

RESULTADO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

PREFEITO MUNICIPAL

ISAIAS HONORATO DA SILVA MARQUES

CONTROLADORA GERAL DO MUNICÍPIO

SANDRA RAFAELA DE PAIVA

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

LEONARDO CAVALCANTI DE ALMEIDA

Relatório de Apresentação de Dados e Recomendações da Pesquisa de Satisfação dos Usuários dos Serviços Públicos Municipais

INTRODUÇÃO

A presente pesquisa de satisfação dos usuários dos serviços públicos municipais tem como objetivo fornecer uma análise objetiva e imparcial sobre a avaliação dos serviços prestados pela administração pública. Os dados aqui apresentados foram coletados pela Ouvidoria Municipal, garantindo a participação ativa dos cidadãos na avaliação dos serviços e possibilitando uma visão mais abrangente das percepções e demandas da comunidade. A Controladoria Geral do Município responsável por analisar e interpretar os dados, a fim de fornecer subsídios para o aprimoramento da prestação dos serviços públicos, sempre pautado pela transparência e eficiência.

RESULTADOS DA PESQUISA

A pesquisa de satisfação dos serviços públicos municipais revelou uma diversidade de percepções e avaliações por parte dos cidadãos foi realizada uma campanha nas mídias sociais a respeito da importância da avaliação dos serviços públicos municipais do nosso município os participantes da entrevista foram convidados a responder o formulário no sítio eletrônico do município, disponível em <http://tamandare.pe.gov.br> através de pop-up. Para participar da pesquisa, os cidadãos bastava clicar no banner disponível e responder as perguntas disponíveis no formulário o período de apuração da pesquisa foi de 08 de maio de 2023 a 28 de julho de 2023.

ASCOM

FALA TAMANDARÉ

PESQUISA DE SATISFAÇÃO
Queremos a sua opinião!

ACESSE: WWW.TAMANDA.PE.GOV.BR

NOSSO ATENDIMENTO

Responsável: Leonardo Cavalcanti de Almeida
Endereço: Av. José Bezerra Sobrinho, S/N - Centro
Funcionamento: 08:00 às 14:00
Telefone: (81) 9 7104-4458
E-mail: ouvidoria@tamandare.pe.gov.br

Logos: TAMANDARÉ, CONTROLE INTERNO, OUVIA

Os gráficos foram desenvolvidos com base nos resultados levantados pela coleta de dados, através de formulário Google, disponível através do seguinte endereço eletrônico:<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScBYeRcf48jgmSQoTXT5zLAE7k3kgv2HboliQ4YpRUed2WQfg/viewform>

Pesquisa de Satisfação

Prezado cidadão,

Para melhor atender a sua demanda e aprimorar os serviços prestados por nós, gostaríamos que respondesse algumas perguntas para medir sua satisfação e, com isso, propor melhorias aos órgãos internos sobre os serviços avaliados.

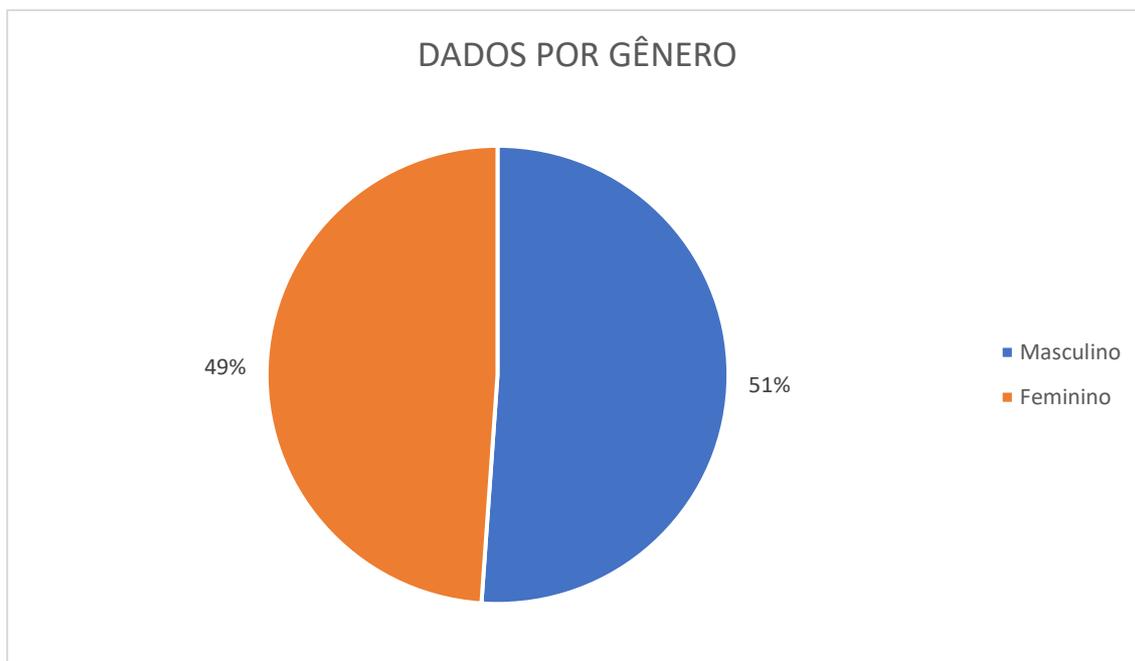
Esta pesquisa de satisfação é de caráter avaliativo e interno. Os dados disponibilizados neste formulário serão utilizados apenas para construção de relatórios em formatos estatísticos e divulgados na internet para cumprimento de norma legal.

