



ALSPI – ASSOCIAÇÃO DOS EMPRESÁRIOS LOTÉRICOS

PESQUISA ALSPI

Desempenho e Instabilidade do SISPL
Resumo dos Resultados

Pesquisa realizada entre os dias 12 e 20/08/2020



ALSPI – ASSOCIAÇÃO DOS EMPRESÁRIOS LOTÉRICOS

Desempenho e Instabilidade do SISPL

**CARACTERÍSTICAS DA
PESQUISA**

Resumo dos Resultados da Pesquisa

Características da Pesquisa

- Pesquisa on-line elaborada em plataforma especializada, reconhecida, confiável e disponível para perícia ou auditoria
- Período avaliado: Janeiro a Agosto de 2020
- Coleta de dados em 2 seções
 - Dados Cadastrais (Nome, SR. Código UL, Responsável, etc)
 - SISPL (Sistema de Pagamento e Loterias do TFL)
- 100% de Respostas de múltiplas escolhas

Características da Pesquisa

- Divulgação pelas redes sociais
 - Principalmente WhatsApp
- Prazo de coleta de dados
 - Início: 0:00h do dia 12/08/2020
 - Término: 23:59h do dia 20/08/2020
 - Com possibilidade de revisão durante este período
- Apenas uma resposta por UL
- Possibilidade de edição da resposta durante todo o período de coleta de dados
- 100% de respostas obrigatórias
- Questionário imparcial e não tendencioso



ALSPI – ASSOCIAÇÃO DOS EMPRESÁRIOS LOTÉRICOS

Desempenho e Instabilidade do SISPL

NÚMEROS DA PESQUISA

Resumo dos Resultados da Pesquisa

NÚMEROS DA PESQUISA



- Audiência de 4.555 clicks na pesquisa
- 1.881 Questionários Respondidos
 - 209 Respostas por dia
 - 1 resposta a cada 7min (durante todo período de coleta)

NÚMEROS DA PESQUISA



CREATED AUG 12, 1:01 AM | alspi

Pesquisa Sobre SISPL (Jan-Ago 2020)

<https://www.cognitoforms.com/Palpiterocombr/PESQUISASOBREOSISTEMADOTFLSISPLJanAgoDe2020>

Tag: TFL ×

Tag: falhastf1 ×

Tag: SISPL ×

bit.ly/FalhasnoTFL-PesquisaALSPI

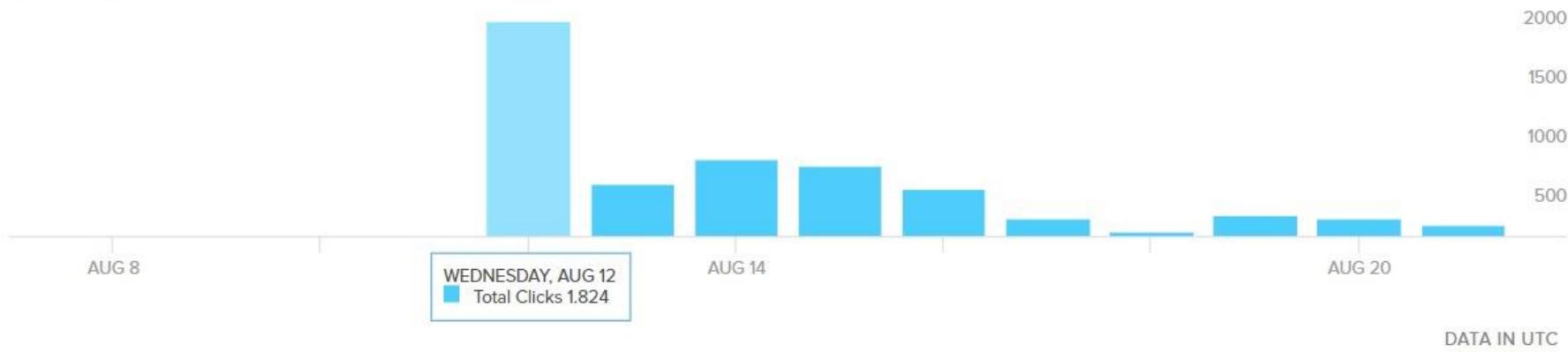
COPY

SHARE

EDIT

4.555 ...

