

PREFEITURA MUNICIPAL DE BELÉM DE MARIA - PE

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DO
MUNICÍPIO DE BELÉM DE MARIA, ESTADO DE PERNAMBUCO**

BELÉM DE MARIA – PE, maio de 2022



PREFEITURA MUNICIPAL DE BELÉM DE MARIA
ESTADO DE PERNAMBUCO

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DO MUNICÍPIO

RELATÓRIO ESTATÍSTICO

OBJETO DO RELATÓRIO	PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DO MUNICÍPIO
ITENS ESPECÍFICOS	<ul style="list-style-type: none">• Satisfação do usuário com o serviço prestado• Qualidade do atendimento prestado ao usuário• Cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços• Quantidade de manifestações de usuários• Medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço• Ranking das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários

1 – CONTROLE ESTATÍSTICO DAS PESQUISAS COLETADAS

Itens relacionados:

- Quantidade de manifestações de usuários
- Serviços utilizados
- Satisfação do usuário com o serviço prestado
- Qualidade do atendimento prestado ao usuário

Estes dados servirão de parâmetros para que esta municipalidade possa gradativamente ir entendendo e se adequando às demandas e a um melhor atendimento e prestação de serviço à população.

Vale ressaltar que estas avaliações serão periódicas e é de grande importância a participação popular no preenchimento da avaliação, afinal de contas, nos basearemos nas respostas para que seja feita a adequação onde a avaliação em média tenha sido baixa.

Abaixo elencaremos as tabelas com os questionamentos, assim como também quais foram as respostas julgadas de forma quantitativa, juntamente com a porcentagem.

Obtivemos o total de 33 (Trinta e três) avaliações, na qual disponibilizamos para a apreciação em nosso sítio eletrônico.

PREFEITURA MUNICIPAL DE BELÉM DE MARIA
ESTADO DE PERNAMBUCO

1. AVALIAÇÃO DE ATENDIMENTO DA PREFEITURA MUNICIPAL DE BELÉM DE MARIA

SELEÇÃO	QUANTIDADE	PORCENTAGEM (%)
ÓTIMO	28	84,8
BOM	5	15,2
REGULAR	0	0
RUIM	0	0
PÉSSIMO	0	0
NÃO SABE / NÃO UTILIZA O SERVIÇO	0	0

2. AVALIAÇÃO DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA GERAL DE BELÉM DE MARIA

SELEÇÃO	QUANTIDADE	PORCENTAGEM (%)
ÓTIMO	28	84,8
BOM	2	6,2
REGULAR	1	3
RUIM	1	3
PÉSSIMO	0	0
NÃO SABE / NÃO UTILIZA O SERVIÇO	1	3

3. AVALIAÇÃO DE SERVIÇO DE COLETA DE LIXO DE BELÉM DE MARIA

SELEÇÃO	QUANTIDADE	PORCENTAGEM (%)
ÓTIMO	23	69,7
BOM	9	27,3
REGULAR	1	3
RUIM	0	0
PÉSSIMO	0	0
NÃO SABE / NÃO UTILIZA O SERVIÇO	0	0

4. AVALIAÇÃO DE SERVIÇO DE CONSERVAÇÃO E LIMPEZA DAS RUAS EM BELÉM DE MARIA

SELEÇÃO	QUANTIDADE	PORCENTAGEM (%)
ÓTIMO	24	72,7
BOM	7	21,2
REGULAR	2	6,1
RUIM	0	0
PÉSSIMO	0	0
NÃO SABE / NÃO UTILIZA O SERVIÇO	0	0

PREFEITURA MUNICIPAL DE BELÉM DE MARIA
ESTADO DE PERNAMBUCO

**5. AVALIAÇÃO DE SERVIÇO DE CONSERVAÇÃO DE PRAÇAS E CANTEIROS DE
BELÉM DE MARIA**

SELEÇÃO	QUANTIDADE	PORCENTAGEM (%)
ÓTIMO	18	54,5
BOM	10	30,3
REGULAR	4	12,1
RUIM	1	3,1
PÉSSIMO	0	0
NÃO SABE / NÃO UTILIZA O SERVIÇO	0	0

6. AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA DE BELÉM DE MARIA

SELEÇÃO	QUANTIDADE	PORCENTAGEM (%)
ÓTIMO	17	51,5
BOM	9	27,3
REGULAR	6	18,2
RUIM	0	0
PÉSSIMO	1	3
NÃO SABE / NÃO UTILIZA O SERVIÇO	0	0

