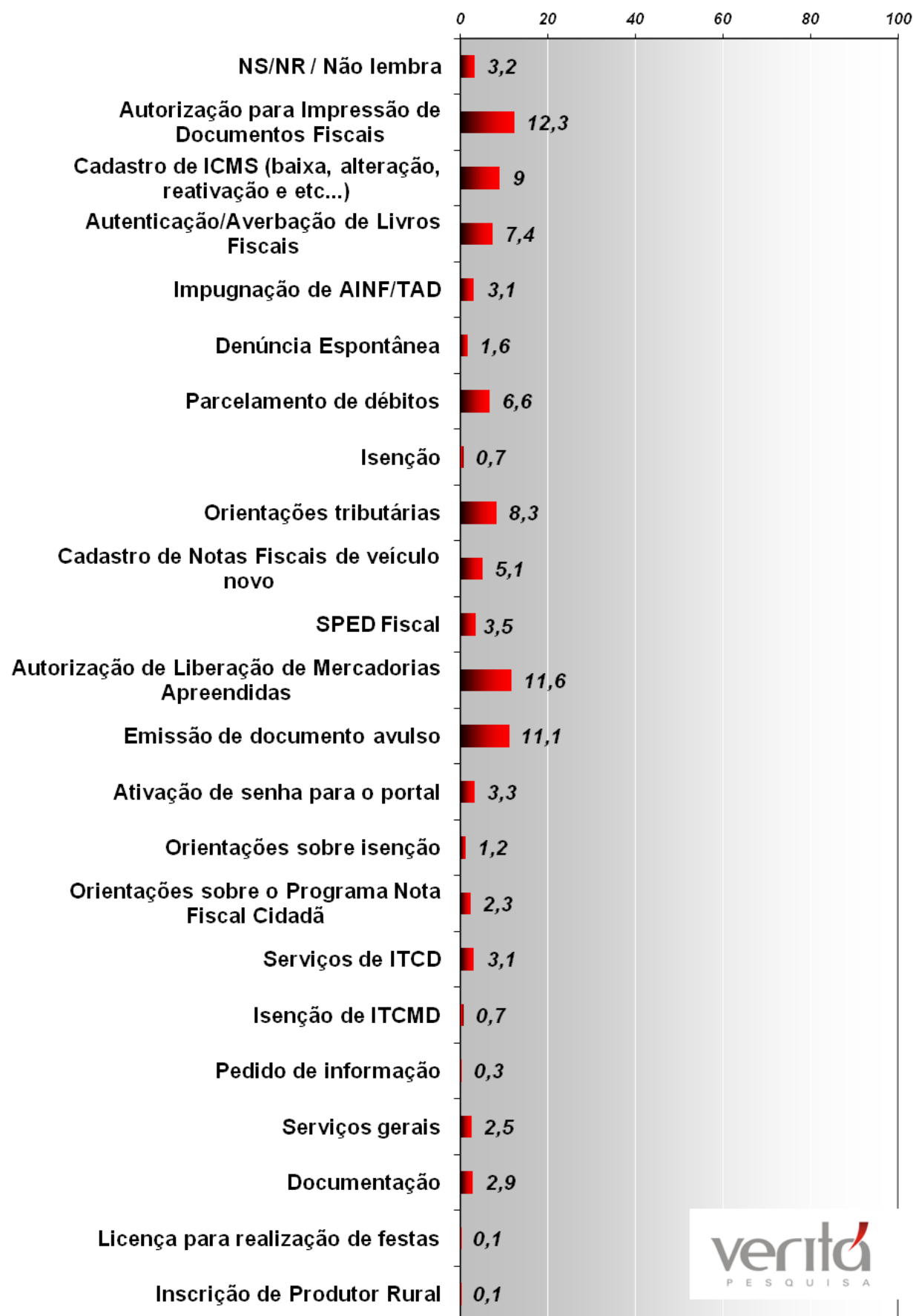


## Pergunta 03

**Qual o tipo de serviço o sr(a) busca neste posto de atendimento?**

	Respostas		Porcentagem de casos
	N	Porcentagem	
NS/NR / Não lembra	24	3,2%	3,6%
Autorização para Impressão de Documentos Fiscais	92	12,3%	13,9%
Cadastro de ICMS (baixa, alteração, reativação e etc...)	67	9,0%	10,1%
Autenticação/Averbação de Livros Fiscais	55	7,4%	8,3%
Impugnação de AINF/TAD	23	3,1%	3,5%
Denúncia Espontânea	12	1,6%	1,8%
Parcelamento de débitos	49	6,6%	7,4%
Isenção	5	0,7%	0,8%
Orientações tributárias	62	8,3%	9,3%
Cadastro de Notas Fiscais de veículo novo	38	5,1%	5,7%
SPED Fiscal	26	3,5%	3,9%
Autorização de Liberação de Mercadorias Apreendidas	87	11,6%	13,1%
Emissão de documento avulso	83	11,1%	12,5%
Ativação de senha para o portal	25	3,3%	3,8%
Orientações sobre isenção	9	1,2%	1,4%
Orientações sobre o Programa Nota Fiscal Cidadã	17	2,3%	2,6%
Serviços de ITCD	23	3,1%	3,5%
Isenção de ITCMD	5	0,7%	0,8%
Pedido de informação	2	0,3%	0,3%
Serviços gerais	19	2,5%	2,9%
Documentação	22	2,9%	3,3%
Licença para realização de festas	1	0,1%	0,2%
Inscrição de Produtor Rural	1	0,1%	0,2%
Total	747	100,0%	112,5%

## Gráfico

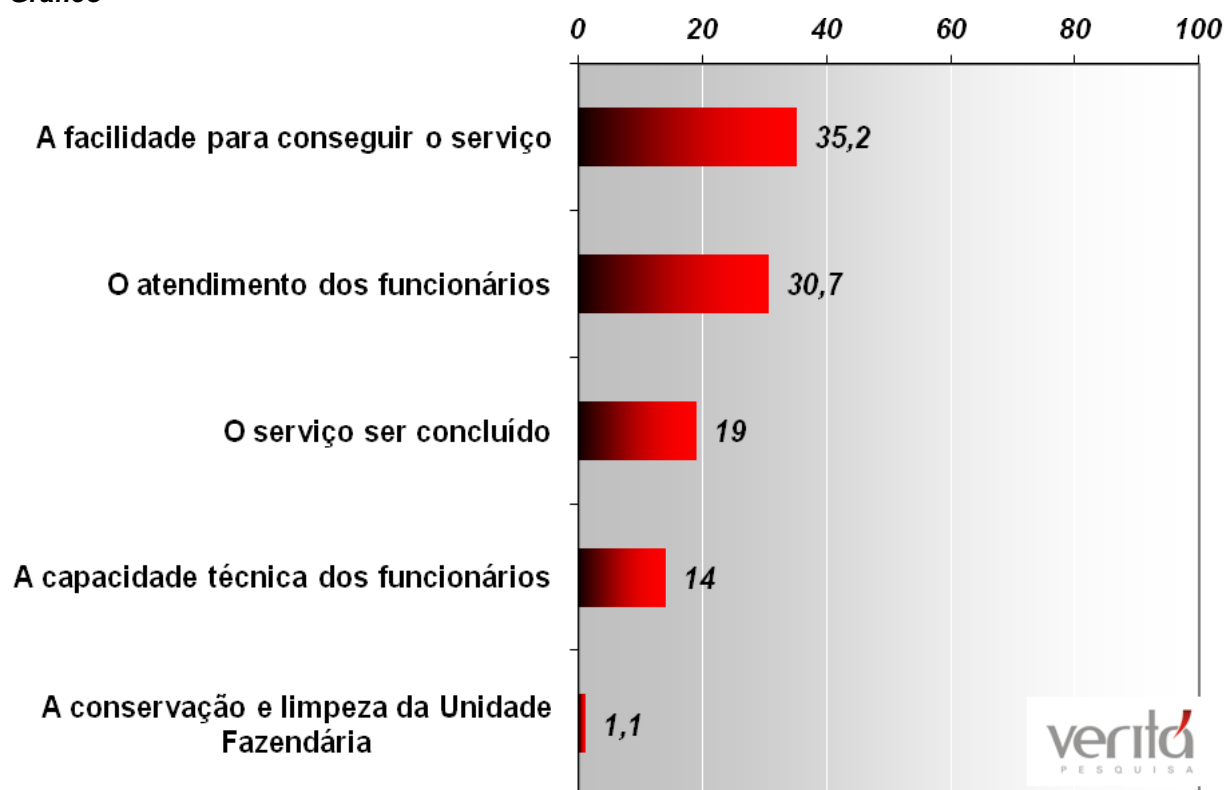


## Pergunta 04

**Qual das alternativas abaixo é a mais importante para o(a) sr(a) ficar satisfeito com os serviços desta Unidade Fazendária?**

		<i>Frequência</i>	<i>Percentual</i>	<i>Percentual Válido</i>	<i>Percentual Acumulado</i>
Válido	A facilidade para conseguir o serviço	234	35,2	35,2	35,2
	O atendimento dos funcionários	204	30,7	30,7	66,0
	O serviço ser concluído	126	19,0	19,0	84,9
	A capacidade técnica dos funcionários	93	14,0	14,0	98,9
	A conservação e limpeza da Unidade Fazendária	7	1,1	1,1	100,0
	Total	664	100,0	100,0	

## Gráfico

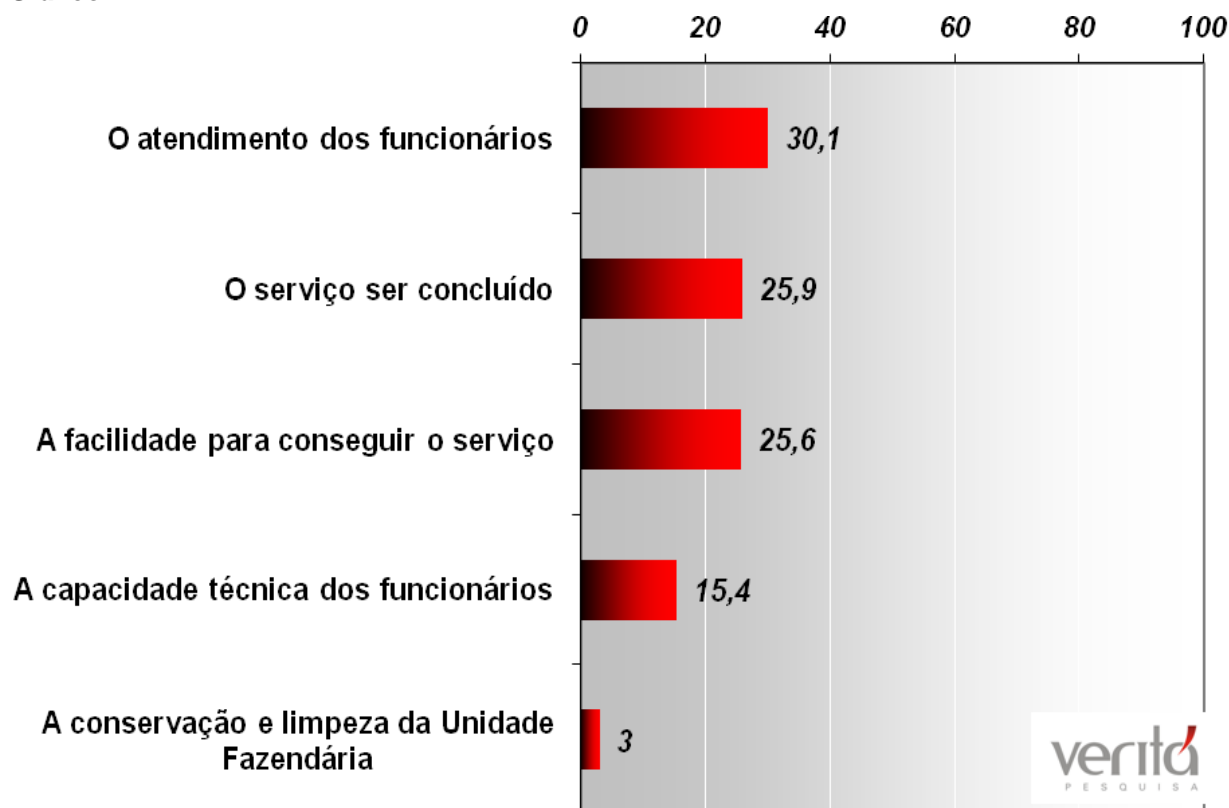


## Pergunta 05

*E a segunda mais importante?*

		<i>Frequência</i>	<i>Percentual</i>	<i>Percentual Válido</i>	<i>Percentual Acumulado</i>
Válido	O atendimento dos funcionários	200	30,1	30,1	30,1
	O serviço ser concluído	172	25,9	25,9	56,0
	A facilidade para conseguir o serviço	170	25,6	25,6	81,6
	A capacidade técnica dos funcionários	102	15,4	15,4	97,0
	A conservação e limpeza da Unidade Fazendária	20	3,0	3,0	100,0
	Total	664	100,0	100,0	