TOTAL CLICKS



NÚMEROS DA PESQUISA

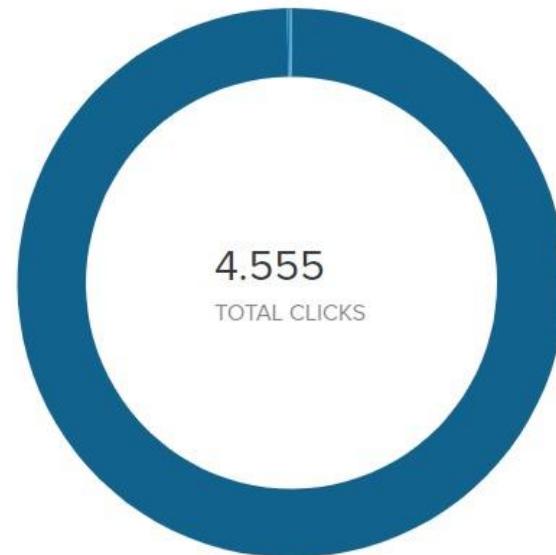


REFERRERS



Email, SMS, Direct	4.403
Facebook	146
org.telegram.mess...	6

LOCATIONS



Brazil	4.544
Argentina	6
United States	5



ALSPI – ASSOCIAÇÃO DOS EMPRESÁRIOS LOTÉRICOS

Desempenho e Instabilidade do SISPL

PERFIL DOS PARTICIPANTES

Resumo dos Resultados da Pesquisa

PERFIL DOS PARTICIPANTES

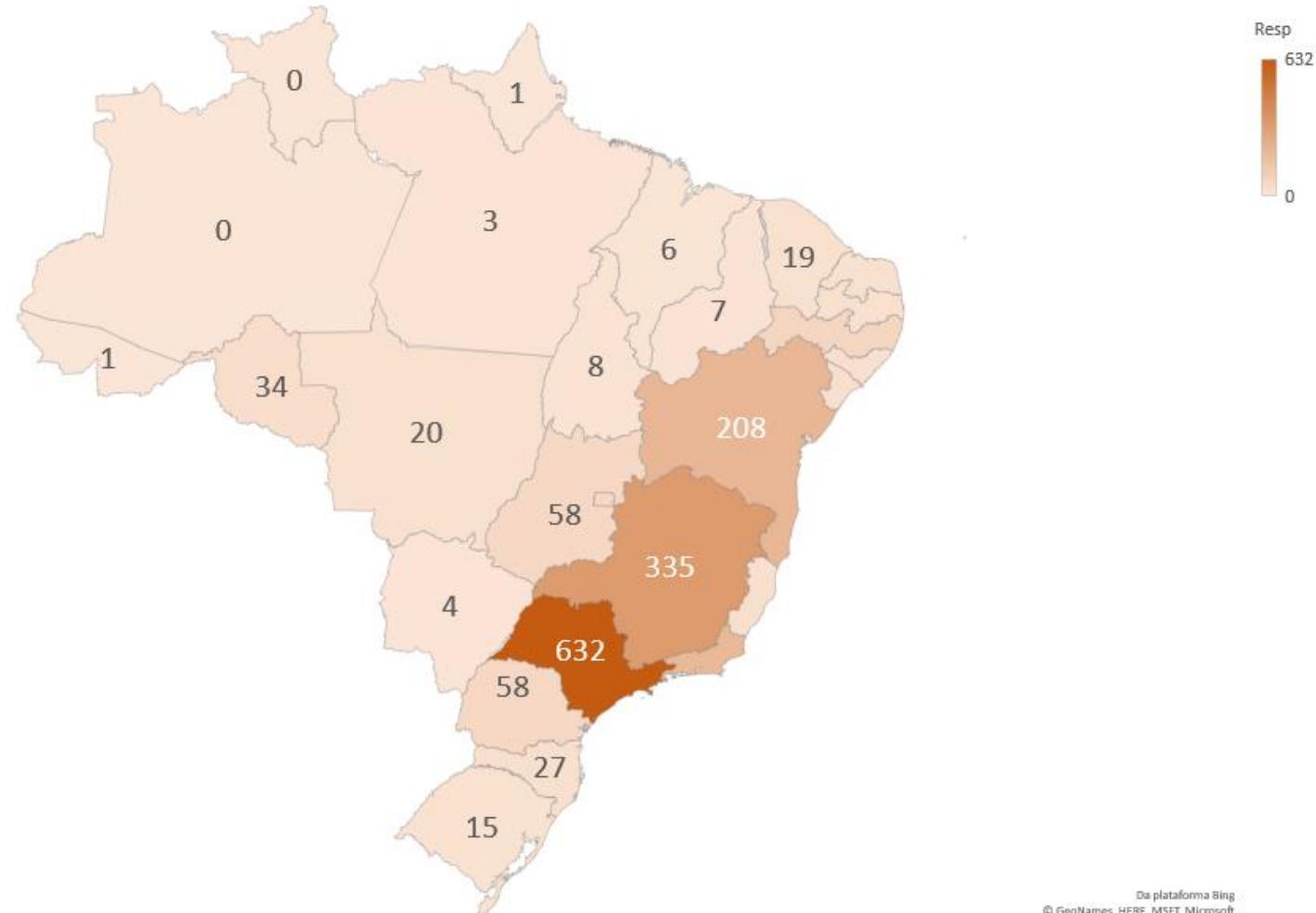


- Participação de 25 das 27 UFs do Brasil (93%)
- Considerando a antiga estrutura de SRs, obtivemos respostas de 81 das 84 Superintendências Regionais (96%)

