



Pesquisa de Satisfação do Usuário 2022



Pesquisa de satisfação realizada de forma anual, em atendimento aos termos definidos no artigo 23 da Lei Federal nº 13.460/2017 e Resolução TC nº 158/2021 do Tribunal de Contas do Estado de Pernambuco.

Dra. NADEGI QUEIROZ
Prefeita do Município

DÉLIO JUNIOR
Vice-Prefeito

ANDERSON NEVES DE SOUZA
Chefe de Gabinete

CILENE MAGDA VASCONCELOS SOUZA
Controladora Geral do Município

MARCOS RIBEIRO
Secretário de Administração

1. INTRODUÇÃO

A investigação da satisfação dos usuários dos serviços públicos, tornou-se um fator imprescindível para as gestões das entidades públicas possam verificar estão atingindo seus objetivos. Uma gestão que busque qualidade dos serviços prestados, tende a obter uma maior satisfação dos seus usuários.

É evidente que o desafio de prestar um serviço de qualidade e eficiente, deve fazer parte de todas as instituições, sejam públicas ou privadas. Nesse contexto, investigar a satisfação dos usuários é um elemento decisivo na melhoria da qualidade dos serviços prestados.

As gestões atuais devem assumir um papel muito importante: Gerenciar de forma a atender as legislações e colocar em prática novas ideias estratégicas e gerenciais, oferecendo à sociedade um serviço público mais adequado às necessidades e expectativas dos cidadãos, focando suas ações naqueles que usufruem dos serviços públicos.

Avaliar a qualidade do atendimento pela visão do usuário é o objeto da PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE CAMARAGIBE 2022.

A prefeitura Municipal de Camaragibe fez esta pesquisa, com o objetivo de avaliar a satisfação dos usuários dos serviços públicos do Município, e atender ao que prevê a Lei Nº. 13.460 de 26 de junho de 2017, que estabelece a obrigatoriedade dos órgãos públicos de realizarem pesquisa de avaliação dos serviços oferecidos aos cidadãos usuários.

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GERAL

Avaliar o nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos do Município de Camaragibe, bem como levantar informações sobre a qualidade e a prestação de serviços públicos, afim avaliar e propor correções.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Averiguar a qualidade do atendimento oferecido aos usuários dos serviços públicos oferecidos pela gestão Municipal;
- Conhecer pontos positivos identificados pelos usuários;
- Implementar ações para a melhoria e aperfeiçoamento dos serviços.

3. METODOLOGIA

3.1. COLETA DOS DADOS

Esta pesquisa foi realizada em caráter avaliativo e todos os dados divulgados em nosso instrumento de coleta de dados foram utilizados apenas para construção do presente relatório. As informações disponíveis atendem os termos dispostos no artigo 23 da Lei Federal nº 13.460/2017, onde destaca que a avaliação se dará por meio de pesquisa de satisfação a ser realizada, no mínimo, anualmente, bem como a Resolução TC nº 158/2021 do Tribunal de Contas do Estado de Pernambuco.

A modalidade da presente pesquisa envolveu a técnica de *survey*, que consiste na aplicação de questionários estruturados e padronizados a uma amostra representativa do universo de investigação;

3.2 LOCAL E PERÍODO

A pesquisa foi realizada na cidade de Camaragibe, PE. Os participantes da entrevista foram abordados através de um formulário de pesquisa disponível no sítio eletrônico da Prefeitura Municipal de Camaragibe.

A coleta de dados foi realizada entre os dias **24 de maio a 06 de outubro de 2022**.

3.3. NÚMERO DE RESPOSTAS

Foram obtidas **113 (Cento e treze)** respostas.

4. PROCEDIMENTOS

A informação sobre a pesquisa foram divulgadas de forma direta, objetiva através do site da Prefeitura Municipal de Camaragibe, com o interesse de realizar o estudo com os usuários do serviço. Nesse momento foi disponibilizado o endereço da página eletrônica onde os usuários interessados acessassem o questionário.

Não houve distinção entre os participantes, foi garantido o anonimato, a confidencialidade dos dados recebidos.

Os resultados da pesquisa de satisfação são apresentados através de gráficos estatísticos, cuja disponibilização adota a seguinte escala avaliativa:

- Ótimo;
- Bom;
- Regular;
- Ruim;
- Péssimo;
- Não sabe / Não utiliza o serviço;

5. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE CAMARAGIBE 2022.

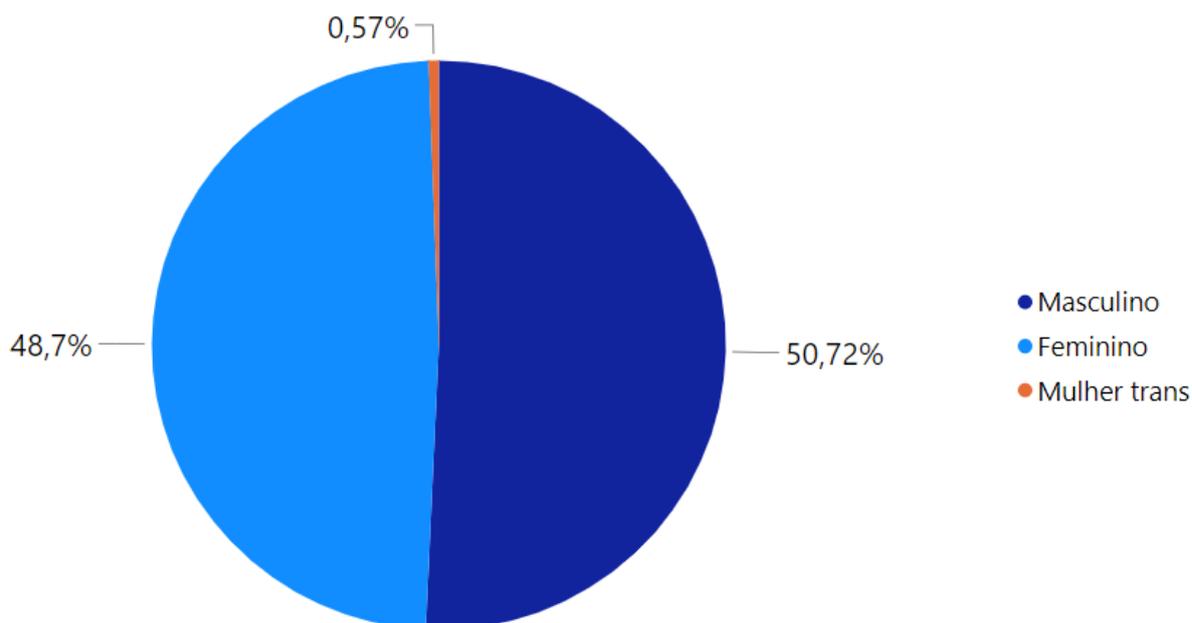
5.1. RESULTADOS GERAIS



Fonte: SECAD – Secretaria de Administração / DTI - Diretoria de tecnologia da Informação, em 07/10/2022.

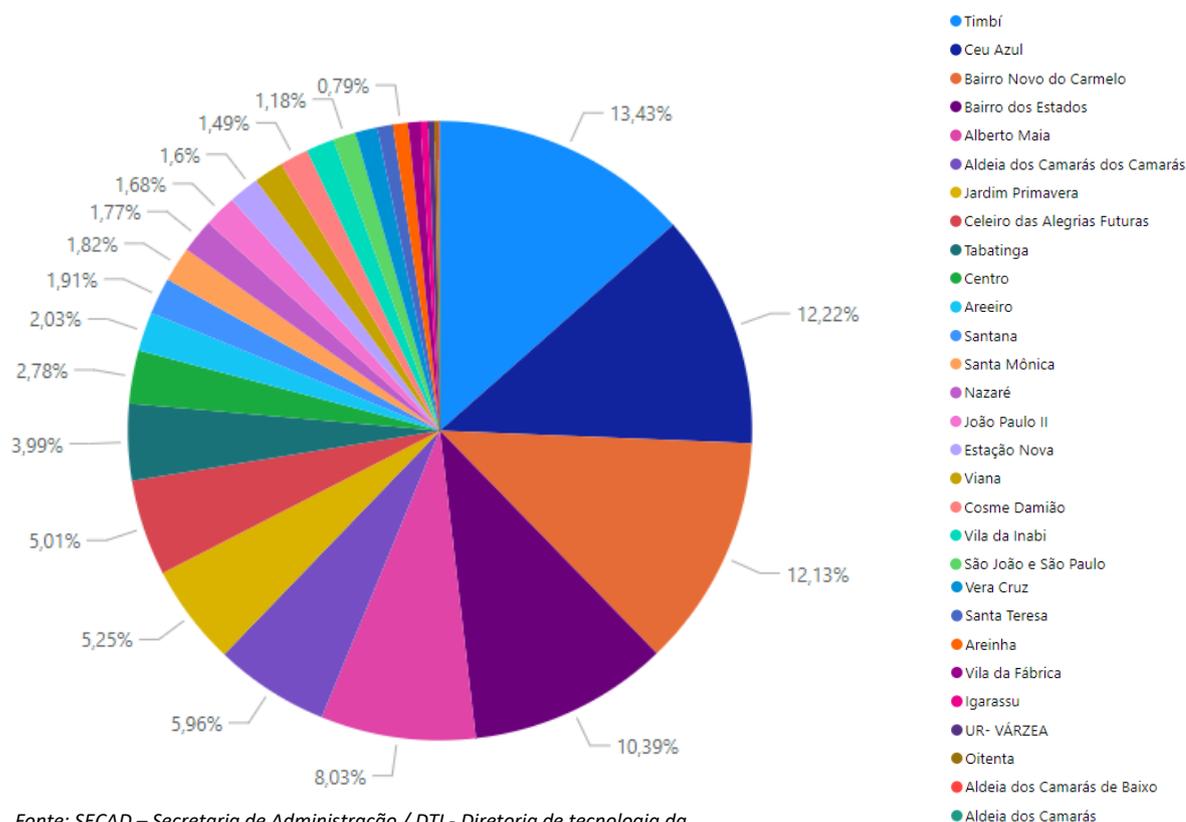
Em análise ao gráfico acima, verificamos um índice de satisfação de 30,09% (Trinta, nove por cento), levando-se em conta os índices de “Satisfeito” e “Muito Satisfeito”. Verificamos também e um índice de insatisfação de 33,25% (trinta e três, vinte e cinco, um por cento), levando-se em conta os índices de “Insatisfeito” e “Muito Insatisfeito”

5.2. INFORMAÇÃO DE GÊNERO DOS PARTICIPANTES



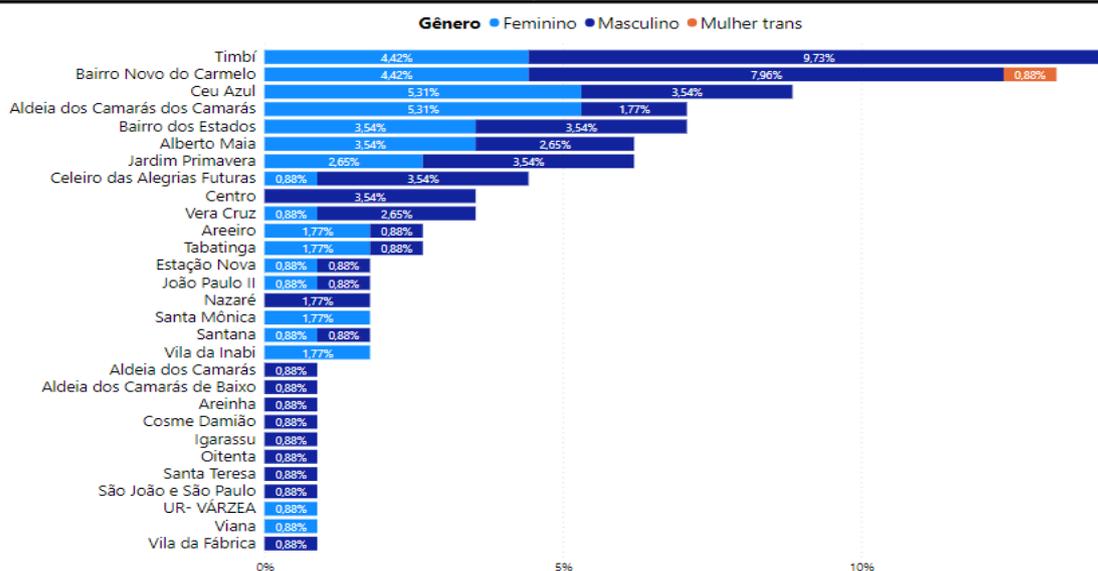
Fonte: SECAD – Secretaria de Administração / DTI - Diretoria de tecnologia da Informação, em 07/10/2022.

5.3. INFORMAÇÃO DE PARTICIPANTES POR BAIRRO



Fonte: SECAD – Secretaria de Administração / DTI - Diretoria de tecnologia da Informação, em 07/10/2022.

5.4. INFORMAÇÕES GERAIS BAIRRO x GÊNERO

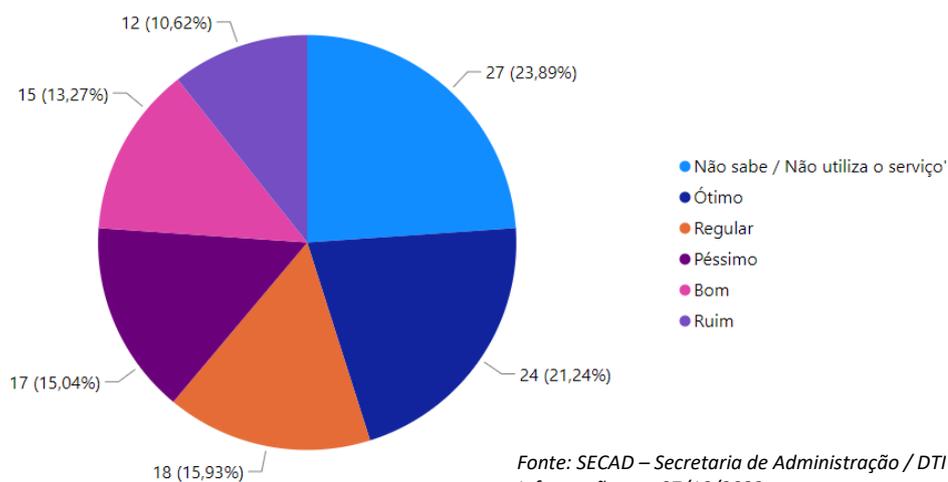


Fonte: SECAD – Secretaria de Administração / DTI - Diretoria de tecnologia da Informação, em 07/10/2022.