## Gráfico



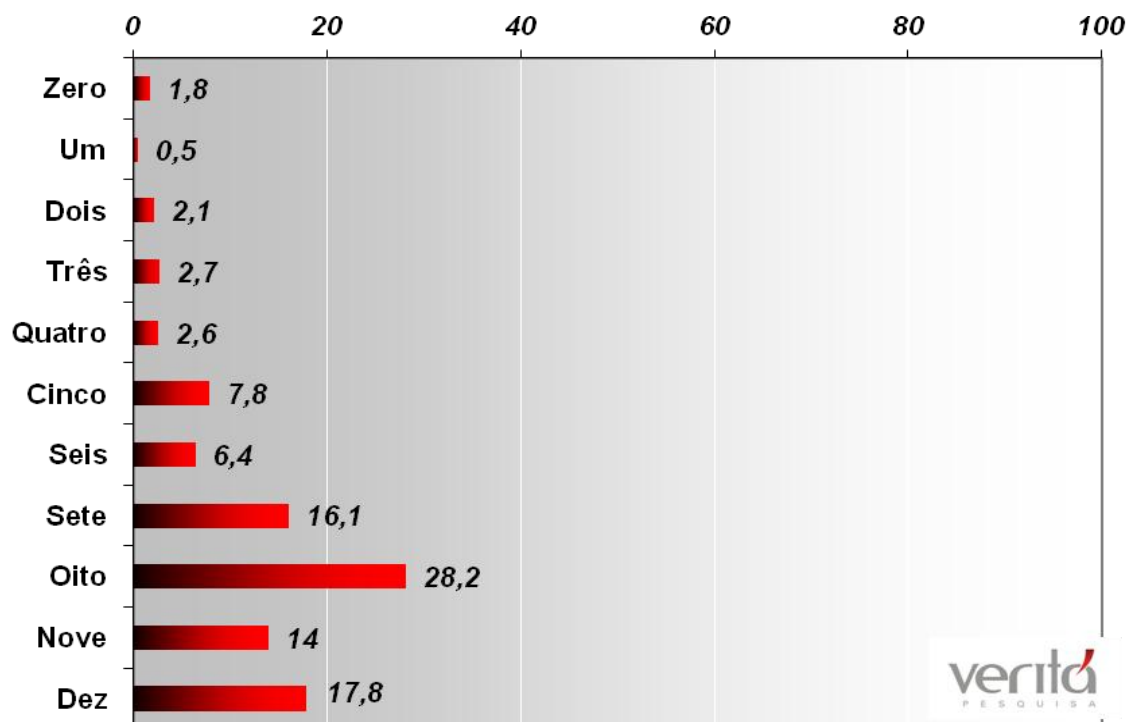
## Pergunta 06

Que nota de 0 a 10 o(a) sr(a) atribui para cada um dos itens:

*A facilidade para conseguir o serviço?*

Média = 7,5		Frequência	Percentual	Percentual Válido	Percentual Acumulado
Válido	Zero	12	1,8	1,8	1,8
	Um	3	,5	,5	2,3
	Dois	14	2,1	2,1	4,4
	Três	18	2,7	2,7	7,2
	Quatro	17	2,6	2,6	9,7
	Cinco	51	7,7	7,8	17,5
	Seis	42	6,3	6,4	23,9
	Sete	106	16,0	16,1	40,0
	Oito	185	27,9	28,2	68,2
	Nove	92	13,9	14,0	82,2
	Dez	117	17,6	17,8	100,0
	Total	657	98,9	100,0	
Ausente	NS/NR	7	1,1		
	Total	664	100,0		

## Gráfico

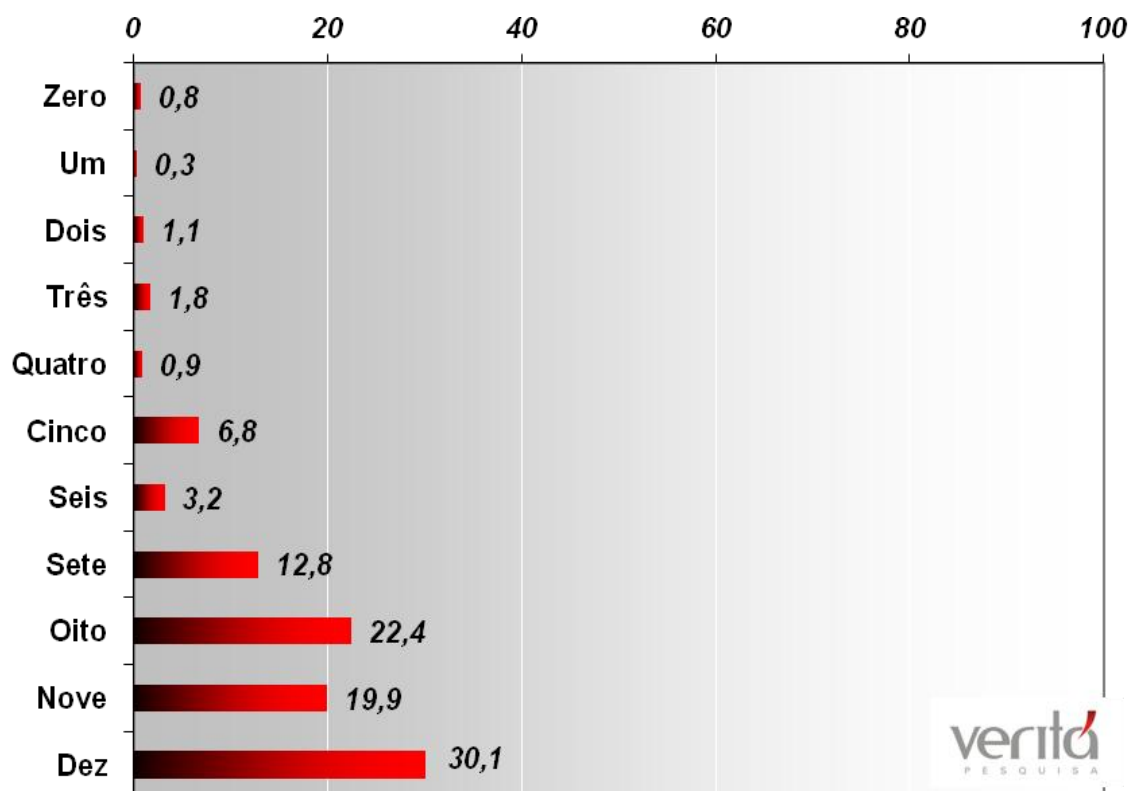


## Pergunta 07

## O atendimento dos funcionários?

Média = 8,1		Frequência	Percentual	Percentual Válido	Percentual Acumulado
Válido	Zero	5	,8	,8	,8
	Um	2	,3	,3	1,1
	Dois	7	1,1	1,1	2,1
	Três	12	1,8	1,8	3,9
	Quatro	6	,9	,9	4,8
	Cinco	45	6,8	6,8	11,6
	Seis	21	3,2	3,2	14,8
	Sete	85	12,8	12,8	27,6
	Oito	149	22,4	22,4	50,0
	Nove	132	19,9	19,9	69,9
	Dez	200	30,1	30,1	100,0
	Total	664	100,0	100,0	

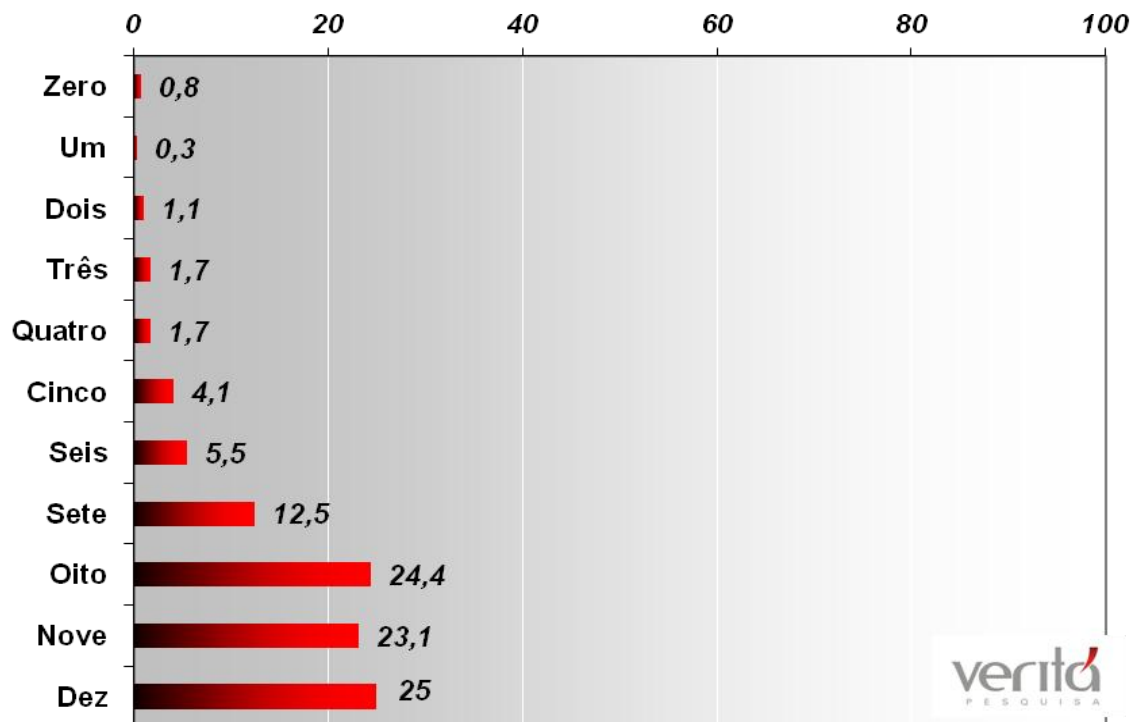
## Gráfico



## Pergunta 08

*A capacidade técnica dos funcionários?*

<b>Média = 8,1</b>		<b>Frequência</b>	<b>Percentual</b>	<b>Percentual Válido</b>	<b>Percentual Acumulado</b>
Válido	Zero	5	,8	,8	,8
	Um	2	,3	,3	1,1
	Dois	7	1,1	1,1	2,1
	Três	11	1,7	1,7	3,8
	Quatro	11	1,7	1,7	5,5
	Cinco	27	4,1	4,1	9,6
	Seis	36	5,4	5,5	15,1
	Sete	82	12,3	12,5	27,5
	Oito	160	24,1	24,4	51,9
	Nove	152	22,9	23,1	75,0
	Dez	164	24,7	25,0	100,0
	Total	657	98,9	100,0	
Ausente	NS/NR	7	1,1		
	Total	664	100,0		

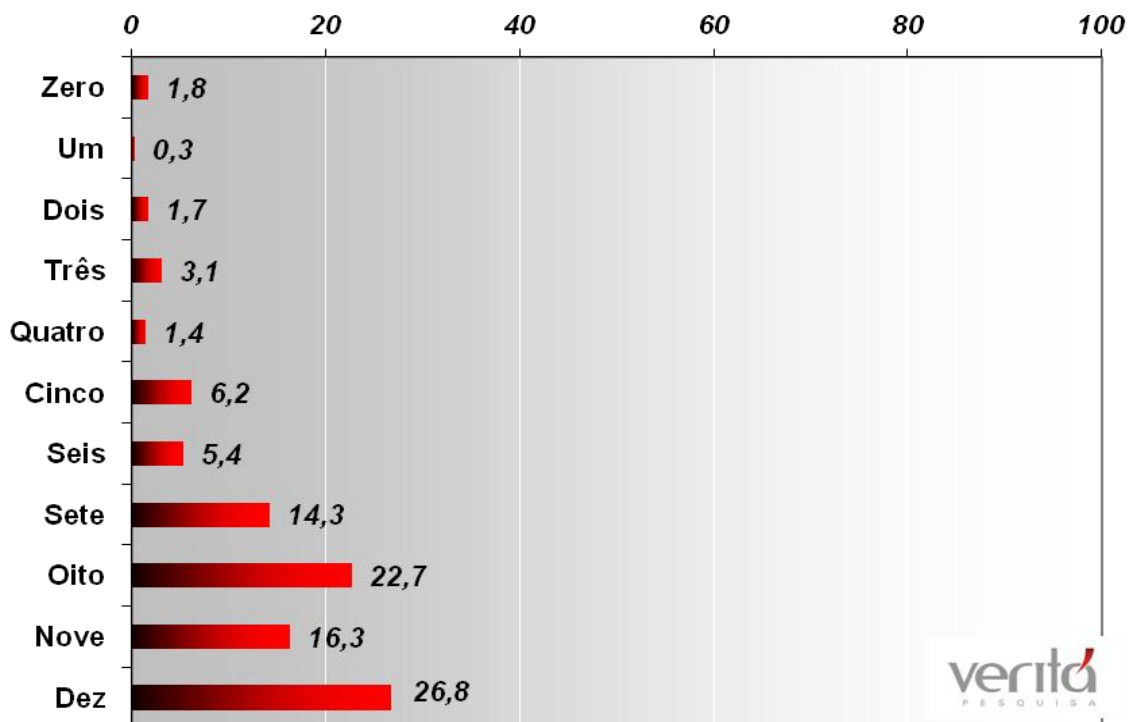
**Gráfico**

## Pergunta 09

O serviço ser concluído?

