



Avaliação através de Pesquisa de Satisfação dos Serviços prestados pelo Município, junto à população de Boa Esperança/SP, incluindo o desenvolvimento, checagem, tabulação, apresentação gráfica e elaboração de ranking dos Departamentos com maior incidência de insatisfação dos usuários, que servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento, em atendimento ao Art. 23 da Lei Federal nº **LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017.**

Coleta de dados realizada em campo nos dias 11, 12 e 13 de dez/2023

Amostragem total de 391 entrevistas

ÍNDICE

ÍNDICE.....	2
METODOLOGIA.....	4
CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS	7
SEÇÃO 01 – SETOR DO ENTREVISTADO.....	8
SEÇÃO 02 – PERFIL DO ENTREVISTADO	9
SEÇÃO 05 – AVALIAÇÃO GERAL DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA PREFEITURA DE BOA ESPERANÇA.....	12
SEÇÃO 06 – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO GABINETE DO PREFEITO DO MUNICÍPIO DE BOA ESPERANÇA.....	13
SEÇÃO 07 – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO PRESTADO NO MUNICÍPIO BOA ESPERANÇA	15
SEÇÃO 08 – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SANTA CASA MUNICÍPIO DE BOA ESPERANÇA.....	16
SEÇÃO 08 – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS NOS POSTOS DE SAÚDE DO MUNICÍPIO DE BOA ESPERANÇA.....	18
SEÇÃO 09 – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO NO SETOR DA EDUCAÇÃO MUNICÍPIO DE BOA ESPERANÇA.....	Erro! Indicador não definido.
SEÇÃO 10 – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO SETOR DE ASSISTENCIA SOCIAL DO MUNICÍPIO DE BOA ESPERANÇA.....	21
SEÇÃO 11 – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO SETOR DE ESPORTES MUNICÍPIO DE BOA ESPERANÇA.....	23
SEÇÃO 12 – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS DE LIMPEZA PÚBLICA MUNICÍPIO DE BOA ESPERANÇA.....	25
SEÇÃO 13 – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS SETOR DE OBRAS MUNICÍPIO DE BOA ESPERANÇA.....	27
SEÇÃO 14 – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO SETOR DE TRANSPORTE PÚBLICO DO MUNICÍPIO DE BOA ESPERANÇA.....	28

SEÇÃO 15 – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO BANCO DO POVO E SEBRAE DO MUNICÍPIO DE BOA ESPERANÇA.....	28
SEÇÃO 16 - RELATÓRIO CONCLUSIVO	35
SEÇÃO 17 – RANKING DAS SECRETARIAS COM MAIORES INDÍCES DE INSATISFAÇÃO E SATISFAÇÃO:.....	Erro! Indicador não definido.



METODOLOGIA

- O Objetivo desta Pesquisa, com base nos dados coletados junto aos usuários dos Serviços Públicos do Município de BOA ESPERANÇA/SP, foi identificar a satisfação dos usuários com os serviços prestados pelo Município, a fim de projetar as políticas públicas de melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço, e servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados;
- O Levantamento dos dados foi realizado com o intuito de se analisar a satisfação dos usuários dos serviços públicos do Município de BOA ESPERANÇA/SP, através de medidas de avaliação de fatores de qualidade dos serviços prestados, necessários para contribuir com a melhoria no atendimento à população e usuários dos serviços;
- Dessa forma, foi possível obter informações dos usuários dos serviços públicos do Município de BOA ESPERANÇA/SP, através do levantamento, tabulação e apresentação dos dados, um levantamento abrangente sobre a opinião e satisfação do atendimento fornecido, com o objetivo principal de promover a melhoria da qualidade dos serviços oferecidos;
- A Avaliação dos serviços prestados observou a opinião dos usuários dos serviços públicos, nos termos do Art. 23 da Lei Federal 13.460/2017, buscando investigar sobre os aspectos das seguintes variáveis:
 - a) Satisfação: quais as expectativas dos usuários em relação aos serviços, a pré-disposição dos funcionários, humanidade e respeito, honestidade e confiança, relacionamento, comprometimento, comunicação e agilidade (Art 23, Inciso I da Lei Federal 13.460/2017);
 - b) Percepção dos serviços prestados: qual a opinião sobre a qualidade, acesso aos serviços e do atendimento prestado (Art 23, Inciso II da Lei Federal 13.460/2017);
 - c) Cumprimento dos compromissos definidos para a prestação dos serviços (Art 23, Inciso III da Lei Federal 13.460/2017);
- A Olix Consultoria e Pesquisas realizou, em campo, com equipamento eletrônico (tablets) através de sistema de coleta de dados, com a utilização de formulário padronizado, 391 entrevistas, executadas com 05 entrevistadores e 01 supervisor de campo nos dias 11, 12 e 13 de Dezembro de 2023, com início às 08h00min e término às 18h00min, sendo que cada entrevista teve uma duração média de 07 minutos.
- As entrevistas foram realizadas em locais públicos e através da abordagem residencial, em 5 setores da cidade, divididos de acordo com a densidade demográfica de cada setor segundo IBGE:

SETOR 1 – Vista Verde
SETOR 2 – Centro e adjacentes
SETOR 3 – Santa Casa e adjacentes
SETOR 4 – Nova Esperança e Primavera
SETOR 5 – Bela Vista, Palmeiras e Dante Verdolini



- A margem de erro no total da amostra é de 5,0 pontos percentuais, para mais ou para menos, com intervalo de confiança de 90% (noventa por cento).
- As cotas foram determinadas através de cálculos estatísticos realizados com base no universo pesquisado, de acordo com informações do IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística).
- No início da entrevista foi perguntado ao entrevistado se ele era usuário de serviços públicos do município de BOA ESPERANÇA/SP, sendo dispensado aqueles que afirmaram não ser, portanto todas as entrevistas foram coletadas com cidadãos a partir de 16 anos que afirmaram ser usuário de serviços públicos.
- Após a realização da pesquisa, foi aplicado, através de software avançado, um fator de ponderação para corrigir eventuais distorções em relação ao plano amostral.

BOA ESPERANÇA/SP, 13 de Dezembro de 2023.

OLIX CONSULTORIA ADMINISTRATIVA E PESQUISAS DE OPINIÃO

CNPJ: 20.283.789/0001-42

CONRE Nº J3245

ESTATÍSTICA RESPONSÁVEL:

KÁTIA REGIA BIANCO CONRE: 10503

RENATA GABRIELA RODRIGUES

Diretora Operacional de Pesquisa de Campo

CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

CRONOGRAMA	1ª ETAPA	2ª ETAPA	3ª ETAPA
Desenvolvimento de estratégias			
Planejamento operacional			
Elaboração e desenvolvimento do questionário para coleta dos dados			
Aplicação dos questionários			
Checagem e crítica dos questionários			
Tabulação dos dados			
Apresentação gráfica dos Resultados			

SEÇÃO 01 – SETOR DO ENTREVISTADO

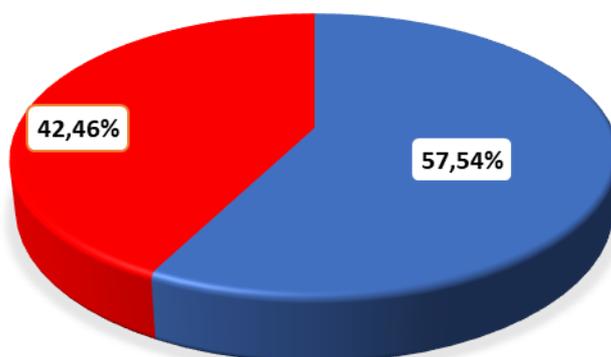
		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	1	55	14,07%	14,07%	14,07%
	2	57	14,58%	14,58%	28,64%
	3	39	9,97%	9,97%	38,62%
	4	158	40,41%	40,41%	79,03%
	5	82	20,97%	20,97%	100,00%
	Total	391	100,00%	100,00%	

SEÇÃO 02 – PERFIL DO ENTREVISTADO

2.1 - SEXO DO ENTREVISTADO

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	MASCULINO	225	57,54%	57,54%	57,54%
	FEMININO	166	42,46%	42,46%	100,00%
	Total	391	100,00%	100,00%	

SEXO DO ENTREVISTADO



■ MASCULINO ■ FEMININO

3 - IDADE DO ENTREVISTADO

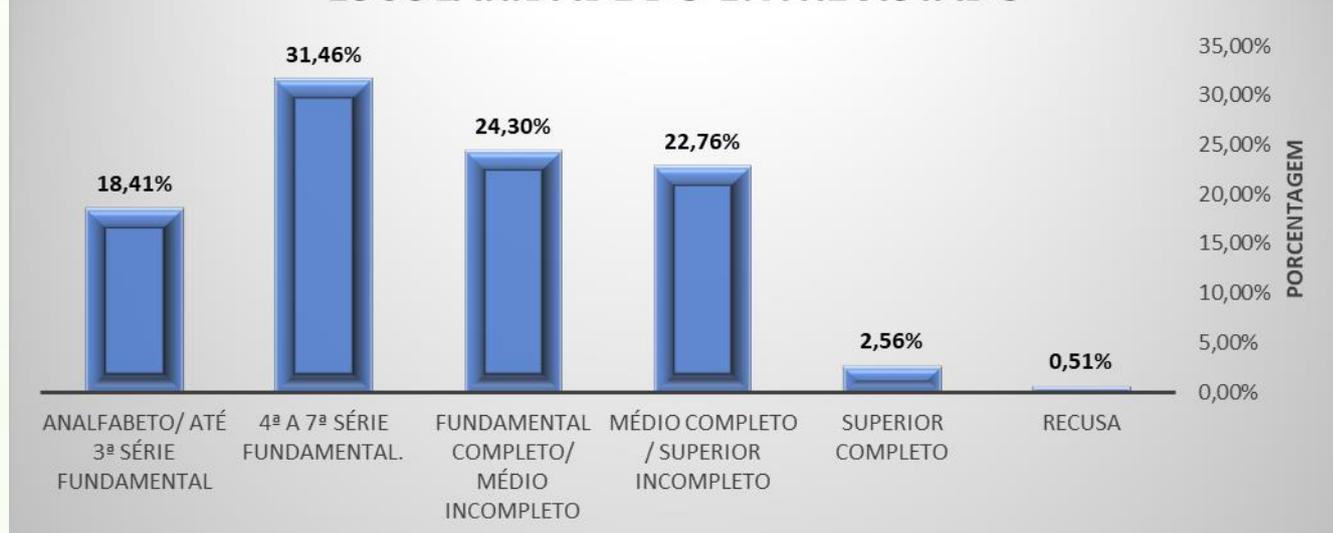
		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	16 à 24 ANOS	30	7,67%	7,67%	7,67%
	25 à 44 ANOS	131	33,50%	33,50%	41,17%
	45 à 69 ANOS	202	51,66%	51,66%	92,84%
	70 ANOS OU MAIS	28	7,16%	7,16%	100,00%
	Total	391	100,00%	100,00%	



