



Avaliação através de Pesquisa de Satisfação dos Serviços prestados pelo Município, junto à população de BARRA BONITA/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 11/12/2021 e 12/12/2021

Amostragem total de 500 entrevistas

ÍNDICE

ÍNDICE	2
METODOLOGIA.....	5
CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS	8
SEÇÃO 01 – SETOR DO ENTREVISTADO	9
SEÇÃO 02 – PERFIL DO ENTREVISTADO	11
SEÇÃO 03 – AVALIAÇÃO GERAL DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA PREFEITURA DE BARRA BONITA.....	14
SEÇÃO 04 – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO GABINETE DO PREFEITO DO MUNICÍPIO DE BARRA BONITA	15
SEÇÃO 05 – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL DE JUSTIÇA E CIDADANIA DO MUNICÍPIO DE BARRA BONITA	18
SEÇÃO 06 – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL DE GOVERNO DO MUNICÍPIO DE BARRA BONITA.....	21
SEÇÃO 07 – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO DO MUNICÍPIO DE BARRA BONITA.....	24
SEÇÃO 08 – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL DO MUNICÍPIO DE BARRA BONITA.....	27
SEÇÃO 09 – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL DE FINANÇAS DO MUNICÍPIO DE BARRA BONITA	30
SEÇÃO 10 – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO DO MUNICÍPIO DE BARRA BONITA	33
SEÇÃO 11 – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL DE TURISMO DO MUNICÍPIO DE BARRA BONITA.....	36
SEÇÃO 12 – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL DE CULTURA DO MUNICÍPIO DE BARRA BONITA	39
SEÇÃO 13 – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL DE ESPORTE LAZER E JUVENTUDE DO MUNICÍPIO DE BARRA BONITA.....	42
SEÇÃO 14 – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, FORMAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO MUNICÍPIO DE BARRA BONITA.....	45

SEÇÃO 15 – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL DE MEIO AMBIENTE DO MUNICÍPIO DE BARRA BONITA	48
SEÇÃO 16 – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL DE LIMPEZA PÚBLICA DO MUNICÍPIO DE BARRA BONITA	51
SEÇÃO 17 – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DO MUNICÍPIO DE BARRA BONITA.....	54
SEÇÃO 18 – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL DE OBRAS E SERVIÇOS DO MUNICÍPIO DE BARRA BONITA	58
SEÇÃO 19 – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL DE TRANSPORTE/MOBILIDADE URBANA E SEGURANÇA DO MUNICÍPIO DE BARRA BONITA	61
SEÇÃO 20 - RELATÓRIO CONCLUSIVO	64
SEÇÃO 21 – RANKING DAS SECRETARIAS COM MAIORES INDÍCES DE INSATISFAÇÃO:.....	79



METODOLOGIA

– O Objetivo desta Pesquisa, com base nos dados coletados junto aos usuários dos Serviços Públicos do Município de BARRA BONITA/SP, foi identificar o nível de satisfação, 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 BARRA BONITA/SP, através de medidas de avaliação de fatores de qualidade dos serviços prestados, necessários para contribuir com a melhoria no atendimento à população;

– Dessa forma, foi possível obter informações dos usuários dos serviços públicos do Município de BARRA BONITA/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);

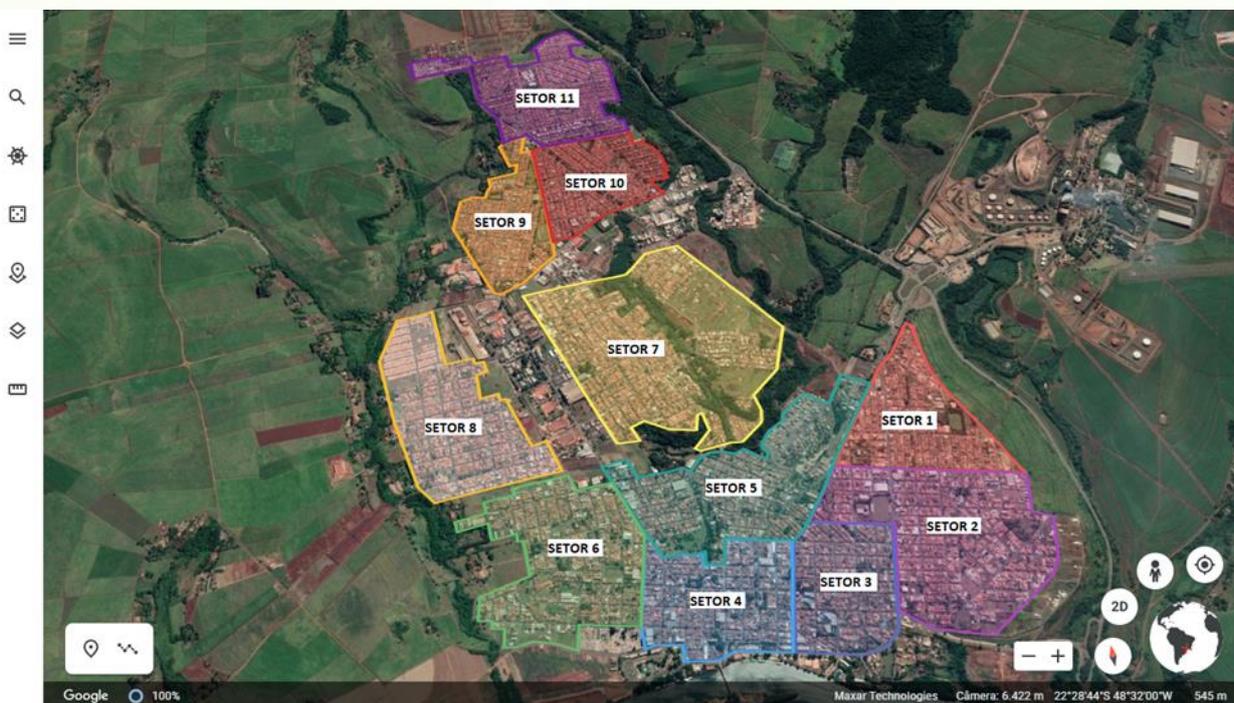
b) Percepção dos serviços prestados: qual a opinião sobre a qualidade, acesso aos serviços e do atendimento prestado (Art 23, Inciso II da Lei Federal 13.460/2017);

c) Cumprimento dos compromissos e prazos 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, 500 entrevistas, executadas com 05 entrevistadores e 01 supervisor de campo nos dias 11 e 12 de Dezembro de 2021, com início às 08h00min e término às 18h00min, sendo que cada entrevista teve uma duração média de 08 minutos.

– As entrevistas foram realizadas em locais públicos e através da abordagem residencial, em 11 setores da cidade, divididos de acordo com a densidade demográfica de cada setor segundo IBGE:

SETORES DO MUNICÍPIO – BASE GRADE ESTATÍSTICA IBGE 2010
SETOR 1 - VILA HAB - COLINA DA BARRA
SETOR 2 - VILA NARCISA - PORTAL SÃO JOSÉ DA BARRA
SETOR 3 - JARDIM CAMPO SALES - JARDIM VISTA ALEGRE
SETOR 4 - CENTRO
SETOR 5 – VILA RICCI - JARDIM PANORAMA - JARDIM DRACENA - VILA SÃO JOSÉ - JARDIM BRASIL - VILA MARIA CRISTINA - DISTRITO INDUSTRIAL I
SETOR 6 - VILA CORREA - JARDIM SÃO CAETANO - VILA NOVA
SETOR 7 - JARDIM NOVA ESTANCIA - JARDIM SAMAMBAIA - RECANTO REGINA - CECAPRES DA COLINA
SETOR 8 - RES. NATALE SPAULONCI - JARDIM DA BARRA - JARDIM NOVA BARRA - CHÁCARA BILIASI
SETOR 9 - NUCLEO HAB. BENEDITO FRANCISCO MAIA
SETOR 10 - CONJ RES CEL JOSE V FRANÇA III
SETOR 11 - CONJ RES CEL JOSÉ V. FRANÇA II



- A margem de erro no total da amostra é de 3,66 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 BARRA BONITA/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.

BARRA BONITA/SP, 14 de Dezembro de 2021.

OLIX CONSULTORIA ADMINISTRATIVA E PESQUISAS DE OPINIÃO

CNPJ: 20.283.789/0001-42

CONRE Nº J3245

ESTATÍSTICA RESPONSÁVEL:

KÁTIA REGIA BIANCO CONRE: 10503

NELSON RICARDO SANCHES
Diretor de Planejamento Estatístico

ÁTILA COLOGNESI LOUZADA
Diretor Operacional de Pesquisa de Campo

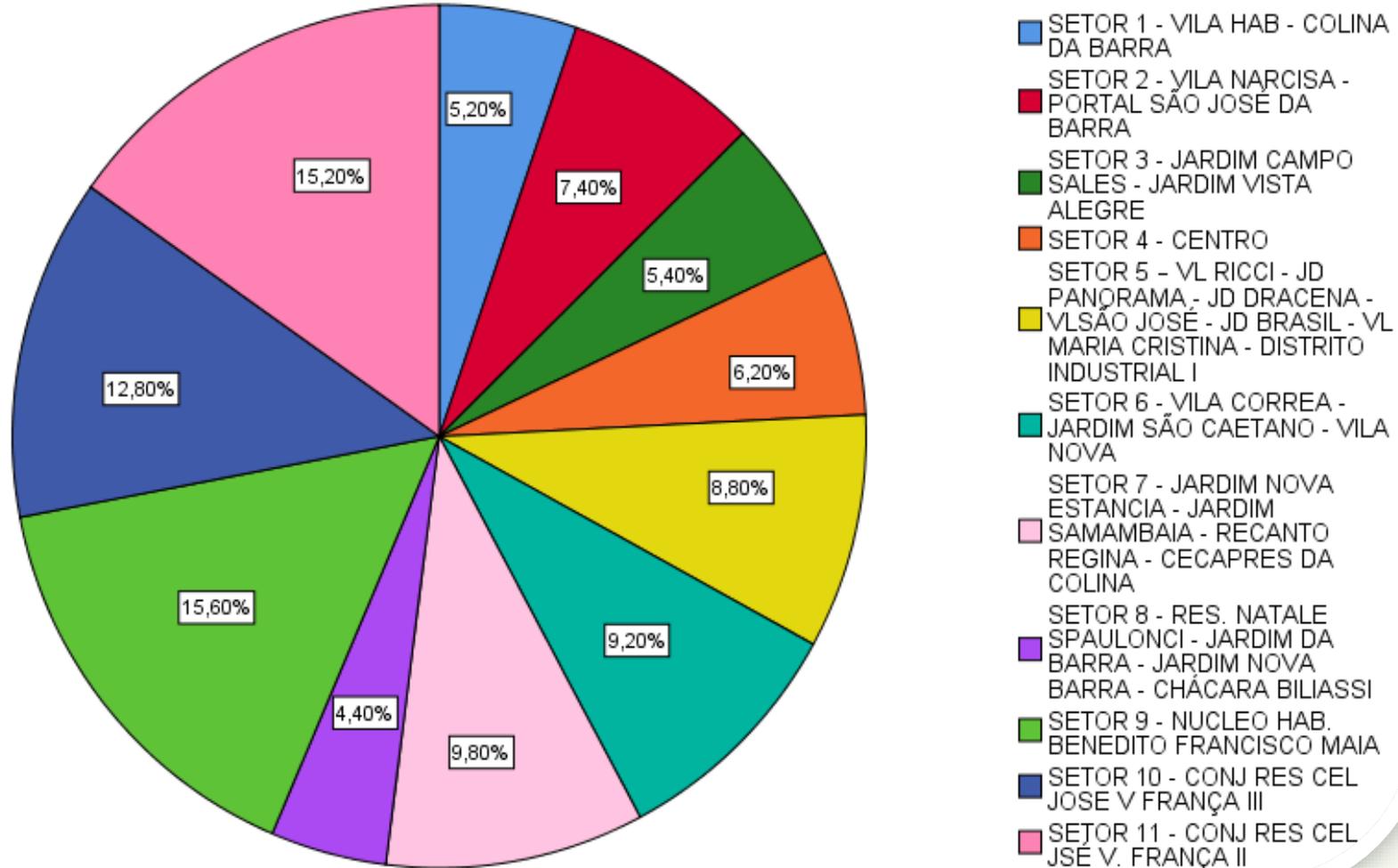
CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

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

1.1 - SETOR DO ENTREVISTADO					
		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	SETOR 1 - VILA HAB - COLINA DA BARRA	26	5,20%	5,20%	5,20%
	SETOR 2 - VILA NARCISA - PORTAL SÃO JOSÉ DA BARRA	37	7,40%	7,40%	12,60%
	SETOR 3 - JARDIM CAMPO SALES - JARDIM VISTA ALEGRE	27	5,40%	5,40%	18,00%
	SETOR 4 - CENTRO	31	6,20%	6,20%	24,20%
	SETOR 5 – VL RICCI - JD PANORAMA - JD DRACENA - VLSÃO JOSÉ - JD BRASIL - VL MARIA CRISTINA - DISTRITO INDUSTRIAL I	44	8,80%	8,80%	33,00%
	SETOR 6 - VILA CORREA - JARDIM SÃO CAETANO - VILA NOVA	46	9,20%	9,20%	42,20%
	SETOR 7 - JARDIM NOVA ESTANCIA - JARDIM SAMAMBAIA - RECANTO REGINA - CECAPRES DA COLINA	49	9,80%	9,80%	52,00%
	SETOR 8 - RES. NATALE SPAULONCI - JARDIM DA BARRA - JARDIM NOVA BARRA - CHÁCARA BILIASI	22	4,40%	4,40%	56,40%
	SETOR 9 - NUCLEO HAB. BENEDITO FRANCISCO MAIA	78	15,60%	15,60%	72,00%
	SETOR 10 - CONJ RES CEL JOSE V FRANÇA III	64	12,80%	12,80%	84,80%
	SETOR 11 - CONJ RES CEL JSÉ V. FRANÇA II	76	15,20%	15,20%	100,00%
	Total	500	100,00%	100,00%	

GRÁFICO - SETOR DO ENTREVISTADO

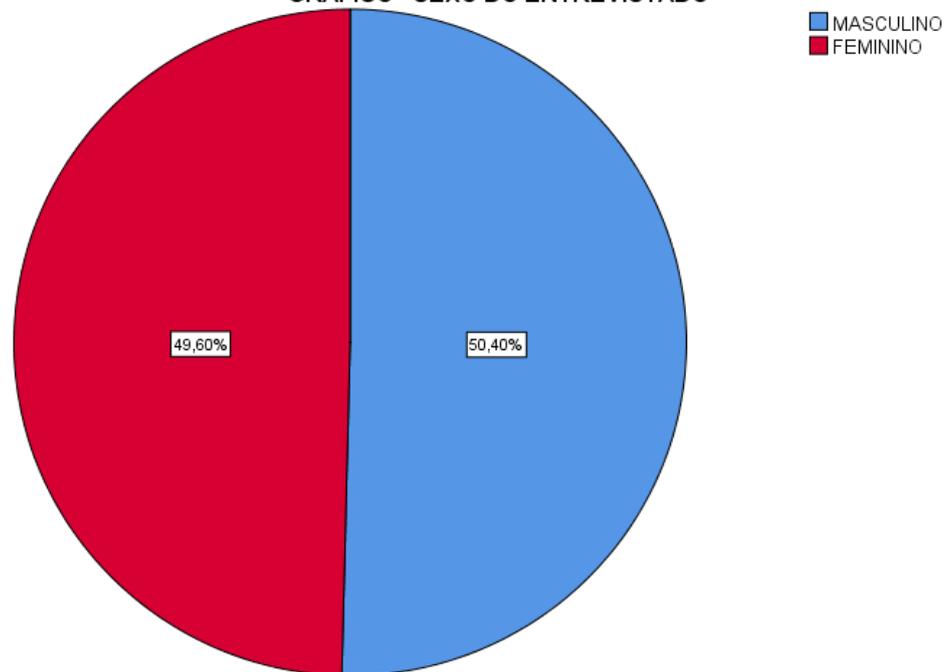


SEÇÃO 02 – PERFIL DO ENTREVISTADO

2.1 - SEXO DO ENTREVISTADO

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	MASCULINO	252	50,40%	50,40%	50,40%
	FEMININO	248	49,60%	49,60%	100,00%
	Total	500	100,00%	100,00%	

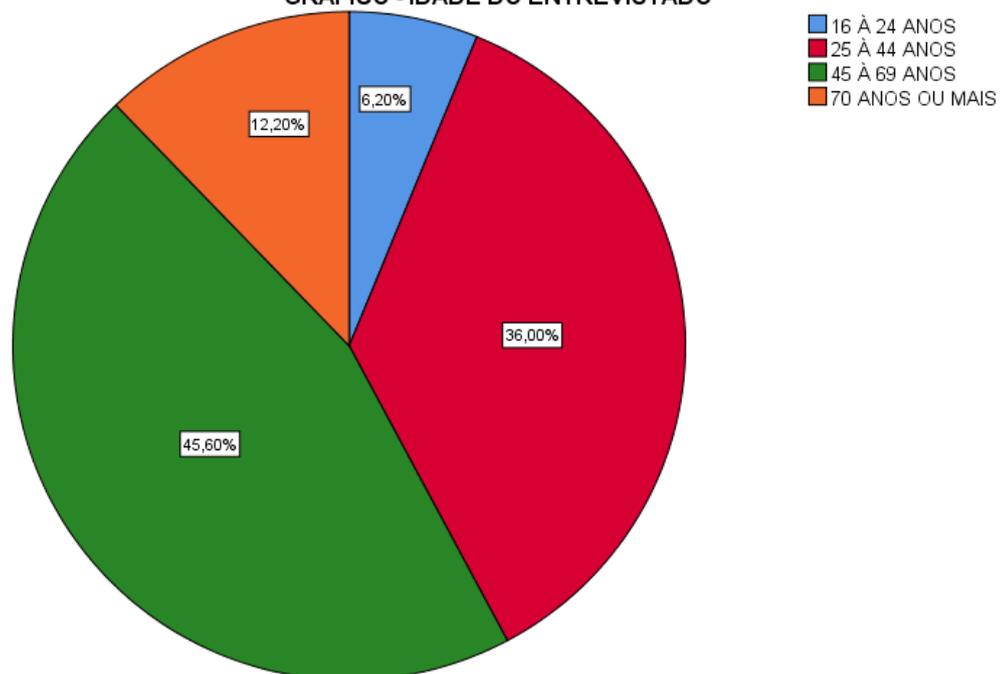
GRÁFICO - SEXO DO ENTREVISTADO



2.2 - IDADE DO ENTREVISTADO

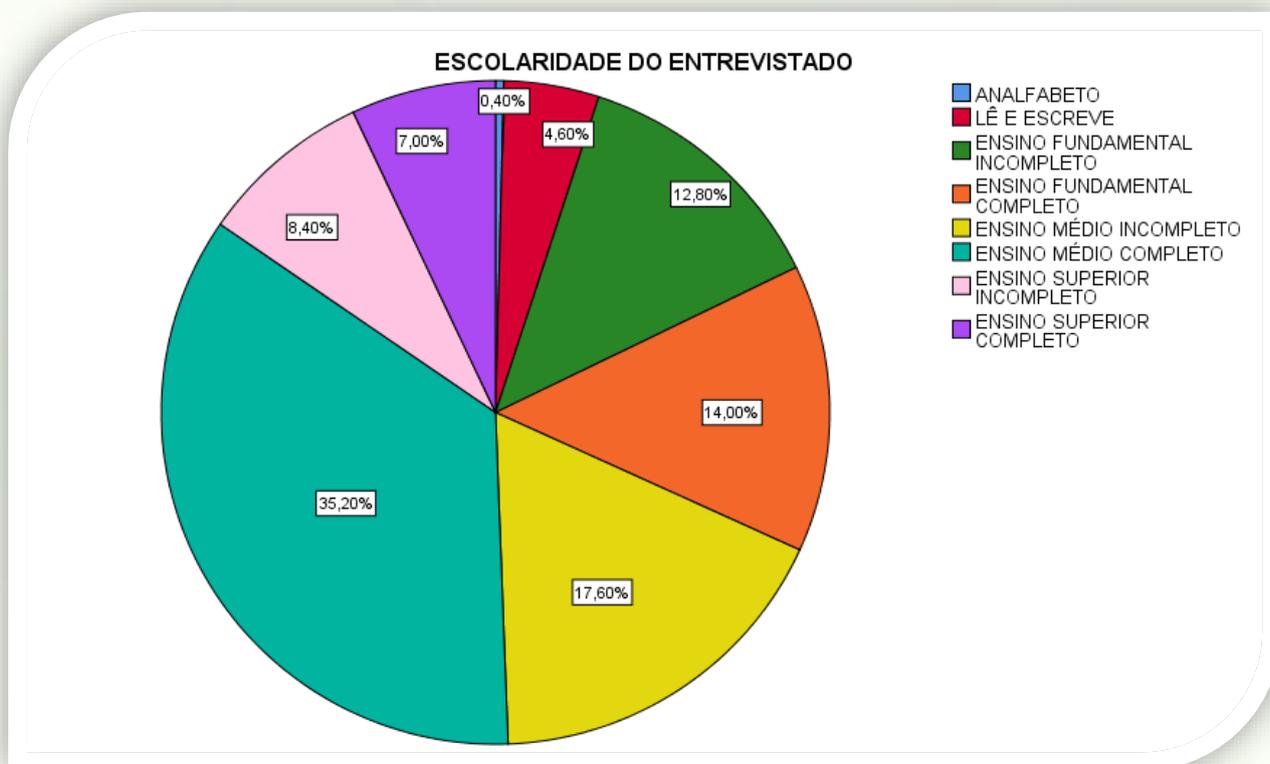
		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	16 À 24 ANOS	31	6,20%	6,20%	6,20%
	25 À 44 ANOS	180	36,00%	36,00%	42,20%
	45 À 69 ANOS	228	45,60%	45,60%	87,80%
	70 ANOS OU MAIS	61	12,20%	12,20%	100,00%
	Total	500	100,00%	100,00%	

GRÁFICO - IDADE DO ENTREVISTADO



3.3 - ESCOLARIDADE DO ENTREVISTADO

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	ANALFABETO	2	0,40%	0,40%	0,40%
	LÊ E ESCRIVE	23	4,60%	4,60%	5,00%
	ENSINO FUNDAMENTAL INCOMPLETO	64	12,80%	12,80%	17,80%
	ENSINO FUNDAMENTAL COMPLETO	70	14,00%	14,00%	31,80%
	ENSINO MÉDIO INCOMPLETO	88	17,60%	17,60%	49,40%
	ENSINO MÉDIO COMPLETO	176	35,20%	35,20%	84,60%
	ENSINO SUPERIOR INCOMPLETO	42	8,40%	8,40%	93,00%
	ENSINO SUPERIOR COMPLETO	35	7,00%	7,00%	100,00%
	Total	500	100,00%	100,00%	

