



RELATÓRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

*Relatório de Pesquisa de Satisfação dos Serviços Públicos
prestados pela Prefeitura Municipal de Simão Dias/SE*

**Período de Avaliação:
16 de julho de 2023 à 8 de fevereiro de 2024**

RELATORES

IAGO HENRIQUE ROCHA DE ARAÚJO
Secretário Municipal de Controle Interno

DEJEANE SANTANA DOS SANTOS
Ouvidora Geral

REVISÃO E EDITORAÇÃO

ANTÔNIO DA CONCEIÇÃO MENESES JÚNIOR
Secretário Municipal de Administração, Orçamento e Planejamento.

**FEVEREIRO/2024
SIMÃO DIAS/SE**

RELATÓRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

1. INFORMAÇÕES PRELIMINARES:

Este relatório apresenta os resultados da Pesquisa de Satisfação dos Serviços Públicos prestados pela Prefeitura Municipal de Simão Dias/SE realizada por meio de um formulário Google Forms sobre a satisfação do usuário com os serviços públicos oferecidos pelo município de Simão Dias/SE.

A pesquisa em questão foi conduzida meticulosamente ao longo de um período considerável, abrangendo desde o dia 16 de julho de 2023 até o dia 8 de fevereiro de 2024. Durante esse intervalo temporal, um total de 29 respostas válidas foram coletadas, proporcionando uma base de dados para análise e interpretação.

A coleta dessas respostas foi realizada por meio de um formulário online acessível através do link: <https://forms.gle/mC4F5UAiBGsc7Bg8A>, ou mediante a leitura do código QR fornecido abaixo para facilitar o acesso. É importante ressaltar que, mesmo após o término da coleta de dados para este estudo, o formulário permanece aberto para novas respostas ao longo do ciclo do exercício de 2024, permitindo a continuidade da pesquisa e a expansão do conjunto de dados disponíveis para análise.



RELATÓRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

O direito dos usuários dos serviços públicos de avaliar como os serviços são prestados pela Municipalidade está previsto na Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa do usuário dos serviços públicos, regulamentada no município pelo Decreto Municipal nº 2.966/2023.

A avaliação buscou abordar o nível de satisfação do usuário com o atendimento prestado pelos órgãos e secretarias da Administração Pública Municipal, bem como a satisfação em relação ao compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços.

Essa avaliação auxiliará na detecção de possíveis falhas na prestação de serviço pela Prefeitura e, posteriormente, na adequação dos setores com maior incidência de reclamação e descontentamento

2. METODOLOGIA:

2.1. Período da pesquisa: 16 de julho de 2023 a 8 de fevereiro de 2024

2.2. Número de respostas: 29

2.3. Ferramenta utilizada: Google Forms

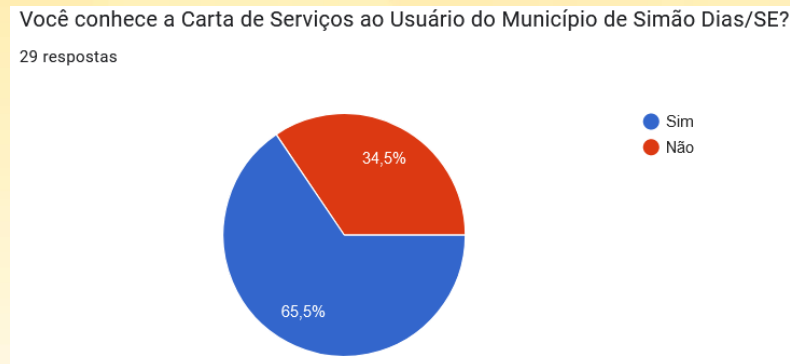
3. DA ANÁLISE GERAL DOS DADOS:

3.1. Conhecimento da Carta de Serviços ao Usuário:

O gráfico 01, revela que, dos 29 entrevistados sobre a Carta de Serviços ao Usuário de Simão Dias/SE, 65,5% afirmaram conhecê-la, enquanto 34,5% disseram não estar familiarizados.

RELATÓRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Gráfico 01 – Você conhece a Carta de Serviços ao Usuário do Município de Simão Dias/SE



Fonte: Dados da Pesquisa, 2024

Esses dados indicam um nível razoável de reconhecimento da carta na comunidade, apontando a importância de estratégias para aumentar a visibilidade e compreensão dos serviços públicos oferecidos no município.

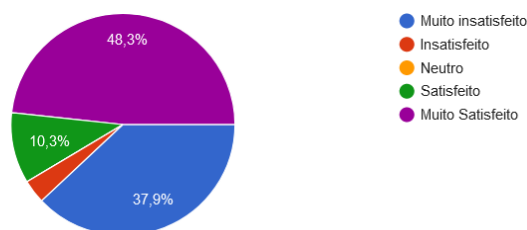
3.2. Nível de satisfação com o serviço prestado:

O gráfico 02 apresenta a avaliação da satisfação dos respondentes em relação ao serviço prestado por um órgão ou secretaria específica. Com base em 29 respostas, as opções de satisfação foram categorizadas em cinco níveis: “Muito Insatisfeito”, “Insatisfeito”, “Neutro”, “Satisfeito” e “Muito Satisfeito”.