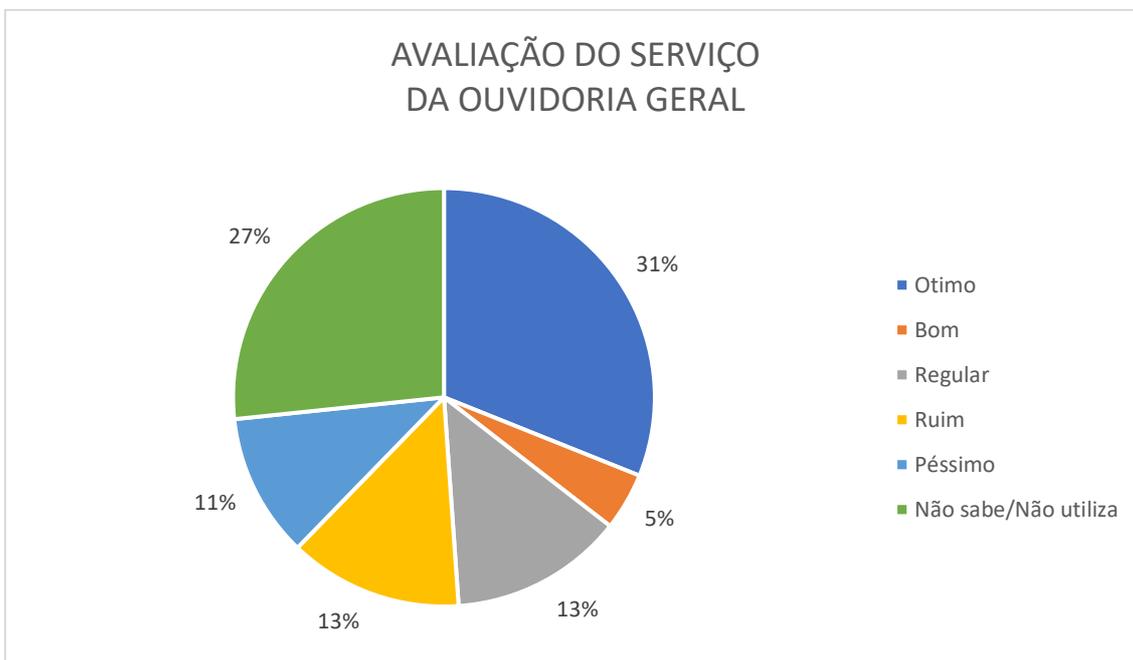
Agradecemos, antecipadamente, por sua participação!

Atenciosamente,

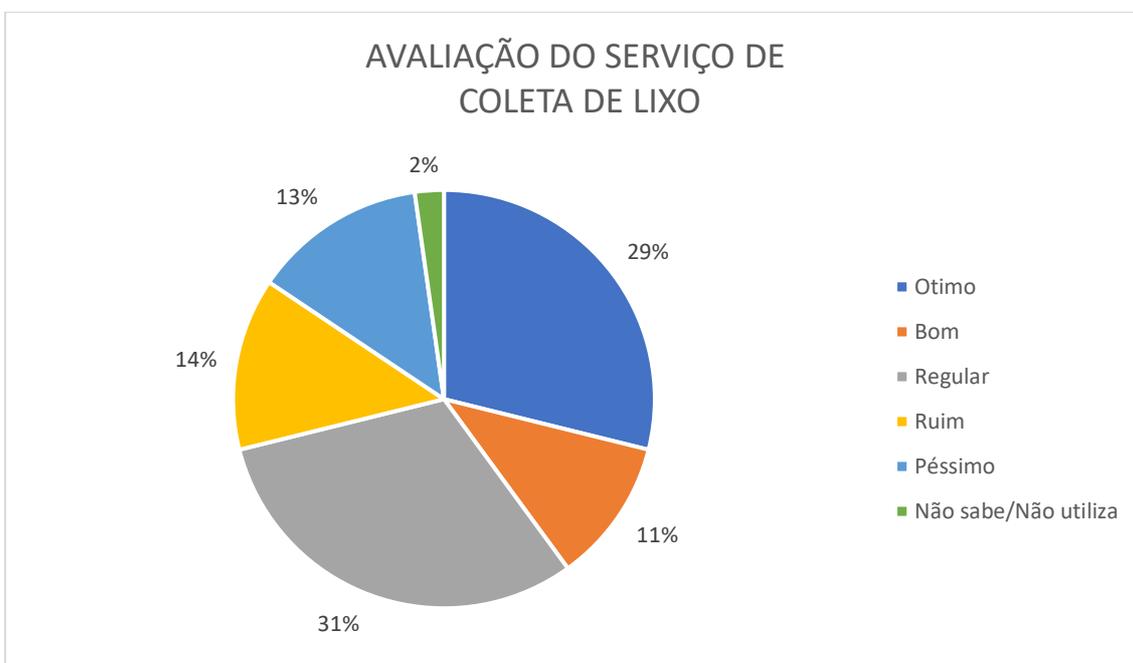
Prefeitura Municipal de Tamandaré
Controladoria Geral do Município

A seguir, apresentamos os principais destaques e considerações com base nos dados coletados:



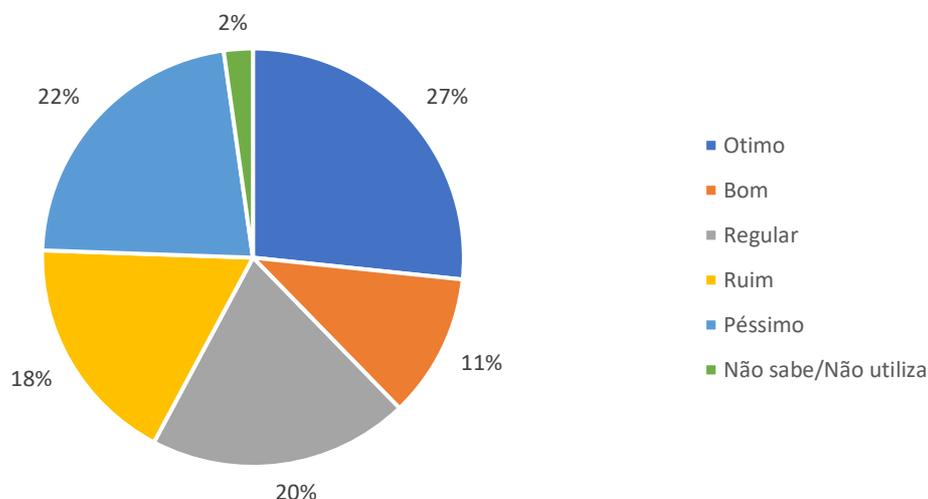


A Ouvidoria Geral recebeu avaliações positivas, mas a alta taxa de "Não sabe/Não utiliza" indica a necessidade de melhorar a divulgação e utilização desse canal de comunicação.



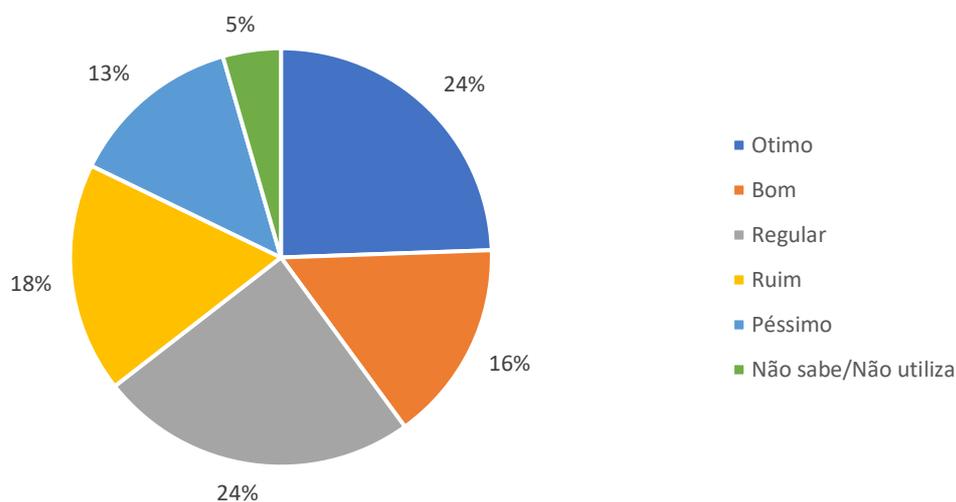
A coleta de lixo foi bem avaliada, mas as avaliações negativas requerem atenção para identificar melhorias necessárias.

AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE CONSERVAÇÃO E LIMPEZA DAS RUAS



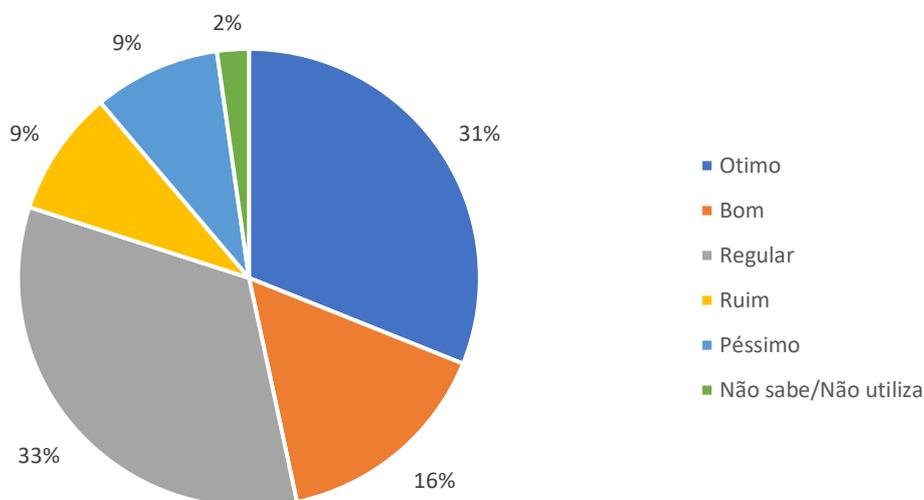
O serviço de conservação e limpeza das ruas recebeu avaliações mistas, com uma parcela significativa de usuários insatisfeitos. Medidas devem ser tomadas para melhorar esse serviço.

AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE CONSERVAÇÃO DE PRAÇAS E CANTEIROS



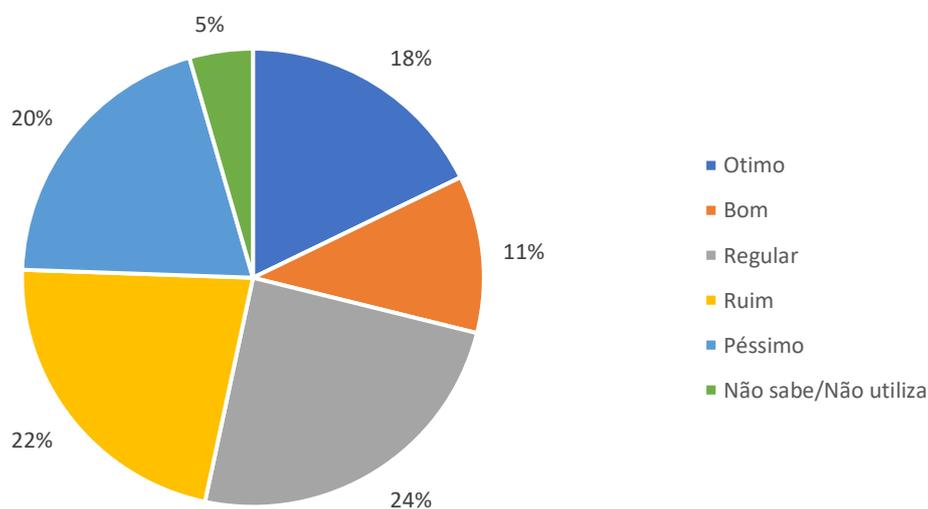
A avaliação desse serviço é variada, destacando a necessidade de aprimoramentos para atender às expectativas dos usuários.

AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA



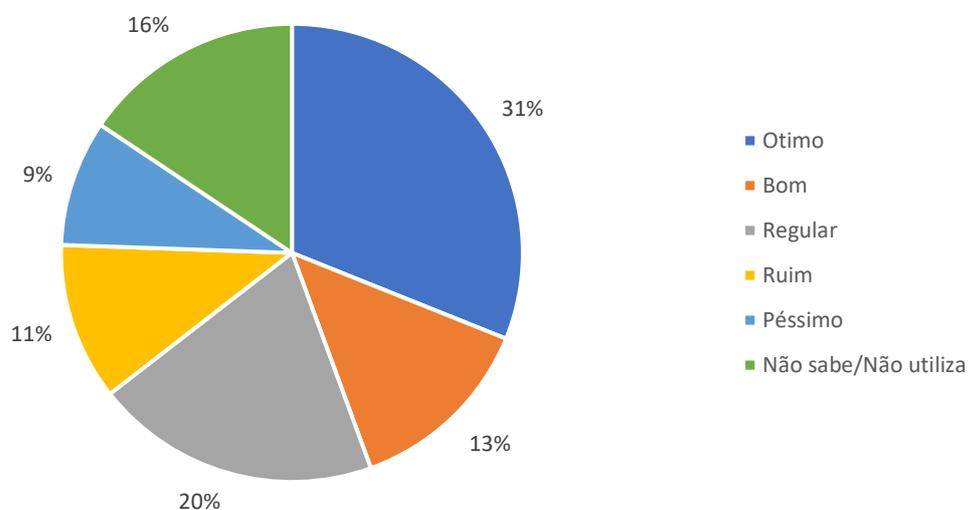
O serviço de iluminação pública recebeu uma taxa significativa de avaliações positivas, mas ainda é necessário atender às questões apontadas como "Ruim" e "Péssimo".

AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE SEGURANÇA PÚBLICA



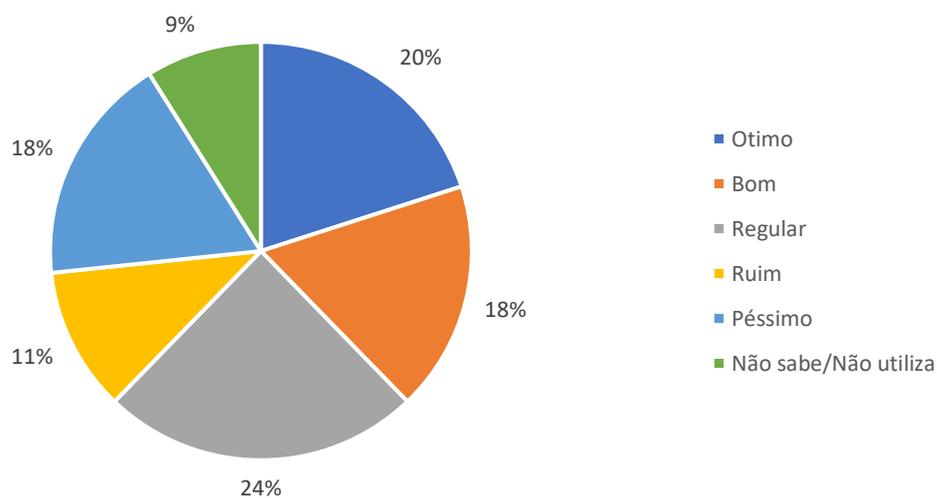
A segurança pública apresenta uma alta taxa de insatisfação, demandando esforços para promover medidas efetivas e melhorar a sensação de segurança dos cidadãos.

AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DO SETOR DE TRIBUTOS



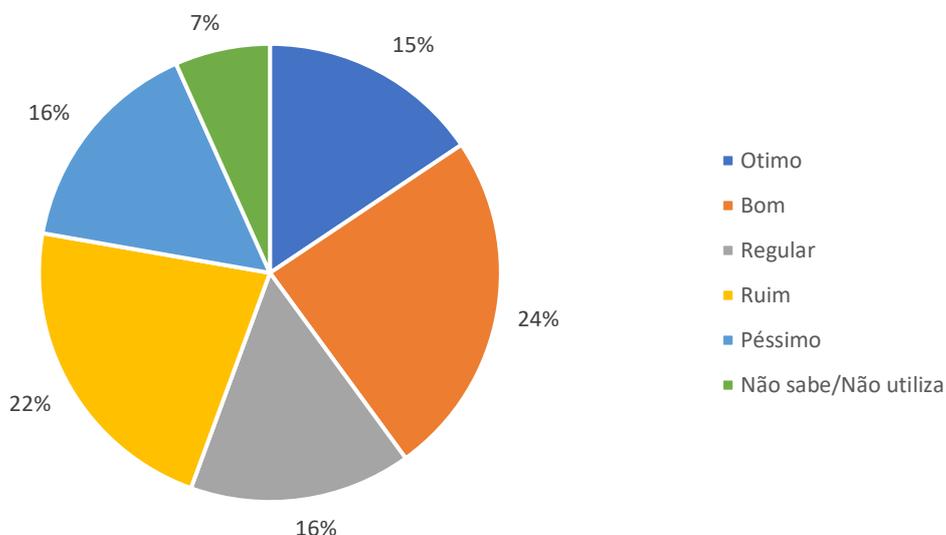
O setor de tributos recebeu avaliações positivas, mas também apresentou insatisfações que precisam ser investigadas e corrigidas.

AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DAS UNIDADES DE SAÚDE DA FAMÍLIA



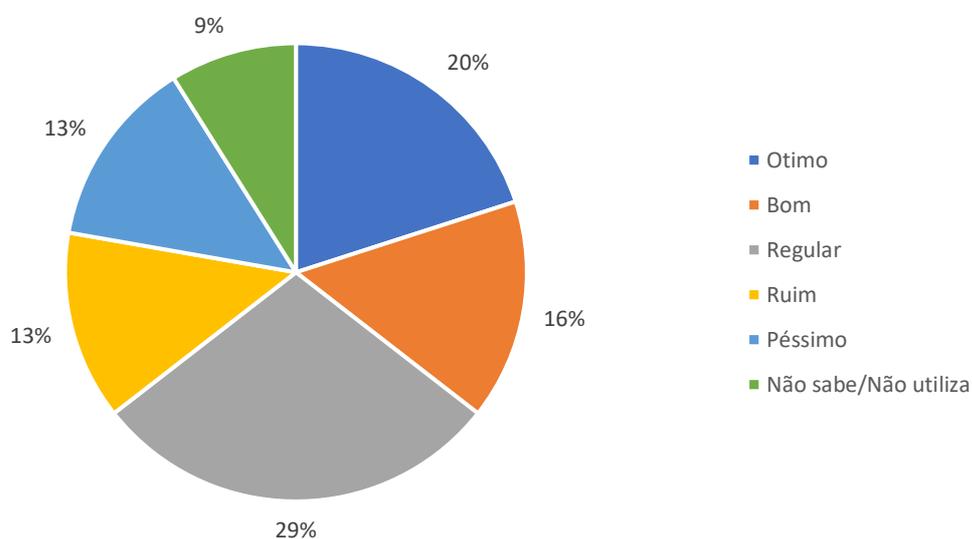
O serviço de saúde apresentou uma variedade de avaliações, indicando a importância de melhorias para garantir um atendimento mais satisfatório aos usuários.

AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO DO HOSPITAL

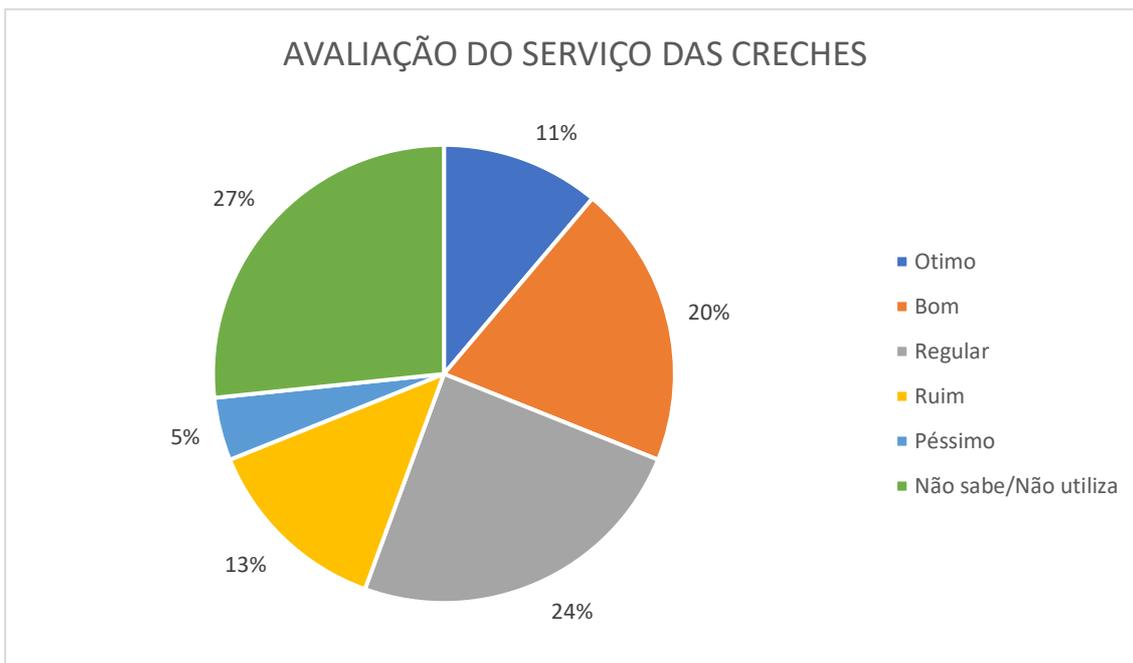


O atendimento hospitalar apresentou uma quantidade significativa de avaliações negativas, demandando ação para aprimorar esse serviço essencial.