PERFIL DOS PARTICIPANTES



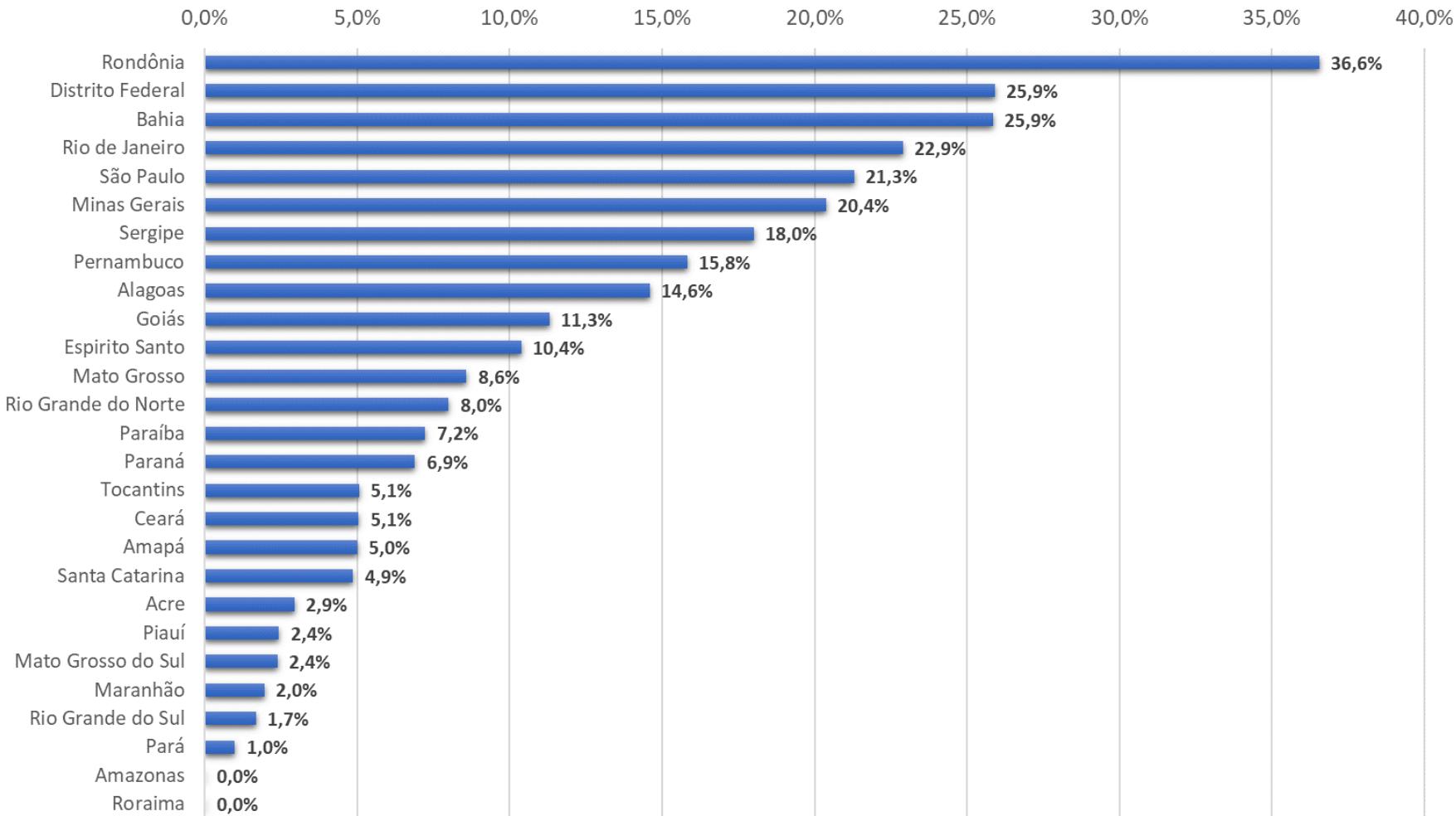
QUANTIDADE DE RESPOSTAS POR ESTADO (MAPA DE CALOR)



PERFIL DOS PARTICIPANTES



REPRESENTATIVIDADE POR ESTADO



PERFIL DOS PARTICIPANTES



- Em média, obtivemos respostas de
 - 14% do Mercado Nacional
- Dentre as regiões, destacamos a participação da região Sudeste
 - 1 a cada 5 ULs responderam a pesquisa