4 - ESCOLARIDADE DO ENTREVISTADO

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	Analfabeto/ até 3ª Série Fundamental	72	18,41%	18,41%	18,41%
	4ª a 7ª Série Fundamental.	123	31,46%	31,46%	49,87%
	Fundamental completo/ Médio incompleto	95	24,30%	24,30%	74,17%
	Médio completo / Superior incompleto	89	22,76%	22,76%	96,93%
	Superior completo	10	2,56%	2,56%	99,49%
	Recusa	2	0,51%	0,51%	100,00%
	Total	391	100,00%	100,00%	

ESCOLARIDADE DO ENTREVISTADO



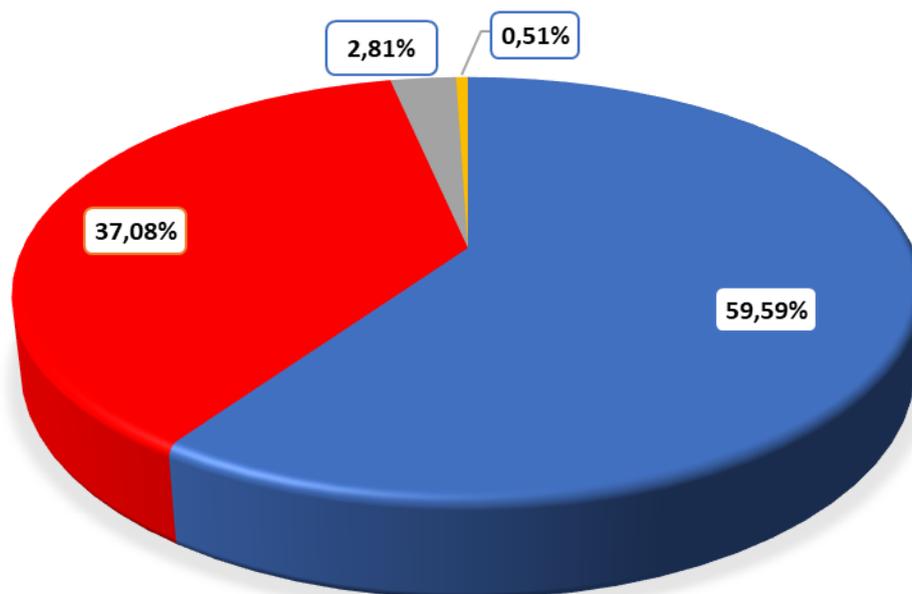
SEÇÃO 05 – EM RELAÇÃO AOS SERVIÇOS PÚBLICOS EM GERAL PRESTADOS PELA PREFEITURA DE B.E.S, NA SUA OPINIÃO ESTÁ SENDO UMA ADMINISTRAÇÃO:

Controladoria -Tesouraria -Setor de compras -Licitação -Contabilidade -Engenharia -
Controladoria -RH –Jurídico e Escola de Municipal de Ofícios.

5.1- EM RELAÇÃO AOS SERVIÇOS PÚBLICOS EM GERAL PRESTADOS PELA PREFEITURA DE B.E.S, NA SUA OPINIÃO ESTÁ SENDO UMA ADMINISTRAÇÃO

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	ÓTIMA	233	59,59%	59,59%	59,59%
	BOA	145	37,08%	37,08%	96,68%
	REGULAR	11	2,81%	2,81%	99,49%
	RUIM	2	0,51%	0,51%	100,00%
Total		391	100,00%		

SERVIÇOS PÚBLICOS EM GERAL PRESTADOS PELA PREFEITURA



■ MUITO SATISFEITO ■ SATISFEITO ■ POUCO SATISFEITO ■ INSATISFEITO

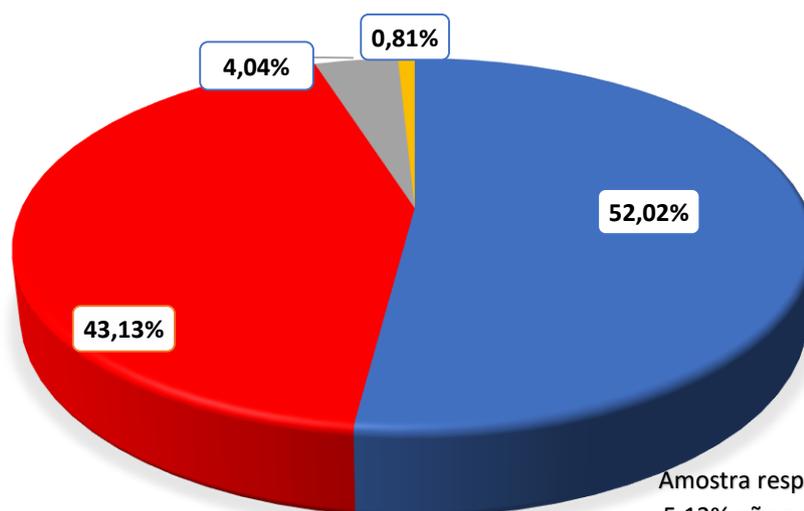
SEÇÃO 06 – QUAL É O SEU NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO GABINETE DO PREFEITO DE B.E.S ?

Prefeito – Secretaria de Governo – Assessores.

6 - QUAL É O SEU NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO GABINETE DO PREFEITO DE B.E.S ?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	MUITO SATISFEITO	193	49,36%	52,02%	52,02%
	SATISFEITO	160	40,92%	43,13%	95,15%
	POUCO SATISFEITO	15	3,84%	4,04%	99,19%
	INSATISFEITO	3	0,77%	0,81%	100,00%
	Total	371	94,88%	100,00%	
Omisso	Não soube avaliar	20	5,12%		
Total		391	100,00%		

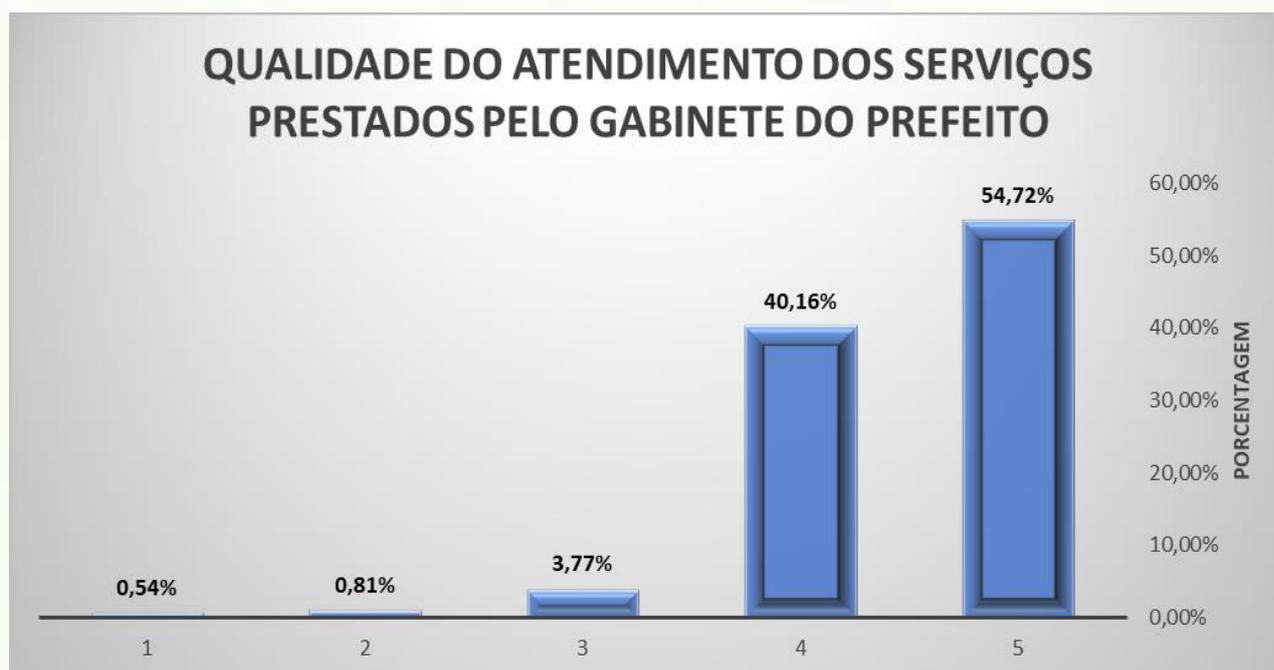
SERVIÇOS PRESTADOS PELO GABINETE DO PREFEITO



■ MUITO SATISFEITO ■ SATISFEITO ■ POUCO SATISFEITO ■ INSATISFEITO

6.1 - EM UMA ESCALA DE 01 À 05, COMO VOCÊ AVALIA A QUALIDADE DO ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO GABINETE DO PREFEITO?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	1	2	0,51%	0,54%	0,54%
	2	3	0,77%	0,81%	1,35%
	3	14	3,58%	3,77%	5,12%
	4	149	38,11%	40,16%	45,28%
	5	203	51,92%	54,72%	100,00%
	Total	371	94,88%	100,00%	
Omisso	Não soube avaliar	20	5,12%		
Total		391	100,00%		



Amostra resposta válida: 371

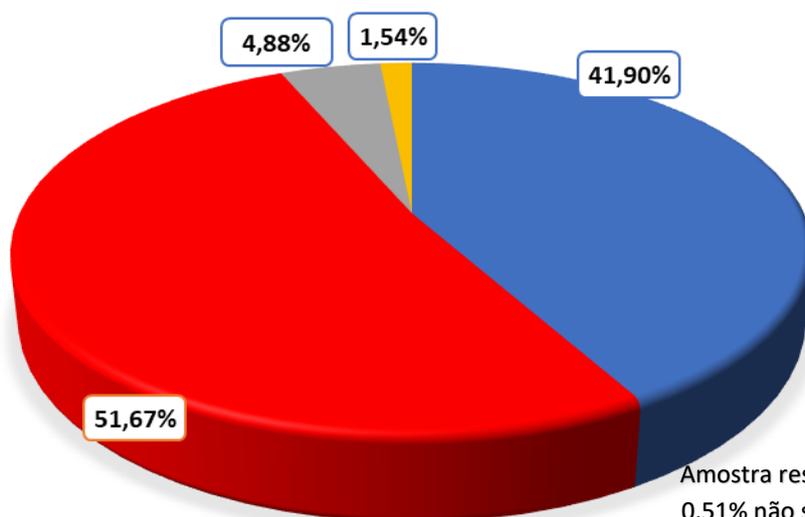
SEÇÃO 07 –QUAL É O SEU NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTO PRESTADO NO MUNICÍPIO?

