



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMARAGIBE

Pesquisa de avaliação dos usuários dos
serviços públicos - 2023



Vivendo
dias melhores

Diretoria de
TECNOLOGIA
DA INFORMAÇÃO

Dra. NADEGI QUEIROZ
Prefeita do Município

DÉLIO JUNIOR
Vice-Prefeito

ANDERSON NEVES DE SOUZA
Chefe de Gabinete

GABRIEL MATEUS
Controladora Geral do Município

EMANUEL BARBOSA DE MELO
Ouvidor Geral do Município

ANDRÉ DA SILVA MENEZES
Ouvidoria Saúde

OSEIAS GUIMARÃES THOMAZ
Ouvidoria Guarda Municipal

EDILA AUGUSTA FERNANDES VILA CHAN
Corregedora Guarda Municipal

1. APRESENTAÇÃO

A investigação da satisfação dos usuários dos serviços públicos, tornou-se um fator imprescindível para as gestões das entidades públicas possam verificar estão atingindo seus objetivos. Uma gestão que busque qualidade dos serviços prestados, tende a obter uma maior satisfação dos seus usuários.

É evidente que o desafio de prestar um serviço de qualidade e eficiente, deve fazer parte de todas as instituições, sejam públicas ou privadas. Nesse contexto, investigar a satisfação dos usuários é um elemento decisivo na melhoria da qualidade dos serviços prestados.

As gestões atuais devem assumir um papéis importantes. Quais sejam:

- Gerenciar de forma a atender as legislações e colocar em prática novas ideias estratégicas e gerenciais.
- Oferecer à sociedade um serviço público mais adequado às necessidades e expectativas dos cidadãos, focando suas ações naqueles que usufruem dos serviços públicos.

A prefeitura Municipal de Camaragibe apresenta esta pesquisa, realizada com o objetivo de avaliar a satisfação dos usuários dos serviços públicos do Município, e atender ao que prevê a Lei N°. 13.460 de 26 de junho de 2017, que estabelece a obrigatoriedade dos órgãos públicos de realizarem pesquisa de avaliação dos serviços oferecidos aos cidadãos usuários.

A metodologia utilizada na presente pesquisa foi o BRSERVQUAL, método que mede a qualidade do serviço públicos baseando-se nas expectativas do cliente em contraponto com a percepção que esse mesmo cliente tem em relação ao serviço que recebeu. A metodologia busca saber quais fatores o cliente considera mais importantes na prestação de um serviço.

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GERAL

Avaliar o nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos do Município de Camaragibe, bem como levantar informações sobre a qualidade e a prestação de serviços públicos, afim avaliar e propor correções.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Averiguar a satisfação dos usuários dos serviços públicos oferecidos pela gestão Municipal;
- Conhecer pontos positivos e negativos identificados pelos usuários;
- Implementar ações para a melhoria e aperfeiçoamento dos serviços.

3. METODOLOGIA

3.1. COLETA DOS DADOS

Esta pesquisa foi realizada em caráter avaliativo e todos os dados divulgados em nosso instrumento de coleta de dados foram utilizados apenas para construção do presente relatório. As informações disponíveis atendem os termos dispostos no artigo 23 da Lei Federal nº 13.460/2017, onde destaca que a avaliação se dará por meio de pesquisa de satisfação a ser realizada, no mínimo, anualmente, bem como a Resolução TC nº 158/2021 do Tribunal de Contas do Estado de Pernambuco.

A modalidade da presente pesquisa envolveu a técnica de BRSERVQUAL, método que mede a qualidade do serviço públicos sob a ótica de duas dimensões a primeira na EXPECTATIVA do cliente e a segunda no ASPECTO da percepção que esse mesmo cliente tem em relação ao serviço que recebeu. A metodologia busca saber quais fatores o cliente considera mais importantes na prestação de um serviço.

3.2. LOCAL E PERÍODO

A pesquisa foi realizada na cidade de Camaragibe, PE. Os participantes da entrevista foram abordados através de um formulário de pesquisa disponível no sítio eletrônico da Prefeitura Municipal de Camaragibe.

A coleta de dados foi realizada entre os dias 22 de setembro a 22 de dezembro de 2023.

3.3. NÚMERO DE RESPOSTAS

Em fevereiro de 2023, haviam registrados no sistema da Ouvidoria do Município, 337 (trezentos e trinta e sete) usuários formalmente cadastrados e identificados. Foram todos convocados de maneira não obrigatória a participarem da pesquisa, deste 61 (Sessenta e um) se prontificaram a responder o formulário eletrônico no site da Prefeitura.