Gráfico 02 – Qual a sua satisfação com o serviço prestado pelo órgão/secretaria sinalizado (a) anteriormente?

Qual a sua satisfação com o serviço prestado pelo órgão/secretaria sinalizado(a) anteriormente?

29 respostas



Fonte: Dados da Pesquisa, 2024

RELATÓRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Os dados revelam que a maioria dos participantes, totalizando 14 pessoas (48,3%), expressou estar “Muito Satisfeita” com os serviços oferecidos pelo órgão ou secretaria em questão.

Em seguida, 03 pessoas relataram estar “Satisfeitas”, correspondendo a 10,3% do total.

Apenas 01 pessoa manifestou insatisfação com os serviços oferecidos pelo órgão ou secretaria, representando 3,4%. Por outro lado, 11 pessoas indicaram estar “Muito Insatisfeitas” com os serviços, constituindo 37,9% do total. Isso demonstra que há uma parcela minoritária de insatisfação entre os respondentes. Vale ressaltar que a categoria “Neutro” não foi explicitamente mencionada na porcentagem fornecida.

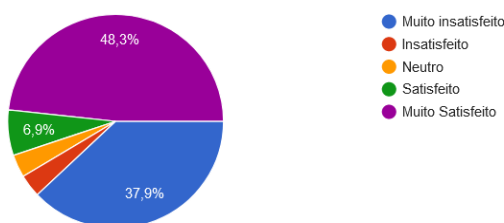
3.3. Qualidade do atendimento:

A análise da avaliação da qualidade do atendimento prestado a usuários, com base em 29 respostas, revela a satisfação dos usuários. As opções de resposta foram classificadas em cinco níveis, desde “Muito Insatisfeito” até “Muito Satisfeito”.

Gráfico 03 – Como você avalia a qualidade do atendimento prestado a você (usuário)?

Como você avalia a qualidade do atendimento prestado a você (usuário)?

29 respostas



Fonte: Dados da Pesquisa, 2024

Destaca-se que a maior porcentagem de respostas está na categoria “Muito Satisfeito”, com 14 votos, representando 48,3%. Esse resultado sugere uma avaliação extremamente

RELATÓRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

positiva da qualidade do atendimento, indicando uma experiência geral altamente satisfatória para uma parcela significativa dos usuários.

A categoria “Satisfeito” também demonstrou uma satisfação considerável, alcançando 6,9%, com a contribuição de 02 usuários. Embora menor em comparação com “Muito Satisfeito”, esse percentual ainda aponta para uma avaliação positiva da qualidade do atendimento.

Por outro lado, a categoria “Muito Insatisfeito” apresentou um percentual de 37,9%, com 11 pessoas expressando insatisfação. Este é um aspecto crítico que merece atenção, indicando áreas que podem precisar de melhorias para elevar a qualidade do atendimento e atender às expectativas dos usuários descontentes.

As categorias “Neutro” e “Insatisfeito” registraram um percentual de 3,4%, com 01 resposta cada.

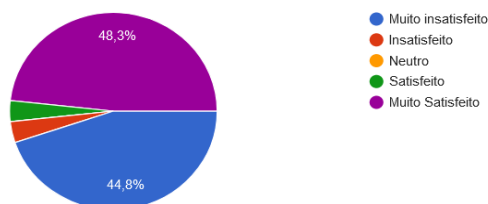
3.4. Satisfação com prazos e compromissos:

O gráfico retrata a avaliação da satisfação dos participantes em relação aos compromissos e prazos estipulados para a prestação de serviços, com base em 29 respostas. As opções de resposta foram classificadas em cinco níveis: “Muito Insatisfeito”, “Insatisfeito”, “Neutro”, “Satisfeito” e “Muito Satisfeito”.

Gráfico 04 – Como você avalia sua satisfação em relação ao compromisso e prazo definido para prestação dos serviços?

Como você avalia sua satisfação em relação ao compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços?

29 respostas



Fonte: Dados da Pesquisa, 2024

RELATÓRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Os dados revelam uma expressiva distribuição na categoria positiva, “Muito Satisfeito”, representando 48,3% do total, o que corresponde a 14 votos.

No entanto, 44,8% dos participantes manifestaram estar “Muito Insatisfeitos” em relação aos compromissos e prazos, totalizando 13 votos.

A categoria “Neutro” não foi explicitamente mencionada durante a apresentação dos dados.