Serviços de fornecimento de água e esgoto.

7. QUAL É O SEU NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTO PRESTADO NO MUNICÍPIO?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	MUITO SATISFEITO	163	41,69%	41,90%	41,90%
	SATISFEITO	201	51,41%	51,67%	93,57%
	POUCO SATISFEITO	19	4,86%	4,88%	98,46%
	INSATISFEITO	6	1,53%	1,54%	100,00%
	Total	389	99,49%	100,00%	
Omisso	Não soube avaliar	2	0,51%		
Total		391	100,00%		

SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTO



■ MUITO SATISFEITO ■ SATISFEITO ■ POUCO SATISFEITO ■ INSATISFEITO

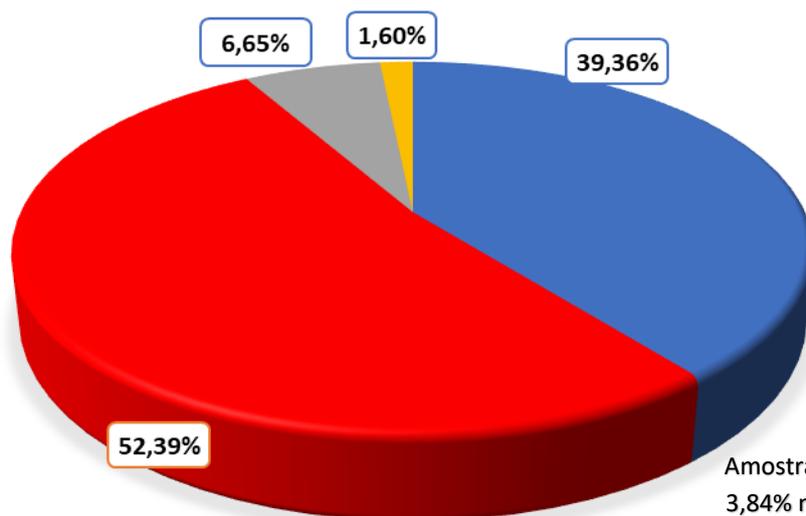
SEÇÃO 08 – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA PELA SANTA CASA MUNICÍPIO DE BOA ESPERANÇA

Diretoria-atendimento Médico-atendimento de enfermagem–Instalações

8 - QUAL É O SEU NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SANTA CASA?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	MUITO SATISFEITO	148	37,85%	39,36%	39,36%
	SATISFEITO	197	50,38%	52,39%	91,76%
	POUCO SATISFEITO	25	6,39%	6,65%	98,40%
	INSATISFEITO	6	1,53%	1,60%	100,00%
	Total	376	96,16%	100,00%	
Omisso	Não soube avaliar	15	3,84%		
	Total	391	100,00%		

SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SANTA CASA

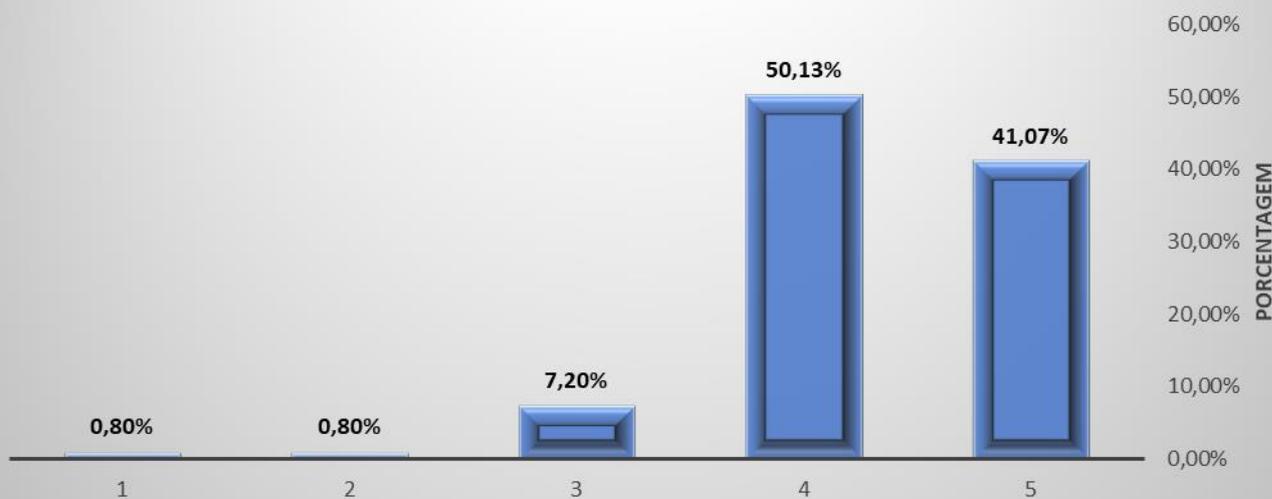


■ MUITO SATISFEITO ■ SATISFEITO ■ POUCO SATISFEITO ■ INSATISFEITO

8.1 - EM UMA ESCALA DE 01 À 05, COMO VOCÊ AVALIA A QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO PÚBLICO PELA EQUIPE DA SANTA CASA

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	1	3	0,77%	0,80%	0,80%
	2	3	0,77%	0,80%	1,60%
	3	27	6,91%	7,20%	8,80%
	4	188	48,08%	50,13%	58,93%
	5	154	39,39%	41,07%	100,00%
	Total	375	95,91%	100,00%	
Omisso	Não soube avaliar	16	4,09%		
Total		391	100,00%		

QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO PÚBLICO PELA EQUIPE DA SANTA CASA

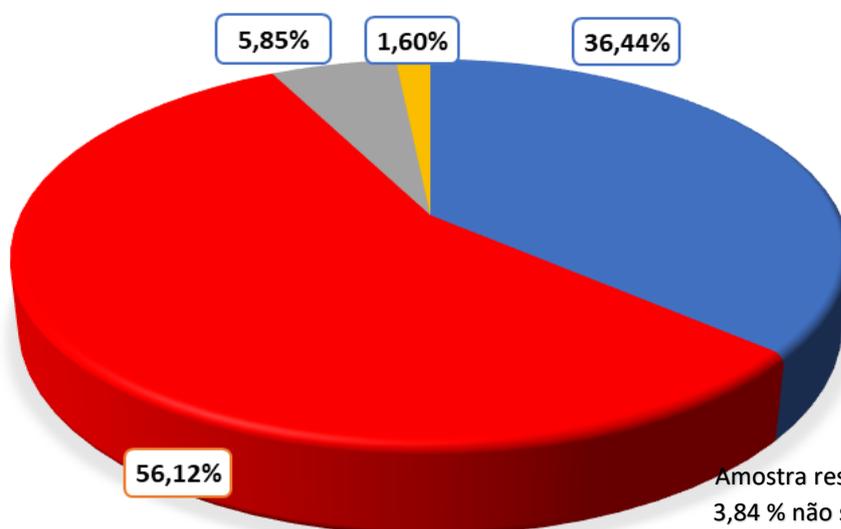


Amostra resposta válida: 375

8.2- QUAL É O SEU NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA DE SAÚDE

(Atendimento Médico – farmácia/remédios – Transporte de pacientes – Instalações- Vigilância Sanitária).

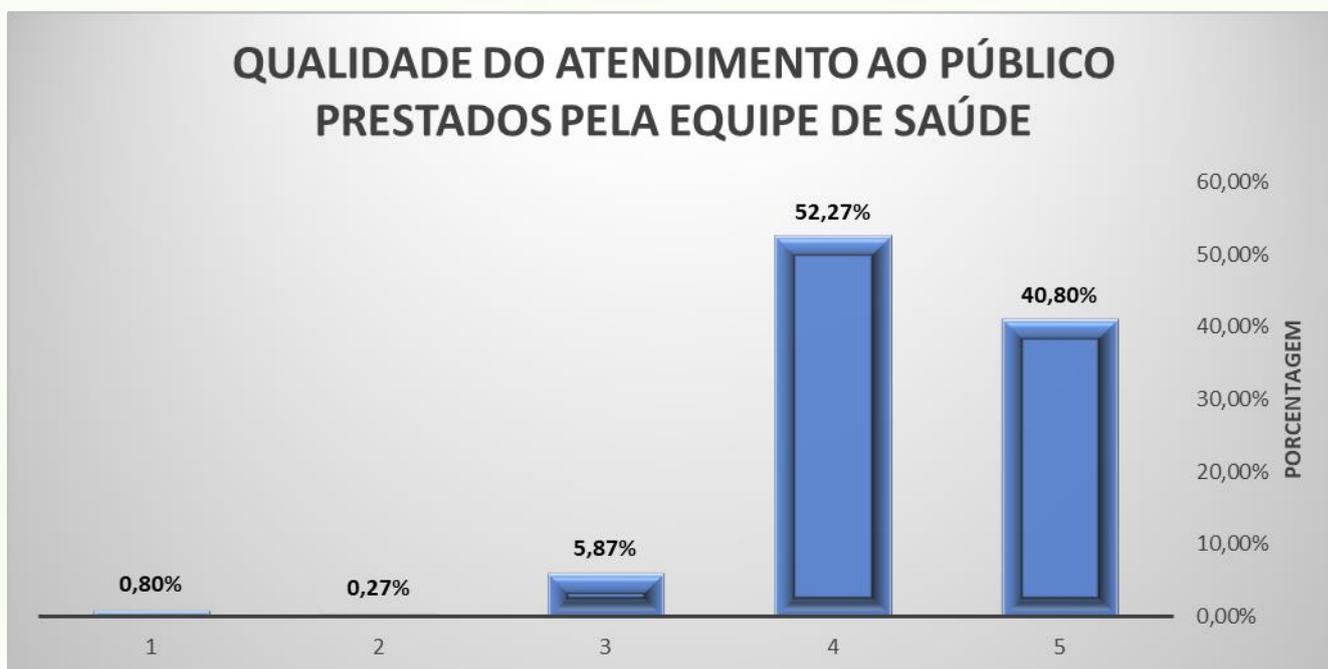
		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	MUITO SATISFEITO	137	35,04%	36,44%	36,44%
	SATISFEITO	211	53,96%	56,12%	92,55%
	POUCO SATISFEITO	22	5,63%	5,85%	98,40%
	INSATISFEITO	6	1,53%	1,60%	100,00%
	Total	376	96,16%	100,00%	
Omisso	Não soube avaliar	15	3,84%		
Total		391	100,00%		

SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA DE SAÚDE

■ MUITO SATISFEITO ■ SATISFEITO ■ POUCO SATISFEITO ■ INSATISFEITO

8.3 - EM UMA ESCALA DE 01 À 05, COMO VOCÊ AVALIA A QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO PÚBLICO PRESTADOS PELA EQUIPE DE SAÚDE.

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	1	3	0,77%	0,80%	0,80%
	2	1	0,26%	0,27%	1,07%
	3	22	5,63%	5,87%	6,93%
	4	196	50,13%	52,27%	59,20%
	5	153	39,13%	40,80%	100,00%
	Total	375	95,91%	100,00%	
Omisso	Não soube avaliar	16	4,09%		
Total		391	100,00%		

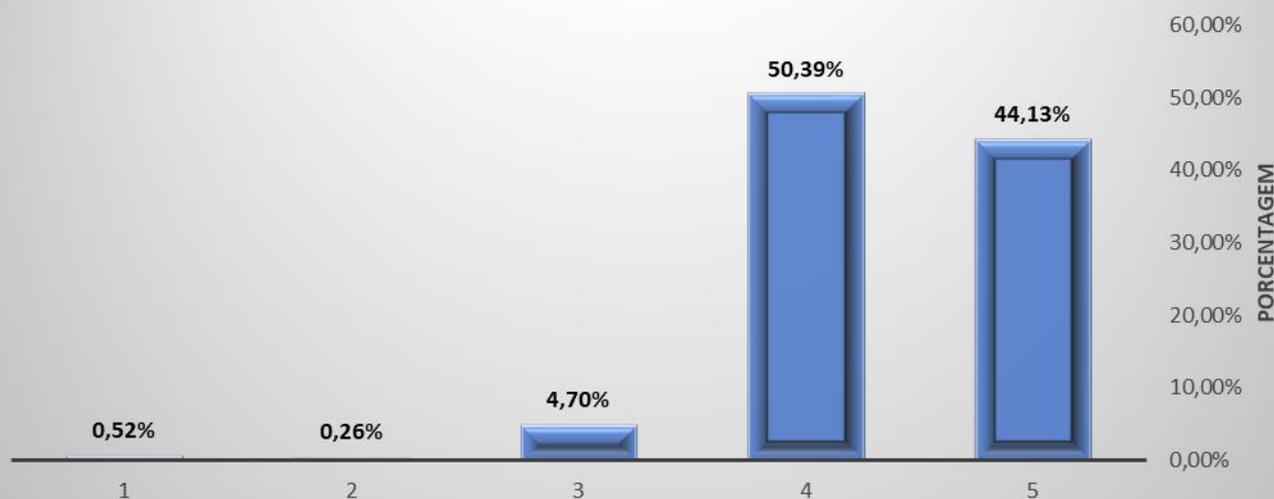


Amostra resposta válida: 375

8.4 - EM UMA ESCALA DE 01 À 05, COMO VOCÊ AVALIA A QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO PÚBLICO OFERECIDOS NOS POSTOS DE SAÚDE DO SEU BAIRRO?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	1	2	0,51%	0,52%	0,52%
	2	1	0,26%	0,26%	0,78%
	3	18	4,60%	4,70%	5,48%
	4	193	49,36%	50,39%	55,87%
	5	169	43,22%	44,13%	100,00%
	Total	383	97,95%	100,00%	
Omisso	Não soube avaliar	8	2,05%		
Total		391	100,00%		

QUALIDADE DO ATENDIMENTO OFERECIDOS NOS POSTOS DE SAÚDE DO SEU BAIRRO



Amostra resposta válida: 383

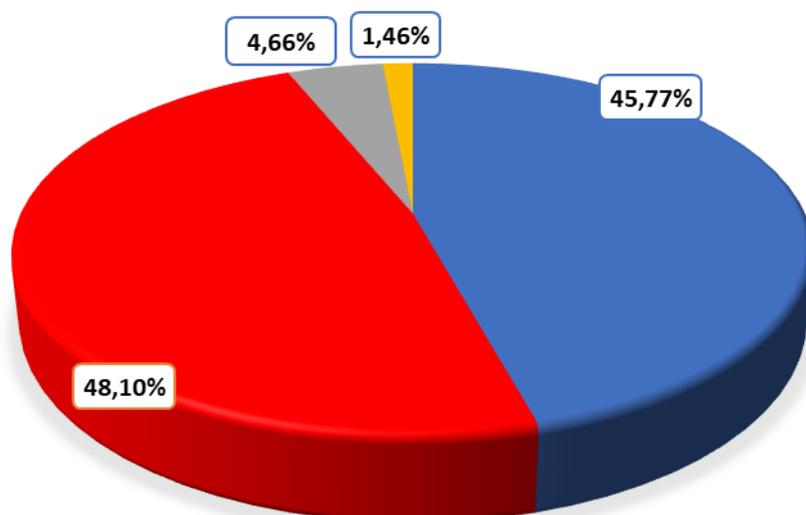
SEÇÃO 09 – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS NO SETOR DA EDUCAÇÃO MUNICÍPIO DE BOA ESPERANÇA

Professores - Merenda escolar, transporte, material, uniforme e instalações.

9.1 - QUAL É O SEU NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS NO SETOR DA EDUCAÇÃO?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	MUITO SATISFEITO	157	40,15%	45,77%	45,77%
	SATISFEITO	165	42,20%	48,10%	93,88%
	POUCO SATISFEITO	16	4,09%	4,66%	98,54%
	INSATISFEITO	5	1,28%	1,46%	100,00%
	Total	343	87,72%	100,00%	
Omisso	Não soube avaliar	48	12,28%		
Total		391	100,00%		

SERVIÇOS PRESTADOS NO SETOR DA EDUCAÇÃO



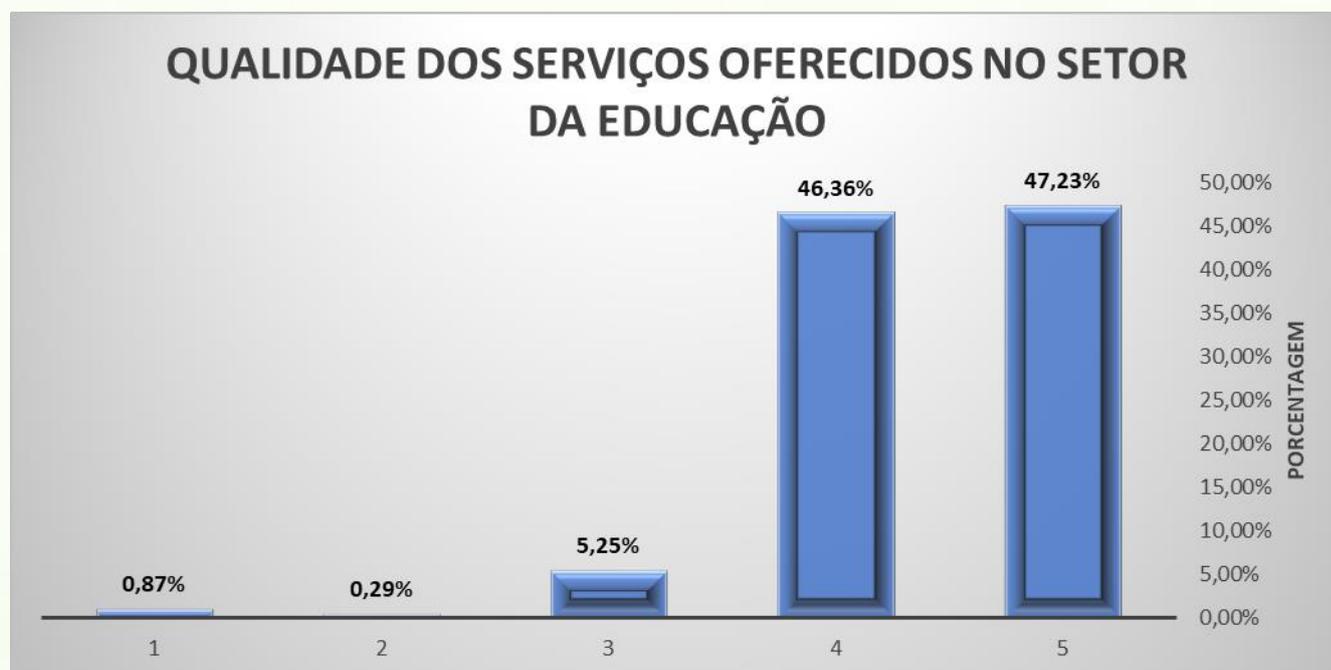
■ MUITO SATISFEITO ■ SATISFEITO ■ POUCO SATISFEITO ■ INSATISFEITO

Amostra resposta válida: 343

12,28% não souberam avaliar.