3.4. PROCEDIMENTOS

A informação sobre a pesquisa foram divulgadas de forma direta, objetiva através do site da Prefeitura Municipal de Camaragibe, com o interesse de realizar o estudo com os usuários do serviço. Nesse momento foi disponibilizado o endereço da página eletrônica onde os usuários interessados acessassem o questionário.

Não houve distinção entre os participantes, foi garantido o anonimato, a confidencialidade dos dados recebidos.

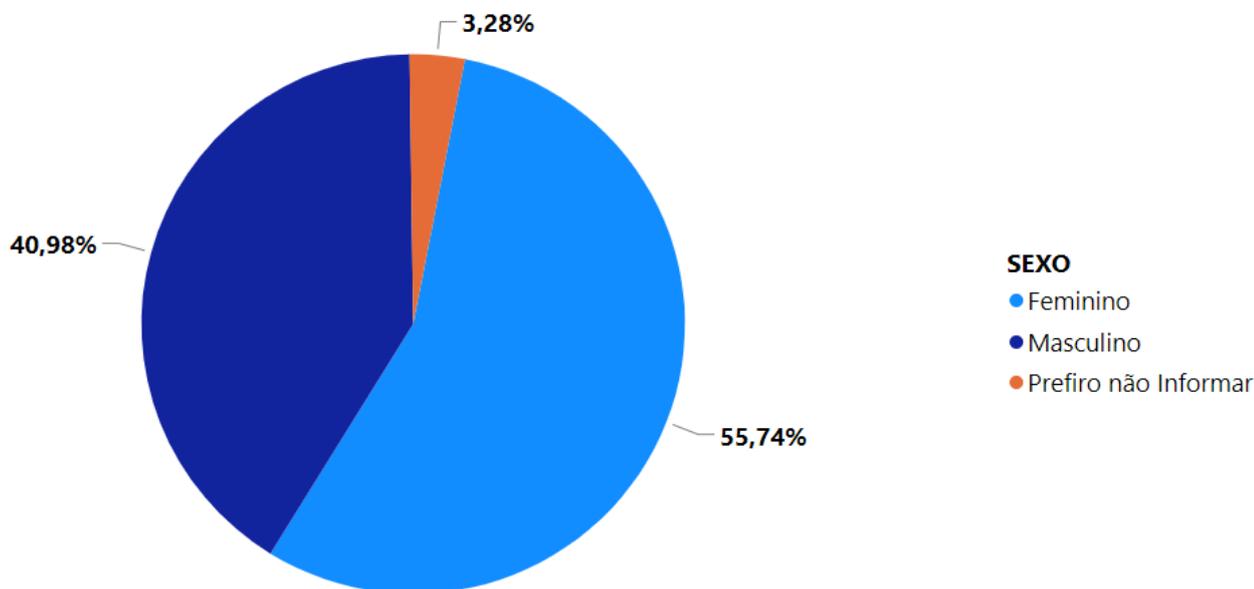
Os resultados da pesquisa de satisfação são apresentados através de gráficos estatísticos, cuja disponibilização adota as seguintes dimensões para a escala avaliativa:

Dimensão 01: Expectativa da Satisfação	Dimensão 02: Aspecto da Percepção do Serviço (nota de 01 à 05)
<ul style="list-style-type: none"> ● Muito satisfeito; ● Satisfeito; ● Indiferente; ● Insatisfeito; ● Muito insatisfeito; ● Não utiliza o serviço; 	<ul style="list-style-type: none"> ● Cordialidade e educação no atendimento ● Canais de atendimento disponíveis ● Horário de atendimento ao público ● Infraestrutura do local de atendimento ● Tempo de espera para finalização do serviço ● Disposição do servidor em colaborar ● Todas as informações necessárias foram passadas durante o atendimento

4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE CAMARAGIBE 2023.