6. RESPOSTAS DO QUESTIONÁRIO.

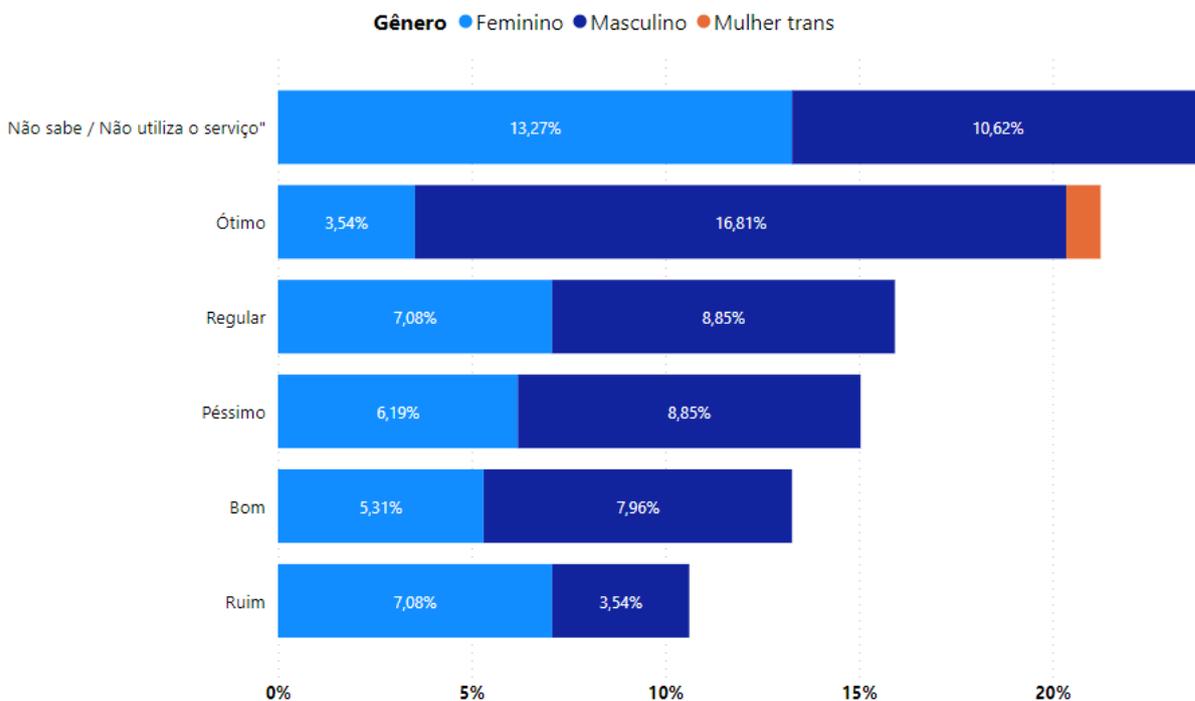
6.1. Como você avalia o atendimento da Ouvidoria Geral Municipal?

6.1.1. Ouvidoria Geral do Município – Percentual de Satisfação



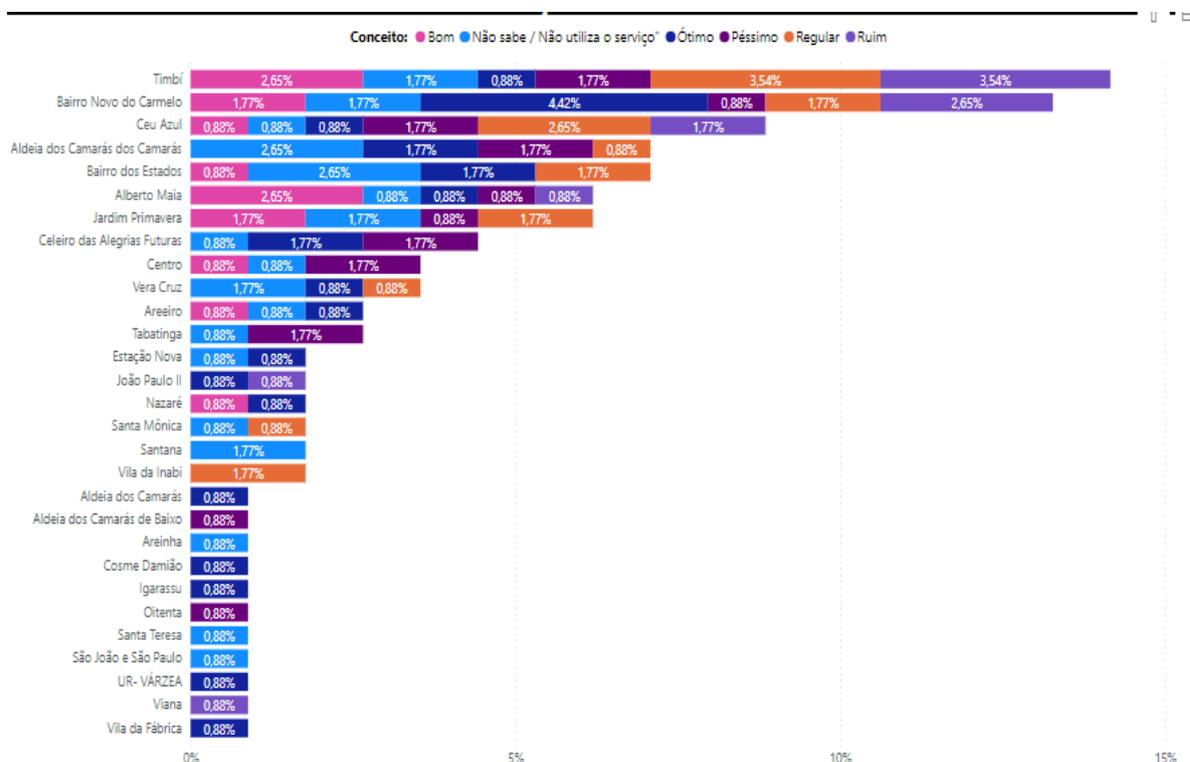
Fonte: SECAD – Secretaria de Administração / DTI - Diretoria de tecnologia da Informação, em 07/10/2022.

6.1.2. Ouvidoria Geral do Município – Percentual por gênero



Fonte: SECAD – Secretaria de Administração / DTI - Diretoria de tecnologia da Informação, em 07/10/2022.

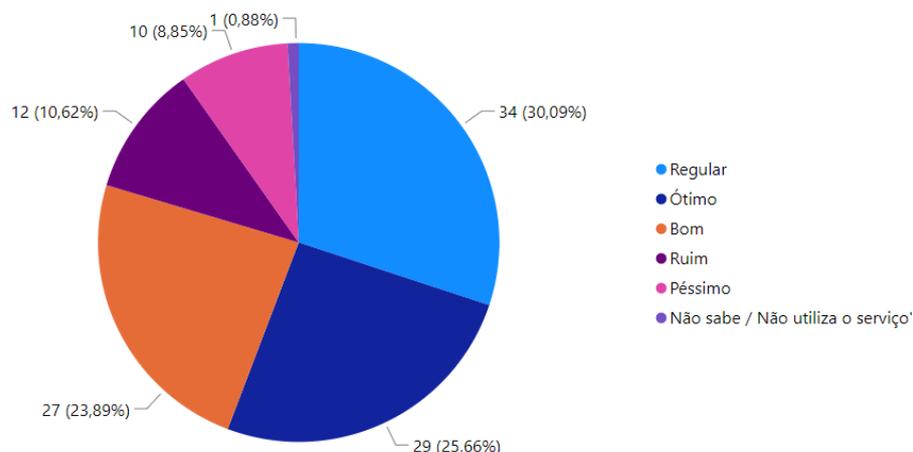
6.1.3. Ouvidoria Geral do Município – Percentual Satisfação x Bairro



Fonte: SECAD – Secretaria de Administração / DTI - Diretoria de tecnologia da Informação, em 07/10/2022.

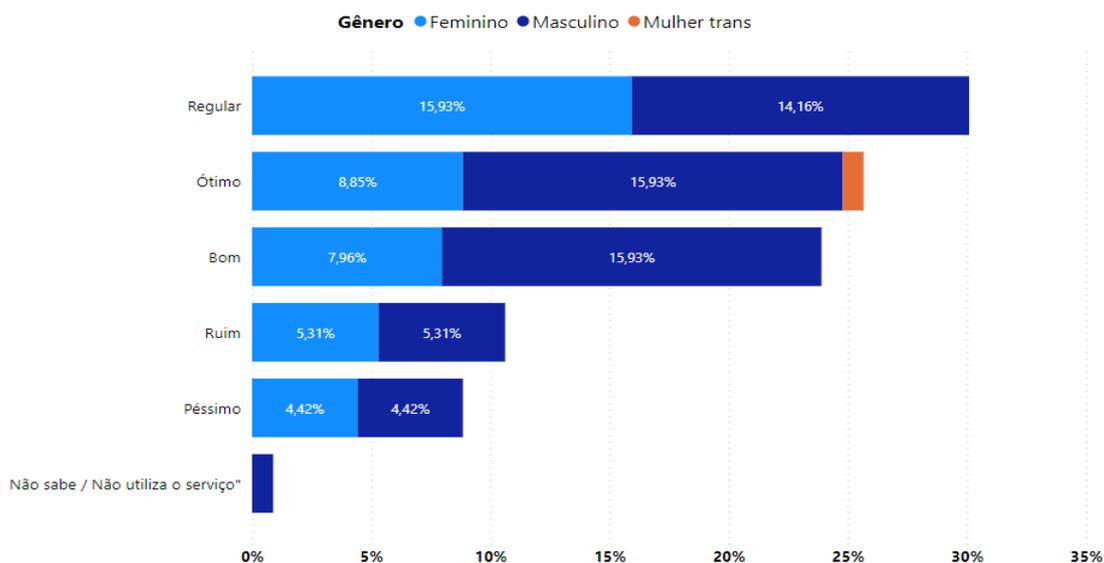
6.2. Como você avalia o serviço de coleta de lixo em seu bairro / município?

6.2.1. Coleta de Lixo – Percentual de Satisfação



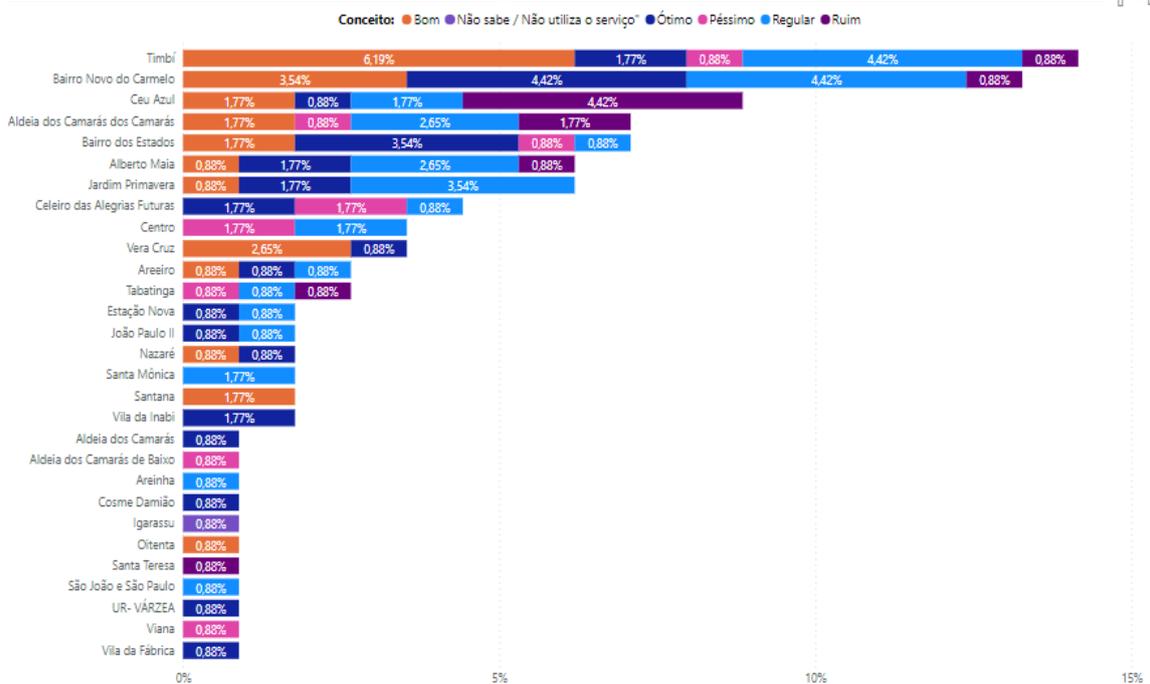
Fonte: SECAD – Secretaria de Administração / DTI - Diretoria de tecnologia da Informação, em 07/10/2022.

6.2.2. Coleta de Lixo – Percentual por gênero



Fonte: SECAD – Secretaria de Administração / DTI - Diretoria de tecnologia da Informação, em 07/10/2022.

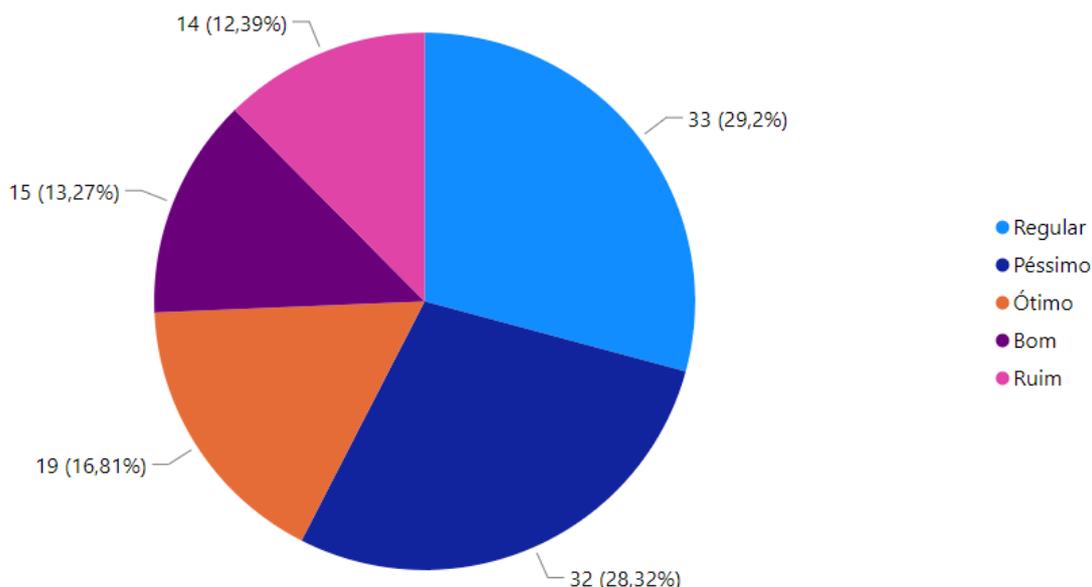
6.2.3. Coleta de Lixo – Percentual Satisfação x Bairro



Fonte: SECAD – Secretaria de Administração / DTI - Diretoria de tecnologia da Informação, em 07/10/2022.