9.2 - EM UMA ESCALA DE 01 À 05, COMO VOCÊ AVALIA A QUALIDADE DOS SERVIÇOS OFERECIDOS NO SETOR DA EDUCAÇÃO?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	1	3	0,77%	0,87%	0,87%
	2	1	0,26%	0,29%	1,17%
	3	18	4,60%	5,25%	6,41%
	4	159	40,66%	46,36%	52,77%
	5	162	41,43%	47,23%	100,00%
	Total	343	87,72%	100,00%	
Omisso	Não soube avaliar	48	12,28%		
Total		391	100,00%		



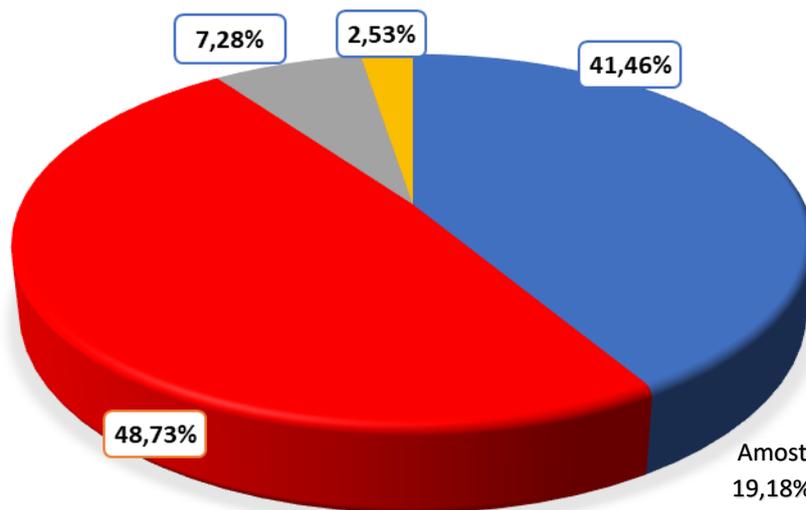
SEÇÃO 10 – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA ASSISTENCIA SOCIAL DO MUNICÍPIO DE BOA ESPERANÇA

Bolsa Família – CRAS – Projetos Sociais, atendimento.

10.1 - QUAL É O SEU NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS NO SETOR DE ASSISTENCIA SOCIAL?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	MUITO SATISFEITO	131	33,50%	41,46%	41,46%
	SATISFEITO	154	39,39%	48,73%	90,19%
	POUCO SATISFEITO	23	5,88%	7,28%	97,47%
	INSATISFEITO	8	2,05%	2,53%	100,00%
	Total	316	80,82%	100,00%	
Omisso	Não soube avaliar	75	19,18%		
Total		391	100,00%		

SERVIÇOS PRESTADOS NO SETOR DE ASSISTENCIA SOCIAL



■ MUITO SATISFEITO ■ SATISFEITO ■ POUCO SATISFEITO ■ INSATISFEITO

10.2 - EM UMA ESCALA DE 01 À 05, COMO VOCÊ AVALIA A QUALIDADE DOS SERVIÇOS OFERECIDOS PELO SETOR SOCIAL.

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	1	3	0,77%	0,95%	0,95%
	2	2	0,51%	0,63%	1,58%
	3	24	6,14%	7,57%	9,15%
	4	149	38,11%	47,00%	56,15%
	5	139	35,55%	43,85%	100,00%
	Total	317	81,07%	100,00%	
Omisso	Não soube avaliar	74	18,93%		
Total		391	100,00%		



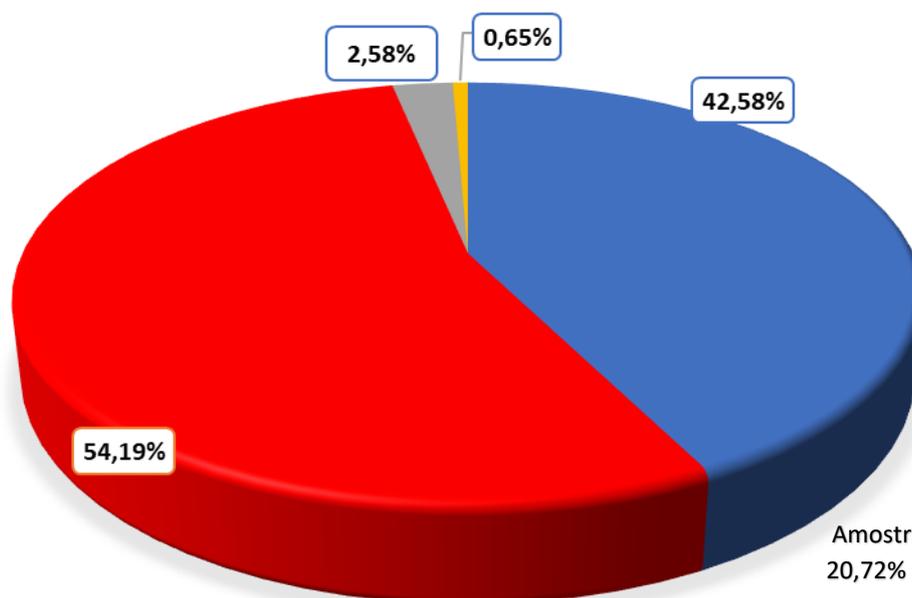
Amostra resposta válida: 317

SEÇÃO 11 – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO SETOR DE ESPORTES DO MUNICÍPIO DE BOA ESPERANÇA

11.1 - QUAL É O SEU NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS NO SETOR DE ESPORTES?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	MUITO SATISFEITO	132	33,76%	42,58%	42,58%
	SATISFEITO	168	42,97%	54,19%	96,77%
	POUCO SATISFEITO	8	2,05%	2,58%	99,35%
	INSATISFEITO	2	0,51%	0,65%	100,00%
	Total	310	79,28%	100,00%	
Omisso	Não soube avaliar	81	20,72%		
Total		337	100,00%		

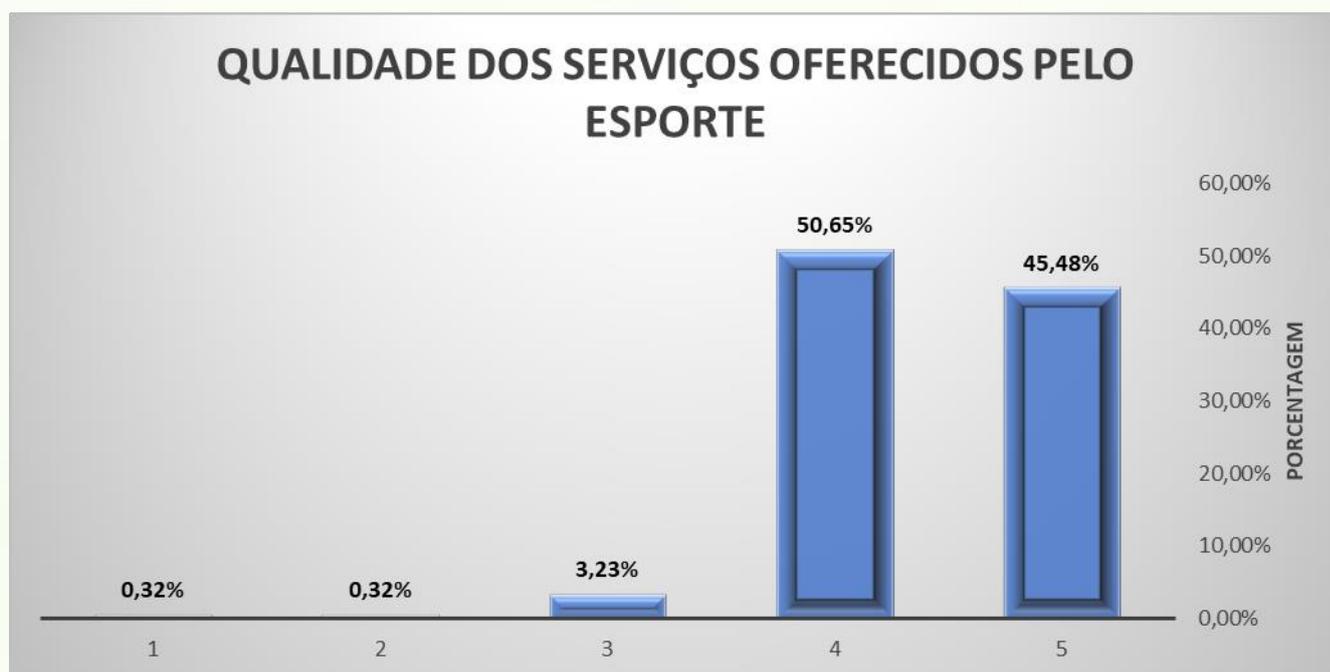
SERVIÇOS PRESTADOS NO SETOR DE ESPORTES



■ MUITO SATISFEITO ■ SATISFEITO ■ POUCO SATISFEITO ■ INSATISFEITO

11.2 - EM UMA ESCALA DE 01 À 05, COMO VOCÊ AVALIA A QUALIDADE DOS SERVIÇOS OFERECIDOS PELO ESPORTE?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	1	1	0,26%	0,32%	0,32%
	2	1	0,26%	0,32%	0,65%
	3	10	2,56%	3,23%	3,87%
	4	157	40,15%	50,65%	54,52%
	5	141	36,06%	45,48%	100,00%
	Total	310	79,28%	100,00%	
Omisso	Não soube avaliar	81	20,72%		
Total		391	100,00%		



Amostra resposta válida: 310

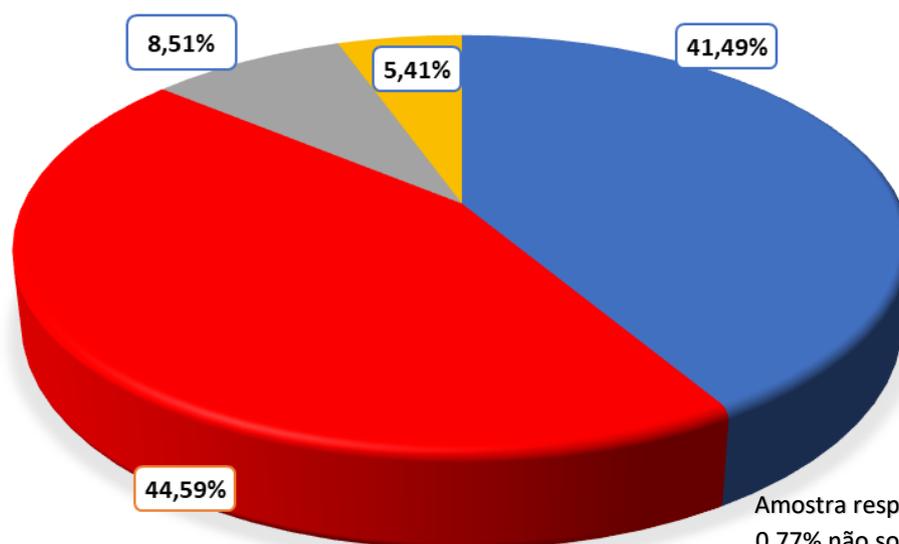
SEÇÃO 12 – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO SETOR DE LIMPEZA PÚBLICA DO MUNICÍPIO DE BOA ESPERANÇA

Coleta seletiva, limpeza e conservação de praças e jardins, recolhimento de entulhos.