Média = 7,9		Frequência	Percentual	Percentual Válido	Percentual Acumulado
Válido	Zero	12	1,8	1,8	1,8
	Um	2	,3	,3	2,2
	Dois	11	1,7	1,7	3,9
	Três	20	3,0	3,1	6,9
	Quatro	9	1,4	1,4	8,3
	Cinco	40	6,0	6,2	14,5
	Seis	35	5,3	5,4	19,9
	Sete	93	14,0	14,3	34,2
	Oito	147	22,1	22,7	56,9
	Nove	106	16,0	16,3	73,2
	Dez	174	26,2	26,8	100,0
	Total	649	97,7	100,0	
Ausente	NS/NR	15	2,3		
	Total	664	100,0		

Gráfico

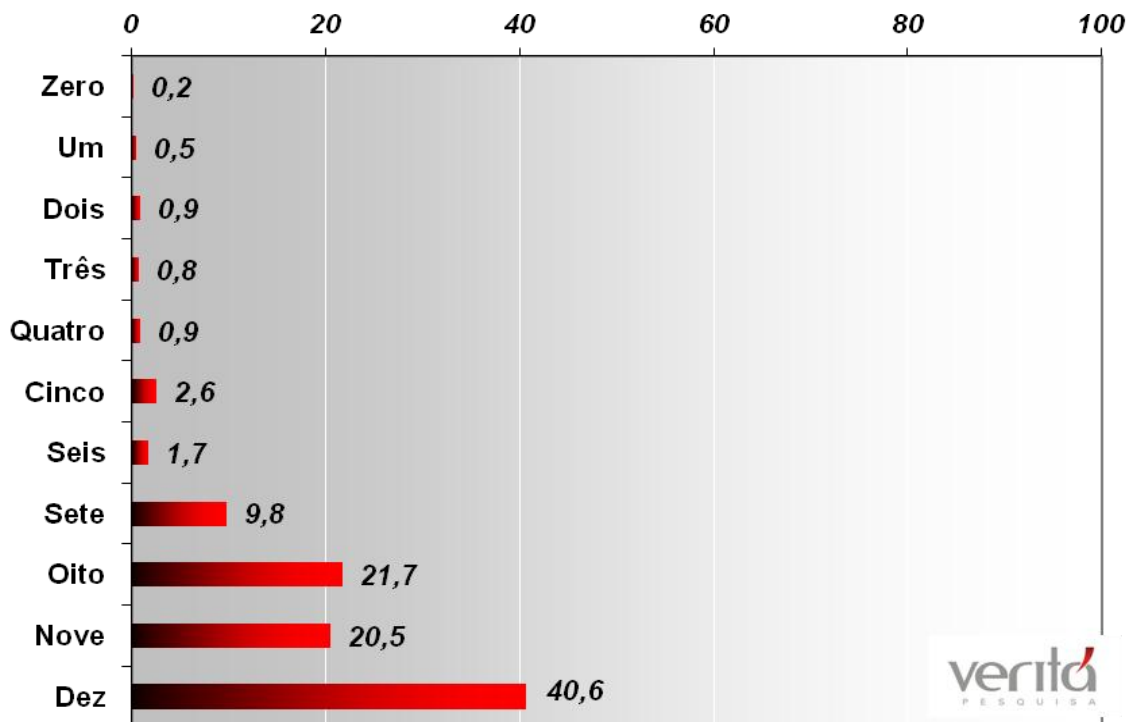




## Pergunta 10

**A conservação e limpeza da Unidade Fazendária?**

<b>Média = 8,6</b>		<b>Frequência</b>	<b>Percentual</b>	<b>Percentual Válido</b>	<b>Percentual Acumulado</b>
Válido	Zero	1	,2	,2	,2
	Um	3	,5	,5	,6
	Dois	6	,9	,9	1,5
	Três	5	,8	,8	2,3
	Quatro	6	,9	,9	3,2
	Cinco	17	2,6	2,6	5,7
	Seis	11	1,7	1,7	7,4
	Sete	65	9,8	9,8	17,2
	Oito	144	21,7	21,7	38,9
	Nove	136	20,5	20,5	59,4
	Dez	269	40,5	40,6	100,0
	Total	663	99,8	100,0	
Ausente	NS/NR	1	,2		
	Total	664	100,0		

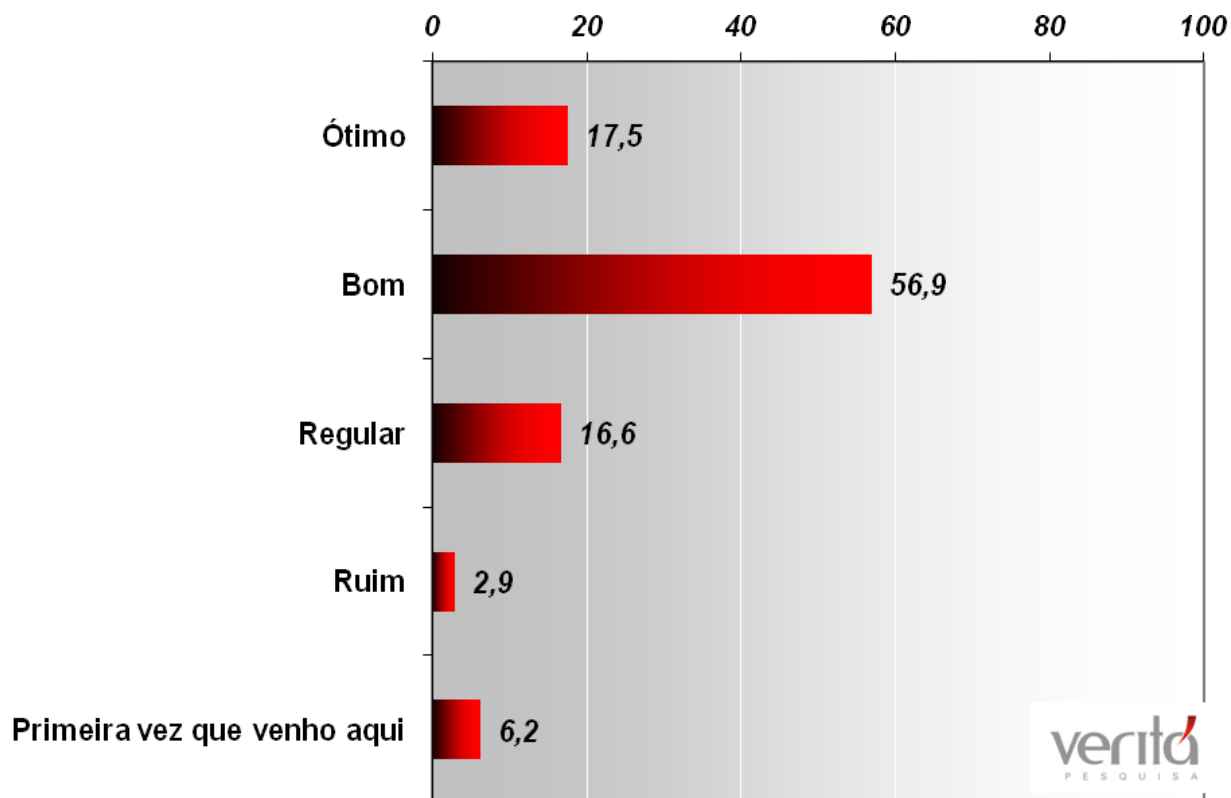
**Gráfico**

## Pergunta 11

Como o(a) sr(a) qualifica o desempenho desta Unidade Fazendária, desde a última vez que o(a) sr(a) veio aqui?

		Frequência	Percentual	Percentual Válido	Percentual Acumulado
Válido	Ótimo	116	17,5	17,5	17,5
	Bom	378	56,9	56,9	74,4
	Regular	110	16,6	16,6	91,0
	Ruim	19	2,9	2,9	93,8
	Primeira vez que venho aqui	41	6,2	6,2	100,0
	Total	664	100,0	100,0	

## Gráfico

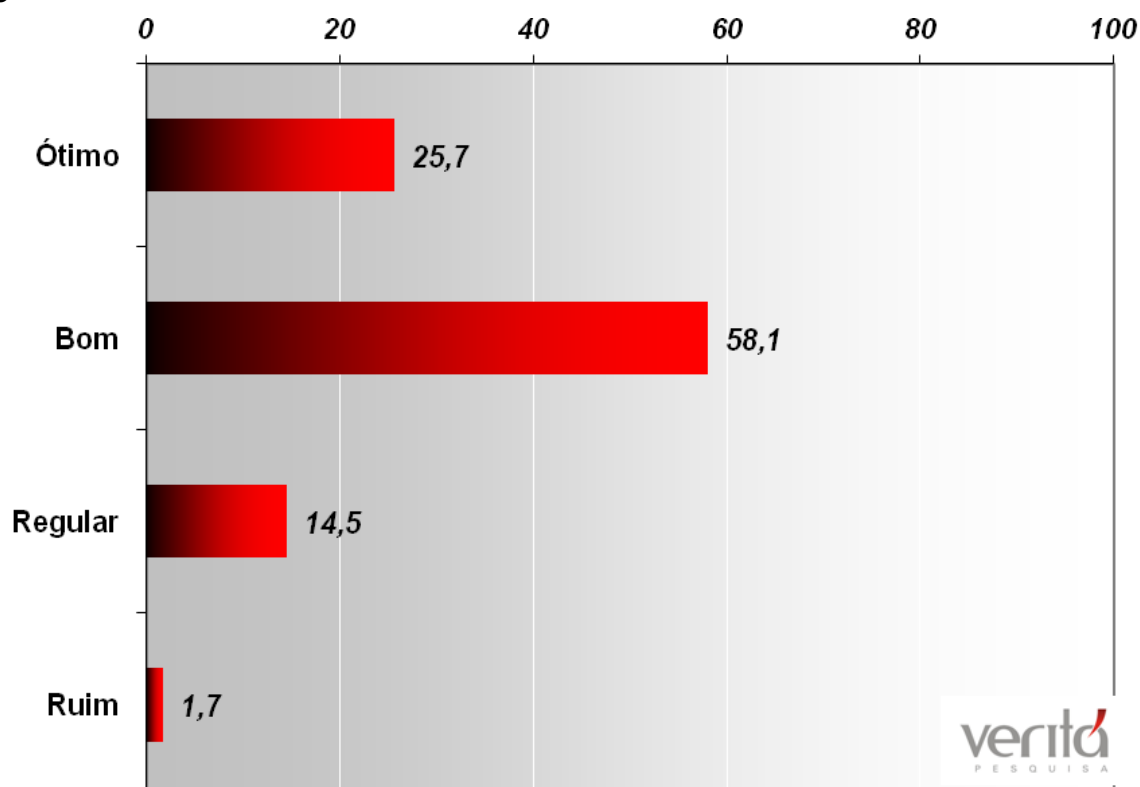


## Pergunta 12

*E agora, depois de ser atendido? Que conceito o(a) sr(a) dá para a qualidade dos serviços recebidos nesta Unidade Fazendária?*

		<i>Frequência</i>	<i>Percentual</i>	<i>Percentual Válido</i>	<i>Percentual Acumulado</i>
Válido	Ótimo	169	25,5	25,7	25,7
	Bom	382	57,5	58,1	83,9
	Regular	95	14,3	14,5	98,3
	Ruim	11	1,7	1,7	100,0
	Total	657	98,9	100,0	
Ausente	NS/NR	7	1,1		
	Total	664	100,0		

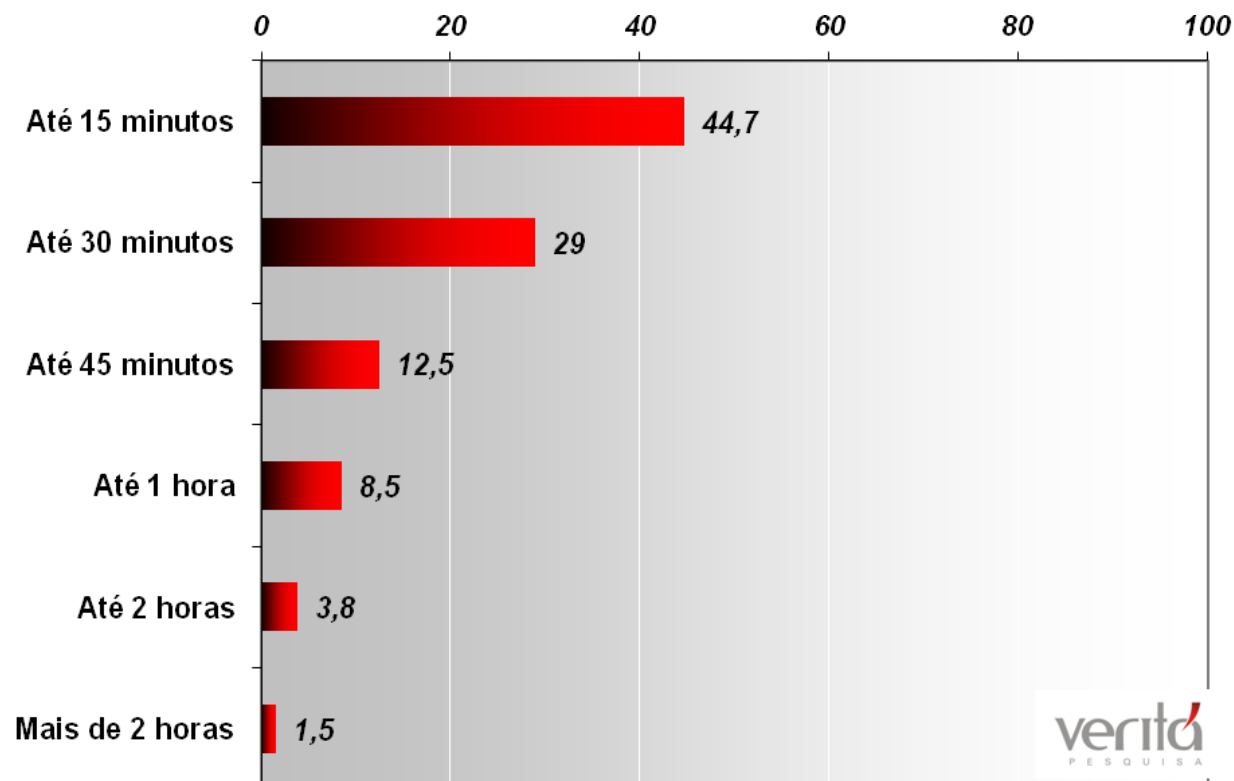
## Gráfico



## Pergunta 13

**Quanto tempo foi gasto neste posto?**

		<b>Frequência</b>	<b>Percentual</b>	<b>Percentual Válido</b>	<b>Percentual Acumulado</b>
Válido	Até 15 minutos	296	44,6	44,7	44,7
	Até 30 minutos	192	28,9	29,0	73,7
	Até 45 minutos	83	12,5	12,5	86,3
	Até 1 hora	56	8,4	8,5	94,7
	Até 2 horas	25	3,8	3,8	98,5
	Mais de 2 horas	10	1,5	1,5	100,0
	Total	662	99,7	100,0	
Ausente	NS/NR / Não lembra	2	,3		
	Total	664	100,0		