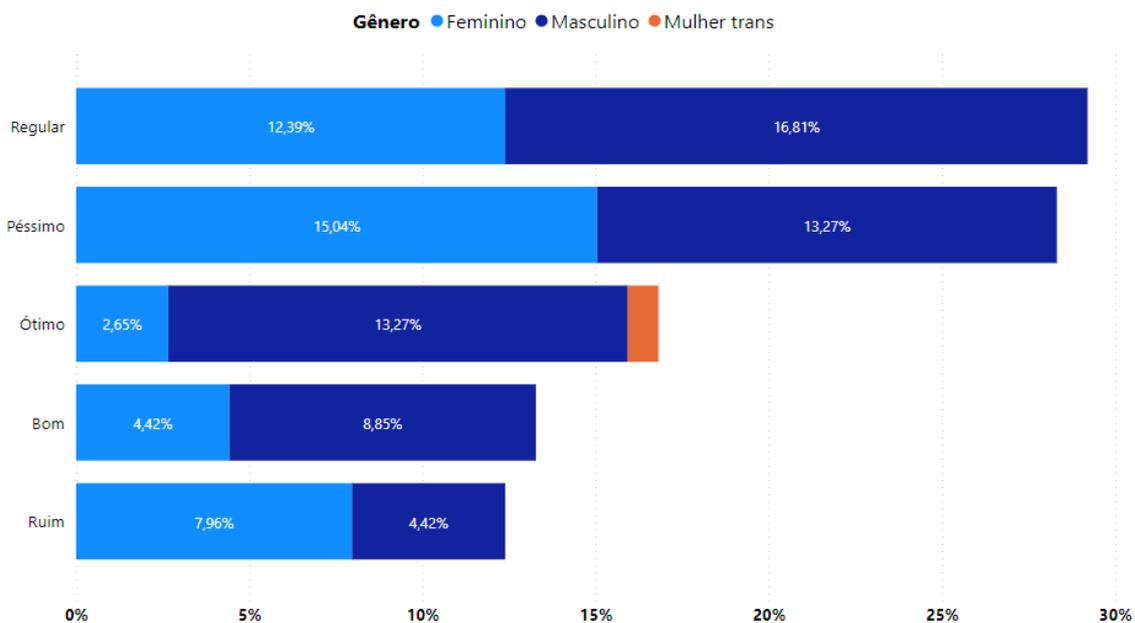
6.3. Como você avalia o serviço de conservação de limpeza das ruas em seu bairro / município?

6.3.1. Conservação de limpeza das ruas – Percentual de Satisfação



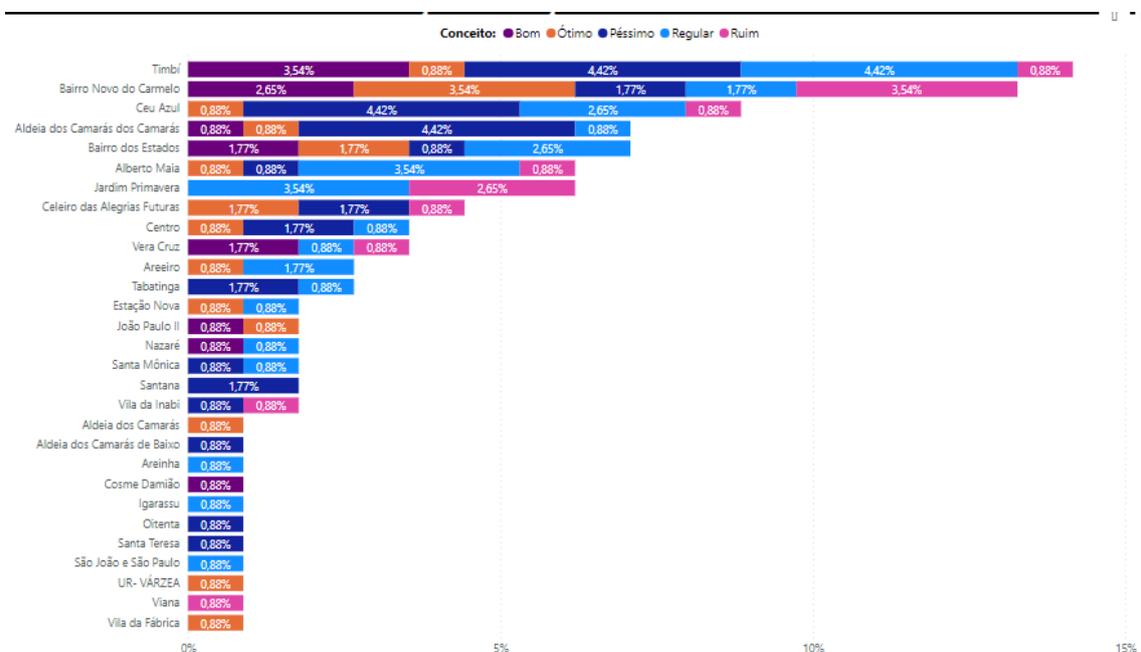
Fonte: SECAD – Secretaria de Administração / DTI - Diretoria de tecnologia da Informação, em 07/10/2022.

6.3.2. Conservação de limpeza das ruas – Percentual por gênero



Fonte: SECAD – Secretaria de Administração / DTI - Diretoria de tecnologia da Informação, em 07/10/2022.

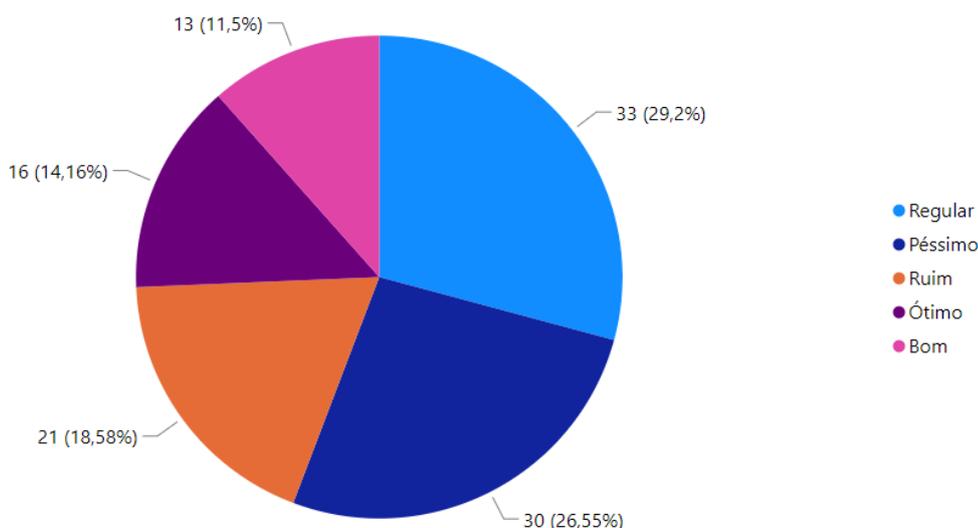
6.3.3. Conservação de limpeza das ruas – Percentual Satisfação x Bairro



Fonte: SECAD – Secretaria de Administração / DTI - Diretoria de tecnologia da Informação, em 07/10/2022.

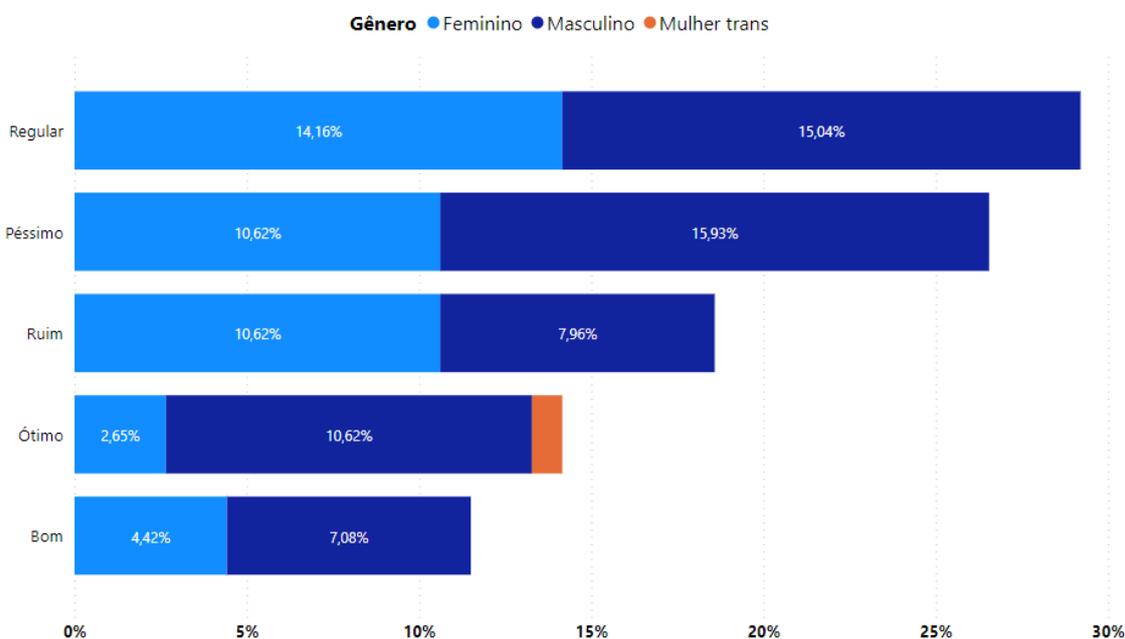
6.4. Como você avalia o serviço de conservação de praças e canteiros em seu bairro / município?

6.4.1. Conservação de praças e canteiros – Percentual de Satisfação



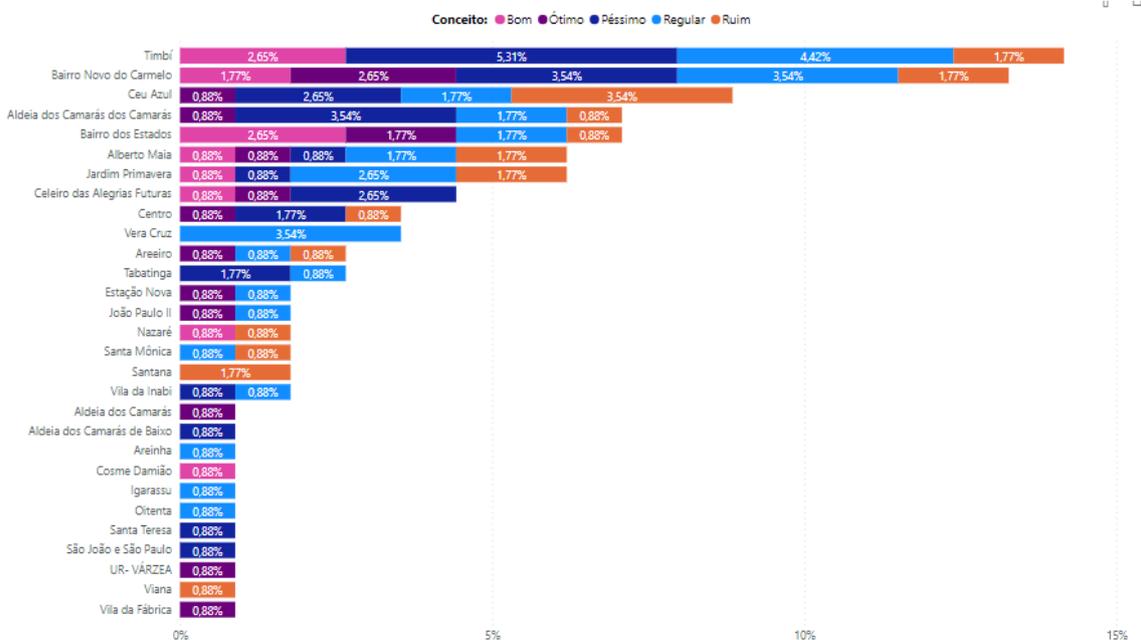
Fonte: SECAD – Secretaria de Administração / DTI - Diretoria de tecnologia da Informação, em 07/10/2022.

6.4.2. Conservação de praças e canteiros – Percentual por gênero



Fonte: SECAD – Secretaria de Administração / DTI - Diretoria de tecnologia da Informação, em 07/10/2022.

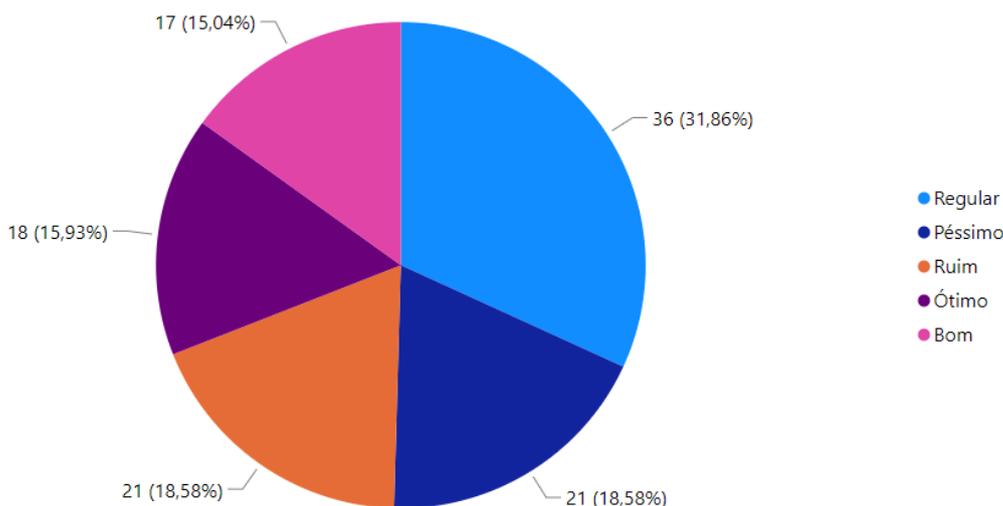
6.4.3. Conservação de praças e canteiros – Percentual Satisfação x Bairro



Fonte: SECAD – Secretaria de Administração / DTI - Diretoria de tecnologia da Informação, em 07/10/2022.

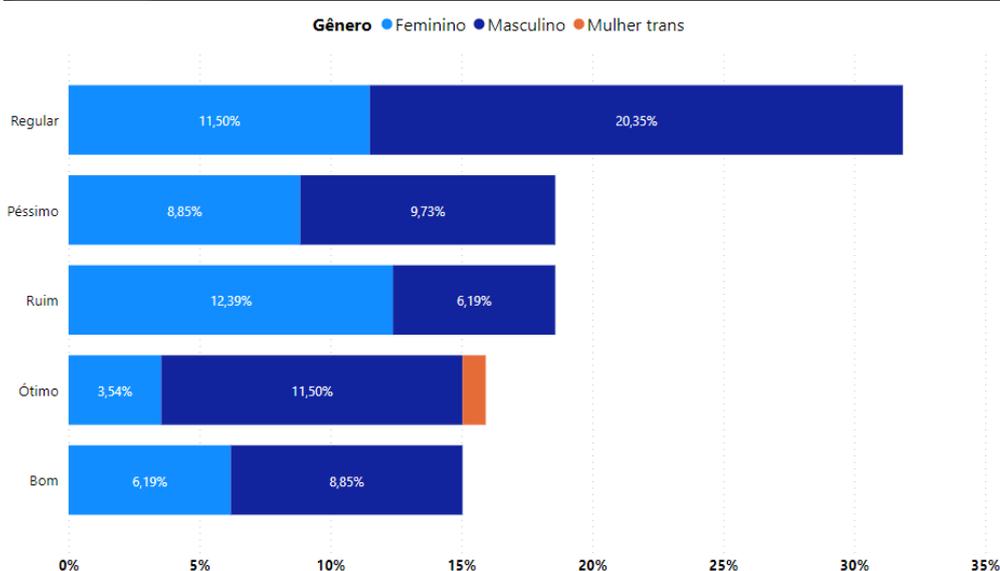
6.5. Como você avalia o serviço de iluminação pública em seu bairro / município?