PERFIL DOS PARTICIPANTES

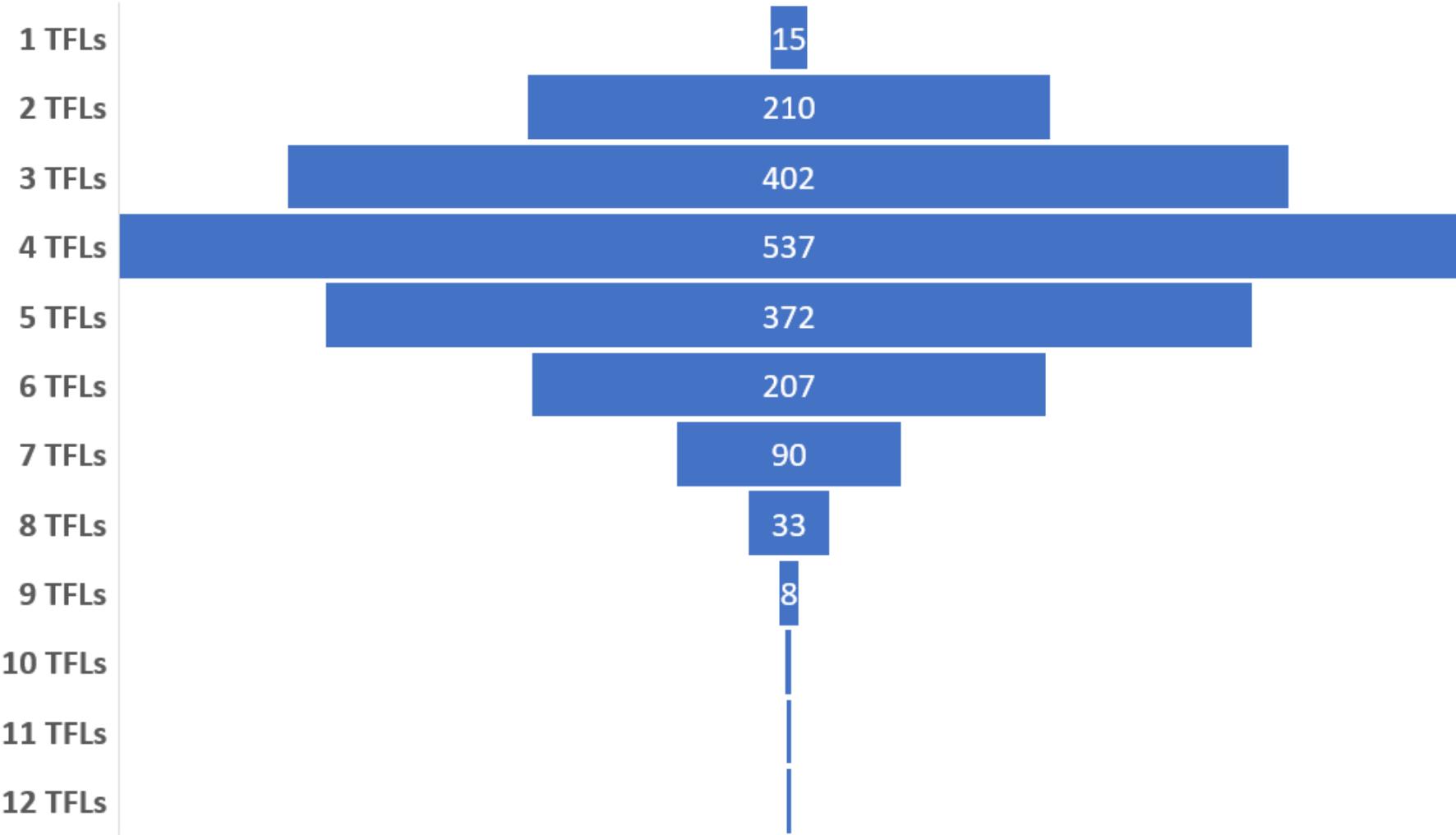


- No que diz respeito ao terminais, podemos afirmar ainda que:
 - 70% das ULs participantes tem de 3 a 5 TFLs
 - As ULs participantes somam 7.933 TFLs
 - Aprox.: 18% dos TFLs do mercado

PERFIL DOS PARTICIPANTES



QUANTIDADE DE TFLs POR UL





ALSPI – ASSOCIAÇÃO DOS EMPRESÁRIOS LOTÉRICOS

Desempenho e Instabilidade do SISPL

APURAÇÃO DOS RESULTADOS

Resumo dos Resultados da Pesquisa

APURAÇÃO DOS RESULTADOS



- Pedimos para cada participante classificar seu nível de satisfação em algumas operações do TFL
 - Processamento de Jogos
 - Processamento de Bolões
 - Pagamento de Boletos
 - Saques e/ou Depósitos
 - PEC
 - REC
 - Benefícios Sociais
 - Relatórios
 - Estabilidade e Disponibilidade

APURAÇÃO DOS RESULTADOS

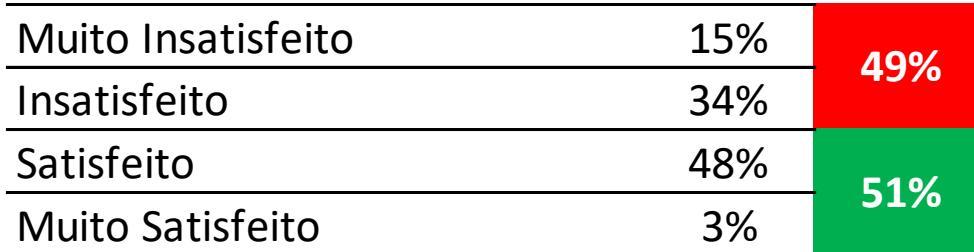


- As opções de Classificação eram:
 - Muito insatisfeito (1,0)
 - Insatisfeito (2,0)
 - Satisfeito (3,0)
 - Muito satisfeito (4,0)