12.1 - QUAL É O SEU NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS NO SETOR DE LIMPEZA PÚBLICA?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	MUITO SATISFEITO	161	41,18%	41,49%	41,49%
	SATISFEITO	173	44,25%	44,59%	86,08%
	POUCO SATISFEITO	33	8,44%	8,51%	94,59%
	INSATISFEITO	21	5,37%	5,41%	100,00%
	Total	388	99,23%	100,00%	
Omisso	Não soube avaliar	3	0,77%		
Total		391	100,00%		

SERVIÇOS PRESTADOS NO SETOR DE LIMPEZA PÚBLICA



■ MUITO SATISFEITO ■ SATISFEITO ■ POUCO SATISFEITO ■ INSATISFEITO

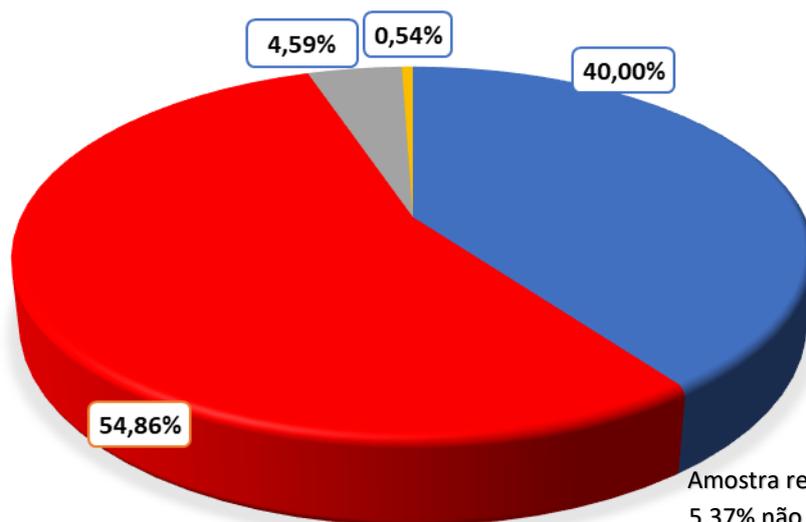
SEÇÃO 13 – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO SETOR DE OBRAS DO MUNICÍPIO DE BOA ESPERANÇA

Obras gerais, manutenção das vias, iluminação pública, conservação de prédios públicos, asfalto, recapeamento.

13.1 - QUAL É O SEU NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS NO SETOR DE OBRAS?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	MUITO SATISFEITO	148	37,85%	40,00%	40,00%
	SATISFEITO	203	51,92%	54,86%	94,86%
	POUCO SATISFEITO	17	4,35%	4,59%	99,46%
	INSATISFEITO	2	0,51%	0,54%	100,00%
	Total	370	94,63%	100,00%	
Omisso	Não soube avaliar	21	5,37%		
Total		391	100,00%		

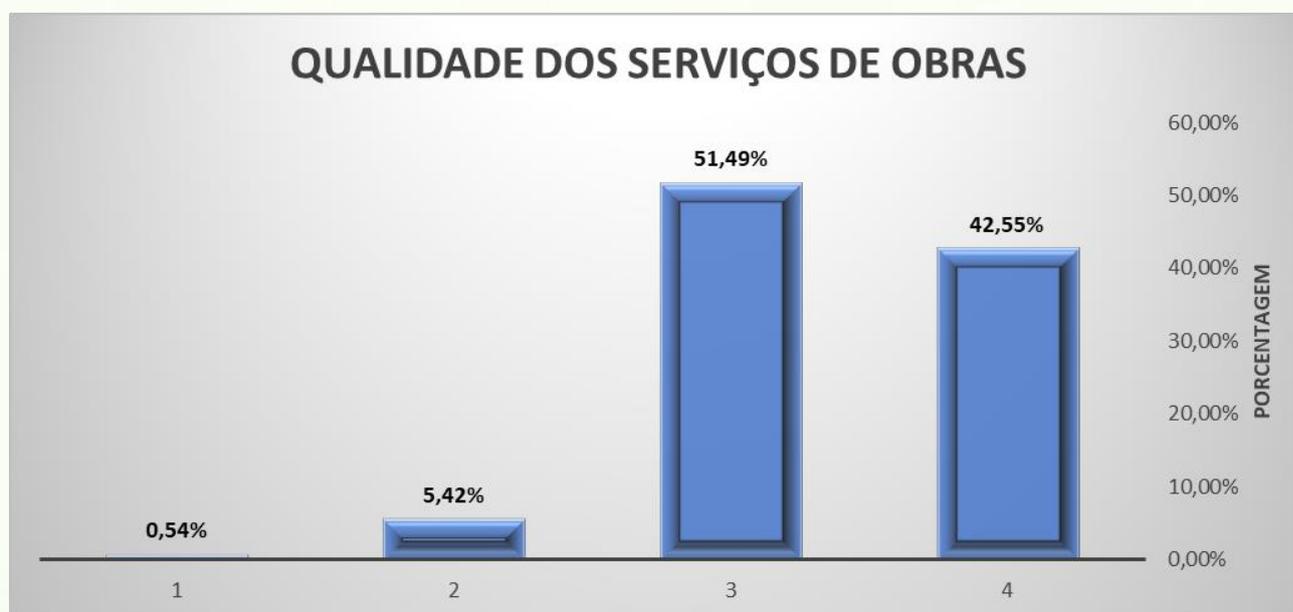
SERVIÇOS PRESTADOS NO SETOR DE OBRAS



■ MUITO SATISFEITO ■ SATISFEITO ■ POUCO SATISFEITO ■ INSATISFEITO

13.2 - EM UMA ESCALA DE 01 À 05, COMO VOCÊ AVALIA A QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE OBRAS

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	1	2	0,51%	0,54%	0,54%
	2	20	5,12%	5,42%	5,96%
	3	190	48,59%	51,49%	57,45%
	4	157	40,15%	42,55%	100,00%
	Total	369	94,37%	100,00%	
Omisso	Não soube avaliar	22	5,63%		
Total		391	100,00%		



Amostra resposta válida: 369

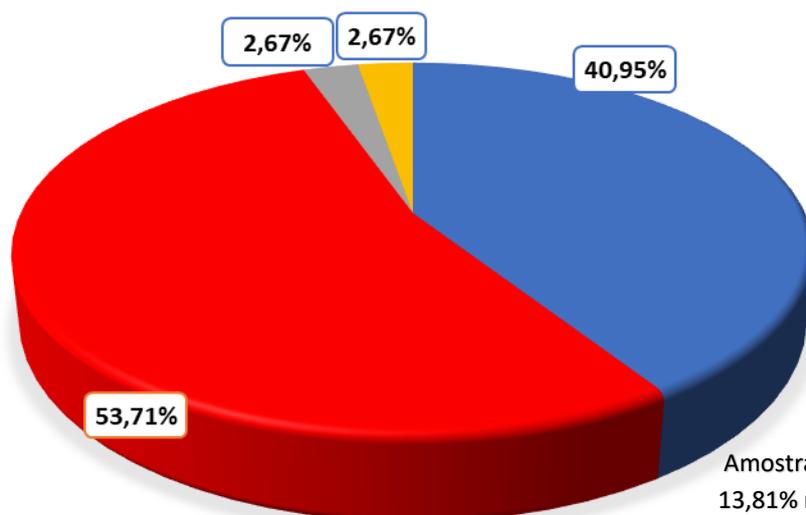
SEÇÃO 14 – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO SETOR DE TRANSPORTE PÚBLICO DO MUNICÍPIO DE BOA ESPERANÇA

Transporte gratuito de passageiros entre bairros.

14.1 - QUAL É O SEU NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS NO SETOR DE TRANSPORTE PÚBLICO?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	MUITO SATISFEITO	138	35,29%	40,95%	40,95%
	SATISFEITO	181	46,29%	53,71%	94,66%
	POUCO SATISFEITO	9	2,30%	2,67%	97,33%
	INSATISFEITO	9	2,30%	2,67%	100,00%
	Total	337	86,19%	100,00%	
Omisso	Não utiliza os serviços	54	13,81%		
	Total	391	100,00%		

SERVIÇOS PRESTADOS NO SETOR DE TRANSPORTE PÚBLICO



■ MUITO SATISFEITO ■ SATISFEITO ■ POUCO SATISFEITO ■ INSATISFEITO

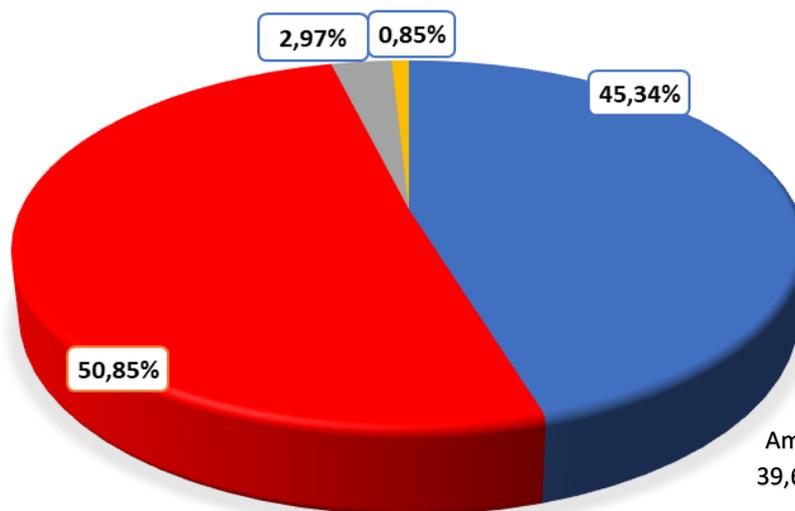
SEÇÃO 15 – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS NO BANCO DO POVO E SEBRAE DO MUNICÍPIO DE BOA ESPERANÇA

Atendimento, agilidade nos processos, acesso ao crédito.