6.5.1. Iluminação pública – Percentual de Satisfação



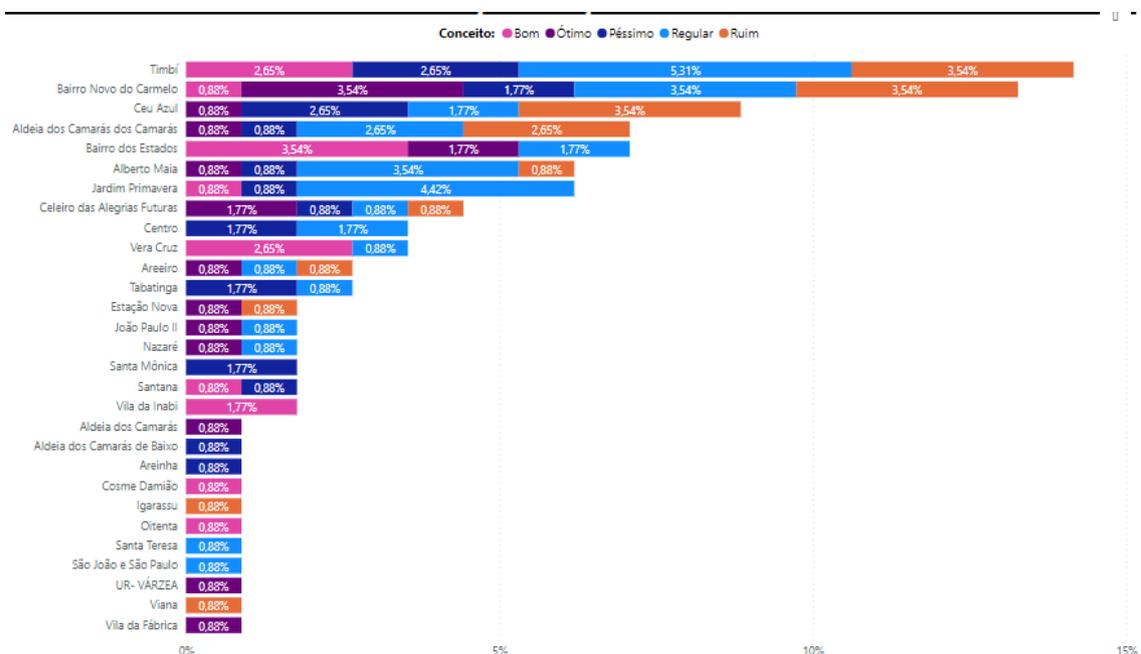
Fonte: SECAD – Secretaria de Administração / DTI - Diretoria de tecnologia da Informação, em 07/10/2022.

6.5.2. Iluminação pública – Percentual por gênero



Fonte: SECAD – Secretaria de Administração / DTI - Diretoria de tecnologia da Informação, em 07/10/2022.

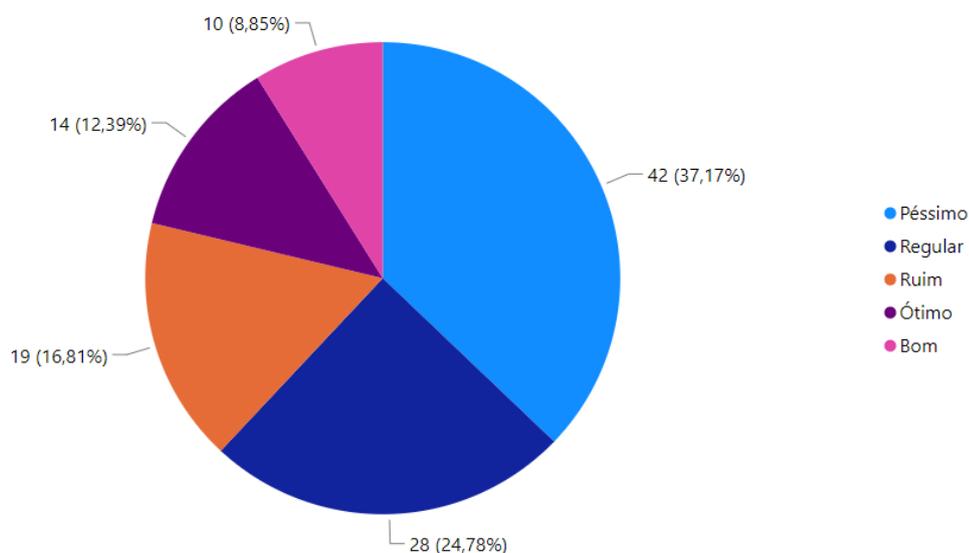
6.5.3. Iluminação pública – Percentual Satisfação x Bairro



Fonte: SECAD – Secretaria de Administração / DTI - Diretoria de tecnologia da Informação, em 07/10/2022.

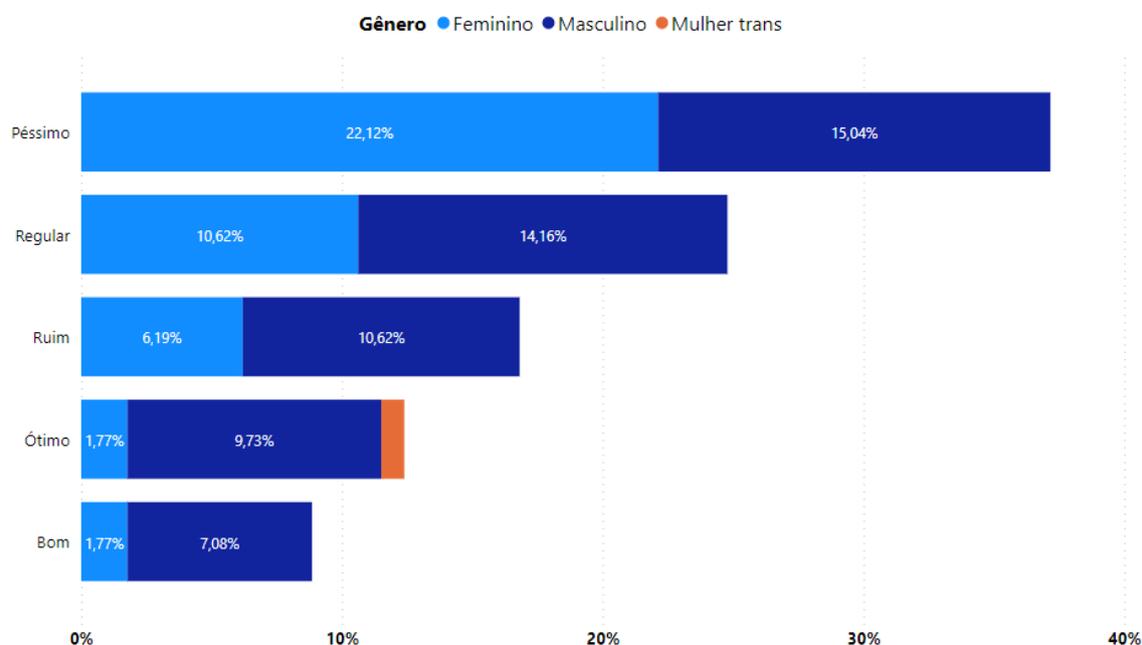
6.6. Como você avalia a questão de segurança pública em seu bairro / município?

6.6.1. Segurança pública – Percentual de Satisfação



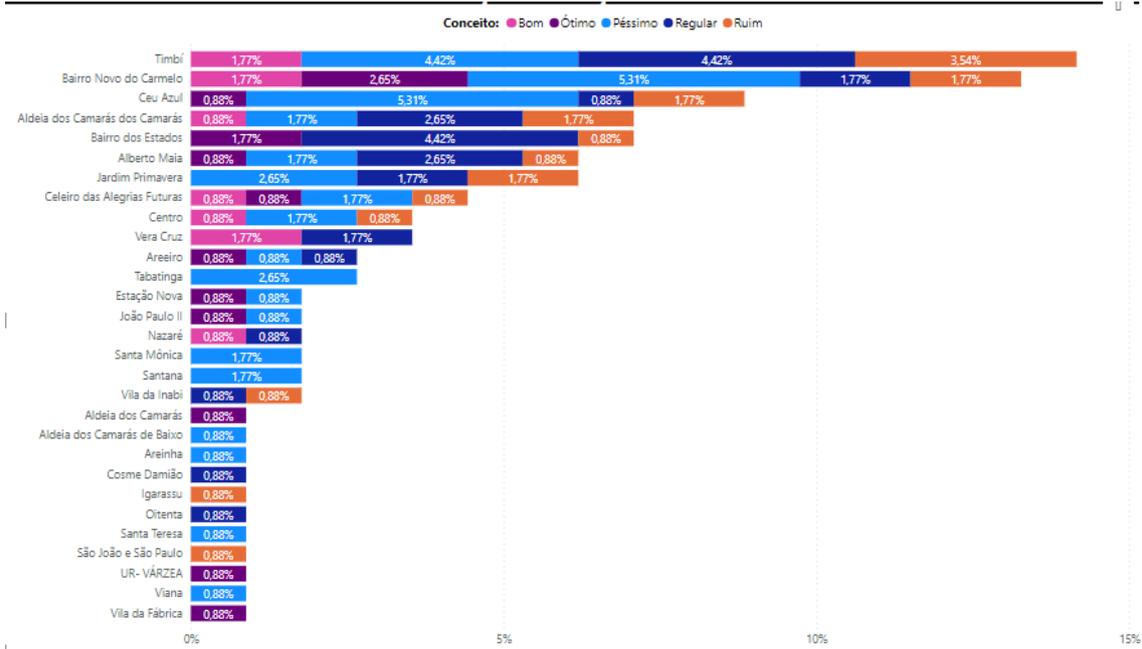
Fonte: SECAD – Secretaria de Administração / DTI - Diretoria de tecnologia da Informação, em 07/10/2022.

6.6.2. Segurança pública – Percentual por gênero



Fonte: SECAD – Secretaria de Administração / DTI - Diretoria de tecnologia da Informação, em 07/10/2022.

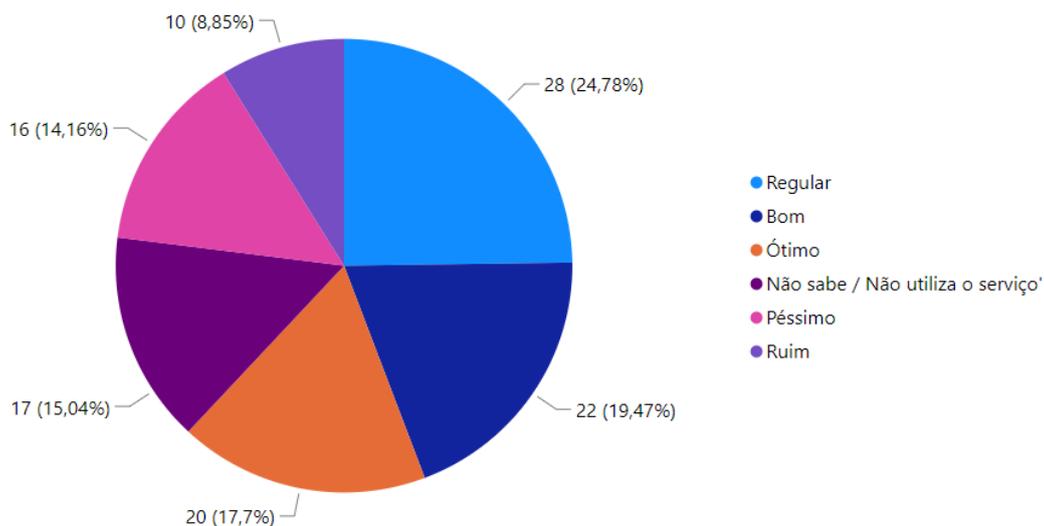
6.6.3. Segurança pública – Percentual Satisfação x Bairro



Fonte: SECAD – Secretaria de Administração / DTI - Diretoria de tecnologia da Informação, em 07/10/2022.

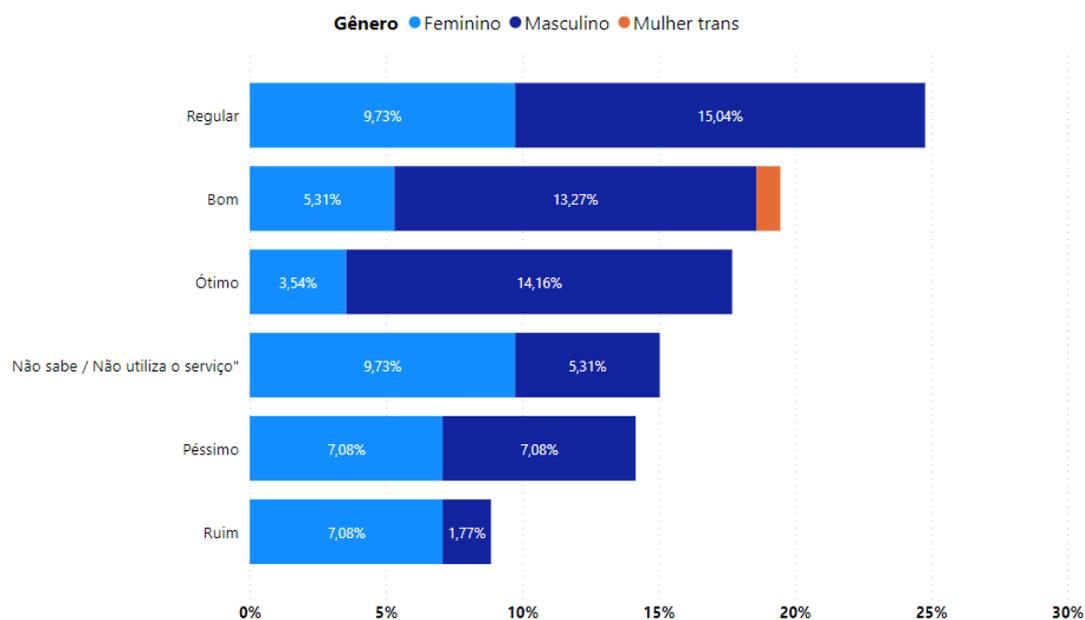
6.7. Como você avalia o atendimento no setor de Tributos da Prefeitura (IPTU, ISS, ITBI, Alvará)?

6.7.1. Atendimento setor Tributos – Percentual de Satisfação



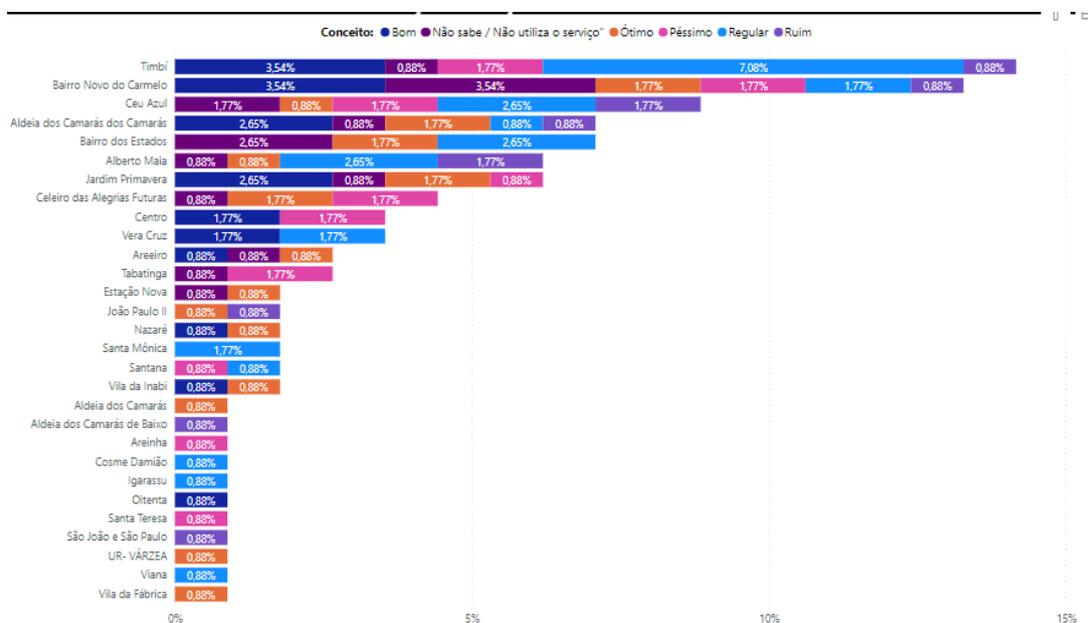
Fonte: SECAD – Secretaria de Administração / DTI - Diretoria de tecnologia da Informação, em 07/10/2022.