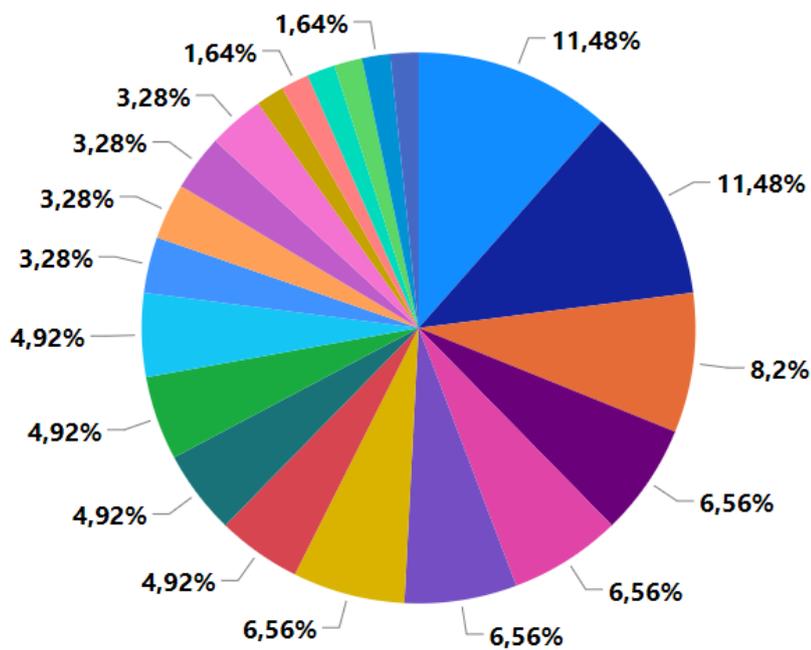
4.1. RESULTADOS GERAIS.

4.1.1. Gráfico de Informação por GÊNERO.



Fonte:
Ouvidoria Geral do Município de Camaragibe / DTI - Diretoria de tecnologia da Informação, em 22/12/2023.

4.1.2. Gráfico de Informação por BAIRRO.

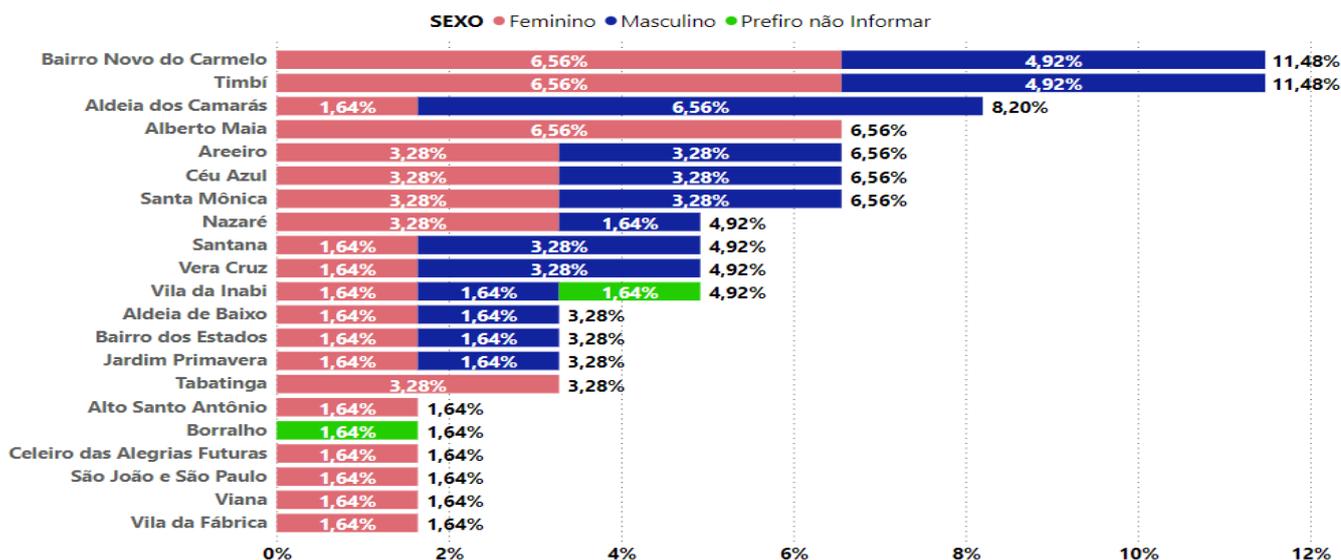


BAIRRO

- Bairro Novo do Carmelo
- Timbí
- Aldeia dos Camarás
- Alberto Maia
- Areiro
- Céu Azul
- Santa Mônica
- Nazaré
- Santana
- Vera Cruz
- Vila da Inabi
- Aldeia de Baixo
- Bairro dos Estados
- Jardim Primavera
- Tabatinga
- Alto Santo Antônio
- Borralho
- Celeiro das Alegrias Futuras
- São João e São Paulo
- Viana
- Vila da Fábrica