Por fim, as categorias “Satisfeito” e “Insatisfeito” obtiveram um percentual de 3,4%, indicando que uma pessoa votou em cada categoria.

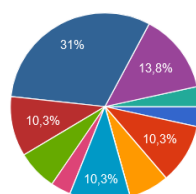
3.5. Secretaria/Serviço avaliado:

O gráfico 05 apresenta a distribuição das respostas sobre a secretaria à qual o serviço a ser avaliado está vinculado. As opções incluem diferentes secretarias municipais, e as porcentagens indicam a proporção de respostas associadas a cada uma delas.

Gráfico 05 – De qual secretaria é o serviço que você deseja avaliar?

DE QUAL SECRETARIA É O SERVIÇO QUE VOCÊ DESEJA AVALIAR?

29 respostas



● Gabinete do Prefeito - GAPRE
● Secretaria Municipal de Controle Intern...
● Secretaria Municipal de Administração, Iri...
● Secretaria Municipal de Agricultura, Iri...
● Secretaria Municipal de Cultura e Turis...
● Secretaria Municipal de Educação - SE...
● Secretaria Municipal de Esporte, Lazer...
● Secretaria Municipal de Finanças e Trib...

▲ 1/2 ▼

● Secretaria Municipal de Infraestrutura e Urbanismo - SEMIU
● Secretaria Municipal de Inclusão, Assistência Social e Trabalho - SEMAT
● Secretaria Municipal de Saúde - SEMSA
● Secretaria Municipal de Planejamento de Gestão Ambiental - SEMGA

▲ 2/2 ▼

Fonte: Dados da Pesquisa, 2024

O gráfico apresenta a distribuição das respostas sobre a secretaria à qual o serviço a ser avaliado está vinculado. As opções incluem diferentes secretarias municipais, e as porcentagens indicam a proporção de respostas associadas a cada uma delas.

A maior parcela das respostas, representando 31%, está relacionada à Secretaria Municipal de Inclusão, Assistência Social e Trabalho. Em seguida, a Secretaria Municipal de Saúde apresentou uma proporção significativa, com 13,8%. As Secretarias Municipais de

RELATÓRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Controle Interno, Educação e Infraestrutura e Urbanismo tiveram porcentagens iguais, no total de 10,3%. Já as demais secretarias representaram uma porcentagem abaixo de 10,3%.

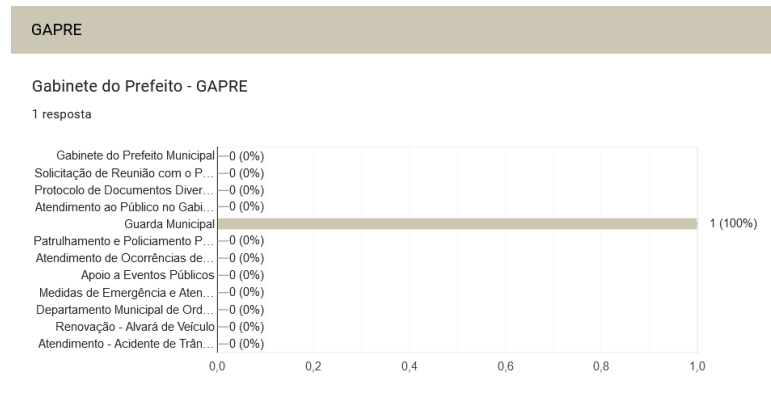
A distribuição das respostas sugere uma diversidade de serviços prestados por várias secretarias municipais, indicando a importância de avaliar e monitorar a eficácia e satisfação em diferentes áreas da administração pública.

4. DA ANÁLISE DETALHADA POR SECRETARIA:

4.1. Gabinete do Prefeito – GAPRE:

Houve uma única avaliação para os serviços da Guarda Municipal, e a satisfação geral foi de 100%, indicando um nível de Muito Satisfeito em todos os quesitos.

Gráfico 06 – Gabinete do Prefeito-GAPRE



Fonte: Dados da Pesquisa, 2024

Os pontos fortes destacados incluem a qualidade do atendimento e o cumprimento dos prazos e compromissos, ambos alcançando uma taxa de satisfação de 100%:

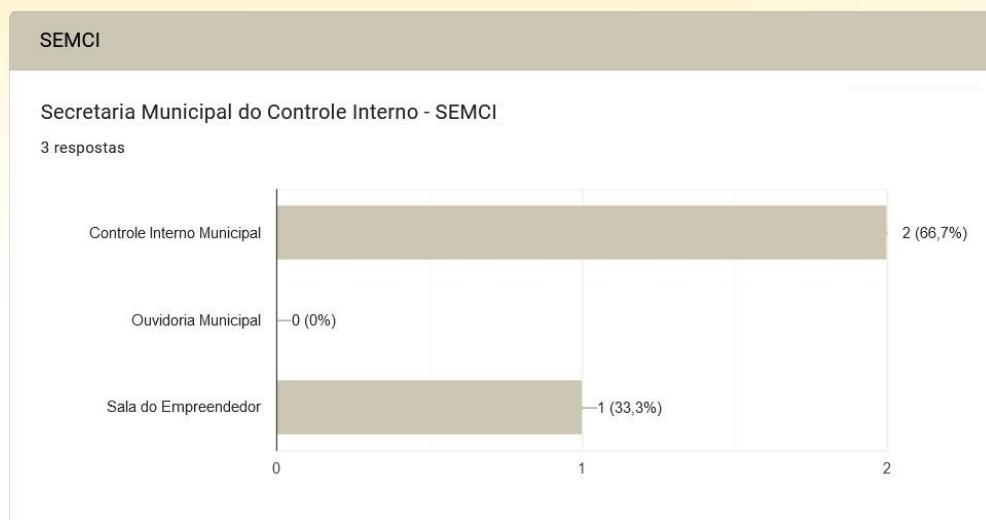
RELATÓRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

4.2. Secretaria Municipal de Controle Interno – SEMCI:

A Secretaria Municipal de Controle Interno (SEMCI) obteve os resultados de sua pesquisa de satisfação, que avaliou 2 serviços:

- Controle Interno Municipal
- Sala do Empreendedor

Gráfico 07 – Secretaria Municipal de Controle Interno - SEMCI



Fonte: Dados da Pesquisa, 2024

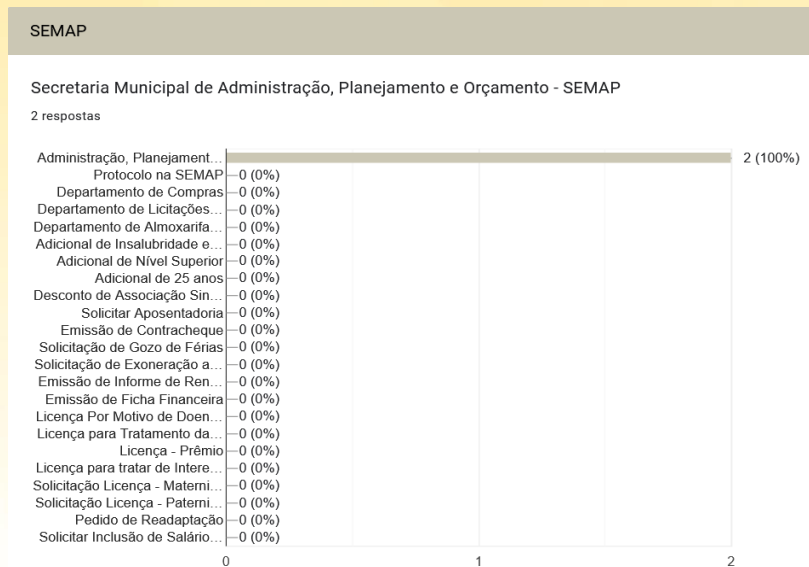
Os dados apresentam resultados **contrastantes** para a SEMCI, onde evidencia a necessidade de medidas urgentes para aprimorar o serviço de Controle Interno Municipal. Ao mesmo tempo, a excelência da Sala do Empreendedor serve como modelo a ser seguido pela secretaria.

4.3. Secretaria Municipal de Administração, Planejamento e Orçamento – SEMAP:

A Secretaria Municipal de Administração, Planejamento e Orçamento (SEMAP) obteve um resultado extremamente positivo em sua pesquisa de satisfação, com 100% de aprovação em um dos serviços avaliados.

RELATÓRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Gráfico 08 – Secretaria Municipal de Administração, Planejamento e Orçamento - SEMAP



Fonte: Dados da Pesquisa, 2024

Resultados Detalhados:

Número de Respostas: 2

Número de Serviços Avaliados: 1

Nível de Satisfação: Muito Satisfeito: 100%

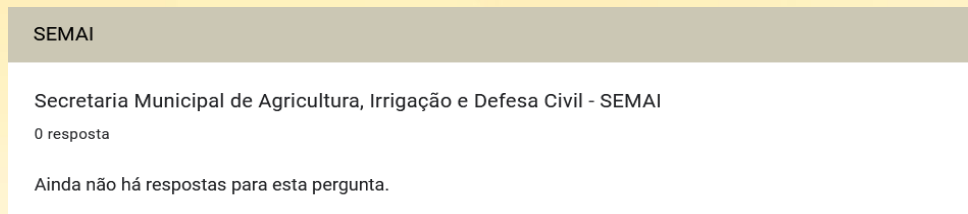
O resultado da pesquisa demonstra o compromisso da SEMAP com a excelência na gestão pública. A satisfação total dos usuários indica que a secretaria está no caminho certo para oferecer serviços de alta qualidade à população do município de Simão Dias/SE.



RELATÓRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

4.4. Secretaria Municipal de Agricultura, Irrigação e Defesa Civil – SEMAI:

Gráfico 09 – Secretaria Municipal de Agricultura, Irrigação e Defesa Civil - SEMAI

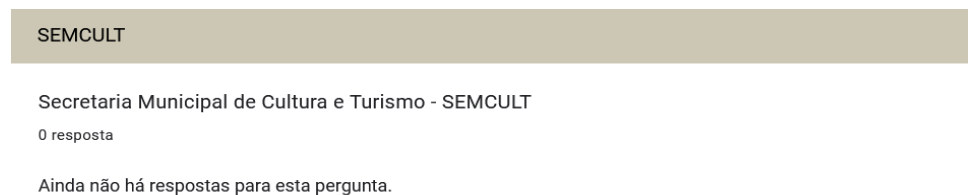


Fonte: Dados da Pesquisa, 2024

Não foram registradas avaliações para esta secretaria.

4.5. Secretaria Municipal de Cultura e Turismo – SEMCULT:

Gráfico 10 – Secretaria Municipal de Cultura e Turismo - SEMCULT



Fonte: Dados da Pesquisa, 2024

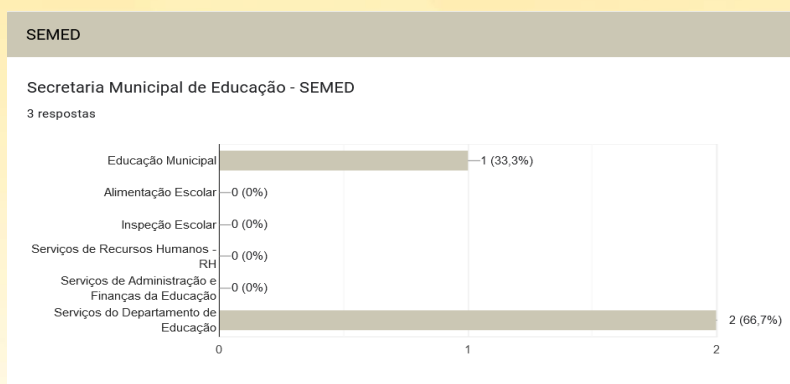
Não foram registradas avaliações para esta secretaria.

4.6. Secretaria Municipal de Educação – SEMED:

A pesquisa revela resultados **excepcionais** para a SEMED, com **100% de aprovação** em ambos os serviços e em todos os quesitos, comprovando a excelência da educação municipal e do Departamento de Educação.

RELATÓRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Gráfico 11 – Secretaria Municipal de Educação - SEMED



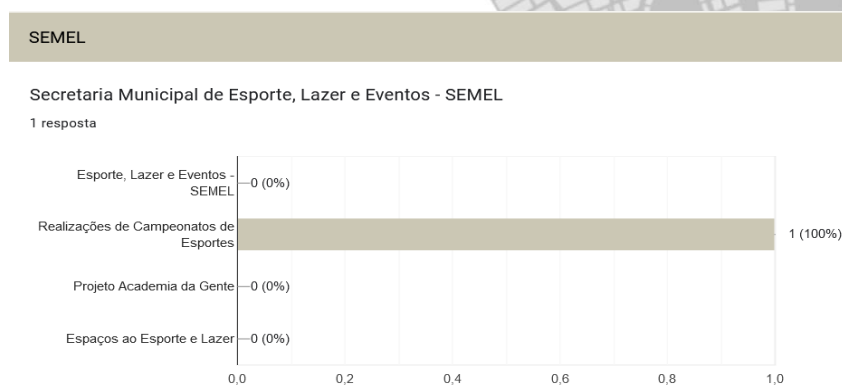
Fonte: Dados da Pesquisa, 2024

A secretaria deve continuar investindo na qualidade dos serviços prestados e buscar formas de ampliar o acesso à educação para todos.

4.7. Secretaria Municipal de Esporte, Lazer e Eventos – SEMEL:

A Secretaria Municipal de Esporte, Lazer e Eventos (SEMEL) obteve os resultados de sua pesquisa de satisfação, que avaliou apenas o serviço de Realizações de Campeonatos de Esportes.