6.7.2. Atendimento setor Tributos – Percentual por gênero



Fonte: SECAD – Secretaria de Administração / DTI - Diretoria de tecnologia da Informação, em 07/10/2022.

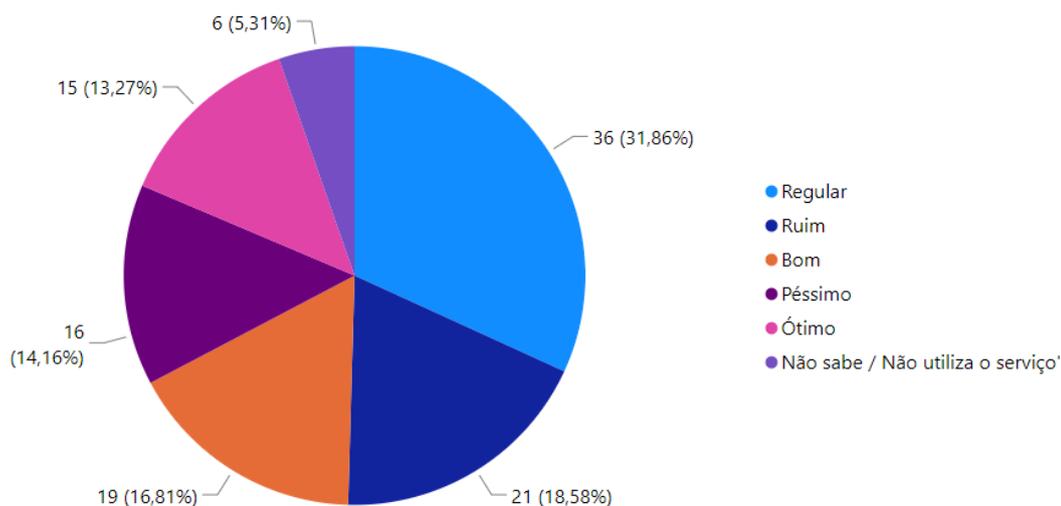
6.7.3. Atendimento setor Tributos – Percentual Satisfação x Bairro



Fonte: SECAD – Secretaria de Administração / DTI - Diretoria de tecnologia da Informação, em 07/10/2022.

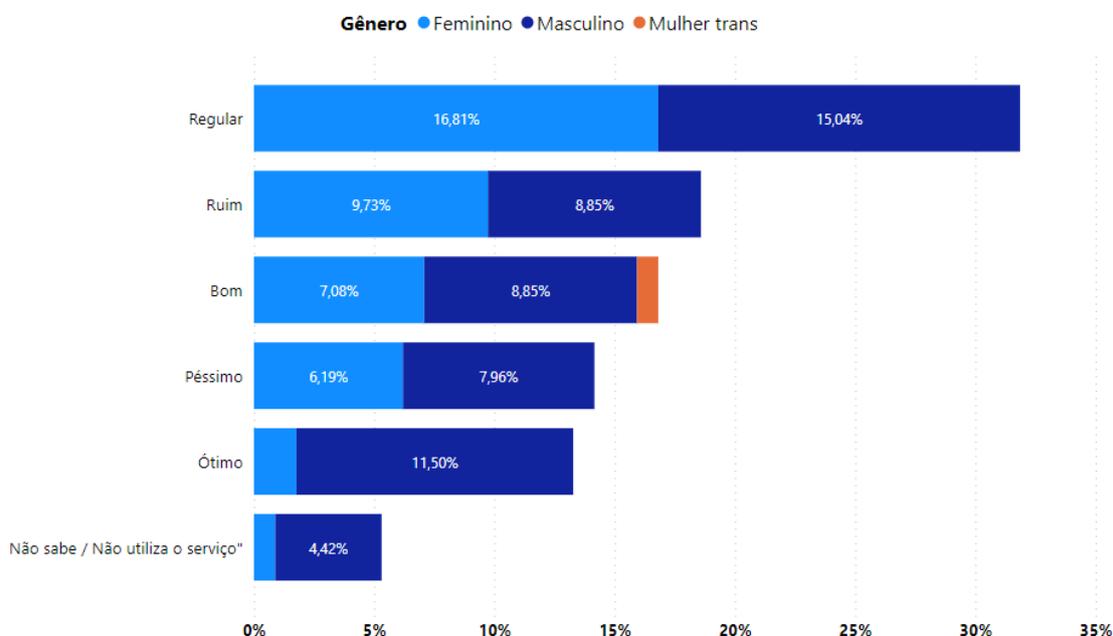
6.8. Como você avalia o atendimento nas Unidades de Saúde da Família?

6.8.1. Atendimento Unidades de Saúde da Família – Percentual de Satisfação



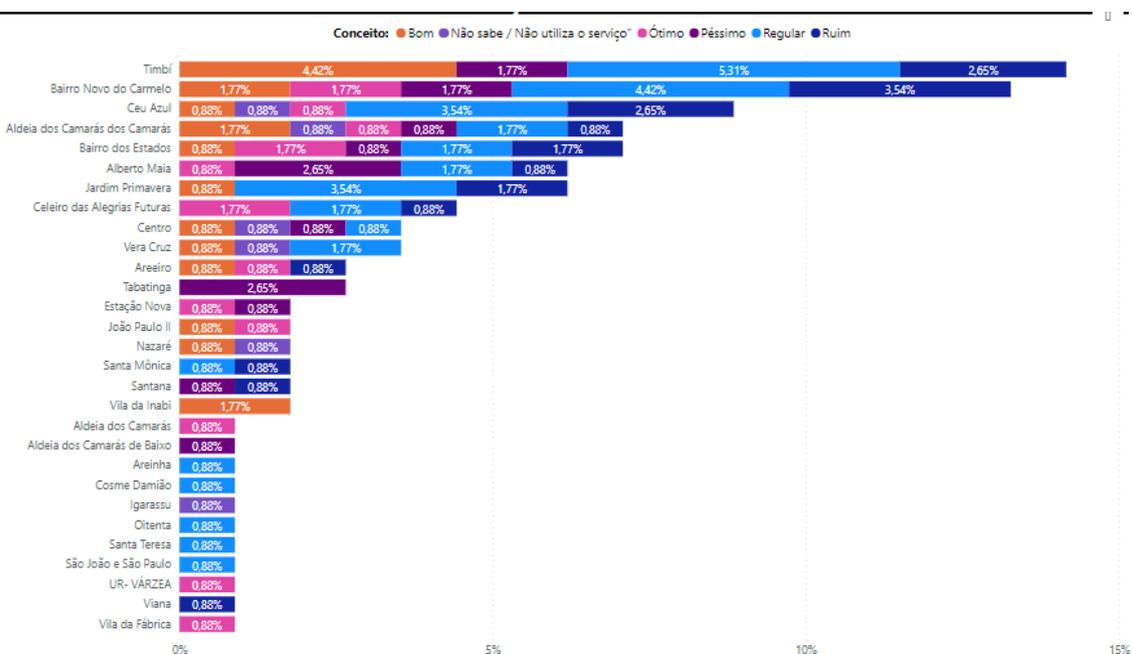
Fonte: SECAD – Secretaria de Administração / DTI - Diretoria de tecnologia da Informação, em 07/10/2022.

6.8.2. Atendimento Unidades de Saúde da Família – Percentual por gênero



Fonte: SECAD – Secretaria de Administração / DTI - Diretoria de tecnologia da Informação, em 07/10/2022.

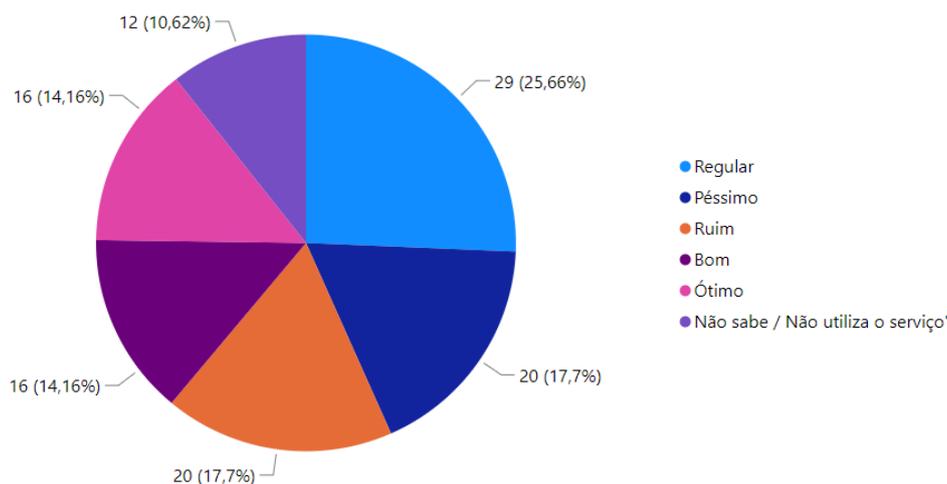
6.8.3. Atendimento Unidades de Saúde da Família – Percentual Satisfação x Bairro



Fonte: SECAD – Secretaria de Administração / DTI - Diretoria de tecnologia da Informação, em 07/10/2022.

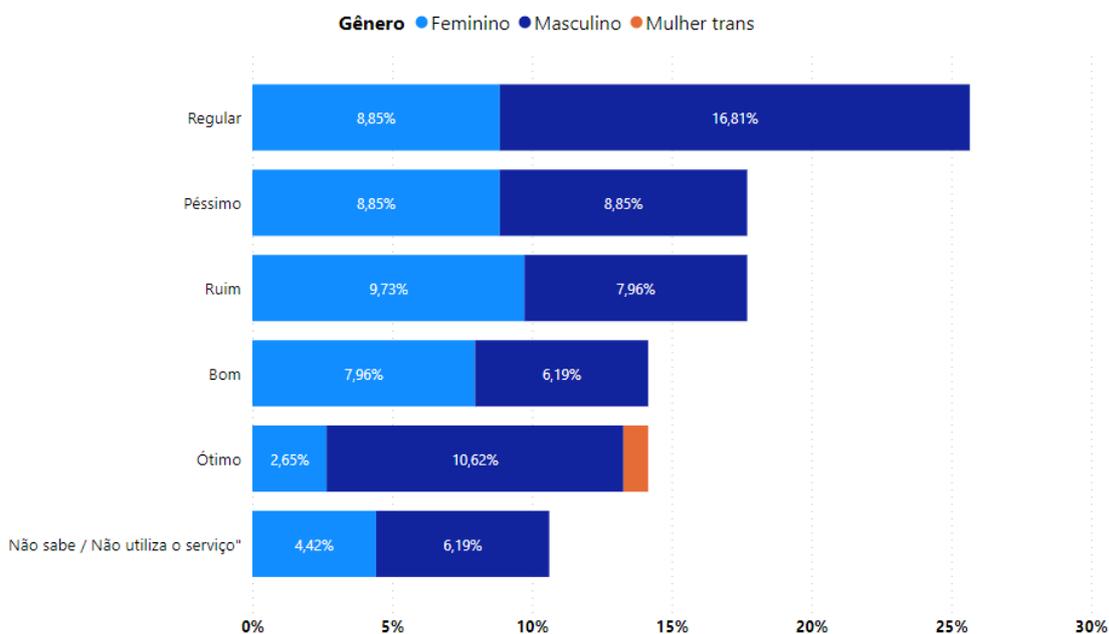
6.9. Como você avalia o atendimento no Hospital em seu município?

6.9.1. Atendimento Hospital – Percentual de Satisfação



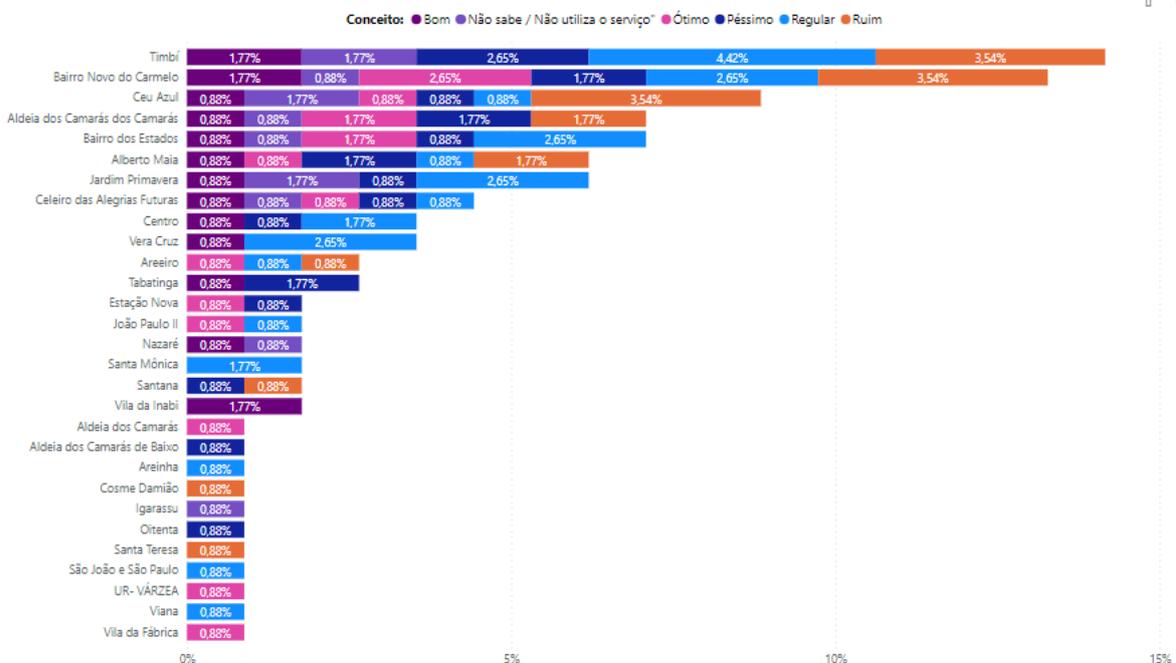
Fonte: SECAD – Secretaria de Administração / DTI - Diretoria de tecnologia da Informação, em 07/10/2022.

6.9.2. Atendimento Hospital – Percentual por gênero



Fonte: SECAD – Secretaria de Administração / DTI - Diretoria de tecnologia da Informação, em 07/10/2022.