15 .1- QUAL É O SEU NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS NO BANCO DO POVO E SEBRAE?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	MUITO SATISFEITO	107	27,37%	45,34%	45,34%
	SATISFEITO	120	30,69%	50,85%	96,19%
	POUCO SATISFEITO	7	1,79%	2,97%	99,15%
	INSATISFEITO	2	0,51%	0,85%	100,00%
	Total	236	60,36%	100,00%	
Omisso	Não soube avaliar	155	39,64%		
Total		391	100,00%		

SERVIÇOS PRESTADOS NO BANCO DO POVO E SEBRAE

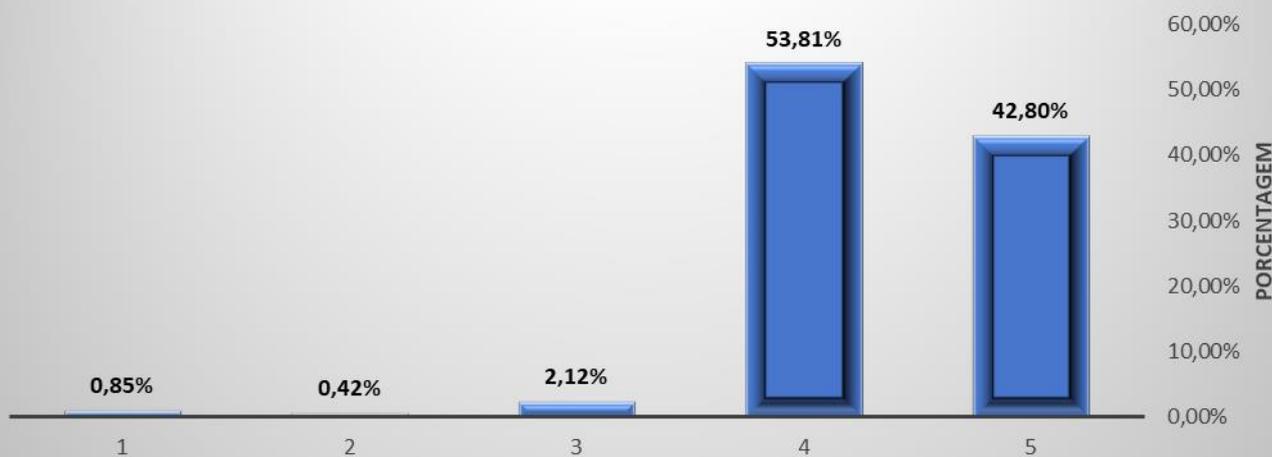


■ MUITO SATISFEITO ■ SATISFEITO ■ POUCO SATISFEITO ■ INSATISFEITO

15.2 - EM UMA ESCALA DE 01 À 05, COMO VOCÊ AVALIA A QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO BANCO DO POVO E PELO SEBRAE?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	1	2	0,51%	0,85%	0,85%
	2	1	0,26%	0,42%	1,27%
	3	5	1,28%	2,12%	3,39%
	4	127	32,48%	53,81%	57,20%
	5	101	25,83%	42,80%	100,00%
	Total	236	60,36%	100,00%	
Omisso	Não soube avaliar	155	39,64%		
Total		391	100,00%		

SERVIÇOS PRESTADOS PELO BANCO DO POVO E PELO SEBRAE



Amostra resposta válida: 236

SEÇÃO 16 : O QUE A PREFEITURA PODE FAZER PARA MELHOR ATENDER A POPULAÇÃO?

	Total
SATISFEITO COM TUDO	44,8%
NET_EMPREGO	8,4%
Gerar mais emprego	8,4%
NET_SAUDE	7,7%
Investir na saúde	2,0%
Ter mais remédios	1,0%
Ter mais médicos	1,0%
Ter médicos educados/competentes/qualificados	1,0%
Podia ter um médico especialista urologista/ginecologista	0,8%
Terminar o hospital/melhorar	0,8%
Melhorar o atendimento da Santa Casa	0,5%
Mais profissionais competentes em áreas da saúde	0,3%
Ter mais médicos na Santa Casa	0,3%
Mudar profissionais da Santa Casa	0,3%
Melhorar os recursos na Santa Casa	0,3%
Mais recursos para médicos	0,3%
Falta medicamento para tratamento de epilepsia.	0,3%
Melhorias Santa Casa	0,3%
Melhorar a entrega de remédios	0,3%
Atendimento em hospitais	0,3%
Fazer uma UPA	0,3%
NET_ADMINISTRAÇÃO	5,1%
Continuar assim	2,0%
Gostaria de conhecer o prefeito	0,3%
Mudar o prefeito	0,3%
Um prefeito que saiba trabalhar	0,3%
A administração ter adversários	0,3%
Os critérios para sorteio das casas populares deveriam beneficiar quem nasceu aqui	0,3%
Extinguir cargos de confiança	0,3%
Trocar todos os vereadores	0,3%
Colocar funcionários que realmente queira trabalhar	0,3%
Melhorar o atendimento do Centro Comunitário	0,3%

Atender melhor os idosos no gabinete	0,3%
Construção de mais casas populares	0,3%
Melhorar a assistência social	0,3%
NET_ESTRUTURA	3,8%
Asfalto melhorias	0,8%
Construção de mais casas populares.	0,8%
Ter canil	0,5%
Investir em um novo poço.	0,3%
Cercar o parquinho do Dante Verdolini (presença de muitos cachorros).	0,3%
Cuidar melhor do bairro Palmeiras 3	0,3%
Melhorar o banco do povo	0,3%
Tapar os buracos das ruas do Palmeiras	0,3%
Ter asilo Público	0,3%
Reforma no asfalto Jardim Tunazim	0,3%
Fazer mais reformas	0,3%
NET_INDUSTRIA	3,6%
Investir em trazer mais empresas	3,6%
NET_LIMPEZA	2,6%
Limpeza publica	1,3%
Limpeza de entulhos	0,5%
Limpeza de terrenos abandonado	0,3%
Ter varredores de rua no Dante Verdolini	0,3%
Multar quem joga lixo nos quintais abandonados	0,3%
NET_TRANSPORTE PUBLICO	2,0%
Uma linha pública de ônibus para Araraquara	0,5%
Ter mais horários no ônibus circular	0,5%
Tirar os caminhões da cidade, está acabando com a cidade	0,3%
Mais transporte para fora da cidade	0,3%
Transporte de paciente idoso	0,3%
Mais transporte para levar nos médicos em Araraquara	0,3%
NET_EDUCAÇÃO	1,5%
Oportunidade de profissionalização	0,5%
Ter qualificação profissional de jovens	0,5%
Ter terapia ocupacional para adulto	0,3%
Melhorar a educação	0,3%
NET_ÁGUA	1,0%
Pouca pressão da água nos fins de tarde (todos os dias)	0,5%
Falta muita água	0,3%
Cobrar os serviços de água e evitar desperdício	0,3%
NET_RENDA	0,8%
Gerar mais renda/dinheiro	0,5%
Melhorar o salario do funcionários públicos	0,3%
NET_SEGURANÇA	0,5%
Segurança na cidade	0,3%
Segurança nas escolas	0,3%

NET_LAZER	0,5%
Falta entretenimento	0,5%
Falta festas	0,3%
Falta eventos	0,3%
NET_OUTROS	0,8%
Investir em mais modalidades de esporte para nós mulheres	0,3%
Dar cesta básica para famílias carentes	0,3%
Dar assistência social pra pessoas que realmente precisa	0,3%
Não sei	20,7%
Tudo	0,5%

SEÇÃO 17 - RELATÓRIO CONCLUSIVO

17.1 – AVALIAÇÃO GERAL DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA PREFEITURA DE BOA ESPERANÇA:

A Olix Consultoria e Pesquisa, apresenta uma síntese conclusiva da pesquisa realizada para auxiliar a interpretação dos dados, sendo que uma análise mais completa deve ser feita pela Administração Pública, com o propósito de utilizar-se do resultado do levantamento de dados como base para tomada de decisões.

A pesquisa teve como objetivo realizar uma avaliação geral dos serviços prestados pela Prefeitura de BOA ESPERANÇA, além de avaliar cada Departamento de atendimento ao Público de forma individual. O resultado demonstra que em geral a população está muito satisfeita com os serviços prestados, pois, somados os percentuais daqueles que responderam "Ótima e Boa" em todas as variáveis chegamos a um percentual acumulativo de **96,68%**, o que representa um alto e excelente grau de satisfação dos usuários com os serviços prestados pelo Prefeitura.