Gráfico 12 – Secretaria Municipal de Esporte, Lazer e Eventos - SEMEL



Fonte: Dados da Pesquisa, 2024

RELATÓRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Níveis de Satisfação:

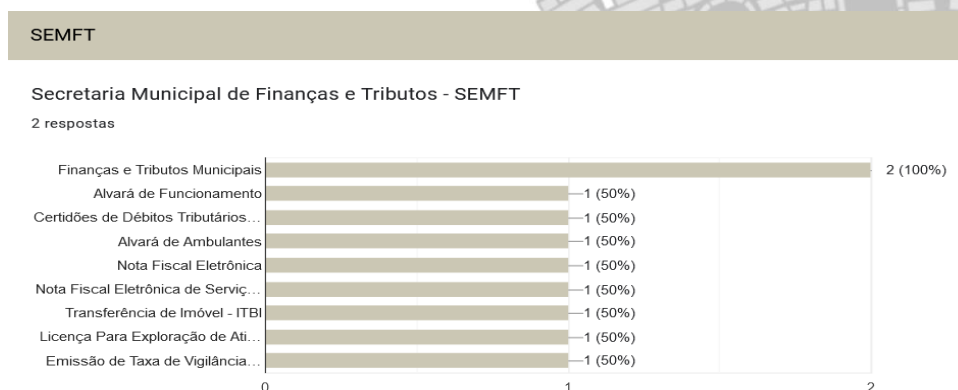
Questão	Resposta	Nível de Satisfação (%)
Qual a sua satisfação com o serviço prestado pelo órgão/secretaria sinalizado(a) anteriormente?	Satisfeito	66,67%
Como você avalia a qualidade do atendimento prestado a você (usuário)?	Satisfeito	66,67%
Como você avalia sua satisfação em relação ao compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços?	Muito Insatisfeita	0%

A pesquisa apresenta resultados **misto** para a SEMEL, indicando a necessidade de medidas urgentes para aprimorar o cumprimento dos prazos e compromissos do serviço de Realizações de Campeonatos de Esportes. Ao mesmo tempo, a qualidade do atendimento prestado aos usuários deve ser mantida.

4.8. Secretaria Municipal de Finanças e Tributos – SEMFT:

A Secretaria Municipal de Finanças e Tributos (SEMFT) obteve os resultados de sua pesquisa de satisfação, que avaliou todos os 9 serviços oferecidos pela secretaria.

Gráfico 13 – Secretaria Municipal de Finanças e Tributos - SEMFT



Fonte: Dados da Pesquisa, 2024

RELATÓRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

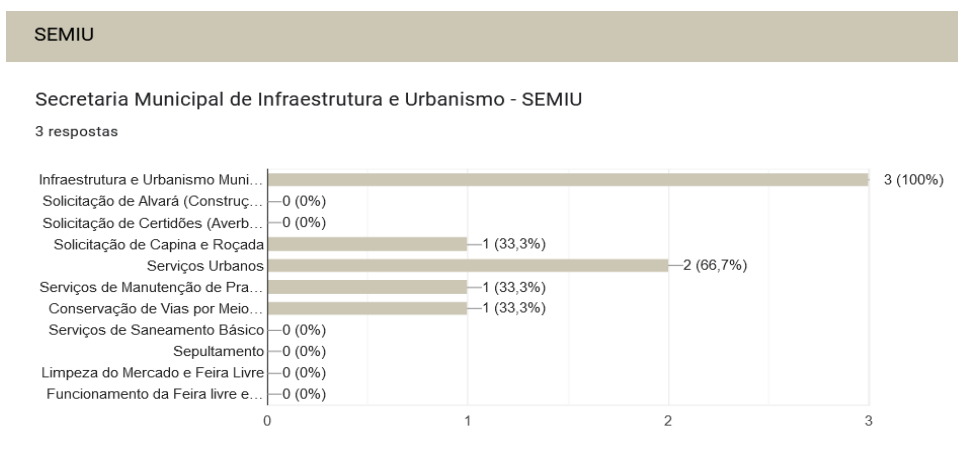
A pesquisa revela resultados extremamente preocupantes para a SEMFT, com 0% de aprovação em todos os serviços. É um sinal de alerta que exige uma resposta imediata da secretaria. A insatisfação generalizada com todos os serviços é um problema grave que precisa ser solucionado com urgência.

4.9. Secretaria Municipal de Infraestrutura e Urbanismo – SEMIU:

A Secretaria Municipal de Infraestrutura e Urbanismo (SEMIU) obteve resultados de sua pesquisa de satisfação, que avaliou 5 serviços:

- Infraestrutura e Urbanismo
- Solicitação de Capina e Roçada
- Serviços Urbanos
- Serviços de Manutenção de Praça e Tapa-Buracos
- Conservação de Vias por Meio do Patrolamento

Gráfico 14 – Secretaria Municipal de Infraestrutura e Urbanismo - SEMIU



Fonte: Dados da Pesquisa, 2024

Resultados Detalhados:

Número de Respostas: 3

Número de Serviços Avaliados: 5

RELATÓRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Níveis de Satisfação por Serviço:

Serviço	Muito Satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	Nível de Satisfação (%)
Infraestrutura e Urbanismo	2	-	1	67%
Solicitação de Capina e Roçada	-	-	1	0%
Serviços Urbanos	2	-	1	67%
Serviços de Manutenção de Praça e Tapa-Buracos	1	-	-	100%
Conservação de Vias por Meio do Patrolamento	1	-	-	100%

A pesquisa de satisfação da SEMIU apresenta resultados mistos. A secretaria precisa se concentrar em melhorar os serviços com baixa satisfação para alcançar a excelência em todas as áreas.

