



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
no dia 17/12/2022**

**Amostragem total de
502 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 DA ADMINISTRAÇÃO MUNICIPAL DE BARRA BONITA	15
SEÇÃO 04 – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO GABINETE DO PREFEITO DO MUNICÍPIO DE BARRA BONITA	27
SEÇÃO 05 – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA DE GOVERNO DO MUNICÍPIO DE BARRA BONITA	28
SEÇÃO 06 – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO DO MUNICÍPIO DE BARRA BONITA	29
SEÇÃO 07 – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA DE JUSTIÇA E CIDADANIA DO MUNICÍPIO DE BARRA BONITA	31
SEÇÃO 08 – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA DE FINANÇAS DO MUNICÍPIO DE BARRA BONITA	32
SEÇÃO 09 – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL DO MUNICÍPIO DE BARRA BONITA.....	33
SEÇÃO 10 – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA DE EDUCAÇÃO DO MUNICÍPIO DE BARRA BONITA	39
SEÇÃO 11 – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA DE TURISMO DO MUNICÍPIO DE BARRA BONITA	45
SEÇÃO 12 – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA DE CULTURA DO MUNICÍPIO DE BARRA BONITA	50
SEÇÃO 13 – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA DE ESPORTE LAZER E JUVENTUDE DO MUNICÍPIO DE BARRA BONITA	56
SEÇÃO 14 – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, FORMAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO MUNICÍPIO DE BARRA BONITA	62

SEÇÃO 15 – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE DO MUNICÍPIO DE BARRA BONITA	67
SEÇÃO 16 – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA DA LIMPEZA PÚBLICA DO MUNICÍPIO DE BARRA BONITA.....	72
SEÇÃO 17 – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA DA SAÚDE DO MUNICÍPIO DE BARRA BONITA	76
SEÇÃO 18 – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA DE OBRAS E SERVIÇOS DO MUNICÍPIO DE BARRA BONITA.....	82
SEÇÃO 19 – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA E SEGURANÇA DO MUNICÍPIO DE BARRA BONITA	88
SEÇÃO 20 – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA DE TRANSPORTE E GESTÃO DA FROTA DO MUNICÍPIO DE BARRA BONITA	92
SEÇÃO 21 – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA DE BEM ESTAR E PROTEÇÃO ANIMAL DO MUNICÍPIO DE BARRA BONITA.....	97
SEÇÃO 22 – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA DOS DIREITOS DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA E MOBILIDADE REDUZIDA DO MUNICÍPIO DE BARRA BONITA	103
SEÇÃO 24 – RANKING DAS SECRETARIAS COM MAIORES INDÍCES DE INSATISFAÇÃO:	109



METODOLOGIA

- O Objetivo desta Pesquisa, com base nos dados coletados junto aos usuários dos Serviços Públicos do Município de BARRA BONITA/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 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 e usuários dos serviços;
- 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, 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 VIAVOX Consultoria e Pesquisas realizou, em campo, com equipamento eletrônico (tablets) através de sistema de coleta de dados, com a utilização de formulário padronizado, 502 entrevistas, executadas com 08 entrevistadores e 01 supervisor de campo no dia 17 de Dezembro de 2022, com início às 08h00min e termino às 18h00min, sendo que cada entrevista teve uma duração média de 05 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 BILIASSI
SETOR 9 - NUCLEO HAB. BENEDITO FRANCISCO MAIA
SETOR 10 - CONJ RES CEL JOSE V FRANÇA III
SETOR 11 - CONJ RES CEL JSÉ V. FRANÇA II



- A margem de erro no total da amostra está calculada em 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.
- Foram apresentadas ao cidadão as perguntas de avaliação de cada Secretaria que presta serviços ao cidadão, sendo relacionada uma lista com sugestão dos serviços prestados por cada secretaria para que o cidadão possa avaliar os serviços que efetivamente é usuário, ou os quais ele tem conhecimento por utilização de pessoas próximas ou pelo que ouviu falar.
- 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, 26 de Dezembro de 2022.

VIAVOX CONSULTORIA ADMINISTRATIVA E PESQUISAS DE OPINIÃO

CNPJ: 20.283.789/0001-42

CONRE Nº J3277

ESTATÍSTICA RESPONSÁVEL PELA EMPRESA:

KÁTIA REGIA BIANCO CONRE: 10503

NELSON RICARDO SANCHES

Diretor de Planejamento Estatístico

CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

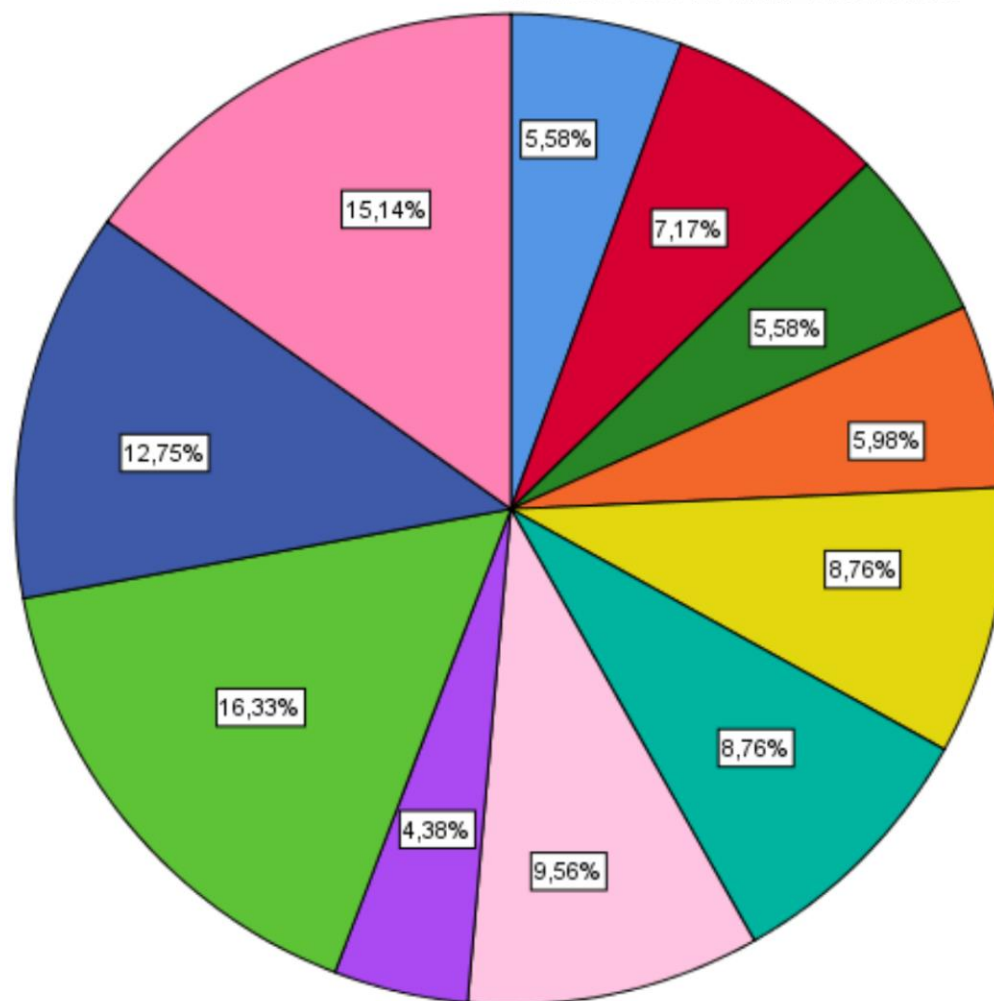
CRONOGRAMA	1ª ETAPA	2ª ETAPA	3ª ETAPA
Desenvolvimento de estratégias			
Planejamento operacional			
Elaboração e desenvolvimento do questionário para coleta dos dados			
Aplicação dos questionários			
Checagem e crítica dos questionários			
Tabulação dos dados			
Apresentação gráfica dos Resultados			

SEÇÃO 01 – SETOR DO ENTREVISTADO

1.1 - SETOR DO ENTREVISTADO

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	SETOR 01 - VILA HAB - COLINA DA BARRA	28	5,58%	5,58%	5,58%
	SETOR 02 - VILA NARCISA - PORTAL SÃO JOSÉ DA BARRA	36	7,17%	7,17%	12,75%
	SETOR 03 - JARDIM CAMPO SALES - JARDIM VISTA ALEGRE	28	5,58%	5,58%	18,33%
	SETOR 04 - CENTRO	30	5,98%	5,98%	24,30%
	SETOR 05 – VL RICCI - JD PANORAMA - JD DRACENA - VLSÃO JOSÉ - JD BRASIL - VL MARIA CRISTINA - DISTRITO INDUSTRIAL I	44	8,76%	8,76%	33,07%
	SETOR 06 - VILA CORREA - JARDIM SÃO CAETANO - VILA NOVA	44	8,76%	8,76%	41,83%
	SETOR 07 - JARDIM NOVA ESTANCIA - JARDIM SAMAMBAIA - RECANTO REGINA - CECAPRES DA COLINA	48	9,56%	9,56%	51,39%
	SETOR 08 - RES. NATALE SPAULONCI - JARDIM DA BARRA - JARDIM NOVA BARRA - CHÁCARA BILIASI	22	4,38%	4,38%	55,78%
	SETOR 09 - NUCLEO HAB. BENEDITO FRANCISCO MAIA	82	16,33%	16,33%	72,11%
	SETOR 10 - CONJ RES CEL JOSE V FRANÇA III	64	12,75%	12,75%	84,86%
	SETOR 11 - CONJ RES CEL JSÉ V. FRANÇA II	76	15,14%	15,14%	100,00%
	Total	502	100,00%	100,00%	

SETOR DO ENTREVISTADO

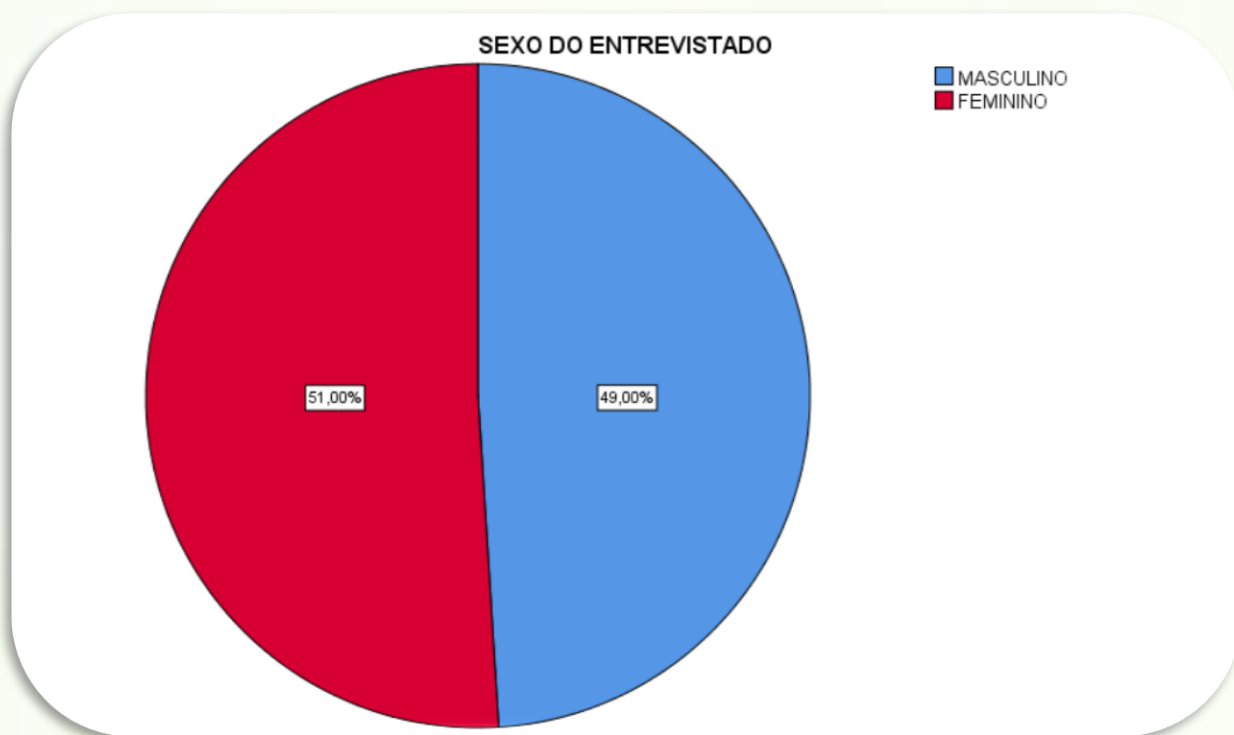


- SETOR 01 - VILA HAB - COLINA DA BARRA
- SETOR 02 - VILA NARCISA - PORTAL SÃO JOSÉ DA BARRA
- SETOR 03 - JARDIM CAMPO SALES - JARDIM VISTA ALEGRE
- SETOR 04 - CENTRO
- SETOR 05 - VL RICCI - JD PANORAMA - JD DRACENA - VLSÃO JOSÉ - JD BRASIL - VL MARIA CRISTINA - DISTRITO INDUSTRIAL I
- SETOR 06 - VILA CORREA - JARDIM SÃO CAETANO - VILA NOVA
- SETOR 07 - JARDIM NOVA ESTANCIA - JARDIM SAMAMBAIA - RECANTO REGINA - CECAPRES DA COLINA
- SETOR 08 - RES. NATALE SPAULONCI - JARDIM DA BARRA - JARDIM NOVA BARRA - CHÁCARA BILIASSI
- SETOR 09 - NUCLEO HAB. BENEDITO FRANCISCO MAIA
- SETOR 10 - CONJ RES CEL JOSE V FRANÇA III
- SETOR 11 - CONJ RES CEL JOSE V. FRANÇA II

SEÇÃO 02 – PERFIL DO ENTREVISTADO

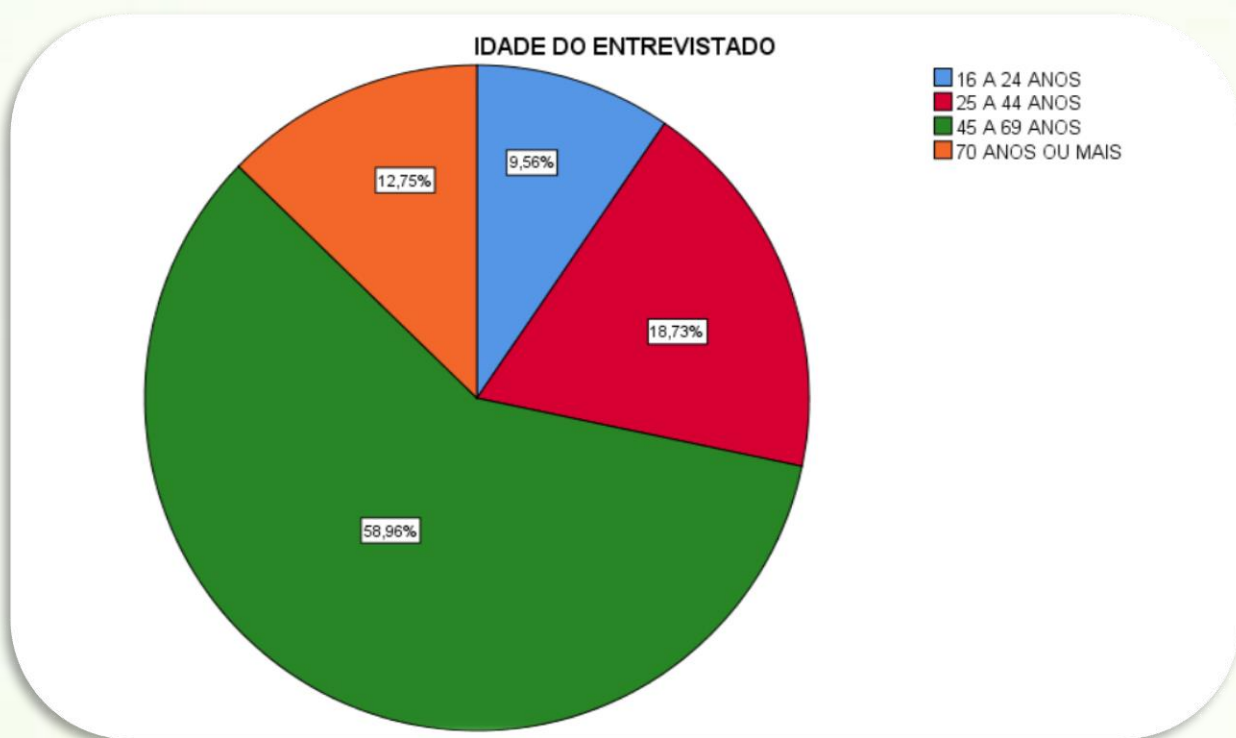
2.1 - SEXO DO ENTREVISTADO

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	MASCULINO	246	49,00%	49,00%	49,00%
	FEMININO	256	51,00%	51,00%	100,00%
	Total	502	100,00%	100,00%	



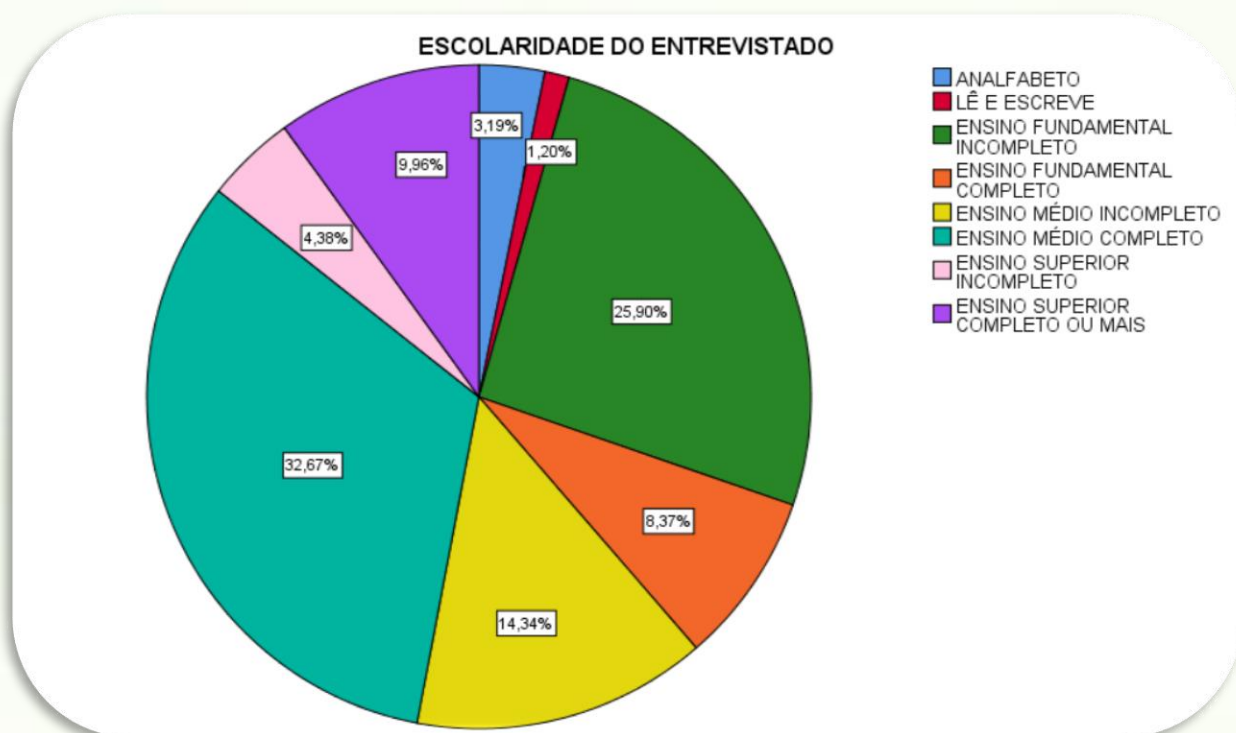
2.2 - IDADE DO ENTREVISTADO

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	16 A 24 ANOS	48	9,56%	9,56%	9,56%
	25 A 44 ANOS	94	18,73%	18,73%	28,29%
	45 A 69 ANOS	296	58,96%	58,96%	87,25%
	70 ANOS OU MAIS	64	12,75%	12,75%	100,00%
	Total	502	100,00%	100,00%	



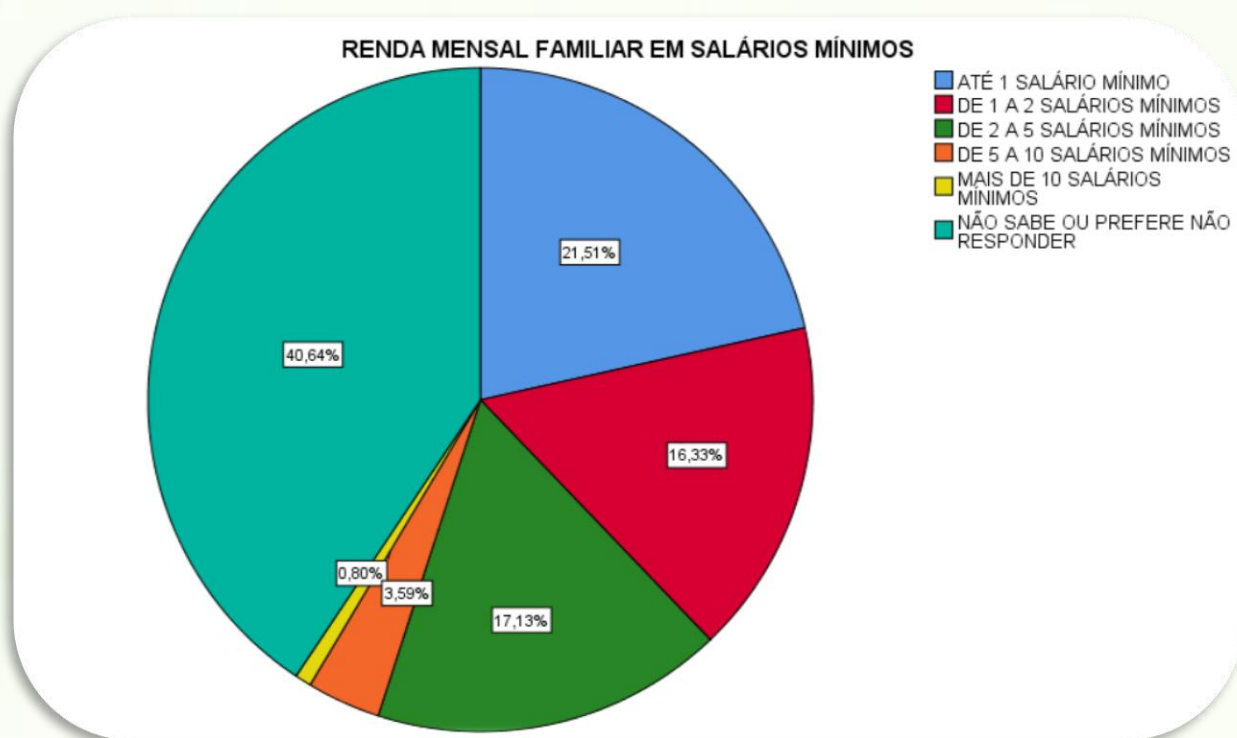
3.3 - ESCOLARIDADE DO ENTREVISTADO

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	ANALFABETO	16	3,19%	3,19%	3,19%
	LÊ E ESCRIVE	6	1,20%	1,20%	4,38%
	ENSINO FUNDAMENTAL INCOMPLETO	130	25,90%	25,90%	30,28%
	ENSINO FUNDAMENTAL COMPLETO	42	8,37%	8,37%	38,65%
	ENSINO MÉDIO INCOMPLETO	72	14,34%	14,34%	52,99%
	ENSINO MÉDIO COMPLETO	164	32,67%	32,67%	85,66%
	ENSINO SUPERIOR INCOMPLETO	22	4,38%	4,38%	90,04%
	ENSINO SUPERIOR COMPLETO OU MAIS	50	9,96%	9,96%	100,00%
	Total	502	100,00%	100,00%	



3.4 - RENDA MENSAL FAMILIAR EM SALÁRIOS MÍNIMOS

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	ATÉ 1 SALÁRIO MÍNIMO	108	21,51%	21,51%	21,51%
	DE 1 A 2 SALÁRIOS MÍNIMOS	82	16,33%	16,33%	37,85%
	DE 2 A 5 SALÁRIOS MÍNIMOS	86	17,13%	17,13%	54,98%
	DE 5 A 10 SALÁRIOS MÍNIMOS	18	3,59%	3,59%	58,57%
	MAIS DE 10 SALÁRIOS MÍNIMOS	4	0,80%	0,80%	59,36%
	NÃO SABE OU PREFERE NÃO RESPONDER	204	40,64%	40,64%	100,00%
	Total	502	100,00%	100,00%	



SEÇÃO 03 – AVALIAÇÃO GERAL DA ADMINISTRAÇÃO MUNICIPAL 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, que servirá de subsídio para reorientar e ajustar a qualidade dos serviços prestados.

A VIAVOX 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.

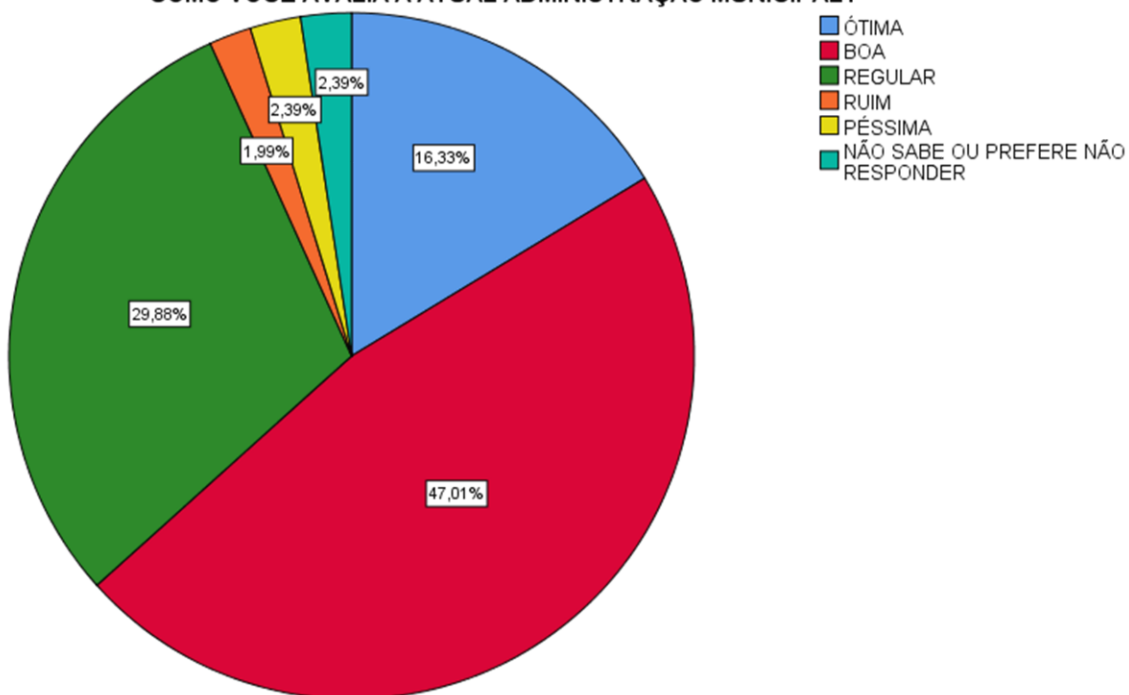
A **Seção 03** desta pesquisa teve como objetivo realizar uma **AVALIAÇÃO GERAL DA ADMINISTRAÇÃO MUNICIPAL DE BARRA BONITA**. Através da pergunta: **“COMO VOCÊ AVALIA A ATUAL ADMINISTRAÇÃO MUNICIPAL?”**: Ótima, Boa, Regular, Ruim ou Péssima”. O resultado demonstra que em geral a população está muito satisfeita com os serviços prestados, pois, somados os percentuais daqueles que responderam **“Ótima e Boa”** chegamos a um percentual acumulativo de **63,35%**, o que representa um **ALTO GRAU DE APROVAÇÃO** da atual Administração Municipal.



3.1 - COMO VOCÊ AVALIA A ATUAL ADMINISTRAÇÃO MUNICIPAL?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	ÓTIMA	82	16,33%	16,33%	16,33%
	BOA	236	47,01%	47,01%	63,35%
	REGULAR	150	29,88%	29,88%	93,23%
	RUIM	10	1,99%	1,99%	95,22%
	PÉSSIMA	12	2,39%	2,39%	97,61%
	NÃO SABE OU PREFERE NÃO RESPONDER	12	2,39%	2,39%	100,00%
	NÃO RESPONDER				
	Total	502	100,00%	100,00%	

COMO VOCÊ AVALIA A ATUAL ADMINISTRAÇÃO MUNICIPAL?



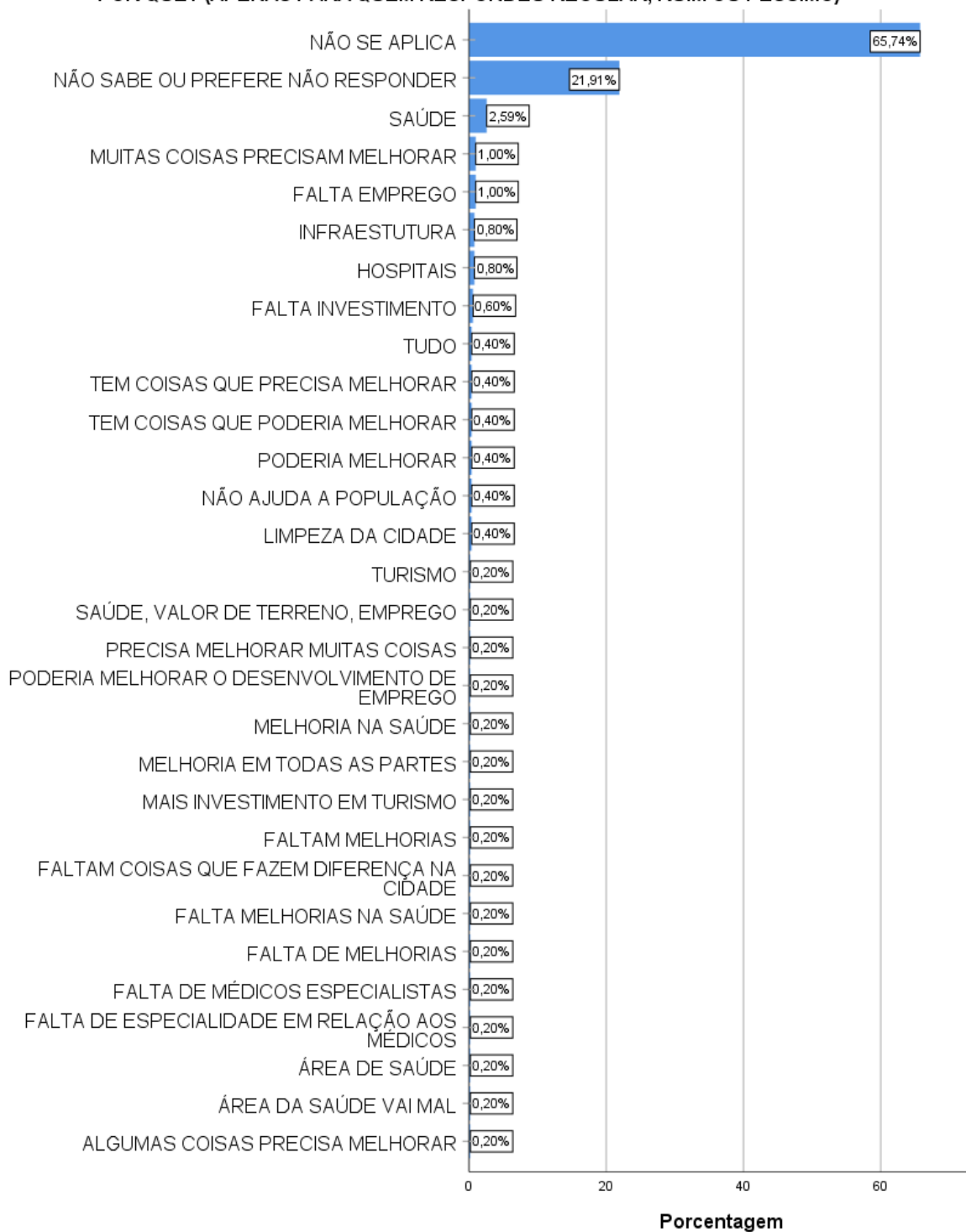
Para os entrevistados que responderam **“RUIM, REGULAR OU PÉSSIMO”**, foi perguntado o **“POR QUÊ”** de sua resposta, sendo que entre os que deram essas respostas, a reclamação com maior relevância é referente à **“SAÚDE e FALTA DE EMPREGO”**, além de citações genéricas como **“MUITAS COISAS PRECISAM MELHORAR”**, e entre outras como **“FALTA DE INVESTIMENTOS”** e **“LIMPEZA DA CIDADE”**, porém com pouca relevância, considerando a boa avaliação que a população faz da atual **Administração Municipal**.

3.2 - POR QUÊ? (APENAS PARA QUEM RESPONDEU REGULAR, RUIM OU PÉSSIMO)

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	NÃO SE APLICA	330	65,74%	65,74%	65,74%
	NÃO SABE OU PREFERE NÃO RESPONDER	110	21,91%	21,91%	87,65%
	SAÚDE	13	2,59%	2,59%	90,24%
	FALTA EMPREGO	5	1,00%	1,00%	91,24%
	MUITAS COISAS PRECISAM MELHORAR	5	1,00%	1,00%	92,23%
	HOSPITAIS	4	0,80%	0,80%	93,03%
	INFRAESTUTURA	4	0,80%	0,80%	93,82%
	FALTA INVESTIMENTO	3	0,60%	0,60%	94,42%
	LIMPEZA DA CIDADE	2	0,40%	0,40%	94,82%
	NÃO AJUDA A POPULAÇÃO	2	0,40%	0,40%	95,22%
	PODERIA MELHORAR	2	0,40%	0,40%	95,62%
	TEM COISAS QUE PODERIA MELHORAR	2	0,40%	0,40%	96,02%
	TEM COISAS QUE PRECISA MELHORAR	2	0,40%	0,40%	96,41%
	TUDO	2	0,40%	0,40%	96,81%
	ALGUMAS COISAS PRECISA MELHORAR	1	0,20%	0,20%	97,01%

ÁREA DA SAÚDE VAI MAL	1	0,20%	0,20%	97,21%
ÁREA DE SAÚDE	1	0,20%	0,20%	97,41%
FALTA DE ESPECIALIDADE EM RELAÇÃO AOS MÉDICOS	1	0,20%	0,20%	97,61%
FALTA DE MÉDICOS ESPECIALISTAS	1	0,20%	0,20%	97,81%
FALTA DE MELHORIAS	1	0,20%	0,20%	98,01%
FALTA MELHORIAS NA SAÚDE	1	0,20%	0,20%	98,21%
FALTAM COISAS QUE FAZEM DIFERENÇA NA CIDADE	1	0,20%	0,20%	98,41%
FALTAM MELHORIAS	1	0,20%	0,20%	98,61%
MAIS INVESTIMENTO EM TURISMO	1	0,20%	0,20%	98,80%
MELHORIA EM TODAS AS PARTES	1	0,20%	0,20%	99,00%
MELHORIA NA SAÚDE	1	0,20%	0,20%	99,20%
PODERIA MELHORAR O DESENVOLVIMENTO DE EMPREGO	1	0,20%	0,20%	99,40%
PRECISA MELHORAR MUITAS COISAS	1	0,20%	0,20%	99,60%
SAÚDE, VALOR DE TERRENO, EMPREGO	1	0,20%	0,20%	99,80%
TURISMO	1	0,20%	0,20%	100,00%
Total	502	100,00%	100,00%	

POR QUÊ? (APENAS PARA QUEM RESPONDEU REGULAR, RUIM OU PÉSSIMO)

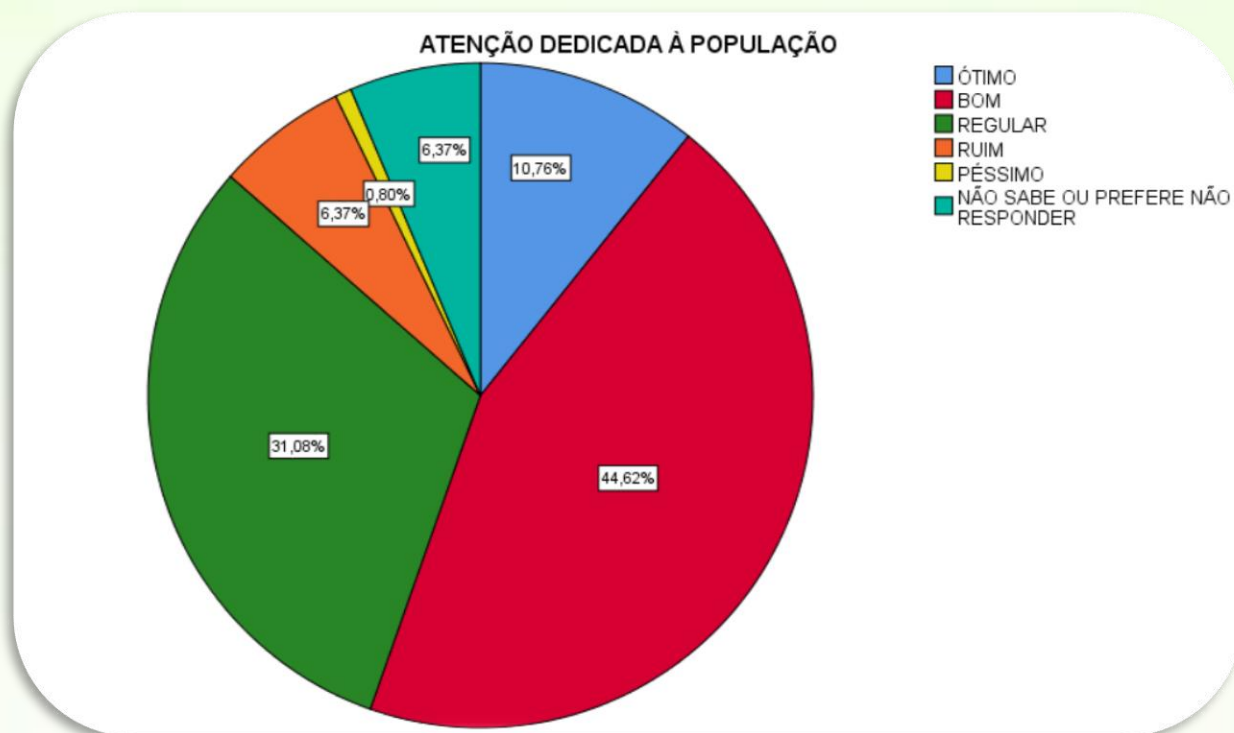


Ainda, na **Seção 03**, foram levantados os diversos aspectos fundamentais para avaliar a qualidade do atendimento e cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços dispensados à população pelos **SERVIDORES PÚBLICOS MUNICIPAIS**. Os entrevistados foram abordados com a questão **“EM RELAÇÃO AO ATENDIMENTO AO PÚBLICO NOS ÓRGÃOS PÚBLICOS, COMO VOCÊ AVALIA OS SEGUINTE ASPECTOS”**, na sequência foram apresentados os aspectos a serem avaliados pelo entrevistado com as opções **“ÓTIMO, BOM, REGULAR, RUIM E PÉSSIMO”**, sendo apresentados aos entrevistados os seguintes aspectos que foram investigados: **“ATENÇÃO DEDICADA À POPULAÇÃO”, “RESPEITO E CORTESIA DOS ATENDENTES”, “PRAZO DE REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS E TEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO”, “PRIORIDADE E AGILIDADE NA FORMA COMO SÃO DIRECIONADAS A RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS”, “A FORMA DO DIÁLOGO E COMUNICAÇÃO ENTRE OS ATENDENTES”**.