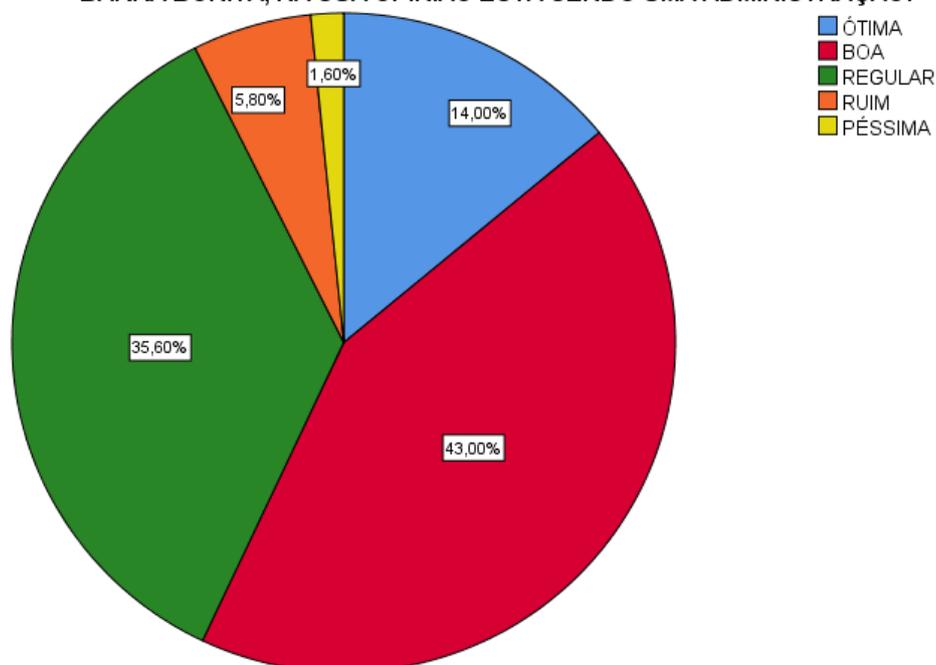


SEÇÃO 03 – AVALIAÇÃO GERAL DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA PREFEITURA DE BARRA BONITA

3.1 - EM RELAÇÃO AOS SERVIÇOS PÚBLICOS EM GERAL PRESTADOS PELA PREFEITURA DE BARRA BONITA, NA SUA OPINIÃO ESTÁ SENDO UMA ADMINISTRAÇÃO:

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	ÓTIMA	70	14,00%	14,00%	14,00%
	BOA	215	43,00%	43,00%	57,00%
	REGULAR	178	35,60%	35,60%	92,60%
	RUIM	29	5,80%	5,80%	98,40%
	PÉSSIMA	8	1,60%	1,60%	100,00%
	Total	500	100,00%	100,00%	

GRÁFICO - EM RELAÇÃO AOS SERVIÇOS PÚBLICOS EM GERAL PRESTADOS PELA PREFEITURA DE BARRA BONITA, NA SUA OPINIÃO ESTÁ SENDO UMA ADMINISTRAÇÃO:



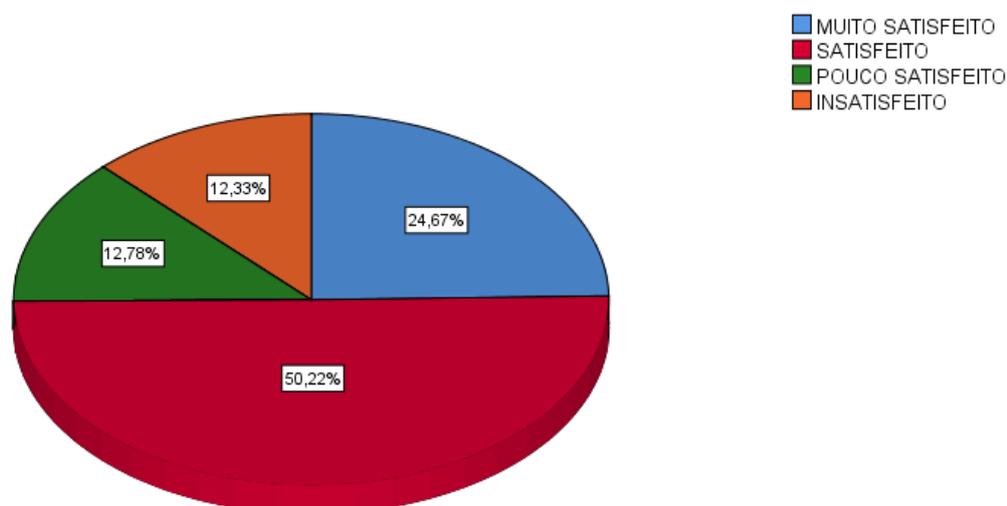
SEÇÃO 04 – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO GABINETE DO PREFEITO DO MUNICÍPIO DE BARRA BONITA

(ATENDIMENTO AO PÚBLICO - FUNDO SOCIAL DE SOLIDARIEDADE DE BARRA BONITA - COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA CIVIL - COMPDEC - 19º JUNTA DE SERVIÇO MILITAR)

4.1 - QUAL É O SEU NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO GABINETE DO PREFEITO DO MUNICÍPIO DE BARRA BONITA?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	MUITO SATISFEITO	56	11,20%	24,67%	24,67%
	SATISFEITO	114	22,80%	50,22%	74,89%
	POUCO SATISFEITO	29	5,80%	12,78%	87,67%
	INSATISFEITO	28	5,60%	12,33%	100,00%
	Total	227	45,40%	100,00%	
Omisso	NUNCA UTILIZOU SERVIÇOS DESTA SECRETARIA	273	54,60%		
Total		500	100,00%		

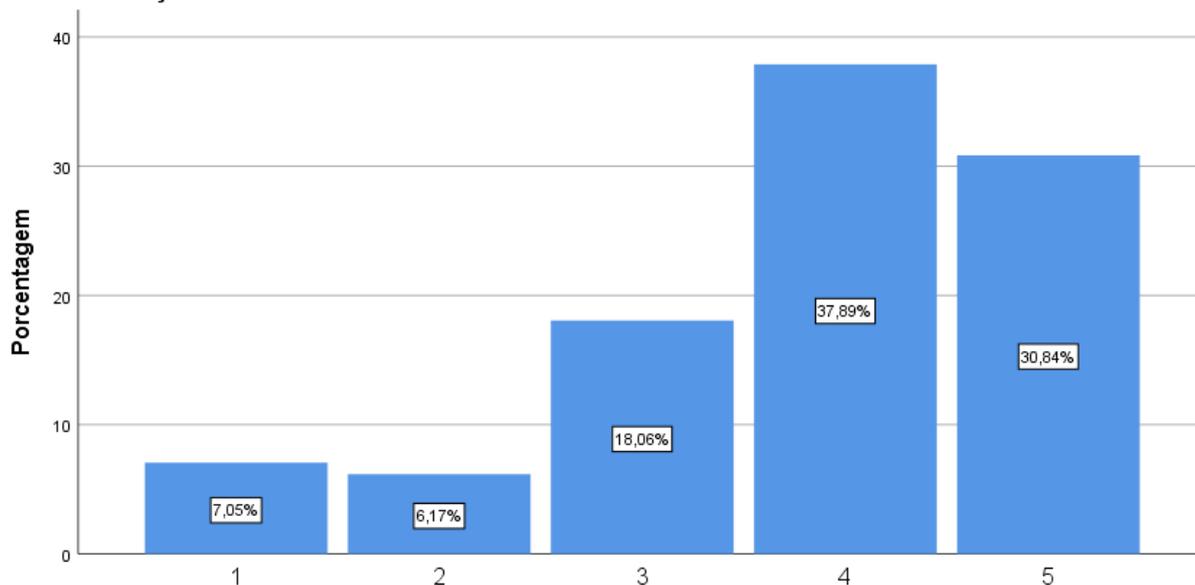
GRÁFICO - QUAL É O SEU NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO GABINETE DO PREFEITO DO MUNICÍPIO DE BARRA BONITA?



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

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	1	16	3,20%	7,05%	7,05%
	2	14	2,80%	6,17%	13,22%
	3	41	8,20%	18,06%	31,28%
	4	86	17,20%	37,89%	69,16%
	5	70	14,00%	30,84%	100,00%
	Total		227	45,40%	100,00%
Omisso	Não se aplica	273	54,60%		
Total		500	100,00%		

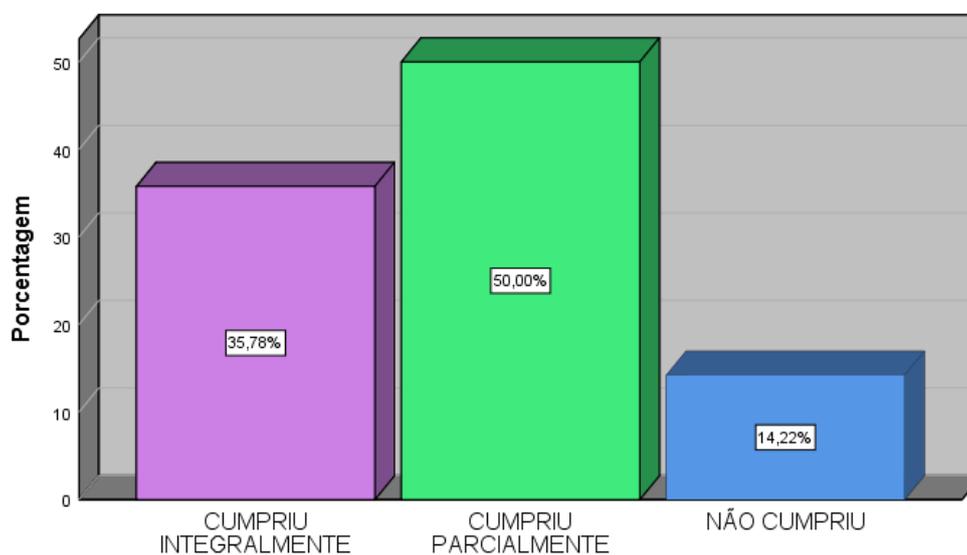
GRÁFICO - EM UMA ESCALA DE 01 À 05, COMO VOCÊ AVALIA A QUALIDADE DO ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO GABINETE DO PREFEITO DO MUNICÍPIO DE BARRA BONITA?



4.3 - QUANDO VOCÊ UTILIZOU ALGUM SERVIÇO, VOCÊ ACHA QUE O GABINETE DO PREFEITO CUMPRIU OS COMPROMISSOS E PRAZOS DEFINIDOS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	CUMPRIU INTEGRALMENTE	78	15,60%	35,78%	35,78%
	CUMPRIU PARCIALMENTE	109	21,80%	50,00%	85,78%
	NÃO CUMPRIU	31	6,20%	14,22%	100,00%
	Total	218	43,60%	100,00%	
Omisso	NÃO SOUBE OU NÃO QUIS RESPONDER	9	1,80%		
	NÃO SE APLICA	273	54,6		
	Total	282	56,4		
Total		500	100,0		

GRÁFICO - QUANDO VOCÊ UTILIZOU ALGUM SERVIÇO, VOCÊ ACHA QUE O GABINETE DO PREFEITO CUMPRIU OS COMPROMISSOS E PRAZOS DEFINIDOS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS?



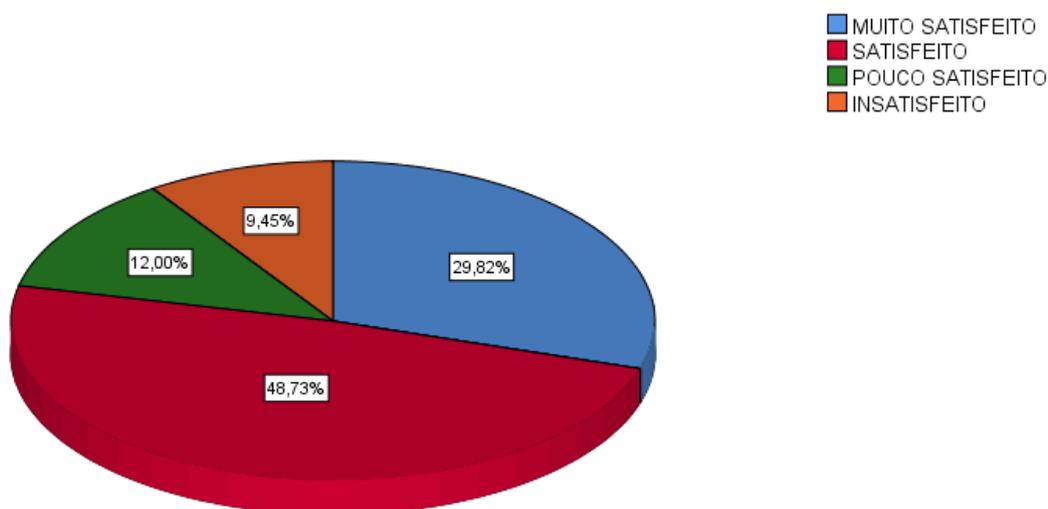
SEÇÃO 05 – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL DE JUSTIÇA E CIDADANIA DO MUNICÍPIO DE BARRA BONITA

(PROCON - DEPARTAMENTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR)

5.1 - QUAL É O SEU NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL DE JUSTIÇA E CIDADANIA DO MUNICÍPIO DE BARRA BONITA?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	MUITO SATISFEITO	82	16,40%	29,82%	29,82%
	SATISFEITO	134	26,80%	48,73%	78,55%
	POUCO SATISFEITO	33	6,60%	12,00%	90,55%
	INSATISFEITO	26	5,20%	9,45%	100,00%
	Total	275	55,00%	100,00%	
Omisso	NUNCA UTILIZOU SERVIÇOS DESTA SECRETARIA	225	45,00%		
Total		500	100,00%		

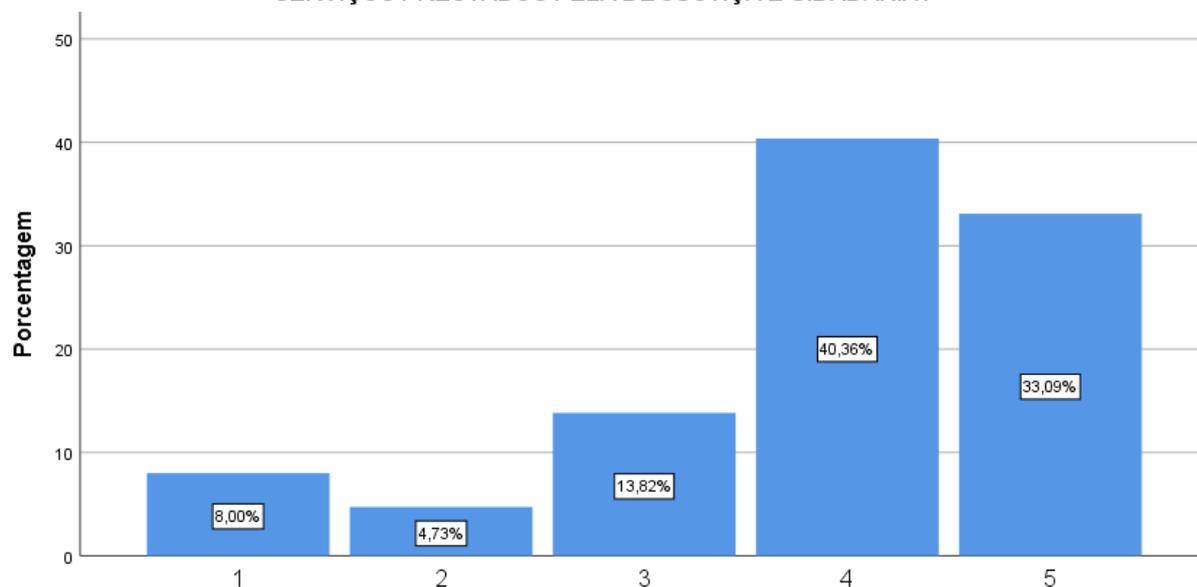
GRÁFICO - QUAL É O SEU NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL DE JUSTIÇA E CIDADANIA?



5.2 - EM UMA ESCALA DE 01 À 05, COMO VOCÊ AVALIA A QUALIDADE DO ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA DE JUSTIÇA E CIDADANIA?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	1	22	4,40%	8,00%	8,00%
	2	13	2,60%	4,73%	12,73%
	3	38	7,60%	13,82%	26,55%
	4	111	22,20%	40,36%	66,91%
	5	91	18,20%	33,09%	100,00%
	Total	275	55,00%	100,00%	
Omisso	Não se aplica	225	45,00%		
Total		500	100,00%		

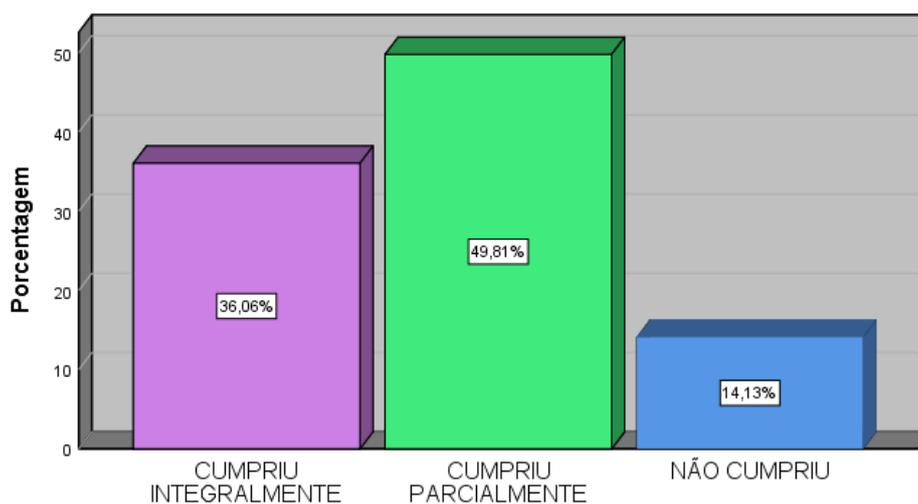
GRÁFICO - EM UMA ESCALA DE 01 À 05, COMO VOCÊ AVALIA A QUALIDADE DO ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA DE JUSTIÇA E CIDADANIA?



5.3 - QUANDO VOCÊ UTILIZOU ALGUM SERVIÇO, VOCÊ ACHA QUE A SECRETARIA DE JUSTIÇA E CIDADANIA DO MUNICÍPIO DE BARRA BONITA CUMPRIU OS COMPROMISSOS E PRAZOS DEFINIDOS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	CUMPRIU INTEGRALMENTE	97	19,40%	36,06%	36,06%
	CUMPRIU PARCIALMENTE	134	26,80%	49,81%	85,87%
	NÃO CUMPRIU	38	7,60%	14,13%	100,00%
	Total	269	53,80%	100,00%	
Omisso	NÃO SOUBE OU NÃO QUIS RESPONDER	6	1,20%		
	NÃO SE APLICA	225	45,00%		
	Total	231	46,20%		
Total		500	100,00%		

GRÁFICO - QUANDO VOCÊ UTILIZOU ALGUM SERVIÇO, VOCÊ ACHA QUE A SECRETARIA DE JUSTIÇA E CIDADANIA DO MUNICÍPIO DE BARRA BONITA CUMPRIU OS COMPROMISSOS E PRAZOS DEFINIDOS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS?



SEÇÃO 06 – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL DE GOVERNO DO MUNICÍPIO DE BARRA BONITA

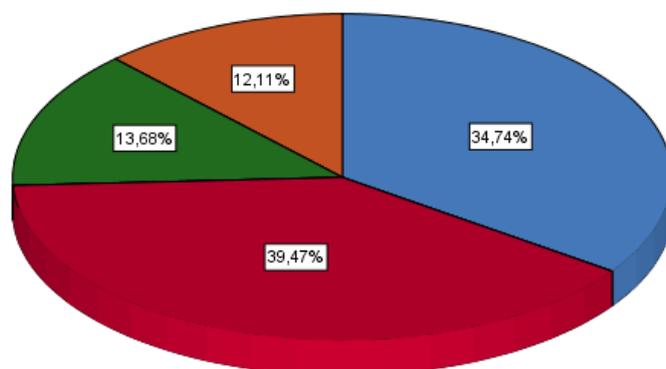
(SETOR DE PROTOCOLO - SETOR DE SIC E OUVIDORIA)

6.1 - QUAL É O SEU NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL DE GOVERNO?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	MUITO SATISFEITO	66	13,20%	34,74%	34,74%
	SATISFEITO	75	15,00%	39,47%	74,21%
	POUCO SATISFEITO	26	5,20%	13,68%	87,89%
	INSATISFEITO	23	4,60%	12,11%	100,00%
	Total	190	38,00%	100,00%	
Omisso	NUNCA UTILIZOU SERVIÇOS DESTA SECRETARIA	310	62,00%		
Total		500	100,00%		

GRÁFICO - QUAL É O SEU NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL DE GOVERNO?

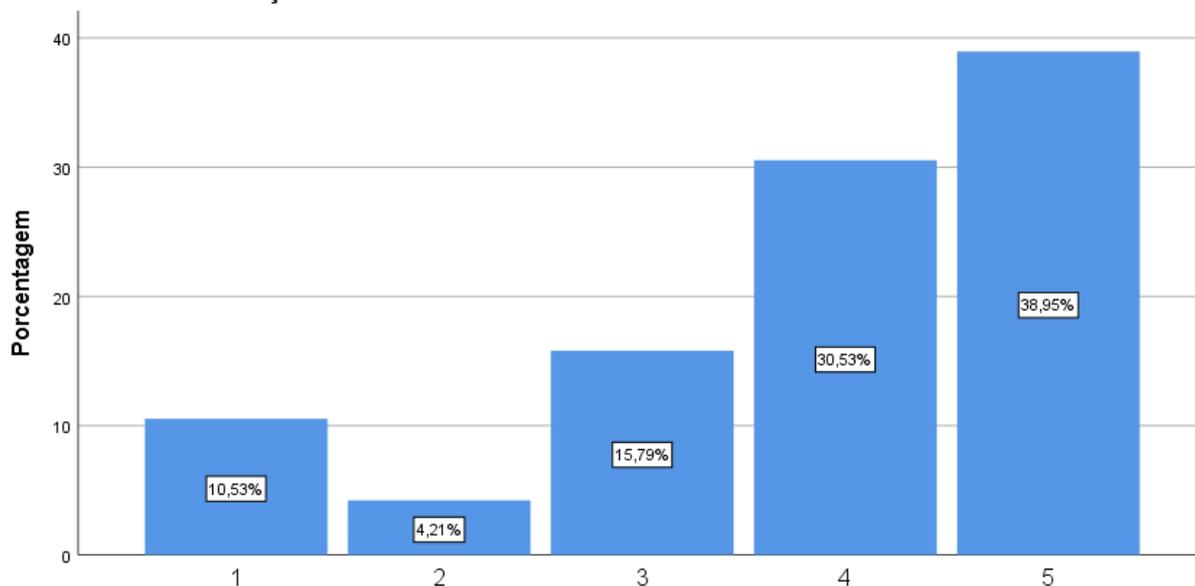
■ MUITO SATISFEITO
■ SATISFEITO
■ POUCO SATISFEITO
■ INSATISFEITO



6.2 - EM UMA ESCALA DE 01 À 05, COMO VOCÊ AVALIA A QUALIDADE DO ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL DE GOVERNO?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	1	20	4,00%	10,53%	10,53%
	2	8	1,60%	4,21%	14,74%
	3	30	6,00%	15,79%	30,53%
	4	58	11,60%	30,53%	61,05%
	5	74	14,80%	38,95%	100,00%
	Total		190	38,00%	100,00%
Omisso	Não se aplica	310	62,00%		
Total		500	100,00%		

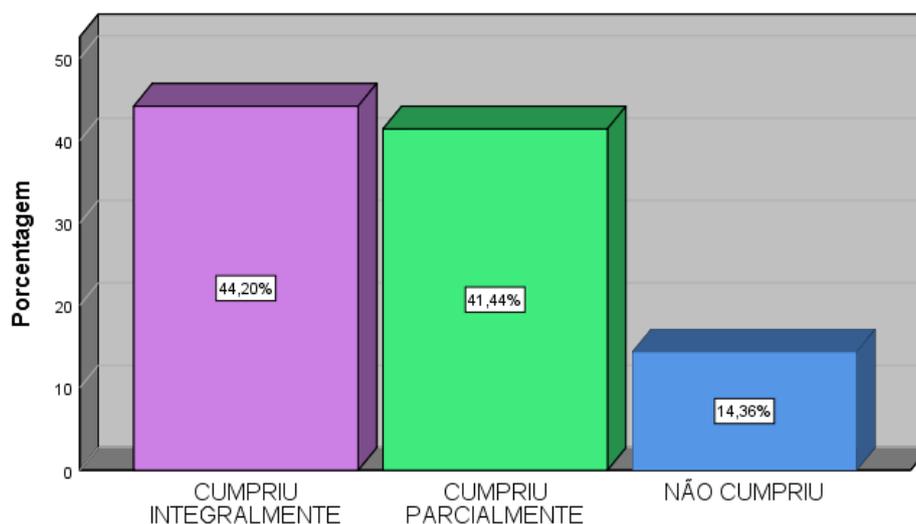
GRÁFICO - EM UMA ESCALA DE 01 À 05, COMO VOCÊ AVALIA A QUALIDADE DO ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL DE GOVERNO?