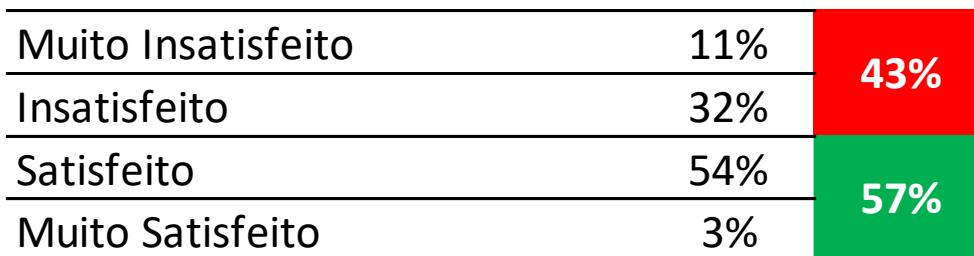
APURAÇÃO DOS RESULTADOS



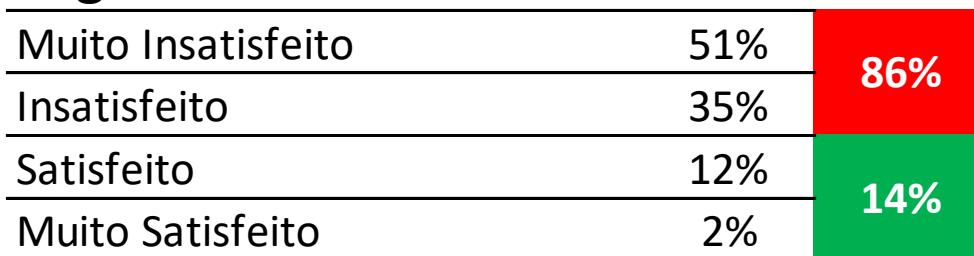
Processamento de Jogos



Processamento de Bolões



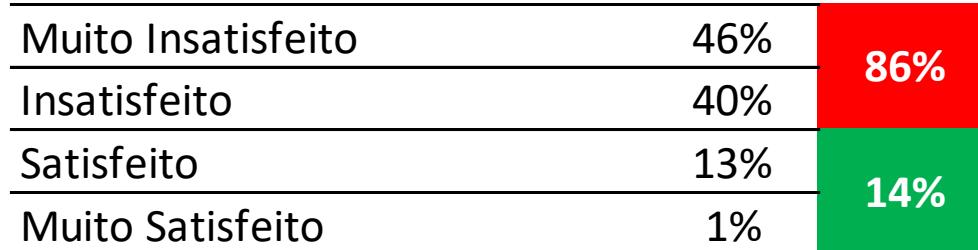
Pagamento de Boletos



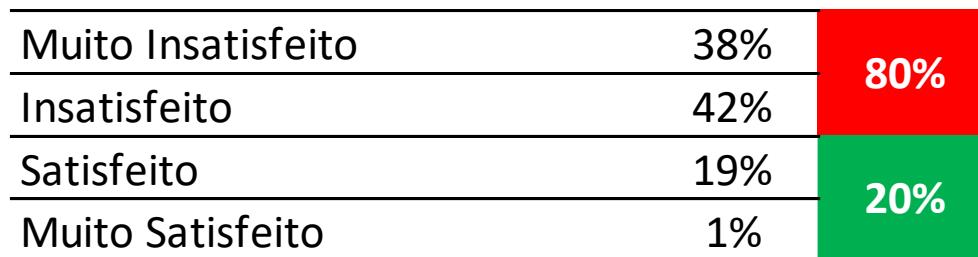
APURAÇÃO DOS RESULTADOS



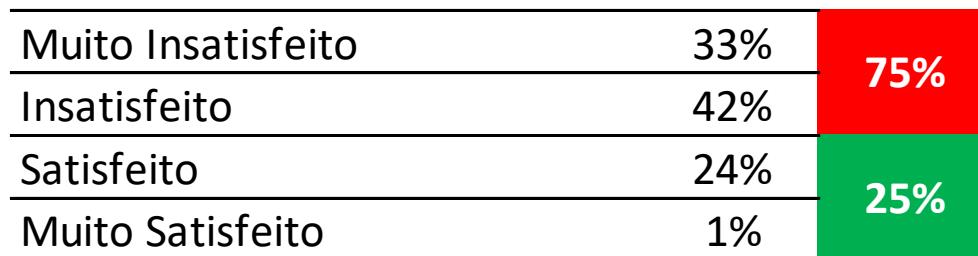
Saques e/ou Depósitos



PEC



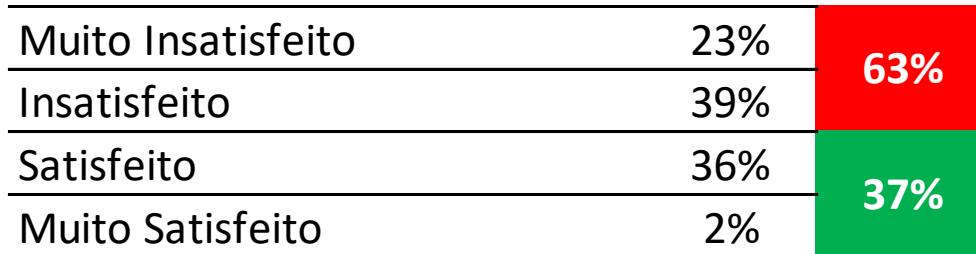
REC



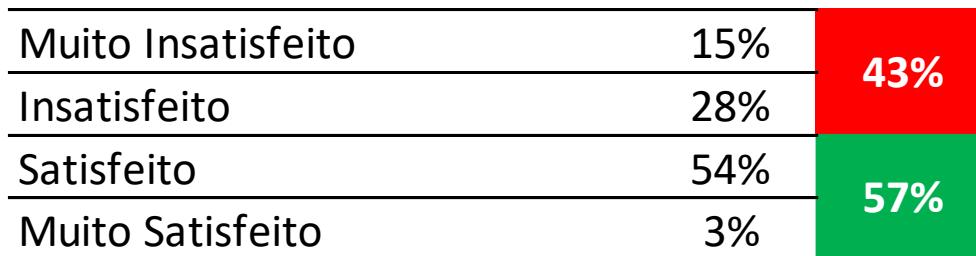
APURAÇÃO DOS RESULTADOS



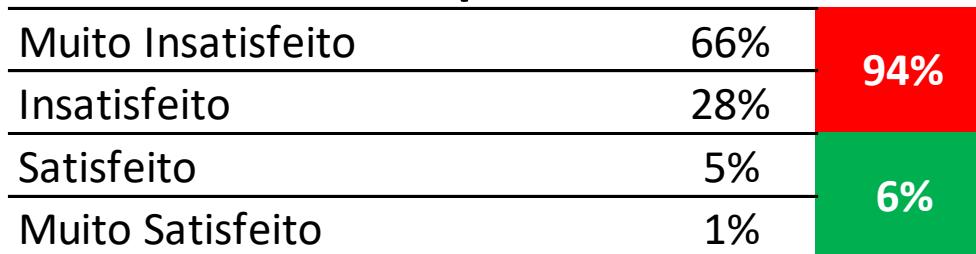