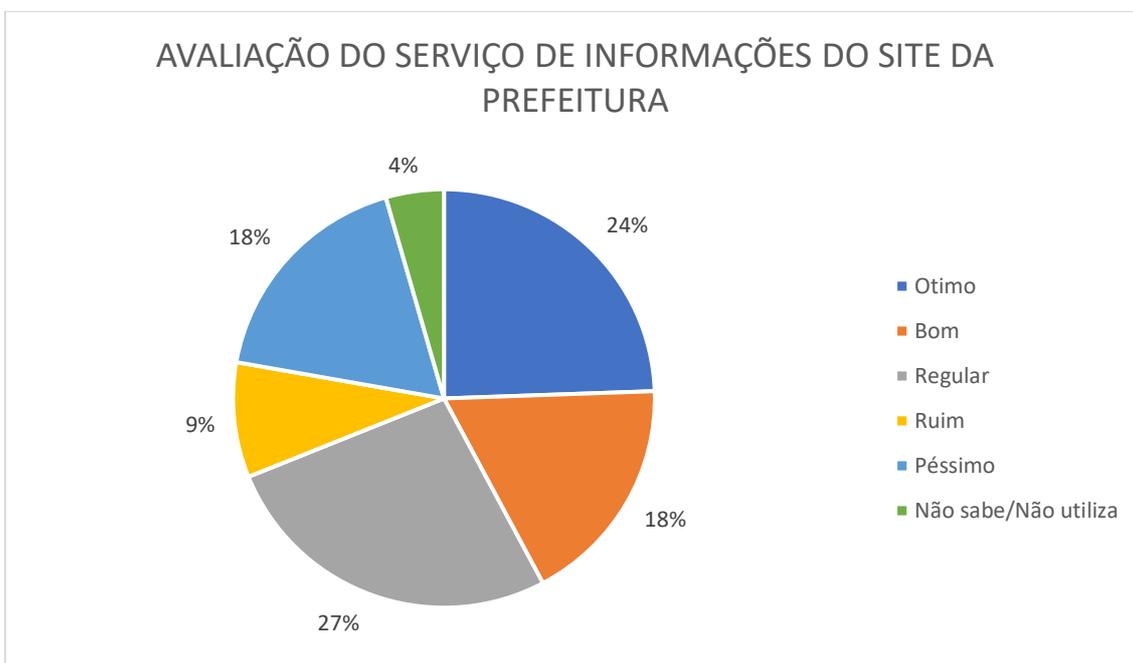
AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DAS ESCOLAS



A avaliação das escolas foi diversificada, com uma parcela significativa de avaliações negativas. Medidas devem ser tomadas para elevar a qualidade do ensino oferecido.

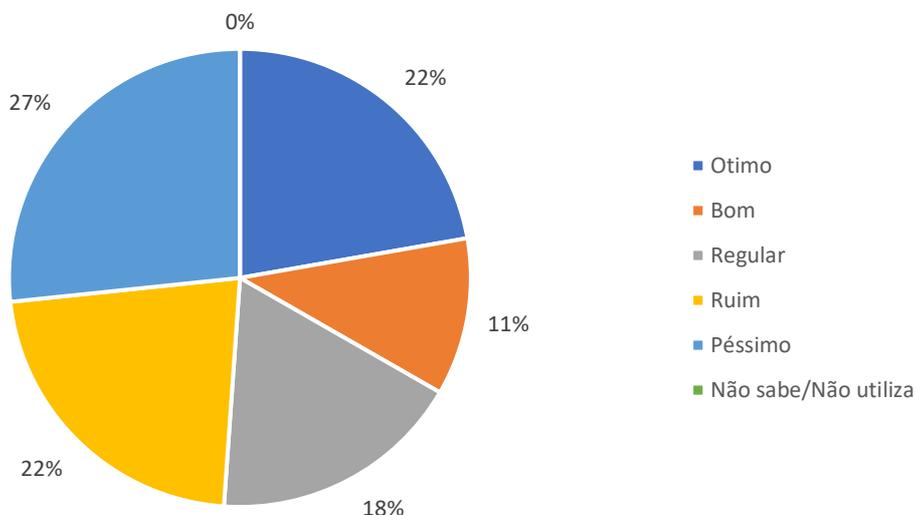


As creches receberam avaliações variadas, com uma alta taxa de "Não sabe/Não utiliza". A qualidade desse serviço deve ser aprimorada para atender às demandas dos usuários.



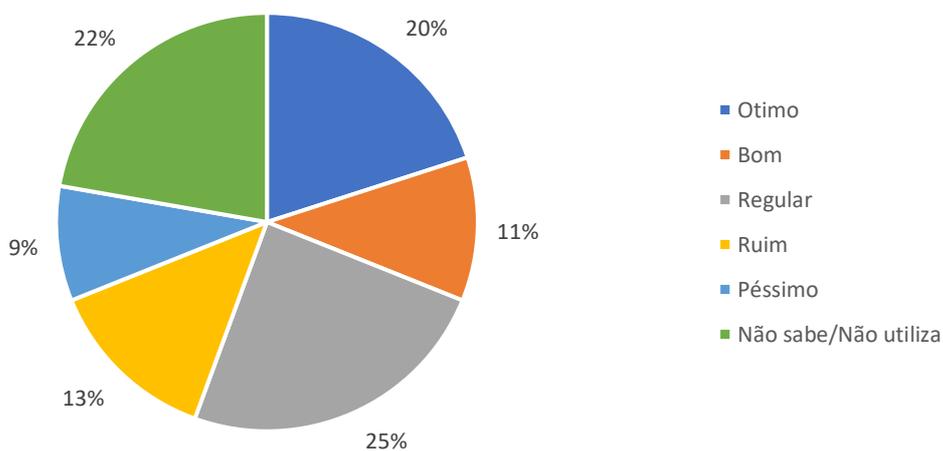
O serviço de informações do site da prefeitura apresentou uma variedade de avaliações, com uma parcela significativa de insatisfação. É necessário melhorar a oferta de informações e facilitar o acesso aos cidadãos.

AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE CONSERVAÇÃO DAS RUAS



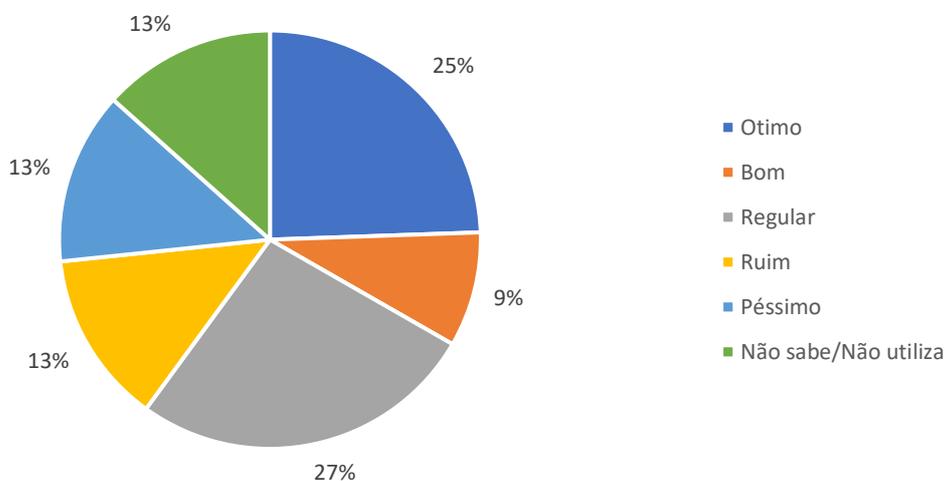
O serviço de conservação das ruas foi alvo de avaliações negativas, indicando a necessidade de ações corretivas para garantir a qualidade das vias.

AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE APROVAÇÃO DE PROJETOS DE CONSTRUÇÃO



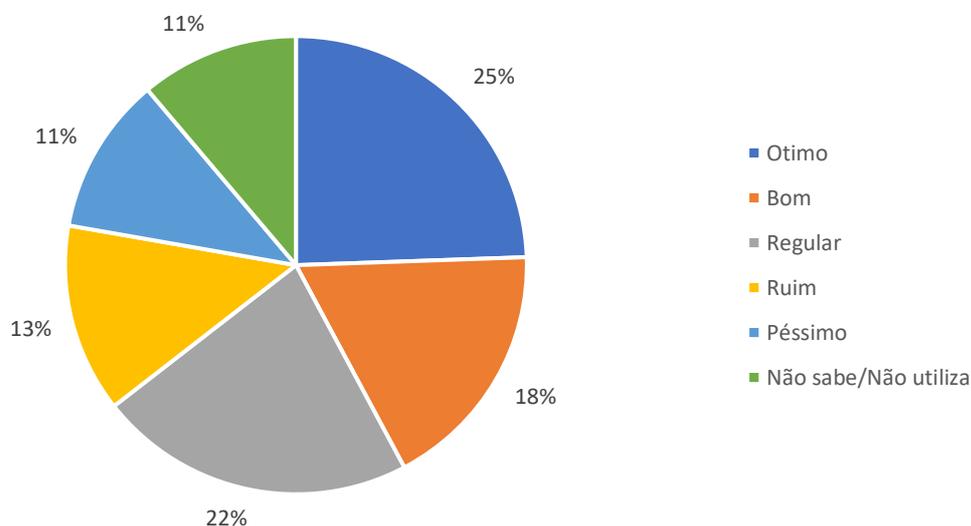
O serviço de aprovação de projetos de construção apresentou um índice significativo de insatisfação. Devem ser tomadas medidas para agilizar e melhorar o processo de aprovação.

AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DA SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

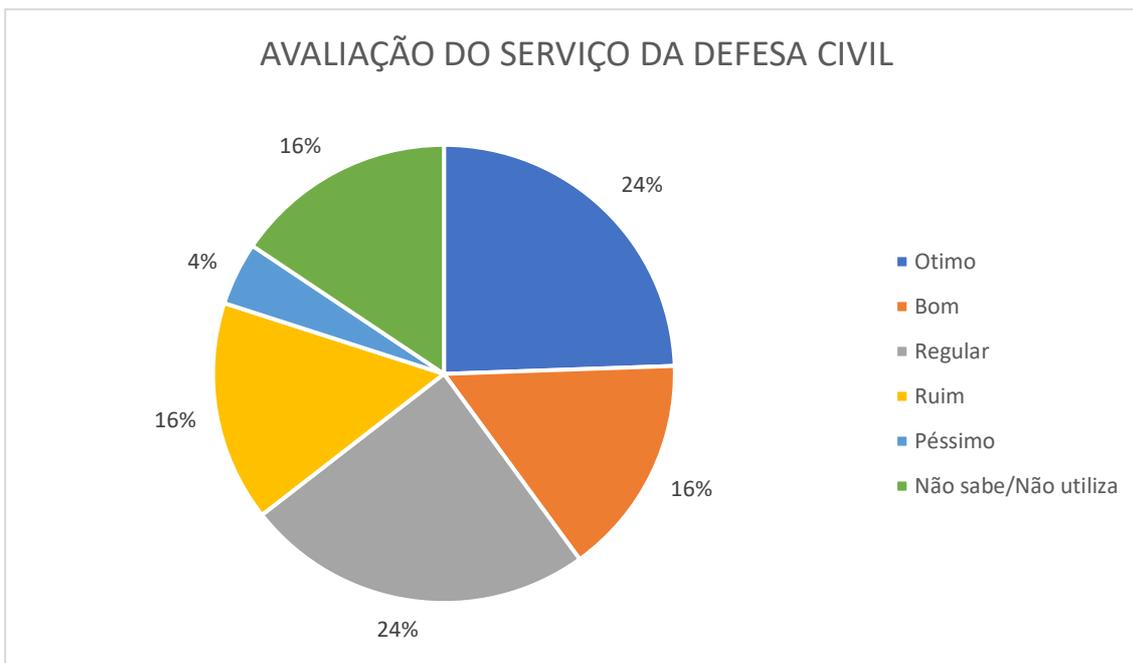


A avaliação da Secretaria de Assistência Social mostrou uma variedade de percepções. É fundamental melhorar a eficiência e a qualidade dos serviços prestados.