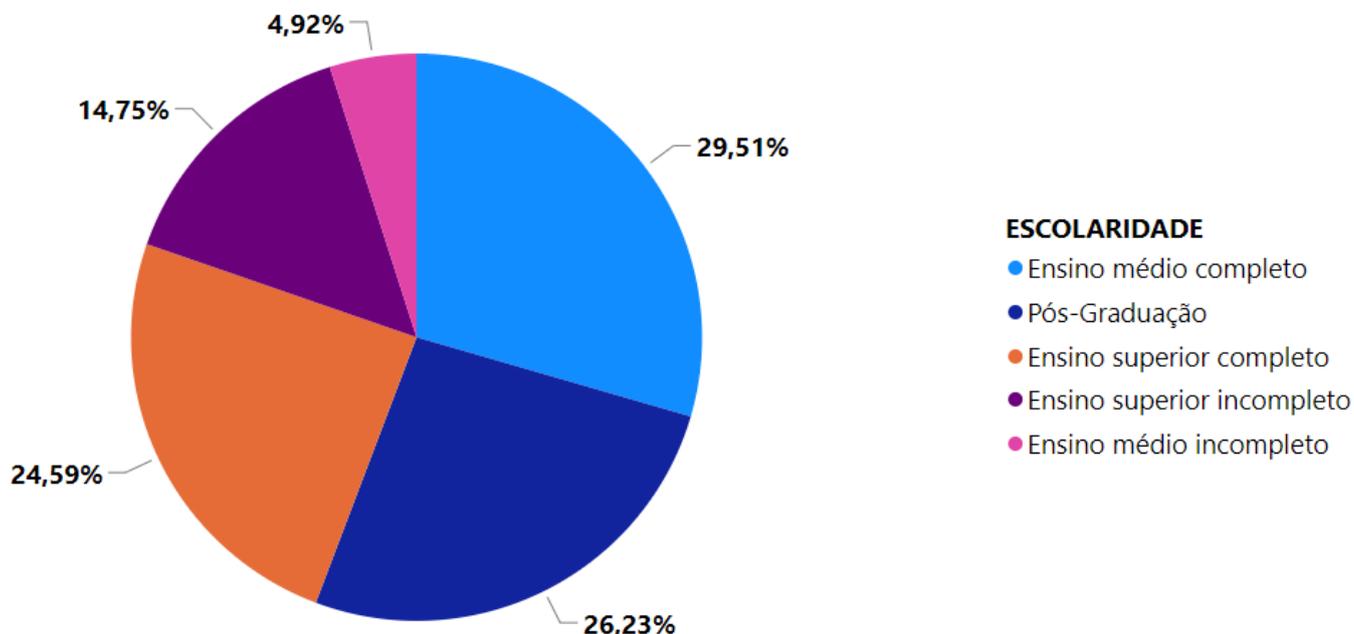
Fonte:
Ouvidoria Geral do Município de Camaragibe / DTI - Diretoria de tecnologia da Informação, em 22/12/2023.