6.3 - QUANDO VOCÊ UTILIZOU ALGUM SERVIÇO, VOCÊ ACHA QUE A SECRETARIA MUNICIPAL DE GOVERNO CUMPRIU OS COMPROMISSOS E PRAZOS DEFINIDOS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	CUMPRIU INTEGRALMENTE	80	16,00%	44,20%	44,20%
	CUMPRIU PARCIALMENTE	75	15,00%	41,44%	85,64%
	NÃO CUMPRIU	26	5,20%	14,36%	100,00%
	Total	181	36,20%	100,00%	
Omisso	NÃO SOUBE OU NÃO QUIS RESPONDER	9	1,80%		
	NÃO SE APLICA	310	62,00%		
	Total	319	63,80%		
Total		500	100,00%		

GRÁFICO - QUANDO VOCÊ UTILIZOU ALGUM SERVIÇO, VOCÊ ACHA QUE A SECRETARIA MUNICIPAL DE GOVERNO CUMPRIU OS COMPROMISSOS E PRAZOS DEFINIDOS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS?



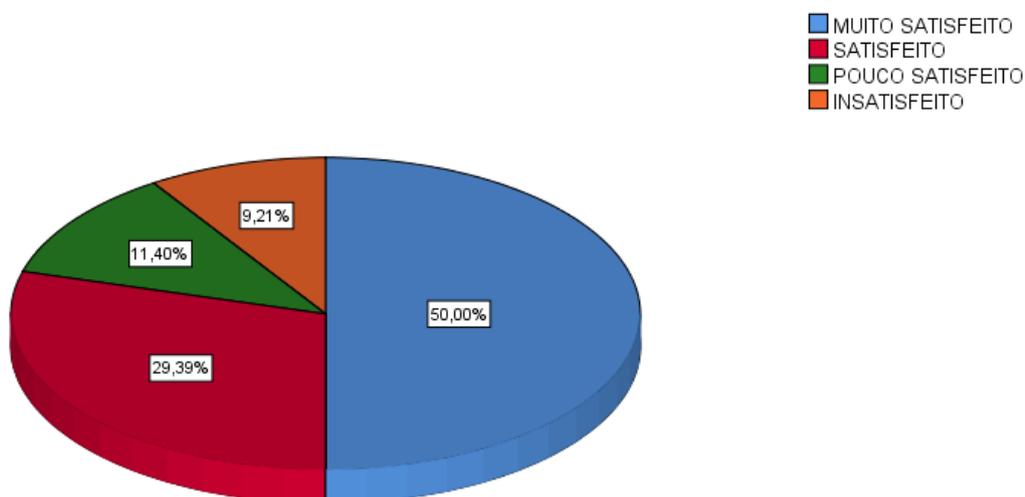
SEÇÃO 07 – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO DO MUNICÍPIO DE BARRA BONITA

(DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS - DEPARTAMENTO DE COMPRAS E LICITAÇÕES)

7.1 - QUAL É O SEU NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	MUITO SATISFEITO	114	22,80%	50,00%	50,00%
	SATISFEITO	67	13,40%	29,39%	79,39%
	POUCO SATISFEITO	26	5,20%	11,40%	90,79%
	INSATISFEITO	21	4,20%	9,21%	100,00%
	Total	228	45,60%	100,00%	
Omisso	NUNCA UTILIZOU SERVIÇOS DESTA SECRETARIA	272	54,40%		
Total		500	100,00%		

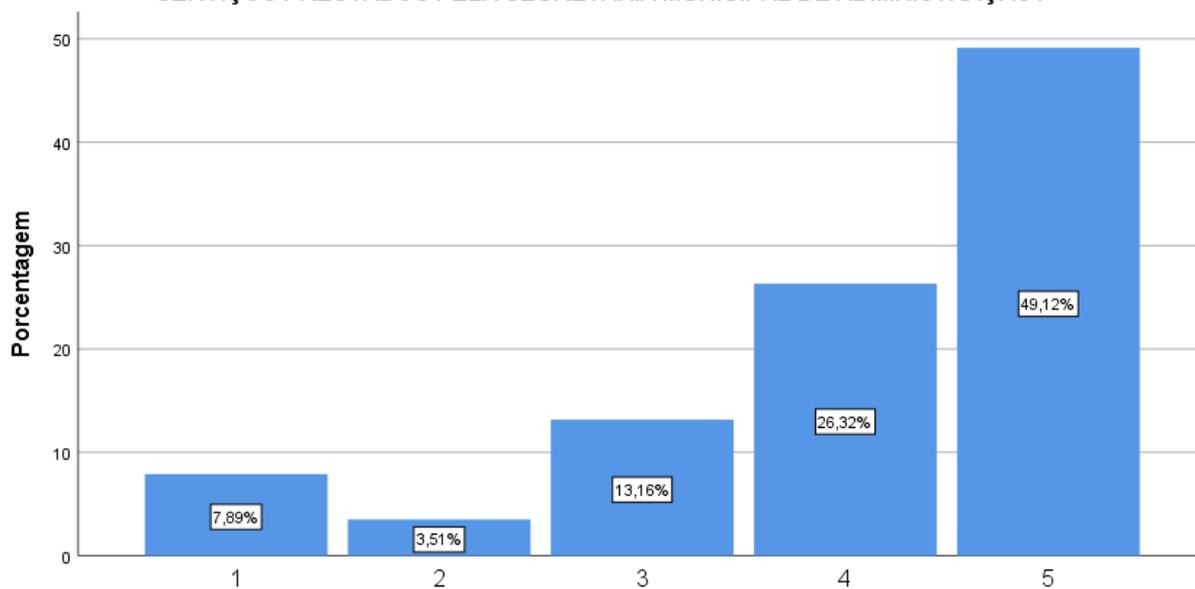
GRÁFICO - QUAL É O SEU NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO?



7.2 - EM UMA ESCALA DE 01 À 05, COMO VOCÊ AVALIA A QUALIDADE DO ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	1	18	3,60%	7,89%	7,89%
	2	8	1,60%	3,51%	11,40%
	3	30	6,00%	13,16%	24,56%
	4	60	12,00%	26,32%	50,88%
	5	112	22,40%	49,12%	100,00%
	Total		228	45,60%	100,00%
Omisso	Não se aplica	272	54,40%		
Total		500	100,00%		

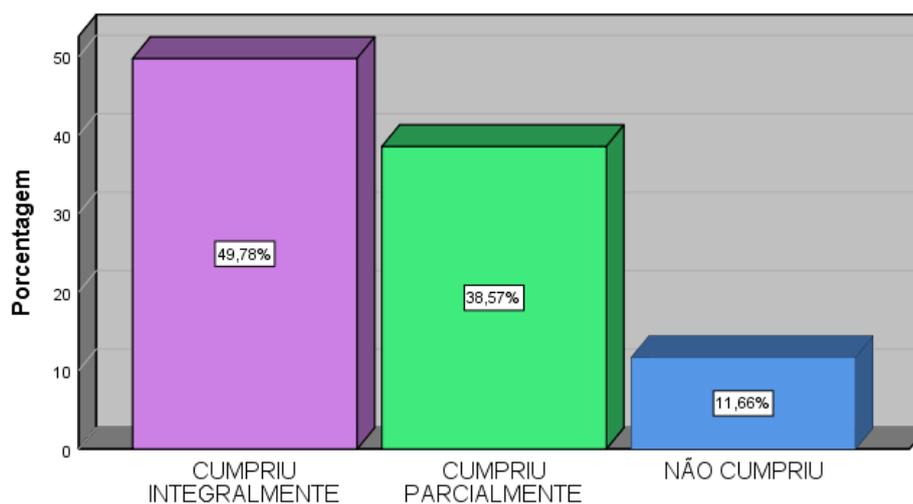
GRÁFICO - EM UMA ESCALA DE 01 À 05, COMO VOCÊ AVALIA A QUALIDADE DO ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO?



7.3 - QUANDO VOCÊ UTILIZOU ALGUM SERVIÇO, VOCÊ ACHA QUE A SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO CUMPRIU OS COMPROMISSOS E PRAZOS DEFINIDOS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	CUMPRIU INTEGRALMENTE	111	22,20%	49,78%	49,78%
	CUMPRIU PARCIALMENTE	86	17,20%	38,57%	88,34%
	NÃO CUMPRIU	26	5,20%	11,66%	100,00%
	Total	223	44,60%	100,00%	
Omisso	NÃO SOUBE OU NÃO QUIS RESPONDER	5	1,00%		
	NÃO SE APLICA	272	54,40%		
	Total	277	55,40%		
Total		500	100,00%		

GRÁFICO - QUANDO VOCÊ UTILIZOU ALGUM SERVIÇO, VOCÊ ACHA QUE A SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO CUMPRIU OS COMPROMISSOS E PRAZOS DEFINIDOS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS?



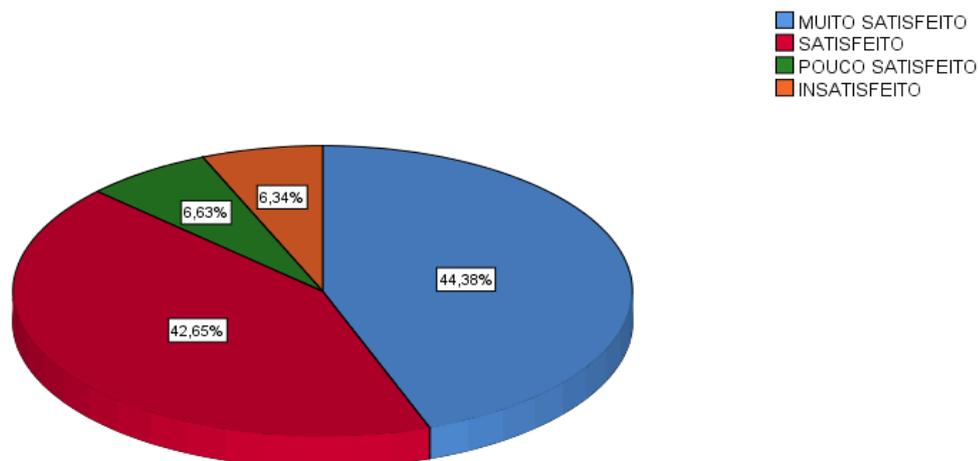
SEÇÃO 08 – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL DO MUNICÍPIO DE BARRA BONITA

(CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CRAS; - CENTRO DE CONVIVÊNCIA DO IDOSO ALCINDO TESTA – CCI; - SERVIÇO DE PROTEÇÃO E ATENDIMENTO INTEGRAL À FAMÍLIA – PAIF - RENDA CIDADÃ - PRIMEIRA INFÂNCIA NO SUAS – PROGRAMA CRIANÇA FELIZ - SERVIÇO DE PROTEÇÃO E ATENDIMENTO ESPECIALIZADO A FAMÍLIAS E INDIVÍDUOS – PAEFI - SERVIÇO DE PROTEÇÃO SOCIAL A ADOLESCENTES EM CUMPRIMENTO DE MEDIDA SOCIOEDUCATIVA DE LIBERDADE ASSISTIDA (LA) E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS À COMUNIDADE (PSC) - SERVIÇOS DE PROTEÇÃO SOCIAL ESPECIAL DE MÉDIA COMPLEXIDADE PARA INDIVÍDUOS COM DEPENDÊNCIA QUÍMICA E SEUS FAMILIARES - GESTÃO DE CADASTRO ÚNICO E GESTÃO DO BOLSA FAMÍLIA - BENEFÍCIOS EVENTUAIS - CONSELHO TUTELAR)

8.1 - QUAL É O SEU NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	MUITO SATISFEITO	154	30,80%	44,38%	44,38%
	SATISFEITO	148	29,60%	42,65%	87,03%
	POUCO SATISFEITO	23	4,60%	6,63%	93,66%
	INSATISFEITO	22	4,40%	6,34%	100,00%
	Total	347	69,40%	100,00%	
Omisso	NUNCA UTILIZOU SERVIÇOS DESTA DIRETORIA	153	30,60%		
Total		500	100,00%		

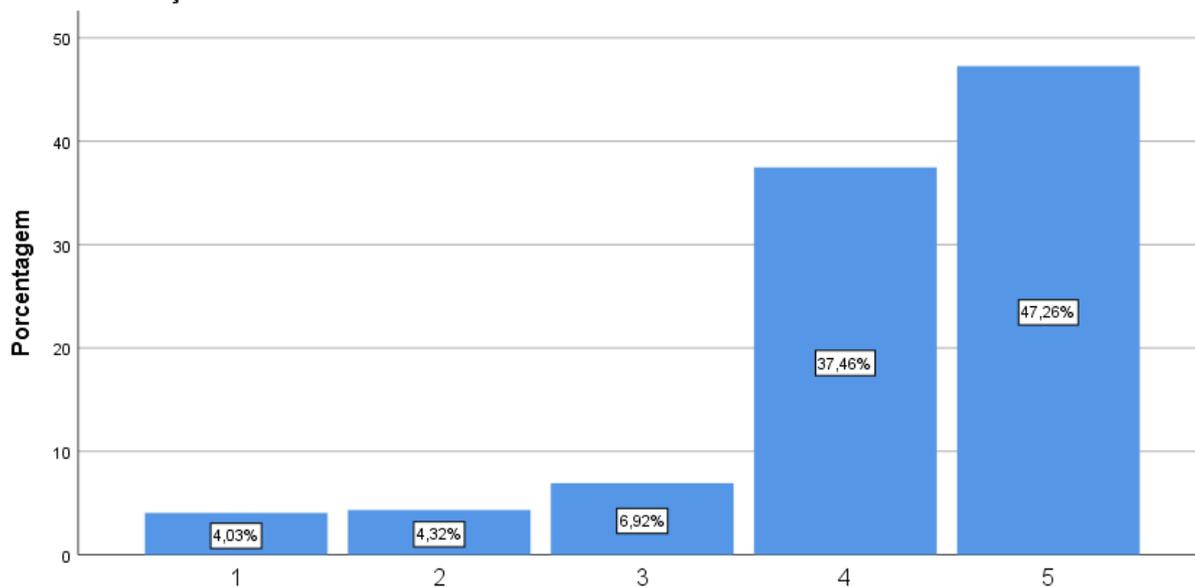
GRÁFICO - QUAL É O SEU NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL?



8.2 - EM UMA ESCALA DE 01 À 05, COMO VOCÊ AVALIA A QUALIDADE DO ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	1	14	2,80%	4,03%	4,03%
	2	15	3,00%	4,32%	8,36%
	3	24	4,80%	6,92%	15,27%
	4	130	26,00%	37,46%	52,74%
	5	164	32,80%	47,26%	100,00%
	Total		347	69,40%	100,00%
Omisso	Não se aplica	153	30,60%		
Total		500	100,00%		

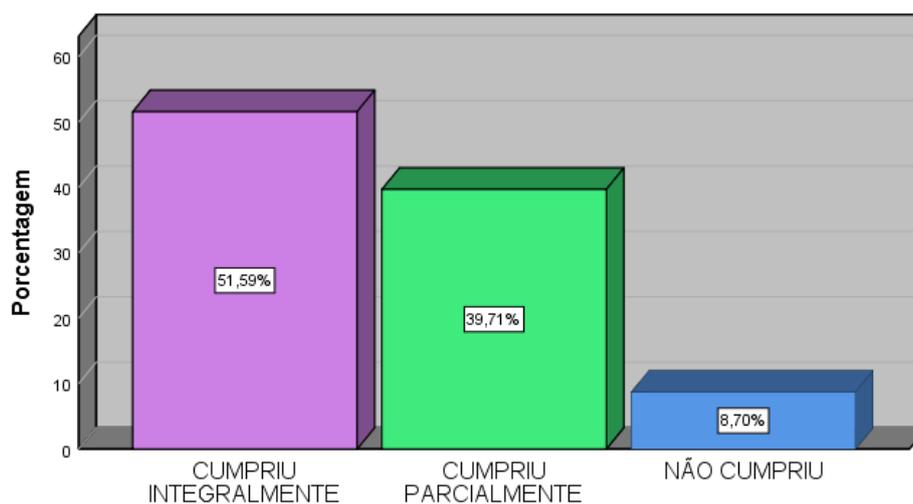
GRÁFICO - EM UMA ESCALA DE 01 À 05, COMO VOCÊ AVALIA A QUALIDADE DO ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL



8.3 - QUANDO VOCÊ UTILIZOU ALGUM SERVIÇO, VOCÊ ACHA QUE A SECRETARIA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL CUMPRIU OS COMPROMISSOS E PRAZOS DEFINIDOS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	CUMPRIU INTEGRALMENTE	178	35,60%	51,59%	51,59%
	CUMPRIU PARCIALMENTE	137	27,40%	39,71%	91,30%
	NÃO CUMPRIU	30	6,00%	8,70%	100,00%
	Total	345	69,00%	100,00%	
Omisso	NÃO SOUBE OU NÃO QUIS RESPONDER	2	0,40%		
	NÃO SE APLICA	153	30,60%		
	Total	155	31,00%		
Total		500	100,00%		

GRÁFICO - QUANDO VOCÊ UTILIZOU ALGUM SERVIÇO, VOCÊ ACHA QUE A SECRETARIA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL CUMPRIU OS COMPROMISSOS E PRAZOS DEFINIDOS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS?



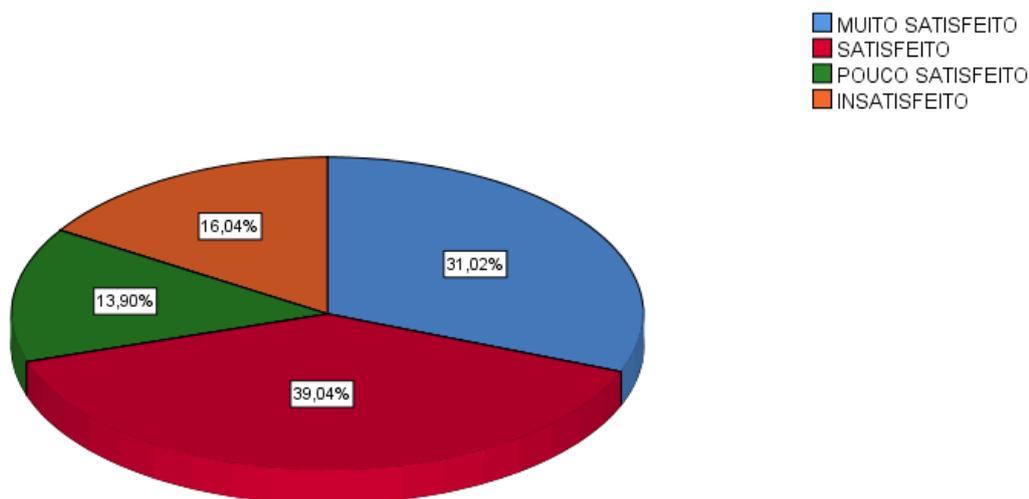
SEÇÃO 09 – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL DE FINANÇAS DO MUNICÍPIO DE BARRA BONITA

(SETOR DE FISCALIZAÇÃO DE TRIBUTOS - CADASTRO MOBILIÁRIO - FISCALIZAÇÃO DE POSTURAS - SERVIÇOS – ISSQN - PORTAL DA TRANSPARÊNCIA)

9.1 - QUAL É O SEU NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL DE FINANÇAS?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	MUITO SATISFEITO	58	11,60%	31,02%	31,02%
	SATISFEITO	73	14,60%	39,04%	70,05%
	POUCO SATISFEITO	26	5,20%	13,90%	83,96%
	INSATISFEITO	30	6,00%	16,04%	100,00%
	Total	187	37,40%	100,00%	
Omisso	NUNCA UTILIZOU SERVIÇOS DESTA SECRETARIA	313	62,60%		
Total		500	100,00%		

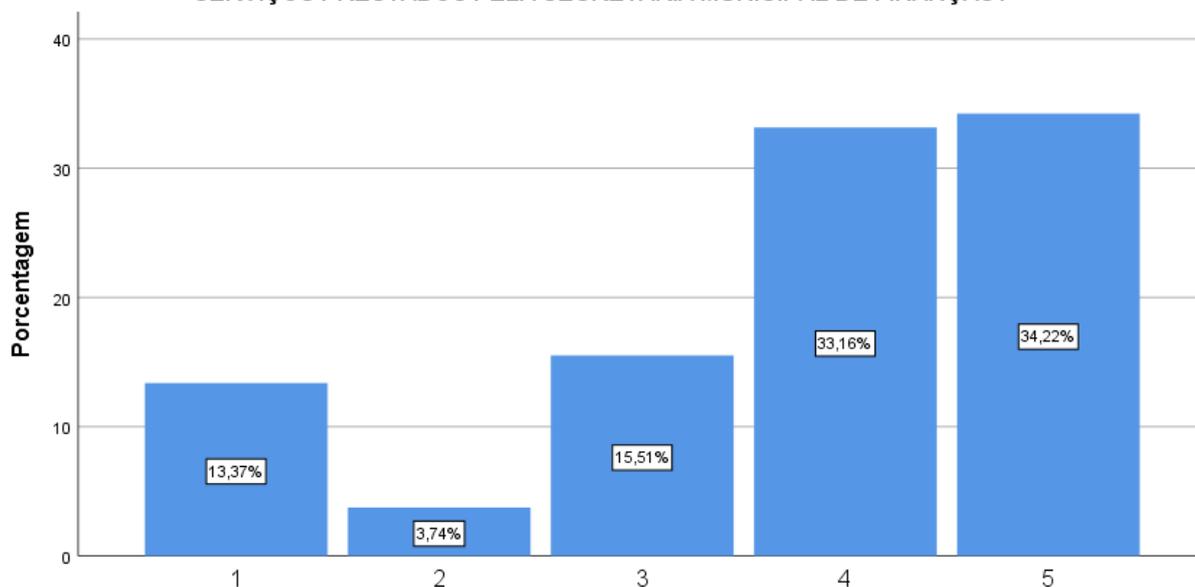
GRÁFICO - QUAL É O SEU NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL DE FINANÇAS?



9.2 - EM UMA ESCALA DE 01 À 05, COMO VOCÊ AVALIA A QUALIDADE DO ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL DE FINANÇAS?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	1	25	5,00%	13,37%	13,37%
	2	7	1,40%	3,74%	17,11%
	3	29	5,80%	15,51%	32,62%
	4	62	12,40%	33,16%	65,78%
	5	64	12,80%	34,22%	100,00%
	Total	187	37,40%	100,00%	
Omisso	Não se aplica	313	62,60%		
Total		500	100,00%		

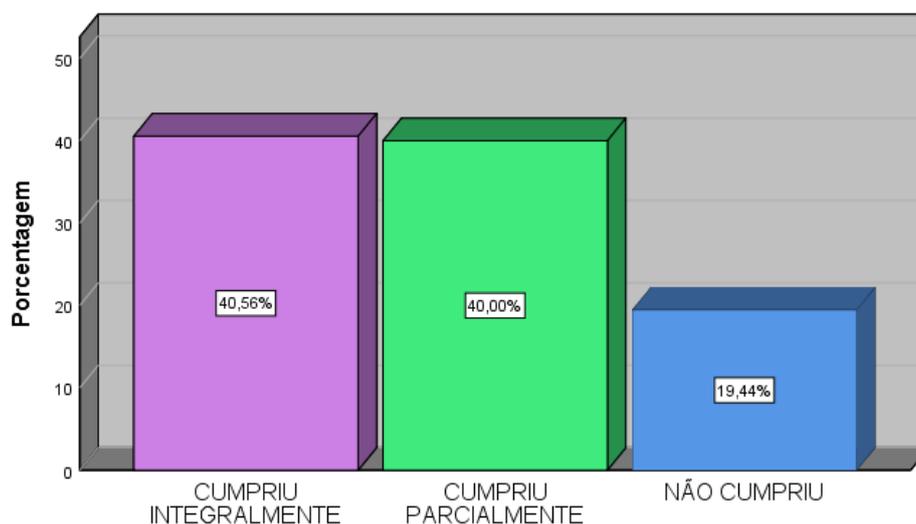
GRÁFICO - EM UMA ESCALA DE 01 À 05, COMO VOCÊ AVALIA A QUALIDADE DO ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL DE FINANÇAS?