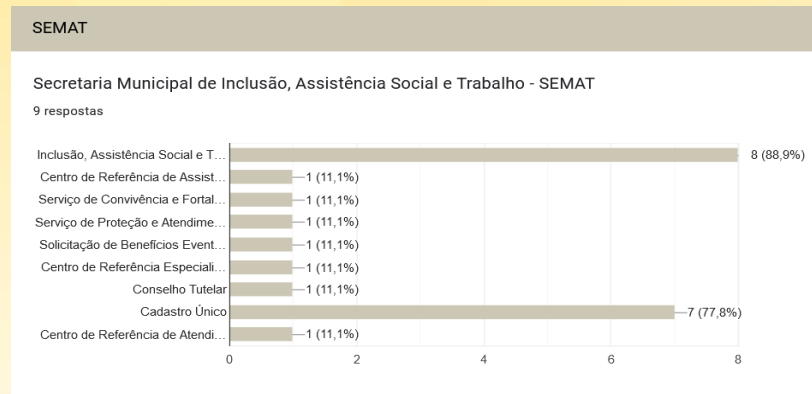
4.10. Secretaria Municipal de Inclusão, Assistência Social e Trabalho – SEMAT:

A Secretaria Municipal de Inclusão, Assistência Social e Trabalho (SEMAT) obteve os resultados de sua pesquisa de satisfação, que avaliou 9 serviços:

- Inclusão, Assistência Social e Trabalho
- Centro de Referência da Assistência Social (CRAS I e II)
- Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos
- Serviço de Proteção Integral e Atendimento à Família
- Solicitação de Benefícios Eventuais
- CREAS
- Conselho Tutelar
- Cadastro Único
- CRAM

RELATÓRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Gráfico 15 – Secretaria Municipal de Inclusão, Assistência Social e Trabalho - SEMAT



Fonte: Dados da Pesquisa, 2024

Serviço	Muito Satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	Nível de Satisfação (%)
Inclusão, Assistência Social e Trabalho	3	-	5	37,50%
CRAS I e II	1	-	-	100%
Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos	1	-	-	100%
Serviço de Proteção Integral e Atendimento à Família	1	-	-	100%
Solicitação de Benefícios Eventuais	1	-	-	100%
CREAS	1	-	-	100%
Conselho Tutelar	1	-	-	100%
Cadastro Único	1	-	6	14,30%
CRAM	1	-	-	100%

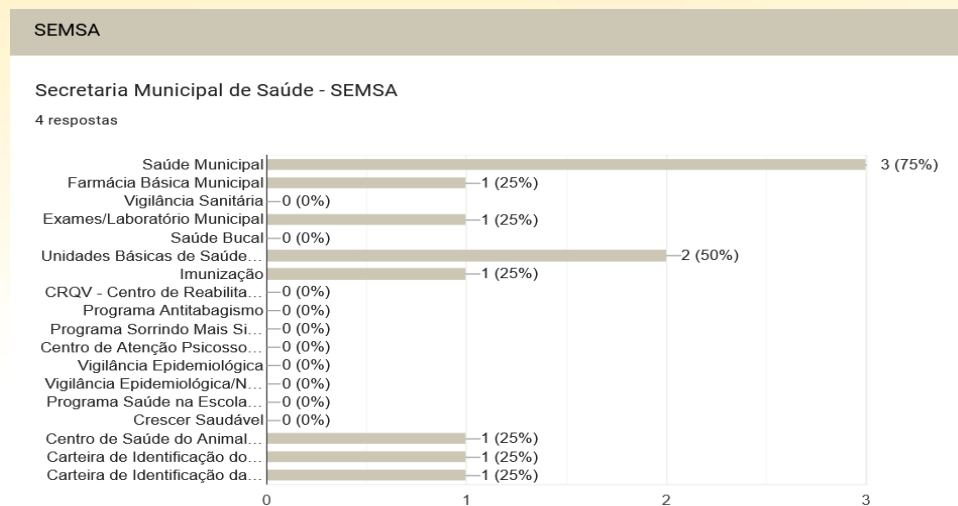
A pesquisa apresenta resultados **mistos** para a SEMAT. Ela indica que a secretaria precisa se concentrar em melhorar os serviços com baixa satisfação para alcançar a excelência em todas as áreas.

RELATÓRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

4.11. Secretaria Municipal de Saúde – SEMSA:

A Secretaria Municipal de Saúde (SEMSA) recebeu um feedback extremamente positivo em uma pesquisa recente, com 100% de satisfação em todos os 8 serviços avaliados.