3.3 - EM RELAÇÃO AO ATENDIMENTO AO PÚBLICO NOS ÓRGÃOS PÚBLICOS, COMO VOCÊ AVALIA OS SEGUINTE ASPECTOS:

3.3.1 - ATENÇÃO DEDICADA À POPULAÇÃO

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	ÓTIMO	54	10,76%	10,76%	10,76%
	BOM	224	44,62%	44,62%	55,38%
	REGULAR	156	31,08%	31,08%	86,45%
	RUIM	32	6,37%	6,37%	92,83%
	PÉSSIMO	4	0,80%	0,80%	93,63%
	NÃO SABE OU PREFERE NÃO RESPONDER	32	6,37%	6,37%	100,00%
	Total	502	100,00%	100,00%	

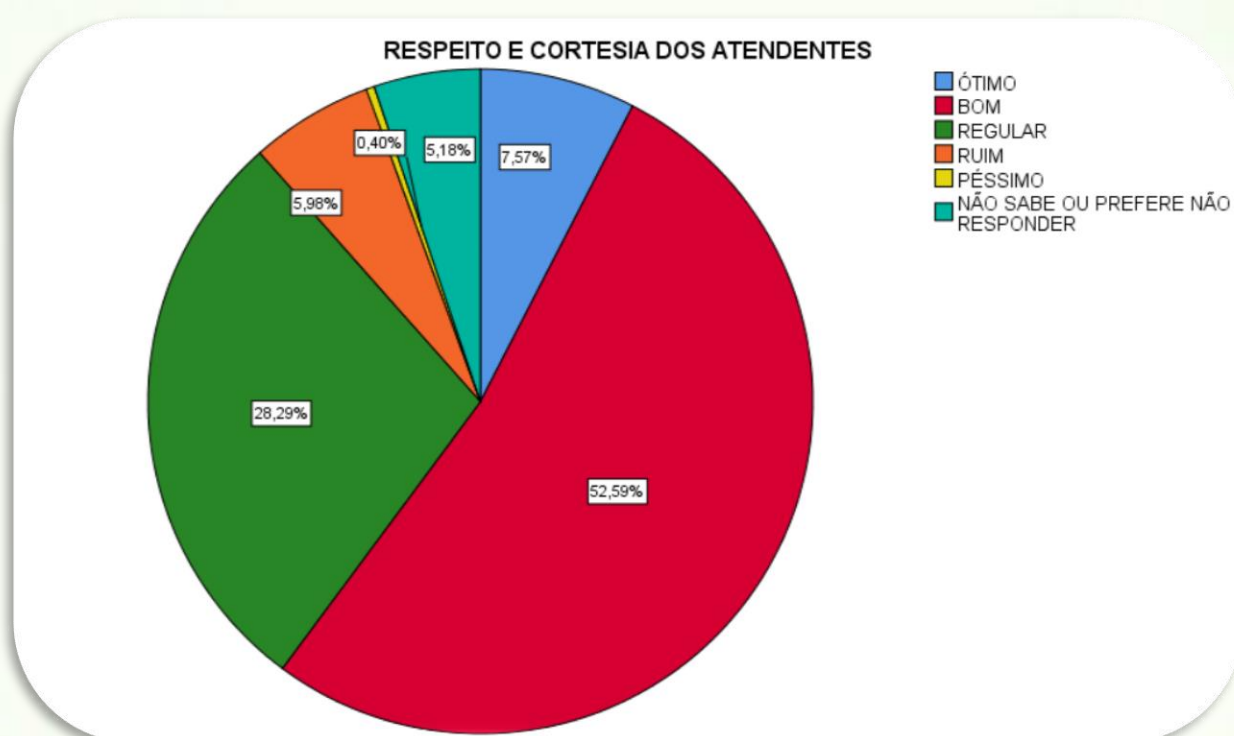


ATENÇÃO DEDICADA À POPULAÇÃO

A opinião dos usuários sobre o atendimento público em relação ao aspecto **ATENÇÃO DEDICADA À POPULAÇÃO**, é **positiva**, sendo que **55,38%** do percentual válido dos entrevistados avaliaram como “**ÓTIMO**” e “**BOM**” esse aspecto do atendimento. Dos entrevistados, **31,08%** do percentual válido dos entrevistados avaliaram como “**REGULAR**”, e, dos entrevistados apenas **7,17%** do percentual válido avaliaram como “**RUIM**” e “**PÉSSIMO**”, demonstrando **SER MUITO BOA** a avaliação do aspecto **ATENÇÃO DEDICADA À POPULAÇÃO** pelos **SERVIDORES PÚBLICOS MUNICIPAIS**;

3.3.2 - RESPEITO E CORTESIA DOS ATENDENTES

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	ÓTIMO	38	7,57%	7,57%	7,57%
	BOM	264	52,59%	52,59%	60,16%
	REGULAR	142	28,29%	28,29%	88,45%
	RUIM	30	5,98%	5,98%	94,42%
	PÉSSIMO	2	0,40%	0,40%	94,82%
	NÃO SABE OU PREFERE NÃO RESPONDER	26	5,18%	5,18%	100,00%
	NÃO RESPONDER				
	Total	502	100,00%	100,00%	

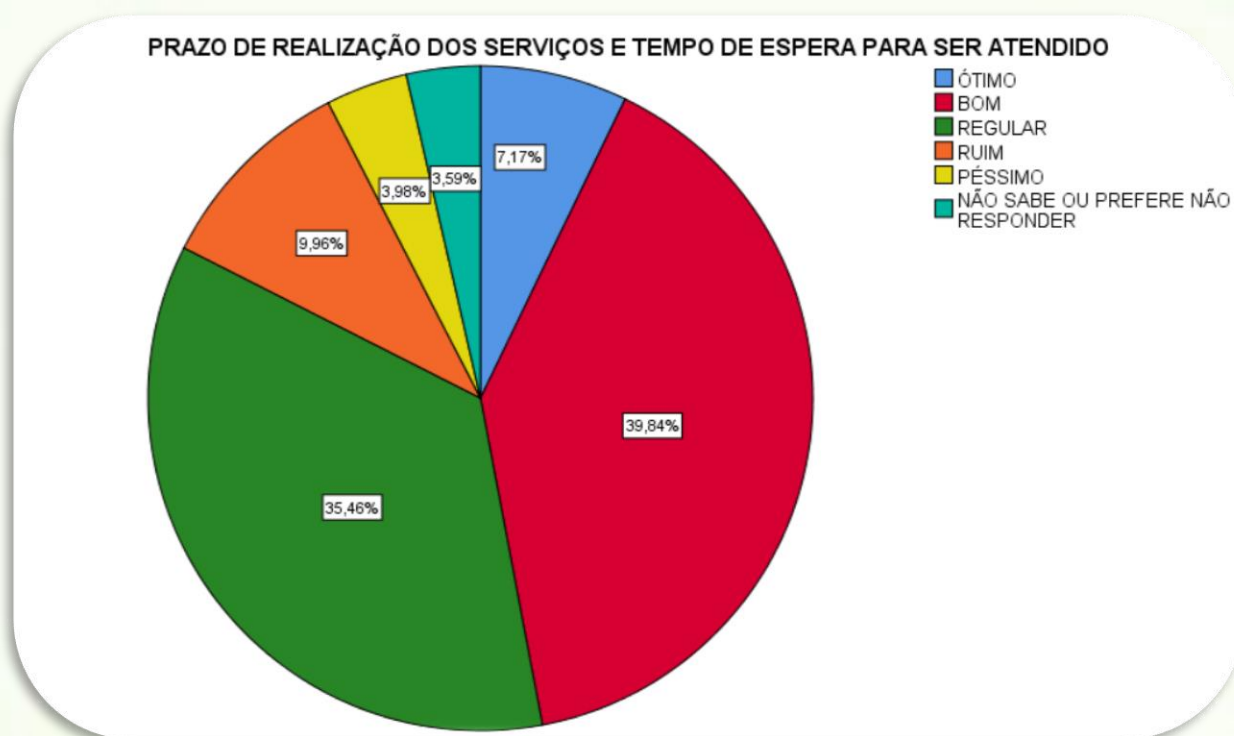


RESPEITO E CORTESIA DOS ATENDENTES

A opinião dos usuários sobre o atendimento público em relação ao aspecto **RESPEITO E CORTESIA DOS ATENDENTES**, é **positiva**, sendo que **60,16%** do percentual válido dos entrevistados avaliaram como “**ÓTIMO**” e “**BOM**” esse aspecto do atendimento. Dos entrevistados, **28,29%** do percentual válido dos entrevistados avaliaram como “**REGULAR**”, e, dos entrevistados apenas **6,38%** do percentual válido avaliaram como “**RUIM**” e “**PÉSSIMO**”, demonstrando **SER MUITO BOA** a avaliação do aspecto **RESPEITO E CORTESIA DOS ATENDENTES** pelos **SERVIDORES PÚBLICOS MUNICIPAIS**;

3.3.3 - PRAZO DE REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS E TEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	ÓTIMO	36	7,17%	7,17%	7,17%
	BOM	200	39,84%	39,84%	47,01%
	REGULAR	178	35,46%	35,46%	82,47%
	RUIM	50	9,96%	9,96%	92,43%
	PÉSSIMO	20	3,98%	3,98%	96,41%
	NÃO SABE OU PREFERE NÃO RESPONDER	18	3,59%	3,59%	100,00%
	NÃO RESPONDER				
	Total	502	100,00%	100,00%	

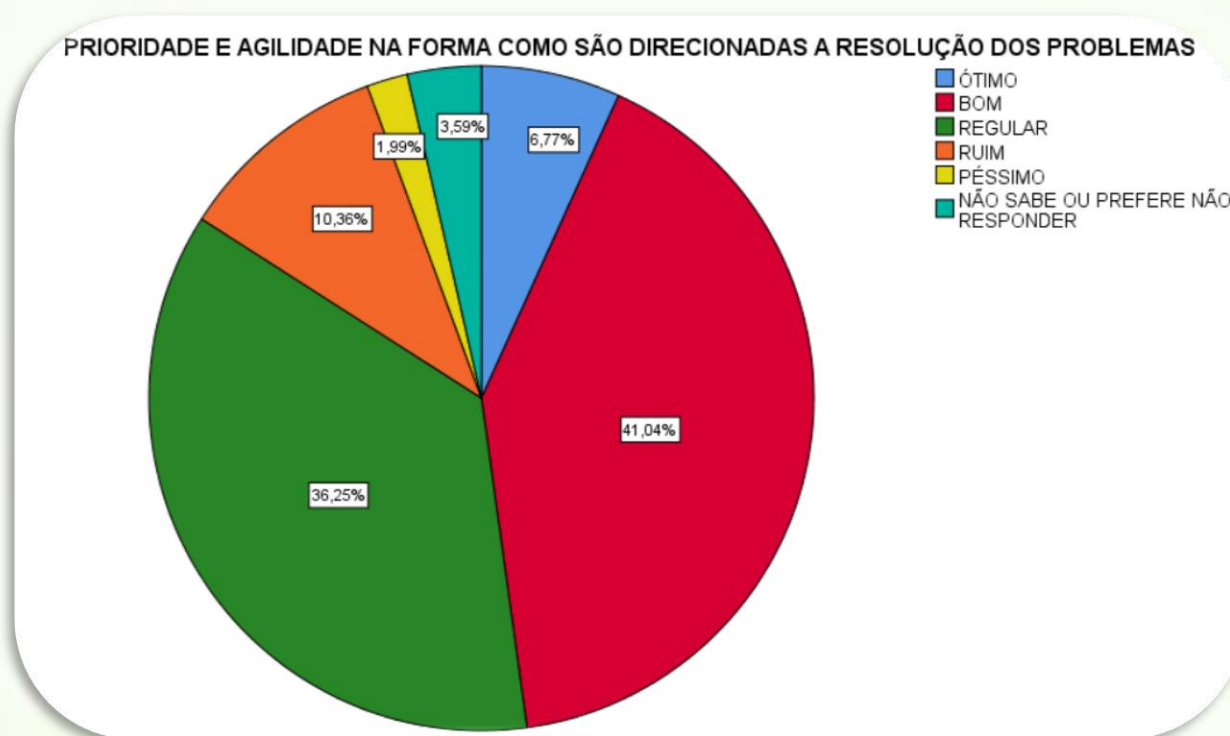


PRAZO DE REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS E TEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO

A opinião dos usuários sobre o atendimento público em relação ao aspecto **PRAZO DE REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS E TEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO**, é **positiva**, sendo que **47,01%** do percentual válido dos entrevistados avaliaram como “**ÓTIMO**” e “**BOM**” esse aspecto do atendimento. Dos entrevistados, **35,46%** do percentual válido dos entrevistados avaliaram como “**REGULAR**”, e, dos entrevistados apenas **13,94%** do percentual válido avaliaram como “**RUIM**” e “**PÉSSIMO**”, demonstrando **SER BOA** a avaliação do aspecto “**PRAZO DE REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS E TEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO**”. pelos **SERVIDORES PÚBLICOS MUNICIPAIS**;

3.3.4 - PRIORIDADE E AGILIDADE NA FORMA COMO SÃO DIRECIONADAS A RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	ÓTIMO	34	6,77%	6,77%	6,77%
	BOM	206	41,04%	41,04%	47,81%
	REGULAR	182	36,25%	36,25%	84,06%
	RUIM	52	10,36%	10,36%	94,42%
	PÉSSIMO	10	1,99%	1,99%	96,41%
	NÃO SABE OU PREFERE NÃO RESPONDER	18	3,59%	3,59%	100,00%
	NÃO RESPONDER				
	Total	502	100,00%	100,00%	



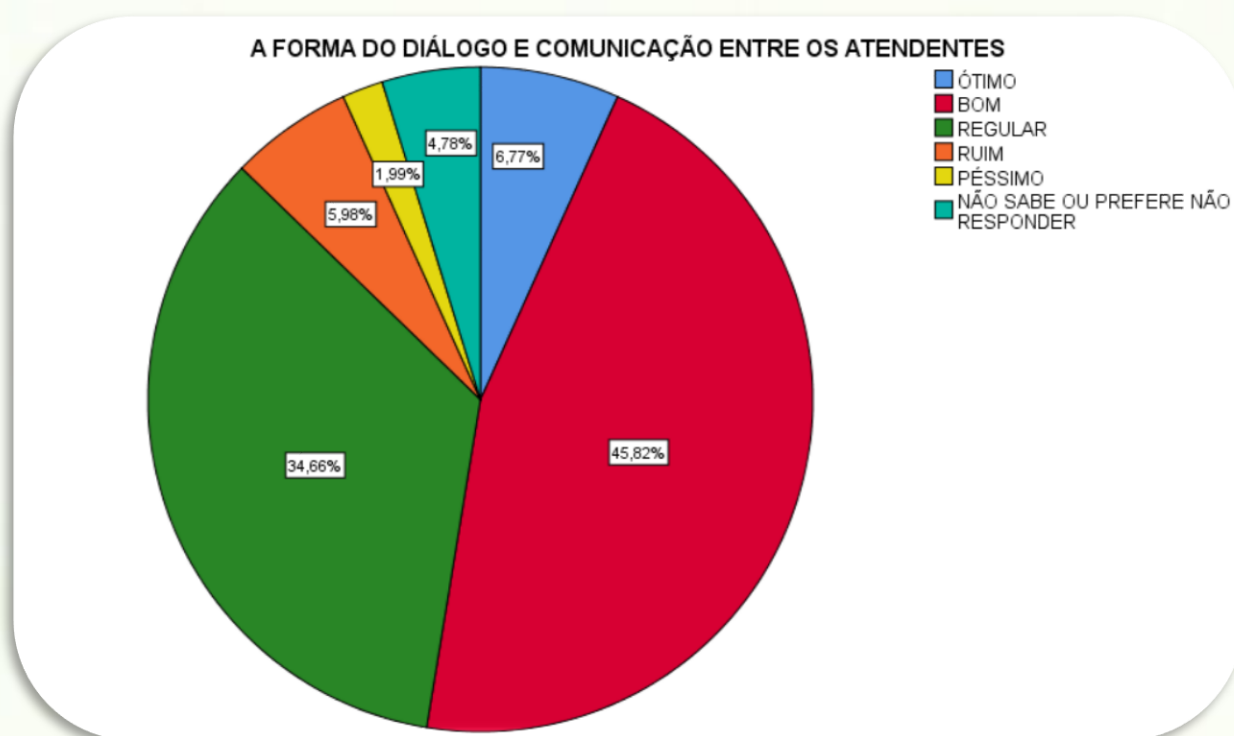
PRIORIDADE E AGILIDADE NA FORMA COMO SÃO DIRECIONADAS A RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS

A opinião dos usuários sobre o atendimento público em relação ao aspecto **PRIORIDADE E AGILIDADE NA FORMA COMO SÃO DIRECIONADAS A RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS**, é **positiva**, sendo que **47,81%** do percentual válido dos entrevistados avaliaram como “**ÓTIMO**” e “**BOM**” esse aspecto do atendimento. Dos entrevistados, **36,25%** do percentual válido dos entrevistados avaliaram como “**REGULAR**”, e, dos entrevistados apenas **12,35%** do percentual válido avaliaram como “**RUIM**” e “**PÉSSIMO**”, demonstrando **SER BOA** a avaliação do aspecto “**PRIORIDADE E AGILIDADE**

NA FORMA COMO SÃO DIRECIONADAS A RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS”. pelos SERVIDORES PÚBLICOS MUNICIPAIS;

3.3.5- A FORMA DO DIÁLOGO E COMUNICAÇÃO ENTRE OS ATENDENTES

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	ÓTIMO	34	6,77%	6,77%	6,77%
	BOM	230	45,82%	45,82%	52,59%
	REGULAR	174	34,66%	34,66%	87,25%
	RUIM	30	5,98%	5,98%	93,23%
	PÉSSIMO	10	1,99%	1,99%	95,22%
	NÃO SABE OU PREFERE NÃO RESPONDER	24	4,78%	4,78%	100,00%
	Total	502	100,00%	100,00%	



A FORMA DO DIÁLOGO E COMUNICAÇÃO ENTRE OS ATENDENTES

A opinião dos usuários sobre o atendimento público em relação ao aspecto **A FORMA DO DIÁLOGO E COMUNICAÇÃO ENTRE OS ATENDENTES**, é **positiva**, sendo que **52,59%** do percentual válido dos entrevistados avaliaram como “**ÓTIMO**” e “**BOM**” esse aspecto do atendimento. Dos entrevistados, **34,66%** do percentual válido dos entrevistados avaliaram como “**REGULAR**”, e, dos entrevistados

apenas **7,97%** do percentual válido avaliaram como “**RUIM**” e “**PÉSSIMO**”, demonstrando **SER MUITO BOA** a avaliação do aspecto “**A FORMA DO DIÁLOGO E COMUNICAÇÃO ENTRE OS ATENDENTES**” pelos **SERVIDORES PÚBLICOS MUNICIPAIS**;



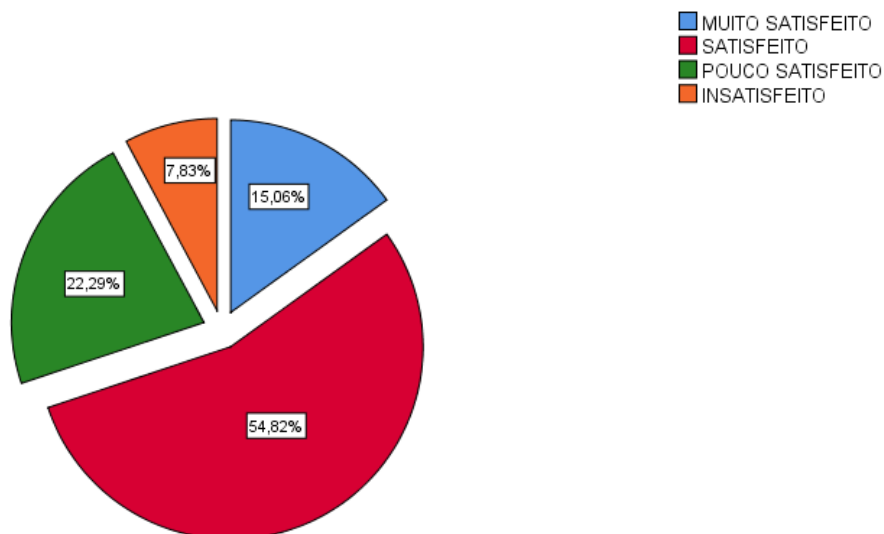
SEÇÃO 04 – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO GABINETE DO PREFEITO DO MUNICÍPIO DE BARRA BONITA

(ATENDIMENTO AO PÚBLICO - FUNDO SOCIAL DE SOLIDARIEDADE DE BARRA BONITA - COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA CIVIL - COMDEC - 19ª 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	50	9,96%	15,06%	15,06%
	SATISFEITO	182	36,25%	54,82%	69,88%
	POUCO SATISFEITO	74	14,74%	22,29%	92,17%
	INSATISFEITO	26	5,18%	7,83%	100,00%
	Total	332	66,14%	100,00%	
Omisso	NUNCA UTILIZOU SERVIÇOS DESTA DIRETORIA	170	33,86%		
Total		502	100,00%		

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



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 **69,88%** dos entrevistados como **SATISFATÓRIA (“MUITO SATISFEITO E SATISFEITO”)**, demonstrando que a maioria dos entrevistados usuários de serviços prestados pelo **GABINETE DO PREFEITO** estão **SATISFEITOS** com os serviços oferecidos;

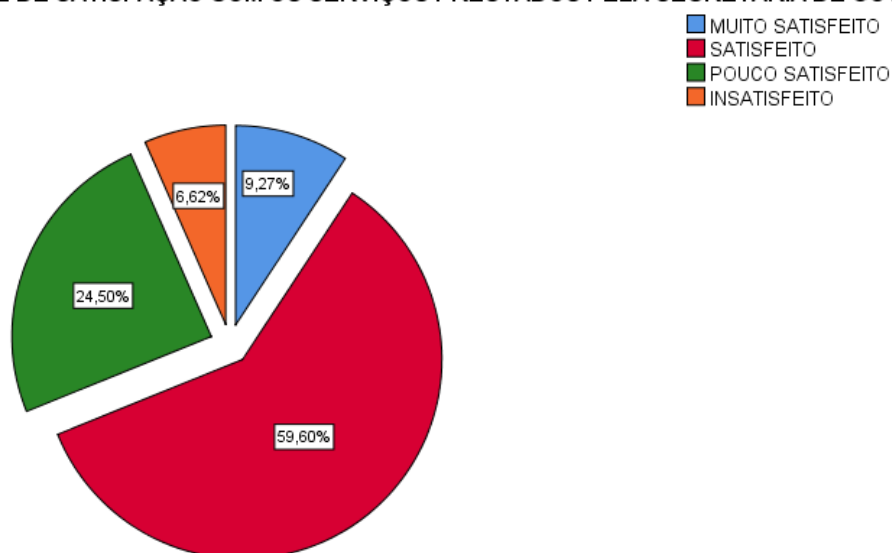
SEÇÃO 05 – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA DE GOVERNO DO MUNICÍPIO DE BARRA BONITA

(SETOR DE PROTOCOLO - SETOR DE SIC E OUVIDORIA)

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

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	MUITO SATISFEITO	28	5,58%	9,27%	9,27%
	SATISFEITO	180	35,86%	59,60%	68,87%
	POUCO SATISFEITO	74	14,74%	24,50%	93,38%
	INSATISFEITO	20	3,98%	6,62%	100,00%
	Total	302	60,16%	100,00%	
Omisso	NUNCA UTILIZOU SERVIÇOS DESTA DIRETORIA	200	39,84%		
Total		502	100,00%		

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



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 **68,87%** dos entrevistados como **MUITO SATISFATÓRIA (“MUITO SATIFEITO E SATISFEITO”)**, demonstrando que a maioria dos entrevistados usuários de serviços prestados pela **SECRETARIA DE GOVERNO** estão **SATISFEITOS** com os serviços oferecidos;

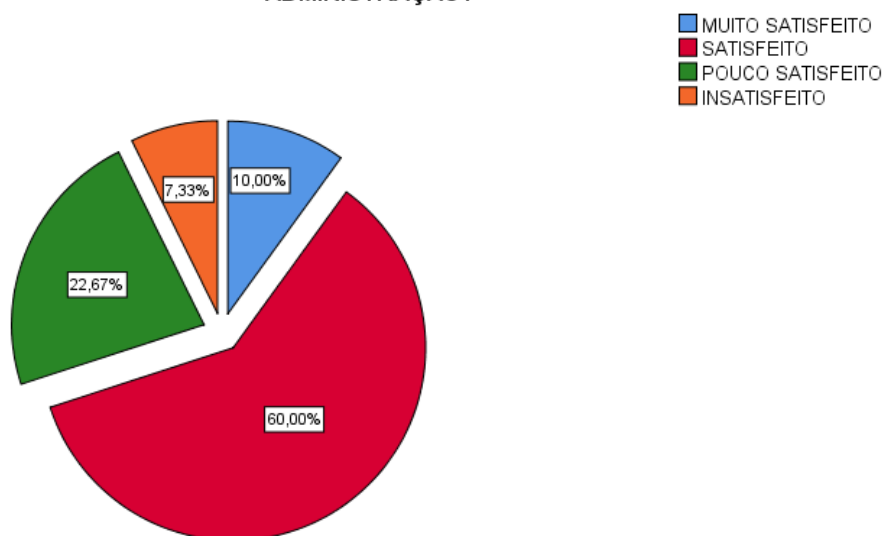
SEÇÃO 06 – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO DO MUNICÍPIO DE BARRA BONITA

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

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

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	MUITO SATISFEITO	30	5,98%	10,00%	10,00%
	SATISFEITO	180	35,86%	60,00%	70,00%
	POUCO SATISFEITO	68	13,55%	22,67%	92,67%
	INSATISFEITO	22	4,38%	7,33%	100,00%
	Total	300	59,76%	100,00%	
Omisso	NUNCA UTILIZOU SERVIÇOS DESTA DIRETORIA	202	40,24%		
Total		502	100,00%		

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



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 **70,00%** dos entrevistados como **MUITO SATISFATÓRIA** (“**MUITO SATISFEITO E SATISFEITO**”), demonstrando que a maioria dos entrevistados usuários de serviços prestados pela **SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO** estão **SATISFEITOS** com os serviços oferecidos;

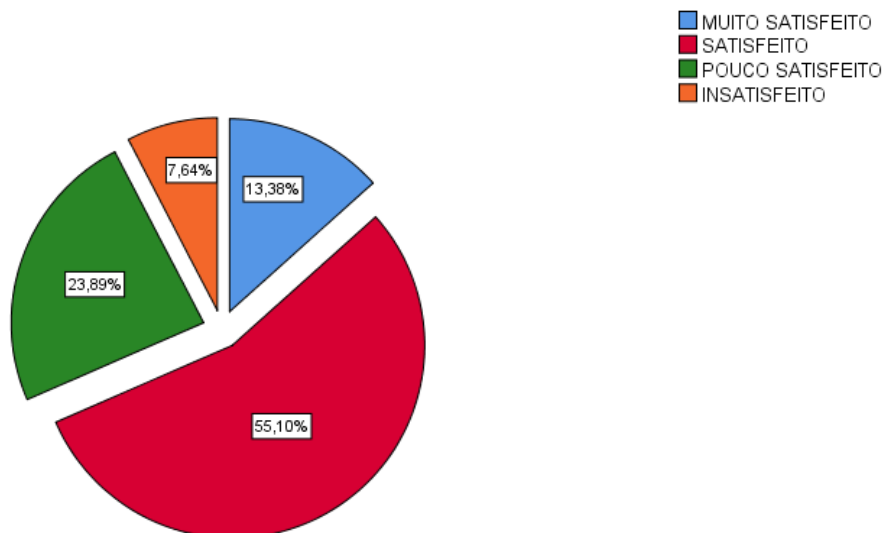
SEÇÃO 07 – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA DE JUSTIÇA E CIDADANIA DO MUNICÍPIO DE BARRA BONITA

(PROCON - DEPARTAMENTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR)

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

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	MUITO SATISFEITO	42	8,37%	13,38%	13,38%
	SATISFEITO	173	34,46%	55,10%	68,47%
	POUCO SATISFEITO	75	14,94%	23,89%	92,36%
	INSATISFEITO	24	4,78%	7,64%	100,00%
	Total	314	62,55%	100,00%	
Omisso	NUNCA UTILIZOU SERVIÇOS DESTA DIRETORIA	188	37,45%		
Total		502	100,00%		

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



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 **68,47%** dos entrevistados como **MUITO SATISFATÓRIAS (“MUITO SATIFEITO E SATISFEITO”)**, demonstrando que a maioria dos entrevistados usuários de serviços prestados pela **SECRETARIA DE JUSTIÇA E CIDADANIA** estão **SATISFEITOS** com os serviços oferecidos aos usuários;

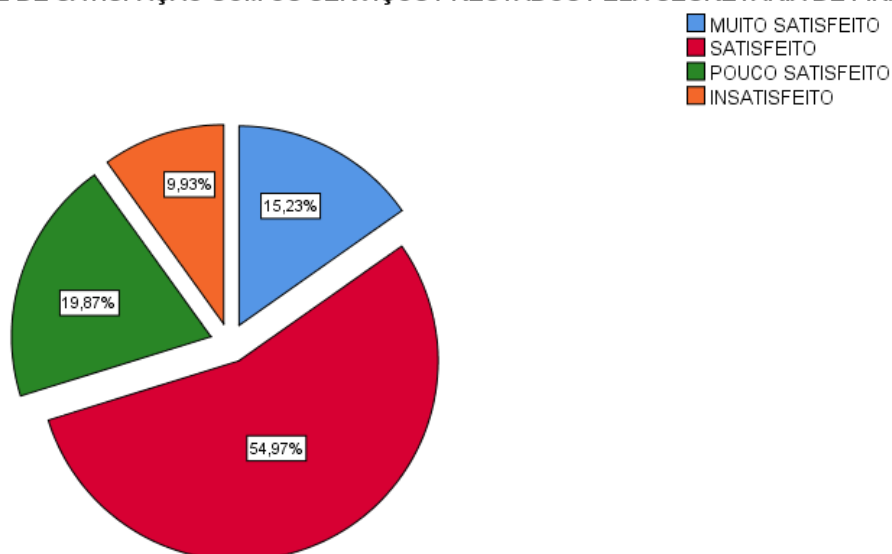
SEÇÃO 08 – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA DE FINANÇAS DO MUNICÍPIO DE BARRA BONITA

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

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

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	MUITO SATISFEITO	46	9,16%	15,23%	15,23%
	SATISFEITO	166	33,07%	54,97%	70,20%
	POUCO SATISFEITO	60	11,95%	19,87%	90,07%
	INSATISFEITO	30	5,98%	9,93%	100,00%
	Total	302	60,16%	100,00%	
Omisso	NUNCA UTILIZOU SERVIÇOS DESTA DIRETORIA	200	39,84%		
Total		502	100,00%		

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



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 **70,20%** 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;

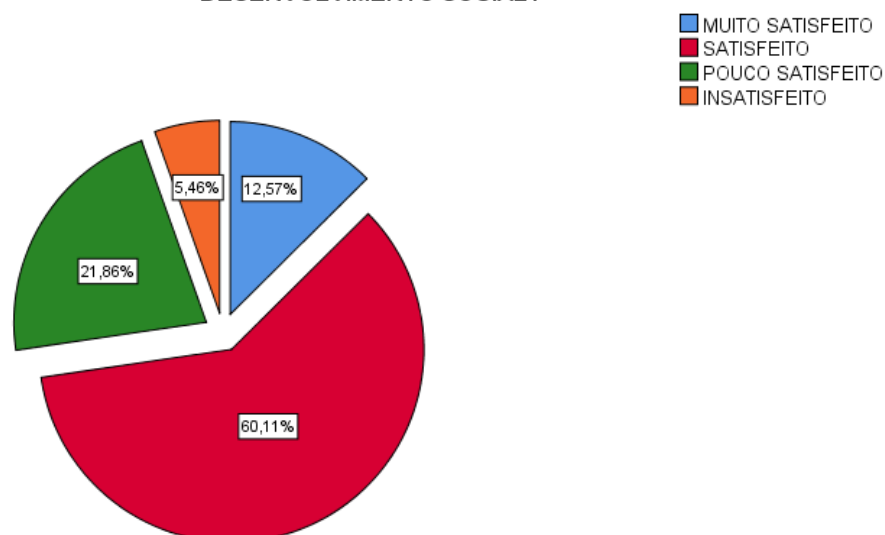
SEÇÃO 09 – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL DO MUNICÍPIO DE BARRA BONITA

(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 – PAFI - 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)

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

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	MUITO SATISFEITO	46	9,16%	12,57%	12,57%
	SATISFEITO	220	43,82%	60,11%	72,68%
	POUCO SATISFEITO	80	15,94%	21,86%	94,54%
	INSATISFEITO	20	3,98%	5,46%	100,00%
	Total	366	72,91%	100,00%	
Omisso	NUNCA UTILIZOU SERVIÇOS DESTA DIRETORIA	136	27,09%		
Total		502	100,00%		

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



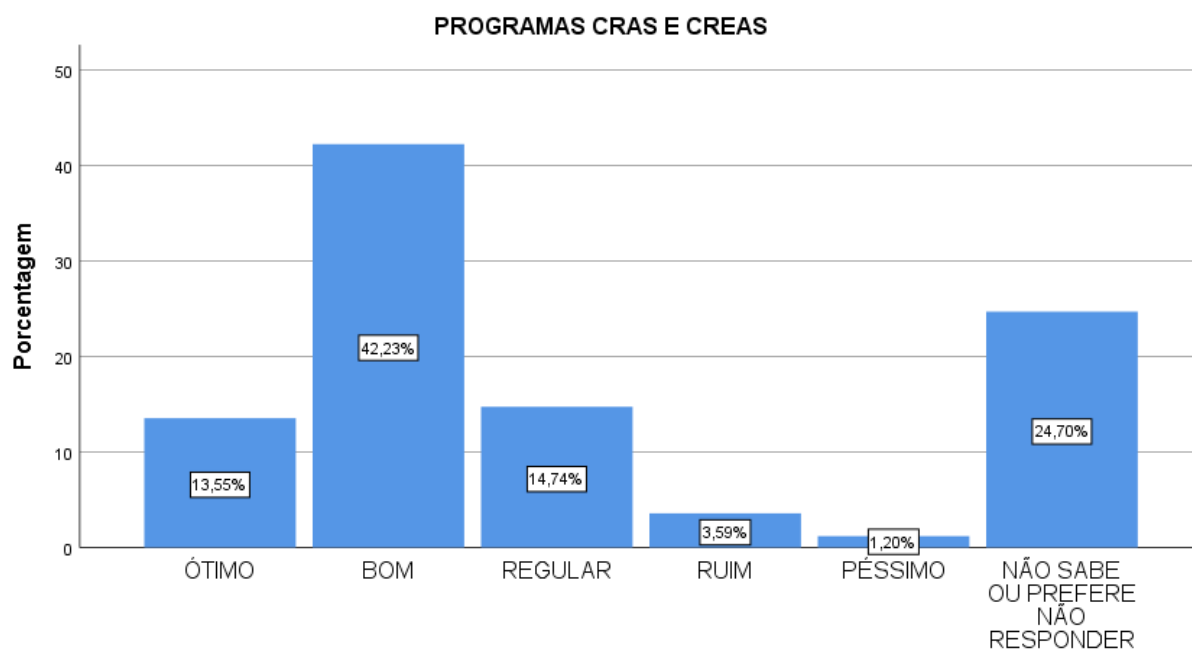
SATISFAÇÃO: A expectativa dos usuários em relação aos serviços, a pré-disposição dos funcionários, humanidade e respeito, honestidade e confiança, relacionamento, comprometimento, comunicação e agilidade foram avaliadas, segundo a opinião de **72,68%** dos entrevistados como **SATISFATÓRIA** (“**MUITO SATISFEITO E SATISFEITO**”), demonstrando que a maioria dos entrevistados usuários de serviços prestados pela **SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL** estão **SATISFEITOS** com os serviços oferecidos;

9.2 - COMO VOCÊ AVALIA OS SEGUINTE SERVIÇOS DA SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL?

Nesta Seção, foram avaliados os principais serviços da **SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL**, classificados pelos entrevistados entre as opções: “**ÓTIMO, BOM, REGULAR RUIM e PÉSSIMO**”.