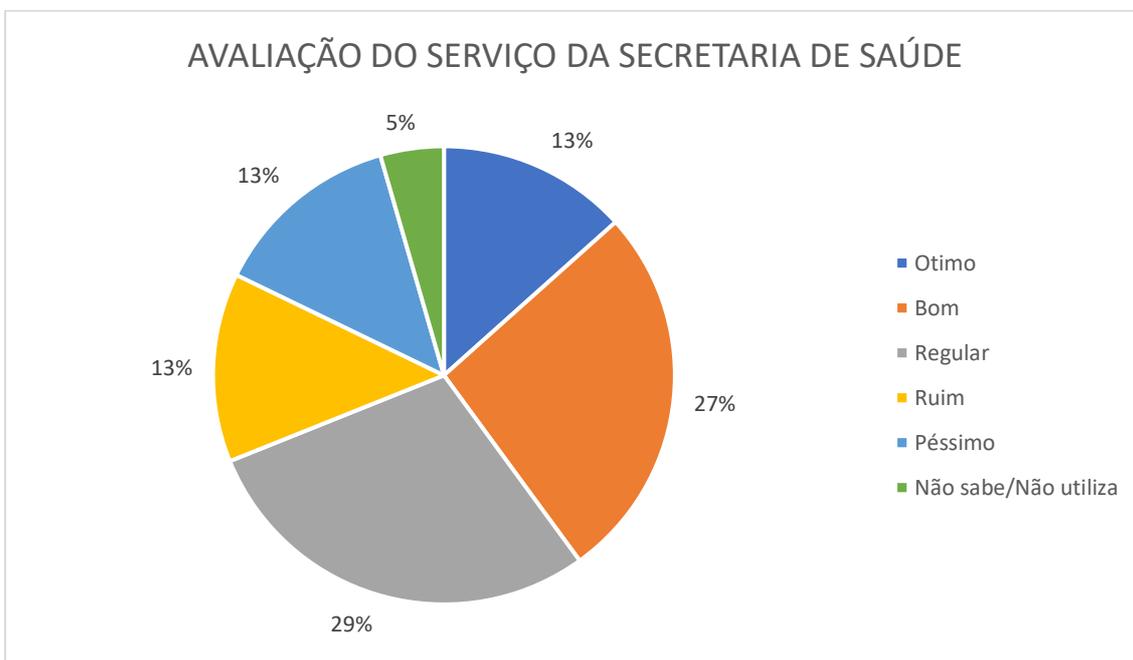
AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DO CRAS - SCFV - CREAS E CCI



O serviço do CRAS - SCFV - CREAS e CCI apresentou uma taxa significativa de avaliações positivas, mas ainda há espaço para melhorias e atendimento das demandas dos usuários.



A avaliação da Defesa Civil foi variada, destacando a importância de aprimorar seus serviços para atender adequadamente às necessidades da população.



A Secretaria de Saúde apresentou uma variedade de percepções, com uma parcela significativa de usuários indicando áreas que precisam de melhorias.

CONCLUSÃO

A análise dos resultados da pesquisa de satisfação dos usuários dos serviços públicos municipais revela um cenário diversificado em relação às percepções e avaliações dos cidadãos. Enquanto alguns serviços recebem reconhecimento e aprovação significativa, outros enfrentam desafios e demandam atenção especial. Os dados coletados apontam para a importância de reorientar e ajustar a prestação de serviços nas áreas que apresentam insatisfação ou lacunas, bem como fortalecer e aprimorar aqueles que são bem avaliados.

É fundamental promover um diálogo constante com a comunidade, considerando suas opiniões e necessidades na tomada de decisões, visando sempre a melhoria contínua dos serviços públicos.

RECOMENDAÇÃO

Com base nos dados coletados na pesquisa de satisfação, recomendamos as seguintes ações para aprimorar a prestação dos serviços públicos municipais:

- 1. Comunicação Efetiva:** Investir em uma comunicação mais clara, transparente e acessível, divulgando informações relevantes sobre os serviços públicos e incentivando a participação ativa dos cidadãos.
- 2. Atenção às Áreas Críticas:** Identificar as áreas de maior insatisfação, como a conservação de ruas e a segurança pública, e implementar planos de ação para corrigir falhas, promover melhorias e garantir a qualidade desses serviços.
- 3. Aprimoramento na Saúde e Educação:** Destinar recursos e esforços para aprimorar os serviços de saúde, incluindo atendimento hospitalar e unidades de saúde da família, e para fortalecer a educação, desde a infraestrutura das escolas até a qualidade do ensino.
- 4. Incentivo à Participação Cidadã:** Estimular a participação dos cidadãos em fóruns, audiências públicas e conselhos municipais, criando um ambiente propício para ouvir suas demandas e opiniões e incorporá-las às decisões da administração pública.

5. Monitoramento Contínuo: Realizar pesquisas periódicas de satisfação para acompanhar o progresso das ações implementadas e obter feedback constante dos usuários dos serviços públicos, garantindo que suas vozes sejam sempre consideradas.

Ao adotar essas recomendações, a administração municipal estará mais próxima de alcançar a excelência na prestação dos serviços públicos, fortalecendo a confiança dos cidadãos na gestão municipal e promovendo uma cidade mais harmoniosa, justa e participativa para todos os seus habitantes