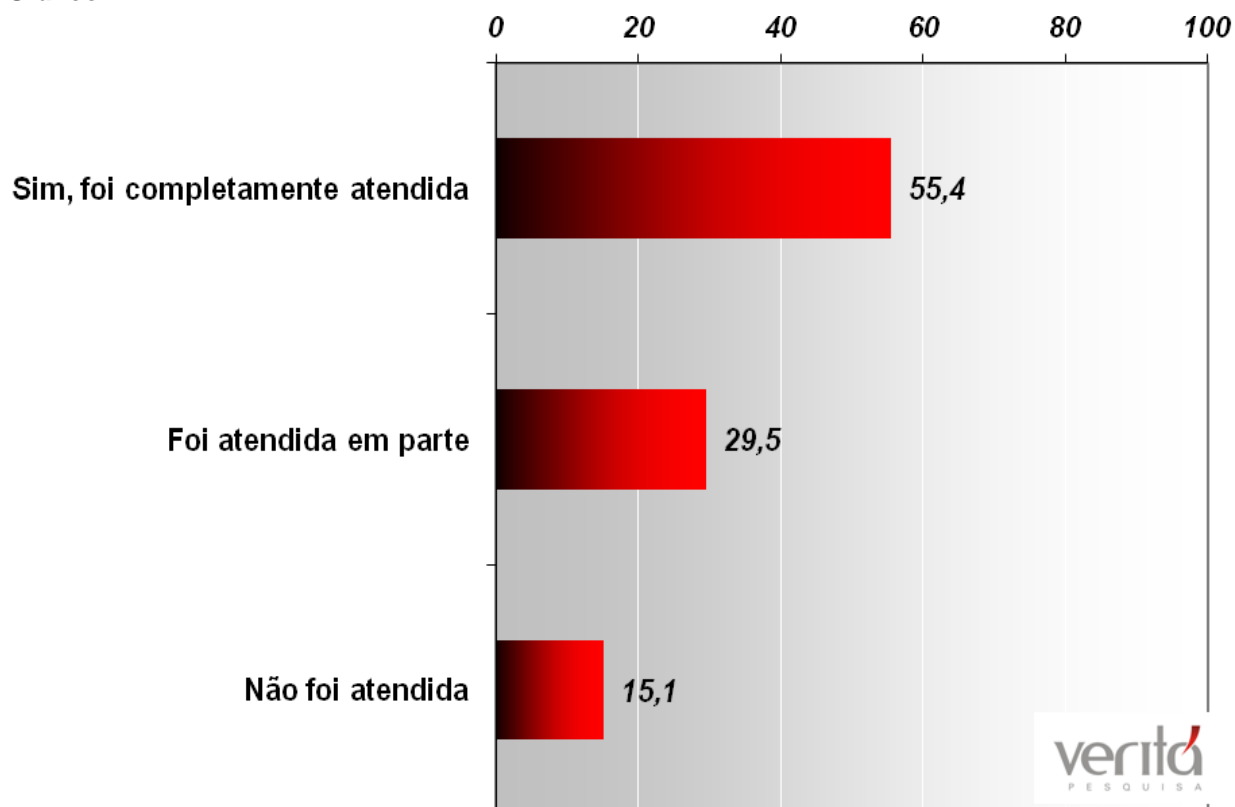
**Gráfico**

## Pergunta 14

*A sua solicitação foi completamente atendida nessa visita?*

		<i>Frequência</i>	<i>Percentual</i>	<i>Percentual Válido</i>	<i>Percentual Acumulado</i>
Válido	Sim, foi completamente atendida	368	55,4	55,4	55,4
	Foi atendida em parte	196	29,5	29,5	84,9
	Não foi atendida	100	15,1	15,1	100,0
	Total	664	100,0	100,0	

## Gráfico

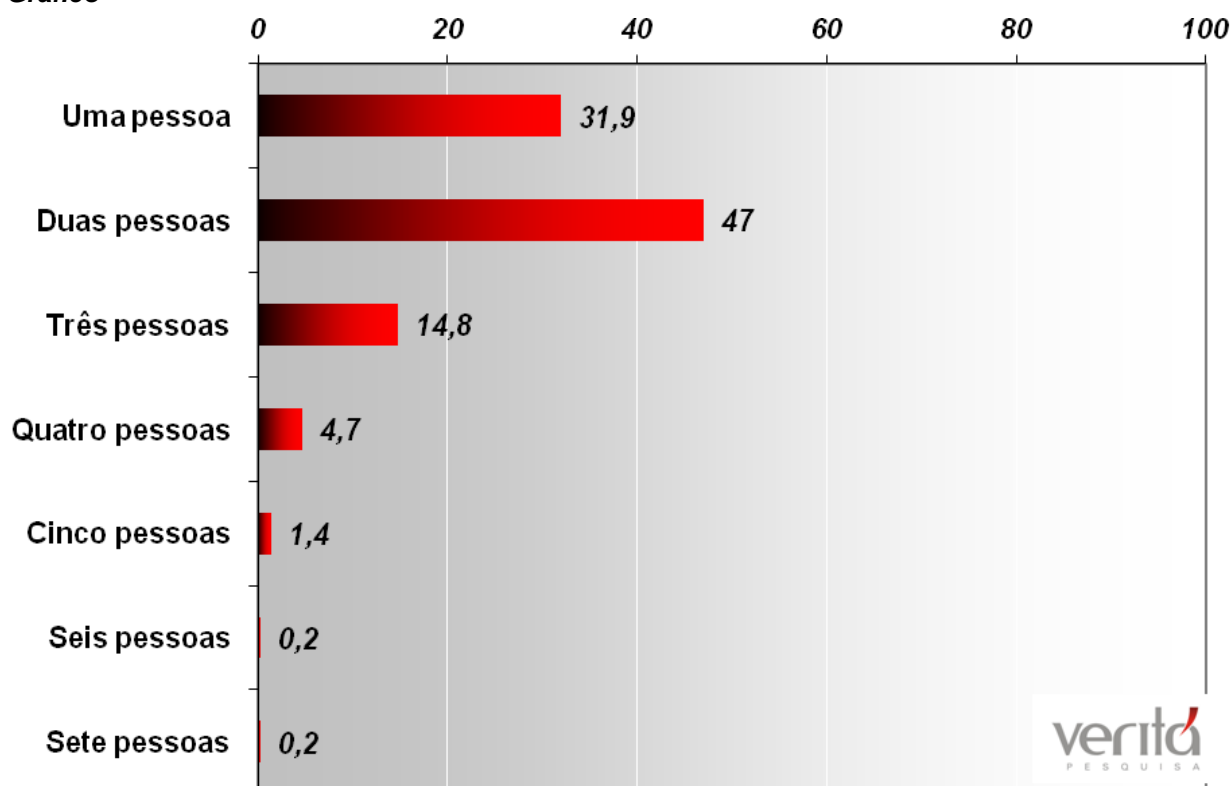


## Pergunta 15

**Com quantas pessoas o(a) sr(a) precisou falar para que o serviço que veio realizar nesta unidade fosse atendido?**

		<i>Frequência</i>	<i>Percentual</i>	<i>Percentual Válido</i>	<i>Percentual Acumulado</i>
Válido	Uma pessoa	212	31,9	31,9	31,9
	Duas pessoas	312	47,0	47,0	78,9
	Três pessoas	98	14,8	14,8	93,7
	Quatro pessoas	31	4,7	4,7	98,3
	Cinco pessoas	9	1,4	1,4	99,7
	Seis pessoas	1	,2	,2	99,8
	Sete pessoas	1	,2	,2	100,0
	Total	664	100,0	100,0	

## Gráfico

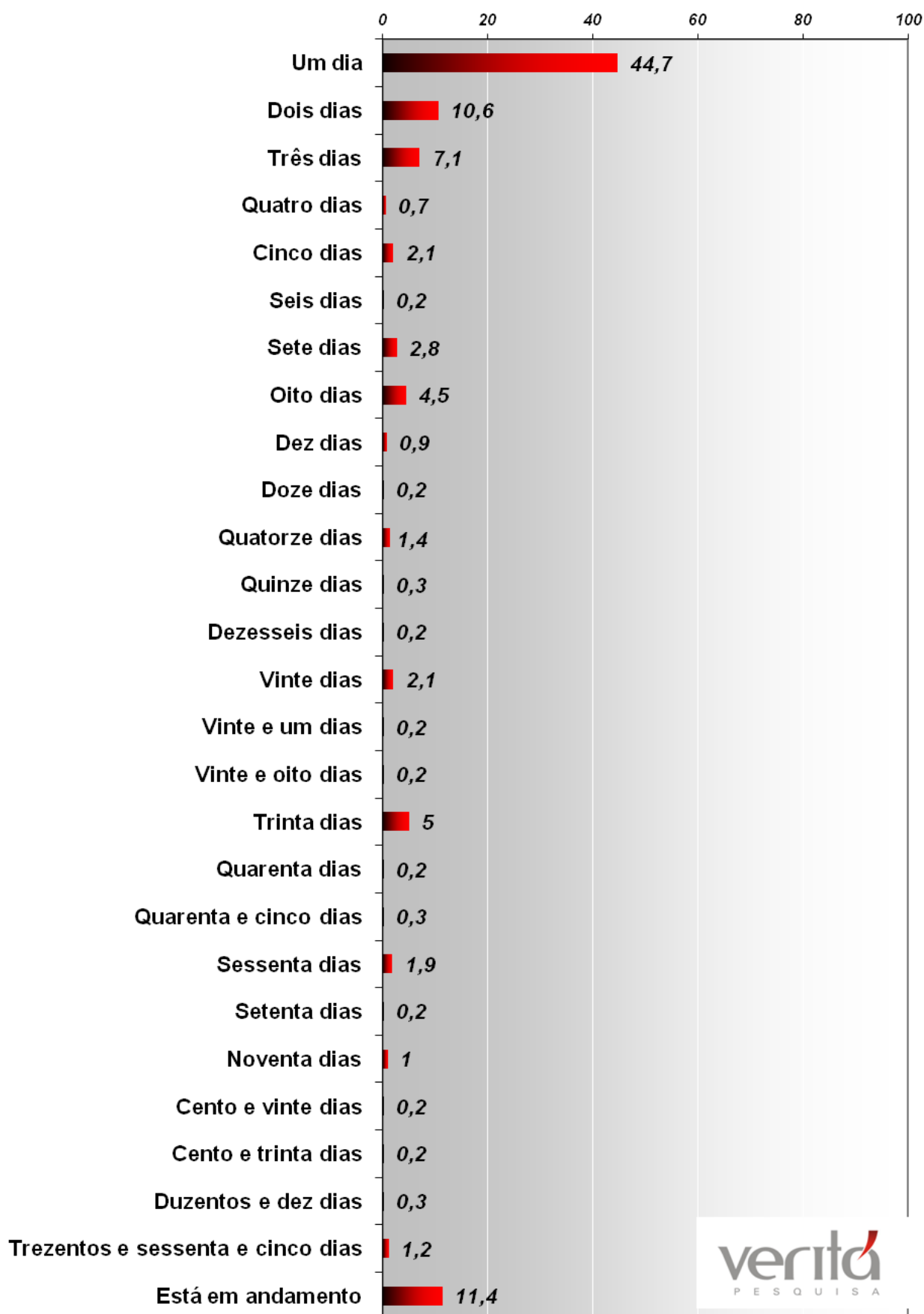


## Pergunta 16

**Quantos dias levaram para a conclusão do serviço solicitado, desde o dia que o(a) sr(a) deu entrada nesta Unidade Fazendária?**

		<b>Frequência</b>	<b>Percentual</b>	<b>Percentual Válido</b>	<b>Percentual Acumulado</b>
Válido	Um dia	258	38,9	44,7	44,7
	Dois dias	61	9,2	10,6	55,3
	Três dias	41	6,2	7,1	62,4
	Quatro dias	4	,6	,7	63,1
	Cinco dias	12	1,8	2,1	65,2
	Seis dias	1	,2	,2	65,3
	Sete dias	16	2,4	2,8	68,1
	Oito dias	26	3,9	4,5	72,6
	Dez dias	5	,8	,9	73,5
	Doze dias	1	,2	,2	73,7
	Quatorze dias	8	1,2	1,4	75,0
	Quinze dias	2	,3	,3	75,4
	Dezesseis dias	1	,2	,2	75,6
	Vinte dias	12	1,8	2,1	77,6
	Vinte e um dias	1	,2	,2	77,8
	Vinte e oito dias	1	,2	,2	78,0
	Trinta dias	29	4,4	5,0	83,0
	Quarenta dias	1	,2	,2	83,2
	Quarenta e cinco dias	2	,3	,3	83,5
	Sessenta dias	11	1,7	1,9	85,4
	Setenta dias	1	,2	,2	85,6
	Noventa dias	6	,9	1,0	86,7
	Cento e vinte dias	1	,2	,2	86,8
	Cento e trinta dias	1	,2	,2	87,0
	Duzentos e dez dias	2	,3	,3	87,3
	Trezentos e sessenta e cinco dias	7	1,1	1,2	88,6
	Está em andamento	66	9,9	11,4	100,0
	Total	577	86,9	100,0	
Ausente	NS/NR / Não lembra	87	13,1		
	Total	664	100,0		