9.2.1 - PROGRAMAS CRAS E CREAS

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	ÓTIMO	68	13,55%	13,55%	13,55%
	BOM	212	42,23%	42,23%	55,78%
	REGULAR	74	14,74%	14,74%	70,52%
	RUIM	18	3,59%	3,59%	74,10%
	PÉSSIMO	6	1,20%	1,20%	75,30%
	NÃO SABE OU PREFERE NÃO RESPONDER	124	24,70%	24,70%	100,00%
	Total	502	100,00%	100,00%	

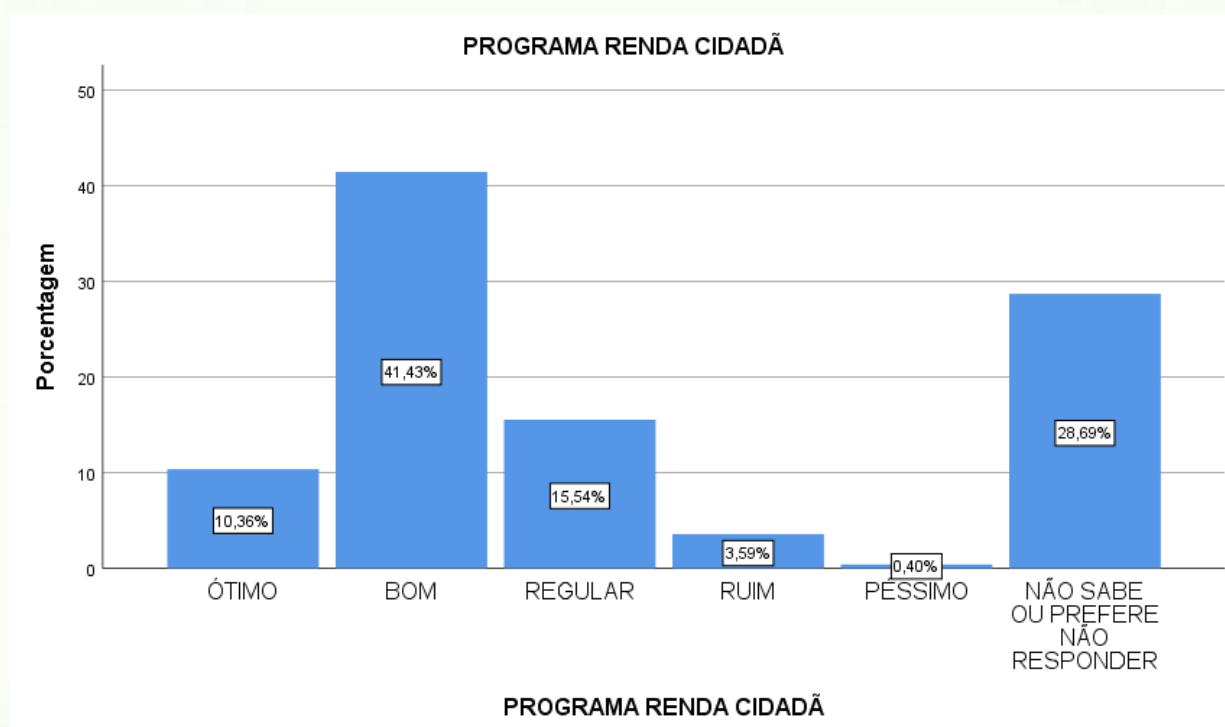


PROGRAMAS CRAS E CREAS

PROGRAMAS CRAS E CREAS: A maioria dos entrevistados usuários desse serviço da **SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL**, avaliaram como “**ÓTIMO e BOM**”, totalizando o percentual acumulado dessas escolhas em **55,78%**, demonstrando que a maioria dos entrevistados usuários dos serviços dos **PROGRAMAS CRAS E CREAS** estão **SATISFEITOS** com os serviços oferecidos; sendo considerado um **BOM RESULTADO** da avaliação desse serviço;

9.2.2 - PROGRAMA RENDA CIDADÃ

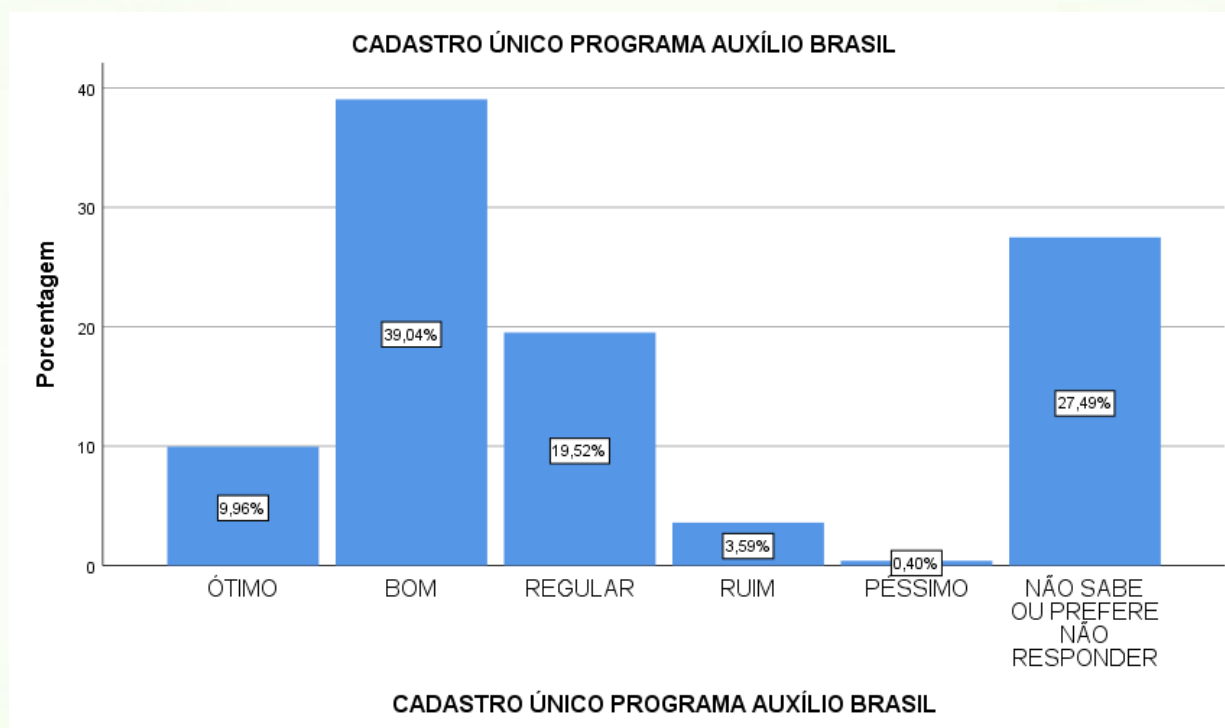
		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	ÓTIMO	52	10,36%	10,36%	10,36%
	BOM	208	41,43%	41,43%	51,79%
	REGULAR	78	15,54%	15,54%	67,33%
	RUIM	18	3,59%	3,59%	70,92%
	PÉSSIMO	2	0,40%	0,40%	71,31%
	NÃO SABE OU PREFERE NÃO RESPONDER	144	28,69%	28,69%	100,00%
	Total	502	100,00%	100,00%	



PROGRAMA RENDA CIDADÃ: A maioria dos entrevistados usuários desse serviço da **SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL**, avaliaram como “**ÓTIMO e BOM**”, totalizando o percentual acumulado dessas escolhas em **51,77%**, demonstrando que a maioria dos entrevistados usuários dos serviços do **PROGRAMA RENDA CIDADÃ** estão **SATISFEITOS** com os serviços oferecidos; sendo considerado um **BOM RESULTADO** da avaliação desse serviço;

9.2.3 - CADASTRO ÚNICO PROGRAMA AUXÍLIO BRASIL

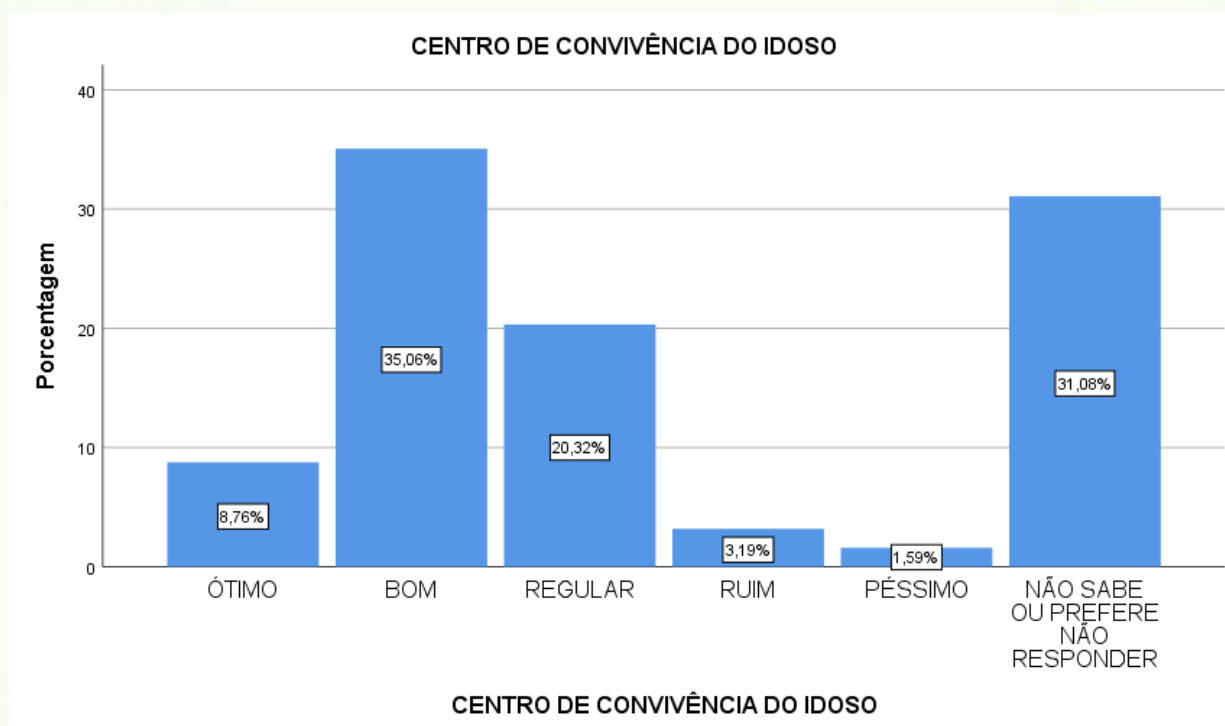
		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	ÓTIMO	50	9,96%	9,96%	9,96%
	BOM	196	39,04%	39,04%	49,00%
	REGULAR	98	19,52%	19,52%	68,53%
	RUIM	18	3,59%	3,59%	72,11%
	PÉSSIMO	2	0,40%	0,40%	72,51%
	NÃO SABE OU PREFERE NÃO RESPONDER	138	27,49%	27,49%	100,00%
	Total	502	100,00%	100,00%	



CADASTRO ÚNICO PROGRAMA AUXÍLIO BRASIL: A maioria dos entrevistados usuários desse serviço da **SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL**, avaliaram como “**ÓTIMO e BOM**”, totalizando o percentual acumulado dessas escolhas em **49,00%**, demonstrando que a maioria dos entrevistados usuários dos serviços do **CADASTRO ÚNICO PROGRAMA AUXÍLIO BRASIL** estão **SATISFEITOS** com os serviços oferecidos; sendo considerado um **BOM RESULTADO** da avaliação desse serviço;

9.2.4 - CENTRO DE CONVIVÊNCIA DO IDOSO

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	ÓTIMO	44	8,76%	8,76%	8,76%
	BOM	176	35,06%	35,06%	43,82%
	REGULAR	102	20,32%	20,32%	64,14%
	RUIM	16	3,19%	3,19%	67,33%
	PÉSSIMO	8	1,59%	1,59%	68,92%
	NÃO SABE OU PREFERE NÃO RESPONDER	156	31,08%	31,08%	100,00%
	Total	502	100,00%	100,00%	



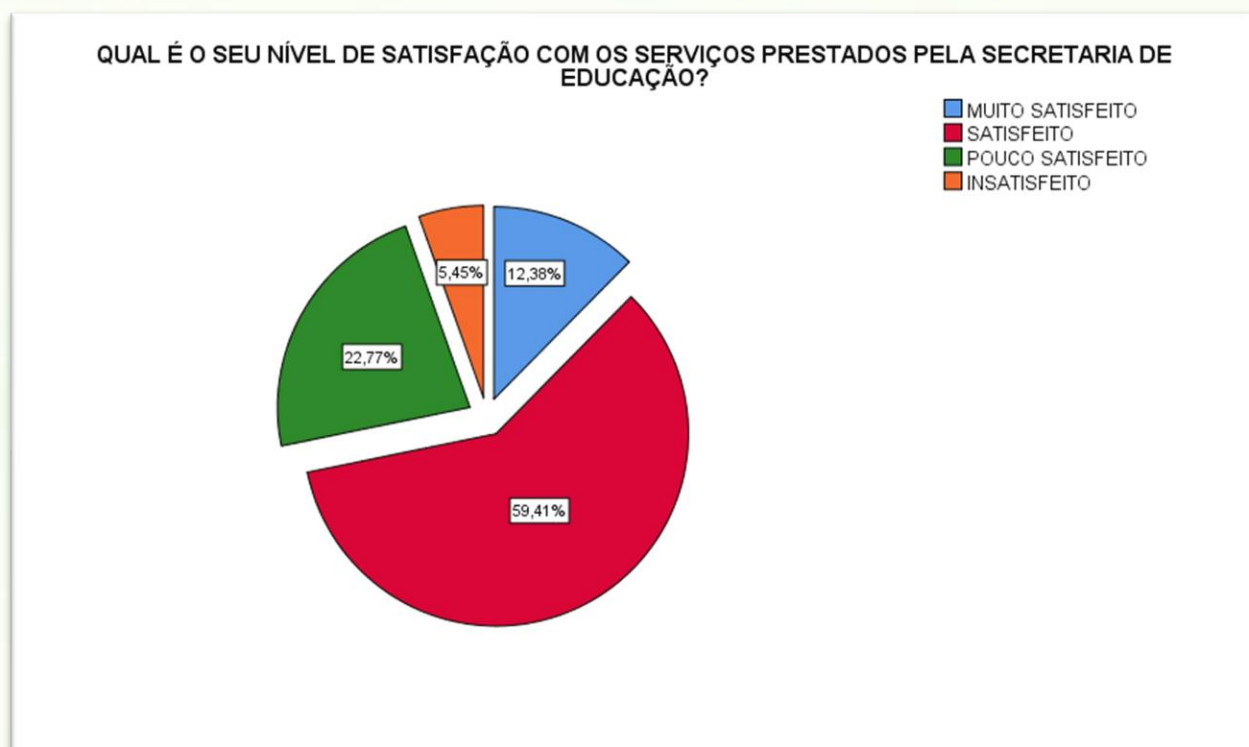
CENTRO DE CONVIVÊNCIA DO IDOSO: A maioria dos entrevistados usuários desse serviço da **SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL**, avaliaram como “**ÓTIMO e BOM**”, totalizando o percentual acumulado dessas escolhas em **43,82%**, demonstrando que a maioria dos entrevistados usuários dos serviços do **CENTRO DE CONVIVÊNCIA DO IDOSO** estão **SATISFEITOS** com os serviços oferecidos; sendo considerado um **BOM RESULTADO** da avaliação desse serviço;

SEÇÃO 10 – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA 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 DE EDUCAÇÃO?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	MUITO SATISFEITO	50	9,96%	12,38%	12,38%
	SATISFEITO	240	47,81%	59,41%	71,78%
	POUCO SATISFEITO	92	18,33%	22,77%	94,55%
	INSATISFEITO	22	4,38%	5,45%	100,00%
	Total	404	80,48%	100,00%	
Omisso	NUNCA UTILIZOU SERVIÇOS DESTA DIRETORIA	98	19,52%		
Total		502	100,00%		



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

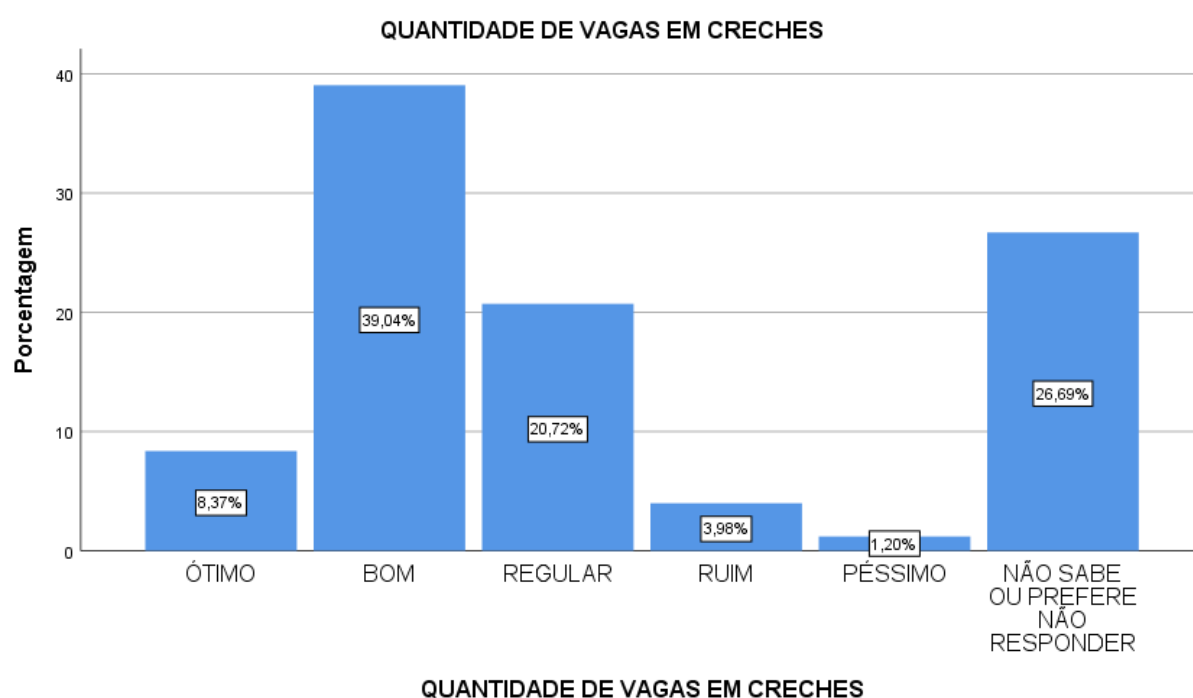
avaliadas, segundo a opinião de **71,78%** dos entrevistados como **MUITO SATISFATÓRIA** (“**MUITO SATISFEITO E SATISFEITO**”), demonstrando que a maioria dos entrevistados usuários de serviços prestados pela **SECRETARIA DE EDUCAÇÃO** estão **SATISFEITOS** com os serviços oferecidos;

10.2 - “COMO VOCÊ AVALIA OS SEGUINTE SERVIÇOS DA SECRETARIA DE EDUCAÇÃO?”

Nesta Seção, foram avaliados os principais serviços da **SECRETARIA DE EDUCAÇÃO**, classificados pelos entrevistados entre as opções: “**ÓTIMO, BOM, REGULAR RUIM e PÉSSIMO**”.

10.2.1 - QUANTIDADE DE VAGAS EM CRECHES

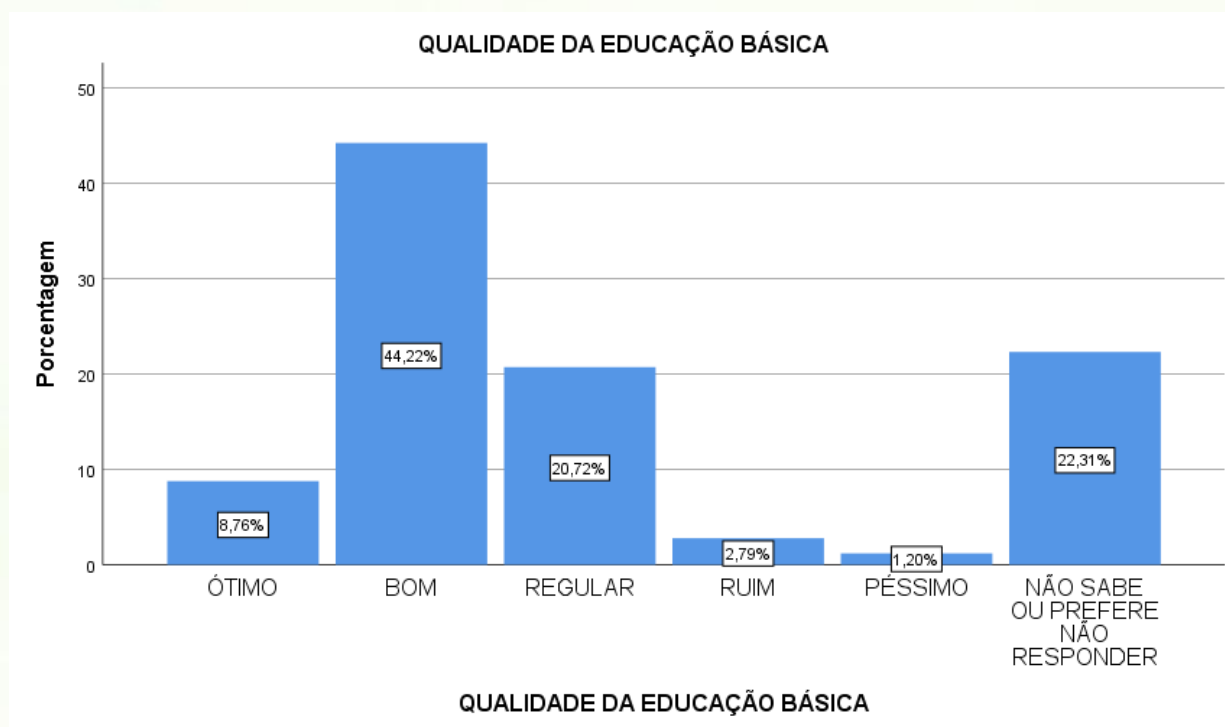
		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	ÓTIMO	42	8,37%	8,37%	8,37%
	BOM	196	39,04%	39,04%	47,41%
	REGULAR	104	20,72%	20,72%	68,13%
	RUIM	20	3,98%	3,98%	72,11%
	PÉSSIMO	6	1,20%	1,20%	73,31%
	NÃO SABE OU PREFERE NÃO RESPONDER	134	26,69%	26,69%	100,00%
	Total	502	100,00%	100,00%	



QUANTIDADE DE VAGAS EM CRECHES: A maioria dos entrevistados usuários desse serviço da **SECRETARIA DE EDUCAÇÃO**, avaliaram como “**ÓTIMO e BOM**”, totalizando o percentual acumulado dessas escolhas em **47,41%**, demonstrando que a maioria dos entrevistados usuários dos serviços em relação a **QUANTIDADE DE VAGAS EM CRECHES** estão **SATISFEITOS** com os serviços oferecidos; sendo considerado um **BOM RESULTADO** da avaliação desse serviço;

10.2.2 - QUALIDADE DA EDUCAÇÃO BÁSICA

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	ÓTIMO	44	8,76%	8,76%	8,76%
	BOM	222	44,22%	44,22%	52,99%
	REGULAR	104	20,72%	20,72%	73,71%
	RUIM	14	2,79%	2,79%	76,49%
	PÉSSIMO	6	1,20%	1,20%	77,69%
	NÃO SABE OU PREFERE NÃO RESPONDER	112	22,31%	22,31%	100,00%
	Total	502	100,00%	100,00%	

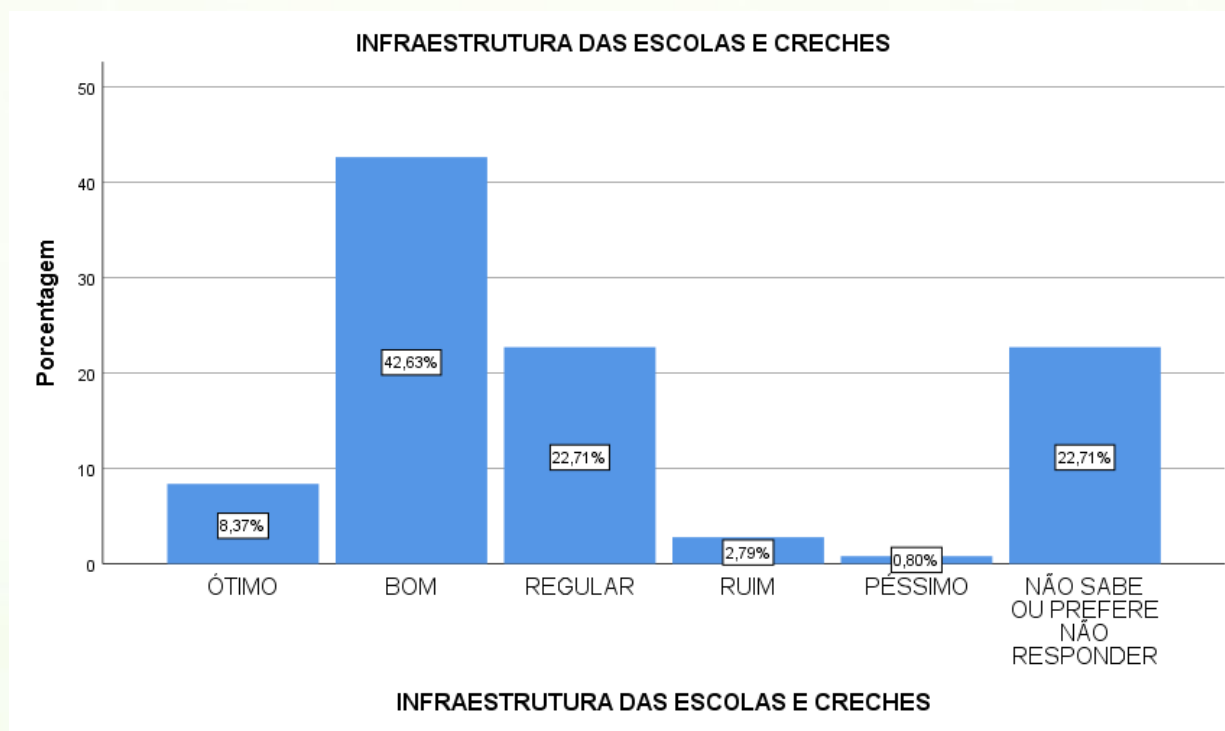


QUALIDADE DA EDUCAÇÃO BÁSICA: A maioria dos entrevistados usuários desse serviço da **SECRETARIA DE EDUCAÇÃO**, avaliaram como “**ÓTIMO e BOM**”, totalizando o percentual acumulado dessas escolhas em **52,99%**, demonstrando que a maioria dos entrevistados usuários dos serviços em relação a **QUALIDADE DA EDUCAÇÃO BÁSICA** estão **SATISFEITOS** com os serviços

oferecidos; sendo considerado um **BOM RESULTADO** da avaliação desse serviço;

10.2.3 - INFRAESTRUTURA DAS ESCOLAS E CRECHES

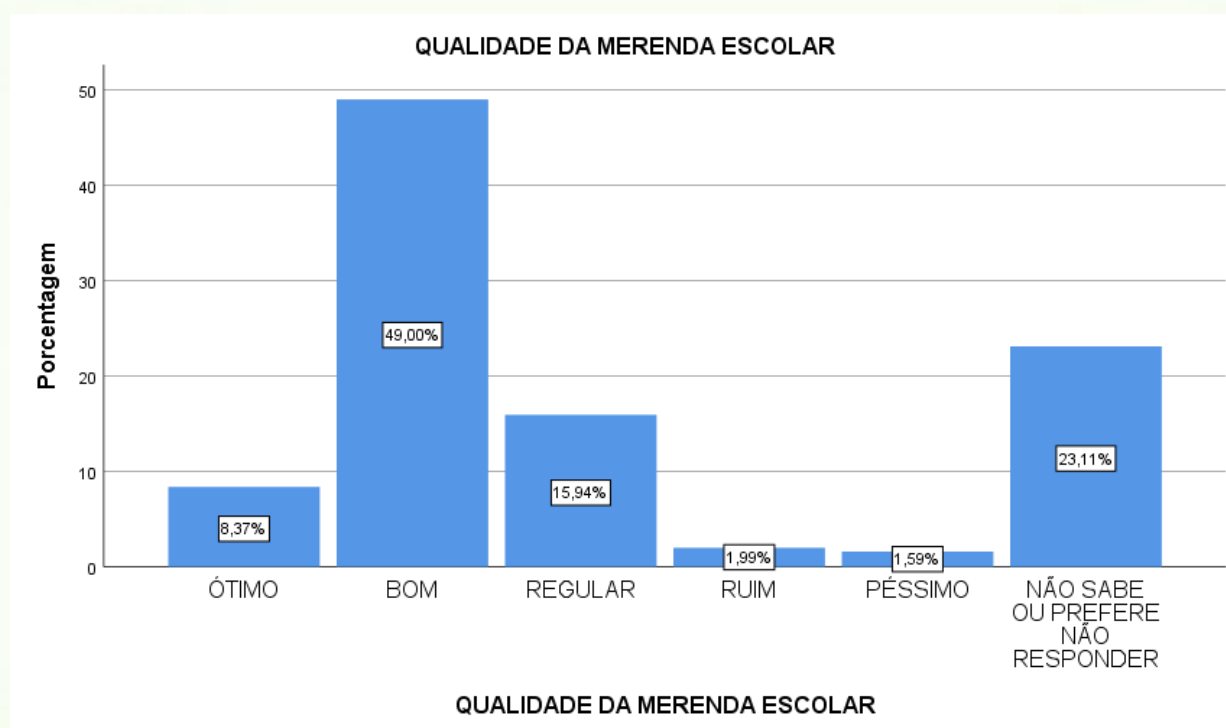
		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	ÓTIMO	42	8,37%	8,37%	8,37%
	BOM	214	42,63%	42,63%	51,00%
	REGULAR	114	22,71%	22,71%	73,71%
	RUIM	14	2,79%	2,79%	76,49%
	PÉSSIMO	4	0,80%	0,80%	77,29%
	NÃO SABE OU PREFERE NÃO RESPONDER	114	22,71%	22,71%	100,00%
	Total	502	100,00%	100,00%	



INFRAESTRUTURA DAS ESCOLAS E CRECHES: A maioria dos entrevistados usuários desse serviço da **SECRETARIA DE EDUCAÇÃO**, avaliaram como “**ÓTIMO e BOM**”, totalizando o percentual acumulado dessas escolhas em **51,00%**, demonstrando que a maioria dos entrevistados usuários dos serviços em relação a **INFRAESTRUTURA DAS ESCOLAS E CRECHES** estão **SATISFEITOS** com os serviços oferecidos; sendo considerado um **BOM RESULTADO** da avaliação desse serviço;

10.2.4 - QUALIDADE DA MERENDA ESCOLAR

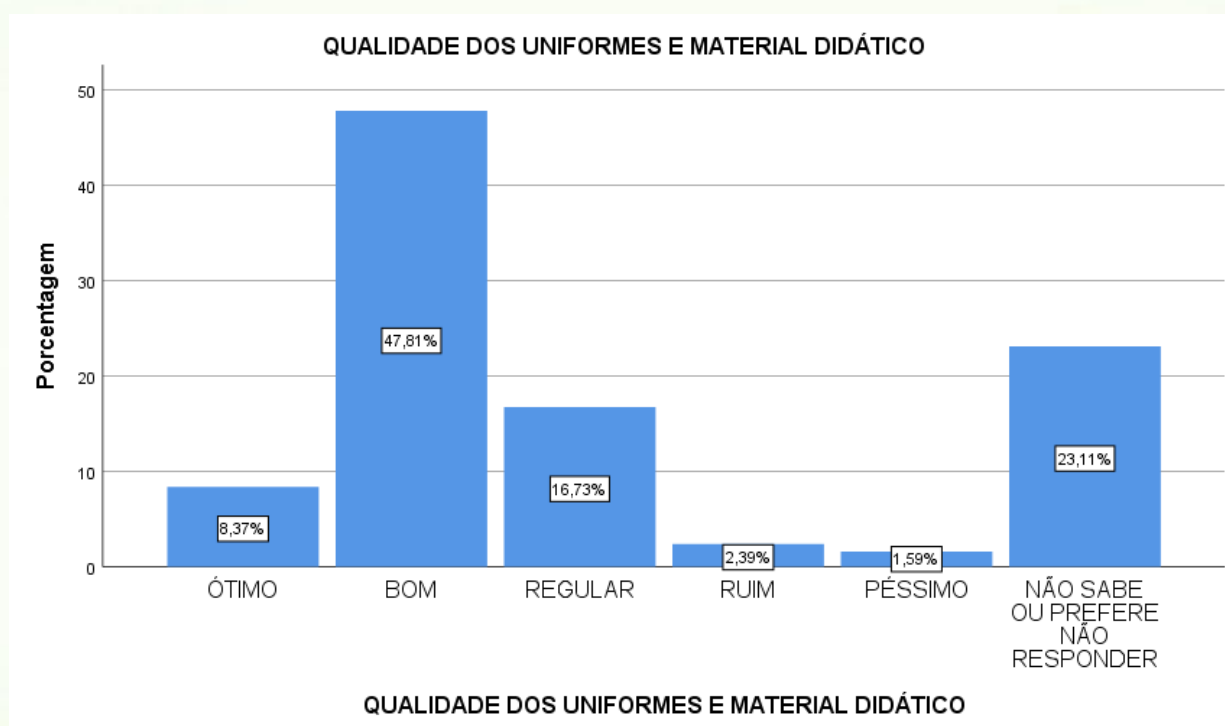
		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	ÓTIMO	42	8,37%	8,37%	8,37%
	BOM	246	49,00%	49,00%	57,37%
	REGULAR	80	15,94%	15,94%	73,31%
	RUIM	10	1,99%	1,99%	75,30%
	PÉSSIMO	8	1,59%	1,59%	76,89%
	NÃO SABE OU PREFERE NÃO RESPONDER	116	23,11%	23,11%	100,00%
	Total	502	100,00%	100,00%	



QUALIDADE DA MERENDA ESCOLAR: A maioria dos entrevistados usuários desse serviço da **SECRETARIA DE EDUCAÇÃO**, avaliaram como “**ÓTIMO e BOM**”, totalizando o percentual acumulado dessas escolhas em **57,37%**, demonstrando que a maioria dos entrevistados usuários dos serviços em relação a **QUALIDADE DA MERENDA ESCOLAR** estão **SATISFEITOS** com os serviços oferecidos; sendo considerado um **BOM RESULTADO** da avaliação desse serviço;

10.2.5 - QUALIDADE DOS UNIFORMES E MATERIAL DIDÁTICO

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	ÓTIMO	42	8,37%	8,37%	8,37%
	BOM	240	47,81%	47,81%	56,18%
	REGULAR	84	16,73%	16,73%	72,91%
	RUIM	12	2,39%	2,39%	75,30%
	PÉSSIMO	8	1,59%	1,59%	76,89%
	NÃO SABE OU PREFERE NÃO RESPONDER	116	23,11%	23,11%	100,00%
	Total	502	100,00%	100,00%	



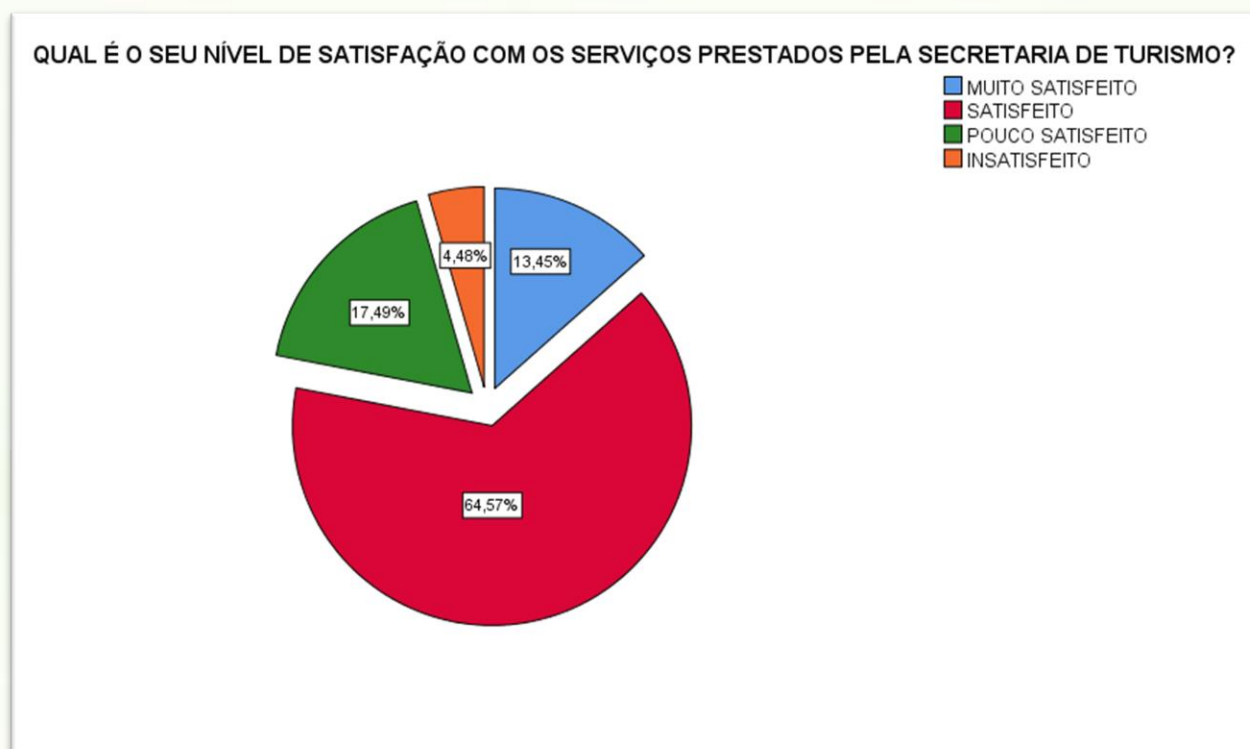
QUALIDADE DOS UNIFORMES E MATERIAL DIDÁTICO: A maioria dos entrevistados usuários desse serviço da **SECRETARIA DE EDUCAÇÃO**, avaliaram como “**ÓTIMO e BOM**”, totalizando o percentual acumulado dessas escolhas em **56,18%**, demonstrando que a maioria dos entrevistados usuários dos serviços, em relação a **QUALIDADE DOS UNIFORMES E MATERIAL DIDÁTICO** estão **SATISFEITOS** com os serviços oferecidos; sendo considerado um **BOM RESULTADO** da avaliação desse serviço;

SEÇÃO 11 – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA 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 DE TURISMO?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	MUITO SATISFEITO	60	11,95%	13,45%	13,45%
	SATISFEITO	288	57,37%	64,57%	78,03%
	POUCO SATISFEITO	78	15,54%	17,49%	95,52%
	INSATISFEITO	20	3,98%	4,48%	100,00%
	Total	446	88,84%	100,00%	
Omisso	NUNCA UTILIZOU SERVIÇOS DESTA DIRETORIA	56	11,16%		
Total		502	100,00%		



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 **78,03%** dos entrevistados como **MUITO**

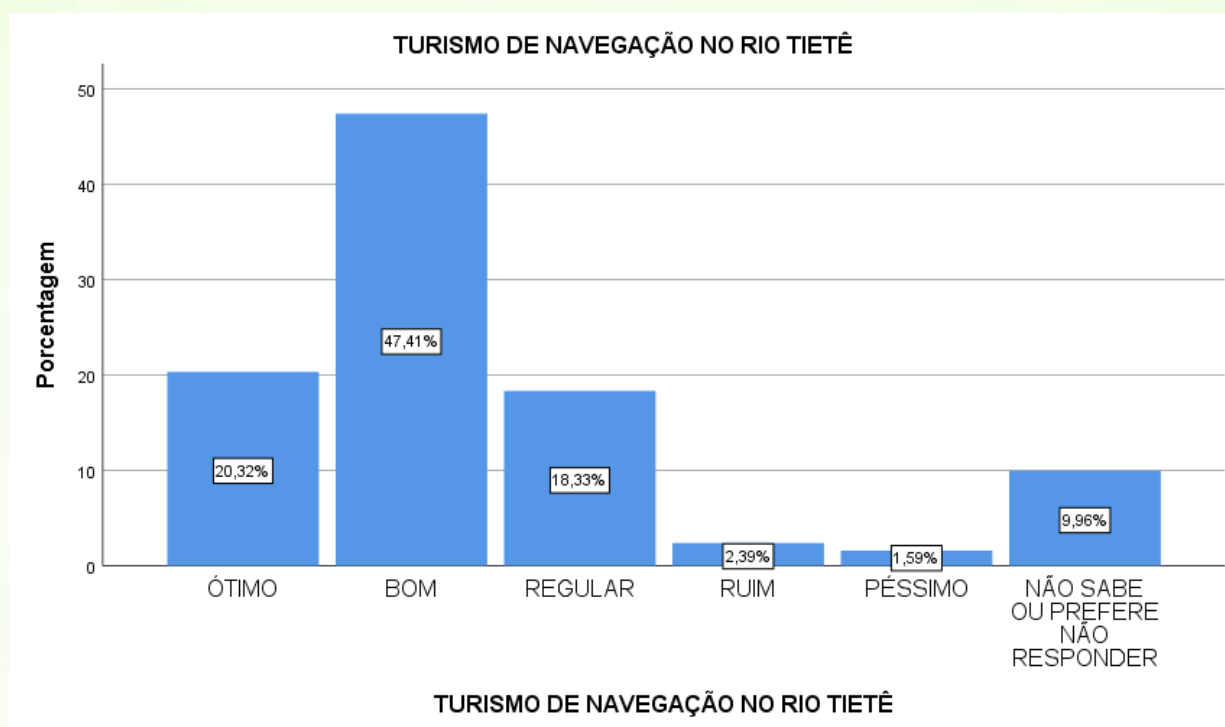
SATISFATÓRIA (“MUITO SATIFEITO E SATISFEITO”), demonstrando que a maioria dos entrevistados usuários de serviços prestados pela SECRETARIA DE TURISMO **ESTÃO TOTALMENTE SATISFEITOS** com os serviços oferecidos;

11.2 - COMO VOCÊ AVALIA OS SEGUINTE SERVIÇOS DA SECRETARIA DE TURISMO?

