



RELATÓRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO

APRIMORANDO OS SERVIÇOS PÚBLICOS MUNICIPAIS

GOVERNO MUNICIPAL DE BREJÃO - PE

PODER EXECUTIVO | PÇ MELQUIADES BERNARDES, SNº, CENTRO, CEP: 55.325-000, BREJÃO/PE

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	03
2. OBJETIVOS	03
OBJETIVOS GERAIS	03
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	03
3. UNIVERSO DE PESQUISA	04
4. METOLOGIA	04
5. ANÁLISE DOS RESULTADOS	04
COLETA DE LIXO	05
ILUMINAÇÃO PÚBLICA	05
LIMPEZA DE RUAS, PRAÇAS, CANTEIROS E OUTROS LOCAIS PÚBLICOS	06
DEPARTAMENTO DE TRIBUTOS	06
ENGENHARIA REFERENTE ANÁLISE E APROVAÇÃO DE PROJETOS	07
ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS NAS UNIDADES BÁSICAS DE SAÚDE	07
ATENDIMENTO DOS MÉDICOS NAS UNIDADES DE SAÚDE	08
ATENDIMENTO DA FARMÁCIA BÁSICA DO MUNICÍPIO	08
ESTRUTURAS FÍSICAS DAS ESCOLAS MUNICIPAIS	09
SERVIÇOS PRESTADOS NAS ESCOLAS MUNICIPAIS	09
SERVIÇO DE MERENDA ESCOLAR	10
SERVIÇO DE TRANSPORTE ESCOLAR	10
SERVIÇOS PRESTADOS PELA ASSISTÊNCIA SOCIAL	11
SERVIÇOS E EVENTOS PRESTADOS EM EDUCAÇÃO, ESPORTE, CULTURA E LAZER	11
CONDIÇÕES DAS ESTRADAS VICINAIS	12
ATENDIMENTO AOS AGRICULTORES FAMILIARES	12

OUVIDORIA MUNICIPAL	13
INFORMAÇÕES CONTIDAS NO SITE E PORTAL DA TRANSPARÊNCIA MUNICIPAL	13
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS	14

1. APRESENTAÇÃO

A pesquisa de satisfação dos usuários de serviços públicos ofertados pelo Governo Municipal de Brejão/PE foi realizada com o propósito de compreender a percepção dos usuários referente a qualidade dos serviços prestados tanto para o público em geral, possibilitando assim traçar planos estratégicos para otimizar e/ou corrigir os serviços ofertados.

Essa pesquisa foi desenvolvida pela Controladoria Interna, com o apoio de todos os departamentos que direcionam as atividades da administração pública municipal. Esse relatório documenta os procedimentos tomados para realização da pesquisa e discute seus resultados, sendo disposto em tópicos importantes e necessário ao desenvolvimento de uma população.

A apresentação, corresponde à descrição inicial da pesquisa; objetivos, visa descrever os objetivos gerais e específicos da aplicação da pesquisa; universo da pesquisa, apresenta o grupo abrangido pela pesquisa; análise dos resultados, exhibe gráficos para compreensão e análise das informações coletadas dos participantes; considerações finais, análise sobre as informações coletadas.

2. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVOS GERAIS

Avaliar a qualidade dos serviços prestados pela Prefeitura Municipal de Brejão – PE, baseando-se no grau de satisfação dos usuários desses serviços, a fim de traçar medidas estratégicas visando correções e melhorias.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Buscar o aperfeiçoamento dos serviços a partir da medição dos indicadores.

3. UNIVERSO DA PESQUISA

O universo da pesquisa totalizou 30 (trinta) participantes, um público externo que pode contribuir para o diagnóstico mediante questionário disponibilizado em sítio oficial do Governo Municipal.

4. METODOLOGIA

Foi desenvolvido 1 (um) formulário, voltado para o público em geral. Por padrão, as perguntas utilizaram uma escala de 1 (um) a 5 (cinco), onde 1 (um) representa totalmente insatisfeito e 5 (cinco) totalmente satisfeito, para avaliar o grau de satisfação dos participantes em relação a serviços públicos prestados. Também é compreendido que os resultados inferiores a 4 (quatro) sejam tratados como negativos e superiores ou iguais a 4 (quatro) como positivos.