Benefícios Sociais



Relatórios



Estabilidade e Disponibilidade

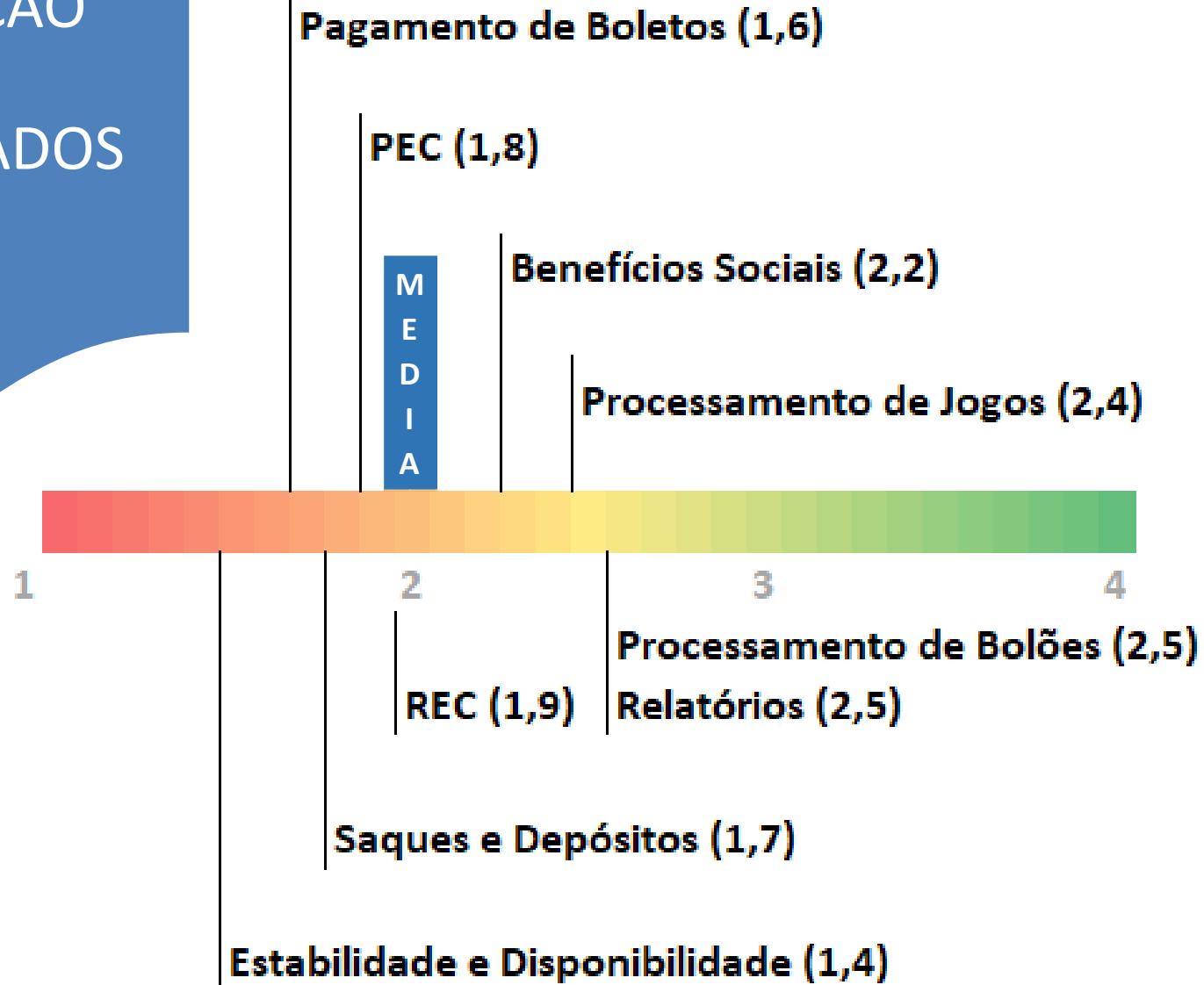


APURAÇÃO DOS RESULTADOS



- Atribuindo as notas de 1 a 4 para as avaliações sendo, 1 para “Muito Insatisfeito” e 4 para “Muito Satisfeito”, concluímos que em média
 - 4 das 8 operações avaliadas ficaram com nota entre 1-2, são eles:
 - Estabilidade e Disponibilidade do Sistema
 - Pagamento de Boletos
 - PEC
 - REC
 - A Melhor média ficam com
 - Processamento de Bolões
 - Relatórios
 - E a Nota Média Geral é 2,0