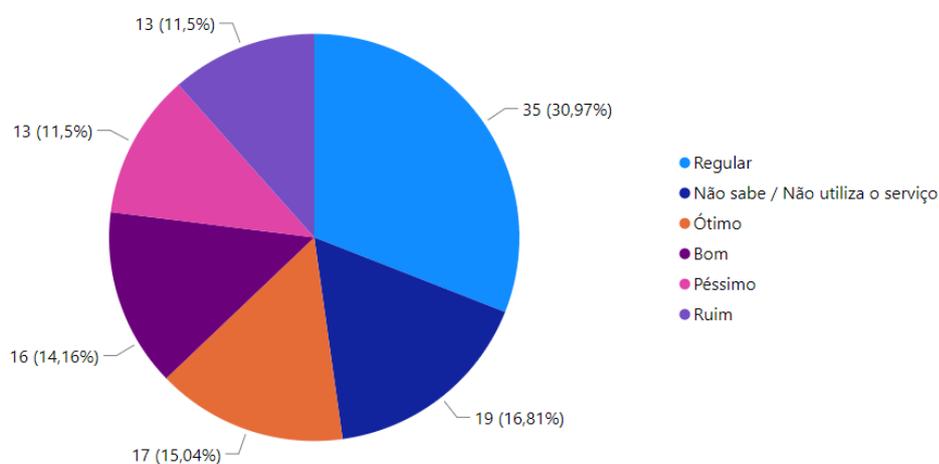
6.9.3. Atendimento Hospital – Percentual Satisfação x Bairro



Fonte: SECAD – Secretaria de Administração / DTI - Diretoria de tecnologia da Informação, em 07/10/2022.

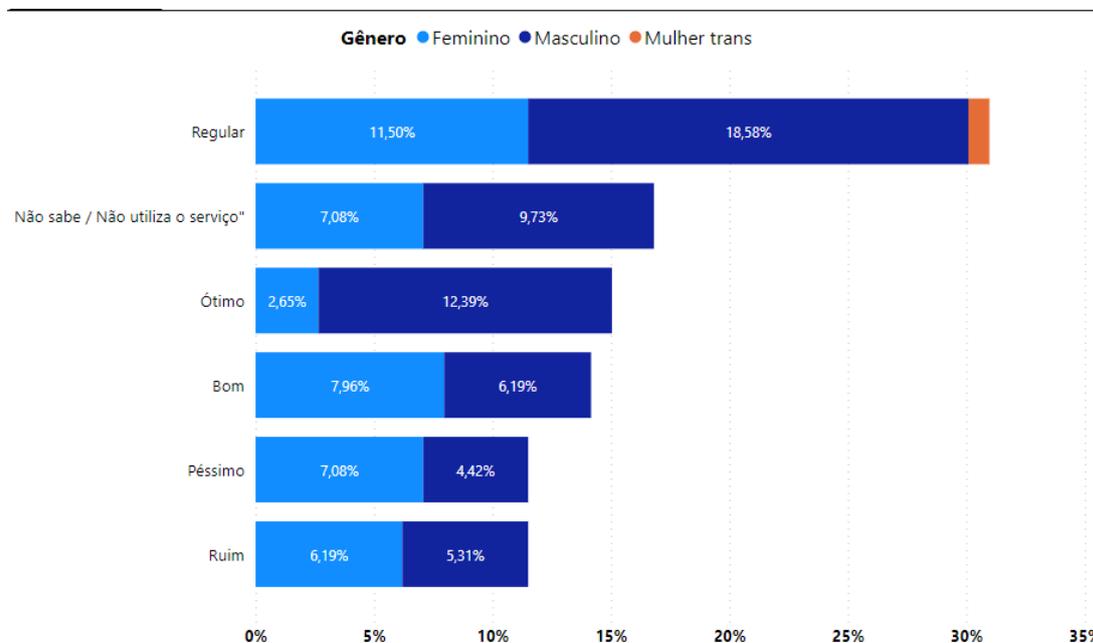
6.10. Como você avalia as estruturas físicas e os serviços prestados das escolas do seu bairro / município?

6.10.1. Estruturas físicas e os serviços prestados das escolas – Percentual de Satisfação



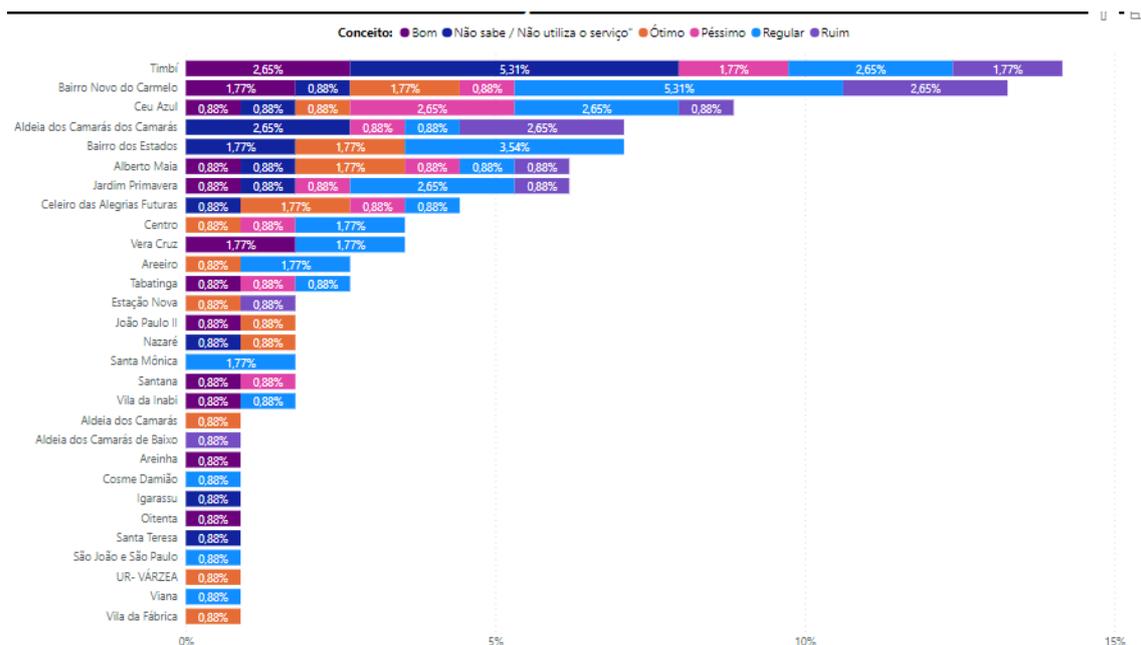
Fonte: SECAD – Secretaria de Administração / DTI - Diretoria de tecnologia da Informação, em 07/10/2022.

6.10.2. Estruturas físicas e os serviços prestados das escolas – Percentual por gênero



Fonte: SECAD – Secretaria de Administração / DTI - Diretoria de tecnologia da Informação, em 07/10/2022.

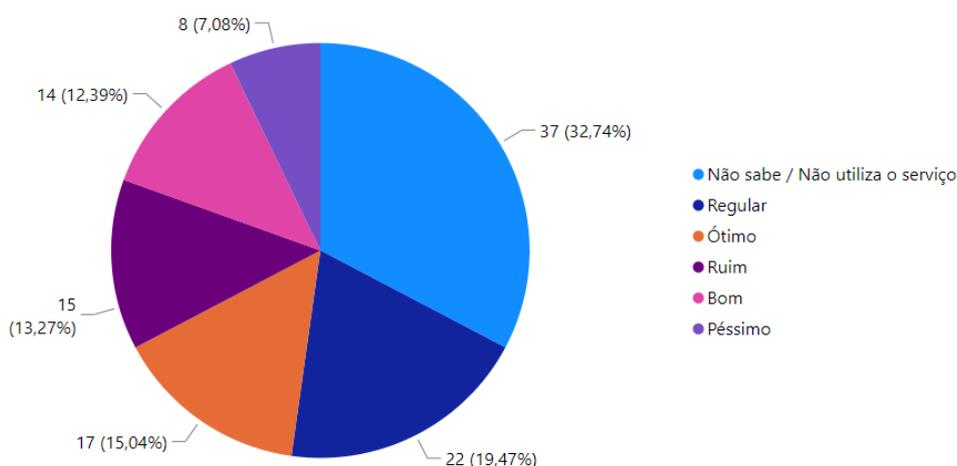
6.10.3. Estruturas físicas e os serviços prestados das escolas – Percentual Satisfação x Bairro



Fonte: SECAD – Secretaria de Administração / DTI - Diretoria de tecnologia da Informação, em 07/10/2022.

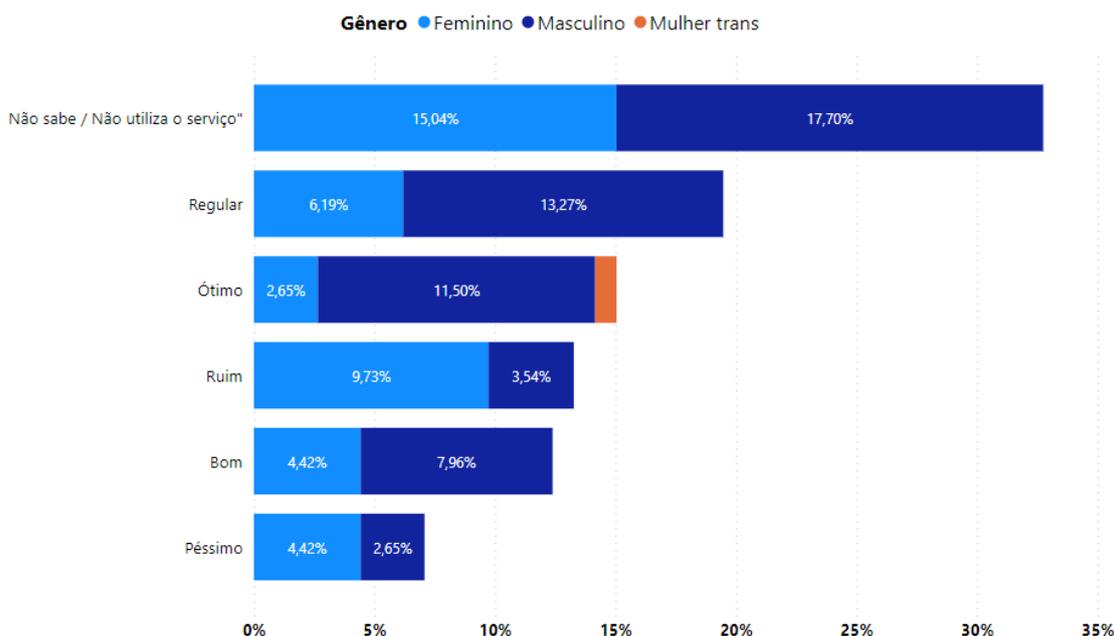
6.11. Como você avalia as estruturas físicas e os serviços prestados das creches do seu bairro / município?

6.11.1. Estruturas físicas e os serviços prestados das creches – Percentual de Satisfação



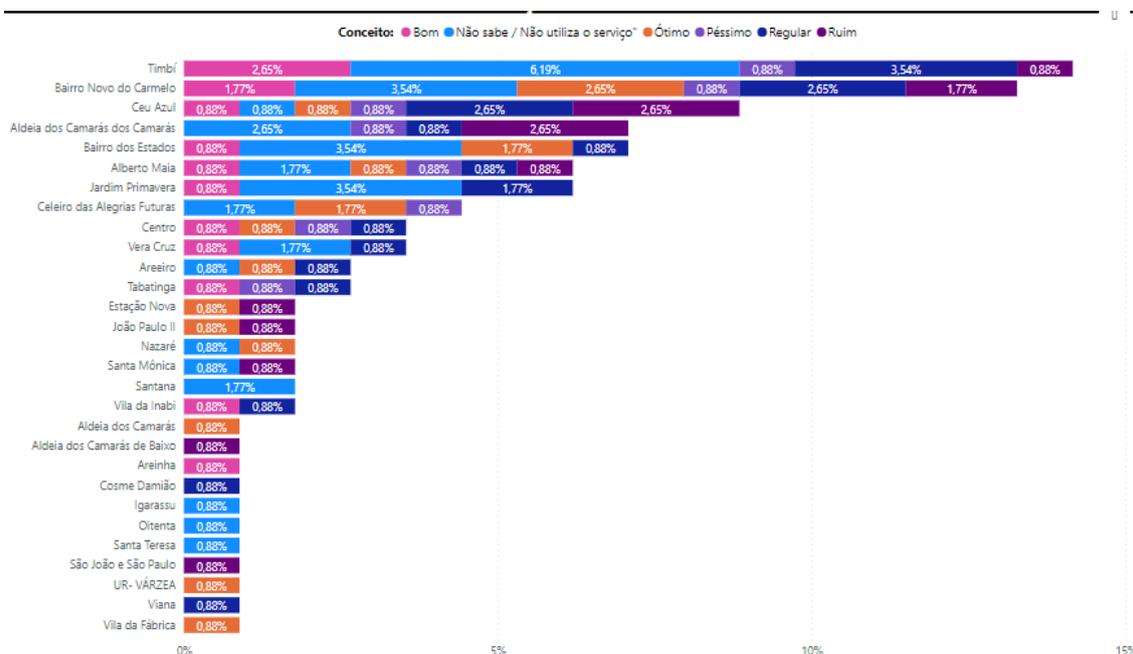
Fonte: SECAD – Secretaria de Administração / DTI - Diretoria de tecnologia da Informação, em 07/10/2022.

6.11.2. Estruturas físicas e os serviços prestados das creches – Percentual por gênero



Fonte: SECAD – Secretaria de Administração / DTI - Diretoria de tecnologia da Informação, em 07/10/2022.

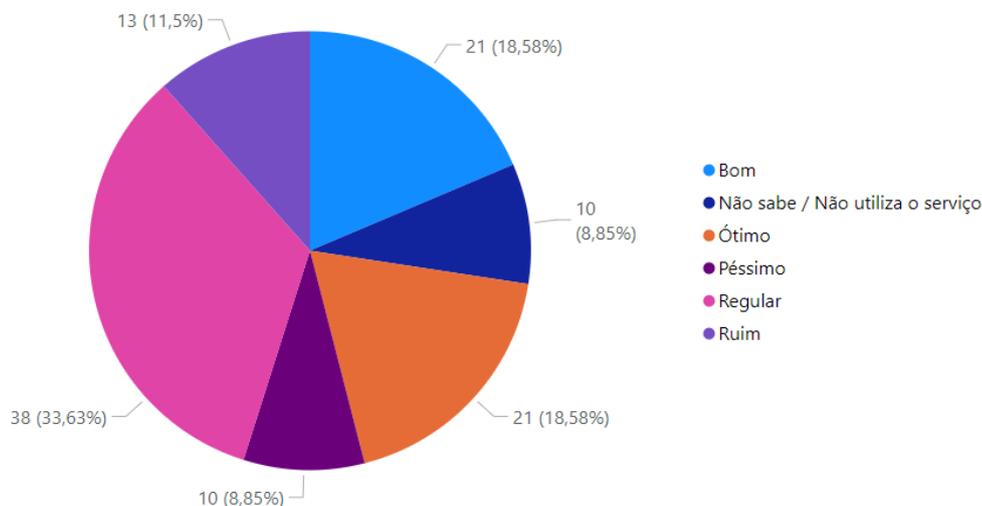
6.11.3. Estruturas físicas e os serviços prestados das creches – Percentual Satisfação x Bairro



Fonte: SECAD – Secretaria de Administração / DTI - Diretoria de tecnologia da Informação, em 07/10/2022.