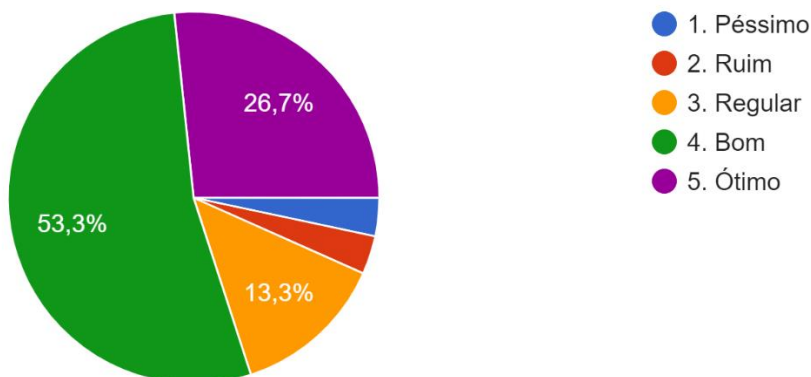
O formulário esteve disponível até o último dia **06 de julho de 2023**, até as 17h00min, com um lapso temporal suficiente para ser respondido espontaneamente pelos usuários internos e externos, com ampla divulgação em aplicativo de comunicação WhatsApp. A pesquisa manteve o sigilo do respondente, garantindo a fidelidade das opiniões prestadas. Também foi deixado um espaço para os participantes descreverem sugestões ou reclamações sobre esses serviços em canal exclusivo da Ouvidoria Municipal.

5. ANÁLISE DOS RESULTADOS

5.1

Como você avalia o serviço de coleta de lixo domiciliar no município?

30 respostas

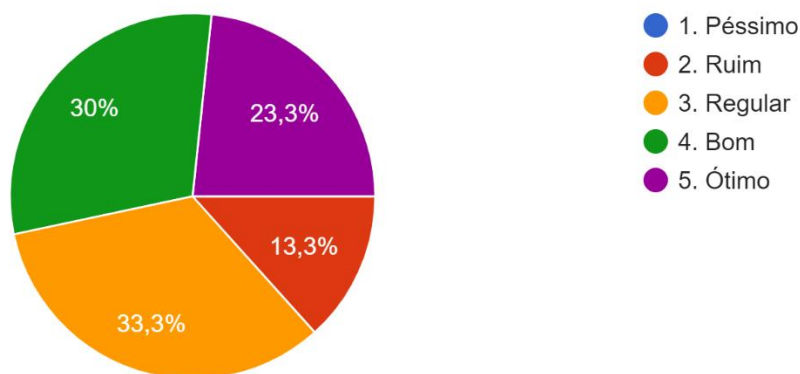


Conclui-se que metade da população respondente avaliar como “ótimo” o serviço de coleta de lixo domiciliar no município. Cabe ressaltar que, considerando os índices 4 e 5 como positivos atinge 80%.

5.2

Como você avalia o serviço de iluminação pública no município?

30 respostas

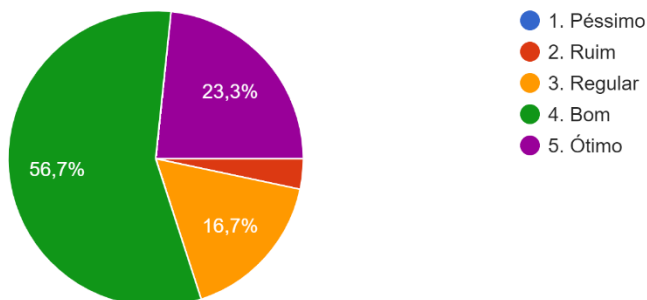


Conclui-se um equilíbrio entre os respondentes. Embora inexista opinião pessimista quanto aos serviços de iluminação, entende-se a necessidade de melhorar para melhor atender a população.

5.3

Como você avalia a limpeza de ruas, praças, canteiros e outros locais públicos do município?

30 respostas

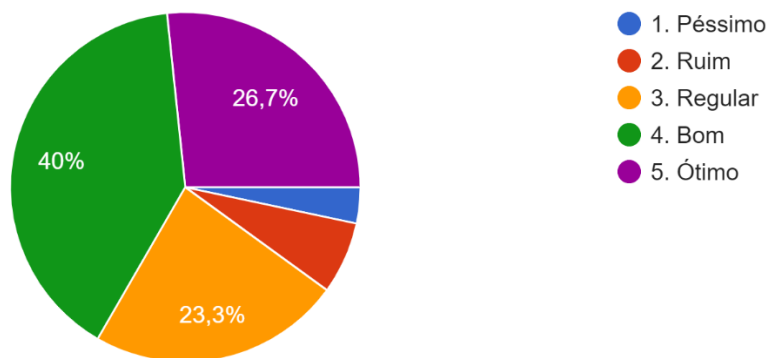


Conclui-se que a população respondente avaliar como positivo o serviço de limpeza urbana.

