


PREFEITURA MUNICIPAL DE BELÉM DE MARIA - PE

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

BELÉM DE MARIA – PE, maio de 2022



**PREFEITURA MUNICIPAL DE BELÉM DE MARIA**  
**ESTADO DE PERNAMBUCO**

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DO MUNICÍPIO

RELATÓRIO ESTATÍSTICO

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

## **1 – CONTROLE ESTATÍSTICO DAS PESQUISAS COLETADAS**

Itens relacionados:

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

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

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

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

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

**PREFEITURA MUNICIPAL DE BELÉM DE MARIA**  
**ESTADO DE PERNAMBUCO**

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

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

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

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

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

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

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

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

**PREFEITURA MUNICIPAL DE BELÉM DE MARIA**  
**ESTADO DE PERNAMBUCO**

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

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

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

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

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

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

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

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

**PREFEITURA MUNICIPAL DE BELÉM DE MARIA**  
**ESTADO DE PERNAMBUCO**

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

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

**10. AVALIAÇÃO DE ATENDIMENTO NO HOSPITAL DE BELÉM DE MARIA**

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

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

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

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

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

**PREFEITURA MUNICIPAL DE BELÉM DE MARIA**  
**ESTADO DE PERNAMBUCO**

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

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

**14. AVALIAÇÃO DE CONSERVAÇÃO DAS RUAS DE BELÉM DE MARIA**

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

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

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