Nesta Seção, foram avaliados os principais serviços da **SECRETARIA DE TURISMO**, classificados pelos entrevistados entre as opções: **“ÓTIMO, BOM, REGULAR RUIM e PÉSSIMO”**

11.2.1 - TURISMO DE NAVEGAÇÃO NO RIO TIETÊ

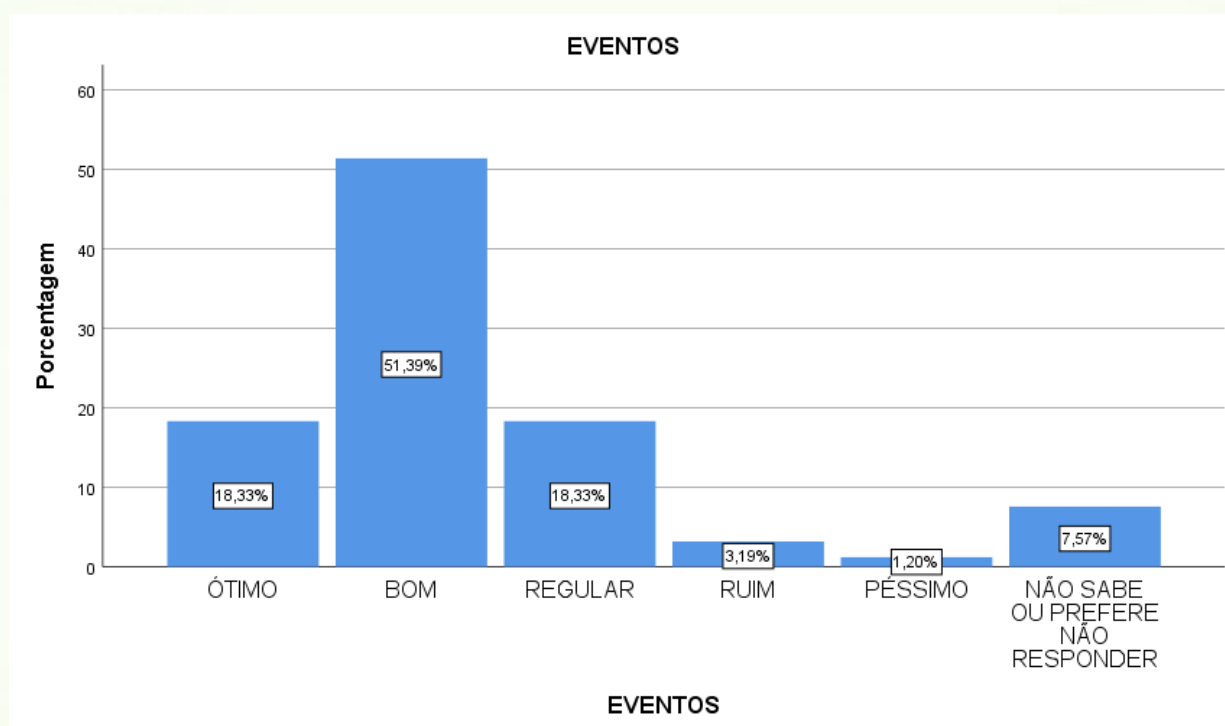
		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	ÓTIMO	102	20,32%	20,32%	20,32%
	BOM	238	47,41%	47,41%	67,73%
	REGULAR	92	18,33%	18,33%	86,06%
	RUIM	12	2,39%	2,39%	88,45%
	PÉSSIMO	8	1,59%	1,59%	90,04%
	NÃO SABE OU PREFERE NÃO RESPONDER	50	9,96%	9,96%	100,00%
	Total	502	100,00%	100,00%	



TURISMO DE NAVEGAÇÃO NO RIO TIETÊ: A maioria dos entrevistados usuários desse serviço da **SECRETARIA DE TURISMO**, avaliaram como “**ÓTIMO e BOM**”, totalizando o percentual acumulado dessas escolhas em **67,73%**, demonstrando que a maioria dos entrevistados usuários dos serviços de **TURISMO DE NAVEGAÇÃO NO RIO TIETÊ** estão **MUITO SATISFEITOS** com os serviços oferecidos; sendo considerado um **BOM RESULTADO** da avaliação desse serviço;

11.2.2 - EVENTOS

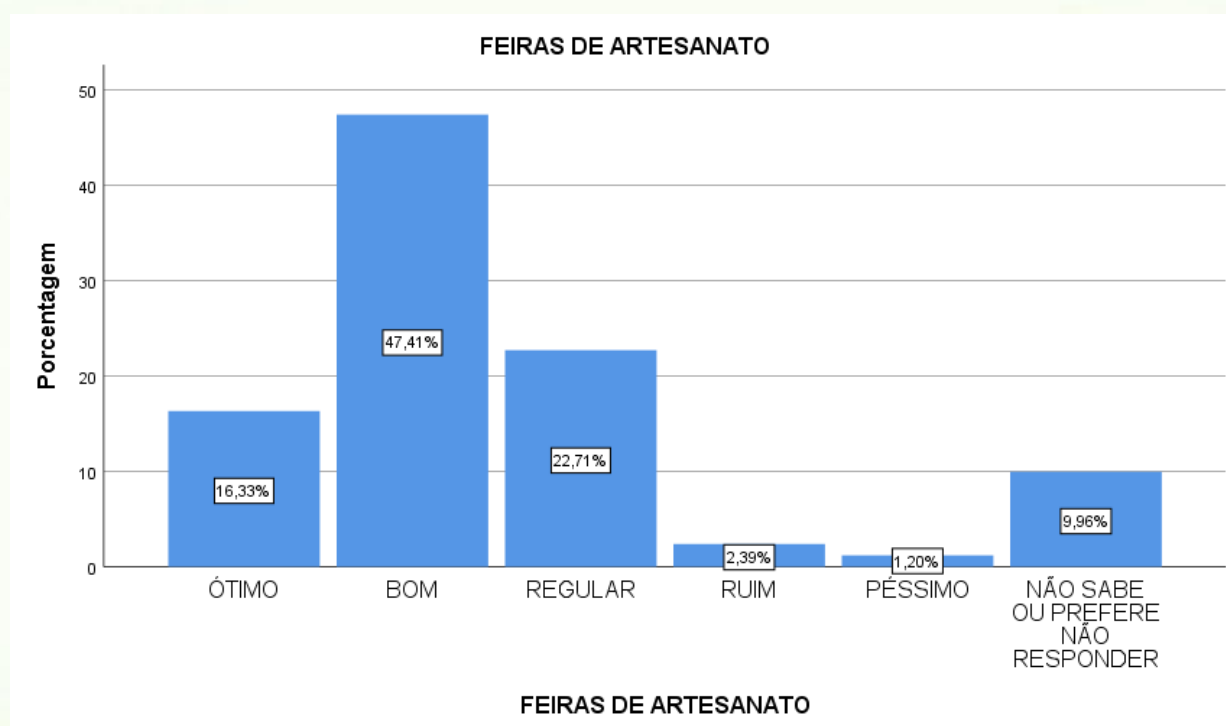
		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	ÓTIMO	92	18,33%	18,33%	18,33%
	BOM	258	51,39%	51,39%	69,72%
	REGULAR	92	18,33%	18,33%	88,05%
	RUIM	16	3,19%	3,19%	91,24%
	PÉSSIMO	6	1,20%	1,20%	92,43%
	NÃO SABE OU PREFERE NÃO RESPONDER	38	7,57%	7,57%	100,00%
	Total	502	100,00%	100,00%	



EVENTOS: A maioria dos entrevistados usuários desse serviço da **SECRETARIA DE TURISMO**, avaliaram como “**ÓTIMO e BOM**”, totalizando o percentual acumulado dessas escolhas em **69,72%**, demonstrando que a maioria dos entrevistados usuários dos serviços de **EVENTOS** estão **SATISFEITOS** com os serviços oferecidos; sendo considerado um **BOM RESULTADO** da avaliação desse serviço;

11.2.3 - FEIRAS DE ARTESANATO

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	ÓTIMO	82	16,33%	16,33%	16,33%
	BOM	238	47,41%	47,41%	63,75%
	REGULAR	114	22,71%	22,71%	86,45%
	RUIM	12	2,39%	2,39%	88,84%
	PÉSSIMO	6	1,20%	1,20%	90,04%
	NÃO SABE OU PREFERE NÃO RESPONDER	50	9,96%	9,96%	100,00%
	Total	502	100,00%	100,00%	



FEIRAS DE ARTESANATO: A maioria dos entrevistados usuários desse serviço da **SECRETARIA DE TURISMO**, avaliaram como “**ÓTIMO e BOM**”, totalizando o percentual acumulado dessas escolhas em **63,75%**, demonstrando que a maioria dos entrevistados usuários dos serviços das **FEIRAS DE ARTESANATO** estão **SATISFEITOS** com os serviços oferecidos; sendo considerado um **BOM RESULTADO** da avaliação desse serviço;

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

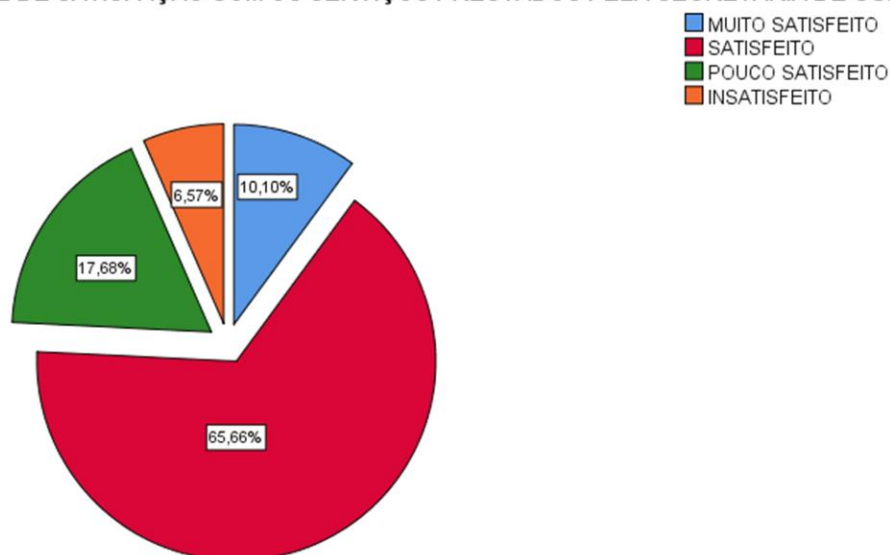
(BIBLIOTECA MUNICIPAL DOUTOR ORLANDO LOPES - MUSEU HISTÓRICO MUNICIPAL LUIZ SAFFI - TEATRO MUNICIPAL PROFESSORA ZITA DE MARCHI - CENTRO CULTURAL CÉLIA STANGHERLIN)

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA DE CULTURA DO MUNICÍPIO DE BARRA BONITA:

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

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	MUITO SATISFEITO	40	7,97%	10,10%	10,10%
	SATISFEITO	260	51,79%	65,66%	75,76%
	POUCO SATISFEITO	70	13,94%	17,68%	93,43%
	INSATISFEITO	26	5,18%	6,57%	100,00%
	Total	396	78,88%	100,00%	
Omisso	NUNCA UTILIZOU SERVIÇOS DESTA DIRETORIA	106	21,12%		
Total		502	100,00%		

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



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

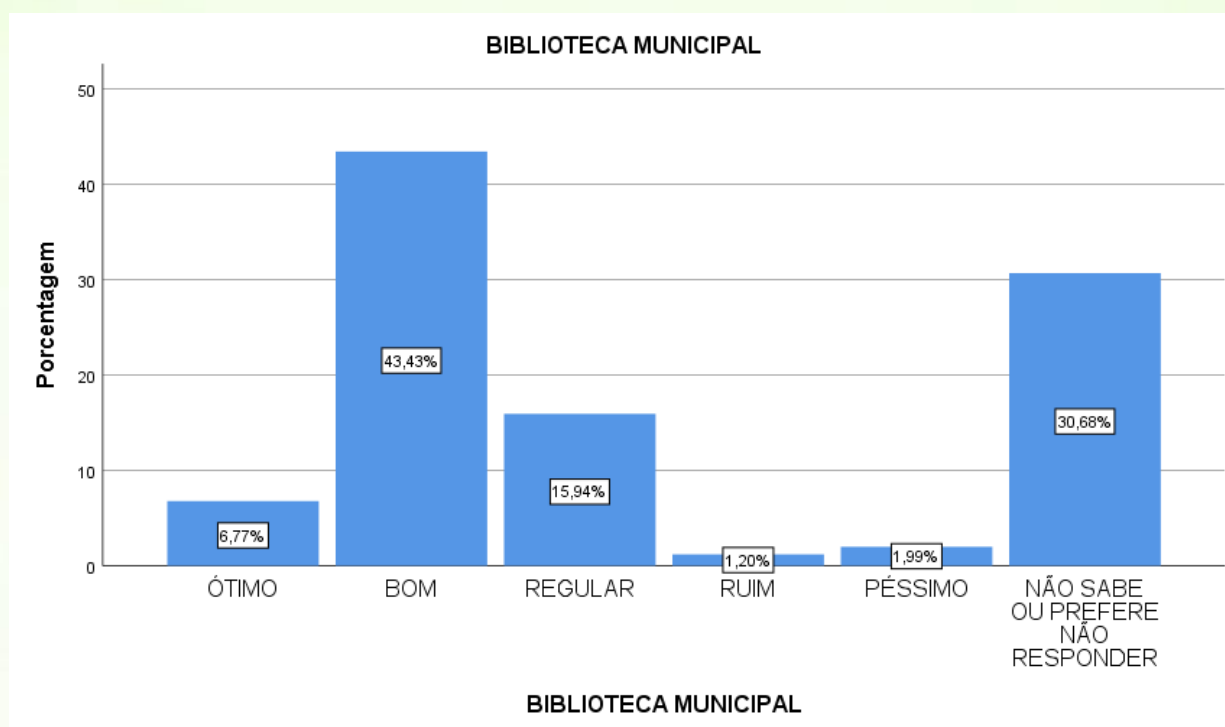
relacionamento, comprometimento, comunicação e agilidade foram avaliadas, segundo a opinião de **75,76%** dos entrevistados como **SATISFATÓRIA** (“**MUITO SATIFEITO E SATISFEITO**”), demonstrando que a maioria dos entrevistados usuários de serviços prestados pela **SECRETARIA DE CULTURA** estão **SATISFEITOS** com os serviços oferecidos;

12.2 - COMO VOCÊ AVALIA OS SEGUINTE SERVIÇOS DA SECRETARIA DE CULTURA?

Nesta Seção, foram avaliados os principais serviços da **SECRETARIA DE CULTURA**, classificados pelos entrevistados entre as opções: “**ÓTIMO, BOM, REGULAR RUIM e PÉSSIMO**”.

12.2.1 - BIBLIOTECA MUNICIPAL

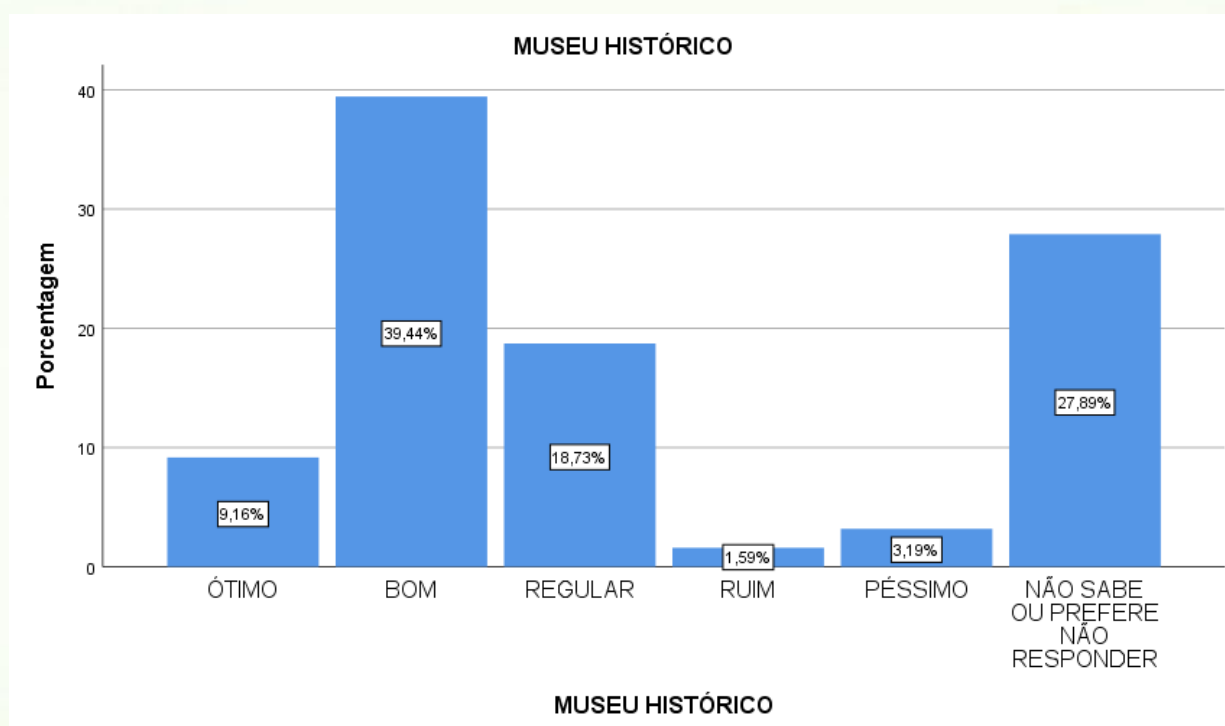
		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	ÓTIMO	34	6,77%	6,77%	6,77%
	BOM	218	43,43%	43,43%	50,20%
	REGULAR	80	15,94%	15,94%	66,14%
	RUIM	6	1,20%	1,20%	67,33%
	PÉSSIMO	10	1,99%	1,99%	69,32%
	NÃO SABE OU PREFERE NÃO RESPONDER	154	30,68%	30,68%	100,00%
	Total	502	100,00%	100,00%	



BIBLIOTECA MUNICIPAL: A maioria dos entrevistados usuários desse serviço da **SECRETARIA DE CULTURA**, avaliaram como “**ÓTIMO e BOM**”, totalizando o percentual acumulado dessas escolhas em **50,20%**, demonstrando que a maioria dos entrevistados usuários dos serviços em relação a **BIBLIOTECA MUNICIPAL** estão **MUITO SATISFEITOS** com os serviços oferecidos; sendo considerado um **BOM RESULTADO** da avaliação desse serviço;

12.2.2 - MUSEU HISTÓRICO

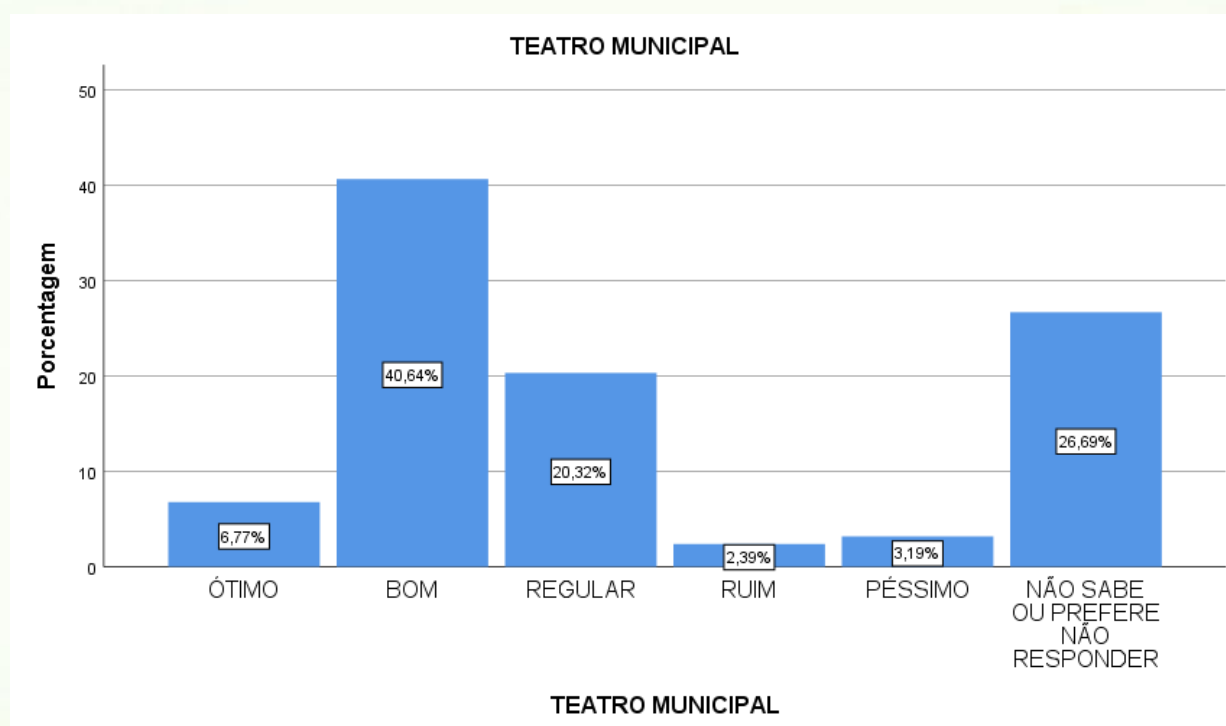
		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	ÓTIMO	46	9,16%	9,16%	9,16%
	BOM	198	39,44%	39,44%	48,61%
	REGULAR	94	18,73%	18,73%	67,33%
	RUIM	8	1,59%	1,59%	68,92%
	PÉSSIMO	16	3,19%	3,19%	72,11%
	NÃO SABE OU PREFERE NÃO RESPONDER	140	27,89%	27,89%	100,00%
	Total	502	100,00%	100,00%	



MUSEU HISTÓRICO: A maioria dos entrevistados usuários desse serviço da **SECRETARIA DE CULTURA**, avaliaram como “**ÓTIMO e BOM**”, totalizando o percentual acumulado dessas escolhas em **48,61%**, demonstrando que a maioria dos entrevistados usuários dos serviços em relação ao **MUSEU HISTÓRICO** estão **SATISFEITOS** com os serviços oferecidos; sendo considerado um **BOM RESULTADO** da avaliação desse serviço;

12.2.3 - TEATRO MUNICIPAL

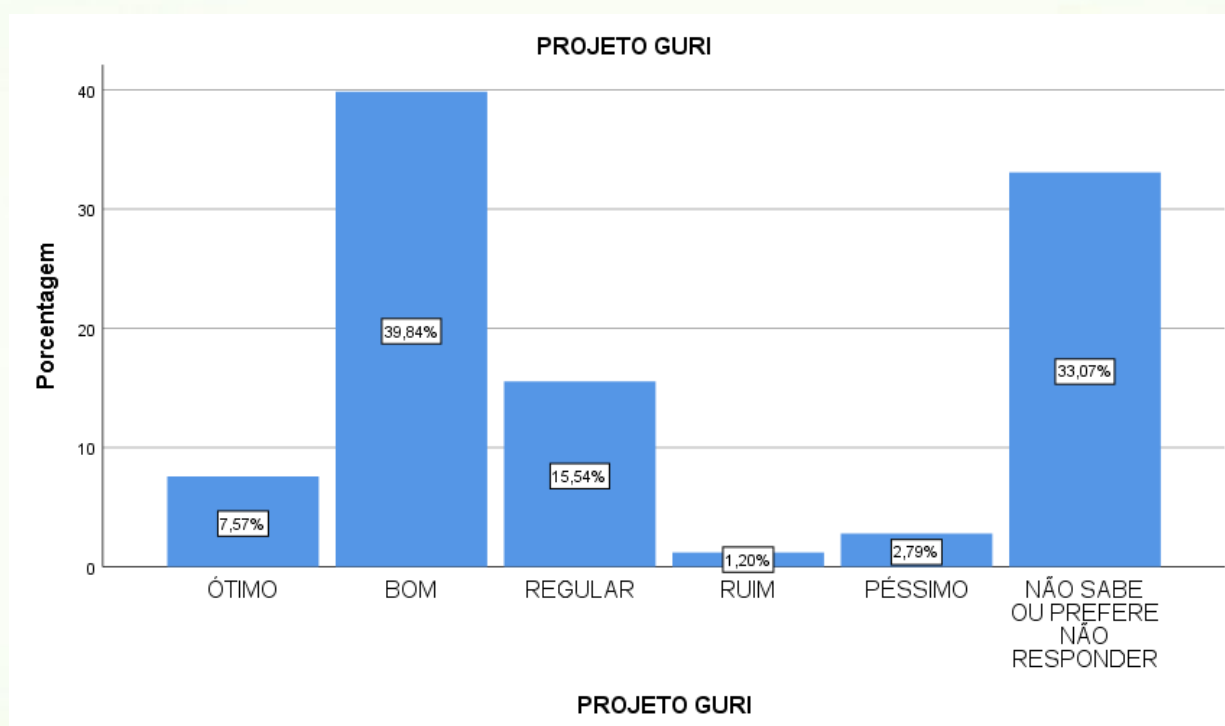
		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	ÓTIMO	34	6,77%	6,77%	6,77%
	BOM	204	40,64%	40,64%	47,41%
	REGULAR	102	20,32%	20,32%	67,73%
	RUIM	12	2,39%	2,39%	70,12%
	PÉSSIMO	16	3,19%	3,19%	73,31%
	NÃO SABE OU PREFERE NÃO RESPONDER	134	26,69%	26,69%	100,00%
	Total	502	100,00%	100,00%	



TEATRO MUNICIPAL: A maioria dos entrevistados usuários desse serviço da **SECRETARIA DE CULTURA**, avaliaram como “**ÓTIMO e BOM**”, totalizando o percentual acumulado dessas escolhas em **47,41%**, demonstrando que a maioria dos entrevistados usuários dos serviços em relação ao **TEATRO MUNICIPAL** estão **SATISFEITOS** com os serviços oferecidos; sendo considerado um **BOM RESULTADO** da avaliação desse serviço;

12.2.3 - PROJETO GURI

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	ÓTIMO	38	7,57%	7,57%	7,57%
	BOM	200	39,84%	39,84%	47,41%
	REGULAR	78	15,54%	15,54%	62,95%
	RUIM	6	1,20%	1,20%	64,14%
	PÉSSIMO	14	2,79%	2,79%	66,93%
	NÃO SABE OU PREFERE NÃO RESPONDER	166	33,07%	33,07%	100,00%
	Total	502	100,00%	100,00%	



PROJETO GURI: A maioria dos entrevistados usuários desse serviço da **SECRETARIA DE CULTURA**, avaliaram como “**ÓTIMO e BOM**”, totalizando o percentual acumulado dessas escolhas em **47,41%**, demonstrando que a maioria dos entrevistados usuários dos serviços em relação ao **PROJETO GURI** estão **SATISFEITOS** com os serviços oferecidos; sendo considerado um **BOM RESULTADO** da avaliação desse serviço;

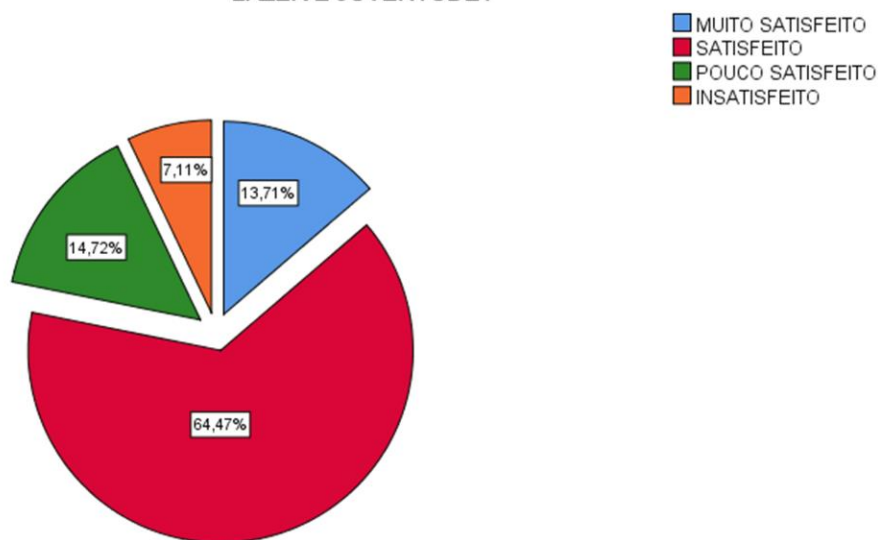
SEÇÃO 13 – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA DE ESPORTE LAZER E JUVENTUDE DO MUNICÍPIO DE BARRA BONITA

(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	54	10,76%	13,71%	13,71%
	SATISFEITO	254	50,60%	64,47%	78,17%
	POUCO SATISFEITO	58	11,55%	14,72%	92,89%
	INSATISFEITO	28	5,58%	7,11%	100,00%
	Total	394	78,49%	100,00%	
Omisso	NUNCA UTILIZOU SERVIÇOS DESTA DIRETORIA	108	21,51%		
Total		502	100,00%		

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



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 **78,17%** dos entrevistados como **MUITO**

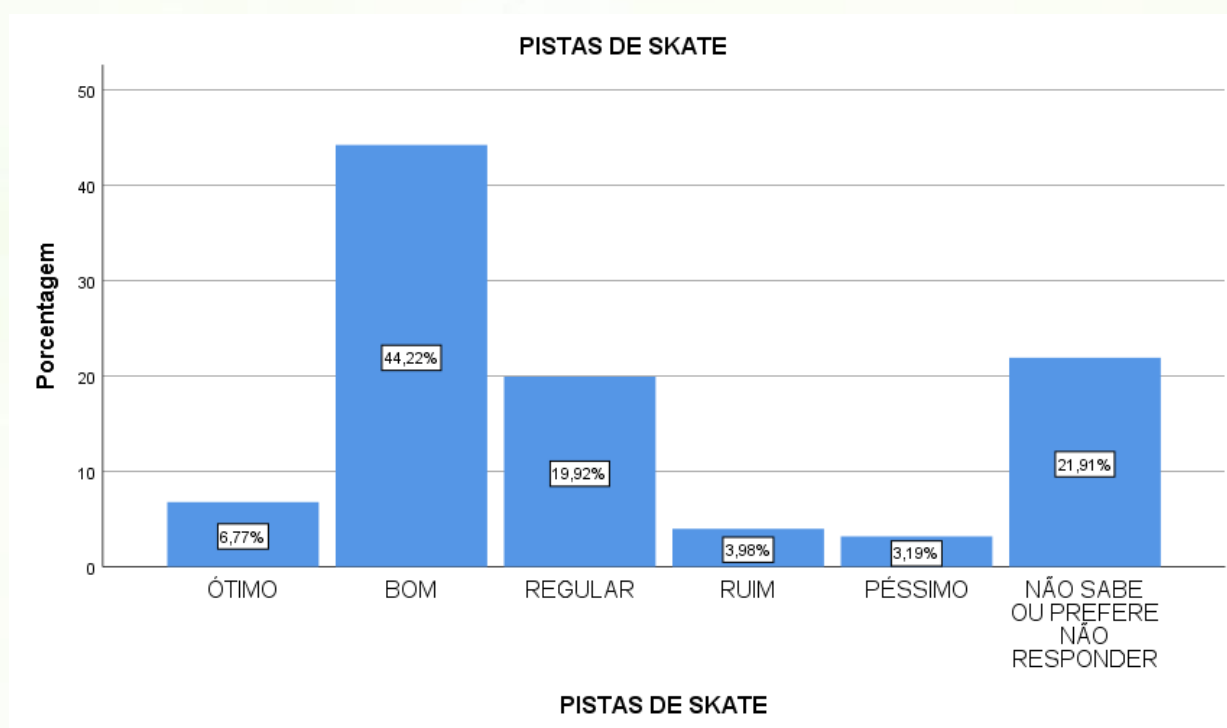
SATISFATÓRIA (“MUITO SATIFEITO E SATISFEITO”), demonstrando que a maioria dos entrevistados usuários de serviços prestados pela **SECRETARIA DE ESPORTE LAZER E JUVENTUDE** estão **SATISFEITOS** com os serviços oferecidos;

13.2 - COMO VOCÊ AVALIA OS SEGUINTE SERVIÇOS DA SECRETARIA DE ESPORTE LAZER E JUVENTUDE?

Nesta Seção, foram avaliados os principais serviços da **SECRETARIA DE ESPORTE LAZER E JUVENTUDE**, classificados pelos entrevistados entre as opções: “**ÓTIMO, BOM, REGULAR RUIM e PÉSSIMO**”.

13.2.1 - PISTAS DE SKATE

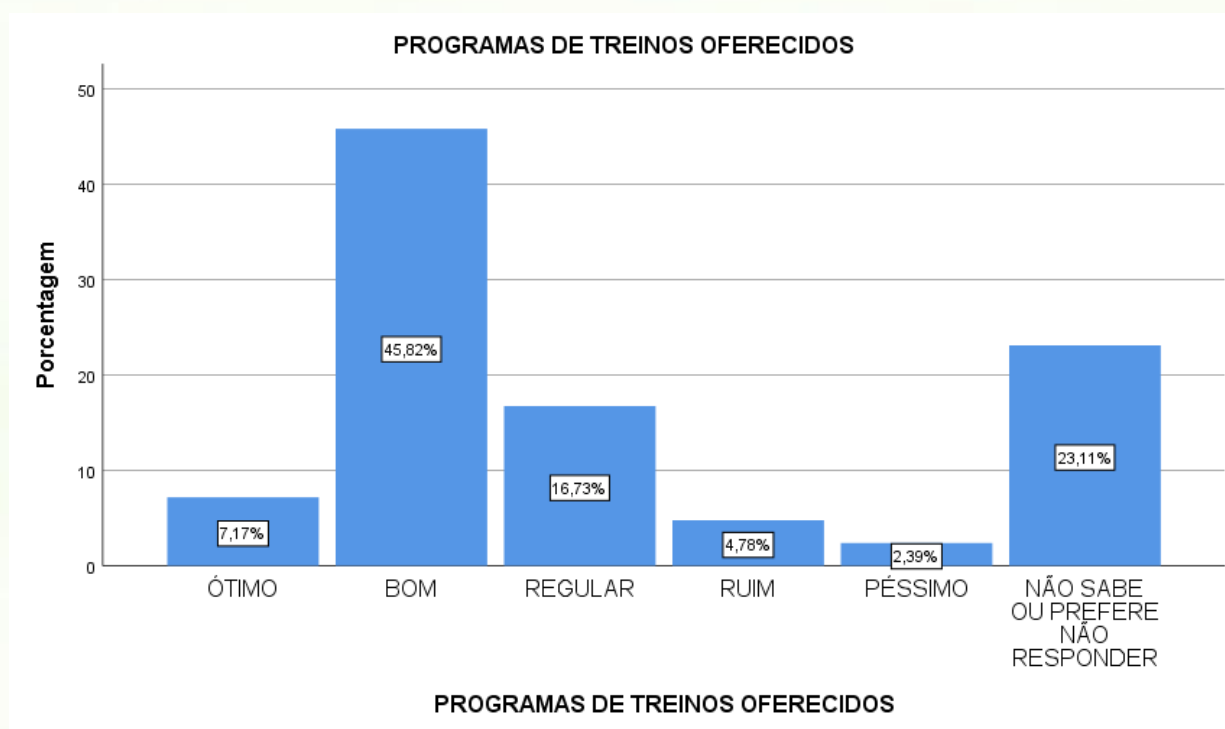
		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	ÓTIMO	34	6,77%	6,77%	6,77%
	BOM	222	44,22%	44,22%	51,00%
	REGULAR	100	19,92%	19,92%	70,92%
	RUIM	20	3,98%	3,98%	74,90%
	PÉSSIMO	16	3,19%	3,19%	78,09%
	NÃO SABE OU PREFERE NÃO RESPONDER	110	21,91%	21,91%	100,00%
	Total	502	100,00%	100,00%	



PISTAS DE SKATE: A maioria dos entrevistados usuários desse serviço da **SECRETARIA DE ESPORTE LAZER E JUVENTUDE**, avaliaram como “**ÓTIMO e BOM**”, totalizando o percentual acumulado dessas escolhas em **51,00%**, demonstrando que a maioria dos entrevistados usuários dos serviços em relação a **PISTAS DE SKATE** estão **MUITO SATISFEITOS** com os serviços oferecidos; sendo considerado um **BOM RESULTADO** da avaliação desse serviço;

13.2.2 - PROGRAMAS DE TREINOS OFERECIDOS

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	ÓTIMO	36	7,17%	7,17%	7,17%
	BOM	230	45,82%	45,82%	52,99%
	REGULAR	84	16,73%	16,73%	69,72%
	RUIM	24	4,78%	4,78%	74,50%
	PÉSSIMO	12	2,39%	2,39%	76,89%
	NÃO SABE OU PREFERE NÃO RESPONDER	116	23,11%	23,11%	100,00%
	Total	502	100,00%	100,00%	

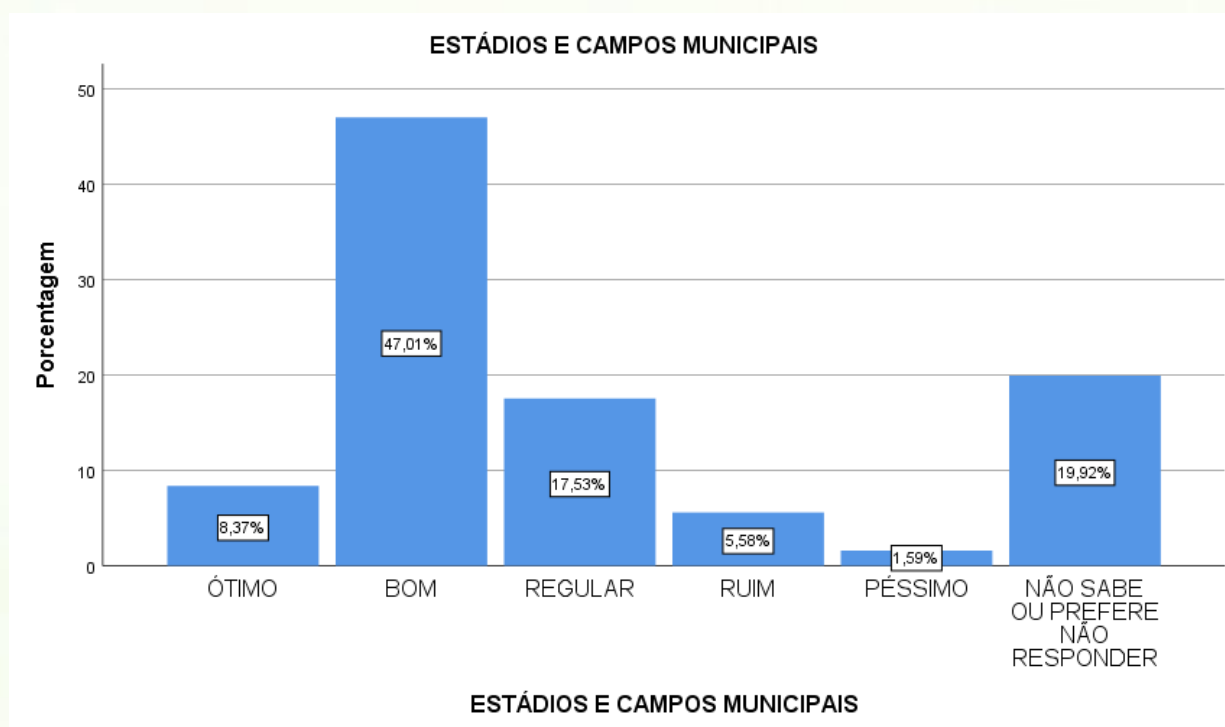


PROGRAMAS DE TREINOS OFERECIDOS: A maioria dos entrevistados usuários desse serviço da **SECRETARIA DE ESPORTE LAZER E JUVENTUDE**, avaliaram como “**ÓTIMO e BOM**”, totalizando o percentual acumulado dessas escolhas em **52,99%**, demonstrando que a maioria dos entrevistados usuários dos serviços em

relação a **PROGRAMAS DE TREINOS OFERECIDOS** estão **MUITO SATISFEITOS** com os serviços oferecidos; sendo considerado um **BOM RESULTADO** da avaliação desse serviço;