## Gráfico



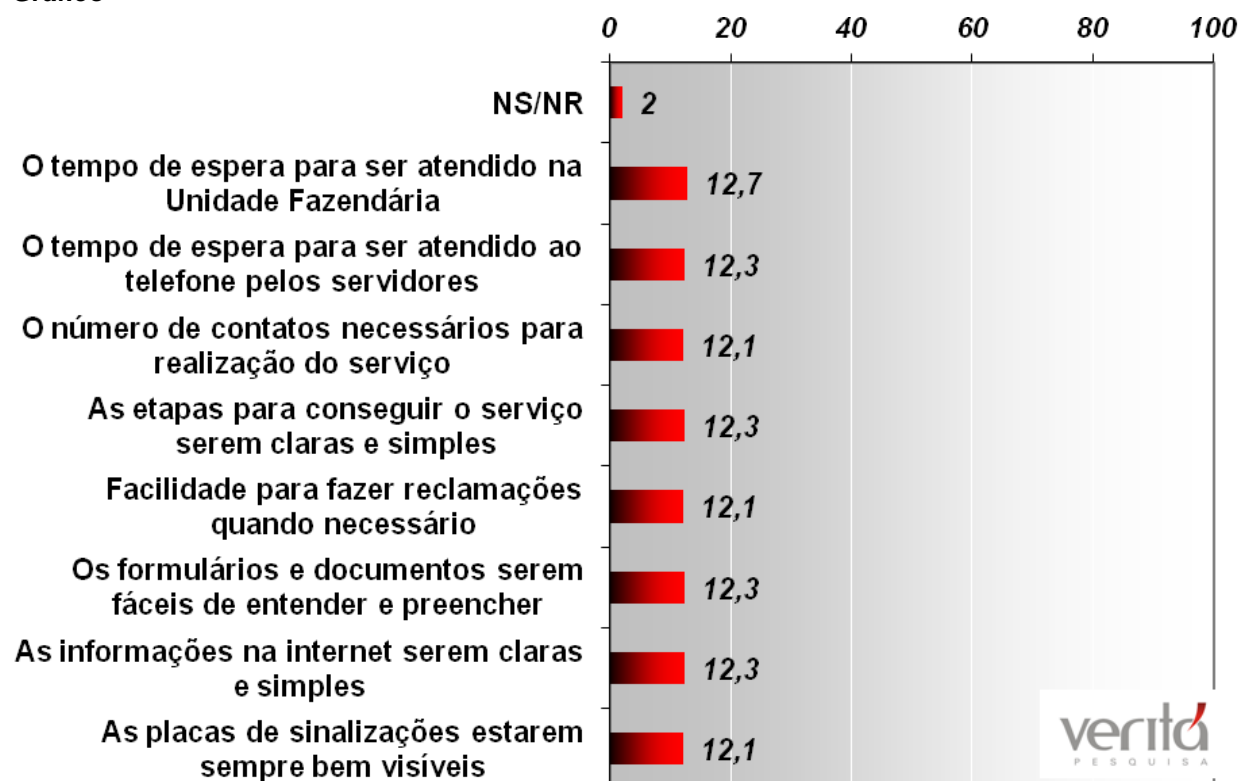


## Pergunta 17

**Para o(a) sr(a) ficar satisfeito com o grau de facilidade para conseguir qualquer serviço nesta Unidade Fazendária, gostaria que o(a) sr(a) ordenasse em ordem de importância os itens que estão no cartão que deixariam o(a) sr(a) satisfeito? Ou seja, escolha o item de extrema importância até chegar ao item de menor importância.**

	Respostas		Porcentagem de casos
	N	Porcentagem	
NS/NR	101	2,0%	15,2%
O tempo de espera para ser atendido na Unidade Fazendária	649	12,7%	97,7%
O tempo de espera para ser atendido ao telefone pelos servidores	628	12,3%	94,6%
O número de contatos necessários para realização do serviço	621	12,1%	93,5%
As etapas para conseguir o serviço serem claras e simples	628	12,3%	94,6%
Facilidade para fazer reclamações quando necessário	618	12,1%	93,1%
Os formulários e documentos serem fáceis de entender e preencher	630	12,3%	94,9%
As informações na internet serem claras e simples	628	12,3%	94,6%
As placas de sinalizações estarem sempre bem visíveis	621	12,1%	93,5%
Total	5124	100,0%	771,7%

## Gráfico

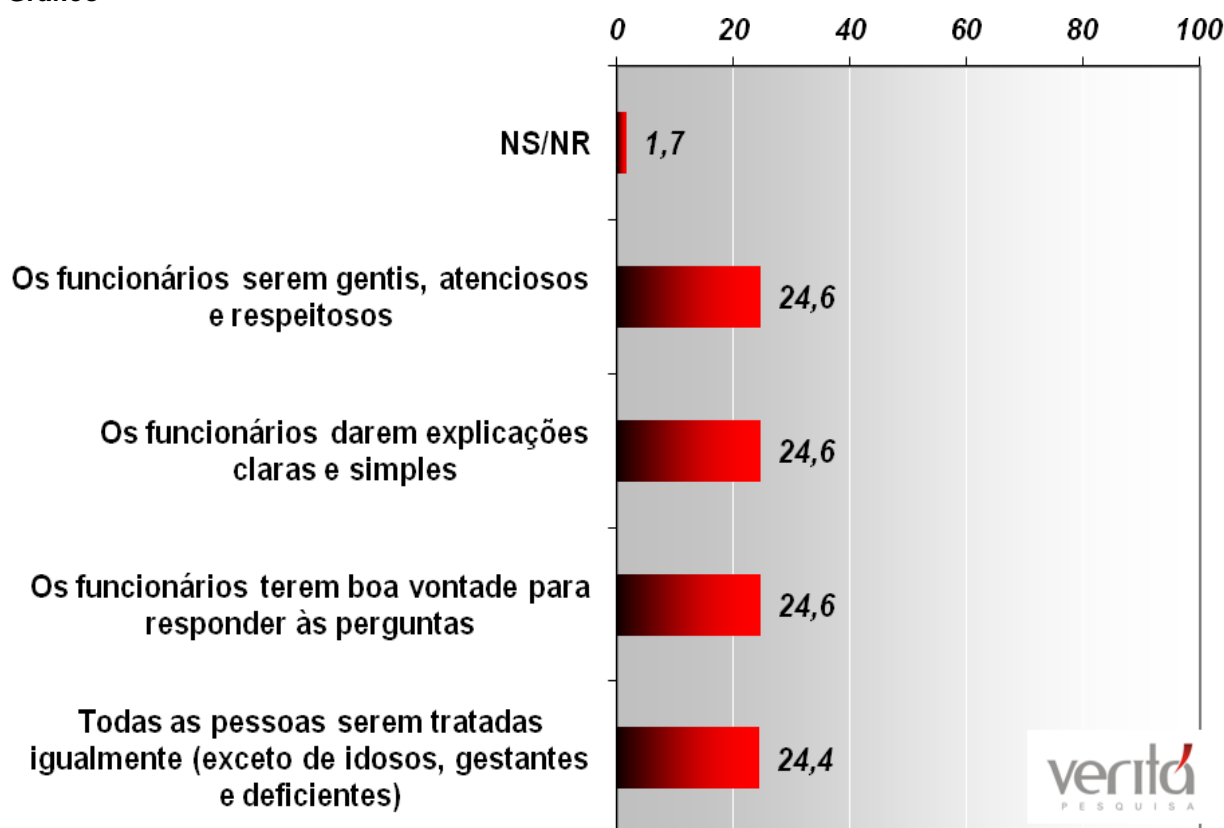


## Pergunta 18

***E agora com relação ao seu grau de satisfação com relação ao atendimento dos servidores da Unidade Fazendária. Enumere da mesma maneira com relação ao grau de importância.***

	Respostas		Porcentagem de casos
	N	Porcentagem	
NS/NR	44	1,7%	6,6%
Os funcionários serem gentis, atenciosos e respeitosos	640	24,6%	96,4%
Os funcionários darem explicações claras e simples	640	24,6%	96,4%
Os funcionários terem boa vontade para responder às perguntas	639	24,6%	96,2%
Todas as pessoas serem tratadas igualmente (exceto de idosos, gestantes e deficientes)	635	24,4%	95,6%
Total	2598	100,0%	391,3%

## Gráfico

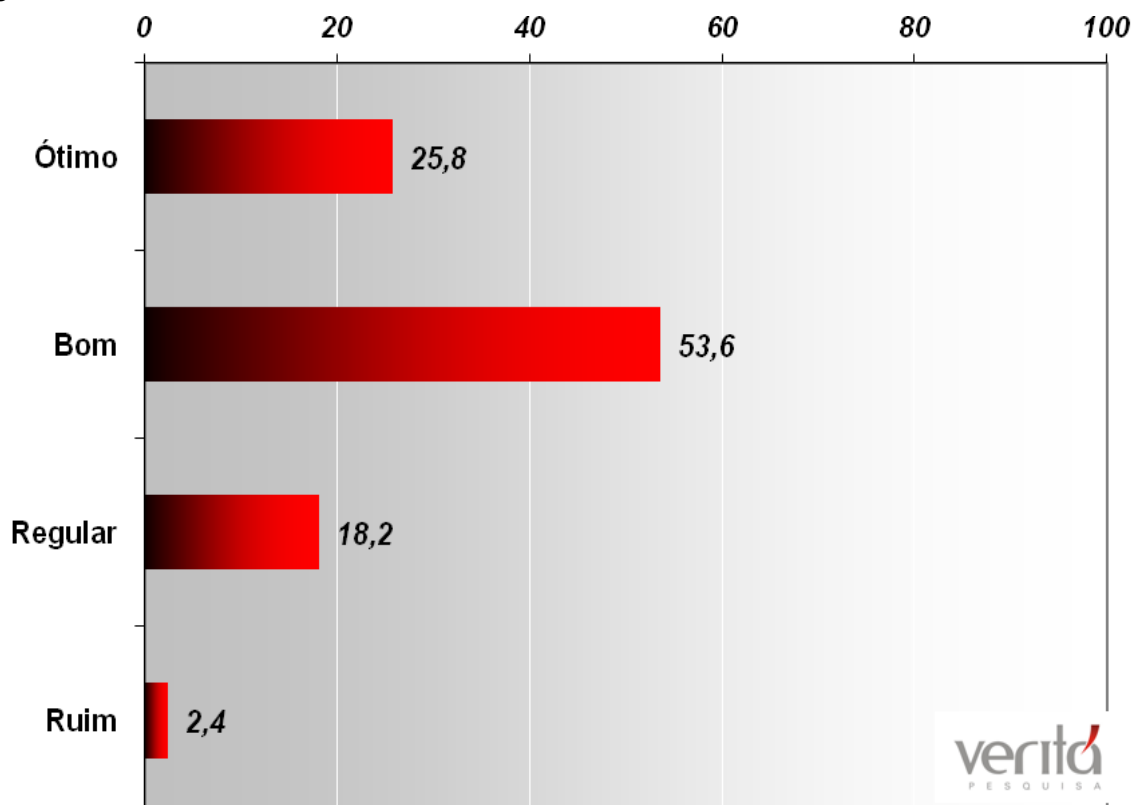


## Pergunta 19

**Como o(a) sr(a) avalia a capacidade dos servidores desta Unidade Fazendária quanto a: Darem informações corretas e completas?**

		<i>Frequência</i>	<i>Percentual</i>	<i>Percentual Válido</i>	<i>Percentual Acumulado</i>
Válido	Ótimo	170	25,6	25,8	25,8
	Bom	354	53,3	53,6	79,4
	Regular	120	18,1	18,2	97,6
	Ruim	16	2,4	2,4	100,0
	Total	660	99,4	100,0	
Ausente	NS/NR	4	,6		
	Total	664	100,0		

## Gráfico

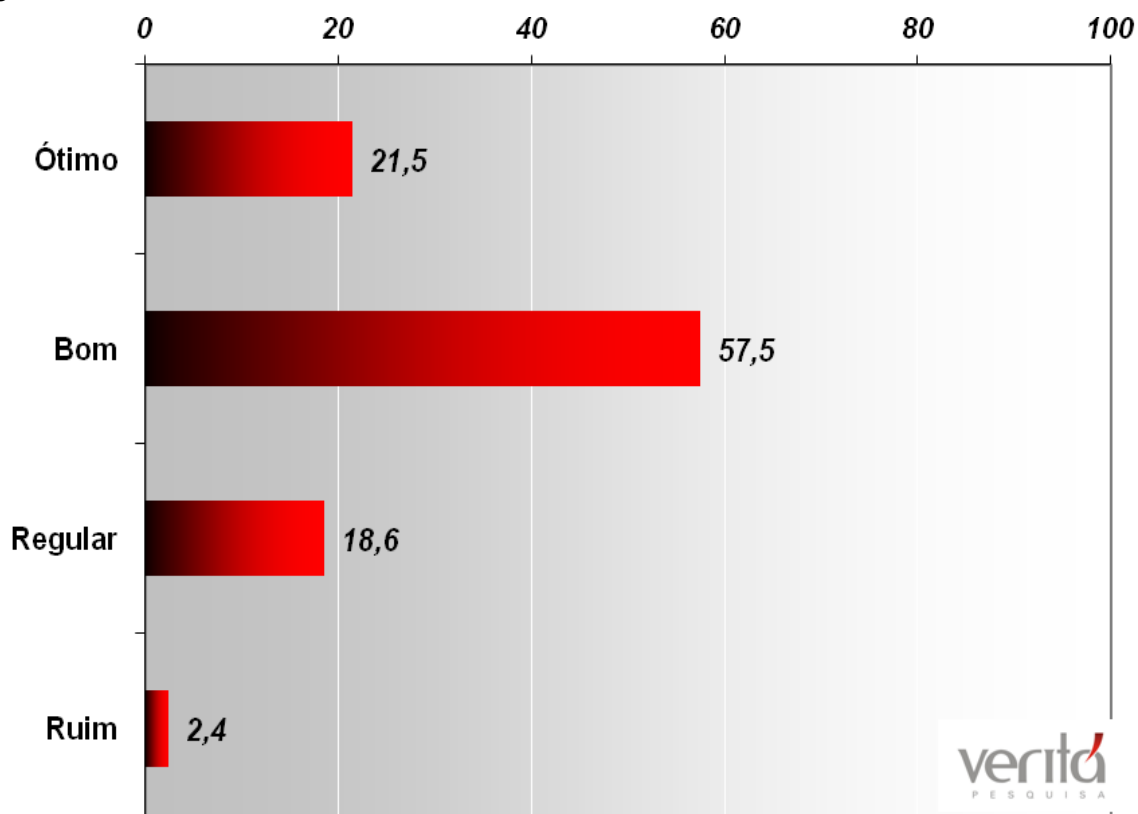


## Pergunta 20

*Serem capazes de solucionar os problemas que apareçam?*

		<i>Frequência</i>	<i>Percentual</i>	<i>Percentual Válido</i>	<i>Percentual Acumulado</i>
Válido	Ótimo	141	21,2	21,5	21,5
	Bom	378	56,9	57,5	79,0
	Regular	122	18,4	18,6	97,6
	Ruim	16	2,4	2,4	100,0
	Total	657	98,9	100,0	
Ausente	NS/NR	7	1,1		
	Total	664	100,0		