9.3 - QUANDO VOCÊ UTILIZOU ALGUM SERVIÇO, VOCÊ ACHA QUE A SECRETARIA MUNICIPAL DE FINANÇAS CUMPRIU OS COMPROMISSOS E PRAZOS DEFINIDOS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	CUMPRIU INTEGRALMENTE	73	14,60%	40,56%	40,56%
	CUMPRIU PARCIALMENTE	72	14,40%	40,00%	80,56%
	NÃO CUMPRIU	35	7,00%	19,44%	100,00%
	Total	180	36,00%	100,00%	
Omisso	NÃO SOUBE OU NÃO QUIS RESPONDER	7	1,40%		
	NÃO SE APLICA	313	62,60%		
	Total	320	64,00%		
Total		500	100,00%		

GRÁFICO - QUANDO VOCÊ UTILIZOU ALGUM SERVIÇO, VOCÊ ACHA QUE A SECRETARIA MUNICIPAL DE FINANÇAS CUMPRIU OS COMPROMISSOS E PRAZOS DEFINIDOS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS?



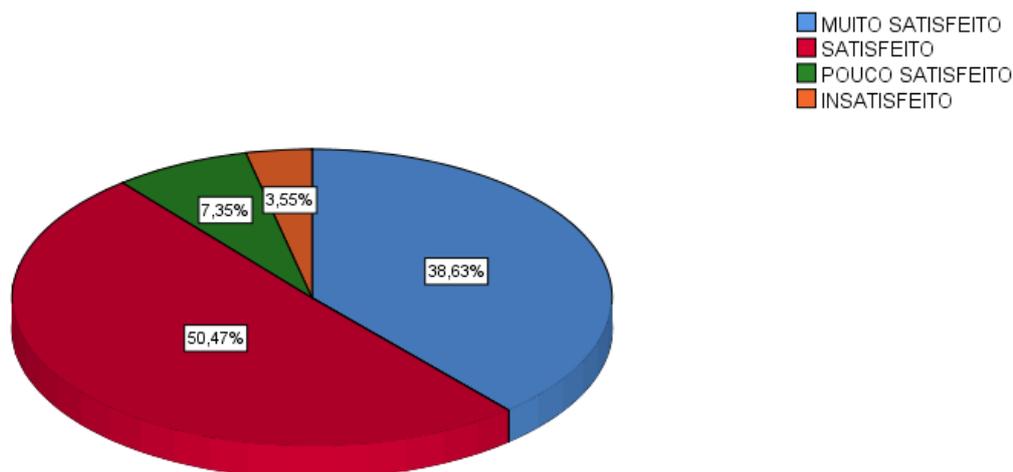
SEÇÃO 10 – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO DO MUNICÍPIO DE BARRA BONITA

(MATRÍCULAS NAS ESCOLAS DE EDUCAÇÃO INFANTIL – CRECHES E CMEIs – MATRÍCULAS NAS ESCOLAS DE ENSINO FUNDAMENTAL ANOS INICIAIS – MATRÍCULAS PARA O EJA – EDUCAÇÃO DE JOVENS E ADULTOS – DECLARAÇÃO DE MATRÍCULA – DECLARAÇÃO DE TRANSFERÊNCIA – HISTÓRICO ESCOLAR – FORNECIMENTO DE MATERIAIS ESCOLARES – FORNECIMENTO DE UNIFORMES – FORNECIMENTO MERENDA ESCOLAR)

10.1 - QUAL É O SEU NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	MUITO SATISFEITO	163	32,60%	38,63%	38,63%
	SATISFEITO	213	42,60%	50,47%	89,10%
	POUCO SATISFEITO	31	6,20%	7,35%	96,45%
	INSATISFEITO	15	3,00%	3,55%	100,00%
	Total	422	84,40%	100,00%	
Omisso	NUNCA UTILIZOU SERVIÇOS DESTA SECRETARIA	78	15,60%		
Total		500	100,00%		

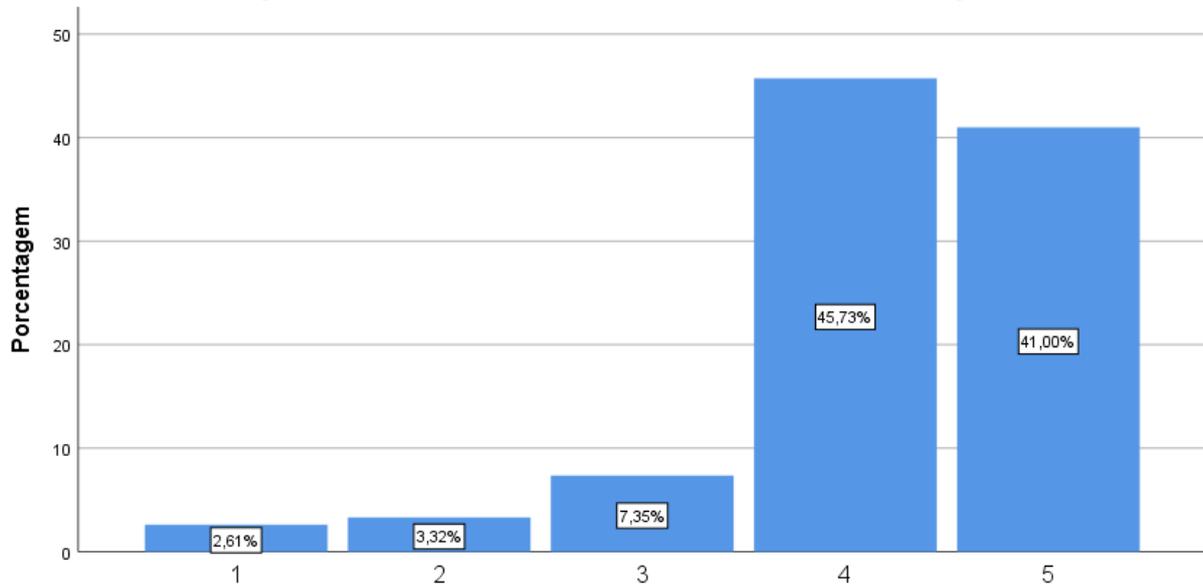
GRÁFICO - QUAL É O SEU NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO?



10.2 - EM UMA ESCALA DE 01 À 05, COMO VOCÊ AVALIA A QUALIDADE DO ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	1	11	2,20%	2,61%	2,61%
	2	14	2,80%	3,32%	5,92%
	3	31	6,20%	7,35%	13,27%
	4	193	38,60%	45,73%	59,00%
	5	173	34,60%	41,00%	100,00%
	Total	422	84,40%	100,00%	
Omisso	Não se aplica	78	15,60%		
Total		500	100,00%		

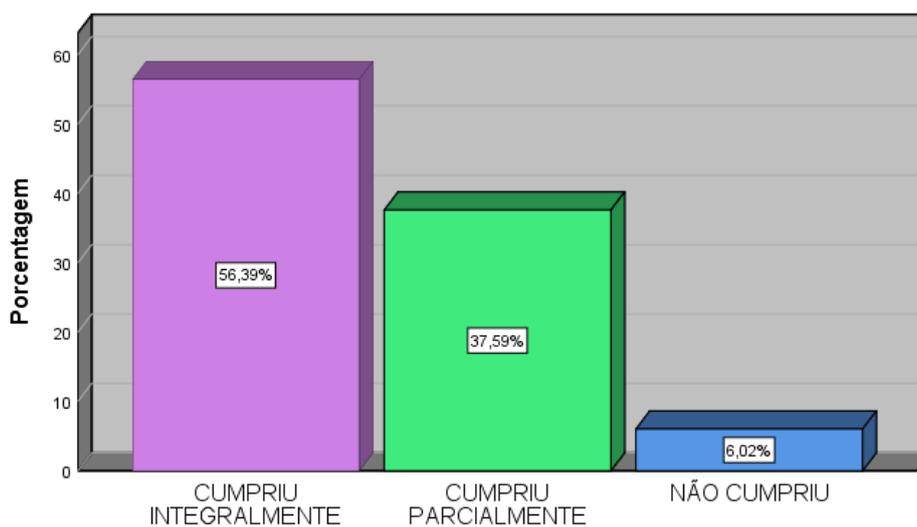
GRÁFICO - EM UMA ESCALA DE 01 À 05, COMO VOCÊ AVALIA A QUALIDADE DO ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO?



10.3 - QUANDO VOCÊ UTILIZOU ALGUM SERVIÇO, VOCÊ ACHA QUE A SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO CUMPRIU OS COMPROMISSOS E PRAZOS DEFINIDOS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	CUMPRIU INTEGRALMENTE	234	46,80%	56,39%	56,39%
	CUMPRIU PARCIALMENTE	156	31,20%	37,59%	93,98%
	NÃO CUMPRIU	25	5,00%	6,02%	100,00%
	Total	415	83,00%	100,00%	
Omisso	NÃO SOUBE OU NÃO QUIS RESPONDER	8	1,60%		
	NÃO SE APLICA	77	15,40%		
	Total	85	17,00%		
Total		500	100,00%		

GRÁFICO - QUANDO VOCÊ UTILIZOU ALGUM SERVIÇO, VOCÊ ACHA QUE A SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO CUMPRIU OS COMPROMISSOS E PRAZOS DEFINIDOS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS?



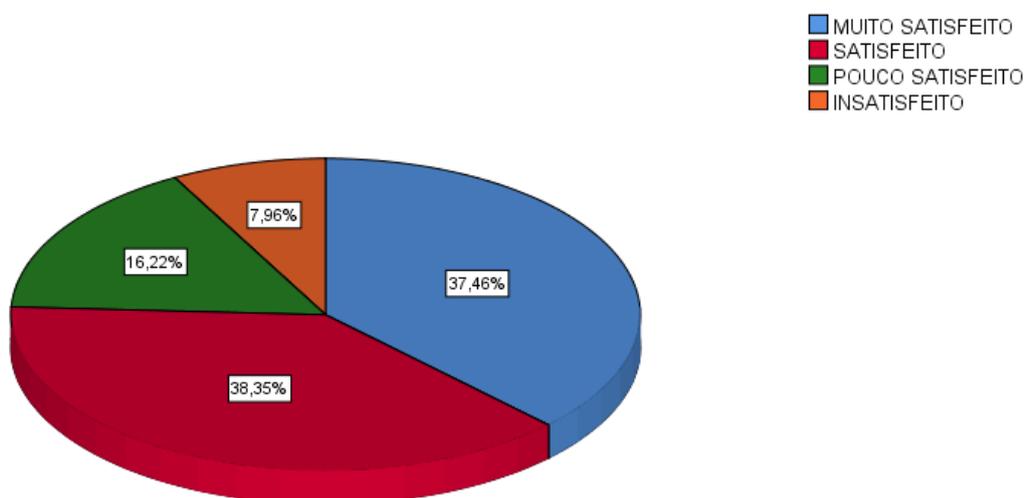
SEÇÃO 11 – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL DE TURISMO DO MUNICÍPIO DE BARRA BONITA

(PAVILHÃO DE EXPOSIÇÕES PREFEITO LUIS FERNANDO ORTIGOSA – PIT – POSTO DE INFORMAÇÃO TURÍSTICAS – PONTOS TURÍSTICOS DE BARRA BONITA)

11.1 - QUAL É O SEU NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL DE TURISMO?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	MUITO SATISFEITO	127	25,40%	37,46%	37,46%
	SATISFEITO	130	26,00%	38,35%	75,81%
	POUCO SATISFEITO	55	11,00%	16,22%	92,04%
	INSATISFEITO	27	5,40%	7,96%	100,00%
	Total	339	67,80%	100,00%	
Omisso	NUNCA UTILIZOU SERVIÇOS DESTA SECRETARIA	161	32,20%		
Total		500	100,00%		

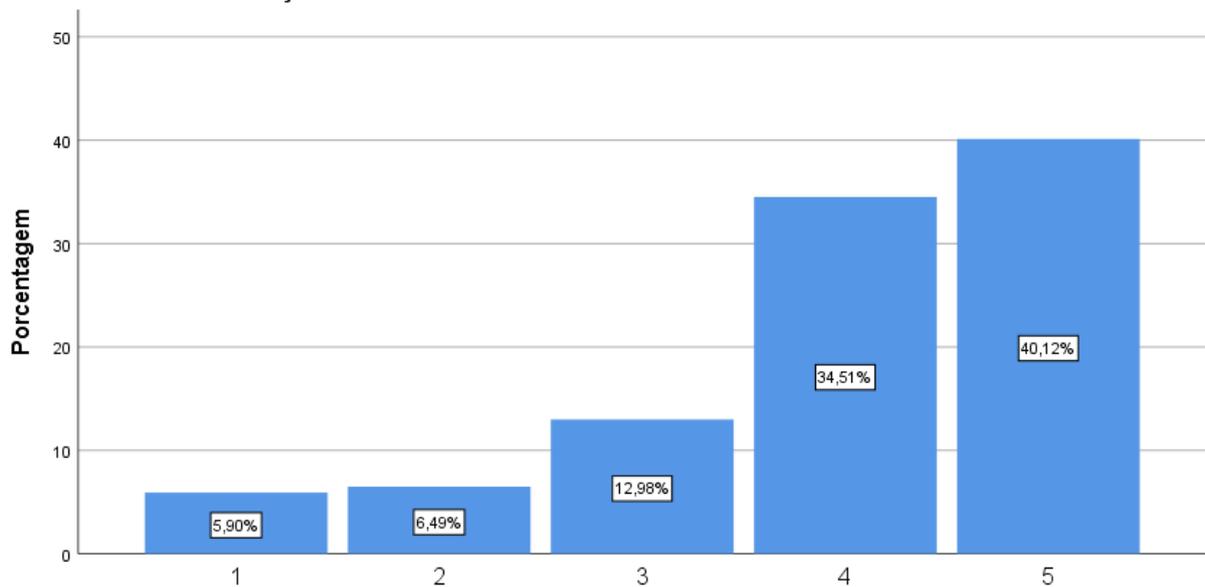
GRÁFICO - QUAL É O SEU NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL DE TURISMO?



11.2 - EM UMA ESCALA DE 01 À 05, COMO VOCÊ AVALIA A QUALIDADE DO ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL DE TURISMO

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	1	20	4,00%	5,90%	5,90%
	2	22	4,40%	6,49%	12,39%
	3	44	8,80%	12,98%	25,37%
	4	117	23,40%	34,51%	59,88%
	5	136	27,20%	40,12%	100,00%
	Total	339	67,80%	100,00%	
Omisso	Não se aplica	161	32,20%		
Total		500	100,00%		

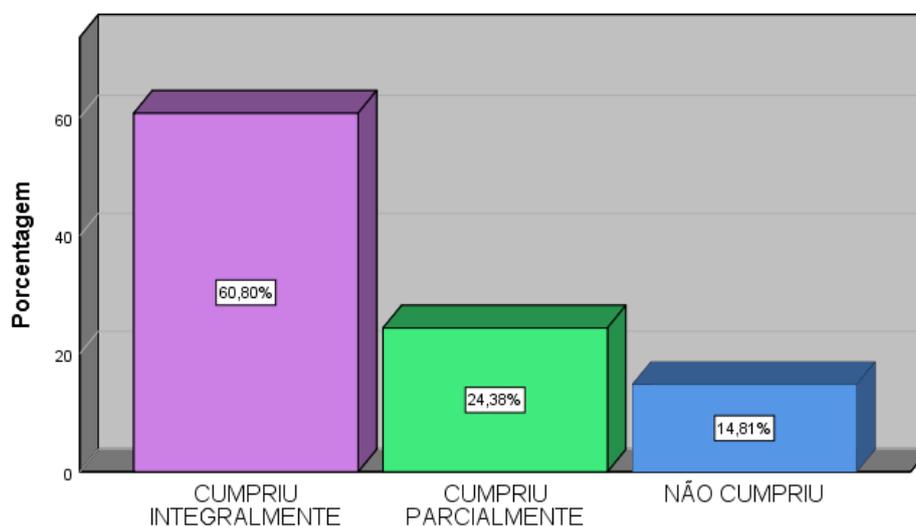
GRÁFICO - EM UMA ESCALA DE 01 À 05, COMO VOCÊ AVALIA A QUALIDADE DO ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL DE TURISMO



11.3 - QUANDO VOCÊ UTILIZOU ALGUM SERVIÇO, VOCÊ ACHA QUE A SECRETARIA MUNICIPAL DE TURISMO CUMPRIU OS COMPROMISSOS E PRAZOS DEFINIDOS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	CUMPRIU INTEGRALMENTE	197	39,40%	60,80%	60,80%
	CUMPRIU PARCIALMENTE	79	15,80%	24,38%	85,19%
	NÃO CUMPRIU	48	9,60%	14,81%	100,00%
	Total	324	64,80%	100,00%	
Omisso	NÃO SOUBE OU NÃO QUIS RESPONDER	15	3,00%		
	NÃO SE APLICA	161	32,20%		
	Total	176	35,20%		
Total		500	100,00%		

GRÁFICO - QUANDO VOCÊ UTILIZOU ALGUM SERVIÇO, VOCÊ ACHA QUE A SECRETARIA MUNICIPAL DE TURISMO CUMPRIU OS COMPROMISSOS E PRAZOS DEFINIDOS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS?



SEÇÃO 12 – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL DE CULTURA DO MUNICÍPIO DE BARRA BONITA

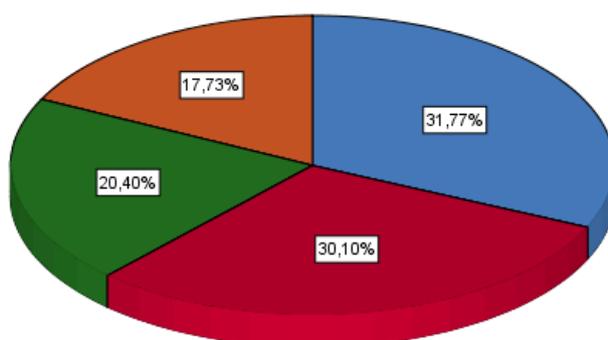
(BIBLIOTECA MUNICIPAL DOUTOR ORLANDO LOPES - MUSEU HISTÓRICO MUNICIPAL LUIZ SAFFI - TEATRO MUNICIPAL PROFESSORA ZITA DE MARCHI - CENTRO CULTURAL CÉLIA STANGHERLIN)

12.1 - QUAL É O SEU NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL DE CULTURA?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	MUITO SATISFEITO	95	19,00%	31,77%	31,77%
	SATISFEITO	90	18,00%	30,10%	61,87%
	POUCO SATISFEITO	61	12,20%	20,40%	82,27%
	INSATISFEITO	53	10,60%	17,73%	100,00%
	Total	299	59,80%	100,00%	
Omisso	NUNCA UTILIZOU SERVIÇOS DESTA SECRETARIA	201	40,20%		
Total		500	100,00%		

GRÁFICO - QUAL É O SEU NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL DE CULTURA?

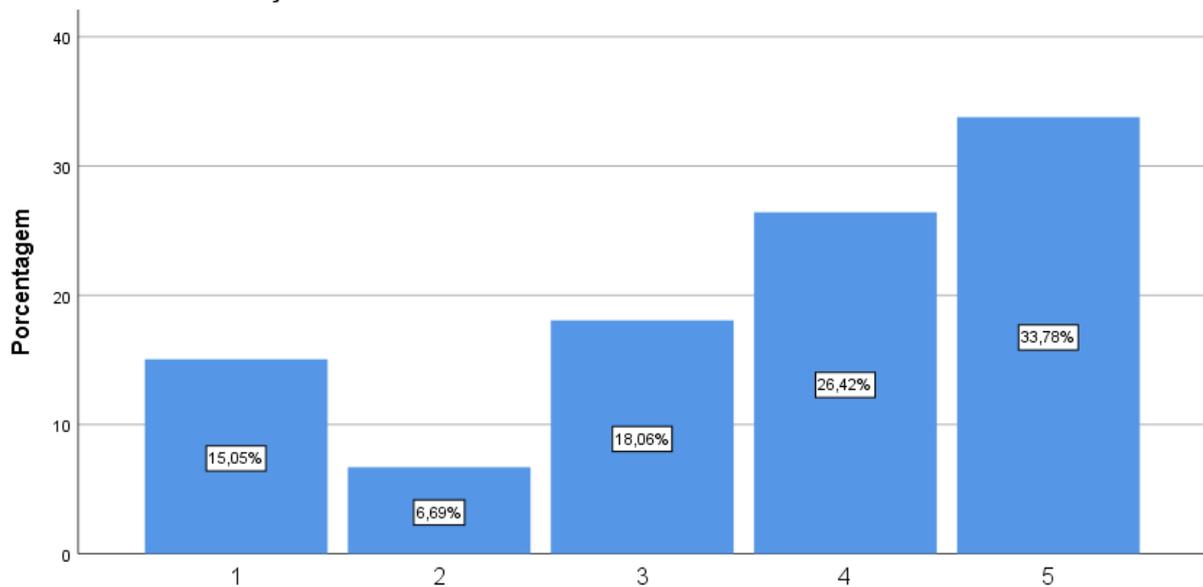
■ MUITO SATISFEITO
■ SATISFEITO
■ POUCO SATISFEITO
■ INSATISFEITO



12.2 - EM UMA ESCALA DE 01 À 05, COMO VOCÊ AVALIA A QUALIDADE DO ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL DE CULTURA?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	1	45	9,00%	15,05%	15,05%
	2	20	4,00%	6,69%	21,74%
	3	54	10,80%	18,06%	39,80%
	4	79	15,80%	26,42%	66,22%
	5	101	20,20%	33,78%	100,00%
	Total	299	59,80%	100,00%	
Omisso	Não se aplica	201	40,20%		
Total		500	100,00%		

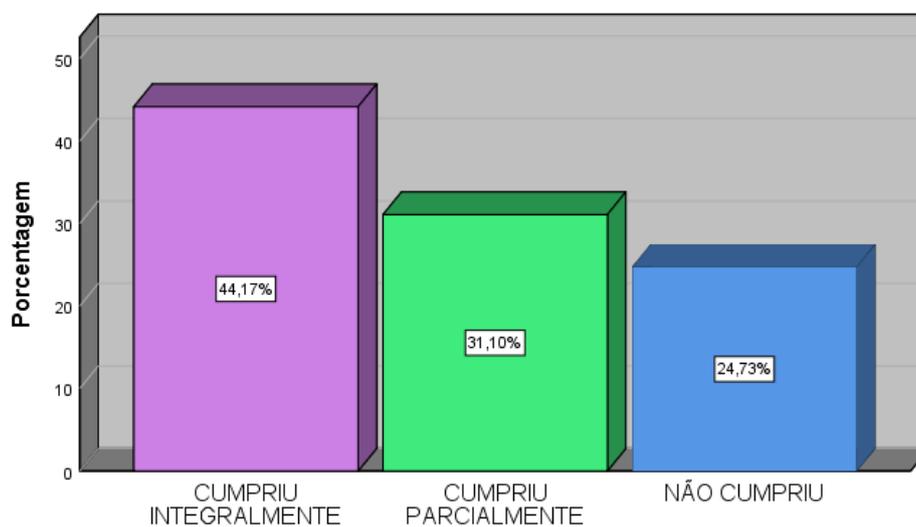
GRÁFICO - EM UMA ESCALA DE 01 À 05, COMO VOCÊ AVALIA A QUALIDADE DO ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL DE CULTURA?