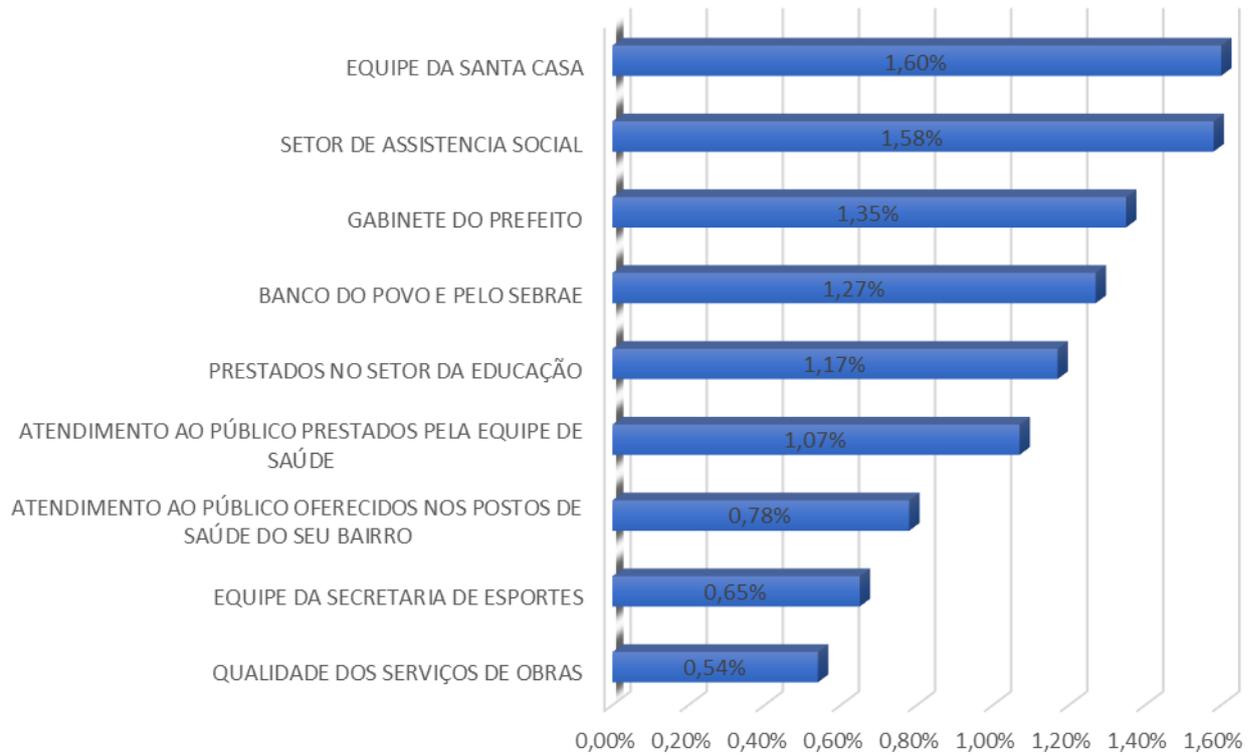
18 – AVALIAÇÃO GERAL E RANKING DOS DEPARTAMENTOS COM ATENDIMENTO AO PÚBLICO:

PERCEPÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS: Opinião sobre a qualidade, acesso aos serviços e do atendimento prestado. Foram somados os percentuais válidos das respostas dos usuários que deram “NOTA 01” e “NOTA 02” para cada SECRETARIA em relação aos aspectos analisados nesta variável, para extrair o resultado das SECRETARIAS com os **MENORES ÍNDICES DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS**, necessitando de maiores investimentos na melhoria da qualidade, sendo apresentado o seguinte ranking:

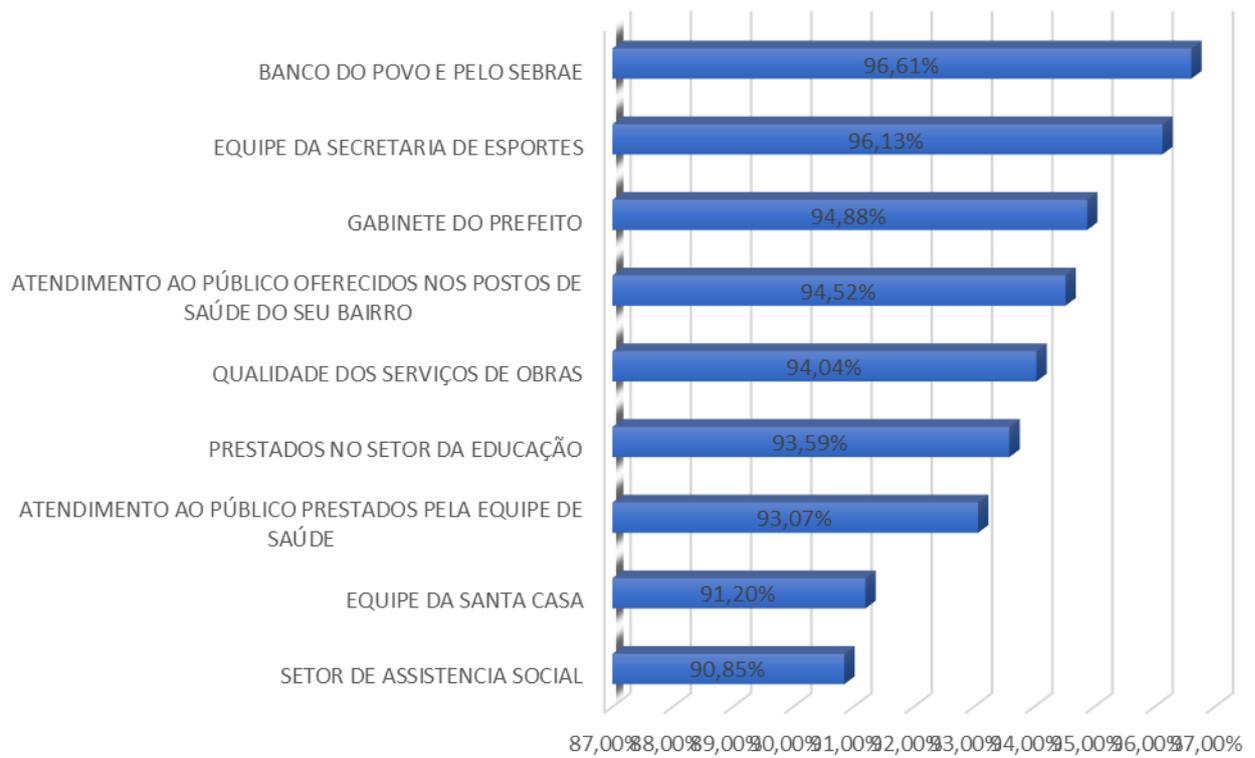
RANKING DAS SECRETARIAS COM MAIOR PERCENTUAL DE ‘NOTA 01’ E ‘NOTA 02’:

GABINETE DO PREFEITO	1,35%
EQUIPE DA SANTA CASA	1,60%
ATENDIMENTO AO PÚBLICO PRESTADOS PELA EQUIPE DE SAÚDE	1,07%
ATENDIMENTO AO PÚBLICO OFERECIDOS NOS POSTOS DE SAÚDE DO SEU BAIRRO	0,78%
PRESTADOS NO SETOR DA EDUCAÇÃO	1,17%
SETOR DE ASSISTENCIA SOCIAL	1,58%
FORNECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTO	2,38%
EQUIPE DA SECRETARIA DE ESPORTES	0,65%
QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE OBRAS	0,54%
BANCO DO POVO E PELO SEBRAE	1,27%

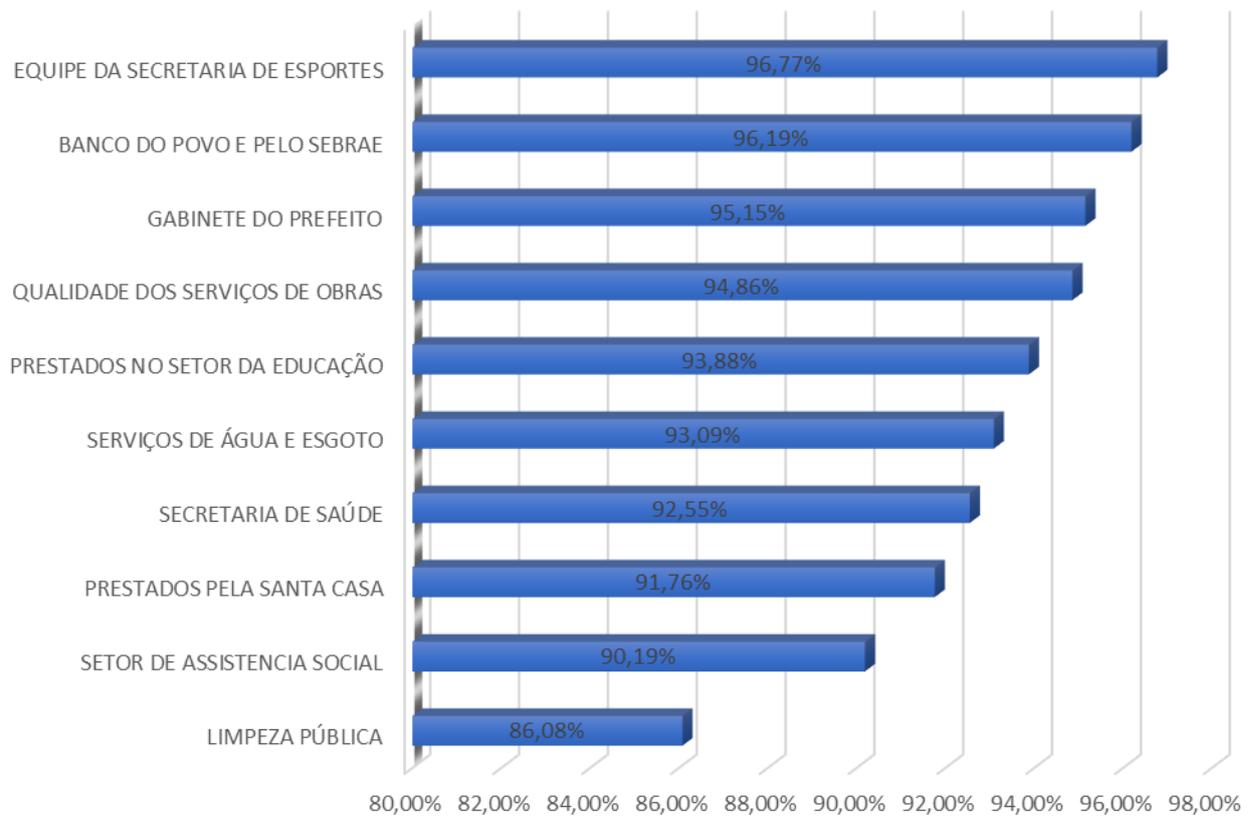
RANKING DAS SECRETARIAS COM MAIOR PERCENTUAL DE 'NOTA 01' E "NOTA 02"



RANKING DAS SECRETARIAS COM MAIOR PERCENTUAL DE 'NOTA 04' E "NOTA 05"



PERCENTUAL MUITO SATISFEITO + SATISFEITO



OLIX CONSULTORIA ADMINISTRATIVA E PESQUISAS DE OPINIÃO

CNPJ: 20.283.789/0001-42

CONRE Nº J3245

ESTATÍSTICA RESPONSÁVEL:

KÁTIA REGIA BIANCO CONRE: 10503