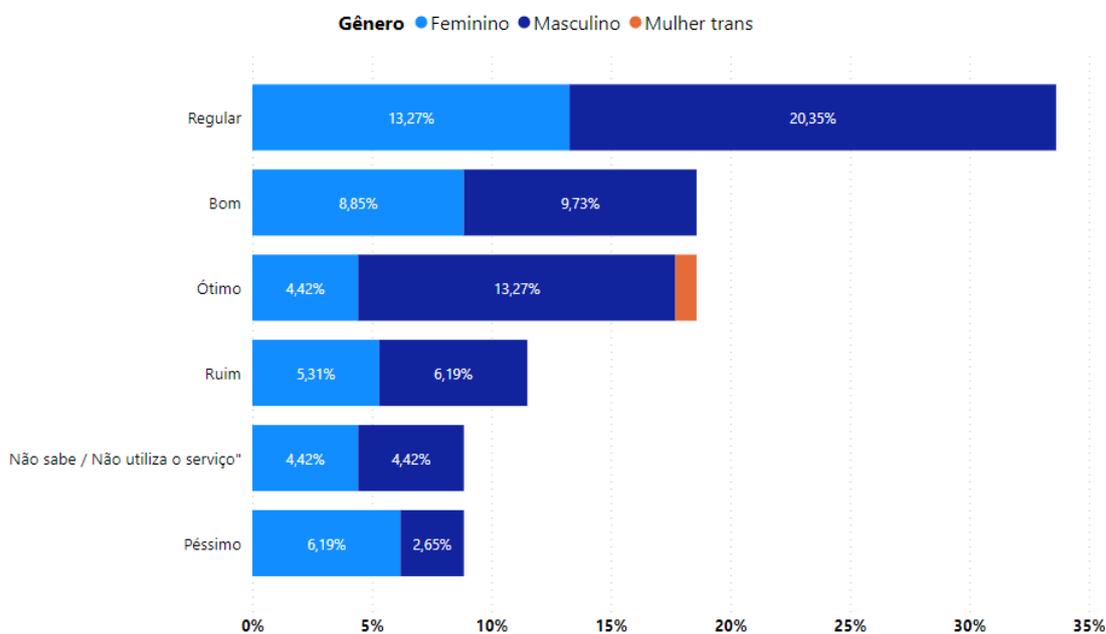
6.12. Como você avalia as informações contidas no site da prefeitura?

6.12.1. Informações contidas no site da prefeitura creches – Percentual de Satisfação



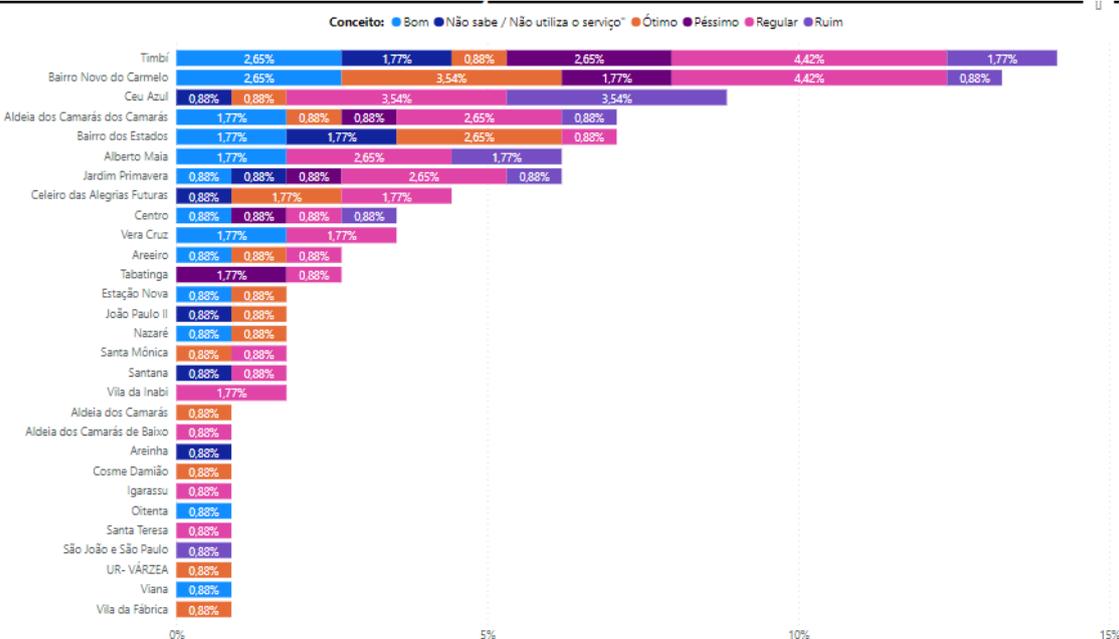
Fonte: SECAD – Secretaria de Administração / DTI - Diretoria de tecnologia da Informação, em 07/10/2022.

6.12.2. Informações contidas no site da prefeitura – Percentual por gênero



Fonte: SECAD – Secretaria de Administração / DTI - Diretoria de tecnologia da Informação, em 07/10/2022.

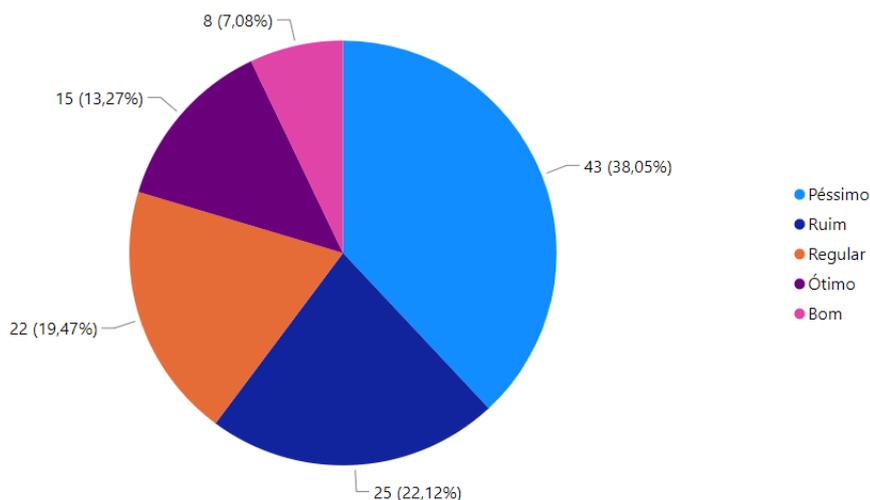
6.12.3. Informações contidas no site da prefeitura – Percentual Satisfação x Bairro



Fonte: SECAD – Secretaria de Administração / DTI - Diretoria de tecnologia da Informação, em 07/10/2022.

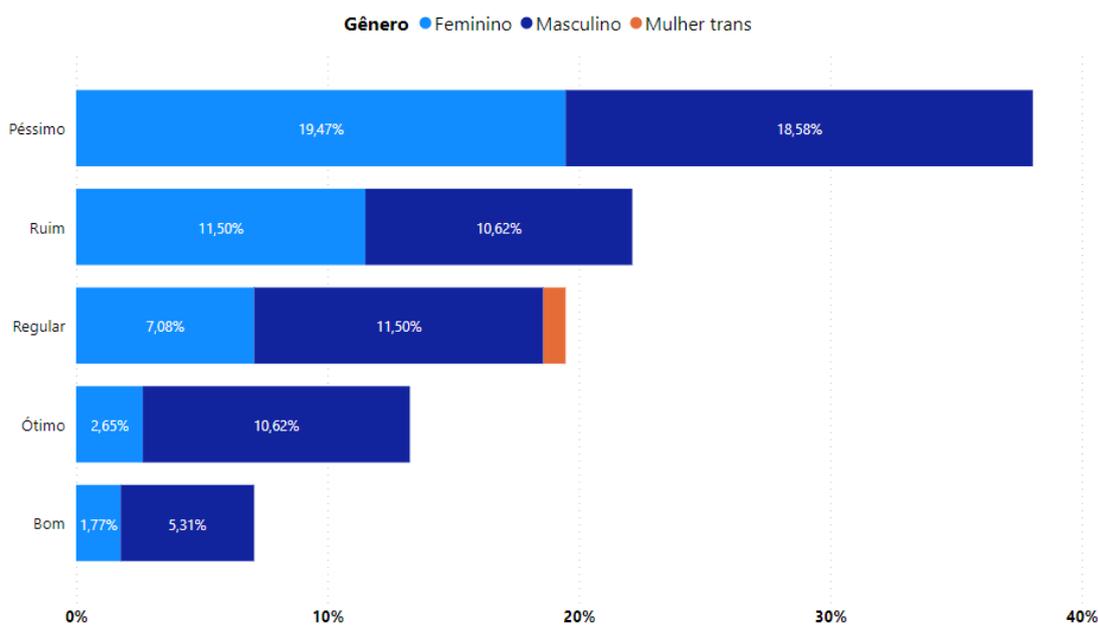
6.13. Como você avalia a situação da conservação das ruas do seu bairro / município?

6.13.1. Conservação das ruas do seu bairro – Percentual de Satisfação



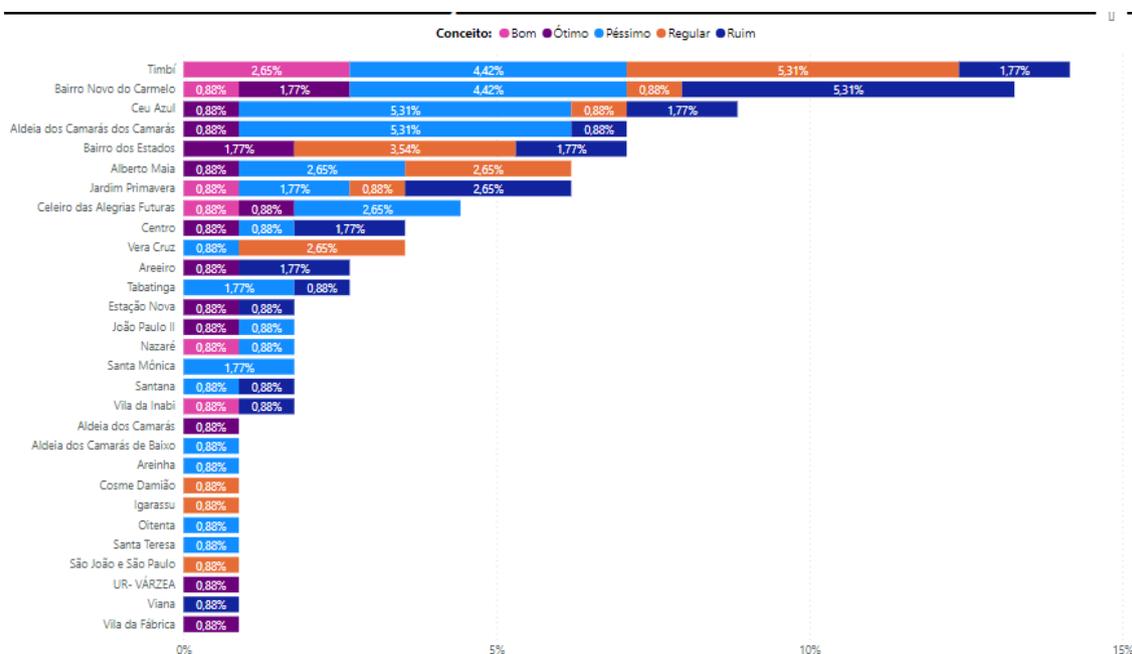
Fonte: SECAD – Secretaria de Administração / DTI - Diretoria de tecnologia da Informação, em 07/10/2022.

6.13.2. Conservação das ruas do seu bairro – Percentual por gênero



Fonte: SECAD – Secretaria de Administração / DTI - Diretoria de tecnologia da Informação, em 07/10/2022.

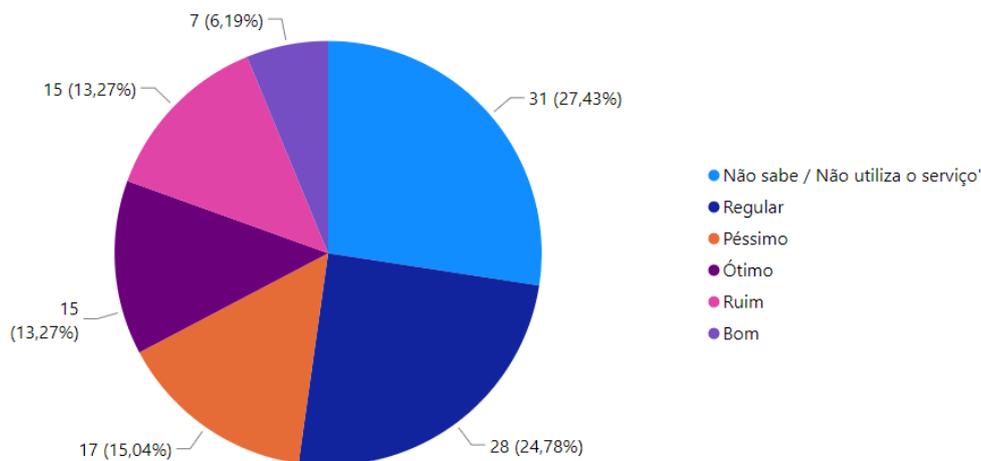
6.13.3. Conservação das ruas do seu bairro – Percentual Satisfação x Bairro



Fonte: SECAD – Secretaria de Administração / DTI - Diretoria de tecnologia da Informação, em 07/10/2022.

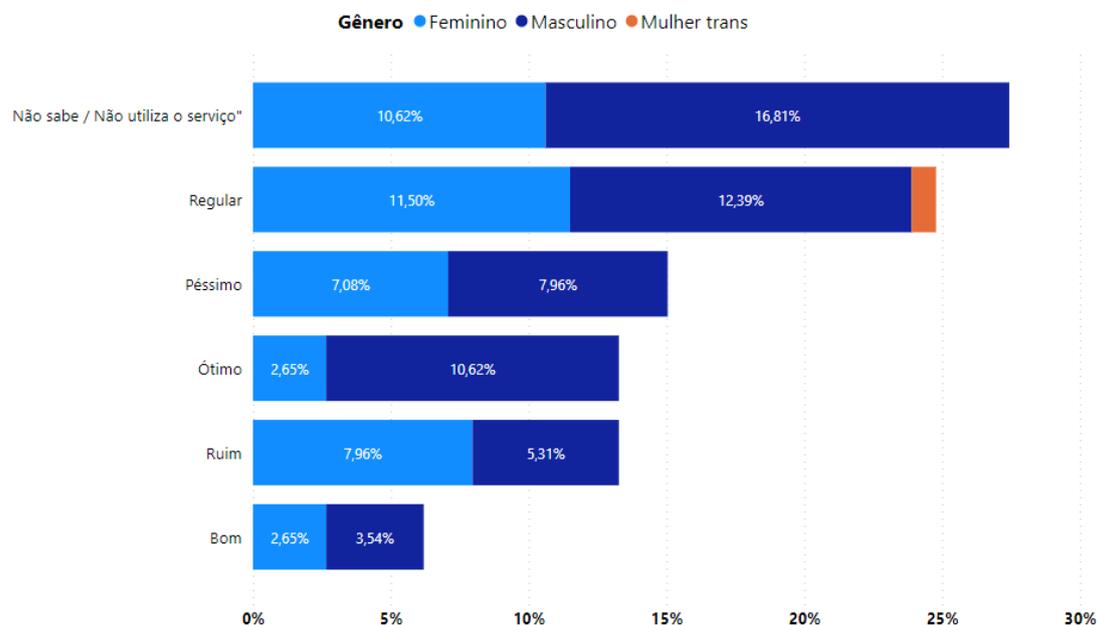
6.14. Como você avalia o atendimento referente à análise e aprovação de projetos, habite-se e alvará?