12.3 - QUANDO VOCÊ UTILIZOU ALGUM SERVIÇO, VOCÊ ACHA QUE A SECRETARIA MUNICIPAL DE CULTURA CUMPRIU OS COMPROMISSOS E PRAZOS DEFINIDOS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	CUMPRIU INTEGRALMENTE	125	25,00%	44,17%	44,17%
	CUMPRIU PARCIALMENTE	88	17,60%	31,10%	75,27%
	NÃO CUMPRIU	70	14,00%	24,73%	100,00%
	Total	283	56,60%	100,00%	
Omisso	NÃO SOUBE OU NÃO QUIS RESPONDER	16	3,20%		
	NÃO SE APLICA	201	40,20%		
	Total	217	43,40%		
Total		500	100,00%		

GRÁFICO - QUANDO VOCÊ UTILIZOU ALGUM SERVIÇO, VOCÊ ACHA QUE A SECRETARIA MUNICIPAL DE CULTURA CUMPRIU OS COMPROMISSOS E PRAZOS DEFINIDOS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS?



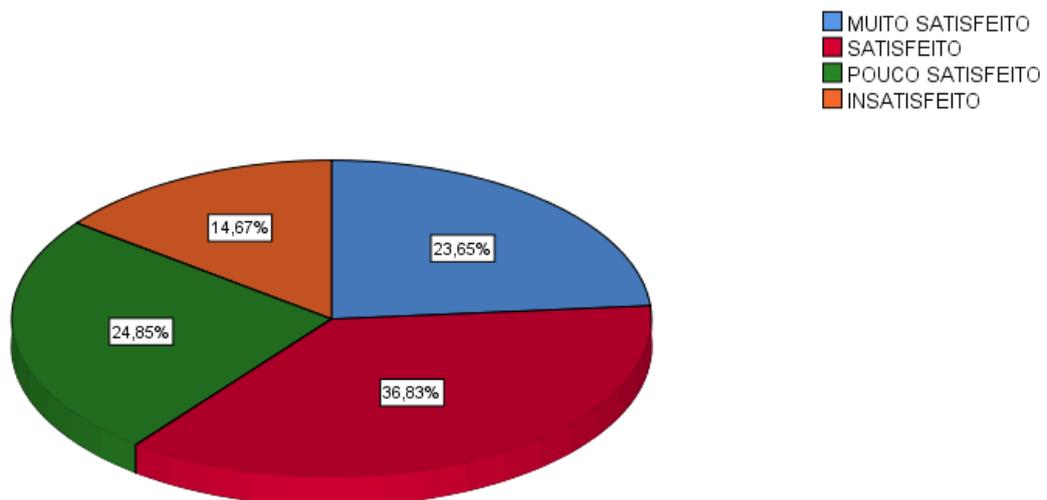
SEÇÃO 13 – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL DE ESPORTE LAZER E JUVENTUDE DO MUNICÍPIO DE BARRA BONITA

(BASQUETE - HANDEBOL - FUTSAL - VOLEIBOL - QUADRA DE AREIA - JUDÔ - TAEKWONDO - CAPOEIRA - FUTEBOL - PCD - NATAÇÃO AULAS DE CICLISMO)

13.1 - QUAL É O SEU NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA DE ESPORTE LAZER E JUVENTUDE?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	MUITO SATISFEITO	79	15,80%	23,65%	23,65%
	SATISFEITO	123	24,60%	36,83%	60,48%
	POUCO SATISFEITO	83	16,60%	24,85%	85,33%
	INSATISFEITO	49	9,80%	14,67%	100,00%
	Total	334	66,80%	100,00%	
Omisso	NUNCA UTILIZOU SERVIÇOS DESTA SECRETARIA	166	33,20%		
Total		500	100,00%		

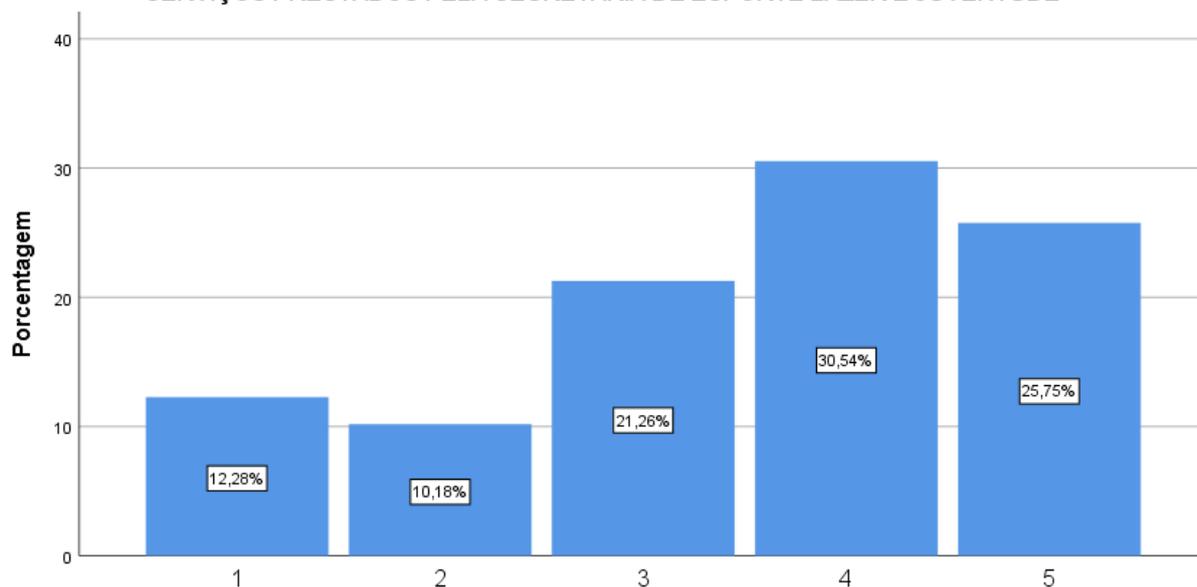
GRÁFICO - QUAL É O SEU NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA DE ESPORTE LAZER E JUVENTUDE?



13.2 - EM UMA ESCALA DE 01 À 05, COMO VOCÊ AVALIA A QUALIDADE DO ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA DE ESPORTE LAZER E JUVENTUDE

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	1	41	8,20%	12,28%	12,28%
	2	34	6,80%	10,18%	22,46%
	3	71	14,20%	21,26%	43,71%
	4	102	20,40%	30,54%	74,25%
	5	86	17,20%	25,75%	100,00%
	Total	334	66,80%	100,00%	
Omisso	Não se aplica	166	33,20%		
Total		500	100,00%		

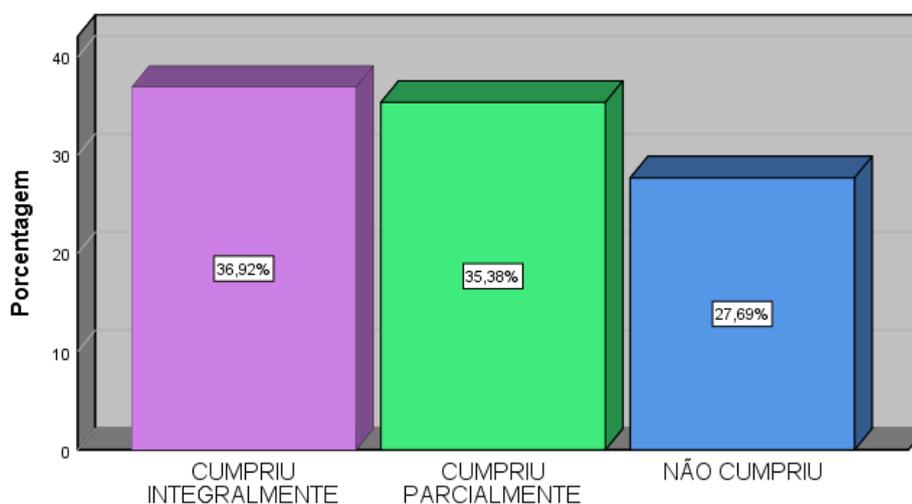
GRÁFICO - EM UMA ESCALA DE 01 À 05, COMO VOCÊ AVALIA A QUALIDADE DO ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA DE ESPORTE LAZER E JUVENTUDE



13.3 - QUANDO VOCÊ UTILIZOU ALGUM SERVIÇO, VOCÊ ACHA QUE A SECRETARIA DE ESPORTE LAZER E JUVENTUDE CUMPRIU OS COMPROMISSOS E PRAZOS DEFINIDOS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	CUMPRIU INTEGRALMENTE	120	24,00%	36,92%	36,92%
	CUMPRIU PARCIALMENTE	115	23,00%	35,38%	72,31%
	NÃO CUMPRIU	90	18,00%	27,69%	100,00%
	Total	325	65,00%	100,00%	
Omisso	NÃO SOUBE OU NÃO QUIS RESPONDER	9	1,80%		
	NÃO SE APLICA	166	33,20%		
	Total	175	35,00%		
Total		500	100,00%		

GRÁFICO - QUANDO VOCÊ UTILIZOU ALGUM SERVIÇO, VOCÊ ACHA QUE A SECRETARIA DE ESPORTE LAZER E JUVENTUDE CUMPRIU OS COMPROMISSOS E PRAZOS DEFINIDOS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS?



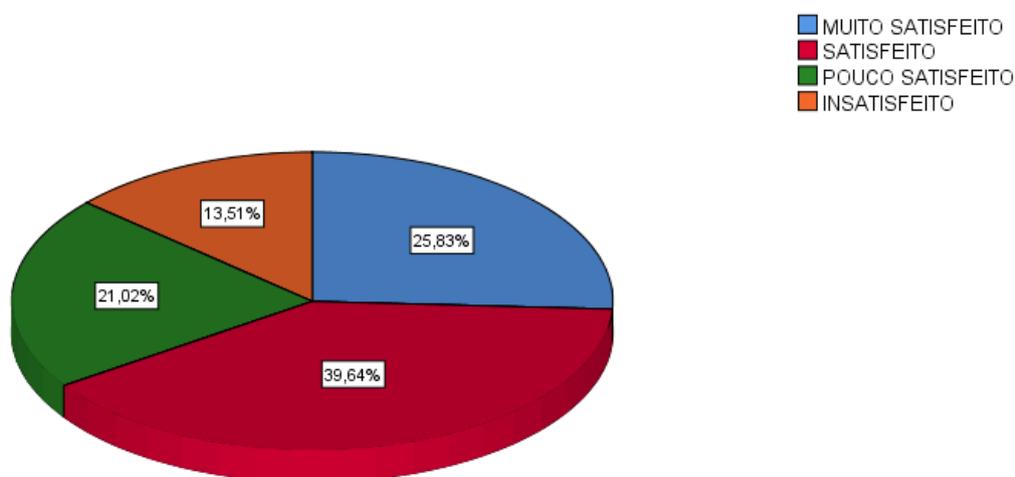
SEÇÃO 14 – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, FORMAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO MUNICÍPIO DE BARRA BONITA

(SERVIÇOS DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL – BANCO DO POVO – INCUBADORA DE EMPRESAS – POSTO DE ATENDIMENTO AO TRABALHADOR – CENTRO INTEGRADO DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO)

14.1 - QUAL É O SEU NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, FORMAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	MUITO SATISFEITO	86	17,20%	25,83%	25,83%
	SATISFEITO	132	26,40%	39,64%	65,47%
	POUCO SATISFEITO	70	14,00%	21,02%	86,49%
	INSATISFEITO	45	9,00%	13,51%	100,00%
	Total	333	66,60%	100,00%	
Omisso	NUNCA UTILIZOU SERVIÇOS DESTA SECRETARIA	167	33,40%		
Total		500	100,00%		

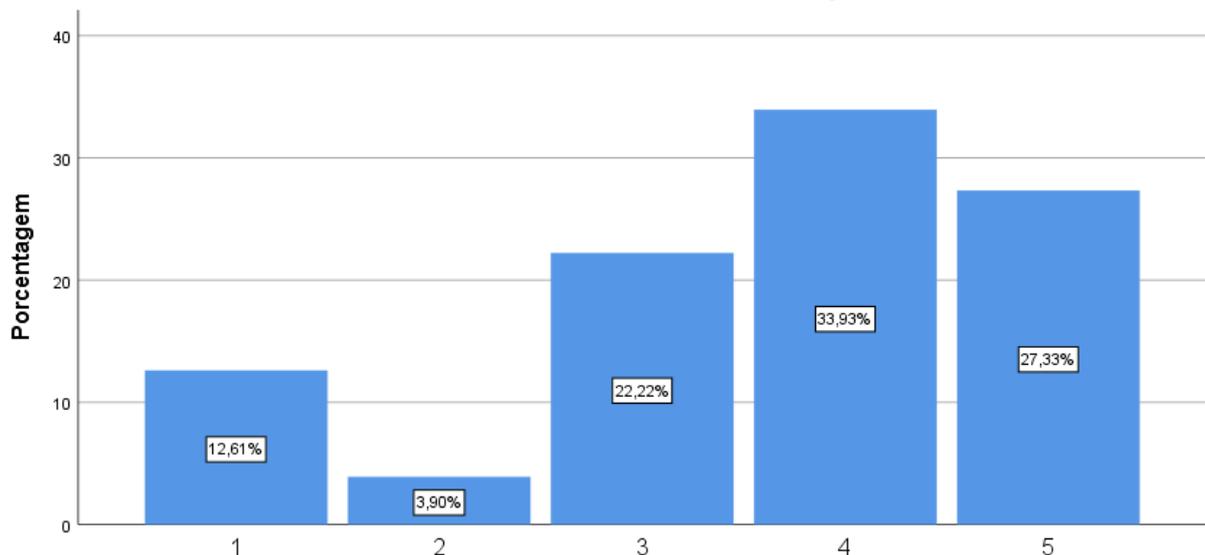
GRÁFICO - QUAL É O SEU NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, FORMAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO?



14.2 - EM UMA ESCALA DE 01 À 05, COMO VOCÊ AVALIA A QUALIDADE DO ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, FORMAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	1	42	8,40%	12,61%	12,61%
	2	13	2,60%	3,90%	16,52%
	3	74	14,80%	22,22%	38,74%
	4	113	22,60%	33,93%	72,67%
	5	91	18,20%	27,33%	100,00%
	Total	333	66,60%	100,00%	
Omisso	Não se aplica	167	33,40%		
Total		500	100,00%		

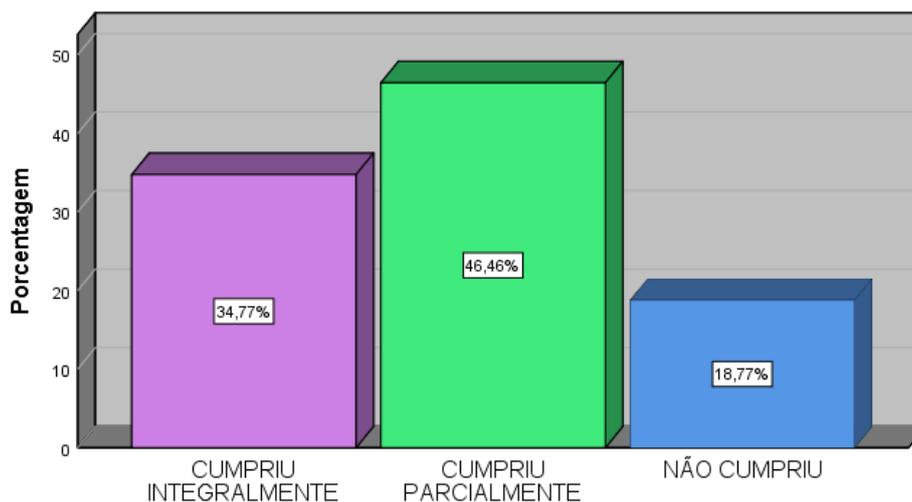
GRÁFICO - EM UMA ESCALA DE 01 À 05, COMO VOCÊ AVALIA A QUALIDADE DO ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, FORMAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO?



14.3 - QUANDO VOCÊ UTILIZOU ALGUM SERVIÇO, VOCÊ ACHA QUE A SECRETARIA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, FORMAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO CUMPRIU OS COMPROMISSOS E PRAZOS DEFINIDOS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	CUMPRIU INTEGRALMENTE	113	22,60%	34,77%	34,77%
	CUMPRIU PARCIALMENTE	151	30,20%	46,46%	81,23%
	NÃO CUMPRIU	61	12,20%	18,77%	100,00%
	Total	325	65,00%	100,00%	
Omisso	NÃO SOUBE OU NÃO QUISE RESPONDER	8	1,60%		
	NÃO SE APLICA	167	33,40%		
	Total	175	35,00%		
Total		500	100,00%		

GRÁFICO - QUANDO VOCÊ UTILIZOU ALGUM SERVIÇO, VOCÊ ACHA QUE A SECRETARIA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, FORMAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO CUMPRIU OS COMPROMISSOS E PRAZOS DEFINIDOS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS?



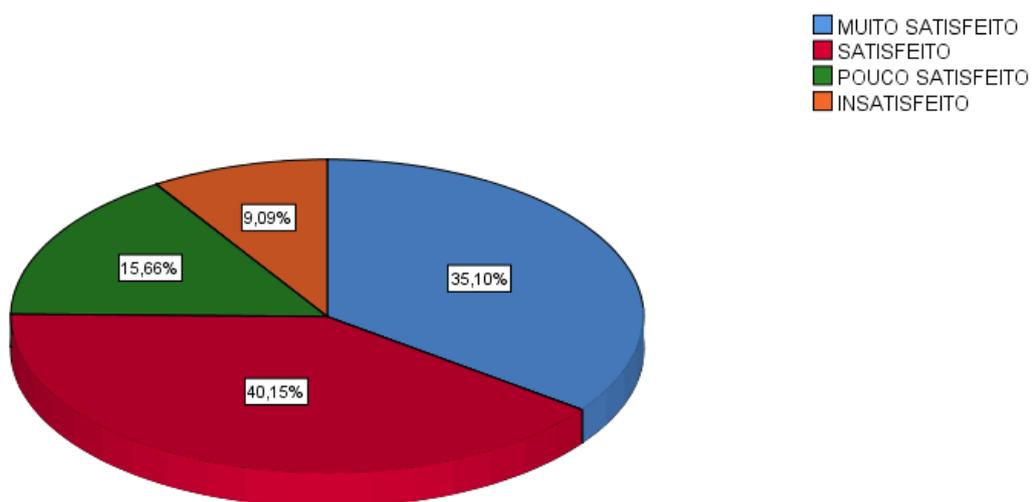
SEÇÃO 15 – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL DE MEIO AMBIENTE DO MUNICÍPIO DE BARRA BONITA

(MUNICÍPIO VERDE AZUL - INTERLOCUTOR DO PMVA - NASCENTE MODELO - MINHA ESCOLA MEU POMAR - MEU BAIRRO MEU POMAR - VIVEIRO DE MUDAS MUNICIPAIS - EDUCAÇÃO AMBIENTAL NA REDE MUNICIPAL DE ENSINO - LEVANTAMENTO ARBÓREO DE BARRA BONITA - ÍNDICE DE PROJEÇÃO DE COPA - MANUAL DE ARBORIZAÇÃO URBANA DE BARRA BONITA¹⁰ - IMPLANTAÇÃO DO NOVO ATERRO DE MATERIAIS INERTES E DA CONSTRUÇÃO CIVIL - MANEJO ARBÓREO, ACOMPANHAMENTO TÉCNICO DE PODA E CORTE - COLETA SELETIVA)

15.1 - QUAL É O SEU NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL DE MEIO AMBIENTE?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	MUITO SATISFEITO	139	27,80%	35,10%	35,10%
	SATISFEITO	159	31,80%	40,15%	75,25%
	POUCO SATISFEITO	62	12,40%	15,66%	90,91%
	INSATISFEITO	36	7,20%	9,09%	100,00%
	Total	396	79,20%	100,00%	
Omisso	NUNCA UTILIZOU SERVIÇOS DESTA SECRETARIA	104	20,80%		
Total		500	100,00%		

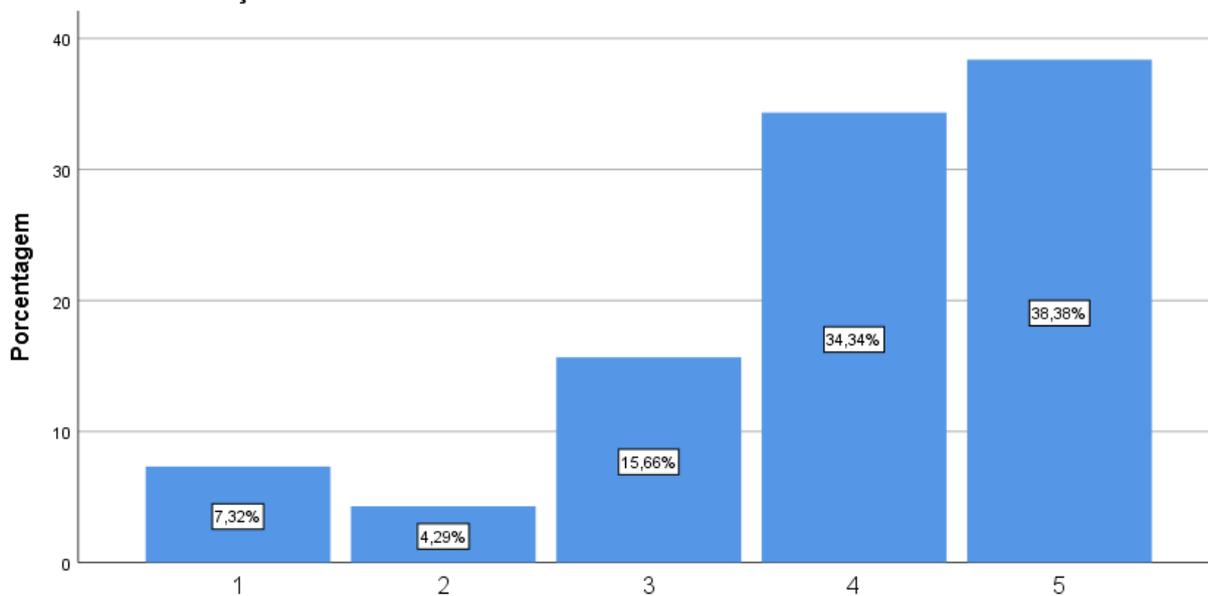
GRÁFICO - QUAL É O SEU NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL DE MEIO AMBIENTE?



15.2 - EM UMA ESCALA DE 01 À 05, COMO VOCÊ AVALIA A QUALIDADE DO ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL DE MEIO AMBIENTE?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	1	29	5,80%	7,32%	7,32%
	2	17	3,40%	4,29%	11,62%
	3	62	12,40%	15,66%	27,27%
	4	136	27,20%	34,34%	61,62%
	5	152	30,40%	38,38%	100,00%
	Total	396	79,20%	100,00%	
Omisso	Não se aplica	104	20,80%		
Total		500	100,00%		

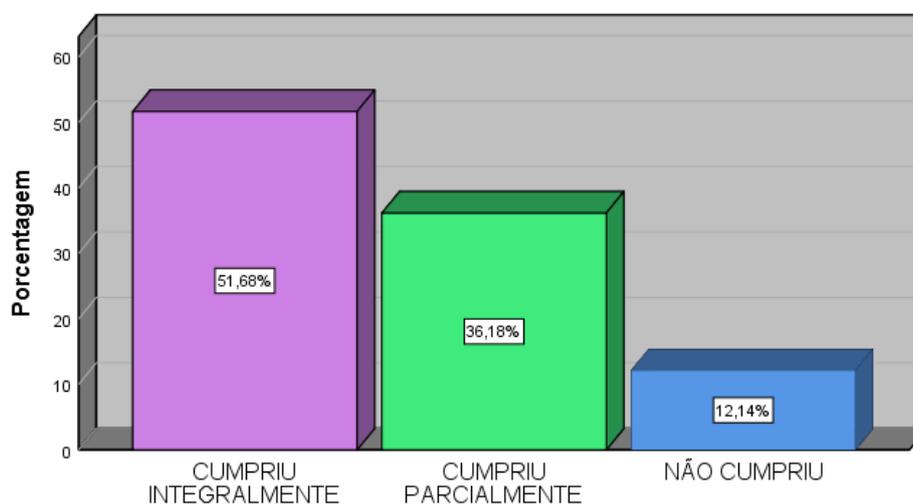
GRÁFICO - EM UMA ESCALA DE 01 À 05, COMO VOCÊ AVALIA A QUALIDADE DO ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL DE MEIO AMBIENTE?