5.4

Como você avalia o atendimento no Departamento de Tributos da Prefeitura?

30 respostas

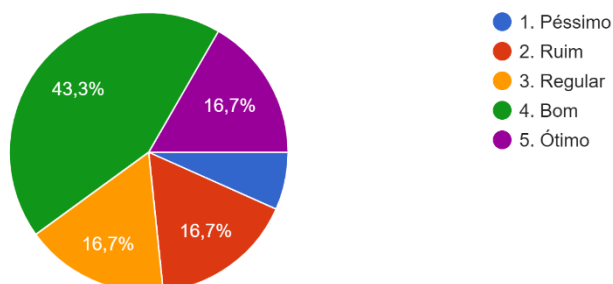


O atendimento no Departamento de Tributos da Prefeitura tem atingido os objetivos da população, considerando os respondentes, representando 1/4 avaliando como “ótimo” os serviços prestados.

5.5

Como você avalia o atendimento de Engenharia referente a análise e aprovação de projetos, habite-se e alvará de construção?

30 respostas

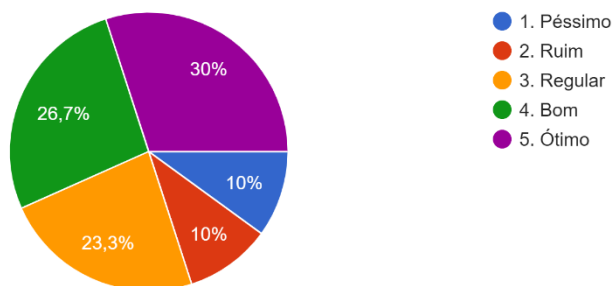


O gráfico apresentado nos mostra que 40% da população pesquisada avalia negativamente o atendimento de engenharia.

5.6

Como você avalia o atendimento aos usuários nas Unidades Básicas de Saúde da família?

30 respostas

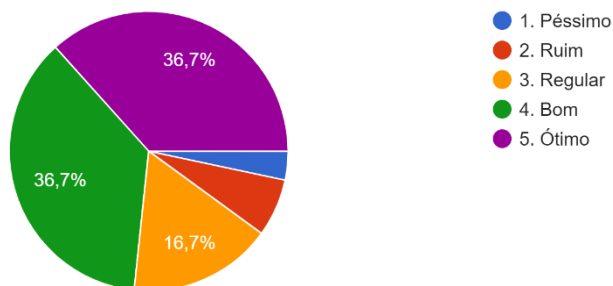


Acerca do atendimento nas UBS de Brejão/PE, existe a avaliação negativa de aproximadamente metade da população pesquisada.

5.7

Como você avalia o atendimento dos médicos nas unidades de saúde do município?

30 respostas

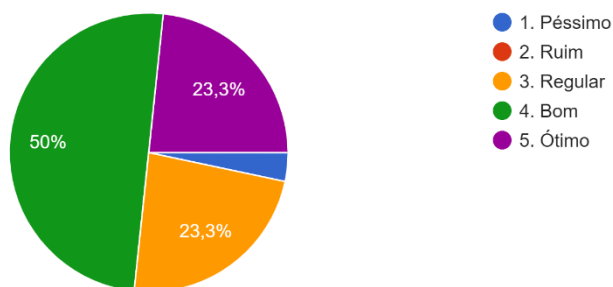


Embora o item 5.6 nos represente uma quantidade relativa que apresenta uma avaliação negativa quanto aos serviços de atendimento nas UBS, no gráfico acima o atendimento dos médicos se apresenta satisfatório para aproximadamente 3/4 da população respondente.

5.8

Como você avalia o atendimento na Farmácia Básica do município?

30 respostas

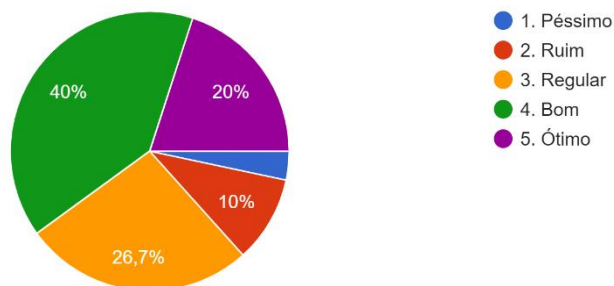


O atendimento na farmácia básica se apresenta satisfatório para aproximadamente 3/4 da população respondente.

5.9

Como você avalia a estrutura física das escolas do município?