13.2.3 - ESTÁDIOS E CAMPOS MUNICIPAIS

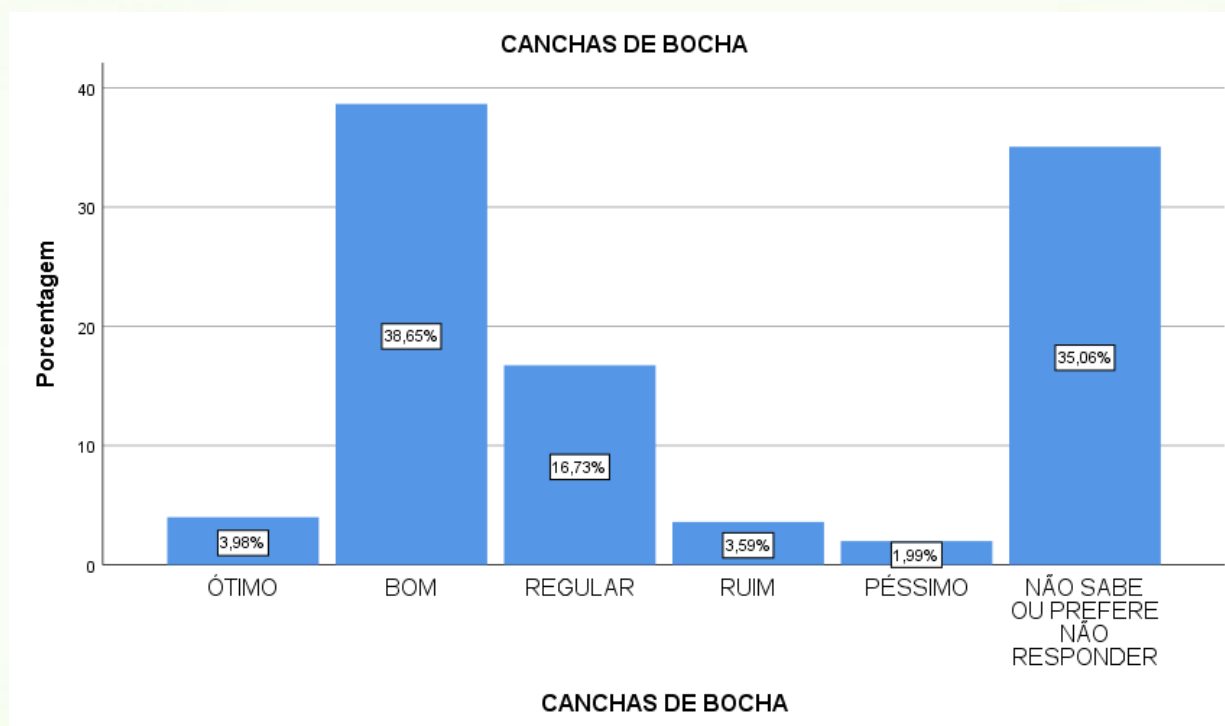
		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	ÓTIMO	42	8,37%	8,37%	8,37%
	BOM	236	47,01%	47,01%	55,38%
	REGULAR	88	17,53%	17,53%	72,91%
	RUIM	28	5,58%	5,58%	78,49%
	PÉSSIMO	8	1,59%	1,59%	80,08%
	NÃO SABE OU PREFERE NÃO RESPONDER	100	19,92%	19,92%	100,00%
	Total	502	100,00%	100,00%	



ESTÁDIOS E CAMPOS MUNICIPAIS: A maioria dos entrevistados usuários desse serviço da **SECRETARIA DE ESPORTE LAZER E JUVENTUDE**, avaliaram como “**ÓTIMO e BOM**”, totalizando o percentual acumulado dessas escolhas em **55,38%**, demonstrando que a maioria dos entrevistados usuários dos serviços em relação a **ESTÁDIOS E CAMPOS MUNICIPAIS** estão **MUITO SATISFEITOS** com os serviços oferecidos; sendo considerado um **BOM RESULTADO** da avaliação desse serviço;

13.2.4 - CANCHAS DE BOCHA

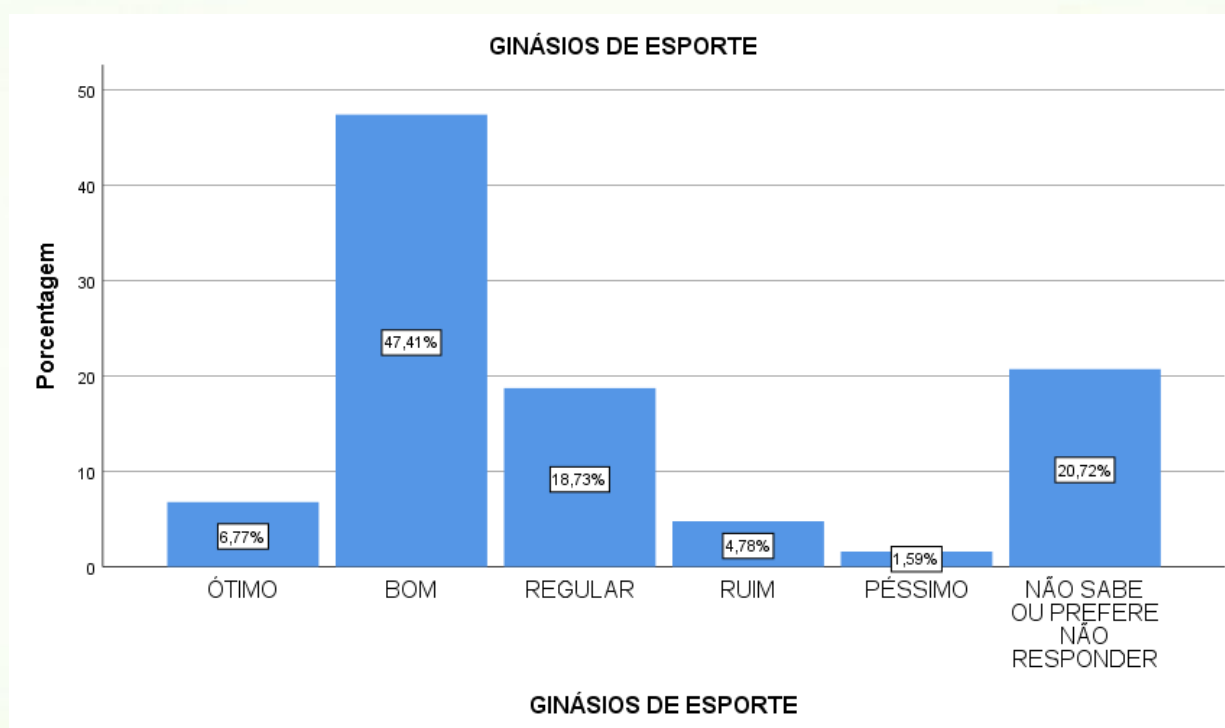
		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	ÓTIMO	20	3,98%	3,98%	3,98%
	BOM	194	38,65%	38,65%	42,63%
	REGULAR	84	16,73%	16,73%	59,36%
	RUIM	18	3,59%	3,59%	62,95%
	PÉSSIMO	10	1,99%	1,99%	64,94%
	NÃO SABE OU PREFERE NÃO RESPONDER	176	35,06%	35,06%	100,00%
	Total	502	100,00%	100,00%	



CANCHAS DE BOCHA: A maioria dos entrevistados usuários desse serviço da **SECRETARIA DE ESPORTE LAZER E JUVENTUDE**, avaliaram como “**ÓTIMO e BOM**”, totalizando o percentual acumulado dessas escolhas em **42,63%**, demonstrando que a maioria dos entrevistados usuários dos serviços em relação a **CANCHAS DE BOCHA** estão **SATISFEITOS** com os serviços oferecidos; sendo considerado um **BOM RESULTADO** da avaliação desse serviço;

13.2.5 - GINÁSIOS DE ESPORTE

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	ÓTIMO	34	6,77%	6,77%	6,77%
	BOM	238	47,41%	47,41%	54,18%
	REGULAR	94	18,73%	18,73%	72,91%
	RUIM	24	4,78%	4,78%	77,69%
	PÉSSIMO	8	1,59%	1,59%	79,28%
	NÃO SABE OU PREFERE NÃO RESPONDER	104	20,72%	20,72%	100,00%
	Total	502	100,00%	100,00%	



GINÁSIOS DE ESPORTE: A maioria dos entrevistados usuários desse serviço da **SECRETARIA DE ESPORTE LAZER E JUVENTUDE**, avaliaram como “**ÓTIMO e BOM**”, totalizando o percentual acumulado dessas escolhas em **54,18%**, demonstrando que a maioria dos entrevistados usuários dos serviços em relação a **GINÁSIOS DE ESPORTE** estão **MUITO SATISFEITOS** com os serviços oferecidos; sendo considerado um **BOM RESULTADO** da avaliação desse serviço;

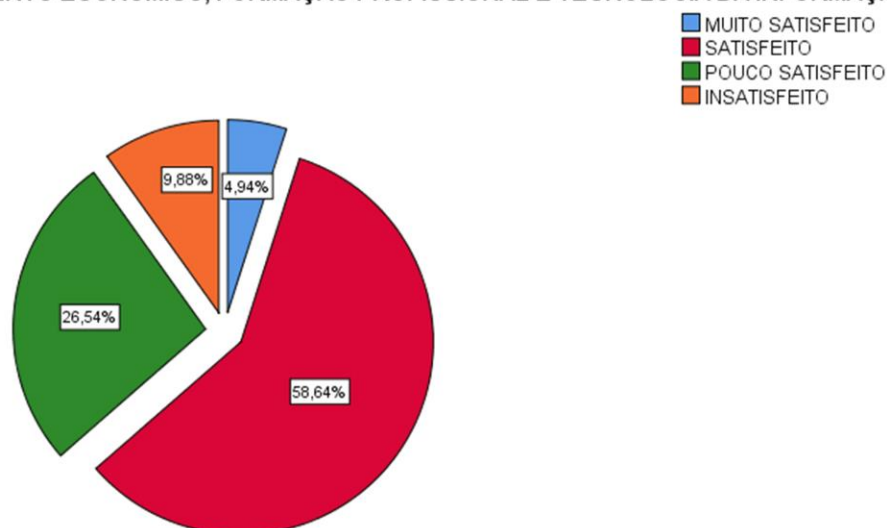
SEÇÃO 14 – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, FORMAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO MUNICÍPIO DE BARRA BONITA

(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 DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, FORMAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	MUITO SATISFEITO	16	3,19%	4,94%	4,94%
	SATISFEITO	190	37,85%	58,64%	63,58%
	POUCO SATISFEITO	86	17,13%	26,54%	90,12%
	INSATISFEITO	32	6,37%	9,88%	100,00%
	Total	324	64,54%	100,00%	
Omisso	NUNCA UTILIZOU SERVIÇOS DESTA SECRETARIA	178	35,46%		
Total		502	100,00%		

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



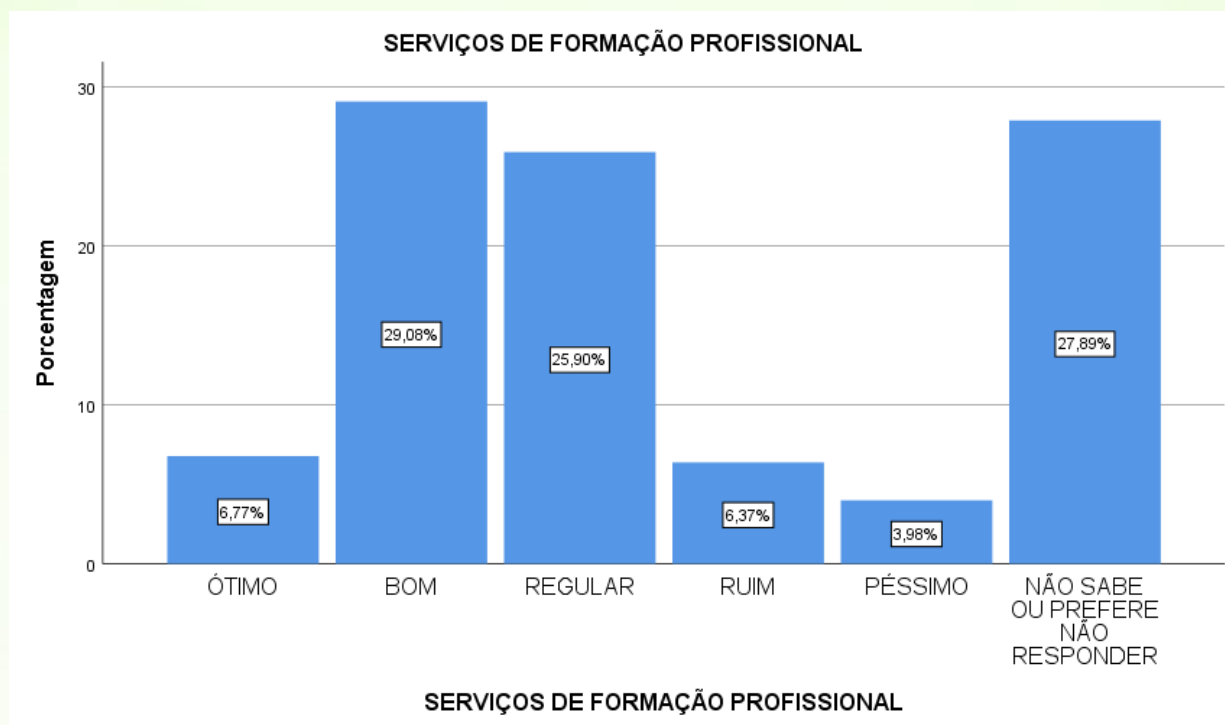
SATISFAÇÃO: A expectativa dos usuários em relação aos serviços, a pré-disposição dos funcionários, humanidade e respeito, honestidade e confiança, relacionamento, comprometimento, comunicação e agilidade foram avaliadas, segundo a opinião de **63,58%** dos entrevistados como **MUITO SATISFATÓRIA (“MUITO SATIFEITO 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;

14.2 - COMO VOCÊ AVALIA OS SEGUINTE SERVIÇOS DA SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, FORMAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO?

Nesta Seção, foram avaliados os principais serviços da **SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, FORMAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**, classificados pelos entrevistados entre as opções: “**ÓTIMO, BOM, REGULAR RUIM e PÉSSIMO**”.

14.2.1 - SERVIÇOS DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL

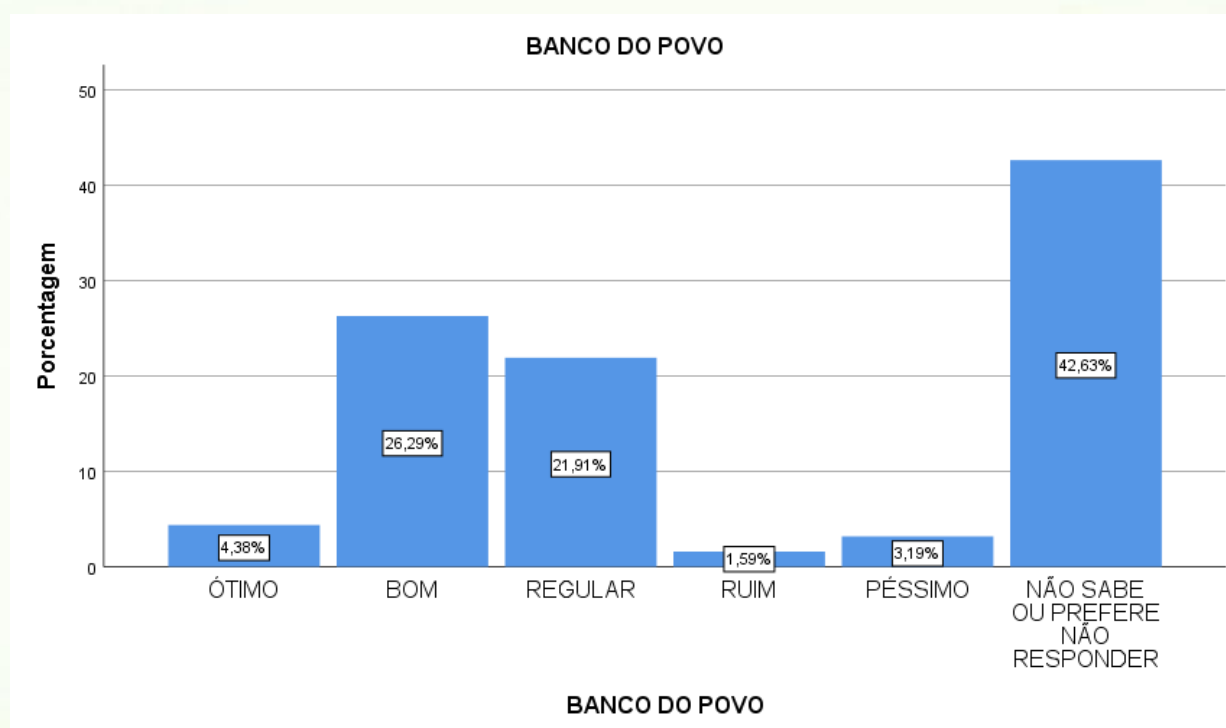
		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	ÓTIMO	34	6,77%	6,77%	6,77%
	BOM	146	29,08%	29,08%	35,86%
	REGULAR	130	25,90%	25,90%	61,75%
	RUIM	32	6,37%	6,37%	68,13%
	PÉSSIMO	20	3,98%	3,98%	72,11%
	NÃO SABE OU PREFERE NÃO RESPONDER	140	27,89%	27,89%	100,00%
	Total	502	100,00%	100,00%	



SERVIÇOS DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL: A maioria dos entrevistados usuários desse serviço da **SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, FORMAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**, avaliaram como “**ÓTIMO e BOM**”, totalizando o percentual acumulado dessas escolhas em **35,86%**, demonstrando que a maioria dos entrevistados usuários dos serviços em relação a **SERVIÇOS DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL** estão **SATISFEITOS** com os serviços oferecidos; sendo considerado um **BOM RESULTADO** da avaliação desse serviço;

14.2.2 - BANCO DO POVO

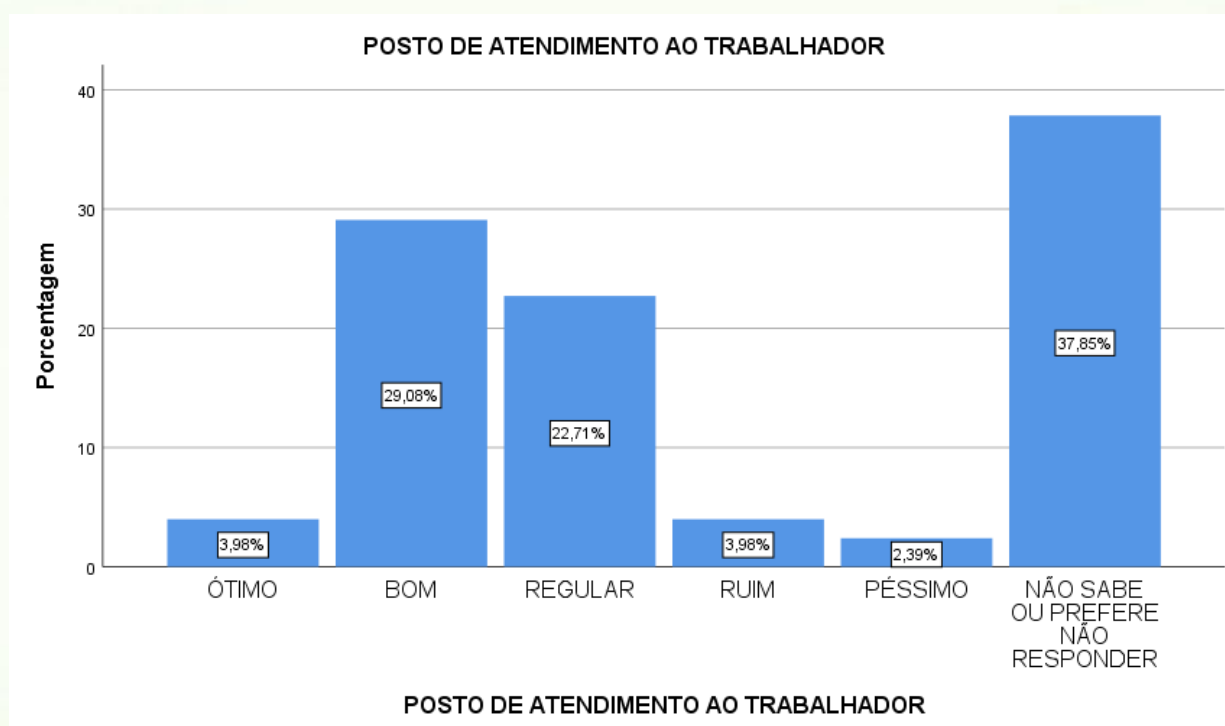
		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	ÓTIMO	22	4,38%	4,38%	4,38%
	BOM	132	26,29%	26,29%	30,68%
	REGULAR	110	21,91%	21,91%	52,59%
	RUIM	8	1,59%	1,59%	54,18%
	PÉSSIMO	16	3,19%	3,19%	57,37%
	NÃO SABE OU PREFERE NÃO RESPONDER	214	42,63%	42,63%	100,00%
	Total	502	100,00%	100,00%	



BANCO DO POVO: A maioria dos entrevistados usuários desse serviço da **SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, FORMAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**, avaliaram como “**ÓTIMO e BOM**”, totalizando o percentual acumulado dessas escolhas em **30,68%**, demonstrando que a maioria dos entrevistados usuários dos serviços em relação ao **BANCO DO POVO** estão **SATISFEITOS** com os serviços oferecidos; sendo considerado um **BOM RESULTADO** da avaliação desse serviço;

14.2.3 - POSTO DE ATENDIMENTO AO TRABALHADOR

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	ÓTIMO	20	3,98%	3,98%	3,98%
	BOM	146	29,08%	29,08%	33,07%
	REGULAR	114	22,71%	22,71%	55,78%
	RUIM	20	3,98%	3,98%	59,76%
	PÉSSIMO	12	2,39%	2,39%	62,15%
	NÃO SABE OU PREFERE NÃO RESPONDER	190	37,85%	37,85%	100,00%
	Total	502	100,00%	100,00%	



POSTO DE ATENDIMENTO AO TRABALHADOR: A maioria dos entrevistados usuários desse serviço da **SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, FORMAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**, avaliaram como “**ÓTIMO e BOM**”, totalizando o percentual acumulado dessas escolhas em **33,07%**, demonstrando que a maioria dos entrevistados usuários dos serviços em relação ao **POSTO DE ATENDIMENTO AO TRABALHADOR** estão **SATISFEITOS** com os serviços oferecidos; sendo considerado um **BOM RESULTADO** da avaliação desse serviço;

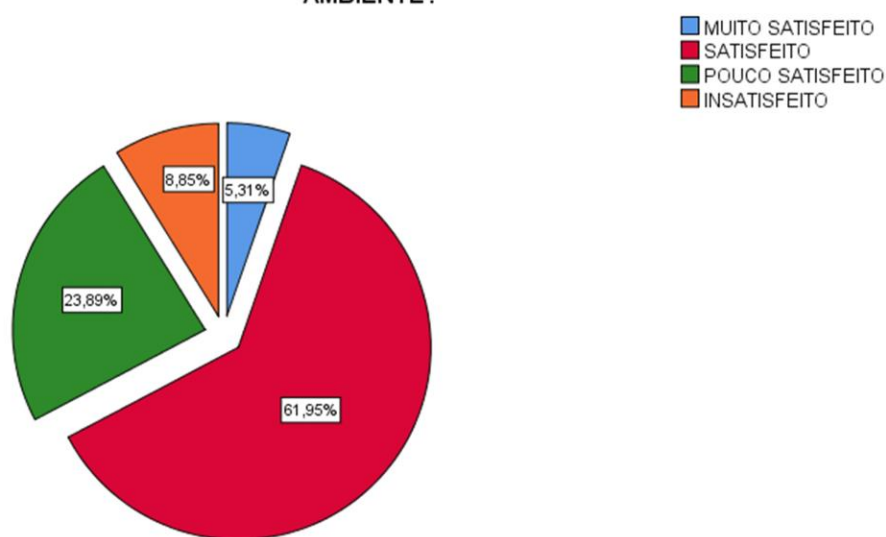
SEÇÃO 15 – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE DO MUNICÍPIO DE BARRA BONITA

(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 DE MEIO AMBIENTE?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	MUITO SATISFEITO	24	4,78%	5,31%	5,31%
	SATISFEITO	280	55,78%	61,95%	67,26%
	POUCO SATISFEITO	108	21,51%	23,89%	91,15%
	INSATISFEITO	40	7,97%	8,85%	100,00%
	Total	452	90,04%	100,00%	
Omisso	NUNCA UTILIZOU SERVIÇOS DESTA DIRETORIA	50	9,96%		
Total		502	100,00%		

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



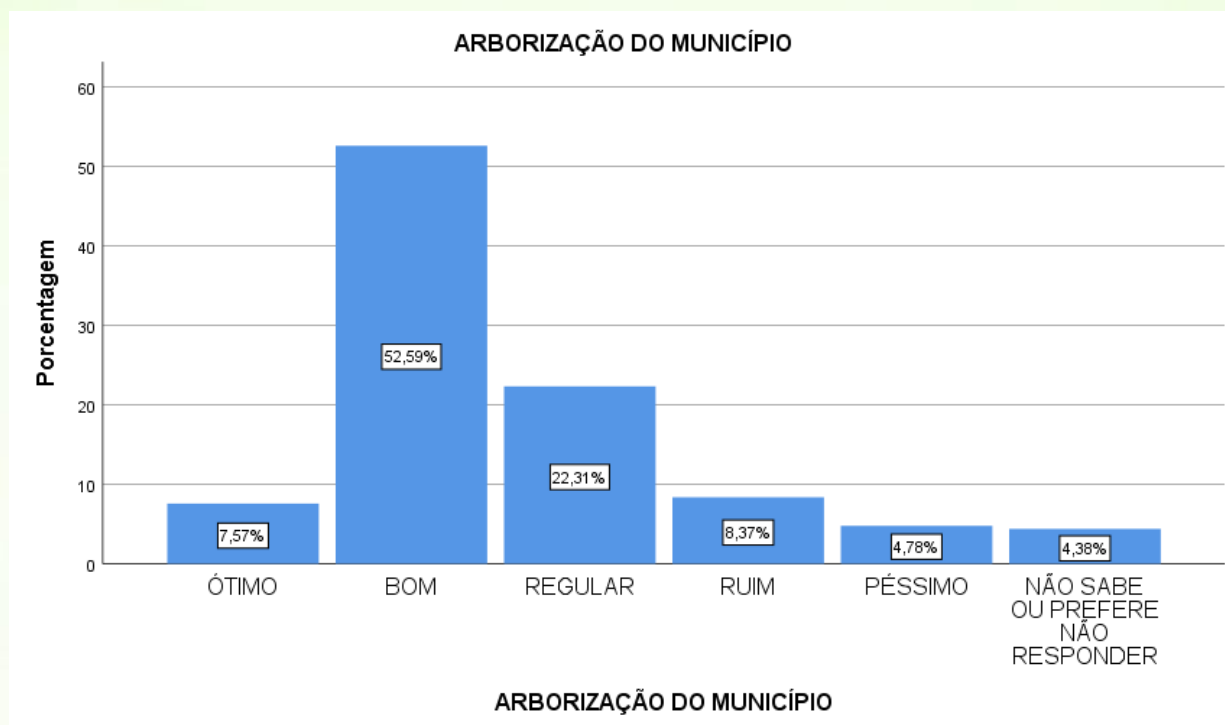
SATISFAÇÃO: A expectativa dos usuários em relação aos serviços, a pré-disposição dos funcionários, humanidade e respeito, honestidade e confiança, relacionamento, comprometimento, comunicação e agilidade foram avaliadas, segundo a opinião de **67,26%%** dos entrevistados como **MUITO SATISFATÓRIA (“MUITO SATIFEITO E SATISFEITO”)**, demonstrando que a maioria dos entrevistados usuários de serviços prestados pela **SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE** estão **SATISFEITOS** com os serviços oferecidos;

15.2 - COMO VOCÊ AVALIA OS SEGUINTE SERVIÇOS DA SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE?

Nesta Seção, foram avaliados os principais serviços da **SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE**, classificados pelos entrevistados entre as opções: “**ÓTIMO, BOM, REGULAR RUIM e PÉSSIMO**”.

15.2.1 - ARBORIZAÇÃO DO MUNICÍPIO

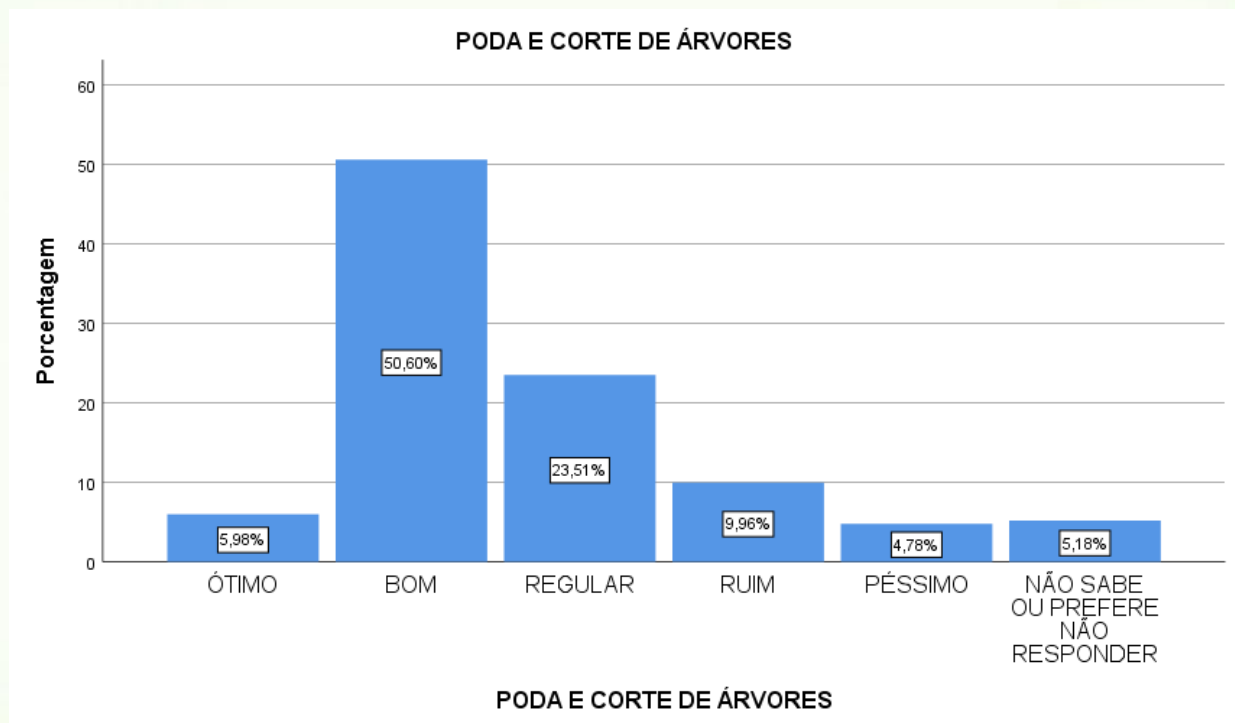
		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	ÓTIMO	38	7,57%	7,57%	7,57%
	BOM	264	52,59%	52,59%	60,16%
	REGULAR	112	22,31%	22,31%	82,47%
	RUIM	42	8,37%	8,37%	90,84%
	PÉSSIMO	24	4,78%	4,78%	95,62%
	NÃO SABE OU PREFERE NÃO RESPONDER	22	4,38%	4,38%	100,00%
	Total	502	100,00%	100,00%	



ARBORIZAÇÃO DO MUNICÍPIO: A maioria dos entrevistados usuários desse serviço da **SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE**, avaliaram como “**ÓTIMO e BOM**”, totalizando o percentual acumulado dessas escolhas em **60,16%**, demonstrando que a maioria dos entrevistados usuários dos serviços em relação a **ARBORIZAÇÃO DO MUNICÍPIO** estão **MUITO SATISFEITOS** com os serviços oferecidos; sendo considerado um **BOM RESULTADO** da avaliação desse serviço;

15.2.2 - PODA E CORTE DE ÁRVORES

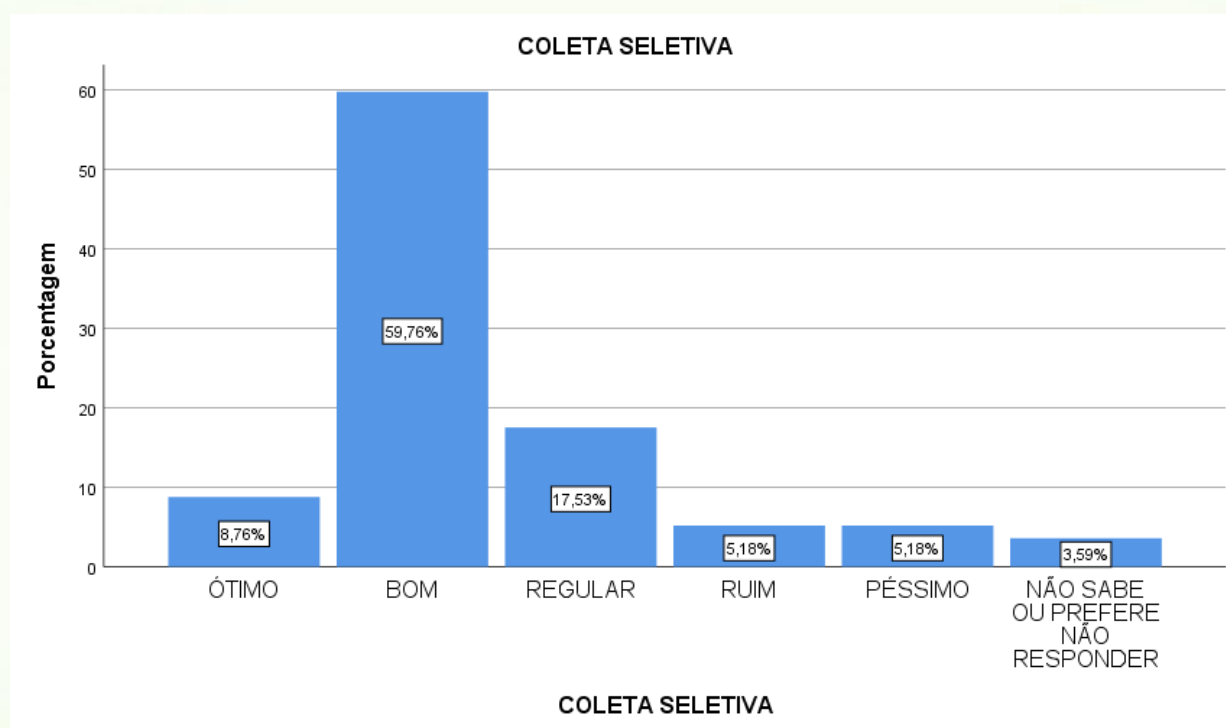
		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	ÓTIMO	30	5,98%	5,98%	5,98%
	BOM	254	50,60%	50,60%	56,57%
	REGULAR	118	23,51%	23,51%	80,08%
	RUIM	50	9,96%	9,96%	90,04%
	PÉSSIMO	24	4,78%	4,78%	94,82%
	NÃO SABE OU PREFERE NÃO RESPONDER	26	5,18%	5,18%	100,00%
	Total	502	100,00%	100,00%	



PODA E CORTE DE ÁRVORES: A maioria dos entrevistados usuários desse serviço da **SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE**, avaliaram como “**ÓTIMO e BOM**”, totalizando o percentual acumulado dessas escolhas em **56,57%**, demonstrando que a maioria dos entrevistados usuários dos serviços em relação a **PODA E CORTE DE ÁRVORES** estão **MUITO SATISFEITOS** com os serviços oferecidos; sendo considerado um **BOM RESULTADO** da avaliação desse serviço;

15.2.3 - COLETA SELETIVA

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	ÓTIMO	44	8,76%	8,76%	8,76%
	BOM	300	59,76%	59,76%	68,53%
	REGULAR	88	17,53%	17,53%	86,06%
	RUIM	26	5,18%	5,18%	91,24%
	PÉSSIMO	26	5,18%	5,18%	96,41%
	NÃO SABE OU PREFERE NÃO RESPONDER	18	3,59%	3,59%	100,00%
	Total	502	100,00%	100,00%	



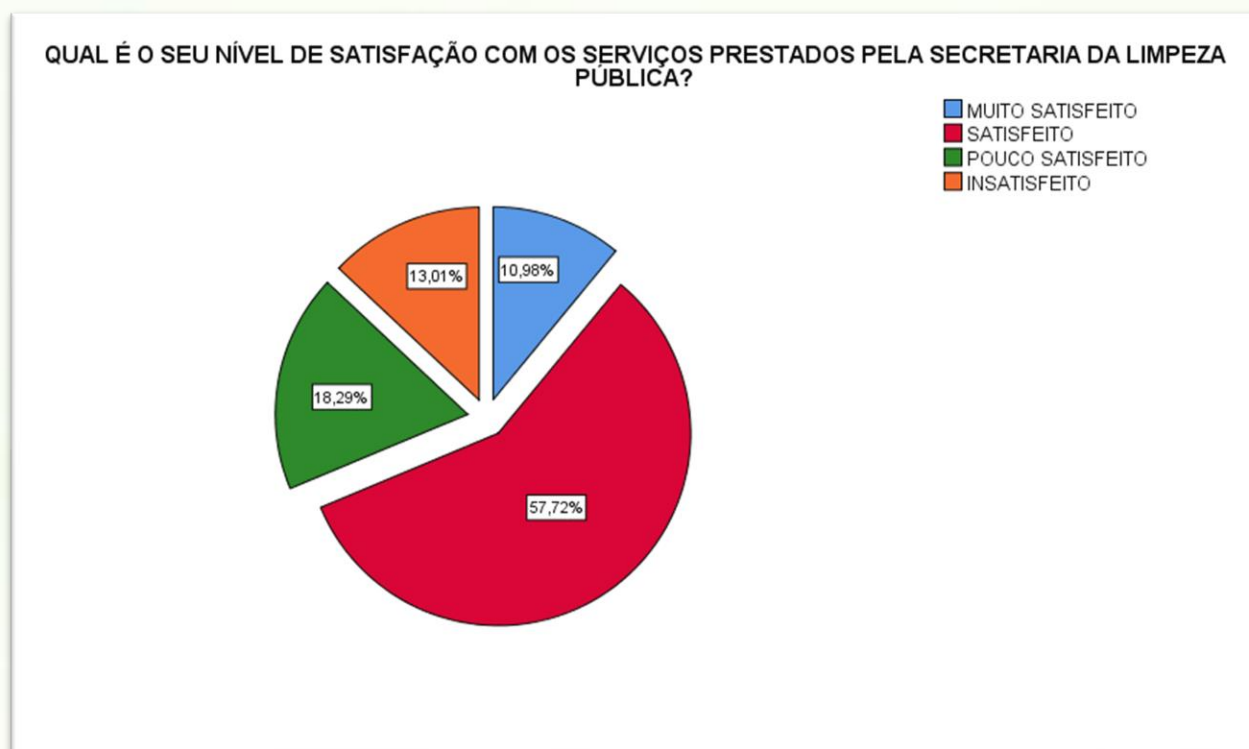
COLETA SELETIVA: A maioria dos entrevistados usuários desse serviço da **SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE**, avaliaram como “**ÓTIMO e BOM**”, totalizando o percentual acumulado dessas escolhas em **68,53%**, demonstrando que a maioria dos entrevistados usuários dos serviços em relação a **COLETA SELETIVA** estão **MUITO SATISFEITOS** com os serviços oferecidos; sendo considerado um **BOM RESULTADO** da avaliação desse serviço;

SEÇÃO 16 – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA DA 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 DA LIMPEZA PÚBLICA?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	MUITO SATISFEITO	54	10,76%	10,98%	10,98%
	SATISFEITO	284	56,57%	57,72%	68,70%
	POUCO SATISFEITO	90	17,93%	18,29%	86,99%
	INSATISFEITO	64	12,75%	13,01%	100,00%
	Total	492	98,01%	100,00%	
Omisso	NUNCA UTILIZOU SERVIÇOS DESTA DIRETORIA	10	1,99%		
Total		502	100,00%		



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 **68,70%** dos entrevistados como **MUITO SATISFATÓRIA** (“**MUITO SATISFEITO E SATISFEITO**”), demonstrando que a maioria

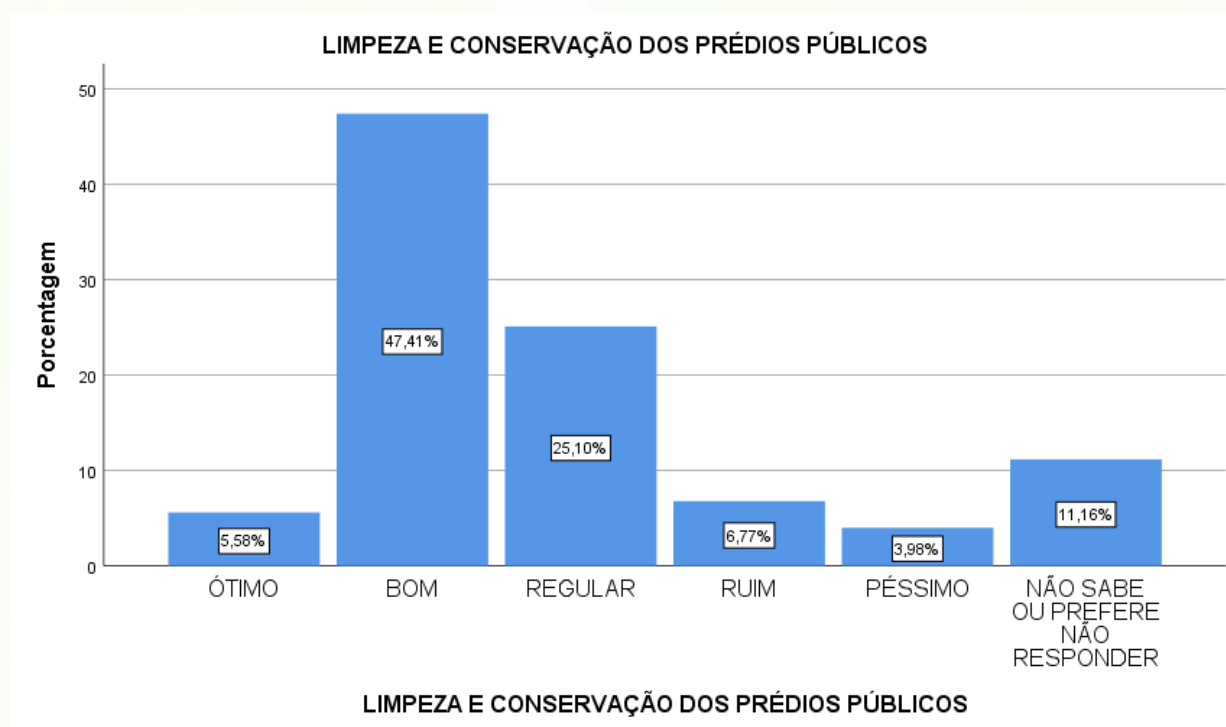
dos entrevistados usuários de serviços prestados pela **SECRETARIA DE LIMPEZA PÚBLICA** estão **SATISFEITOS** com os serviços oferecidos;

16.2 - COMO VOCÊ AVALIA OS SEGUINTE SERVIÇOS DA SECRETARIA DA LIMPEZA PÚBLICA?