15.3 - QUANDO VOCÊ UTILIZOU ALGUM SERVIÇO, VOCÊ ACHA QUE A SECRETARIA MUNICIPAL DE MEIO AMBIENTE CUMPRIU OS COMPROMISSOS E PRAZOS DEFINIDOS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	CUMPRIU INTEGRALMENTE	200	40,00%	51,68%	51,68%
	CUMPRIU PARCIALMENTE	140	28,00%	36,18%	87,86%
	NÃO CUMPRIU	47	9,40%	12,14%	100,00%
	Total	387	77,40%	100,00%	
Omisso	NÃO SOUBE OU NÃO QUIS RESPONDER	9	1,80%		
	NÃO SE APLICA	104	20,80%		
	Total	113	22,60%		
Total		500	100,00%		

GRÁFICO - QUANDO VOCÊ UTILIZOU ALGUM SERVIÇO, VOCÊ ACHA QUE A SECRETARIA MUNICIPAL DE MEIO AMBIENTE CUMPRIU OS COMPROMISSOS E PRAZOS DEFINIDOS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS?



SEÇÃO 16 – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL DE LIMPEZA PÚBLICA DO MUNICÍPIO DE BARRA BONITA

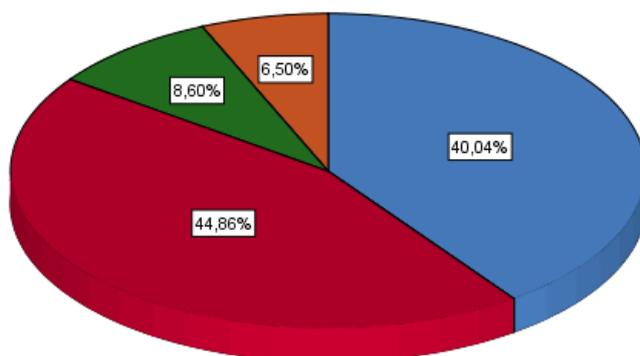
(DEPARTAMENTO DE MANUTENÇÃO DE PRAÇAS E ÁREAS VERDES)

16.1 - QUAL É O SEU NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL DE LIMPEZA PÚBLICA?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	MUITO SATISFEITO	191	38,20%	40,04%	40,04%
	SATISFEITO	214	42,80%	44,86%	84,91%
	POUCO SATISFEITO	41	8,20%	8,60%	93,50%
	INSATISFEITO	31	6,20%	6,50%	100,00%
	Total	477	95,40%	100,00%	
Omisso	NUNCA UTILIZOU SERVIÇOS DESTA SECRETARIA	23	4,60%		
Total		500	100,00%		

GRÁFICO - QUAL É O SEU NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL DE LIMPEZA PÚBLICA?

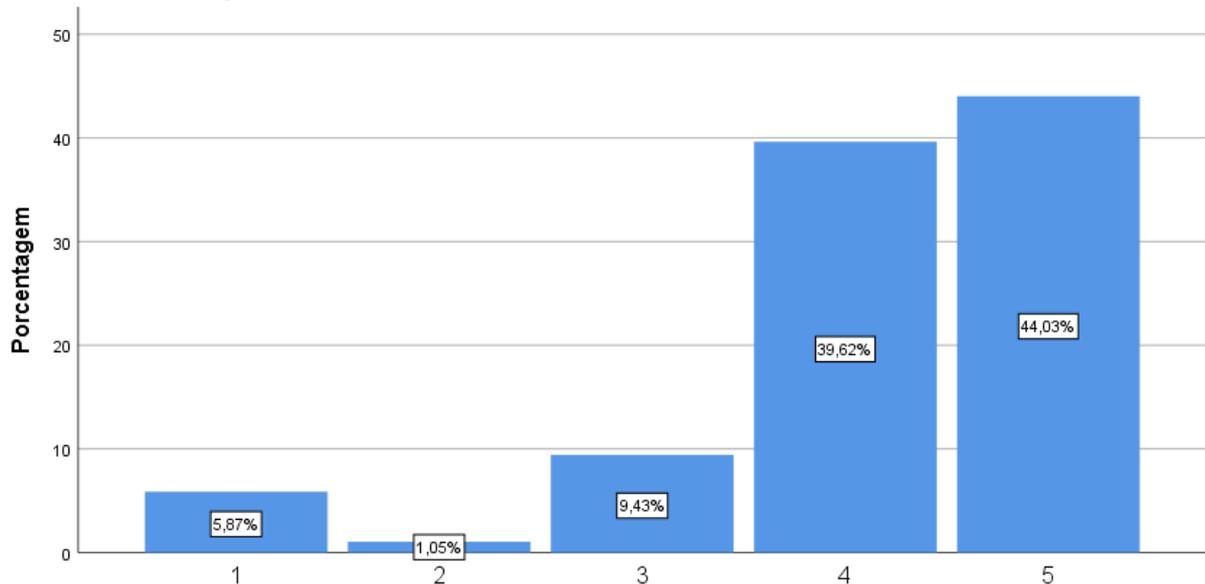
■ MUITO SATISFEITO
■ SATISFEITO
■ POUCO SATISFEITO
■ INSATISFEITO



16.2 - EM UMA ESCALA DE 01 À 05, COMO VOCÊ AVALIA A QUALIDADE DO ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL DE LIMPEZA PÚBLICA?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	1	28	5,60%	5,87%	5,87%
	2	5	1,00%	1,05%	6,92%
	3	45	9,00%	9,43%	16,35%
	4	189	37,80%	39,62%	55,97%
	5	210	42,00%	44,03%	100,00%
	Total		477	95,40%	100,00%
Omisso	Não se aplica	23	4,60%		
Total		500	100,00%		

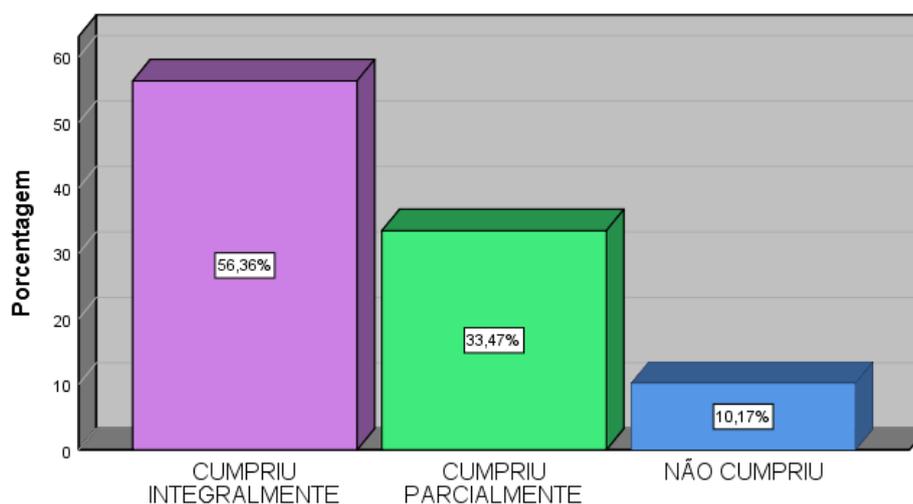
GRÁFICO - EM UMA ESCALA DE 01 À 05, COMO VOCÊ AVALIA A QUALIDADE DO ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL DE LIMPEZA PÚBLICA?



16.3 - QUANDO VOCÊ UTILIZOU ALGUM SERVIÇO, VOCÊ ACHA QUE A SECRETARIA MUNICIPAL DA LIMPEZA PÚBLICA CUMPRIU OS COMPROMISSOS E PRAZOS DEFINIDOS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	CUMPRIU INTEGRALMENTE	266	53,20%	56,36%	56,36%
	CUMPRIU PARCIALMENTE	158	31,60%	33,47%	89,83%
	NÃO CUMPRIU	48	9,60%	10,17%	100,00%
	Total	472	94,40%	100,00%	
Omisso	NÃO SOUBE OU NÃO QUIS RESPONDER	5	1,00%		
	NÃO SE APLICA	23	4,60%		
	Total	28	5,60%		
Total		500	100,00%		

GRÁFICO - QUANDO VOCÊ UTILIZOU ALGUM SERVIÇO, VOCÊ ACHA QUE A SECRETARIA MUNICIPAL DA LIMPEZA PÚBLICA CUMPRIU OS COMPROMISSOS E PRAZOS DEFINIDOS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS?



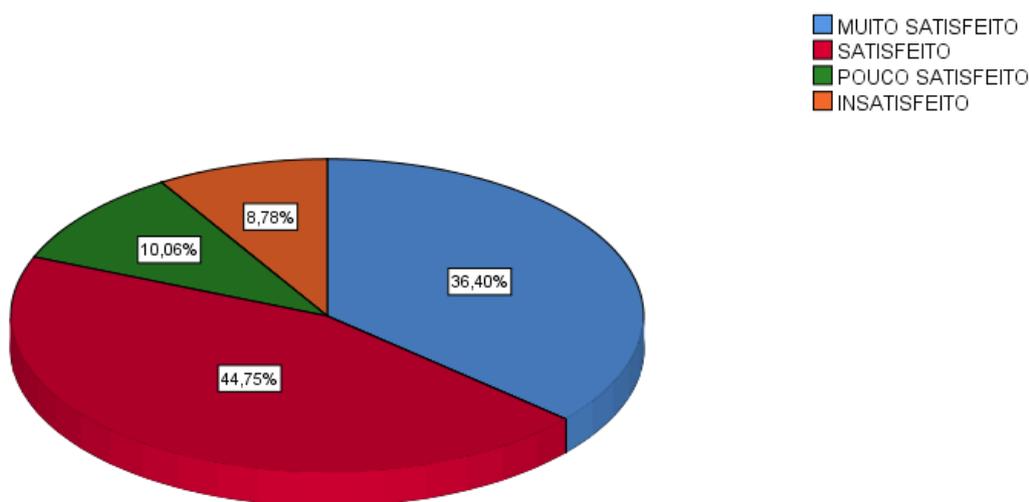
SEÇÃO 17 – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DO MUNICÍPIO DE BARRA BONITA

(VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA – VIGILÂNCIA SANITÁRIA – COMBATE À ZOOSE – CONTROLE ESCORPIÔNICO – ATENÇÃO BÁSICA À SAÚDE – CONSULTA MÉDICA CLÍNICA GERAL – CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS – CONSULTAS E PROCEDIMENTOS DE ENFERMAGEM – IMUNIZAÇÃO VACINAS – ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA – FARMÁCIA CENTRAL – PRONTO SOCORRO - URGÊNCIA E EMERGÊNCIA – CENTRAL DE AMBULÂNCIA – AGENDAMENTO DE CONSULTA E EXAMES – FISIOTERAPIA – HOSPITAL E MATERNIDADE SÃO JOSÉ - SAMU – CENTRO DE ATENDIMENTO COVID – CENTRO DE ATENDIMENTO PSICOSOCIAL)

17.1 - QUAL É O SEU NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	MUITO SATISFEITO	170	34,00%	36,40%	36,40%
	SATISFEITO	209	41,80%	44,75%	81,16%
	POUCO SATISFEITO	47	9,40%	10,06%	91,22%
	INSATISFEITO	41	8,20%	8,78%	100,00%
	Total	467	93,40%	100,00%	
Omisso	NUNCA UTILIZOU SERVIÇOS DESTA SECRETARIA	33	6,60%		
Total		500	100,00%		

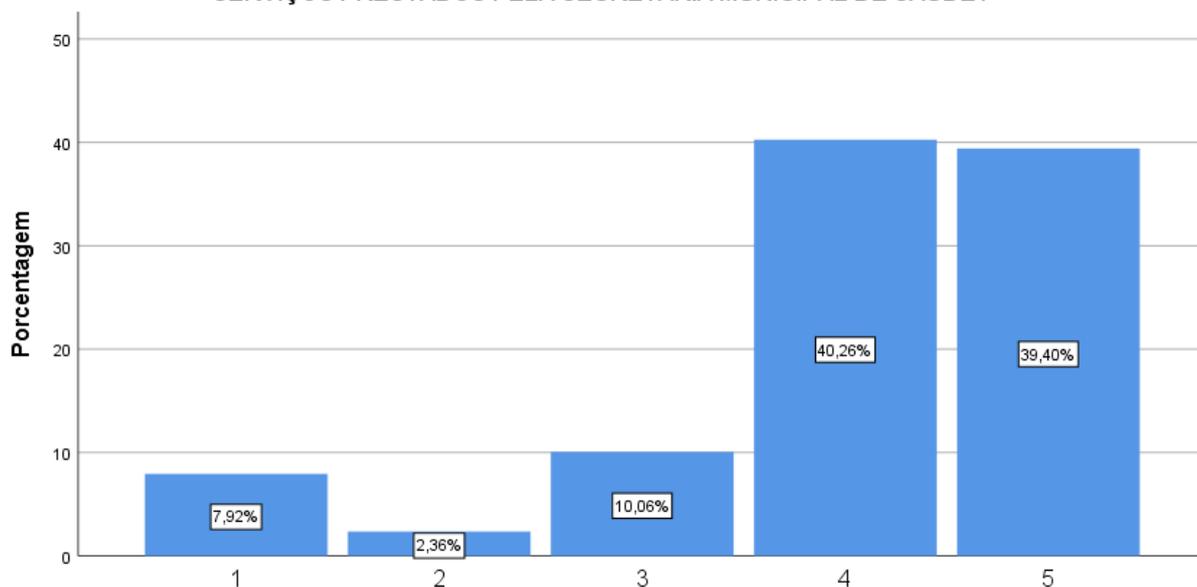
GRÁFICO - QUAL É O SEU NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE?



17.2 - EM UMA ESCALA DE 01 À 05, COMO VOCÊ AVALIA A QUALIDADE DO ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	1	37	7,40%	7,92%	7,92%
	2	11	2,20%	2,36%	10,28%
	3	47	9,40%	10,06%	20,34%
	4	188	37,60%	40,26%	60,60%
	5	184	36,80%	39,40%	100,00%
	Total	467	93,40%	100,00%	
Omisso	Não se aplica	33	6,60%		
Total		500	100,00%		

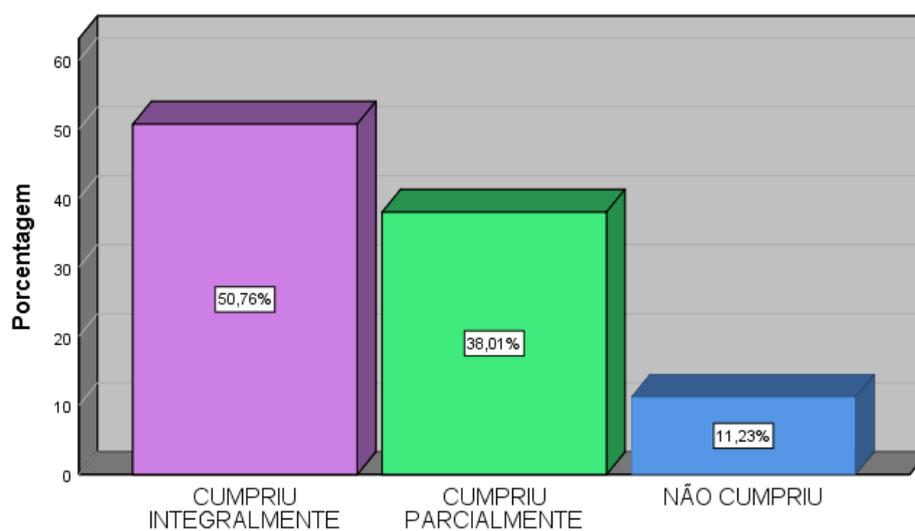
GRÁFICO - EM UMA ESCALA DE 01 À 05, COMO VOCÊ AVALIA A QUALIDADE DO ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE?



17.3 - QUANDO VOCÊ UTILIZOU ALGUM SERVIÇO, VOCÊ ACHA QUE A SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE CUMPRIU OS COMPROMISSOS E PRAZOS DEFINIDOS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	CUMPRIU INTEGRALMENTE	235	47,00%	50,76%	50,76%
	CUMPRIU PARCIALMENTE	176	35,20%	38,01%	88,77%
	NÃO CUMPRIU	52	10,40%	11,23%	100,00%
	Total	463	92,60%	100,00%	
Omisso	NÃO SOUBE OU NÃO QUIS RESPONDER	4	0,80%		
	NÃO SE APLICA	33	6,60%		
	Total	37	7,40%		
Total		500	100,00%		

QUANDO VOCÊ UTILIZOU ALGUM SERVIÇO, VOCÊ ACHA QUE A SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE CUMPRIU OS COMPROMISSOS E PRAZOS DEFINIDOS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS?



SEÇÃO 18 – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL DE OBRAS E SERVIÇOS DO MUNICÍPIO DE BARRA BONITA

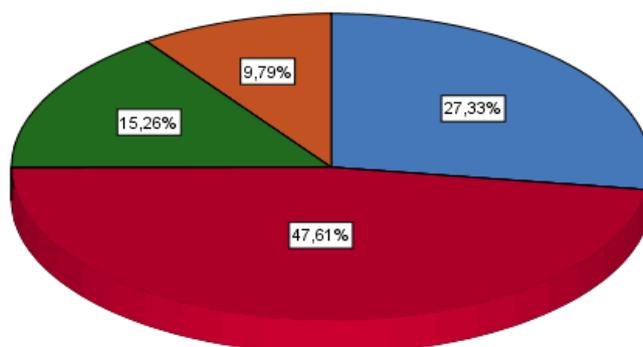
(MANUTENÇÃO DA ILUMINAÇÃO PÚBLICA EM GERAL – EMPRESA TERCEIRIZADA LIMPEZAS DAS GALERIAS PLUVIAIS - BOCAS DE LOBO - MANUTENÇÃO DOS PRÉDIOS PÚBLICOS EM GERAL - MANUTENÇÃO DA PAVIMENTAÇÃO ASFÁLTICA – EMPRESA TERCEIRIZADA CONSERTO E REPAROS NAS CALÇADAS - AUTORIZAÇÕES E REFORMAS, EXUMAÇÕES, SEPULTAMENTOS, TRANSFERÊNCIAS DE RESTOS MORTAIS, AUTORIZAÇÕES DE RITUAIS RELIGIOSOS E ADMINISTRAÇÃO GERAL DOS CEMITÉRIOS - CEMITÉRIO MUNICIPAL DE BARRA BONITA - CEMITÉRIO JARDIM DA PAZ)

18.1 - QUAL É O SEU NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL OBRAS E SERVIÇOS?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	MUITO SATISFEITO	120	24,00%	27,33%	27,33%
	SATISFEITO	209	41,80%	47,61%	74,94%
	POUCO SATISFEITO	67	13,40%	15,26%	90,21%
	INSATISFEITO	43	8,60%	9,79%	100,00%
	Total	439	87,80%	100,00%	
Omisso	NUNCA UTILIZOU SERVIÇOS DESTA SECRETARIA	61	12,20%		
Total		500	100,00%		

GRÁFICO - QUAL É O SEU NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL OBRAS E SERVIÇOS?

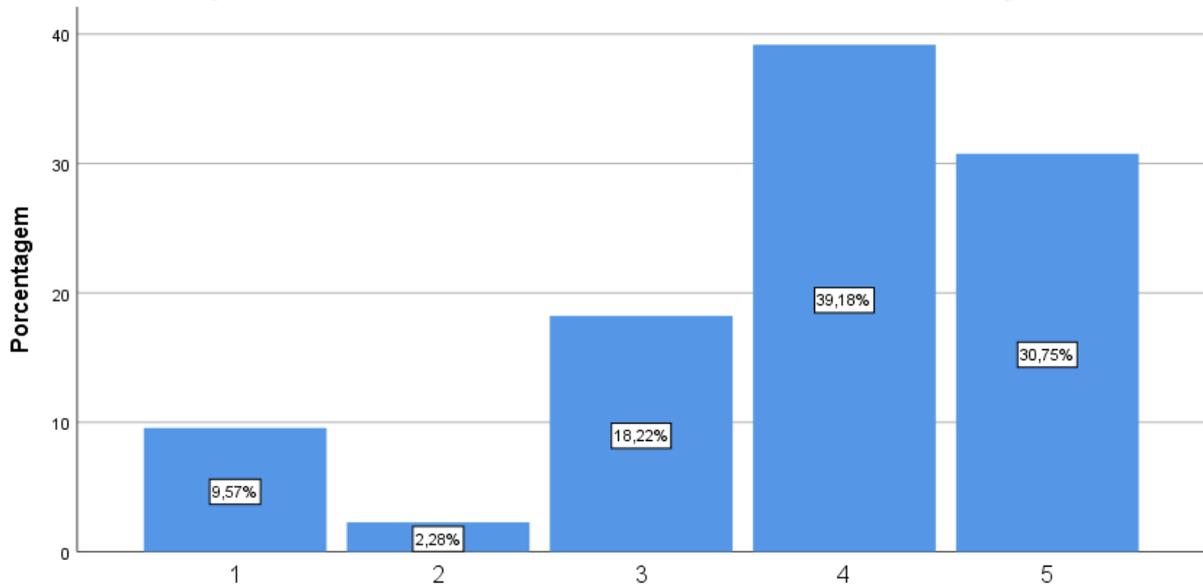
■ MUITO SATISFEITO
■ SATISFEITO
■ POUCO SATISFEITO
■ INSATISFEITO



18.2 - EM UMA ESCALA DE 01 À 05, COMO VOCÊ AVALIA A QUALIDADE DO ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL DE OBRAS E SERVIÇOS?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	1	42	8,40%	9,57%	9,57%
	2	10	2,00%	2,28%	11,85%
	3	80	16,00%	18,22%	30,07%
	4	172	34,40%	39,18%	69,25%
	5	135	27,00%	30,75%	100,00%
	Total		439	87,80%	100,00%
Omisso	Não se aplica	61	12,20%		
Total		500	100,00%		

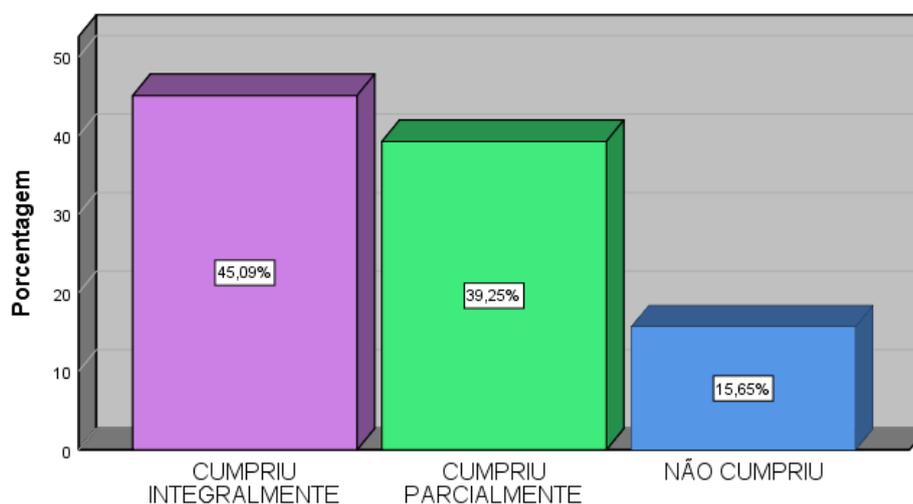
GRÁFICO - EM UMA ESCALA DE 01 À 05, COMO VOCÊ AVALIA A QUALIDADE DO ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL DE OBRAS E SERVIÇOS?