## Gráfico

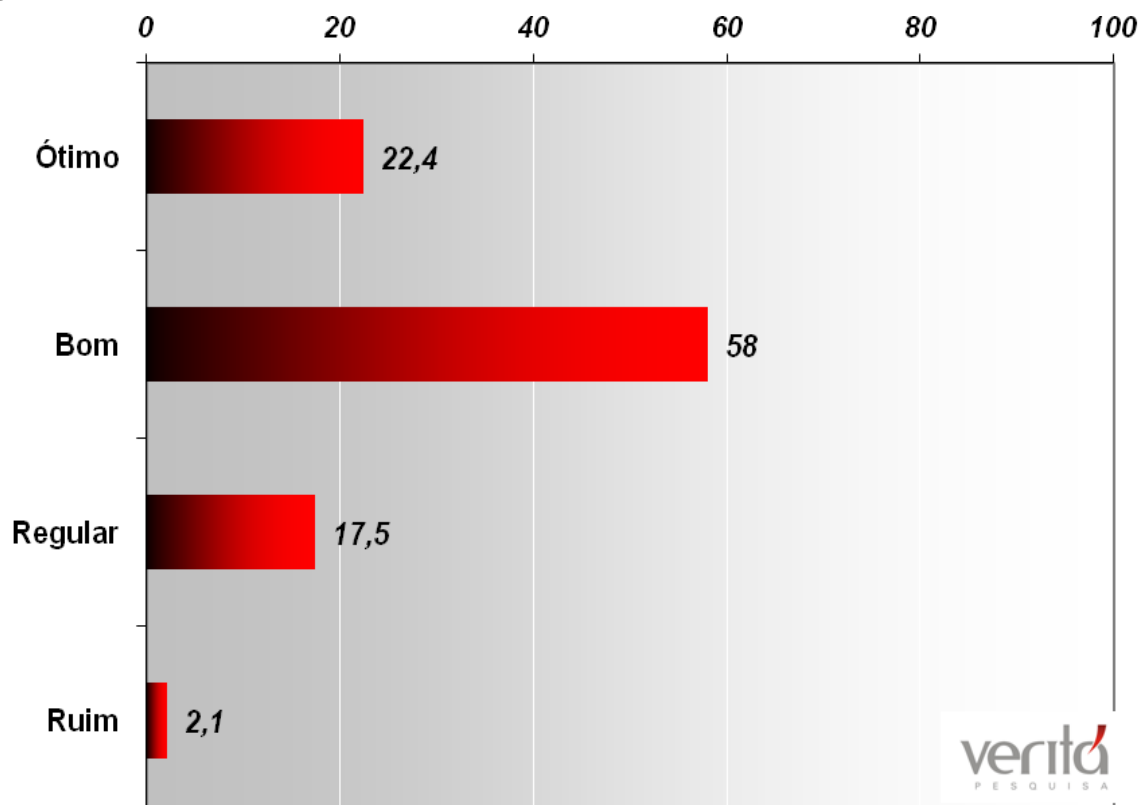


## Pergunta 21

*Fazerem seu serviço com eficiência?*

		<i>Frequência</i>	<i>Percentual</i>	<i>Percentual Válido</i>	<i>Percentual Acumulado</i>
Válido	Ótimo	147	22,1	22,4	22,4
	Bom	381	57,4	58,0	80,4
	Regular	115	17,3	17,5	97,9
	Ruim	14	2,1	2,1	100,0
	Total	657	98,9	100,0	
Ausente	NS/NR	7	1,1		
	Total	664	100,0		

## Gráfico

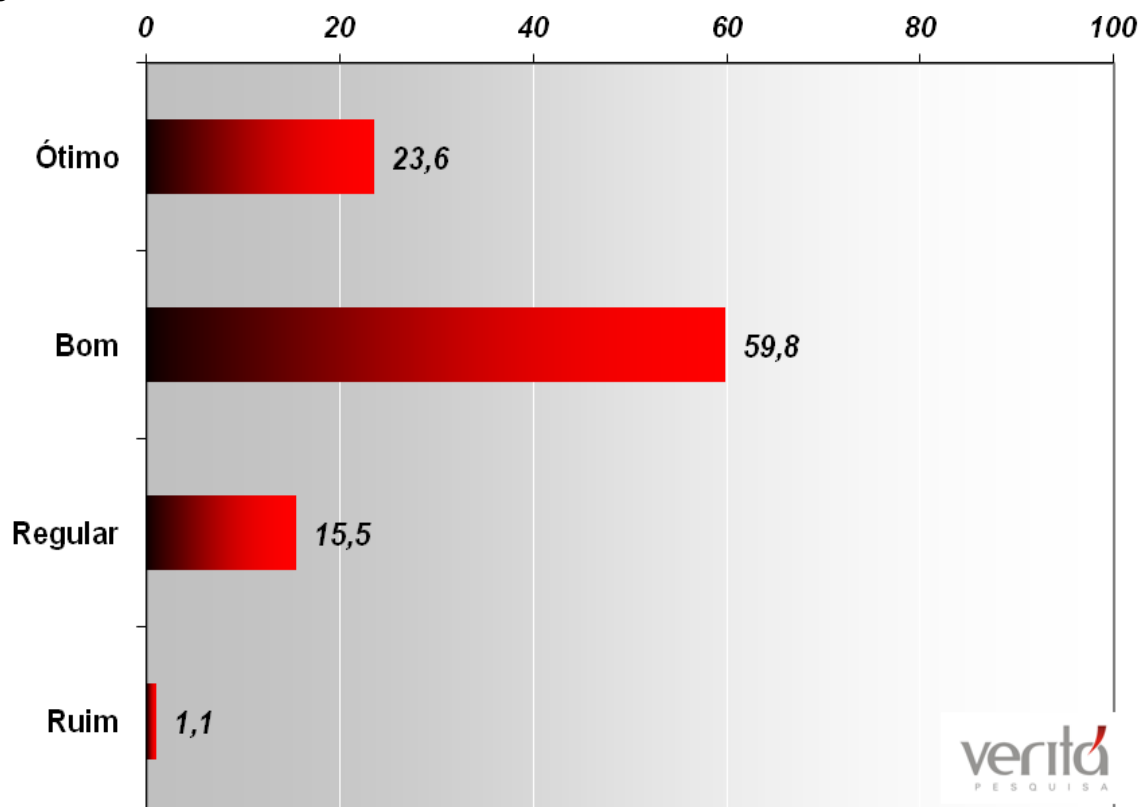


## Pergunta 22

*Terem o conhecimento necessário para fazer o serviço?*

		<i>Frequência</i>	<i>Percentual</i>	<i>Percentual Válido</i>	<i>Percentual Acumulado</i>
Válido	Ótimo	155	23,3	23,6	23,6
	Bom	392	59,0	59,8	83,4
	Regular	102	15,4	15,5	98,9
	Ruim	7	1,1	1,1	100,0
	Total	656	98,8	100,0	
Ausente	NS/NR	8	1,2		
	Total	664	100,0		

## Gráfico

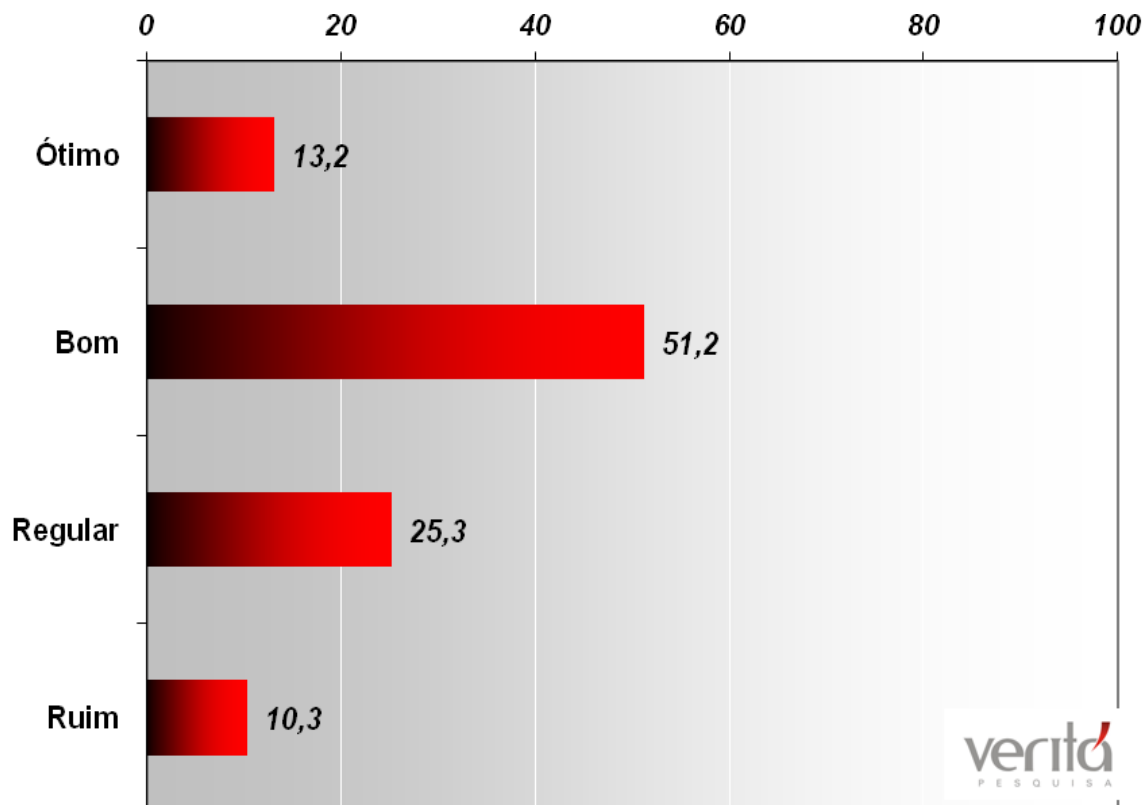


## Pergunta 23

**Como o(a) sr(a) avalia/considera os dias e horário de atendimento desta Unidade Fazendária:  
O(a) sr(a) acha que está sendo:**

		<i>Frequência</i>	<i>Percentual</i>	<i>Percentual Válido</i>	<i>Percentual Acumulado</i>
Válido	Ótimo	87	13,1	13,2	13,2
	Bom	338	50,9	51,2	64,4
	Regular	167	25,2	25,3	89,7
	Ruim	68	10,2	10,3	100,0
	Total	660	99,4	100,0	
Ausente	NS/NR	4	,6		
	Total	664	100,0		