Nesta Seção, foram avaliados os principais serviços da **SECRETARIA DE LIMPEZA PÚBLICA**, classificados pelos entrevistados entre as opções: “**ÓTIMO, BOM, REGULAR RUIM e PÉSSIMO**”.

16.2.1 - LIMPEZA E CONSERVAÇÃO DOS PRÉDIOS PÚBLICOS

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	ÓTIMO	28	5,58%	5,58%	5,58%
	BOM	238	47,41%	47,41%	52,99%
	REGULAR	126	25,10%	25,10%	78,09%
	RUIM	34	6,77%	6,77%	84,86%
	PÉSSIMO	20	3,98%	3,98%	88,84%
	NÃO SABE OU PREFERE NÃO RESPONDER	56	11,16%	11,16%	100,00%
	Total	502	100,00%	100,00%	

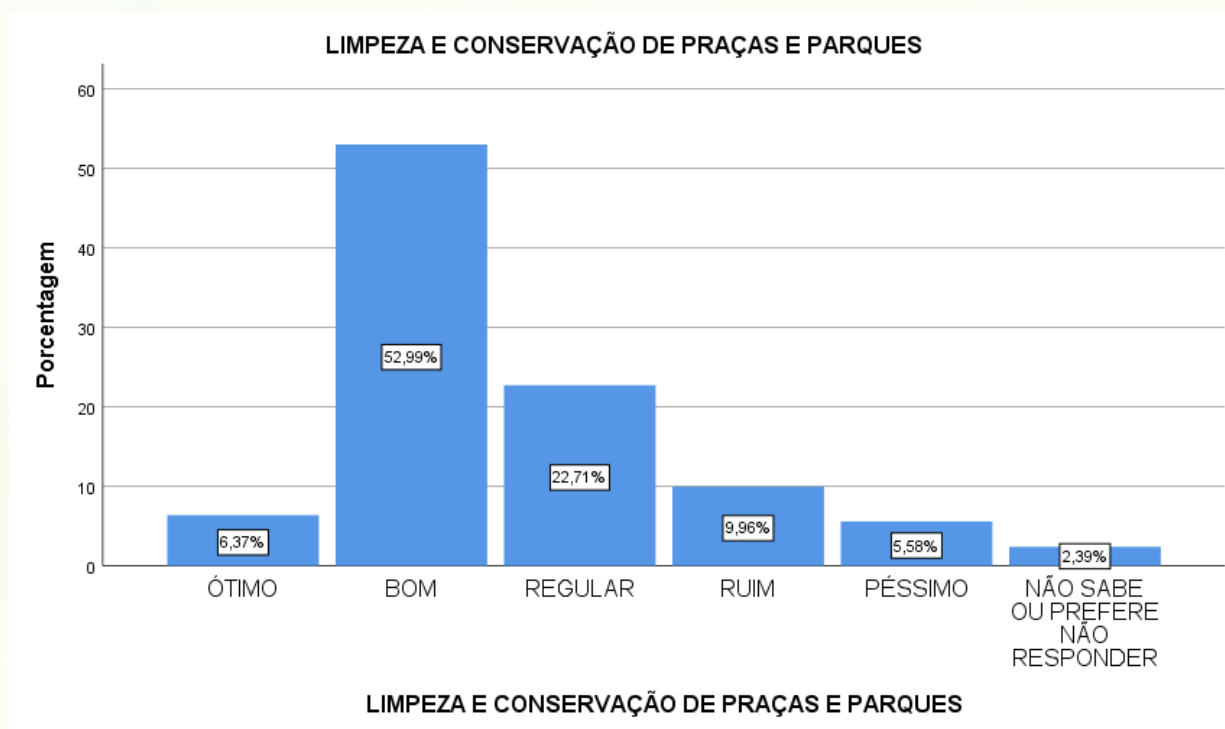


LIMPEZA E CONSERVAÇÃO DOS PRÉDIOS PÚBLICOS: A maioria dos entrevistados usuários desse serviço da **SECRETARIA DE LIMPEZA PÚBLICA**, avaliaram como

“**ÓTIMO e BOM**”, totalizando o percentual acumulado dessas escolhas em **52,99%**, demonstrando que a maioria dos entrevistados usuários dos serviços em relação a **LIMPEZA E CONSERVAÇÃO DOS PRÉDIOS PÚBLICOS** estão **MUITO SATISFEITOS** com os serviços oferecidos; sendo considerado um **BOM RESULTADO** da avaliação desse serviço;

16.2.2 - LIMPEZA E CONSERVAÇÃO DE PRAÇAS E PARQUES

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	ÓTIMO	32	6,37%	6,37%	6,37%
	BOM	266	52,99%	52,99%	59,36%
	REGULAR	114	22,71%	22,71%	82,07%
	RUIM	50	9,96%	9,96%	92,03%
	PÉSSIMO	28	5,58%	5,58%	97,61%
	NÃO SABE OU PREFERE NÃO RESPONDER	12	2,39%	2,39%	100,00%
	Total	502	100,00%	100,00%	

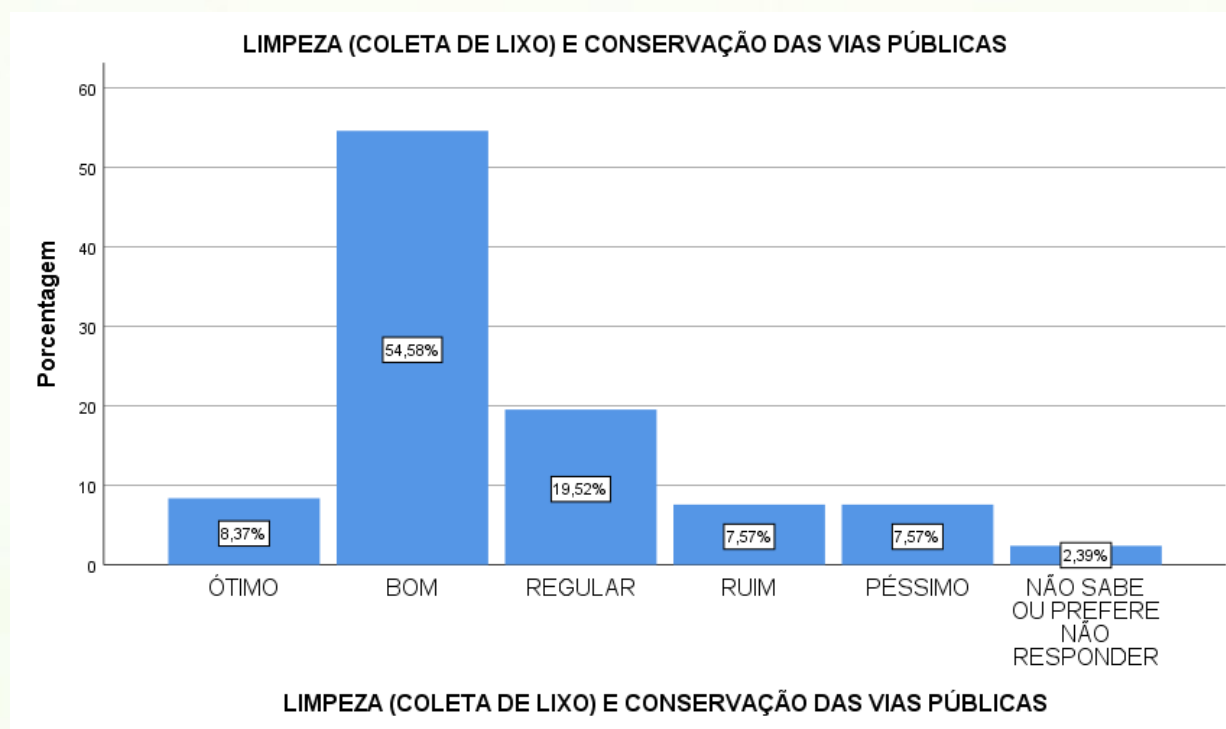


LIMPEZA E CONSERVAÇÃO DE PRAÇAS E PARQUES: A maioria dos entrevistados usuários desse serviço da **SECRETARIA DE LIMPEZA PÚBLICA**, avaliaram como “**ÓTIMO e BOM**”, totalizando o percentual acumulado dessas escolhas em **59,36%**, demonstrando que a maioria dos entrevistados usuários dos serviços em relação a **LIMPEZA E CONSERVAÇÃO DE PRAÇAS E PARQUES** estão **MUITO**

SATISFEITOS com os serviços oferecidos; sendo considerado um **BOM RESULTADO** da avaliação desse serviço;

16.2.3 - LIMPEZA (COLETA DE LIXO) E CONSERVAÇÃO DAS VIAS PÚBLICAS

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	ÓTIMO	42	8,37%	8,37%	8,37%
	BOM	274	54,58%	54,58%	62,95%
	REGULAR	98	19,52%	19,52%	82,47%
	RUIM	38	7,57%	7,57%	90,04%
	PÉSSIMO	38	7,57%	7,57%	97,61%
	NÃO SABE OU PREFERE NÃO RESPONDER	12	2,39%	2,39%	100,00%
	Total	502	100,00%	100,00%	



LIMPEZA (COLETA DE LIXO) E CONSERVAÇÃO DAS VIAS PÚBLICAS: A maioria dos entrevistados usuários desse serviço da **SECRETARIA DE LIMPEZA PÚBLICA**, avaliaram como “**ÓTIMO e BOM**”, totalizando o percentual acumulado dessas escolhas em **62,95%**, demonstrando que a maioria dos entrevistados usuários dos serviços em relação a **LIMPEZA (COLETA DE LIXO) E CONSERVAÇÃO DAS VIAS PÚBLICAS** estão **MUITO SATISFEITOS** com os serviços oferecidos; sendo considerado um **BOM RESULTADO** da avaliação desse serviço;

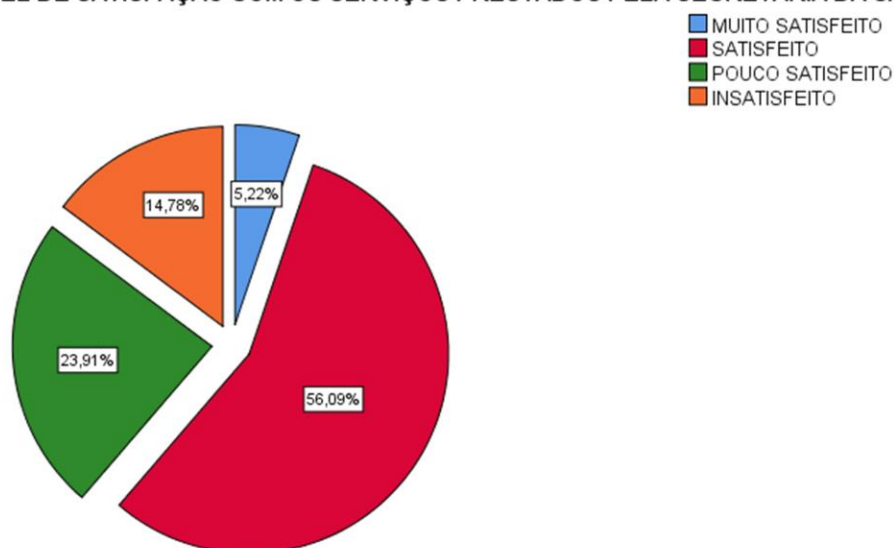
SEÇÃO 17 – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA DA SAÚDE DO MUNICÍPIO DE BARRA BONITA

(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 DA SAÚDE?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	MUITO SATISFEITO	24	4,78%	5,22%	5,22%
	SATISFEITO	258	51,39%	56,09%	61,30%
	POUCO SATISFEITO	110	21,91%	23,91%	85,22%
	INSATISFEITO	68	13,55%	14,78%	100,00%
	Total	460	91,63%	100,00%	
Omisso	NUNCA UTILIZOU SERVIÇOS DESTA DIRETORIA	42	8,37%		
Total		502	100,00%		

QUAL É O SEU NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA DA SAÚDE?



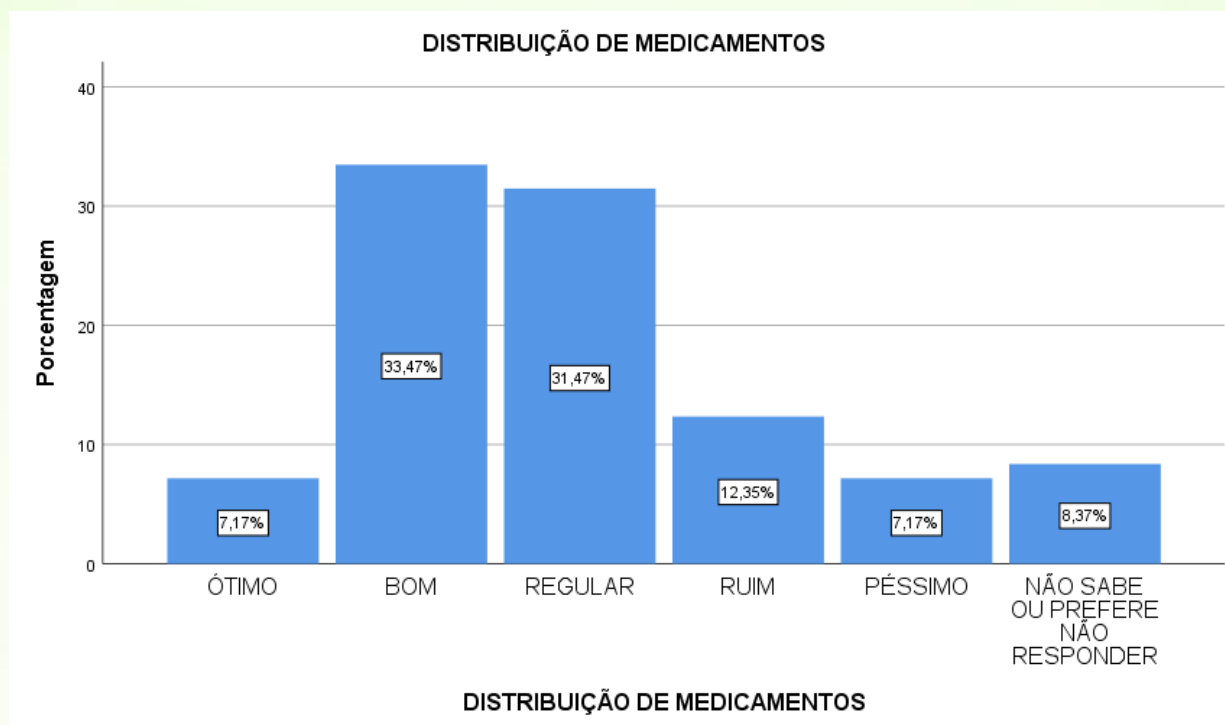
SATISFAÇÃO: A expectativa dos usuários em relação aos serviços, a pré-disposição dos funcionários, humanidade e respeito, honestidade e confiança, relacionamento, comprometimento, comunicação e agilidade foram avaliadas, segundo a opinião de **61,30%** dos entrevistados como **MUITO SATISFATÓRIA (“MUITO SATIFEITO E SATISFEITO”)**, demonstrando que a maioria dos entrevistados usuários de serviços prestados pela **SECRETARIA DE SAÚDE** estão **SATISFEITOS** com os serviços oferecidos;

17.2 - COMO VOCÊ AVALIA OS SEGUINTE SERVIÇOS DA SECRETARIA DA SAÚDE?

Nesta Seção, foram avaliados os principais serviços da **SECRETARIA DE SAÚDE**, classificados pelos entrevistados entre as opções: “**ÓTIMO, BOM, REGULAR RUIM e PÉSSIMO**”. **OBS: QUANDO APRESENTADOS OS PRINCIPAIS SERVIÇOS A SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS NÃO FOI TÃO BOA QUANTO A AVALIAÇÃO GERAL DA SECRETARIA DE SAÚDE.**

17.2.1 - DISTRIBUIÇÃO DE MEDICAMENTOS

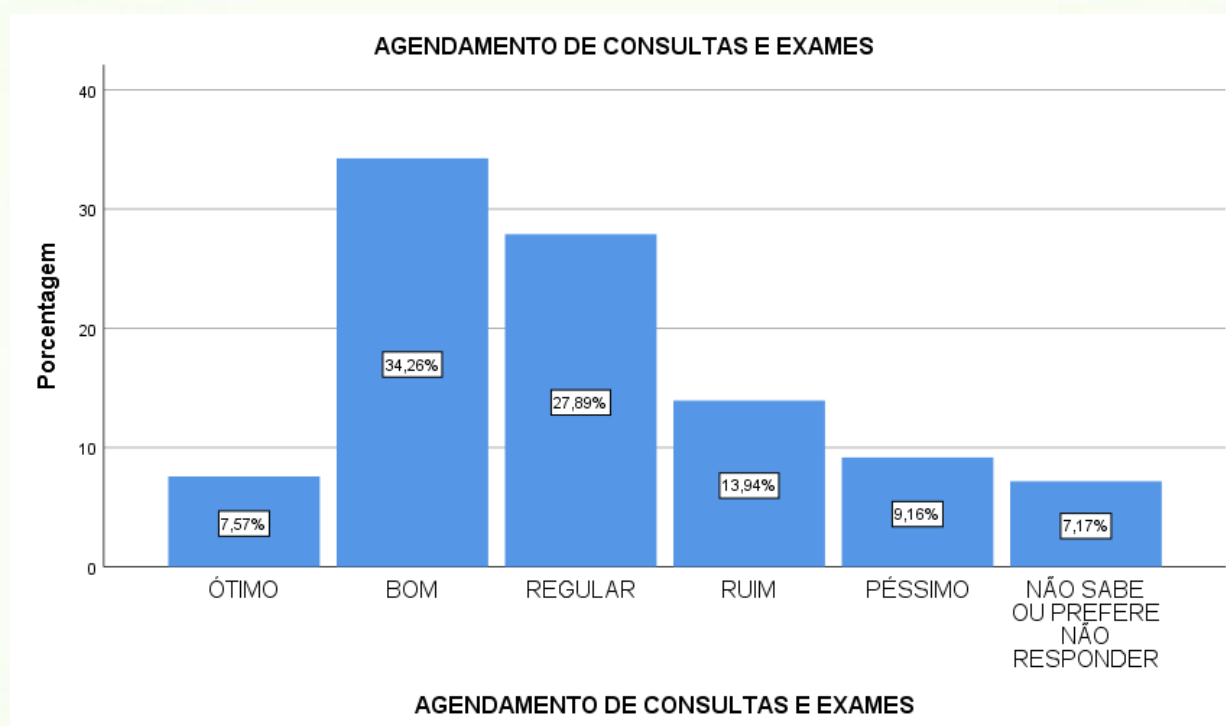
		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	ÓTIMO	36	7,17%	7,17%	7,17%
	BOM	168	33,47%	33,47%	40,64%
	REGULAR	158	31,47%	31,47%	72,11%
	RUIM	62	12,35%	12,35%	84,46%
	PÉSSIMO	36	7,17%	7,17%	91,63%
	NÃO SABE OU PREFERE NÃO RESPONDER	42	8,37%	8,37%	100,00%
	Total	502	100,00%	100,00%	



DISTRIBUIÇÃO DE MEDICAMENTOS: A maioria dos entrevistados usuários desse serviço da **SECRETARIA DE SAÚDE**, avaliaram como “**ÓTIMO e BOM**”, totalizando o percentual acumulado dessas escolhas em **40,64%**, os entrevistados avaliaram como “**REGULAR, RUIM e PÉSSIMO**” o percentual de **50,99%**, demonstrando que a maioria dos entrevistados usuários dos serviços em relação a **DISTRIBUIÇÃO DE MEDICAMENTOS** estão **POUCO SATISFEITOS** com os serviços oferecidos; sendo considerado um **RESULTADO RAZOÁVEL** da avaliação desse serviço;

17.2.2 - AGENDAMENTO DE CONSULTAS E EXAMES

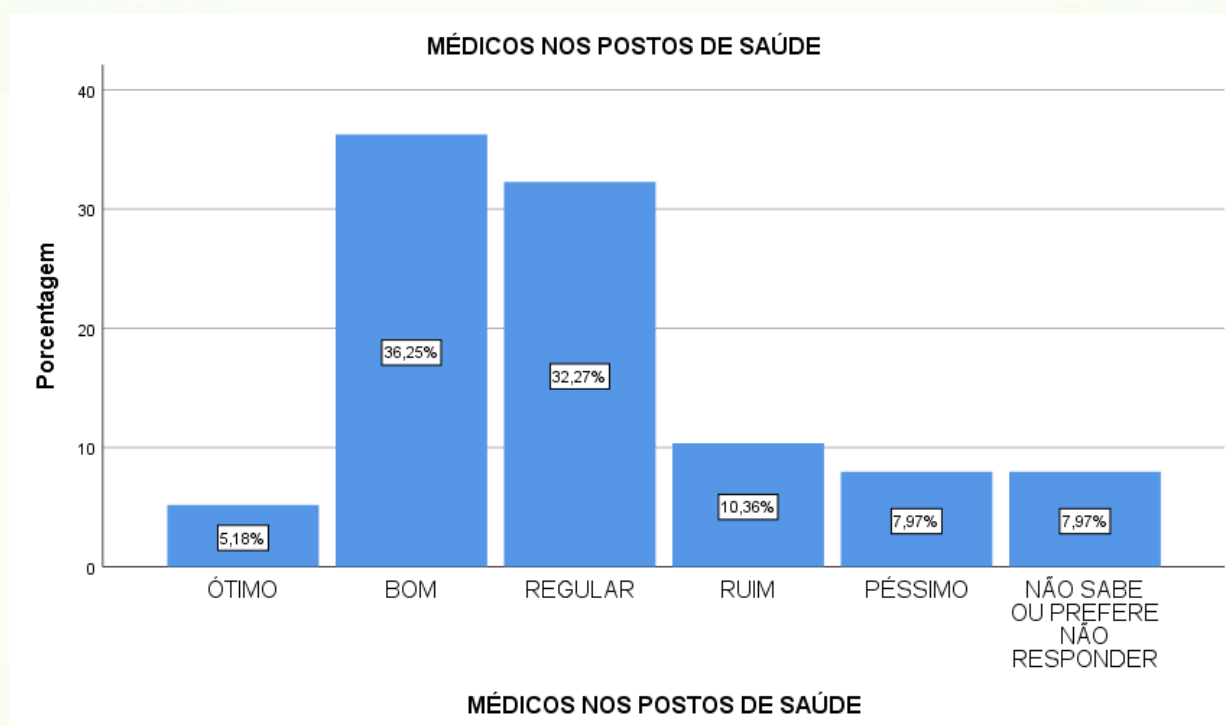
		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	ÓTIMO	38	7,57%	7,57%	7,57%
	BOM	172	34,26%	34,26%	41,83%
	REGULAR	140	27,89%	27,89%	69,72%
	RUIM	70	13,94%	13,94%	83,67%
	PÉSSIMO	46	9,16%	9,16%	92,83%
	NÃO SABE OU PREFERE NÃO RESPONDER	36	7,17%	7,17%	100,00%
	Total	502	100,00%	100,00%	



AGENDAMENTO DE CONSULTAS E EXAMES: A maioria dos entrevistados usuários desse serviço da **SECRETARIA DE SAÚDE**, avaliaram como “**ÓTIMO e BOM**”, totalizando o percentual acumulado dessas escolhas em **41,83%**, os entrevistados avaliaram como “**REGULAR, RUIM e PÉSSIMO**” o percentual de **50,99%**, demonstrando que a maioria dos entrevistados usuários dos serviços em relação a **AGENDAMENTO DE CONSULTAS E EXAMES** estão **POUCO SATISFEITOS** com os serviços oferecidos; sendo considerado um **RESULTADO RAZOÁVEL** da avaliação desse serviço;

17.2.3 - MÉDICOS NOS POSTOS DE SAÚDE

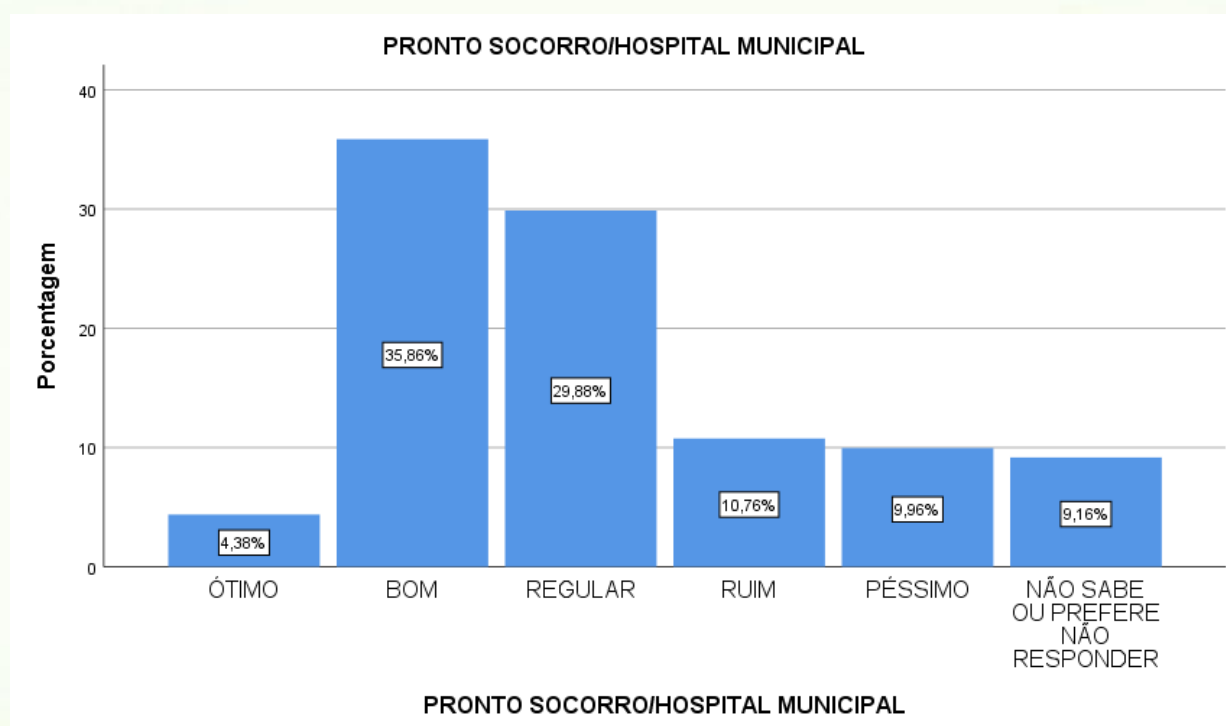
		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	ÓTIMO	26,00%	5,18%	5,18%	5,18%
	BOM	182,00%	36,25%	36,25%	41,43%
	REGULAR	162,00%	32,27%	32,27%	73,71%
	RUIM	52,00%	10,36%	10,36%	84,06%
	PÉSSIMO	40,00%	7,97%	7,97%	92,03%
	NÃO SABE OU PREFERE NÃO RESPONDER	40,00%	7,97%	7,97%	100,00%
	Total	502,00%	100,00%	100,00%	



MÉDICOS NOS POSTOS DE SAÚDE: A maioria dos entrevistados usuários desse serviço da **SECRETARIA DE SAÚDE**, avaliaram como “**ÓTIMO e BOM**”, totalizando o percentual acumulado dessas escolhas em **41,43%**, os entrevistados avaliaram como “**REGULAR, RUIM e PÉSSIMO**” o percentual de **50,60%**, demonstrando que a maioria dos entrevistados usuários dos serviços em relação a **MÉDICOS NOS POSTOS DE SAÚDE** estão **POUCO SATISFEITOS** com os serviços oferecidos; sendo considerado um **RESULTADO RAZOÁVEL** da avaliação desse serviço;

17.2.4 - PRONTO SOCORRO/HOSPITAL MUNICIPAL

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	ÓTIMO	22,00%	4,38%	4,38%	4,38%
	BOM	180,00%	35,86%	35,86%	40,24%
	REGULAR	150,00%	29,88%	29,88%	70,12%
	RUIM	54,00%	10,76%	10,76%	80,88%
	PÉSSIMO	50,00%	9,96%	9,96%	90,84%
	NÃO SABE OU PREFERE NÃO RESPONDER	46,00%	9,16%	9,16%	100,00%
	Total	502,00%	100,00%	100,00%	



PRONTO SOCORRO/HOSPITAL MUNICIPAL: A maioria dos entrevistados usuários desse serviço da **SECRETARIA DE SAÚDE**, avaliaram como “**ÓTIMO e BOM**”, totalizando o percentual acumulado dessas escolhas em **40,24%**, os entrevistados avaliaram como “**REGULAR, RUIM e PÉSSIMO**” o percentual de **50,60%**, demonstrando que a maioria dos entrevistados usuários dos serviços em relação a **PRONTO SOCORRO/HOSPITAL MUNICIPAL** estão **POUCO SATISFEITOS** com os serviços oferecidos; sendo considerado um **RESULTADO RAZOÁVEL** da avaliação desse serviço;

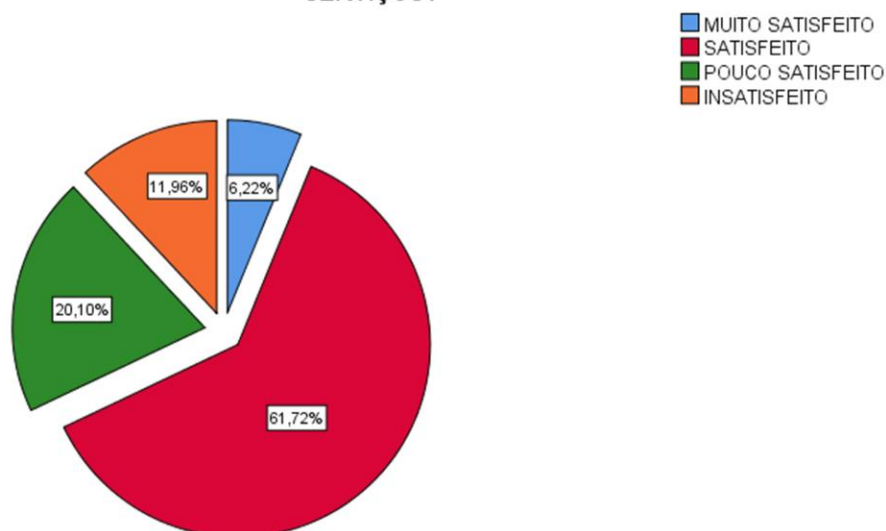
SEÇÃO 18 – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA DE OBRAS E SERVIÇOS DO MUNICÍPIO DE BARRA BONITA

(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 DE OBRAS E SERVIÇOS?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	MUITO SATISFEITO	26	5,18%	6,22%	6,22%
	SATISFEITO	258	51,39%	61,72%	67,94%
	POUCO SATISFEITO	84	16,73%	20,10%	88,04%
	INSATISFEITO	50	9,96%	11,96%	100,00%
	Total	418	83,27%	100,00%	
Omisso	NUNCA UTILIZOU SERVIÇOS DESTA DIRETORIA	84	16,73%		
Total		502	100,00%		

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



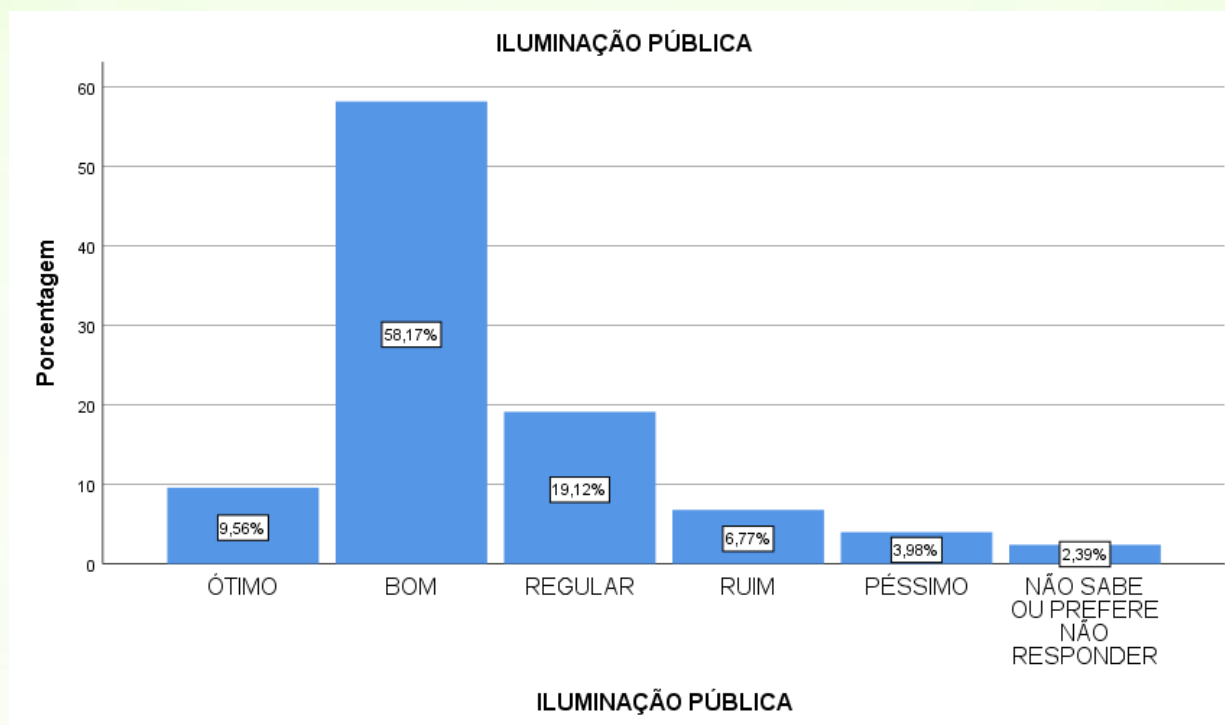
SATISFAÇÃO: A expectativa dos usuários em relação aos serviços, a pré-disposição dos funcionários, humanidade e respeito, honestidade e confiança, relacionamento, comprometimento, comunicação e agilidade foram avaliadas, segundo a opinião de **67,92%** dos entrevistados como **MUITO SATISFATÓRIA (“MUITO SATIFEITO E SATISFEITO”)**, demonstrando que a maioria dos entrevistados usuários de serviços prestados pela **SECRETARIA DE OBRAS E SERVIÇOS** estão **SATISFEITOS** com os serviços oferecidos;

18.2 - COMO VOCÊ AVALIA OS SEGUINTE SERVIÇOS DA SECRETARIA DE OBRAS E SERVIÇOS?