Gráfico 16 – Secretaria Municipal de Saúde - SEMSA



Fonte: Dados da Pesquisa, 2024

Resultados Detalhados:

Número de Respostas: 4

Número de Serviços Avaliados: 8

Nível de Satisfação: Muito Satisfeito: 100%

A SEMSA alcançou um resultado excepcional, com total aprovação em todos os serviços avaliados. Isso demonstra o compromisso da secretaria com a excelência na prestação de serviços à população do município de Simão Dias/SE.

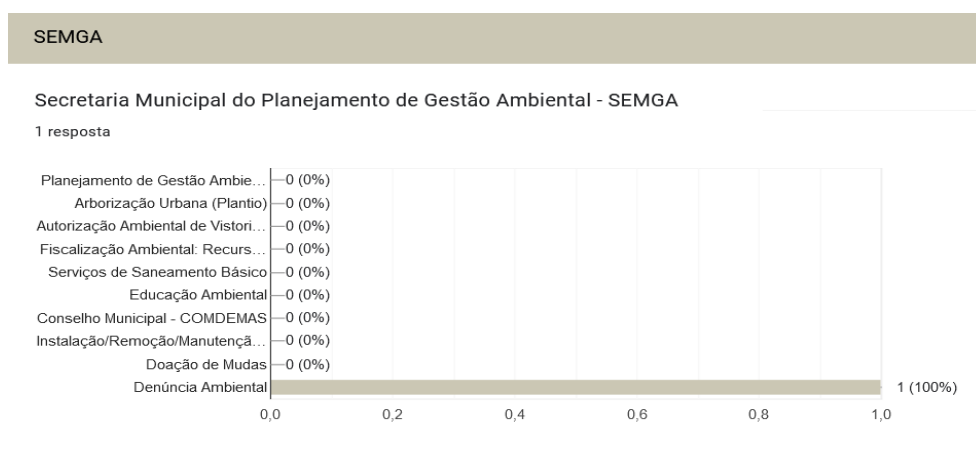
RELATÓRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

4.12. Secretaria Municipal do Planejamento de Gestão Ambiental – SEMGA:

A Secretaria Municipal do Planejamento de Gestão Ambiental (SEMGa) obteve os resultados de sua pesquisa de satisfação, que avaliou apenas o serviço de Denúncia Ambiental nos seguintes níveis:

Questão	Resposta	Nível de Satisfação (%)
Qual a sua satisfação com o serviço prestado pelo órgão/secretaria sinalizado(a) anteriormente?	Muito Satisfeito	100%
Como você avalia a qualidade do atendimento prestado a você (usuário)?	Neutra	50%
Como você avalia sua satisfação em relação ao compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços?	Muito Insatisfeita	0%

Gráfico 16 – Secretaria Municipal de Planejamento de Gestão Ambiental - SEMGA



Fonte: Dados da Pesquisa, 2024

A pesquisa apresenta resultados **mistos** para a SEMGA, indicando que a secretaria precisa se concentrar em melhorar o cumprimento dos prazos e compromissos do serviço de Denúncia Ambiental para alcançar a excelência na prestação de serviços à população.

RELATÓRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

5. CONCLUSÃO

A pesquisa de satisfação do usuário identificou pontos fortes e fracos para cada secretaria avaliada. De forma geral, a qualidade do atendimento foi considerada satisfatória pela maioria dos usuários, porém prazos e compromissos precisam ser melhorados em algumas secretarias.

É importante ressaltar que os resultados apresentados neste relatório são baseados em um número limitado de respostas (29). Devendo a administração municipal, estimular a participação da sociedade na resposta deste formulário visando criar mecanismo de auto avaliação, visando assim a melhoria dos serviços prestados à população.

Através desse processo, a Secretaria Municipal de Controle Interno, a Ouvidoria Geral Pública Municipal e demais Secretarias Municipais buscam promover a transparência e aprimorar a qualidade dos serviços oferecidos pelos seus órgãos e departamentos.

Por fim, a gestão pública municipal, reconhece que participação ativa da comunidade é fundamental para a construção de uma administração mais eficiente e alinhada às necessidades dos cidadãos. Com base nas avaliações recebidas, reiteramos nosso compromisso em trabalhar incessantemente na implementação de melhorias contínuas, visando a excelência no atendimento e a plena satisfação da população usuária dos serviços públicos municipais.

Simão Dias/SE, 28 de fevereiro de 2024



IAGO HENRIQUE ROCHA DE ARAÚJO
Secretário Municipal de Controle Interno
Portaria 3.540 de 02 de outubro de 2023



DEJEANE SANTANA DOS SANTOS
Ouvidora Geral
Portaria 3.541 de 29 de setembro de 2023

Revisão e Edição



ANTÔNIO DA CONCEIÇÃO MENESES JÚNIOR
Secretário Municipal de Administração, Orçamento e Planejamento.