## Gráfico

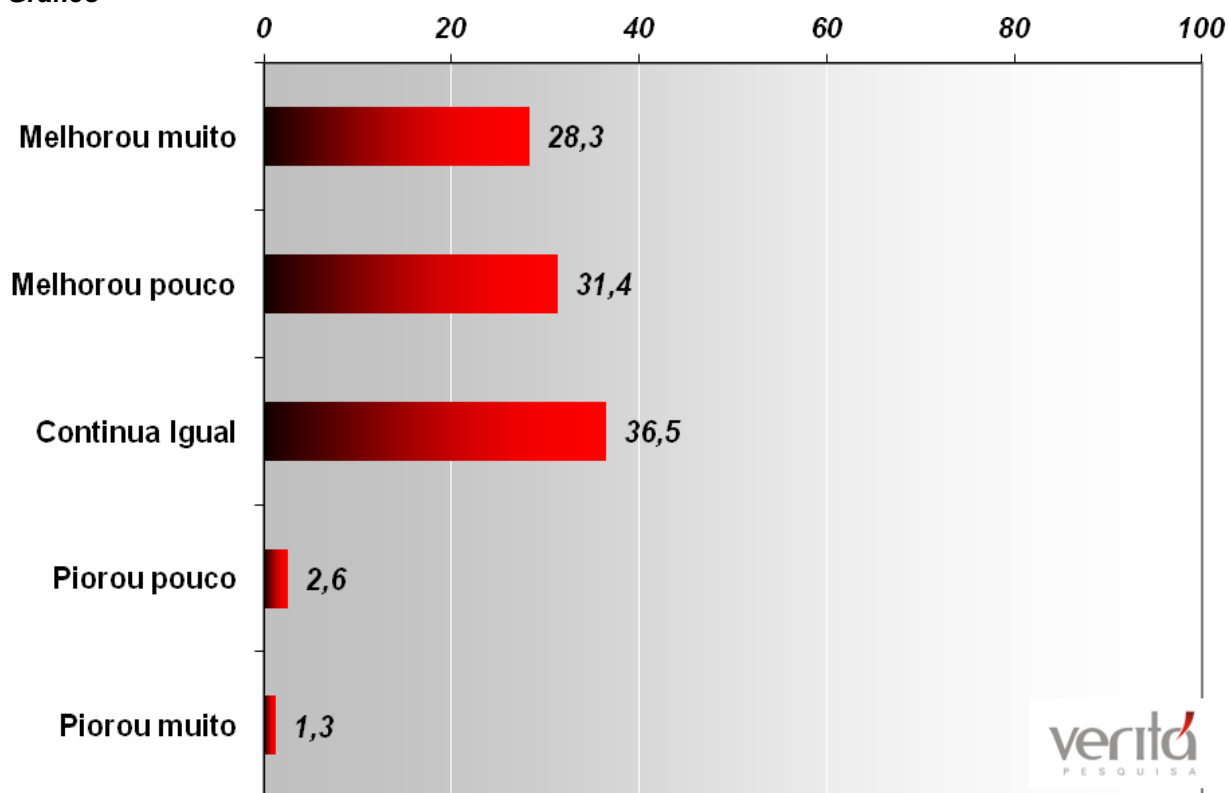


## Pergunta 24

*De modo geral o serviço desta Unidade Fazendária:*

		<i>Frequência</i>	<i>Percentual</i>	<i>Percentual Válido</i>	<i>Percentual Acumulado</i>
Válido	Melhorou muito	176	26,5	28,3	28,3
	Melhorou pouco	195	29,4	31,4	59,6
	Continua Igual	227	34,2	36,5	96,1
	Piorou pouco	16	2,4	2,6	98,7
	Piorou muito	8	1,2	1,3	100,0
	Total	622	93,7	100,0	
Ausente	NS/NR	42	6,3		
	Total	664	100,0		

## Gráfico



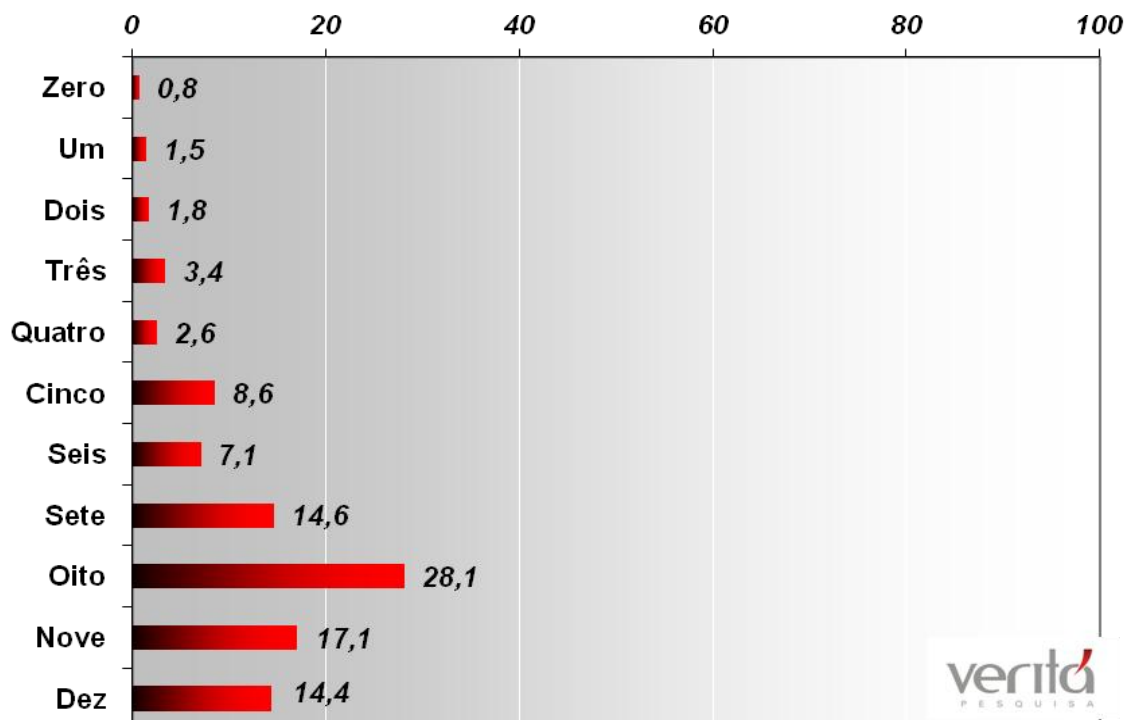


## Pergunta 25

Que nota de 0 a 10 que o(a) sr(a) daria para esta Unidade Fazendária quanto a transparência dos seus atos?

Média = 7,4		Frequência	Percentual	Percentual Válido	Percentual Acumulado
Válido	Zero	5	,8	,8	,8
	Um	10	1,5	1,5	2,3
	Dois	12	1,8	1,8	4,1
	Três	22	3,3	3,4	7,5
	Quatro	17	2,6	2,6	10,1
	Cinco	56	8,4	8,6	18,7
	Seis	46	6,9	7,1	25,8
	Sete	95	14,3	14,6	40,4
	Oito	183	27,6	28,1	68,5
	Nove	111	16,7	17,1	85,6
	Dez	94	14,2	14,4	100,0
	Total	651	98,0	100,0	
Ausente	NS/NR	13	2,0		
	Total	664	100,0		

## Gráfico

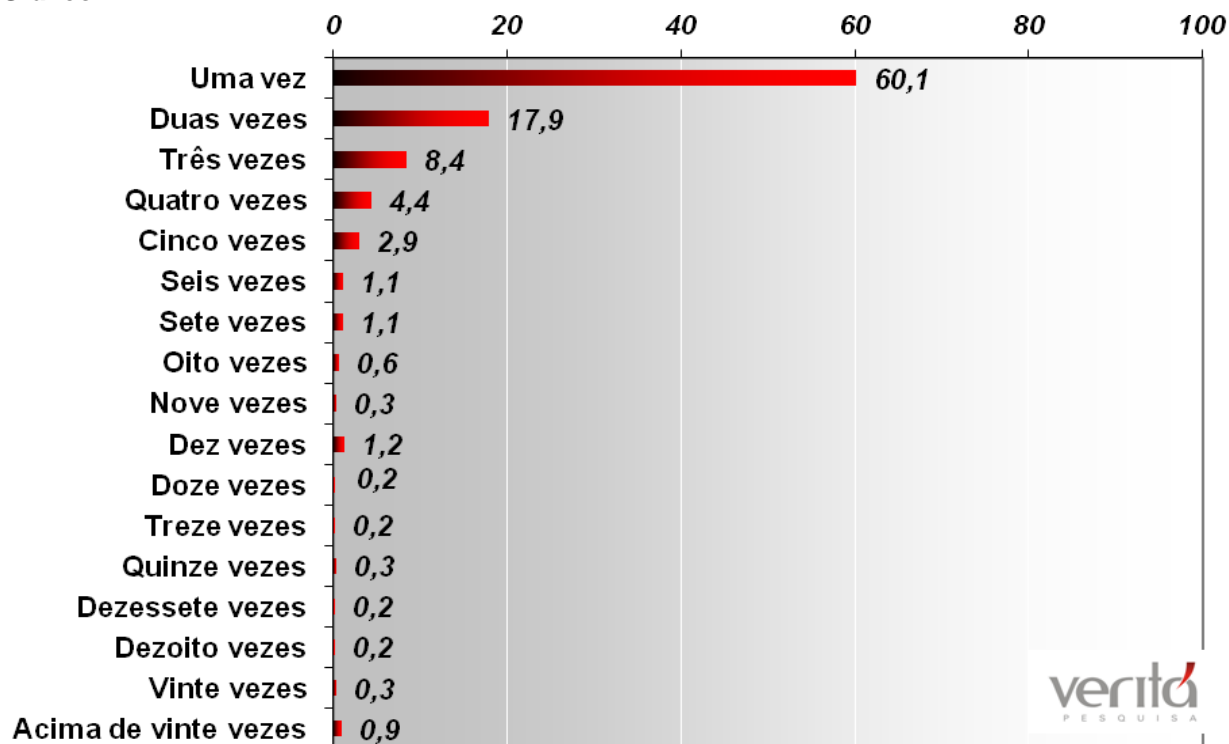


## Pergunta 26

*Quantas vezes o sr(a) já tentou solucionar a questão trazida hoje?*

		<i>Frequência</i>	<i>Percentual</i>	<i>Percentual Válido</i>	<i>Percentual Acumulado</i>
Válido	Uma vez	399	60,1	60,1	60,1
	Duas vezes	119	17,9	17,9	78,0
	Três vezes	56	8,4	8,4	86,4
	Quatro vezes	29	4,4	4,4	90,8
	Cinco vezes	19	2,9	2,9	93,7
	Seis vezes	7	1,1	1,1	94,7
	Sete vezes	7	1,1	1,1	95,8
	Oito vezes	4	,6	,6	96,4
	Nove vezes	2	,3	,3	96,7
	Dez vezes	8	1,2	1,2	97,9
	Doze vezes	1	,2	,2	98,0
	Treze vezes	1	,2	,2	98,2
	Quinze vezes	2	,3	,3	98,5
	Dezessete vezes	1	,2	,2	98,6
	Dezoito vezes	1	,2	,2	98,8
	Vinte vezes	2	,3	,3	99,1
	Acima de vinte vezes	6	,9	,9	100,0
	Total	664	100,0	100,0	

## Gráfico

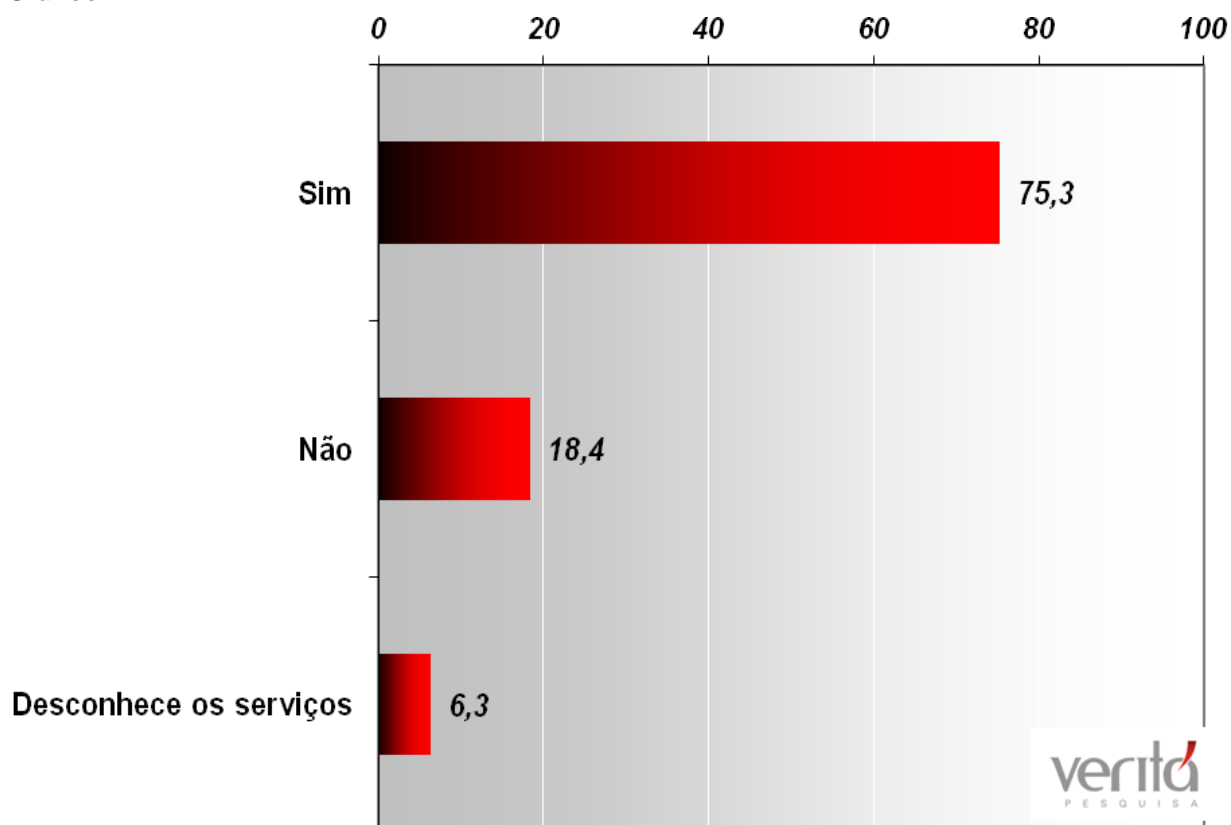


## Pergunta 27

**O(a) sr(a) utiliza os serviços da SEFA prestados através da Internet?**

		<i>Frequência</i>	<i>Percentual</i>	<i>Percentual Válido</i>	<i>Percentual Acumulado</i>
Válido	Sim	500	75,3	75,3	75,3
	Não	122	18,4	18,4	93,7
	Desconhece os serviços	42	6,3	6,3	100,0
	Total	664	100,0	100,0	