30 respostas

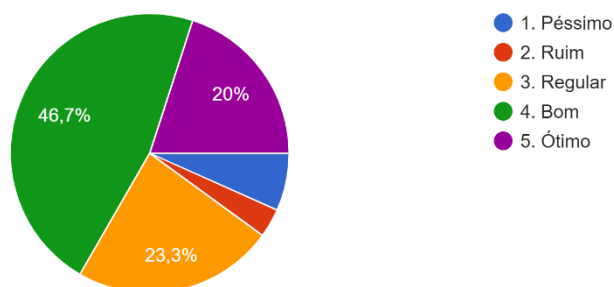


O gráfico nos mostra que 6, das 30 pessoas respondentes do questionário de satisfação, consideram como “ótimo” a estrutura física das escolas do município.

5.10

Como você avalia os serviços prestados nas escolas do município? (considere atendimento ao público em geral e emissão de documentos)

30 respostas

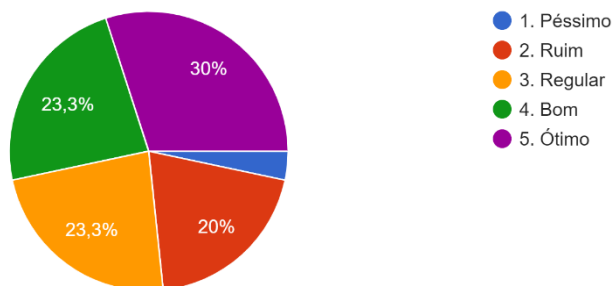


Uma totalização de 66,7% da população respondente considera como positivo os serviços prestados nas escolas do município.

5.11

Como você avalia o serviço de Merenda Escolar das Escolas Municipais?

30 respostas

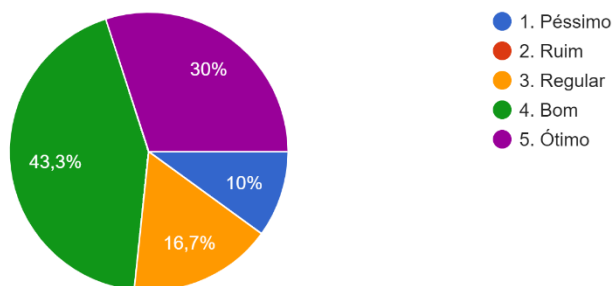


As opiniões se dividem quanto à avaliação do serviço de merenda escolar. A conclusão que temos é pela necessidade de melhora dos referidos serviços para atender os estudantes matriculados em toda rede municipal.

5.12

Como você avalia o serviço de Transporte Escolar das Escolas Municipais? (considere condutores, monitores e condições dos veículos)

30 respostas

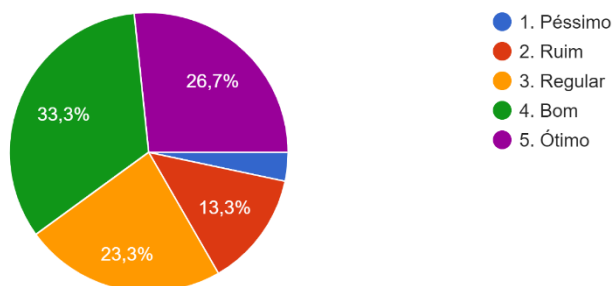


Aproximadamente 3/4 da população respondente considera como positivo os serviços de transporte escolar, considerando ainda as variáveis que coexistem com o transporte escolar.

5.13

Como você avalia o atendimento dos serviços prestados pela Assistência Social para atendimento de crianças, adolescentes e idosos no município?

30 respostas

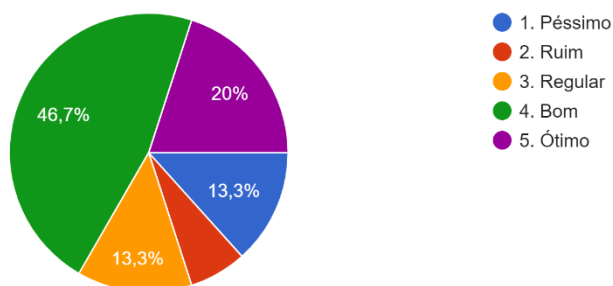


Mais da metade da população respondente avalia como positivo os serviços prestados pela Assistência Social.

5.14

Como você avalia os serviços e eventos prestados em Educação, Esporte, Cultura e Lazer no município?