6.14.1. Análise e aprovação de projetos, habite-se e alvará – Percentual de Satisfação



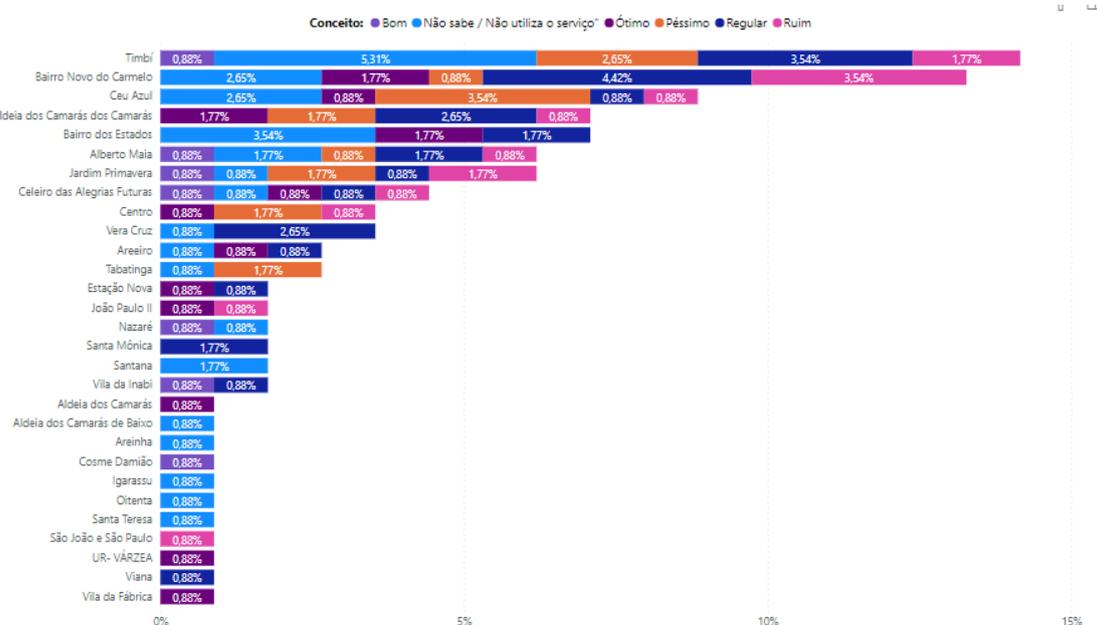
Fonte: SECAD – Secretaria de Administração / DTI - Diretoria de tecnologia da Informação, em 07/10/2022.

6.14.2. Análise e aprovação de projetos, habite-se e alvará – Percentual por gênero



Fonte: SECAD – Secretaria de Administração / DTI - Diretoria de tecnologia da Informação, em 07/10/2022.

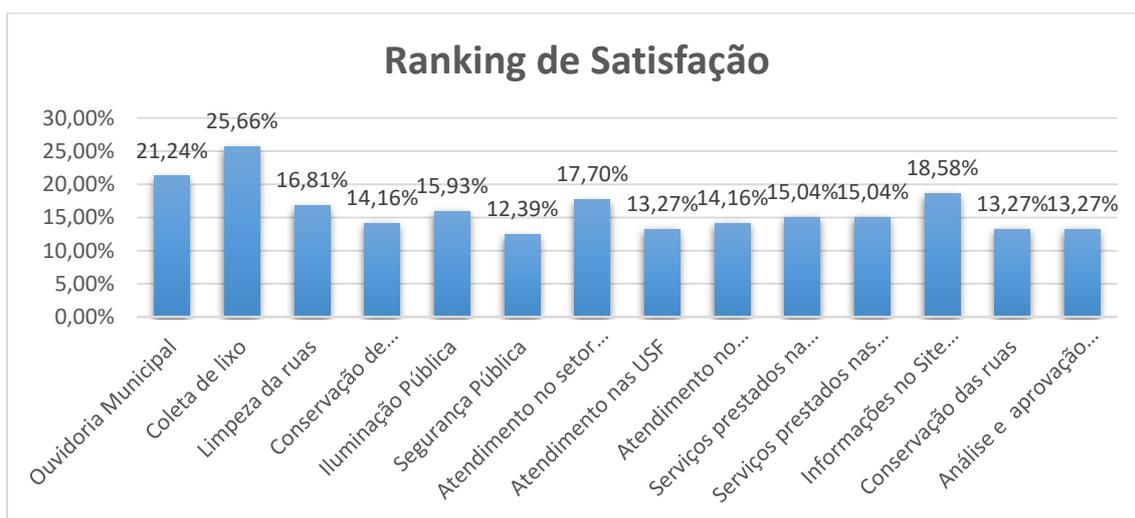
6.14.3. Análise e aprovação de projetos, habite-se e alvará – Percentual Satisfação x Bairro



Fonte: SECAD – Secretaria de Administração / DTI - Diretoria de tecnologia da Informação, em 07/10/2022.

7. GRÁFICOS E ÍNDICES

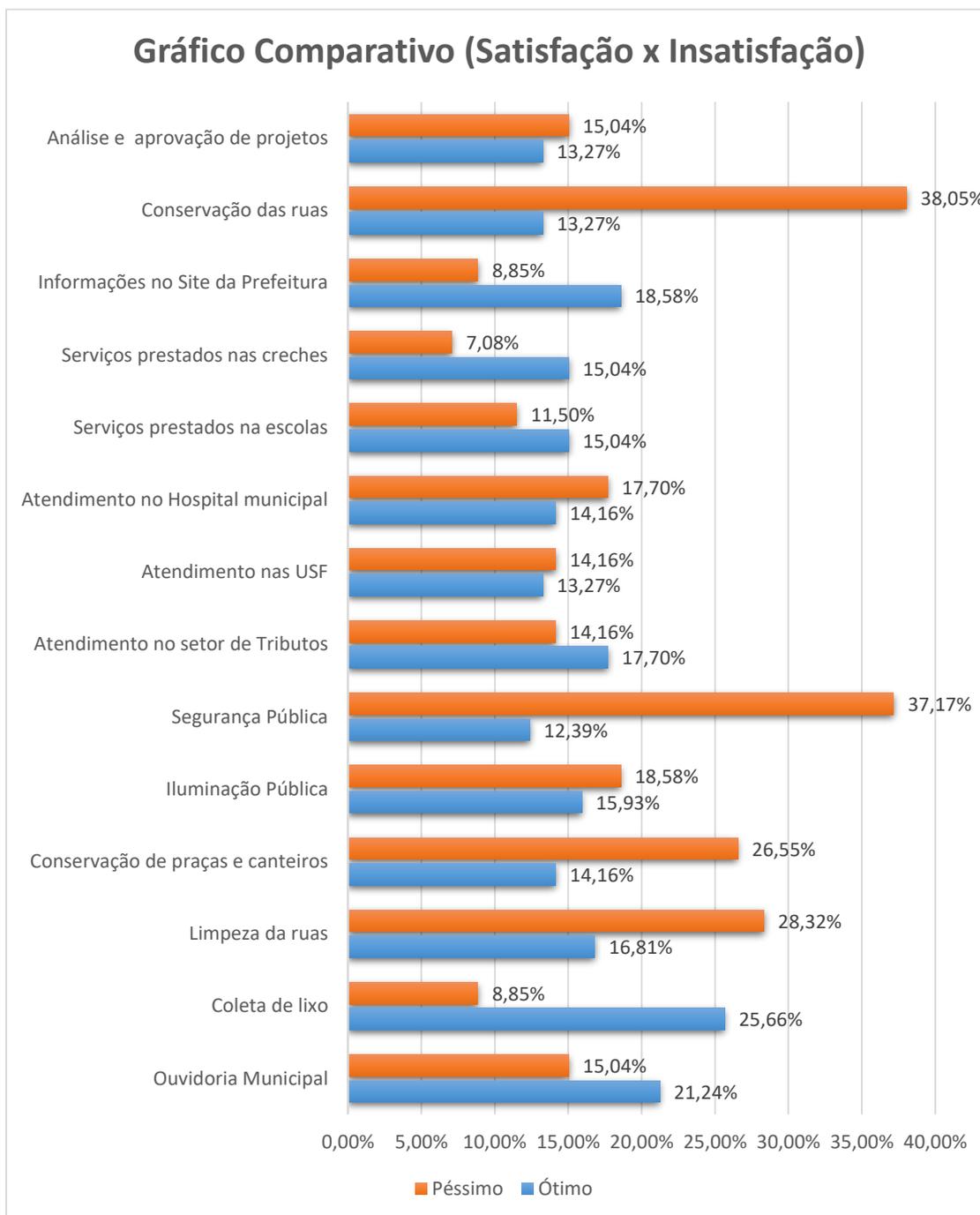
7.1. INCIDÊNCIA (Ranking) DE SATISFAÇÃO E INSATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS



Fonte: SECAD – Secretaria de Administração / DTI - Diretoria de tecnologia da Informação, em 07/10/2022.

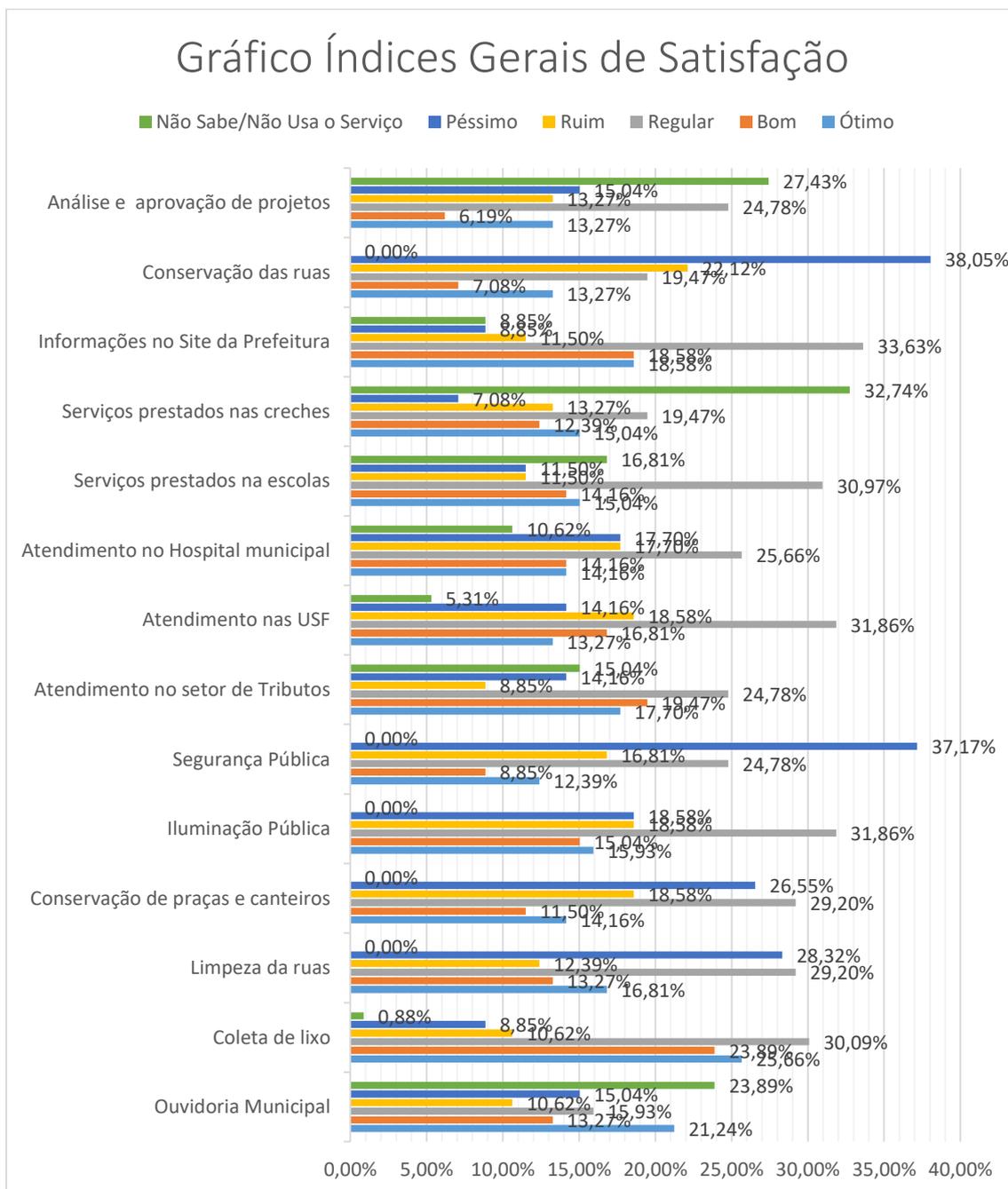
Nos gráficos anteriores verificamos que o maior percentual de satisfação dos entrevistados em relação aos serviços públicos do Município, se encontra no serviço de coleta de lixo urbano (com 25,66%), seguido pela Ouvidoria Geral do Município (com 21,24%) e os maiores percentuais de insatisfação, se encontra no serviço de limpeza e conservação de ruas (com 38,05%), seguido pelo setor de segurança pública (com 37,17%).

7.2. GRÁFICO COMPARATIVO



Fonte: SECAD – Secretaria de Administração / DTI - Diretoria de tecnologia da Informação, em 07/10/2022.

7.3. GRÁFICO GERAL SATISFAÇÃO



Fonte: SECAD – Secretaria de Administração / DTI - Diretoria de tecnologia da Informação, em 07/10/2022.

8. Conclusões Finais

Para atender as necessidades e desejos dos usuários, as organizações precisam saber gerir as expectativas em relação ao desempenho do produto ou serviço. No serviço público essas avaliações tendem a ser mais difíceis de serem realizadas.

Entendemos que as instituições públicas devem estar mais próximas de seus usuários, pois estes, na medida em que tornam-se mais exigentes, tendem a utilizar ferramentas para fazer reclamações, comentários positivos e dar sugestões.

A prestação de serviços públicos para o atendimento do cidadão usuário deve ser traduzida em experiências concretas, avaliar como é percebido o serviço prestado é iniciar o avanço de uma instituição que se preocupa com o cidadão.

Tudo isso representa bem alguns desafios a serem considerados pelos gestores: ampliar as experiências voltadas para avaliação de seus serviços e atendimento das demandas do cidadão usuário visando atender a lei que ficou popularmente conhecida como Código de Defesa do Usuário do Serviço Público, Lei nº 13.460/17, que está em vigor desde junho de 2019.

A relação entre o servidor que realiza o atendimento e o cidadão usuário dos serviços públicos mudou com as exigências da atualidade. O cidadão requer que sejam oferecidos os melhores serviços e quando sua percepção é maior que a qualidade do atendimento recebido, temos a insatisfação. Por outro lado, quando essas expectativas são atingidas ou superadas, temos um cidadão satisfeito com o serviço público.