## Gráfico

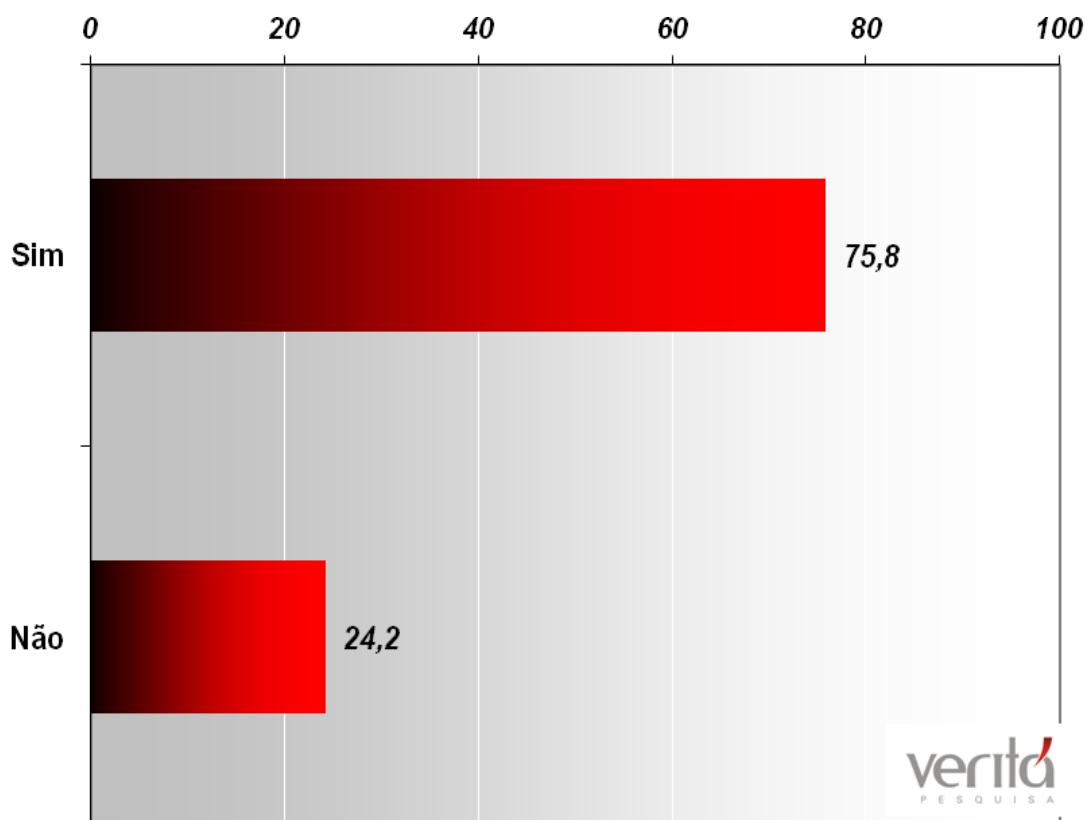


## Pergunta 28

O(a) sr(a) conhece o Programa Nota Fiscal Cidadã?

		<i>Frequência</i>	<i>Percentual</i>	<i>Percentual Válido</i>	<i>Percentual Acumulado</i>
Válido	Sim	503	75,8	75,8	75,8
	Não	161	24,2	24,2	100,0
	Total	664	100,0	100,0	

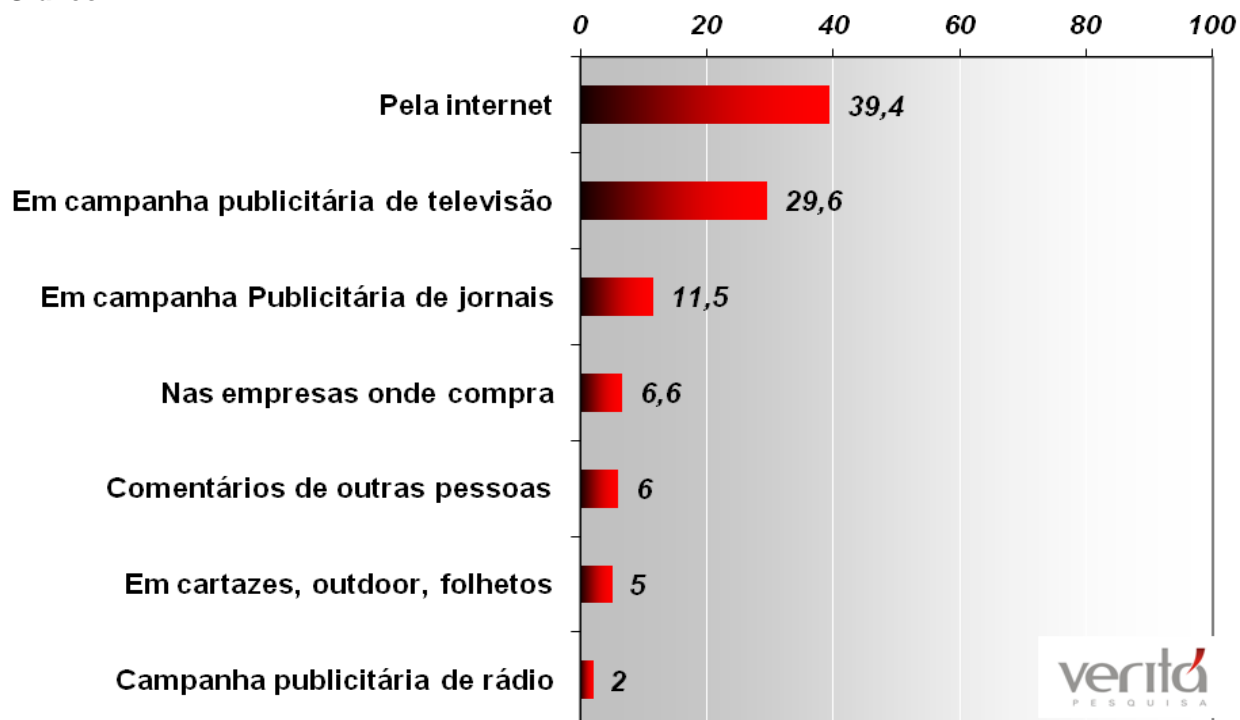
## Gráfico



## Pergunta 29

*De que forma o(a) sr(a) conheceu o Programa?*

		<i>Frequência</i>	<i>Percentual</i>	<i>Percentual Válido</i>	<i>Percentual Acumulado</i>
Válido	Pela internet	198	29,8	39,4	39,4
	Em campanha publicitária de televisão	149	22,4	29,6	69,0
	Em campanha Publicitária de jornais	58	8,7	11,5	80,5
	Nas empresas onde compra	33	5,0	6,6	87,1
	Comentários de outras pessoas	30	4,5	6,0	93,0
	Em cartazes, outdoor, folhetos	25	3,8	5,0	98,0
	Campanha publicitária de rádio	10	1,5	2,0	100,0
	Total	503	75,8	100,0	
Ausente	Não conhece o programa	161	24,2		
	Total	664	100,0		

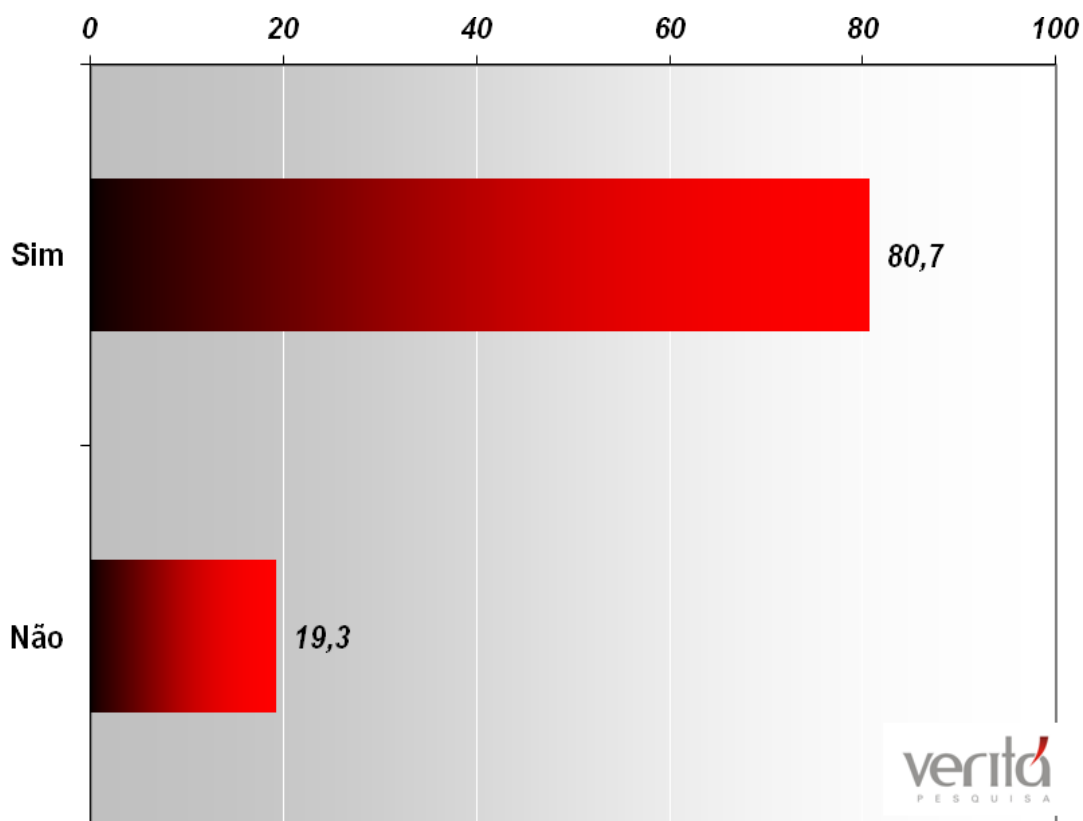
**Gráfico**

## Pergunta 30

**O(a) sr(a) sabe como participar do Programa Nota Fiscal Cidadã?**

		<i>Frequência</i>	<i>Percentual</i>	<i>Percentual Válido</i>	<i>Percentual Acumulado</i>
Válido	Sim	406	61,1	80,7	80,7
	Não	97	14,6	19,3	100,0
	Total	503	75,8	100,0	
Ausente	Não conhece o Programa	161	24,2		
	Total	664	100,0		

## Gráfico

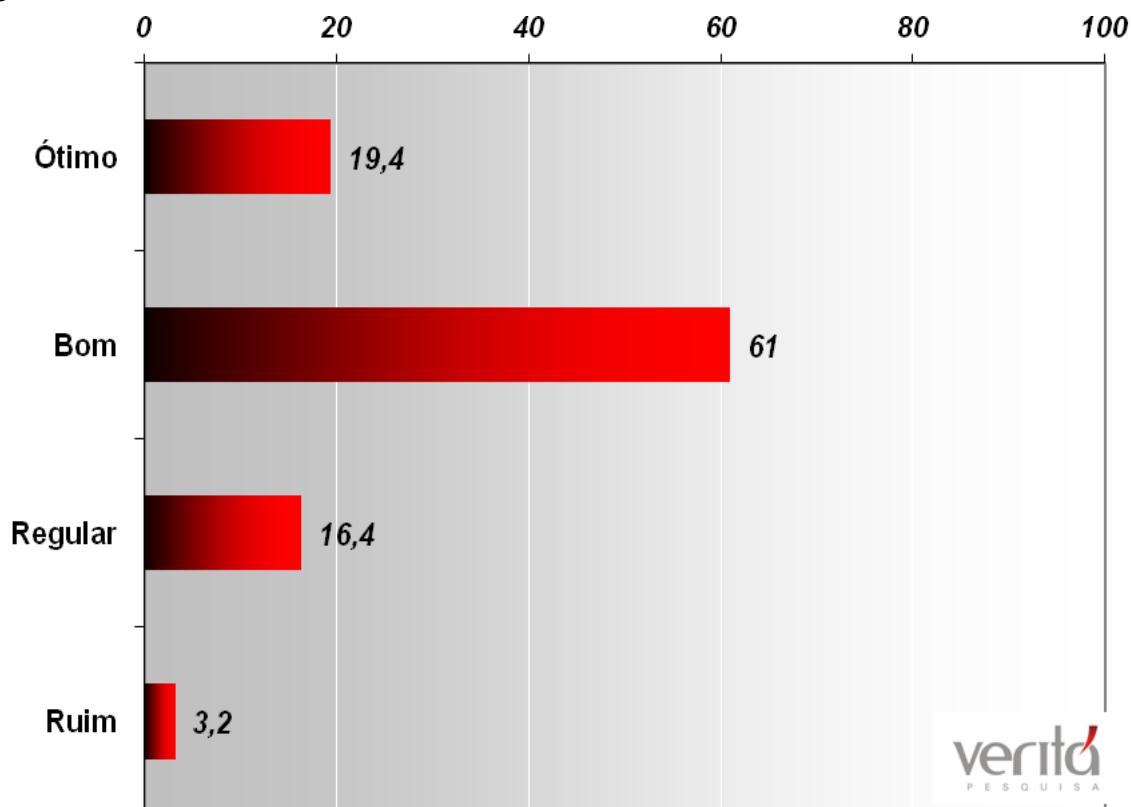


## Pergunta 31

*Qual sua opinião quanto aos serviços que se tornaram via internet?*

		<i>Frequência</i>	<i>Percentual</i>	<i>Percentual Válido</i>	<i>Percentual Acumulado</i>
Válido	Ótimo	97	14,6	19,4	19,4
	Bom	305	45,9	61,0	80,4
	Regular	82	12,3	16,4	96,8
	Ruim	16	2,4	3,2	100,0
	Total	500	75,3	100,0	
Ausente	NS/NR	164	24,7		
	Total	664	100,0		

## Gráfico



## Pergunta 32

*Para resolver seus problemas, qual o canal de atendimento que o(a) sr(a) mais utiliza?*

		<i>Frequência</i>	<i>Percentual</i>	<i>Percentual Válido</i>	<i>Percentual Acumulado</i>
Válido	Site/Portal	201	30,3	30,3	30,3
	Unidade Presencial	447	67,3	67,3	97,6
	Call Center	16	2,4	2,4	100,0
	Total	664	100,0	100,0	

## Gráfico