30 respostas

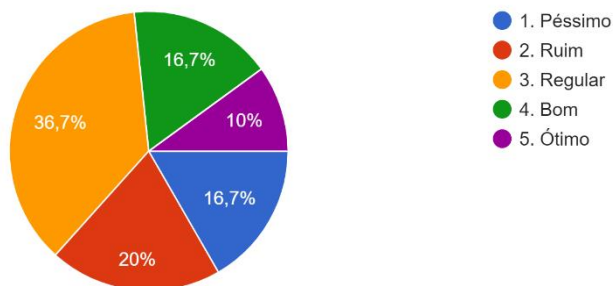


Aproximadamente 50% da população respondente compreende como “bom” os serviços e eventos prestados pelas áreas de educação, esporte, cultura e lazer.

5.15

Como você avalia as condições das estradas vicinais do município?

30 respostas

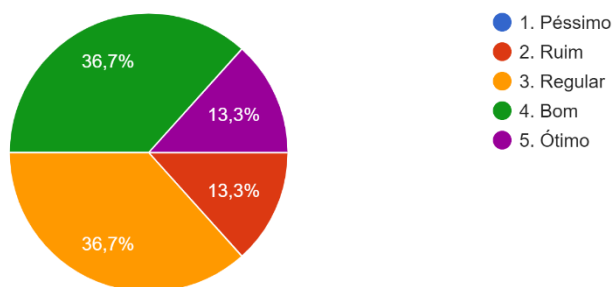


No que tange a avaliação das condições das estradas vicinais, nota-se um expressivo percentual de avaliação negativa representada em 73,4% alimentando a necessidade do melhoramento das estradas. Cabe ressaltar que, notadamente, esse número se tem pela necessidade do escoamento da agricultura familiar e o trânsito diário de pessoas.

5.16

Como você avalia o atendimento aos agricultores familiares do município?

30 respostas

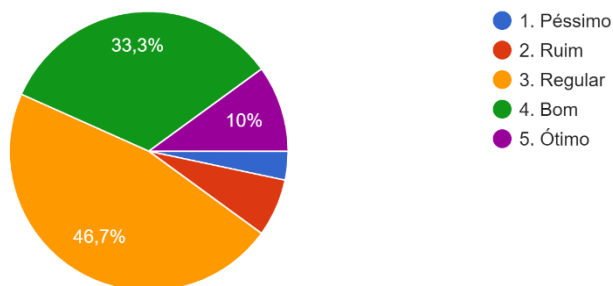


Na avaliação de atendimento aos agricultores familiares, existe um equilíbrio de 50% da população respondente, que avaliam como positivo e negativo.

5.17

Como você avalia o atendimento da Ouvidoria Municipal?

30 respostas

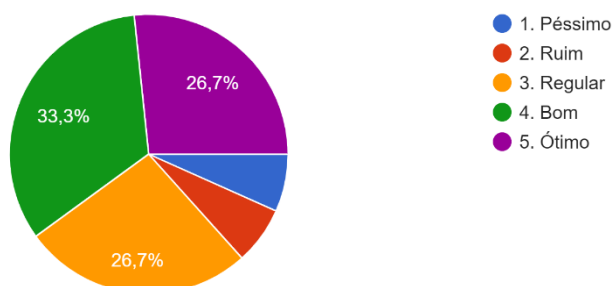


Diante o gráfico apresentado é possível perceber que a maioria da população se encontra insatisfeita com o atendimento da Ouvidoria Municipal, sendo este o principal canal de avaliação institucional, é imprescindível que se busque soluções ao melhoramento visando qualificar o serviço e atender satisfatoriamente a população que utiliza do referido serviço.

5.18

Como você avalia as informações contidas no site e Portal da Transparência da prefeitura?

30 respostas



Para a maioria da população respondente, avaliam como positivas as informações contidas no site e Portal da Transparência da Prefeitura.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A participação do público foi inferior ao esperado, mas a julgar pelas condições atuais, foi possível traçar um panorama do nível de satisfação dos usuários. A evolução e o melhoramento dos serviços ofertados à população podendo apontar a um amadurecimento nos processos de adequação da governança municipal.

A pesquisa de satisfação contou com algumas questões diretamente relacionadas ao atendimento de modo geral mediante os serviços ofertados em Saúde, Educação e Assistência Social, pilares da sociedade. Embora o número de participantes tenha sido limitado, é possível perceber uma consistência equitativa no índice de satisfação.

Portanto, as respostas negativas agregadas às sugestões e críticas interpostas pelos usuários, servirão de base para o levantamento de diversas necessidades, que poderão ser consideradas durante a elaboração de Plano de Ação no 2º semestre de 2023 visando o ano de 2024.

Controladoria Interna do Município de Brejão/PE