Nesta Seção, foram avaliados os principais serviços da **SECRETARIA DE OBRAS E SERVIÇOS**, classificados pelos entrevistados entre as opções: “**ÓTIMO, BOM, REGULAR RUIM e PÉSSIMO**”.

18.2.1 - ILUMINAÇÃO PÚBLICA

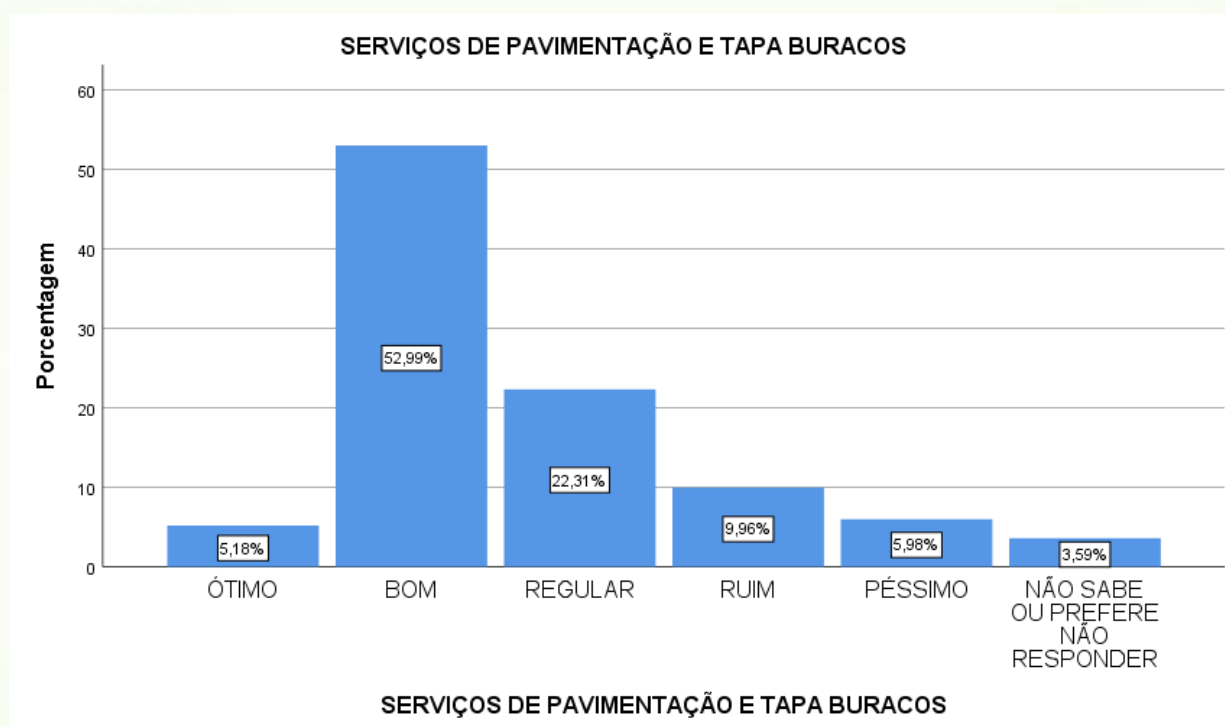
		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	ÓTIMO	48,00%	9,56%	9,56%	9,56%
	BOM	292,00%	58,17%	58,17%	67,73%
	REGULAR	96,00%	19,12%	19,12%	86,85%
	RUIM	34,00%	6,77%	6,77%	93,63%
	PÉSSIMO	20,00%	3,98%	3,98%	97,61%
	NÃO SABE OU PREFERE NÃO RESPONDER	12,00%	2,39%	2,39%	100,00%
	Total	502,00%	100,00%	100,00%	



ILUMINAÇÃO PÚBLICA: A maioria dos entrevistados usuários desse serviço da **SECRETARIA DE OBRAS E SERVIÇOS**, avaliaram como “**ÓTIMO e BOM**”, totalizando o percentual acumulado dessas escolhas em **67,73%**, demonstrando que a maioria dos entrevistados usuários dos serviços em relação a **ILUMINAÇÃO PÚBLICA** estão **MUITO SATISFEITOS** com os serviços oferecidos; sendo considerado um **BOM RESULTADO** da avaliação desse serviço;

18.2.2 - SERVIÇOS DE PAVIMENTAÇÃO E TAPA BURACOS

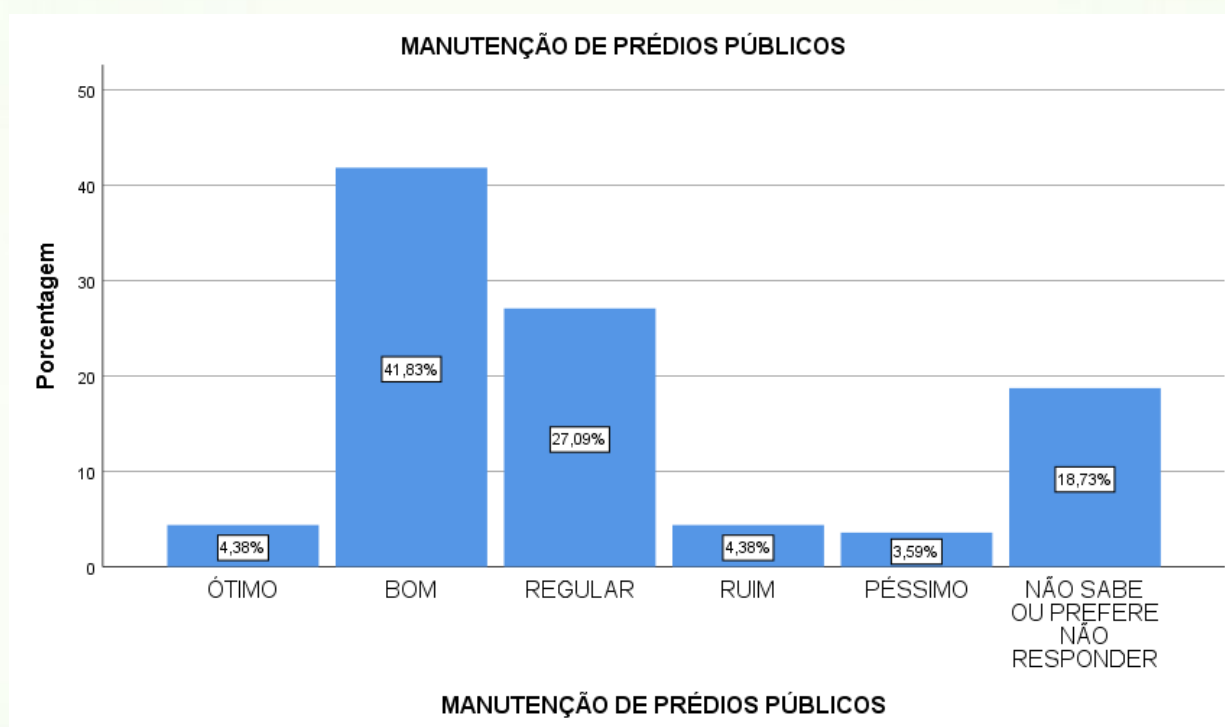
		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	ÓTIMO	26	5,18%	5,18%	5,18%
	BOM	266	52,99%	52,99%	58,17%
	REGULAR	112	22,31%	22,31%	80,48%
	RUIM	50	9,96%	9,96%	90,44%
	PÉSSIMO	30	5,98%	5,98%	96,41%
	NÃO SABE OU PREFERE NÃO RESPONDER	18	3,59%	3,59%	100,00%
	Total	502	100,00%	100,00%	



SERVIÇOS DE PAVIMENTAÇÃO E TAPA BURACOS: A maioria dos entrevistados usuários desse serviço da **SECRETARIA DE OBRAS E SERVIÇOS**, avaliaram como “**ÓTIMO e BOM**”, totalizando o percentual acumulado dessas escolhas em **58,17%**, demonstrando que a maioria dos entrevistados usuários dos serviços em relação a **SERVIÇOS DE PAVIMENTAÇÃO E TAPA BURACOS** estão **MUITO SATISFEITOS** com os serviços oferecidos; sendo considerado um **BOM RESULTADO** da avaliação desse serviço;

18.2.3 - MANUTENÇÃO DE PRÉDIOS PÚBLICOS

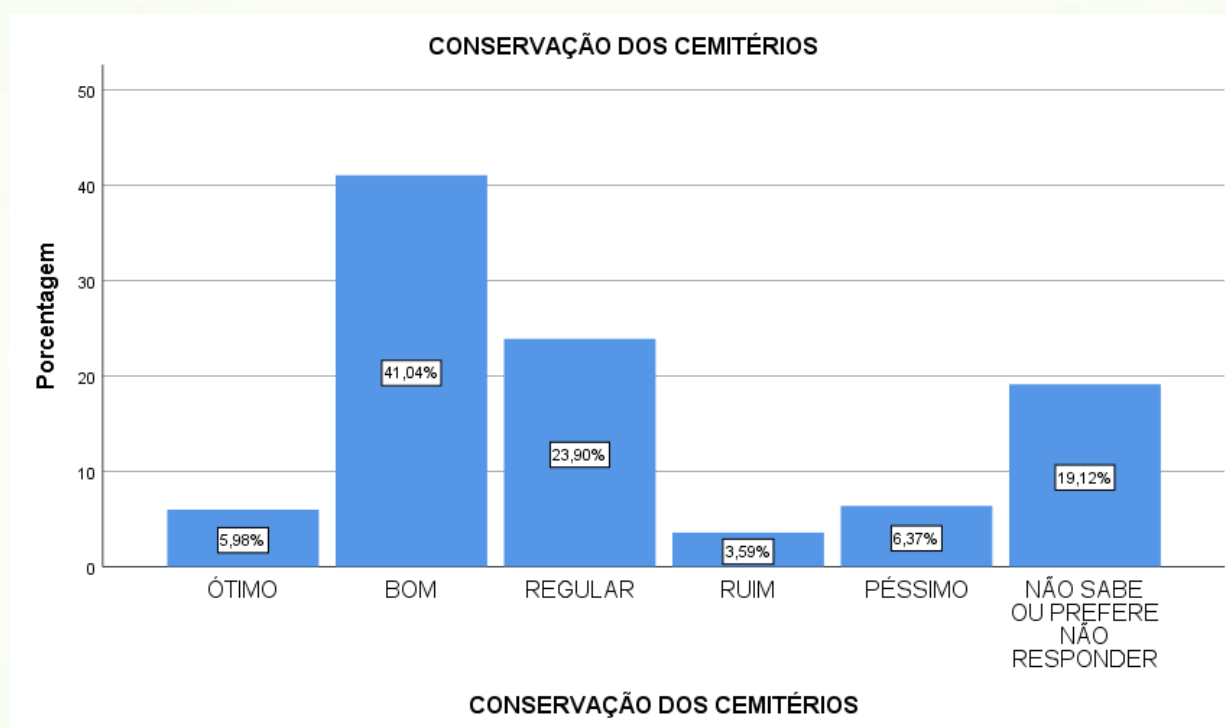
		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	ÓTIMO	22	4,38%	4,38%	4,38%
	BOM	210	41,83%	41,83%	46,22%
	REGULAR	136	27,09%	27,09%	73,31%
	RUIM	22	4,38%	4,38%	77,69%
	PÉSSIMO	18	3,59%	3,59%	81,27%
	NÃO SABE OU PREFERE NÃO RESPONDER	94	18,73%	18,73%	100,00%
	Total	502	100,00%	100,00%	



MANUTENÇÃO DE PRÉDIOS PÚBLICOS: A maioria dos entrevistados usuários desse serviço da **SECRETARIA DE OBRAS E SERVIÇOS**, avaliaram como “**ÓTIMO e BOM**”, totalizando o percentual acumulado dessas escolhas em **46,22%**, demonstrando que a maioria dos entrevistados usuários dos serviços em relação a **MANUTENÇÃO DE PRÉDIOS PÚBLICOS** estão **SATISFEITOS** com os serviços oferecidos; sendo considerado um **BOM RESULTADO** da avaliação desse serviço;

18.2.4 - CONSERVAÇÃO DOS CEMITÉRIOS

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	ÓTIMO	30	5,98%	5,98%	5,98%
	BOM	206	41,04%	41,04%	47,01%
	REGULAR	120	23,90%	23,90%	70,92%
	RUIM	18	3,59%	3,59%	74,50%
	PÉSSIMO	32	6,37%	6,37%	80,88%
	NÃO SABE OU PREFERE NÃO RESPONDER	96	19,12%	19,12%	100,00%
	Total	502	100,00%	100,00%	



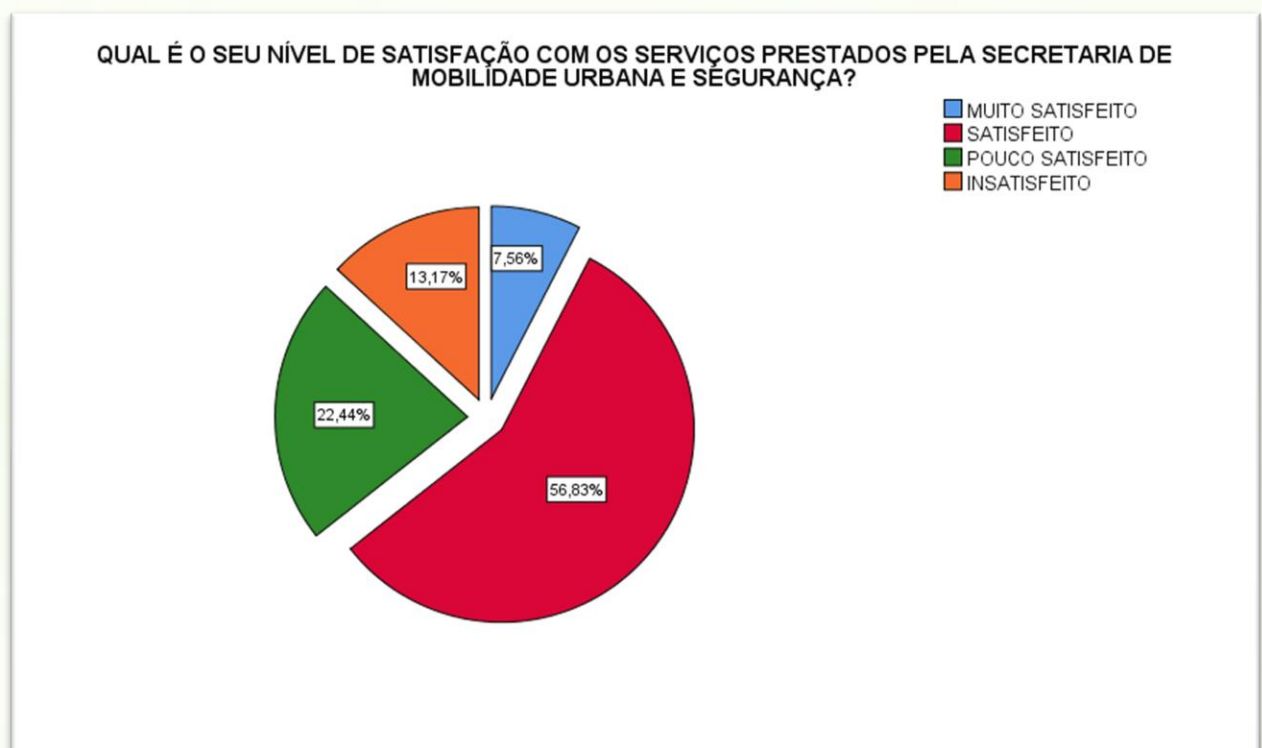
CONSERVAÇÃO DOS CEMITÉRIOS: A maioria dos entrevistados usuários desse serviço da **SECRETARIA DE OBRAS E SERVIÇOS**, avaliaram como “**ÓTIMO e BOM**”, totalizando o percentual acumulado dessas escolhas em **47,01%**, demonstrando que a maioria dos entrevistados usuários dos serviços em relação a **CONSERVAÇÃO DOS CEMITÉRIOS** estão **SATISFEITOS** com os serviços oferecidos; sendo considerado um **BOM RESULTADO** da avaliação desse serviço;

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

(GUARDA PATRIMONIAL – DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE TRÂNSITO – DEMUTRAN)

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

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	MUITO SATISFEITO	31	6,18%	7,56%	7,56%
	SATISFEITO	233	46,41%	56,83%	64,39%
	POUCO SATISFEITO	92	18,33%	22,44%	86,83%
	INSATISFEITO	54	10,76%	13,17%	100,00%
	Total	410	81,67%	100,00%	
Omisso	NUNCA UTILIZOU SERVIÇOS DESTA DIRETORIA	92	18,33%		
Total		502	100,00%		



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

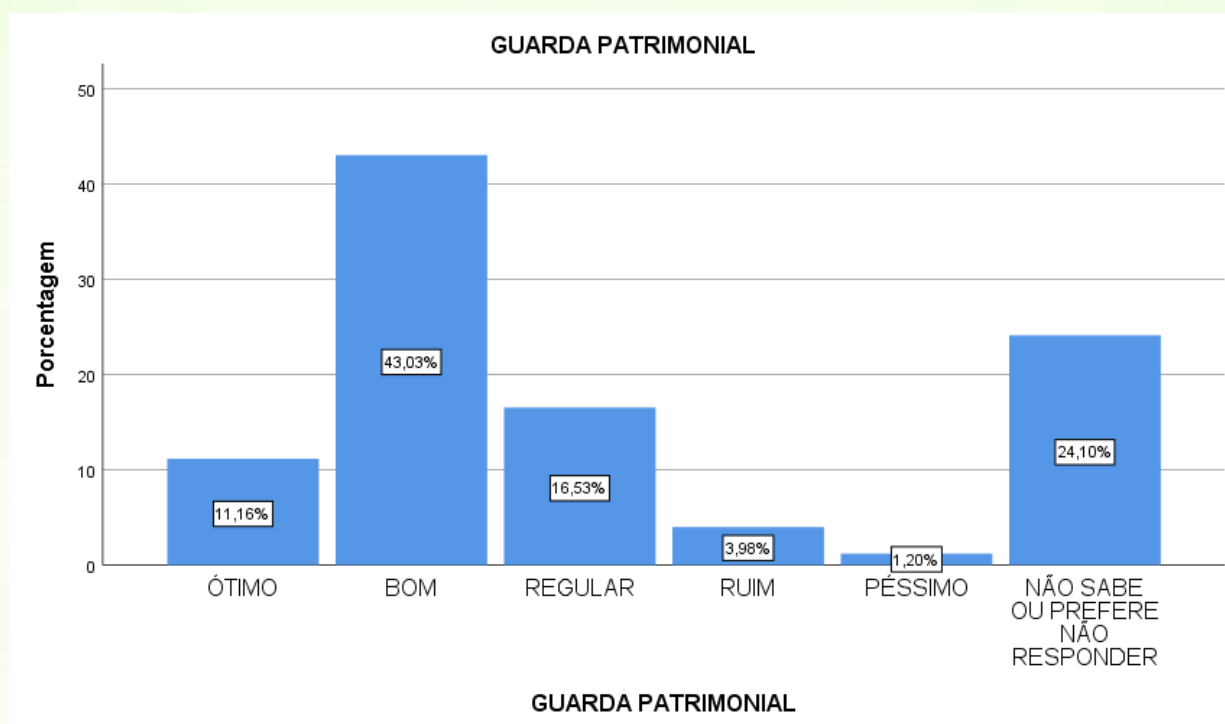
avaliadas, segundo a opinião de **64,39%** dos entrevistados como **MUITO SATISFATÓRIA** (“**MUITO SATIFEITO E SATISFEITO**”), demonstrando que a maioria dos entrevistados usuários de serviços prestados pela **SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA E SEGURANÇA** estão **SATISFEITOS** com os serviços oferecidos;

19.2 - COMO VOCÊ AVALIA OS SEGUINTE SERVIÇOS DA SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA E SEGURANÇA?

Nesta Seção, foram avaliados os principais serviços da **SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA E SEGURANÇA**, classificados pelos entrevistados entre as opções: “**ÓTIMO, BOM, REGULAR RUIM e PÉSSIMO**”.

19.2.1 - GUARDA PATRIMONIAL

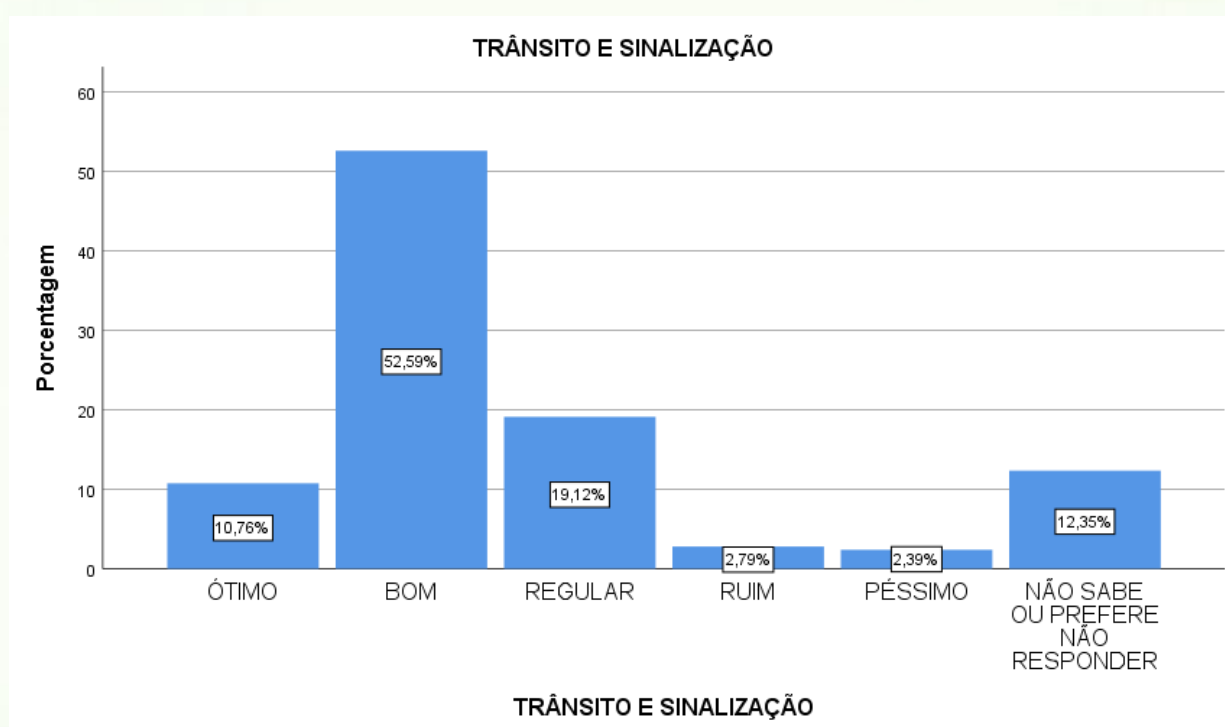
		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	ÓTIMO	56	11,16%	11,16%	11,16%
	BOM	216	43,03%	43,03%	54,18%
	REGULAR	83	16,53%	16,53%	70,72%
	RUIM	20	3,98%	3,98%	74,70%
	PÉSSIMO	6	1,20%	1,20%	75,90%
	NÃO SABE OU PREFERE NÃO RESPONDER	121	24,10%	24,10%	100,00%
	Total	502	100,00%	100,00%	



GUARDA PATRIMONIAL: A maioria dos entrevistados usuários desse serviço da **SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA E SEGURANÇA**, avaliaram como “**ÓTIMO e BOM**”, totalizando o percentual acumulado dessas escolhas em **54,18%**, demonstrando que a maioria dos entrevistados usuários dos serviços em relação a **GUARDA PATRIMONIAL** estão **MUITO SATISFEITOS** com os serviços oferecidos; sendo considerado um **BOM RESULTADO** da avaliação desse serviço;

19.2.2 - TRÂNSITO E SINALIZAÇÃO

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	ÓTIMO	54	10,76%	10,76%	10,76%
	BOM	264	52,59%	52,59%	63,35%
	REGULAR	96	19,12%	19,12%	82,47%
	RUIM	14	2,79%	2,79%	85,26%
	PÉSSIMO	12	2,39%	2,39%	87,65%
	NÃO SABE OU PREFERE NÃO RESPONDER	62	12,35%	12,35%	100,00%
	Total	502	100,00%	100,00%	



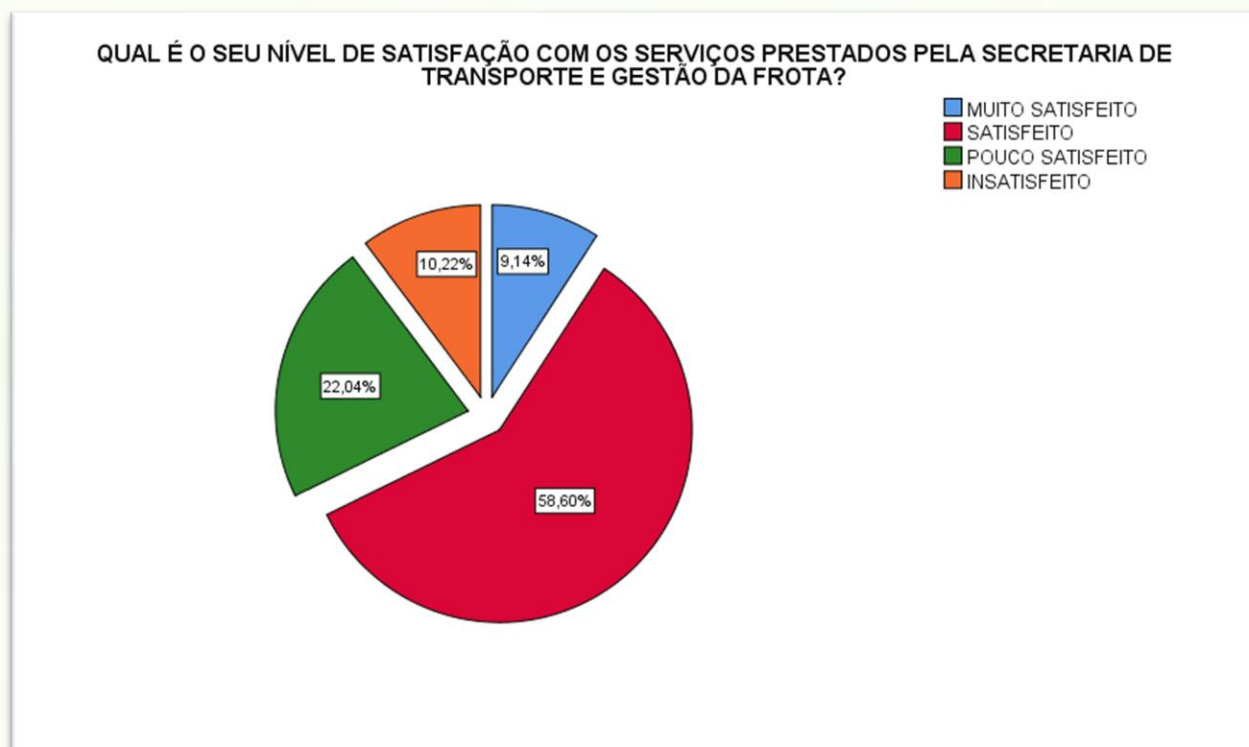
TRÂNSITO E SINALIZAÇÃO: A maioria dos entrevistados usuários desse serviço da **SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA E SEGURANÇA**, avaliaram como “**ÓTIMO e BOM**”, totalizando o percentual acumulado dessas escolhas em **63,35%**, demonstrando que a maioria dos entrevistados usuários dos serviços em relação a **TRÂNSITO E SINALIZAÇÃO** estão **MUITO SATISFEITOS** com os serviços oferecidos; sendo considerado um **BOM RESULTADO** da avaliação desse serviço;

SEÇÃO 20 – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA DE TRANSPORTE E GESTÃO DA FROTA DO MUNICÍPIO DE BARRA BONITA

(SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E GESTÃO DE FROTA DO MUNICÍPIO - AGENDAMENTO DE TRANSPORTES DA SAÚDE AGENDAMENTO DE TRANSPORTES DA EDUCAÇÃO)

20.1 - QUAL É O SEU NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA DE TRANSPORTE E GESTÃO DA FROTA?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	MUITO SATISFEITO	34	6,77%	9,14%	9,14%
	SATISFEITO	218	43,43%	58,60%	67,74%
	POUCO SATISFEITO	82	16,33%	22,04%	89,78%
	INSATISFEITO	38	7,57%	10,22%	100,00%
	Total	372	74,10%	100,00%	
Omisso	NUNCA UTILIZOU SERVIÇOS DESTA DIRETORIA	130	25,90%		
Total		502	100,00%		



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

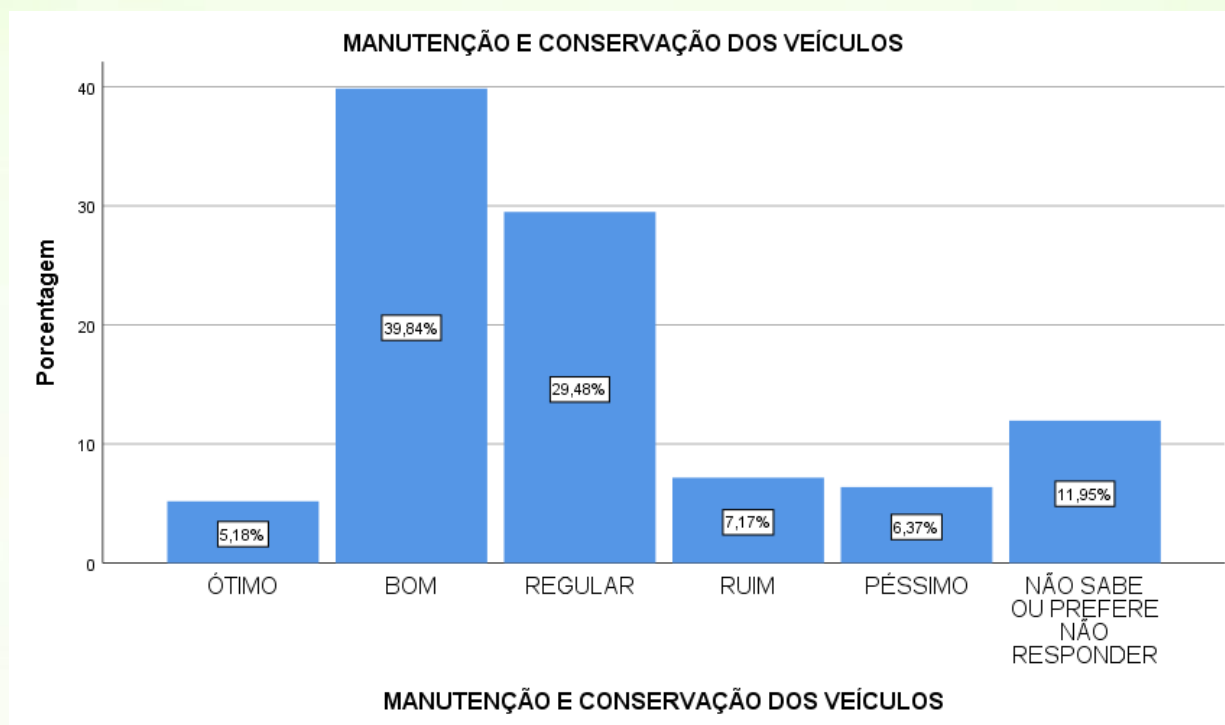
avaliadas, segundo a opinião de **67,74%** dos entrevistados como **MUITO SATISFATÓRIA** (“**MUITO SATIFEITO E SATISFEITO**”), demonstrando que a maioria dos entrevistados usuários de serviços prestados pela **SECRETARIA DE TRANSPORTE E GESTÃO DA FROTA** estão **SATISFEITOS** com os serviços oferecidos;

20.2 - COMO VOCÊ AVALIA OS SEGUINTE SERVIÇOS DA SECRETARIA DE TRANSPORTE E GESTÃO DA FROTA?

Nesta Seção, foram avaliados os principais serviços da **SECRETARIA DE TRANSPORTE E GESTÃO DA FROTA**, classificados pelos entrevistados entre as opções: “**ÓTIMO, BOM, REGULAR RUIM e PÉSSIMO**”.

20.2.1 - MANUTENÇÃO E CONSERVAÇÃO DOS VEÍCULOS

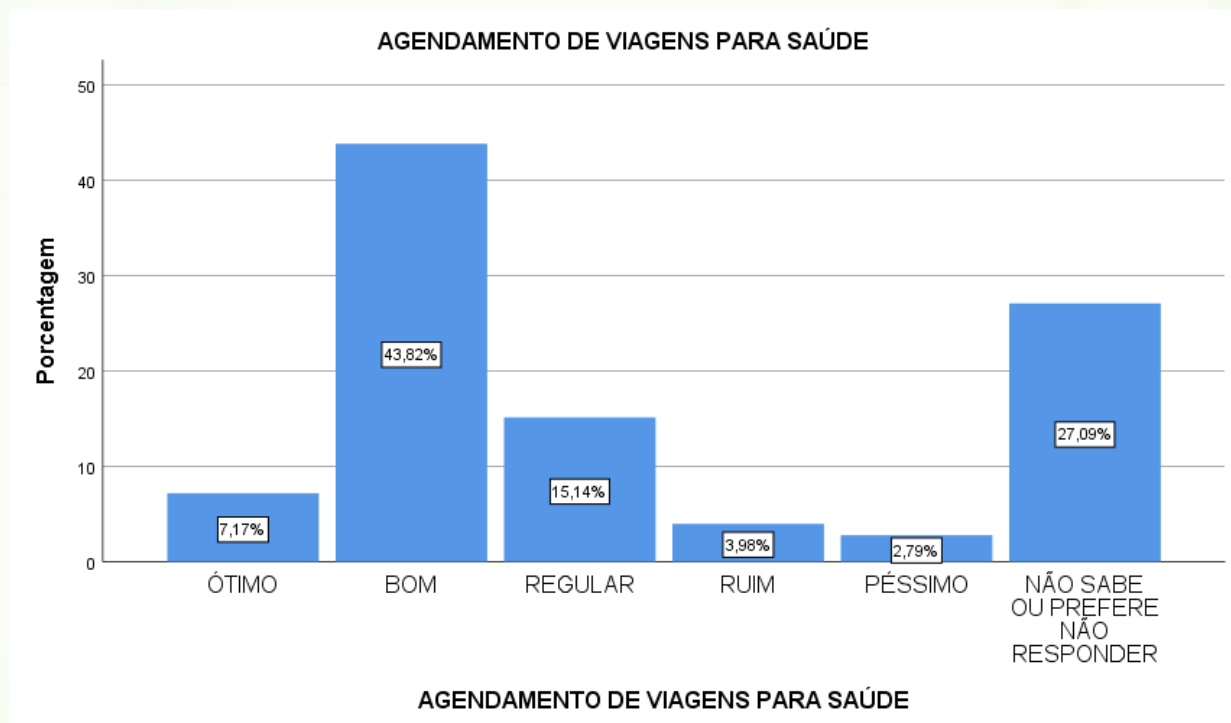
		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	ÓTIMO	26	5,18%	5,18%	5,18%
	BOM	200	39,84%	39,84%	45,02%
	REGULAR	148	29,48%	29,48%	74,50%
	RUIM	36	7,17%	7,17%	81,67%
	PÉSSIMO	32	6,37%	6,37%	88,05%
	NÃO SABE OU PREFERE NÃO RESPONDER	60	11,95%	11,95%	100,00%
	Total	502	100,00%	100,00%	



MANUTENÇÃO E CONSERVAÇÃO DOS VEÍCULOS: A maioria dos entrevistados usuários desse serviço da **SECRETARIA DE TRANSPORTE E GESTÃO DA FROTA**, avaliaram como “**ÓTIMO e BOM**”, totalizando o percentual acumulado dessas escolhas em **45,02%**, demonstrando que a maioria dos entrevistados usuários dos serviços em relação a **MANUTENÇÃO E CONSERVAÇÃO DOS VEÍCULOS** estão **SATISFEITOS** com os serviços oferecidos; sendo considerado um **BOM RESULTADO** da avaliação desse serviço;

20.2.2 - AGENDAMENTO DE VIAGENS PARA SAÚDE

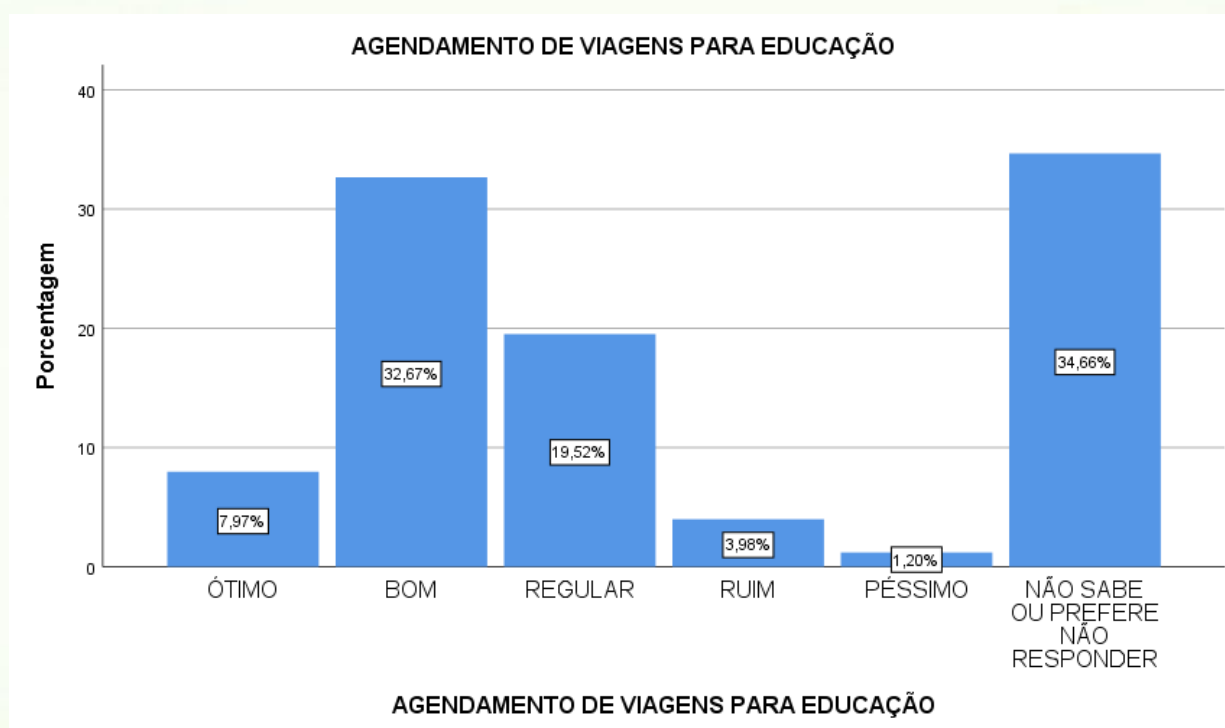
		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	ÓTIMO	36	7,17%	7,17%	7,17%
	BOM	220	43,82%	43,82%	51,00%
	REGULAR	76	15,14%	15,14%	66,14%
	RUIM	20	3,98%	3,98%	70,12%
	PÉSSIMO	14	2,79%	2,79%	72,91%
	NÃO SABE OU PREFERE NÃO RESPONDER	136	27,09%	27,09%	100,00%
	Total	502	100,00%	100,00%	