APURAÇÃO DOS RESULTADOS





ALSPI – ASSOCIAÇÃO DOS EMPRESÁRIOS LOTÉRICOS

Desempenho e Instabilidade do SISPL

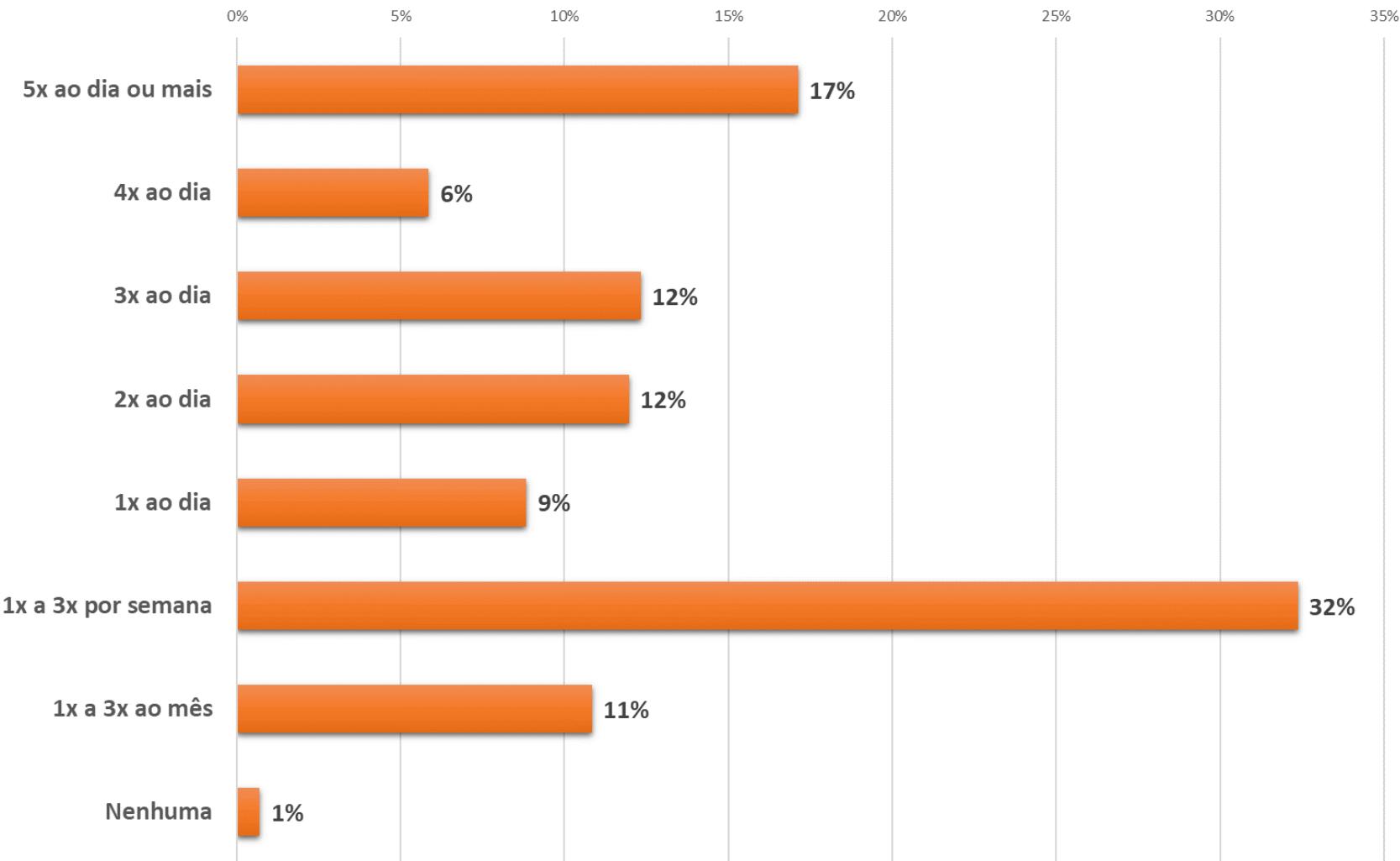
**DETALHANDO INSTABILIDADE
E FALHAS**

Resumo dos Resultados da Pesquisa

- Problemas diários
 - 56% das ULs relataram ter problemas todos os dias
 - 47% com pelo menos 2 falhas ao dia
 - 23% com falhas igual ou superiores a 4x ao dia
- 88% das ULs tem problemas de 1x a 3x na semana
- Apenas 1% relatou não perceber “Nenhuma” falha e/ou instabilidade no SISPL

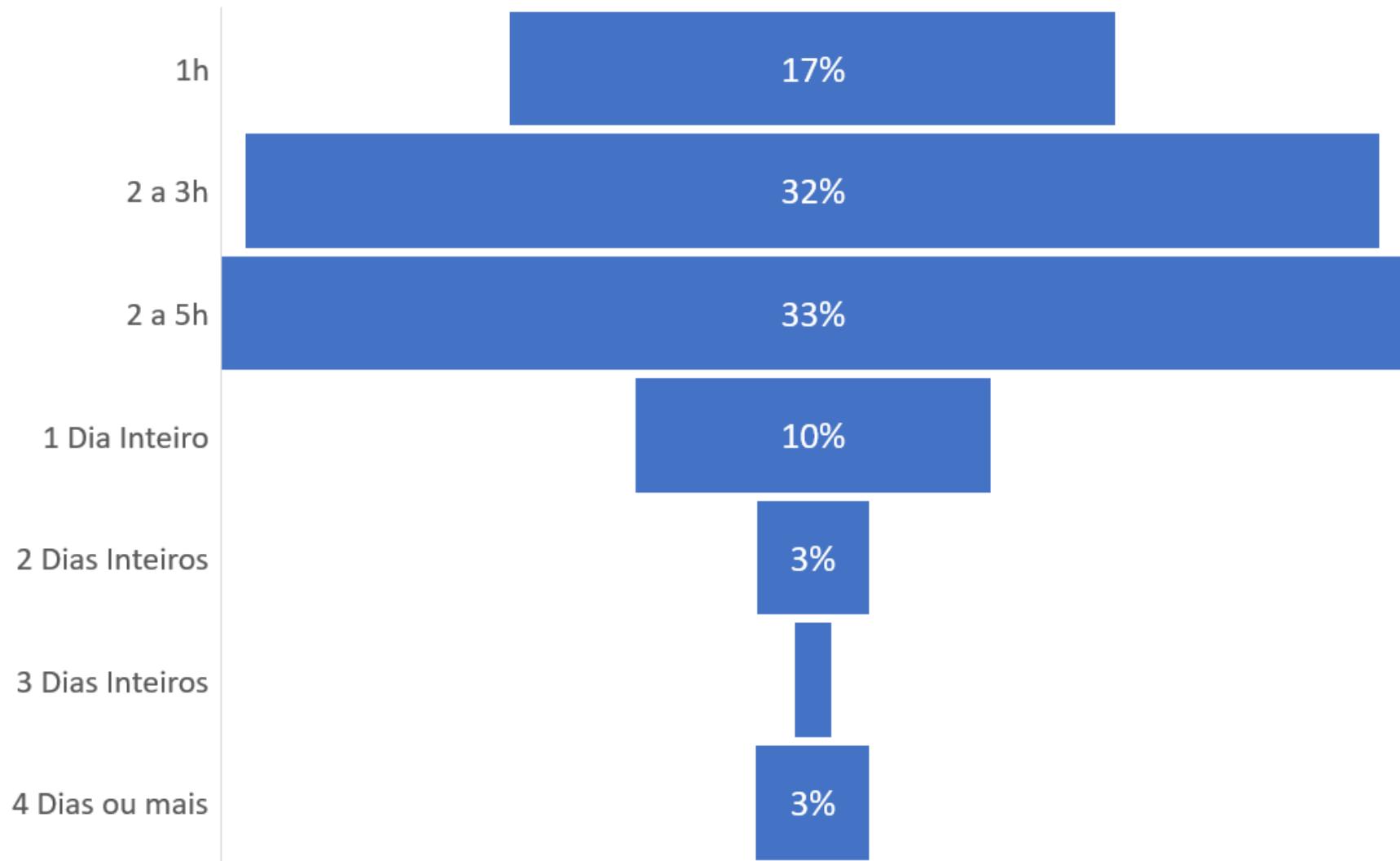
* Estamos tratando aqui de falhas percebidas