7. AVALIAÇÃO DE SERVIÇO DE SEGURANÇA PÚBLICA DE BELÉM DE MARIA

SELEÇÃO	QUANTIDADE	PORCENTAGEM (%)
ÓTIMO	15	45,5
BOM	8	24,2
REGULAR	8	24,2
RUIM	2	6,1
PÉSSIMO	0	0
NÃO SABE / NÃO UTILIZA O SERVIÇO	0	0

**8. AVALIAÇÃO DE ATENDIMENTO NO SETOR DE TRIBUTOS DE BELÉM DE
MARIA**

SELEÇÃO	QUANTIDADE	PORCENTAGEM (%)
ÓTIMO	22	66,7
BOM	7	21,2
REGULAR	3	9,1
RUIM	0	0
PÉSSIMO	0	0
NÃO SABE / NÃO UTILIZA O SERVIÇO	1	3

PREFEITURA MUNICIPAL DE BELÉM DE MARIA
ESTADO DE PERNAMBUCO

9. AVALIAÇÃO DE ATENDIMENTO NAS UNIDADES DE SAÚDE DA FAMÍLIA DE BELÉM DE MARIA

SELEÇÃO	QUANTIDADE	PORCENTAGEM (%)
ÓTIMO	22	66,7
BOM	11	33,3
REGULAR	0	0
RUIM	0	0
PÉSSIMO	0	0
NÃO SABE / NÃO UTILIZA O SERVIÇO	0	0

10. AVALIAÇÃO DE ATENDIMENTO NO HOSPITAL DE BELÉM DE MARIA

SELEÇÃO	QUANTIDADE	PORCENTAGEM (%)
ÓTIMO	24	72,7
BOM	9	27,3
REGULAR	0	0
RUIM	0	0
PÉSSIMO	0	0
NÃO SABE / NÃO UTILIZA O SERVIÇO	0	0

11. AVALIAÇÃO DE ESTRUTURA FÍSICA E SERVIÇOS PRESTADOS NAS ESCOLAS DE BELÉM DE MARIA

SELEÇÃO	QUANTIDADE	PORCENTAGEM (%)
ÓTIMO	26	78,8
BOM	7	21,2
REGULAR	0	0
RUIM	0	0
PÉSSIMO	0	0
NÃO SABE / NÃO UTILIZA O SERVIÇO	0	0

12. AVALIAÇÃO DE ESTRUTURA FÍSICA E SERVIÇOS PRESTADOS NA CRECHE DE BELÉM DE MARIA

SELEÇÃO	QUANTIDADE	PORCENTAGEM (%)
ÓTIMO	22	66,7
BOM	8	24,2
REGULAR	3	9,1
RUIM	0	0
PÉSSIMO	0	0
NÃO SABE / NÃO UTILIZA O SERVIÇO	0	0

PREFEITURA MUNICIPAL DE BELÉM DE MARIA
ESTADO DE PERNAMBUCO

13. AVALIAÇÃO DE INFORMAÇÕES CONTIDAS NO SITE DE BELÉM DE MARIA

SELEÇÃO	QUANTIDADE	PORCENTAGEM (%)
ÓTIMO	26	78,8
BOM	6	18,2
REGULAR	1	3
RUIM	0	0
PÉSSIMO	0	0
NÃO SABE / NÃO UTILIZA O SERVIÇO	0	0

14. AVALIAÇÃO DE CONSERVAÇÃO DAS RUAS DE BELÉM DE MARIA

SELEÇÃO	QUANTIDADE	PORCENTAGEM (%)
ÓTIMO	21	63,6
BOM	8	24,2
REGULAR	3	9,1
RUIM	0	0
PÉSSIMO	1	3,1
NÃO SABE / NÃO UTILIZA O SERVIÇO	0	0

15. AVALIAÇÃO DE ATENDIMENTO REFERENTE A ANÁLISE E APROVAÇÃO DE PROJETOS, HABITE-SE E ALVARÁ DE CONSTRUÇÃO DE BELÉM DE MARIA

SELEÇÃO	QUANTIDADE	PORCENTAGEM (%)
ÓTIMO	22	66,6
BOM	5	15,2
REGULAR	5	15,2
RUIM	0	0
PÉSSIMO	0	0
NÃO SABE / NÃO UTILIZA O SERVIÇO	1	3