AGENDAMENTO DE VIAGENS PARA SAÚDE: A maioria dos entrevistados usuários desse serviço da **SECRETARIA DE TRANSPORTE E GESTÃO DA FROTA**, avaliaram como **“ÓTIMO e BOM”**, totalizando o percentual acumulado dessas escolhas em **51,00%**, demonstrando que a maioria dos entrevistados usuários dos serviços em relação a **AGENDAMENTO DE VIAGENS PARA SAÚDE** estão **SATISFEITOS** com os serviços oferecidos; sendo considerado um **BOM RESULTADO** da avaliação desse serviço;

20.2.3 - AGENDAMENTO DE VIAGENS PARA EDUCAÇÃO

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	ÓTIMO	40	7,97%	7,97%	7,97%
	BOM	164	32,67%	32,67%	40,64%
	REGULAR	98	19,52%	19,52%	60,16%
	RUIM	20	3,98%	3,98%	64,14%
	PÉSSIMO	6	1,20%	1,20%	65,34%
	NÃO SABE OU PREFERE NÃO RESPONDER	174	34,66%	34,66%	100,00%
	Total	502	100,00%	100,00%	



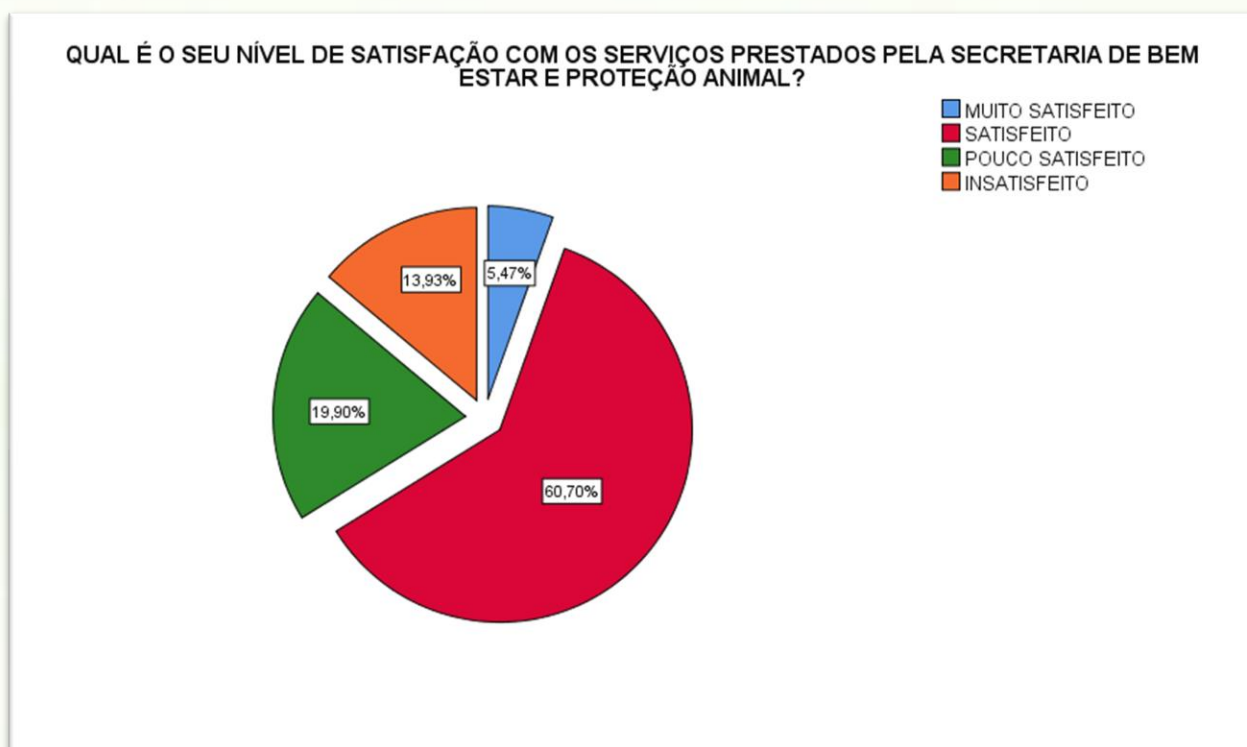
AGENDAMENTO DE VIAGENS PARA EDUCAÇÃO: A maioria dos entrevistados usuários desse serviço da **SECRETARIA DE TRANSPORTE E GESTÃO DA FROTA**, avaliaram como “**ÓTIMO e BOM**”, totalizando o percentual acumulado dessas escolhas em **40,64%**, demonstrando que a maioria dos entrevistados usuários dos serviços em relação a **AGENDAMENTO DE VIAGENS PARA EDUCAÇÃO** estão **SATISFEITOS** com os serviços oferecidos; sendo considerado um **BOM RESULTADO** da avaliação desse serviço;

SEÇÃO 21 – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA DE BEM ESTAR E PROTEÇÃO ANIMAL DO MUNICÍPIO DE BARRA BONITA

(PROGRAMAS DE ADOÇÃO DE ANIMAIS, RESGATE E CUIDADOS COM O ANIMAIS DE RUA, COMBATE AOS MAUS TRATOS COM OS ANIMAIS, COMBATE AOS MAUS TRATOS COM OS ANIMAIS, CAMPANHAS DE CASTRAÇÃO DE ANIMAIS)

21.1 - QUAL É O SEU NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA DE BEM ESTAR E PROTEÇÃO ANIMAL?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	MUITO SATISFEITO	22	4,38%	5,47%	5,47%
	SATISFEITO	244	48,61%	60,70%	66,17%
	POUCO SATISFEITO	80	15,94%	19,90%	86,07%
	INSATISFEITO	56	11,16%	13,93%	100,00%
	Total	402	80,08%	100,00%	
Omisso	NUNCA UTILIZOU SERVIÇOS DESTA DIRETORIA	100	19,92%		
Total		502	100,00%		



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

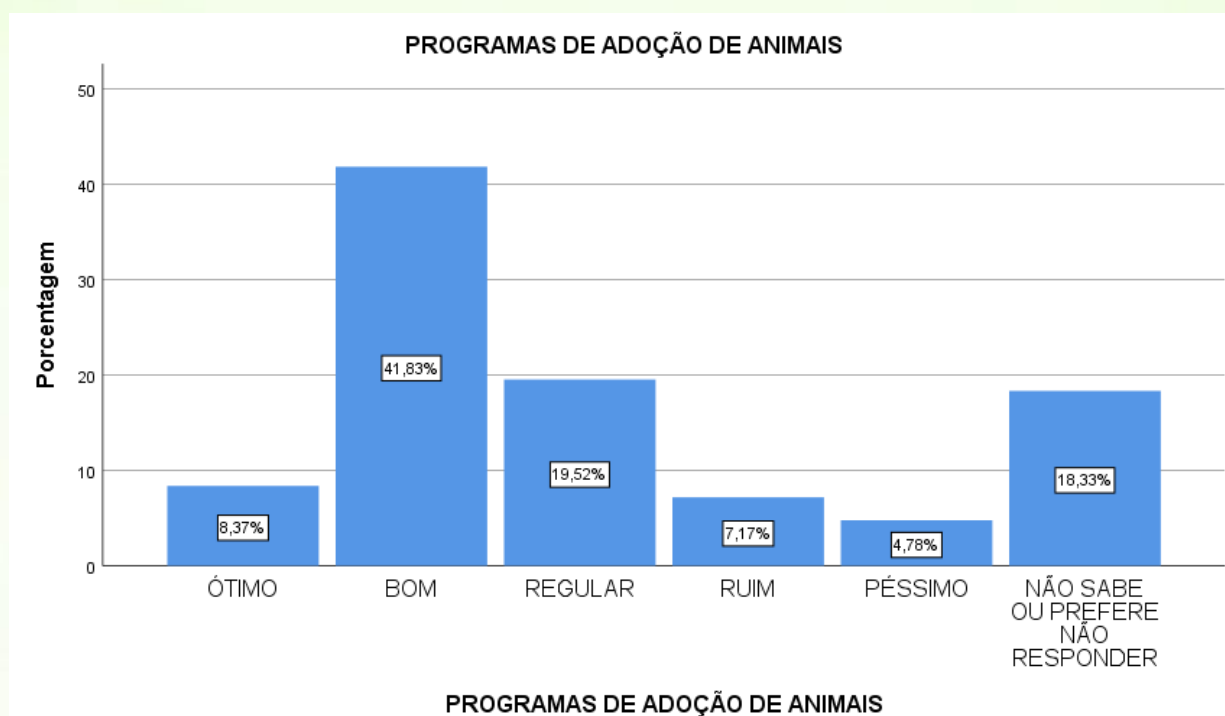
avaliadas, segundo a opinião de **66,17%** dos entrevistados como **MUITO SATISFATÓRIA** (“**MUITO SATIFEITO E SATISFEITO**”), demonstrando que a maioria dos entrevistados usuários de serviços prestados pela **SECRETARIA DE BEM ESTAR E PROTEÇÃO ANIMAL** estão **SATISFEITOS** com os serviços oferecidos;

21.2 - COMO VOCÊ AVALIA OS SEGUINTE SERVIÇOS DA SECRETARIA DE BEM ESTAR E PROTEÇÃO ANIMAL?

Nesta Seção, foram avaliados os principais serviços da **SECRETARIA DE BEM ESTAR E PROTEÇÃO ANIMAL**, classificados pelos entrevistados entre as opções: “**ÓTIMO, BOM, REGULAR RUIM e PÉSSIMO**”.

21.2.1 - PROGRAMAS DE ADOÇÃO DE ANIMAIS

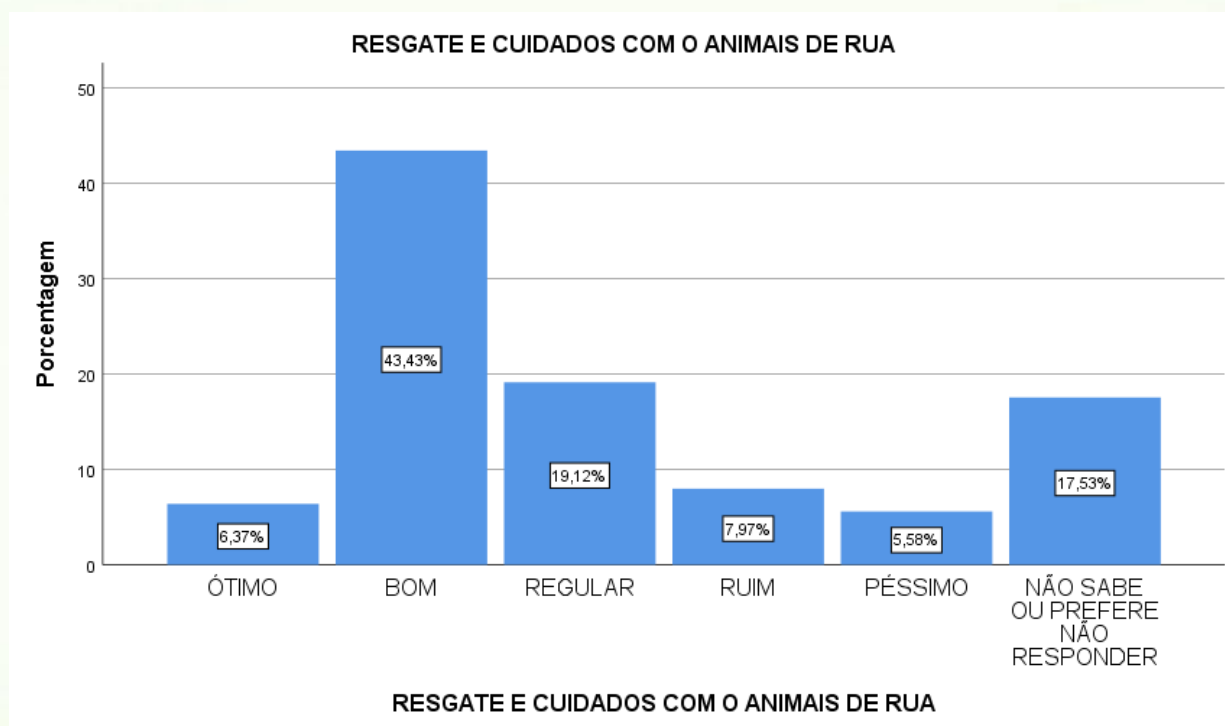
		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	ÓTIMO	42	8,37%	8,37%	8,37%
	BOM	210	41,83%	41,83%	50,20%
	REGULAR	98	19,52%	19,52%	69,72%
	RUIM	36	7,17%	7,17%	76,89%
	PÉSSIMO	24	4,78%	4,78%	81,67%
	NÃO SABE OU PREFERE NÃO RESPONDER	92	18,33%	18,33%	100,00%
	Total	502	100,00%	100,00%	



PROGRAMAS DE ADOÇÃO DE ANIMAIS: A maioria dos entrevistados usuários desse serviço da **SECRETARIA DE BEM ESTAR E PROTEÇÃO ANIMAL**, avaliaram como “**ÓTIMO e BOM**”, totalizando o percentual acumulado dessas escolhas em **50,20%**, demonstrando que a maioria dos entrevistados usuários dos serviços em relação a **PROGRAMAS DE ADOÇÃO DE ANIMAIS** estão **SATISFEITOS** com os serviços oferecidos; sendo considerado um **BOM RESULTADO** da avaliação desse serviço;

21.2.2 - RESGATE E CUIDADOS COM O ANIMAIS DE RUA

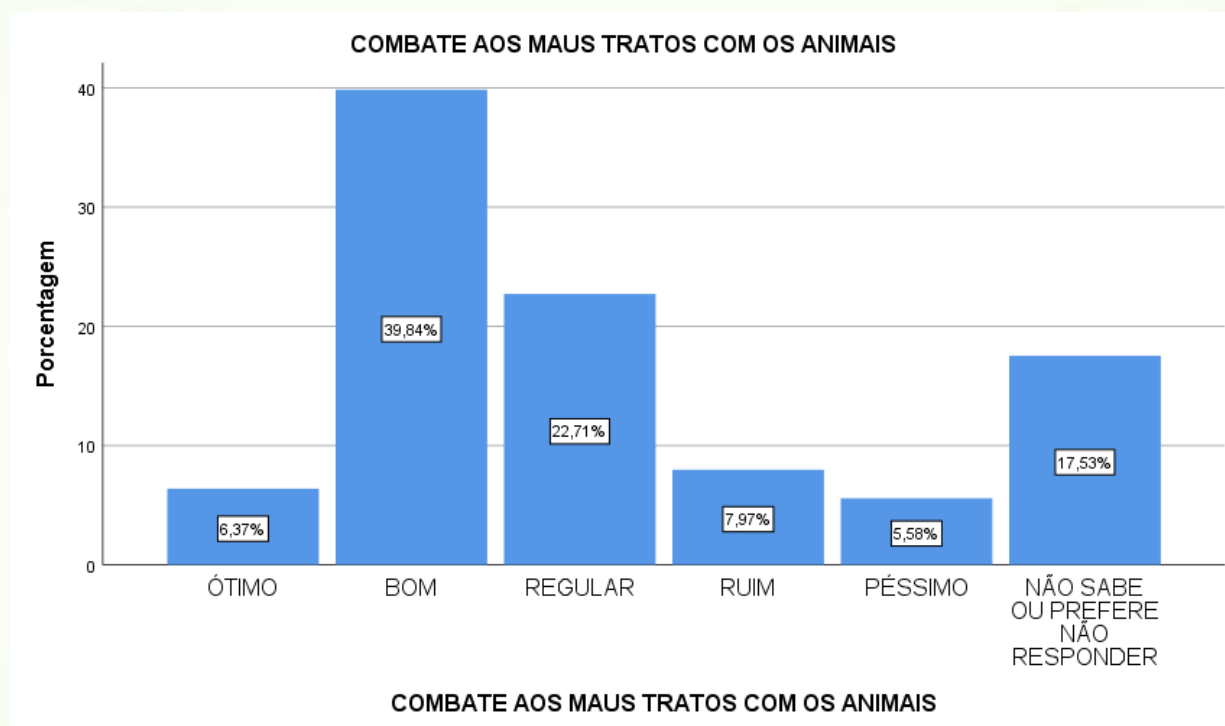
		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	ÓTIMO	32	6,37%	6,37%	6,37%
	BOM	218	43,43%	43,43%	49,80%
	REGULAR	96	19,12%	19,12%	68,92%
	RUIM	40	7,97%	7,97%	76,89%
	PÉSSIMO	28	5,58%	5,58%	82,47%
	NÃO SABE OU PREFERE NÃO RESPONDER	88	17,53%	17,53%	100,00%
	Total	502	100,00%	100,00%	



RESGATE E CUIDADOS COM O ANIMAIS DE RUA: A maioria dos entrevistados usuários desse serviço da **SECRETARIA DE BEM ESTAR E PROTEÇÃO ANIMAL**, avaliaram como “**ÓTIMO e BOM**”, totalizando o percentual acumulado dessas escolhas em **49,80%**, demonstrando que a maioria dos entrevistados usuários dos serviços em relação a **RESGATE E CUIDADOS COM O ANIMAIS DE RUA** estão **SATISFEITOS** com os serviços oferecidos; sendo considerado um **BOM RESULTADO** da avaliação desse serviço;

21.2.3 - COMBATE AOS MAUS TRATOS COM OS ANIMAIS

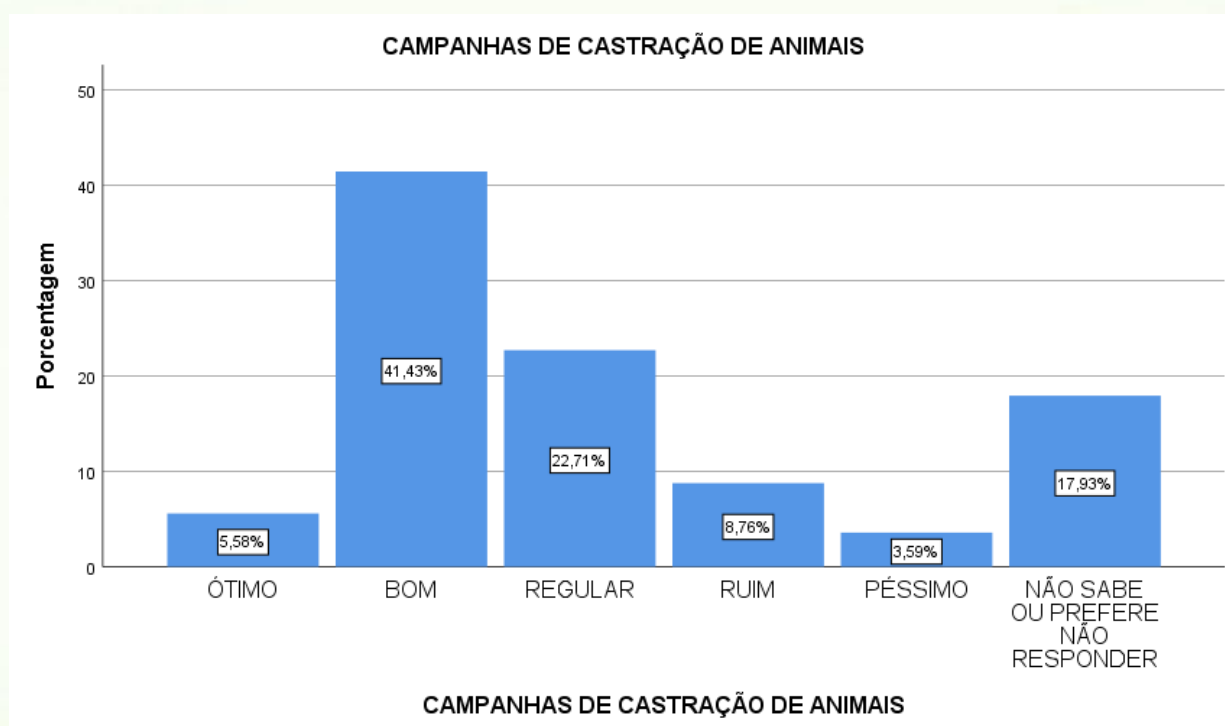
		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	ÓTIMO	32	6,37%	6,37%	6,37%
	BOM	200	39,84%	39,84%	46,22%
	REGULAR	114	22,71%	22,71%	68,92%
	RUIM	40	7,97%	7,97%	76,89%
	PÉSSIMO	28	5,58%	5,58%	82,47%
	NÃO SABE OU PREFERE NÃO RESPONDER	88	17,53%	17,53%	100,00%
	Total	502	100,00%	100,00%	



COMBATE AOS MAUS TRATOS COM OS ANIMAIS: A maioria dos entrevistados usuários desse serviço da **SECRETARIA DE BEM ESTAR E PROTEÇÃO ANIMAL**, avaliaram como “**ÓTIMO e BOM**”, totalizando o percentual acumulado dessas escolhas em **46,22%**, demonstrando que a maioria dos entrevistados usuários dos serviços em relação a **COMBATE AOS MAUS TRATOS COM OS ANIMAIS** estão **SATISFEITOS** com os serviços oferecidos; sendo considerado um **BOM RESULTADO** da avaliação desse serviço;

21.2.4 - CAMPANHAS DE CASTRAÇÃO DE ANIMAIS

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	ÓTIMO	28	5,58%	5,58%	5,58%
	BOM	208	41,43%	41,43%	47,01%
	REGULAR	114	22,71%	22,71%	69,72%
	RUIM	44	8,76%	8,76%	78,49%
	PÉSSIMO	18	3,59%	3,59%	82,07%
	NÃO SABE OU PREFERE NÃO RESPONDER	90	17,93%	17,93%	100,00%
	Total	502	100,00%	100,00%	



CAMPANHAS DE CASTRAÇÃO DE ANIMAIS: A maioria dos entrevistados usuários desse serviço da **SECRETARIA DE BEM ESTAR E PROTEÇÃO ANIMAL**, avaliaram como “**ÓTIMO e BOM**”, totalizando o percentual acumulado dessas escolhas em **47,01%**, demonstrando que a maioria dos entrevistados usuários dos serviços em relação a **CAMPANHAS DE CASTRAÇÃO DE ANIMAIS** estão **SATISFEITOS** com os serviços oferecidos; sendo considerado um **BOM RESULTADO** da avaliação desse serviço;

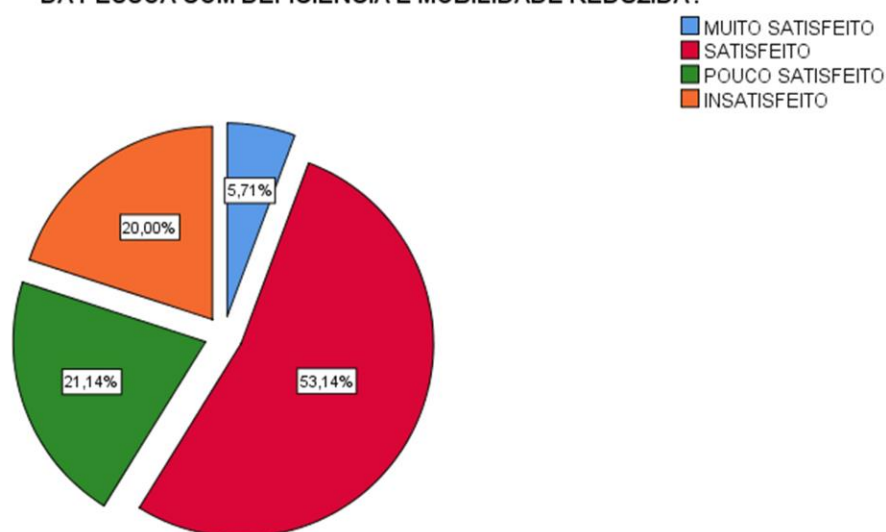
SEÇÃO 22 – AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA DOS DIREITOS DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA E MOBILIDADE REDUZIDA DO MUNICÍPIO DE BARRA BONITA

(PROGRAMAS PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIAS E MOBILIDADE REDUZIDA, ADAPTAÇÕES PARA ACESSIBILIDADE DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIAS E MOBILIDADE REDUZIDA (RAMPAS, BANHEIROS ADAPTADOS), CURSOS E CAPACITAÇÕES PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIAS E MOBILIDADE REDUZIDA)

22.1 - QUAL É O SEU NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA DOS DIREITOS DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA E MOBILIDADE REDUZIDA?

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	MUITO SATISFEITO	20	3,98%	5,71%	5,71%
	SATISFEITO	186	37,05%	53,14%	58,86%
	POUCO SATISFEITO	74	14,74%	21,14%	80,00%
	INSATISFEITO	70	13,94%	20,00%	100,00%
	Total	350	69,72%	100,00%	
Omisso	NUNCA UTILIZOU SERVIÇOS DESTA DIRETORIA	152	30,28%		
Total		502	100,00%		

QUAL É O SEU NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA SECRETARIA DOS DIREITOS DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA E MOBILIDADE REDUZIDA?



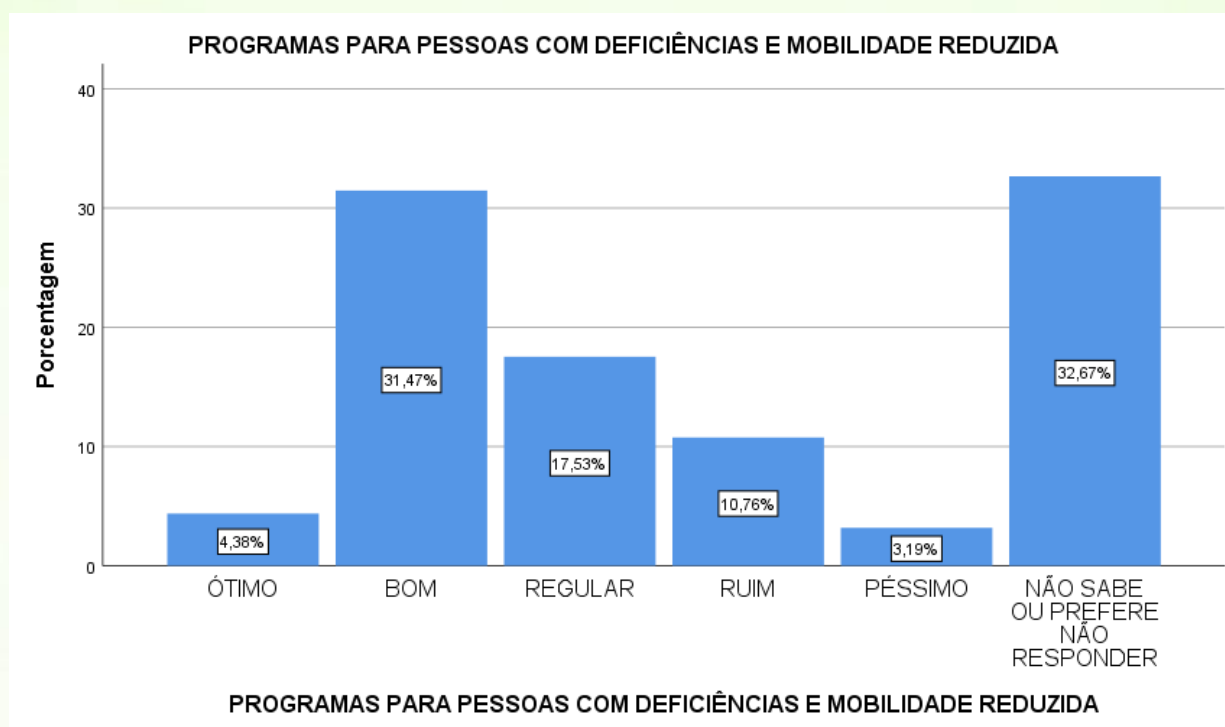
SATISFAÇÃO: A expectativa dos usuários em relação aos serviços, a pré-disposição dos funcionários, humanidade e respeito, honestidade e confiança, relacionamento, comprometimento, comunicação e agilidade foram avaliadas, segundo a opinião de **58,86%** dos entrevistados como **MUITO SATISFATÓRIA (“MUITO SATIFEITO E SATISFEITO”)**, demonstrando que a maioria dos entrevistados usuários de serviços prestados pela **SECRETARIA DOS DIREITOS DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA E MOBILIDADE REDUZIDA** estão **SATISFEITOS** com os serviços oferecidos;

22.2 - COMO VOCÊ AVALIA OS SEGUINTE SERVIÇOS DA SECRETARIA DOS DIREITOS DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA E MOBILIDADE REDUZIDA?

Nesta Seção, foram avaliados os principais serviços da **SECRETARIA DOS DIREITOS DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA E MOBILIDADE REDUZIDA**, classificados pelos entrevistados entre as opções: **“ÓTIMO, BOM, REGULAR RUIM e PÉSSIMO”**.

22.2.1 - PROGRAMAS PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIAS E MOBILIDADE REDUZIDA

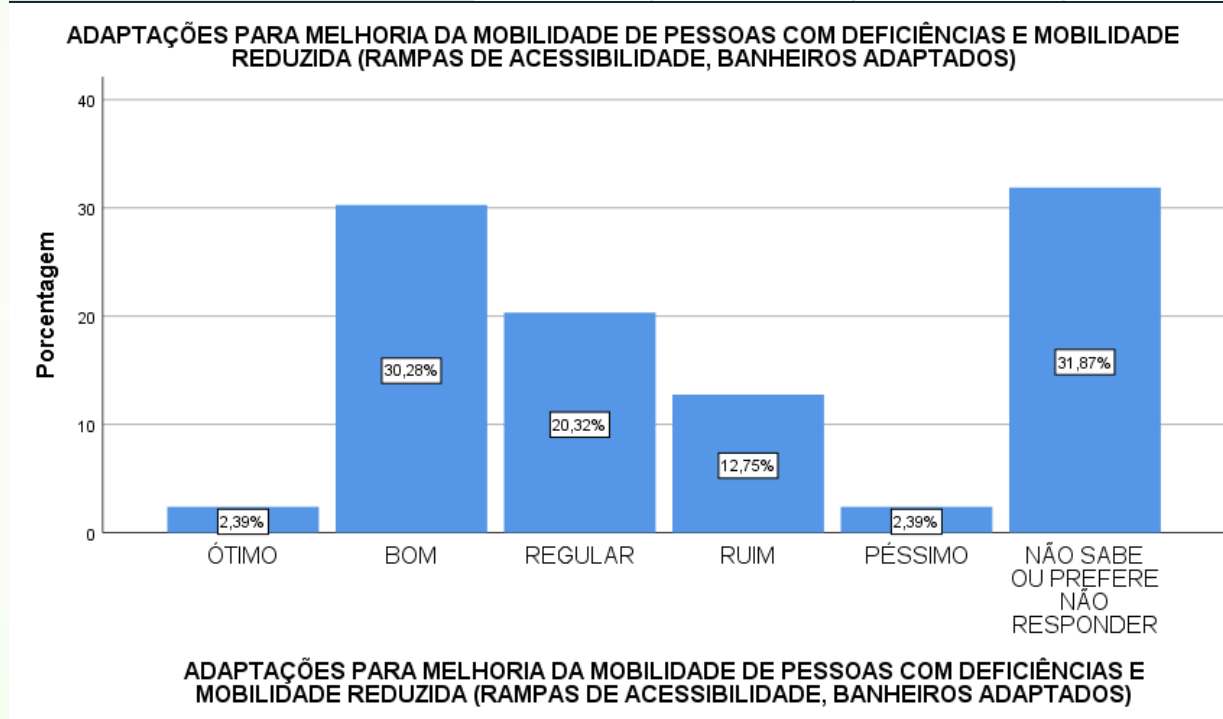
		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	ÓTIMO	22	4,38%	4,38%	4,38%
	BOM	158	31,47%	31,47%	35,86%
	REGULAR	88	17,53%	17,53%	53,39%
	RUIM	54	10,76%	10,76%	64,14%
	PÉSSIMO	16	3,19%	3,19%	67,33%
	NÃO SABE OU PREFERE NÃO RESPONDER	164	32,67%	32,67%	100,00%
	Total	502	100,00%	100,00%	



PROGRAMAS PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIAS E MOBILIDADE REDUZIDA: A maioria dos entrevistados usuários desse serviço da **SECRETARIA DOS DIREITOS DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA E MOBILIDADE REDUZIDA**, avaliaram como “**ÓTIMO e BOM**”, totalizando o percentual acumulado dessas escolhas em **35,86%**, demonstrando que a maioria dos entrevistados usuários dos serviços em relação a **PROGRAMAS PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIAS E MOBILIDADE REDUZIDA** estão **SATISFEITOS** com os serviços oferecidos; sendo considerado um **BOM RESULTADO** da avaliação desse serviço;

22.2.2 - ADAPTAÇÕES PARA MELHORIA DA MOBILIDADE DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIAS E MOBILIDADE REDUZIDA (RAMPAS DE ACESSIBILIDADE, BANHEIROS ADAPTADOS)

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	ÓTIMO	12	2,39%	2,39%	2,39%
	BOM	152	30,28%	30,28%	32,67%
	REGULAR	102	20,32%	20,32%	52,99%
	RUIM	64	12,75%	12,75%	65,74%
	PÉSSIMO	12	2,39%	2,39%	68,13%
	NÃO SABE OU PREFERE NÃO RESPONDER	160	31,87%	31,87%	100,00%
	NÃO RESPONDER				
	Total	502	100,00%	100,00%	



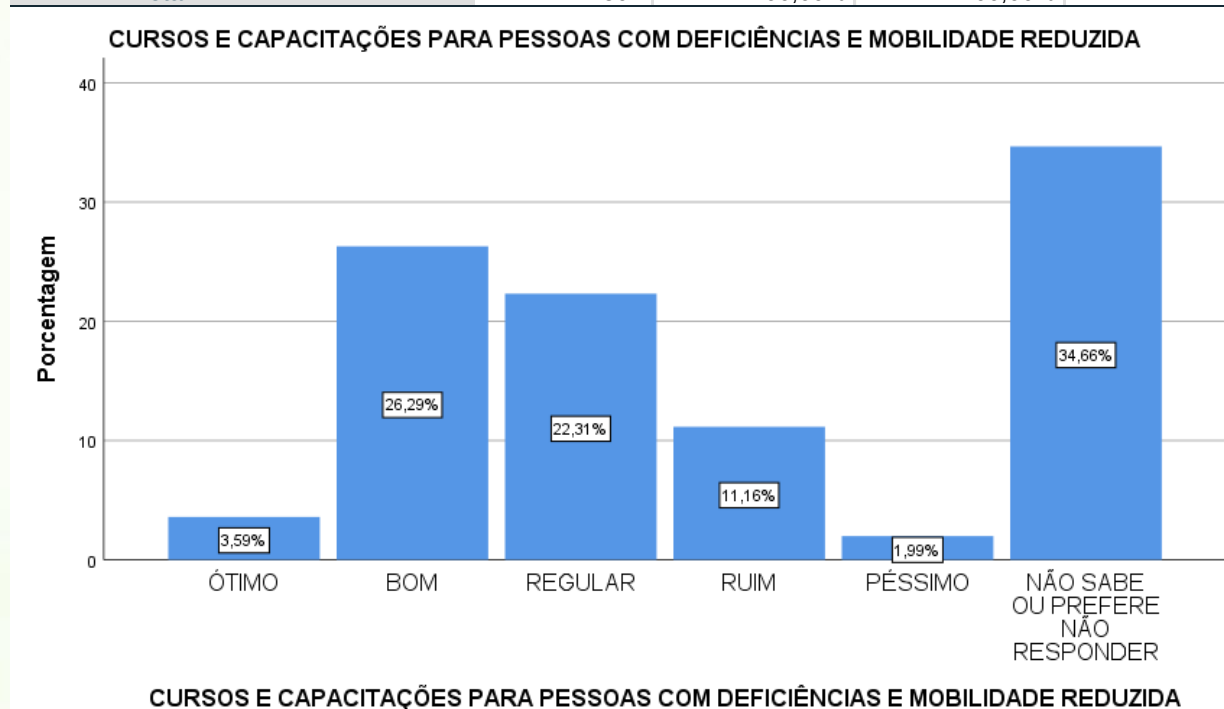
ADAPTAÇÕES PARA MELHORIA DA MOBILIDADE DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIAS E MOBILIDADE REDUZIDA (RAMPAS DE ACESSIBILIDADE, BANHEIROS ADAPTADOS):

A maioria dos entrevistados usuários desse serviço da **SECRETARIA DOS DIREITOS DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA E MOBILIDADE REDUZIDA**, avaliaram como “**ÓTIMO e BOM**”, totalizando o percentual acumulado dessas escolhas em **32,67%**, os entrevistados avaliaram como “**REGULAR, RUIM e PÉSSIMO**” o percentual de **35,46%**, demonstrando que a maioria dos entrevistados usuários dos serviços em relação a **ADAPTAÇÕES PARA MELHORIA DA MOBILIDADE DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIAS E MOBILIDADE REDUZIDA (RAMPAS DE**

ACESSIBILIDADE, BANHEIROS ADAPTADOS) estão **POUCO SATISFEITOS** com os serviços oferecidos; sendo considerado um **RESULTADO RAZOÁVEL** da avaliação desse serviço;

22.2.3 - CURSOS E CAPACITAÇÕES PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIAS E MOBILIDADE REDUZIDA

		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Válido	ÓTIMO	18	3,59%	3,59%	3,59%
	BOM	132	26,29%	26,29%	29,88%
	REGULAR	112	22,31%	22,31%	52,19%
	RUIM	56	11,16%	11,16%	63,35%
	PÉSSIMO	10	1,99%	1,99%	65,34%
	NÃO SABE OU PREFERE NÃO RESPONDER	174	34,66%	34,66%	100,00%
	Total	502	100,00%	100,00%	



CURSOS E CAPACITAÇÕES PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIAS E MOBILIDADE REDUZIDA: A maioria dos entrevistados usuários desse serviço da **SECRETARIA DOS DIREITOS DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA E MOBILIDADE REDUZIDA**, avaliaram como “**ÓTIMO e BOM**”, totalizando o percentual acumulado dessas escolhas em **29,88%**, os entrevistados avaliaram como “**REGULAR, RUIM e PÉSSIMO**” o percentual de **35,46%**, demonstrando que a maioria dos entrevistados usuários dos serviços em relação a **CURSOS E CAPACITAÇÕES PARA PESSOAS COM**

DEFICIÊNCIAS E MOBILIDADE REDUZIDA estão **POUCO SATISFEITOS** com os serviços oferecidos; sendo considerado um **RESULTADO RAZOÁVEL** da avaliação desse serviço;

Este Relatório Conclusivo sintético, elaborado pela empresa VIAVOX 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.



SEÇÃO 24 – 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:

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:

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

SECRETARIA DOS DIREITOS DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA E MOBILIDADE REDUZIDA	41,14%
SECRETARIA DE SAÚDE	38,69%
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, FORMAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	36,42%
SECRETARIA MOBILIDADE URBANA E SEGURANÇA	35,61%
SECRETARIA DE BEM ESTAR E PROTEÇÃO ANIMAL	33,83%
SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE	32,74%
SECRETARIA DE TRANSPORTE E GESTÃO DA FROTA	32,26%
SECRETARIA DE OBRAS E SERVIÇOS	32,06%
SECRETARIA DE JUSTIÇA E CIDADANIA	31,53%
SECRETARIA DE LIMPEZA PÚBLICA	31,30%
SECRETARIA DE GOVERNO	31,12%
GABINETE DO PREFEITO	30,12%
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO	30,00%
SECRETARIA DE FINANÇAS	29,80%
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	28,22%
SECRETARIA DE TURISMO	28,22%
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL	27,32%
SECRETARIA DE CULTURA	24,25%
SECRETARIA DE ESPORTE LAZER E JUVENTUDE	21,83%

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