18.3 - QUANDO VOCÊ UTILIZOU ALGUM SERVIÇO, VOCÊ ACHA QUE A SECRETARIA MUNICIPAL DE OBRAS E SERVIÇOS CUMPRIU OS COMPROMISSOS E PRAZOS DEFINIDOS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	CUMPRIU INTEGRALMENTE	193	38,60%	45,09%	45,09%
	CUMPRIU PARCIALMENTE	168	33,60%	39,25%	84,35%
	NÃO CUMPRIU	67	13,40%	15,65%	100,00%
	Total	428	85,60%	100,00%	
Omisso	NÃO SOUBE OU NÃO QUIS RESPONDER	11	2,20%		
	NÃO SE APLICA	61	12,20%		
	Total	72	14,40%		
Total		500	100,00%		

GRÁFICO - QUANDO VOCÊ UTILIZOU ALGUM SERVIÇO, VOCÊ ACHA QUE A SECRETARIA MUNICIPAL DE OBRAS E SERVIÇOS CUMPRIU OS COMPROMISSOS E PRAZOS DEFINIDOS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS?



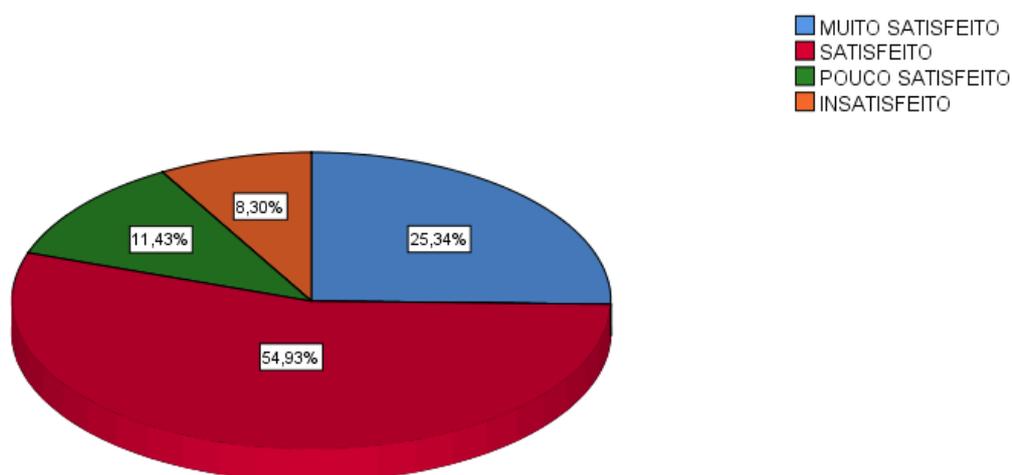
SEÇÃO 19 – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL DE TRANSPORTE/MOBILIDADE URBANA E SEGURANÇA DO MUNICÍPIO DE BARRA BONITA

(GUARDA PATRIMONIAL – DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE TRÂNSITO – DEMUTRAN - SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E GESTÃO DE FROTA DO MUNICÍPIO - AGENDAMENTO DE TRANSPORTES DA SAÚDE AGENDAMENTO DE TRANSPORTES DA EDUCAÇÃO)

19.1 - QUAL É O SEU NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL DE TRANSPORTE/MOBILIDADE URBANA E SEGURANÇA?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	MUITO SATISFEITO	113	22,60%	25,34%	25,34%
	SATISFEITO	245	49,00%	54,93%	80,27%
	POUCO SATISFEITO	51	10,20%	11,43%	91,70%
	INSATISFEITO	37	7,40%	8,30%	100,00%
Total		446	89,20%	100,00%	
Omisso	NUNCA UTILIZOU SERVIÇOS DESTA SECRETARIA	54	10,80%		
Total		500	100,00%		

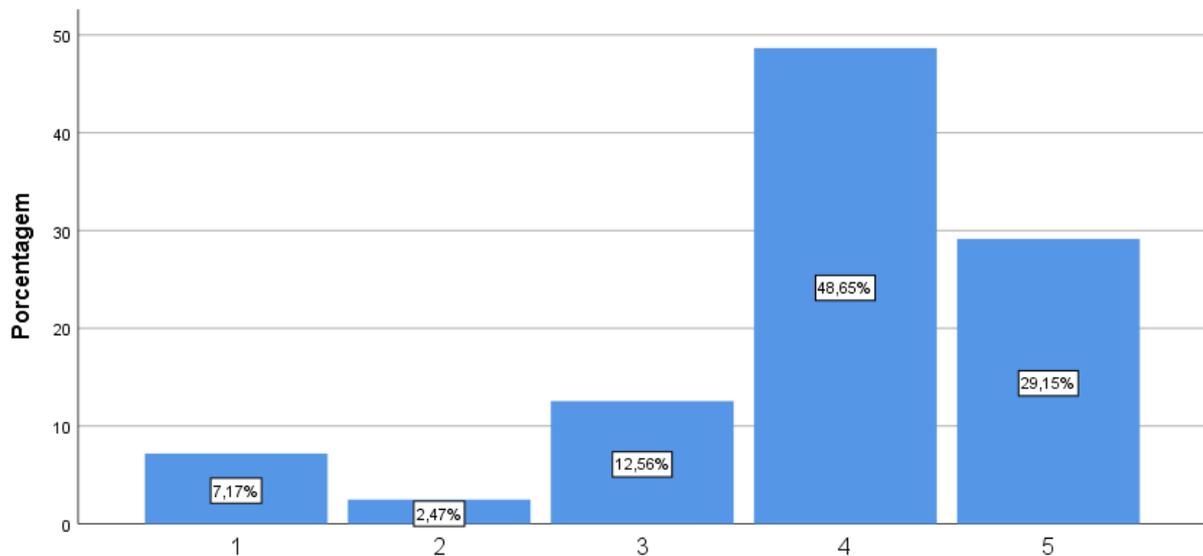
GRÁFICO - QUAL É O SEU NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL DE TRANSPORTE/MOBILIDADE URBANA E SEGURANÇA?



19.2 - EM UMA ESCALA DE 01 À 05, COMO VOCÊ AVALIA A QUALIDADE DO ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL DE TRANSPORTE/MOBILIDADE URBANA E SEGURANÇA?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	1	32	6,40%	7,17%	7,17%
	2	11	2,20%	2,47%	9,64%
	3	56	11,20%	12,56%	22,20%
	4	217	43,40%	48,65%	70,85%
	5	130	26,00%	29,15%	100,00%
	Total	446	89,20%	100,00%	
Omisso	Não se aplica	54	10,80%		
Total		500	100,00%		

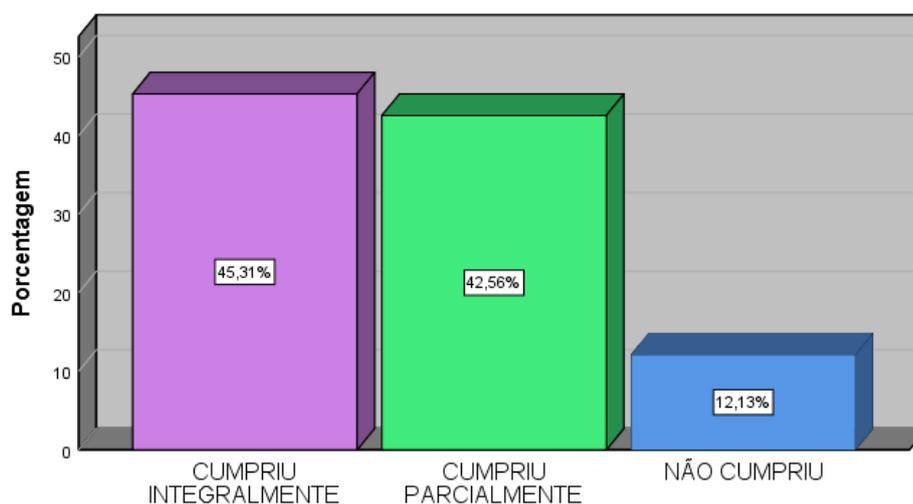
GRÁFICO - EM UMA ESCALA DE 01 À 05, COMO VOCÊ AVALIA A QUALIDADE DO ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL DE TRANSPORTE/MOBILIDADE URBANA E SEGURANÇA?



19.3 - QUANDO VOCÊ UTILIZOU ALGUM SERVIÇO, VOCÊ ACHA QUE A SECRETARIA MUNICIPAL DE TRANSPORTE/MOBILIDADE URBANA E SEGURANÇA CUMPRIU OS COMPROMISSOS E PRAZOS DEFINIDOS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	CUMPRIU INTEGRALMENTE	198	39,60%	45,31%	45,31%
	CUMPRIU PARCIALMENTE	186	37,20%	42,56%	87,87%
	NÃO CUMPRIU	53	10,60%	12,13%	100,00%
	Total	437	87,40%	100,00%	
Omisso	NÃO SOUBE OU NÃO QUIS RESPONDER	9	1,80%		
	NÃO SE APLICA	54	10,80%		
	Total	63	12,60%		
Total		500	100,00%		

GRÁFICO - QUANDO VOCÊ UTILIZOU ALGUM SERVIÇO, VOCÊ ACHA QUE A SECRETARIA MUNICIPAL DE TRANSPORTE/MOBILIDADE URBANA E SEGURANÇA CUMPRIU OS COMPROMISSOS E PRAZOS DEFINIDOS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS?



SEÇÃO 20- RELATÓRIO CONCLUSIVO

20.1 – AVALIAÇÃO GERAL DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA PREFEITURA DE BARRA BONITA:

A pesquisa realizada teve como principal objetivo identificar a satisfação dos serviços prestados pelo Município, a fim de projetar as políticas públicas de melhoria e aperfeiçoamento da prestação dos serviços, e servirá de subsídio para reorientar e ajustar a qualidade dos serviços prestados.

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 Seção 03 desta pesquisa teve como objetivo realizar uma avaliação geral dos serviços prestados pela Prefeitura de BARRA BONITA. Através da pergunta: "EM RELAÇÃO AOS SERVIÇOS PÚBLICOS EM GERAL PRESTADOS PELA PREFEITURA DE BARRA BONITA, NA SUA OPINIÃO ESTÁ SENDO UMA ADMINISTRAÇÃO: Ótima, Boa, Regular, Ruim ou Péssima". 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" chegamos a um percentual acumulativo de **57%**, o que representa um alto grau de satisfação com os serviços prestados pelo Prefeitura.

20.2 - GABINETE DO PREFEITO:

a) **SATISFAÇÃO:** A expectativa dos usuários em relação aos serviços, a pré-disposição dos funcionários, humanidade e respeito, honestidade e confiança, relacionamento, comprometimento, comunicação e agilidade foram validadas, segundo a opinião de **74,89%** dos entrevistados como **SATISFATÓRIA (muito satisfeito e satisfeito)**, demonstrando que a maioria dos entrevistados usuários de

serviços prestados pela GABINETE DO PREFEITO estão **SATISFEITOS** com os serviços oferecidos;

b) **PERCEPÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS:** A opinião dos usuários em relação a qualidade, acesso aos serviços e do atendimento prestado, é positiva, sendo que a maioria, ou seja, **37,89%** do percentual válido dos entrevistados deram **nota 04** em uma escala de 01 à 05, e **30,84%** do percentual válido dos entrevistados deram **nota 05** em uma escala de 01 à 05, demonstrando ser **MUITO BOA** a **QUALIDADE** avaliada dos serviços prestados pelo GABINETE DO PREFEITO;

c) **CUMPRIMENTO DOS COMPROMISSOS E PRAZOS DEFINIDOS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS:** A maioria dos entrevistados usuários afirmaram que a GABINETE DO PREFEITO **CUMPRE PARCIAMENTE** os compromissos e prazos definidos, com o resultado percentual válido de **50%**, sendo considerado um **BOM RESULTADO** em relação ao cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;

20.3 - SECRETARIA DE JUSTIÇA E CIDADANIA:

a) **SATISFAÇÃO:** A expectativa dos usuários em relação aos serviços, a pré-disposição dos funcionários, humanidade e respeito, honestidade e confiança, relacionamento, comprometimento, comunicação e agilidade foram avaliadas, segundo a opinião de **78,55%** dos entrevistados como **MUITO SATISFATÓRIAS (muito satisfeito e satisfeito)**, demonstrando que a maioria dos entrevistados usuários de serviços prestados pela SECRETARIA DE JUSTIÇA E CIDADANIA estão totalmente satisfeitos com os serviços oferecidos aos usuários;

b) **PERCEPÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS:** A opinião dos usuários em relação a qualidade, acesso aos serviços e do atendimento prestado, também é positiva, sendo que **40,36%** do percentual válido dos entrevistados deram **nota 04** em uma escala de 01 à 05, e **33,09%** do percentual válido dos

entrevistados deram **nota 05** em uma escala de 01 à 05, demonstrando **SER MUITO BOA** a **QUALIDADE** avaliada dos serviços prestados pela SECRETARIA DE JUSTIÇA E CIDADANIA;

c) **CUMPRIMENTO DOS COMPROMISSOS E PRAZOS DEFINIDOS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS:** A maioria dos entrevistados usuários afirmaram que a SECRETARIA DE JUSTIÇA E CIDADANIA **CUMPRE PARCIALMENTE** os compromissos e prazos definidos, com o resultado percentual válido de **49,81%**, sendo considerado um **BOM RESULTADO** em relação ao cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;

20.4 - SECRETARIA DE GOVERNO:

a) **SATISFAÇÃO:** A expectativa dos usuários em relação aos serviços, a pré-disposição dos funcionários, humanidade e respeito, honestidade e confiança, relacionamento, comprometimento, comunicação e agilidade foram avaliadas, segundo a opinião de **74,21%** dos entrevistados como **MUITO SATISFATÓRIA (muito satisfeito e satisfeito)**, demonstrando que a maioria dos entrevistados usuários de serviços prestados pela SECRETARIA DE GOVERNO estão totalmente satisfeitos com os serviços oferecidos;

b) **PERCEPÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS:** A opinião dos usuários em relação a qualidade, acesso aos serviços e do atendimento prestado, é muito positiva, sendo que **38,95%** do percentual válido dos entrevistados deram **nota 05** em uma escala de 01 à 05, e **30,95%** do percentual válido dos entrevistados deram **nota 04** em uma escala de 01 à 05, demonstrando ser **TOTALMENTE BOA** a **QUALIDADE** avaliada dos serviços prestados pela SECRETARIA DE GOVERNO;

c) **CUMPRIMENTO DOS COMPROMISSOS E PRAZOS DEFINIDOS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS:** A maioria dos entrevistados usuários afirmaram que a SECRETARIA DE GOVERNO **CUMPRE INTEGRALMENTE** os compromissos e prazos definidos, com o resultado percentual válido de **44,20%**, sendo considerado um

ÓTIMO RESULTADO em relação ao cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;

20.5 - SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO:

a) **SATISFAÇÃO:** A expectativa dos usuários em relação aos serviços, a pré-disposição dos funcionários, humanidade e respeito, honestidade e confiança, relacionamento, comprometimento, comunicação e agilidade foram avaliadas, segundo a opinião de **79,39%** dos entrevistados como **MUITO SATISFATÓRIA (muito satisfeito e satisfeito)**, demonstrando que a maioria dos entrevistados usuários de serviços prestados pela SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO estão totalmente satisfeitos com os serviços oferecidos;

b) **PERCEPÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS:** A opinião dos usuários em relação a qualidade, acesso aos serviços e do atendimento prestado, é positivo, sendo que **49,12%** do percentual válido dos entrevistados deram **nota 05** em uma escala de 01 à 05, e **26,32%** do percentual válido dos entrevistados deram **nota 04** em uma escala de 01 à 05, apenas **7,89%** do percentual válido dos entrevistados deram **nota 01** em uma escala de 01 à 05 demonstrando ser **SER MUITO BOA** a **QUALIDADE** avaliada dos serviços prestados pela SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO;

c) **CUMPRIMENTO DOS COMPROMISSOS E PRAZOS DEFINIDOS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS:** A maioria dos entrevistados usuários afirmaram que a SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO **CUMPRE INTEGRALMENTE** os compromissos e prazos definidos, com o resultado percentual válido de **49,78%**, sendo considerado um **ÓTIMO RESULTADO** em relação ao cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;

20.6 - SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL DO MUNICÍPIO:

a) **SATISFAÇÃO:** A expectativa dos usuários em relação aos serviços, a pré-disposição dos funcionários, humanidade e respeito, honestidade e confiança,

relacionamento, comprometimento, comunicação e agilidade foram avaliadas, segundo a opinião de **87,03%** dos entrevistados como **SATISFATÓRIA (muito satisfeito e satisfeito)**, demonstrando que a maioria dos entrevistados usuários de serviços prestados pela SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL DO MUNICÍPIO estão satisfeitos com os serviços oferecidos;

b) **PERCEPÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS:** A opinião dos usuários em relação a qualidade, acesso aos serviços e do atendimento prestado, é positiva, sendo que **47,26%** do percentual válido dos entrevistados deram **nota 05** em uma escala de 01 à 05, e **37,46%** do percentual válido dos entrevistados deram **nota 04** em uma escala de 01 à 05, demonstrando ser **MUITO BOA a QUALIDADE** avaliada dos serviços prestados pela SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL DO MUNICÍPIO;

c) **CUMPRIMENTO DOS COMPROMISSOS E PRAZOS DEFINIDOS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS:** A maioria dos entrevistados usuários afirmaram que a SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL DO MUNICÍPIO **CUMPRE INTEGRALMENTE** os compromissos e prazos definidos, com o resultado percentual válido de **51,59%**, sendo considerado um **ÓTIMO RESULTADO** em relação ao cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;

20.7 - SECRETARIA DE FINANÇAS:

a) **SATISFAÇÃO:** A expectativa dos usuários em relação aos serviços, a predisposição dos funcionários, humanidade e respeito, honestidade e confiança, relacionamento, comprometimento, comunicação e agilidade foram avaliadas, segundo a opinião de **70,05%** dos entrevistados como **SATISFATÓRIA (muito satisfeito e satisfeito)**, demonstrando que a maioria dos entrevistados usuários de serviços prestados pela SECRETARIA DE FINANÇAS **ESTÃO SATISFEITOS** com os serviços oferecidos;

- b) **PERCEPÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS:** A opinião dos usuários em relação a qualidade, acesso aos serviços e do atendimento prestado, é **POSITIVA**, sendo que **34,22%** do percentual válido dos entrevistados deram **nota 05** em uma escala de 01 à 05, **33,16%** do percentual válido dos entrevistados deram **nota 04** em uma escala de 01 à 05, demonstrando ser **MUITO BOA** a **QUALIDADE** avaliada dos serviços prestados pela SECRETARIA DE FINANÇAS;
- c) **CUMPRIMENTO DOS COMPROMISSOS E PRAZOS DEFINIDOS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS:** A maioria dos entrevistados usuários afirmaram que a SECRETARIA DE FINANÇAS **CUMPRE INTEGRALMENTE** os compromissos e prazos definidos, com o resultado percentual válido de **40,56%**, e para **19,44%** dos entrevistados a Secretaria **NÃO CUMPRE** os compromissos e prazos definidos, sendo considerado um ótimo resultado em relação ao cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;

20.8 - SECRETARIA DE EDUCAÇÃO:

- a) **SATISFAÇÃO:** A expectativa dos usuários em relação aos serviços, a pré-disposição dos funcionários, humanidade e respeito, honestidade e confiança, relacionamento, comprometimento, comunicação e agilidade foram avaliadas, segundo a opinião de **89,10%** dos entrevistados como **MUITO SATISFATÓRIA (muito satisfeito e satisfeito)**, demonstrando que a maioria dos entrevistados usuários de serviços prestados pela SECRETARIA DE EDUCAÇÃO **ESTÃO TOTALMENTE SATISFEITOS** com os serviços oferecidos;
- b) **PERCEPÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS:** A opinião dos usuários em relação a qualidade, acesso aos serviços e do atendimento prestado, é **POSITIVA**, sendo que **45,76%** do percentual válido dos entrevistados deram **nota 04** em uma escala de 01 à 05, **41%** do percentual válido dos entrevistados deram **nota 05** em uma escala de 01 à 05 e apenas **2,61%** do percentual válido dos entrevistados deram **nota 01** em uma escala de 01 à 05, demonstrando ser **SER MUITO BOA** a **QUALIDADE** avaliada dos serviços prestados pela SECRETARIA DE EDUCAÇÃO.

c) **CUMPRIMENTO DOS COMPROMISSOS E PRAZOS DEFINIDOS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS:** A maioria dos entrevistados usuários afirmaram que a SECRETARIA DE EDUCAÇÃO **CUMPRE INTEGRALMENTE** os compromissos e prazos definidos, com o resultado percentual válido de **56,39%**, sendo considerado um **ÓTIMO RESULTADO** em relação ao cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços, para apenas **6,02%** dos entrevistados a SECRETARIA DE EDUCAÇÃO **NÃO CUMPRE** os compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços, sendo um percentual **BAIXO** de usuários;

20.9 - SECRETARIA DE TURISMO:

a) **SATISFAÇÃO:** A expectativa dos usuários em relação aos serviços, a pré-disposição dos funcionários, humanidade e respeito, honestidade e confiança, relacionamento, comprometimento, comunicação e agilidade foram avaliadas, segundo a opinião de **75,81%** dos entrevistados como **MUITO SATISFATÓRIA (muito satisfeito e satisfeito)**, demonstrando que a maioria dos entrevistados usuários de serviços prestados pela SECRETARIA DE TURISMO **ESTÃO TOTALMENTE SATISFEITOS** com os serviços oferecidos;

b) **PERCEPÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS:** A opinião dos usuários em relação a qualidade, acesso aos serviços e do atendimento prestado, é **positiva**, sendo que **40,12%** do percentual válido dos entrevistados deram **nota 05** em uma escala de 01 à 05, dos entrevistados **5,90%** do percentual válido deram **nota 01** em uma escala de 01 à 05, demonstrando **SER BOA** a **QUALIDADE** avaliada dos serviços prestados pela SECRETARIA DE TURISMO;

c) **CUMPRIMENTO DOS COMPROMISSOS E PRAZOS DEFINIDOS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS:** A maioria dos entrevistados usuários afirmaram que a SECRETARIA DE TURISMO **CUMPRE INTEGRALMENTE** os compromissos e prazos definidos, com o resultado percentual válido de **60,80%**, sendo considerado um **BOM RESULTADO** em relação ao cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;

20.10 - SECRETARIA DE CULTURA:

a) **SATISFAÇÃO:** A expectativa dos usuários em relação aos serviços, a predisposição dos funcionários, humanidade e respeito, honestidade e confiança, relacionamento, comprometimento, comunicação e agilidade foram avaliadas, segundo a opinião de **61,87%** dos entrevistados como **SATISFATÓRIA (muito satisfeito e satisfeito)** e **20,40%** dos entrevistados se declararam **POUCO SATISFEITOS**, demonstrando que a maioria dos entrevistados usuários de serviços prestados pela SECRETARIA DE CULTURA estão satisfeitos com os serviços oferecidos;

b) **PERCEPÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS:** A opinião dos usuários em relação a qualidade, acesso aos serviços e do atendimento prestado, é **positiva**, tendo em vista que **33,78%** do percentual válido dos entrevistados deram **nota 05** em uma escala de 01 à 05, **26,42%** do percentual válido dos entrevistados deram **nota 04** em uma escala de 01 à 05, e apenas **15,05%** do percentual válido dos entrevistados deram **nota 01** em uma escala de 01 à 05, demonstrando ser **BOA** a **QUALIDADE** avaliada dos serviços prestados pela SECRETARIA DE CULTURA;

c) **CUMPRIMENTO DOS COMPROMISSOS CUMPRIMENTO DOS COMPROMISSOS E PRAZOS DEFINIDOS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS:** A maioria dos entrevistados usuários afirmaram que a SECRETARIA DE CULTURA **CUMPRE INTEGRALMENTE** os compromissos e prazos definidos, com o resultado percentual válido de **44,17%**, sendo considerado um **BOM RESULTADO** em relação ao cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;

20.11 – SECRETARIA DE ESPORTE LAZER E JUVENTUDE:

- a) **SATISFAÇÃO:** A expectativa dos usuários em relação aos serviços, a pré-disposição dos funcionários, humanidade e respeito, honestidade e confiança, relacionamento, comprometimento, comunicação e agilidade foram avaliadas, segundo a opinião de **60,48%** dos entrevistados como **MUITO SATISFATÓRIA (muito satisfeito e satisfeito)**, demonstrando que a maioria dos entrevistados usuários de serviços prestados pela SECRETARIA DE ESPORTE LAZER E JUVENTUDE estão **SATISFEITOS** com os serviços oferecidos;
- b) **PERCEPÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS:** A opinião dos usuários em relação a qualidade, acesso aos serviços e do atendimento prestado, é **positiva**, tendo em vista que **30,54%** do percentual válido dos entrevistados deram **nota 04** em uma escala de 01 à 05, e outros **25,75%** do percentual válido dos entrevistados deram **nota 05** em uma escala de 01 à 05, e **12,28%** do percentual válido dos entrevistados deram **nota 01** em uma escala de 01 à 05, demonstrando ser **BOA** a **QUALIDADE** avaliada dos serviços prestados pela SECRETARIA DE ESPORTE LAZER E JUVENTUDE;
- c) **CUMPRIMENTO DOS COMPROMISSOS E PRAZOS DEFINIDOS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS:** A maioria dos entrevistados usuários afirmaram que a SECRETARIA DE FINANÇAS **CUMPRE INTEGRALMENTE** os compromissos e prazos definidos, com o resultado percentual válido de **36,92%** e **35,38%** dos entrevistados disseram que a SECRETARIA DE ESPORTE LAZER E JUVENTUDE **CUMPRE PARCIALMENTE** sendo considerado um **BOM RESULTADO** em relação ao cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;

20.12 – SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, FORMAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO:

- a) **SATISFAÇÃO:** A expectativa dos usuários em relação aos serviços, a pré-disposição dos funcionários, humanidade e respeito, honestidade e confiança, relacionamento, comprometimento, comunicação e agilidade foram

avaliadas, segundo a opinião de **65,47%** dos entrevistados como **MUITO SATISFATÓRIA (muito satisfeito e satisfeito)**, demonstrando que a maioria dos entrevistados usuários de serviços prestados pela SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, FORMAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO estão **SATISFEITOS** com os serviços oferecidos;

b) **PERCEPÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS:** A opinião dos usuários em relação a qualidade, acesso aos serviços e do atendimento prestado, é **positiva**, tendo em vista que **33,93%** do percentual válido dos entrevistados deram **nota 04** em uma escala de 01 à 05, e outros **22,22%** do percentual válido dos entrevistados deram **nota 05** em uma escla de 01 à 05, e **12,61%** do percentual válido dos entrevistados deram **nota 01** em uma escla de 01 à 05, a demonstrando ser **BOA** a **QUALIDADE** avaliada dos serviços prestados pela SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, FORMAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO;

c) **CUMPRIMENTO DOS COMPROMISSOS E PRAZOS DEFINIDOS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS:** A maioria dos entrevistados usuários afirmaram que a SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, FORMAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO **CUMPRE PARCIALMENTE** os compromissos e prazos definidos, com o resultado percentual válido de **46,46%** e **34,77%** dos entrevistados disseram que a SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, FORMAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO **CUMPRE INTEGRALMENTE** sendo considerado um **BOM RESULTADO** em relação ao cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;

20.13 - SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE:

a) **SATISFAÇÃO:** A expectativa dos usuários em relação aos serviços, a pré-disposição dos funcionários, humanidade e respeito, honestidade e confiança, relacionamento, comprometimento, comunicação e agilidade foram

avaliadas, segundo a opinião de **75,25%** dos entrevistados como **MUITO SATISFATÓRIA (muito satisfeito e satisfeito)**, demonstrando que a maioria dos entrevistados usuários de serviços prestados pela SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE **ESTÃO TOTALMENTE SATISFEITOS** com os serviços oferecidos;

b) **PERCEPÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS:** A opinião dos usuários em relação a qualidade, acesso aos serviços e do atendimento prestado, é **positiva**, sendo que **38,38%** do percentual válido dos entrevistados deram **nota 05** em uma escala de 01 à 05, dos entrevistados apenas **7,32%** do percentual válido deram **nota 01** em uma escala de 01 à 05, demonstrando **SER BOA a QUALIDADE** avaliada dos serviços prestados pela SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE;

c) **CUMPRIMENTO DOS COMPROMISSOS E PRAZOS DEFINIDOS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS:** A maioria dos entrevistados usuários afirmaram que a SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE **CUMPRE INTEGRALMENTE** os compromissos e prazos definidos, com o resultado percentual válido de **51,68%**, sendo considerado um **BOM RESULTADO** em relação ao cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;

20.14 - SECRETARIA DE LIMPEZA PÚBLICA:

a) **SATISFAÇÃO:** A expectativa dos usuários em relação aos serviços, a pré-disposição dos funcionários, humanidade e respeito, honestidade e confiança, relacionamento, comprometimento, comunicação e agilidade foram avaliadas, segundo a opinião de **84,91%** dos entrevistados como **MUITO SATISFATÓRIA (muito satisfeito e satisfeito)**, demonstrando que a maioria dos entrevistados usuários de serviços prestados pela SECRETARIA DE LIMPEZA PÚBLICA **ESTÃO TOTALMENTE SATISFEITOS** com os serviços oferecidos;

b) **PERCEPÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS:** A opinião dos usuários em relação a qualidade, acesso aos serviços e do atendimento prestado, é **positiva**, sendo que **44,03%** do percentual válido dos entrevistados deram **nota 05** em uma escala de 01 à 05, dos entrevistados apenas **5,87%** do percentual

válido deram **nota 01** em uma escala de 01 à 05, demonstrando **SER MUITO BOA** a **QUALIDADE** avaliada dos serviços prestados pela SECRETARIA DE LIMPEZA PÚBLICA;

c) **CUMPRIMENTO DOS COMPROMISSOS E PRAZOS DEFINIDOS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS:** A maioria dos entrevistados usuários afirmaram que a SECRETARIA DE LIMPEZA PÚBLICA **CUMPRE INTEGRALMENTE** os compromissos e prazos definidos, com o resultado percentual válido de **56,36%**, sendo considerado um **BOM RESULTADO** em relação ao cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;

20.15 - SECRETARIA DE SAÚDE:

a) **SATISFAÇÃO:** A expectativa dos usuários em relação aos serviços, a predisposição dos funcionários, humanidade e respeito, honestidade e confiança, relacionamento, comprometimento, comunicação e agilidade foram avaliadas, segundo a opinião de **81,16%** dos entrevistados como **MUITO SATISFATÓRIA (muito satisfeito e satisfeito)**, demonstrando que a maioria dos entrevistados usuários de serviços prestados pela SECRETARIA DE SAÚDE **ESTÃO TOTALMENTE SATISFEITOS** com os serviços oferecidos;

b) **PERCEPÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS:** A opinião dos usuários em relação a qualidade, acesso aos serviços e do atendimento prestado, é **positiva**, sendo que **40,26%** do percentual válido dos entrevistados deram **nota 04** em uma escala de 01 à 05, **39,40%** do percentual válido dos entrevistados deram **nota 05** em uma escala de 01 à 05 e, dos entrevistados apenas **7,92%** do percentual válido deram **nota 01** em uma escala de 01 à 05, demonstrando **SER MUITO BOA** a **QUALIDADE** avaliada dos serviços prestados pela SECRETARIA DE SAÚDE;

c) **CUMPRIMENTO DOS COMPROMISSOS E PRAZOS DEFINIDOS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS:** A maioria dos entrevistados usuários afirmaram que a SECRETARIA DE SAÚDE **CUMPRE INTEGRALMENTE** os compromissos e prazos definidos, com o resultado percentual válido de **50,76%**, sendo considerado um

BOM RESULTADO em relação ao cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;

20.16 - SECRETARIA DE OBRAS E SERVIÇOS:

- a) **SATISFAÇÃO:** A expectativa dos usuários em relação aos serviços, a pré-disposição dos funcionários, humanidade e respeito, honestidade e confiança, relacionamento, comprometimento, comunicação e agilidade foram avaliadas, segundo a opinião de **74,94%** dos entrevistados como **MUITO SATISFATÓRIA (muito satisfeito e satisfeito)**, demonstrando que a maioria dos entrevistados usuários de serviços prestados pela SECRETARIA DE OBRAS E SERVIÇOS **ESTÃO TOTALMENTE SATISFEITOS** com os serviços oferecidos;
- b) **PERCEPÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS:** A opinião dos usuários em relação a qualidade, acesso aos serviços e do atendimento prestado, é **positiva**, sendo que **39,18%** do percentual válido dos entrevistados deram **nota 04** em uma escala de 01 à 05, **30,75%** do percentual válido dos entrevistados deram **nota 05** em uma escala de 01 à 05 e, dos entrevistados apenas **9,57%** do percentual válido deram **nota 01** em uma escala de 01 à 05, demonstrando **SER MUITO BOA** a **QUALIDADE** avaliada dos serviços prestados pela SECRETARIA DE OBRAS E SERVIÇOS;
- c) **CUMPRIMENTO DOS COMPROMISSOS E PRAZOS DEFINIDOS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS:** A maioria dos entrevistados usuários afirmaram que a SECRETARIA DE OBRAS E SERVIÇOS **CUMPRE INTEGRALMENTE** os compromissos e prazos definidos, com o resultado percentual válido de **45,09%**, sendo considerado um **BOM RESULTADO** em relação ao cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;

20.17 - SECRETARIA DE TRANSPORTE/MOBILIDADE URBANA E SEGURANÇA:

- d) **SATISFAÇÃO:** A expectativa dos usuários em relação aos serviços, a predisposição dos funcionários, humanidade e respeito, honestidade e confiança, relacionamento, comprometimento, comunicação e agilidade foram avaliadas, segundo a opinião de **80,27%** dos entrevistados como **MUITO SATISFATÓRIA (muito satisfeito e satisfeito)**, demonstrando que a maioria dos entrevistados usuários de serviços prestados pela SECRETARIA DE TRANSPORTE/MOBILIDADE URBANA E SEGURANÇA **ESTÃO TOTALMENTE SATISFEITOS** com os serviços oferecidos;
- e) **PERCEPÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS:** A opinião dos usuários em relação a qualidade, acesso aos serviços e do atendimento prestado, é **positiva**, sendo que **48,65%** do percentual válido dos entrevistados deram **nota 04** em uma escala de 01 à 05, **29,15%** do percentual válido dos entrevistados deram **nota 05** em uma escala de 01 à 05 e, dos entrevistados apenas **7,17%** do percentual válido deram **nota 01** em uma escala de 01 à 05, demonstrando **SER BOA** a **QUALIDADE** avaliada dos serviços prestados pela SECRETARIA DE TRANSPORTE/MOBILIDADE URBANA E SEGURANÇA;
- f) **CUMPRIMENTO DOS COMPROMISSOS E PRAZOS DEFINIDOS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS:** A maioria dos entrevistados usuários afirmaram que a SECRETARIA DE TRANSPORTE/MOBILIDADE URBANA E SEGURANÇA **CUMPRE INTEGRALMENTE** os compromissos e prazos definidos, com o resultado percentual válido de **45,31%**, sendo considerado um **BOM RESULTADO** em relação ao cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;

Este Relatório Conclusivo sintético, elaborado pela empresa Olix Consultoria e Pesquisas, expressa de forma resumida as informações que podem ser extraídas da pesquisa realizada, para ajudar na tomada de decisões, sendo possível, a Administração Pública Municipal realizar uma análise mais aprofundada, que poderá ajudar na transformação dos dados coletados em informações importantes que poderão ajudar na implantação das Políticas Públicas e melhorias dos serviços públicos oferecidos à população em geral.

**OLIX****CONSULTORIA E
PESQUISAS**

SEÇÃO 21 – RANKING DAS SECRETARIAS COM MAIORES ÍNDICES DE INSATISFAÇÃO:

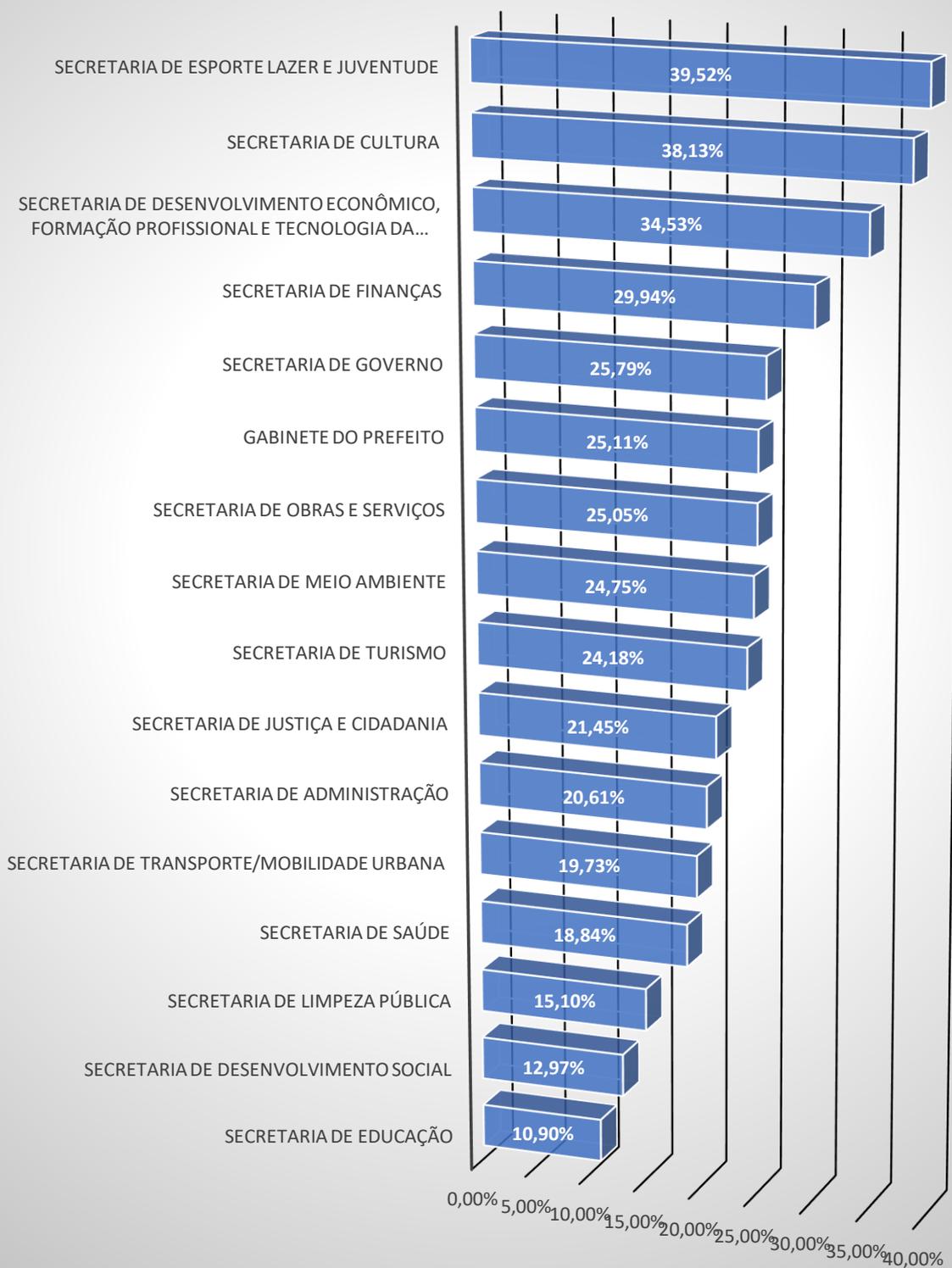
Com base nos dados coletados, foram extraídos os resultados com os índices das Secretarias que possuem um **MAIOR NÍVEL DE INSATISFAÇÃO** dos usuários com os serviços prestados nos termos do **Art. 23, § 2º da Lei Federal nº 13.460/2017**, e que possivelmente necessitam de mais investimentos em qualidade e melhorias no atendimento ao público:

a) **SATISFAÇÃO:** Foram somados os percentuais válidos das respostas dos usuários “**POUCO SATISFEITOS**” e “**INSATISFEITOS**” de cada SECRETARIA em relação aos aspectos analisados nesta variável, para extrair o resultado das SECRETARIAS com os maiores índices de insatisfação, sendo apresentado o seguinte ranking:

21.1 - RANKING DE USUÁRIOS "POUCO SATISFEITOS" E "INSATISFEITOS" COM OS SERVIÇOS PRESTADOS

SECRETARIA DE ESPORTE LAZER E JUVENTUDE	39,52%
SECRETARIA DE CULTURA	38,13%
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, FORMAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	34,53%
SECRETARIA DE FINANÇAS	29,94%
SECRETARIA DE GOVERNO	25,79%
GABINETE DO PREFEITO	25,11%
SECRETARIA DE OBRAS E SERVIÇOS	25,05%
SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE	24,75%
SECRETARIA DE TURISMO	24,18%
SECRETARIA DE JUSTIÇA E CIDADANIA	21,45%
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO	20,61%
SECRETARIA DE TRANSPORTE/MOBILIDADE URBANA	19,73%
SECRETARIA DE SAÚDE	18,84%
SECRETARIA DE LIMPEZA PÚBLICA	15,10%
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL	12,97%
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	10,90%

21.1 - RANKING DE USUÁRIOS "POUCO SATISFEITOS" E "INSATISFEITOS" COM OS SERVIÇOS PRESTADOS

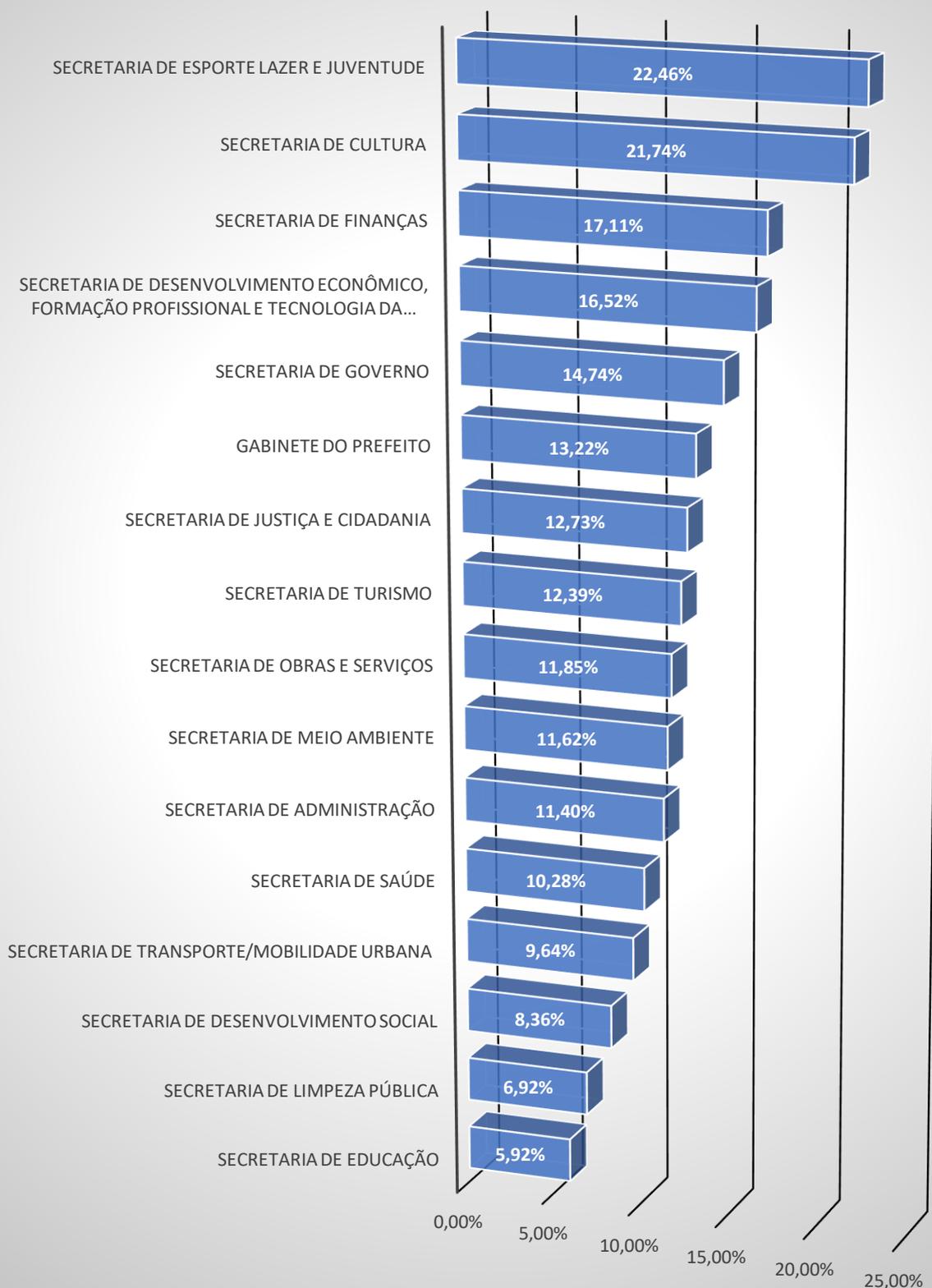


b) **PERCEPÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS:** Opinião sobre a qualidade, acesso aos serviços e do atendimento prestado. Foram somados os percentuais válidos das respostas dos usuários que deram “NOTA 01” e “NOTA 02” para cada SECRETARIA em relação aos aspectos analisados nesta variável, para extrair o resultado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

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

SECRETARIA DE ESPORTE LAZER E JUVENTUDE	22,46%
SECRETARIA DE CULTURA	21,74%
SECRETARIA DE FINANÇAS	17,11%
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, FORMAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	16,52%
SECRETARIA DE GOVERNO	14,74%
GABINETE DO PREFEITO	13,22%
SECRETARIA DE JUSTIÇA E CIDADANIA	12,73%
SECRETARIA DE TURISMO	12,39%
SECRETARIA DE OBRAS E SERVIÇOS	11,85%
SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE	11,62%
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO	11,40%
SECRETARIA DE SAÚDE	10,28%
SECRETARIA DE TRANSPORTE/MOBILIDADE URBANA	9,64%
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL	8,36%
SECRETARIA DE LIMPEZA PÚBLICA	6,92%
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	5,92%

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



c) **CUMPRIMENTO DOS COMPROMISSOS E PRAZOS DEFINIDOS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS:** Foi utilizado o percentual válido das respostas dos usuários que afirmaram que a SECRETARIA “NÃO CUMPRIU” com os compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços, para extrair o resultado das SECRETARIAS com o maior índice de **INEFICIÊNCIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS**, em relação aos aspectos analisados nesta variável, necessitando de maiores esforços e investimentos para o cumprimento dos compromissos e prazos definidos, sendo apresentado o seguinte ranking:

21.3 - RANKING DAS SECRETARIAS COM MAIOR PERCENTUAL DE "NÃO CUMPRIU"

SECRETARIA DE ESPORTE LAZER E JUVENTUDE	27,69%
SECRETARIA DE CULTURA	24,73%
SECRETARIA DE FINANÇAS	19,44%
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, FORMAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	18,77%
SECRETARIA DE OBRAS E SERVIÇOS	15,65%
SECRETARIA DE TURISMO	14,81%
SECRETARIA DE GOVERNO	14,36%
GABINETE DO PREFEITO	14,22%
SECRETARIA DE JUSTIÇA E CIDADANIA	14,13%
SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE	12,14%
SECRETARIA DE TRANSPORTE/MOBILIDADE URBANA	12,13%
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO	11,66%
SECRETARIA DE SAÚDE	11,23%
SECRETARIA DE LIMPEZA PÚBLICA	10,17%
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL	8,70%
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	6,02%

21.3 - RANKING DAS SECRETARIAS COM MAIOR PERCENTUAL DE "NÃO CUMPRIU"