INSTABILIDADE E FALHAS

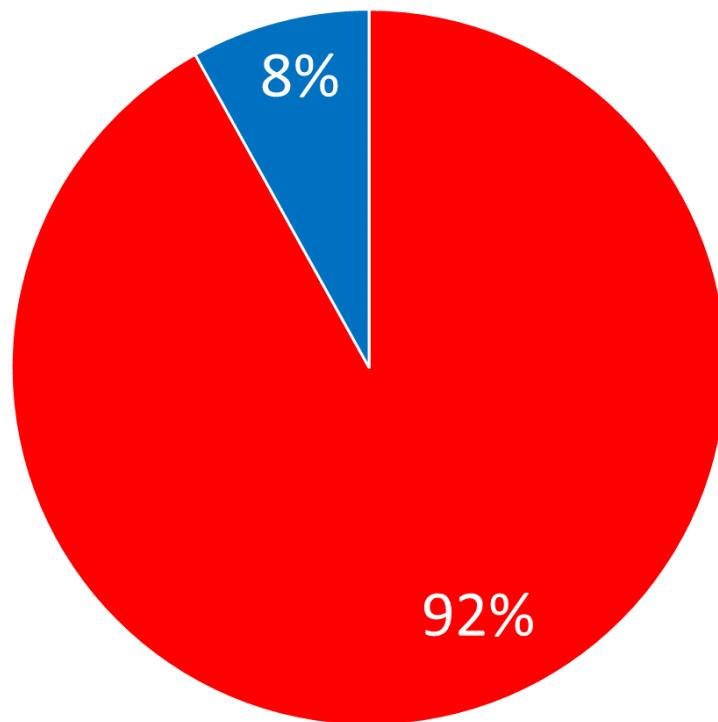


- No intuito de dimensionar o tamanho das falhas perguntamos qual foi o maior período de 2020 em que as ULs ficaram sem o SISPL e o resultado foi:
 - Até 1h: 17%
 - De 2h a 5h: 65%
 - Dia Inteiro: 10%
 - +2 Dias Inteiros: 7%

INSTABILIDADE E FALHAS



- 92% das ULs já tiveram prejuízos Financeiros diretos com as falhas do SISPL



APURAÇÃO DOS RESULTADOS



- Mantendo o foco no SISPL, perguntamos também qual seria o grau de satisfação das ULs, atribuindo notas de 0 a 10, para os seguintes itens:
 - Velocidade de Processamento
 - Confiança no Sistema e nos Relatórios
 - Treinamento quanto a utilização do Sistema
 - Comunicação de Melhorias e/ou Ajustes
 - Suporte e Help Desk

Sendo 0 (zero) a totalmente insatisfatório e 10 (dez) totalmente satisfatório

APURAÇÃO DOS RESULTADOS



- Ranking dos Itens Avaliados
 - Nota 4,2
Confiança no Sistema e nos Relatórios
 - Nota 3,6
Velocidade de Processamento
 - Nota 3,2
Suporte e Help Desk
 - Nota 2,7
Comunicação de Melhorias e/ou Ajustes
 - Nota 2,4
Treinamento na utilização do Sistema

Média das notas atribuídas a cada item

APURAÇÃO DOS RESULTADOS



- Considerando todos os itens avaliados a média geral ficou em:
 - 34% atribuíram notas 0-1
 - 3% atribuíram notas 9-10
 - Com destaque ao item “Confiança no sistema e relatórios” com 7%
 - 81% das UL atribuíram notas entre 0-5

INSTABILIDADE E FALHAS



Velocidade de Processamento

Nota 0	18%	26%	79%
Nota 1	7%		
Nota 2	12%		
Nota 3	12%	53%	
Nota 4	9%		
Nota 5	20%		
Nota 6	7%		
Nota 7	8%	19%	21%
Nota 8	4%		
Nota 9	1%	2%	
Nota 10	1%		

Treinamento na utilização do Sistema

Nota 0	42%	49%	
Nota 1	7%		
Nota 2	9%		88%
Nota 3	9%	39%	
Nota 4	6%		
Nota 5	14%		
Nota 6	4%		
Nota 7	4%	10%	12%
Nota 8	3%		
Nota 9	1%	2%	
Nota 10	1%		

Suporte e Help Desk

Nota 0	24%	33%	
Nota 1	9%		
Nota 2	11%		81%
Nota 3	11%		
Nota 4	9%	48%	
Nota 5	18%		
Nota 6	7%		
Nota 7	5%	17%	19%
Nota 8	4%		
Nota 9	2%	2%	
Nota 10	1%		

Confiança no Sistema e nos Relatórios

Nota 0	14%	22%	
Nota 1	8%		
Nota 2	9%		
Nota 3	10%	47%	69%
Nota 4	7%		
Nota 5	21%		
Nota 6	8%		
Nota 7	8%	25%	31%
Nota 8	8%		
Nota 9	4%	7%	
Nota 10	3%		

Comunicação de Melhorias e/ou Ajustes

Nota 0	30%	40%	
Nota 1	10%		
Nota 2	12%		87%
Nota 3	12%	47%	
Nota 4	8%		
Nota 5	16%		
Nota 6	6%		
Nota 7	3%	12%	13%
Nota 8	2%		
Nota 9	1%	1%	
Nota 10	0%		

APURAÇÃO DOS RESULTADOS



- Por fim e, na percepção de cada UL, a pesquisa mostrou que para:
 - 89% o SISPL “Compromete a qualidade do meu serviço e consequentemente me faz perder clientes”
 - 7% o SISPL “Não interfere de forma significativa na minha prestação de serviço”
 - 3% o SISPL “Me ajuda na prestação de Serviço e na captação de clientes”



ALSPI – ASSOCIAÇÃO DOS EMPRESÁRIOS LOTÉRICOS

<http://alspi.com.br>