4.1.3. Gráfico de Informação por BAIRRO x GÊNERO.



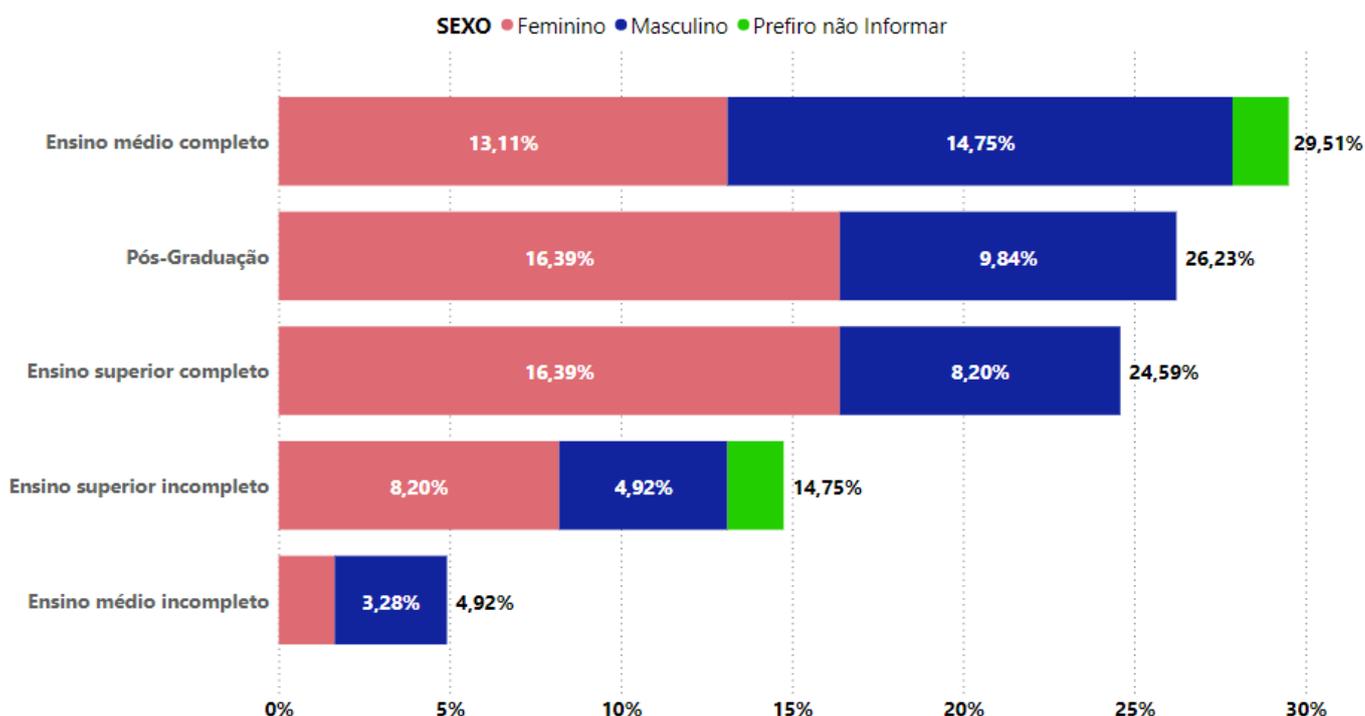
Fonte:
Ouvidoria Geral do Município de Camaragibe / DTI - Diretoria de tecnologia da Informação, em 22/12/2023.

4.1.4. Gráfico de Informação por ESCOLARIDADE.



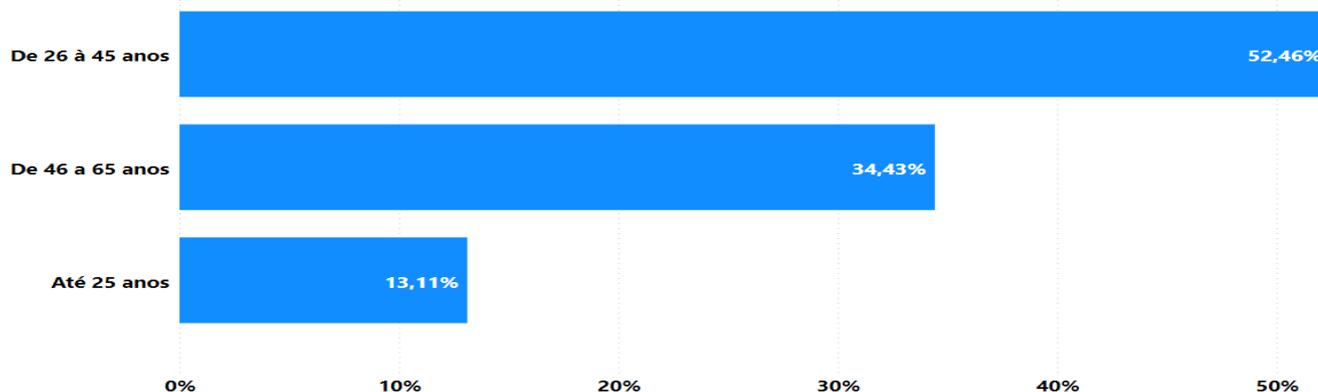
Fonte:
Ouvidoria Geral do Município de Camaragibe / DTI - Diretoria de tecnologia
da Informação, em 22/12/2023.

4.1.5. Gráfico de Informação por ESCOLARIDADE x GÊNERO.



Fonte:
Ouvidoria Geral do Município de Camaragibe / DTI - Diretoria de tecnologia
da Informação, em 22/12/2023.

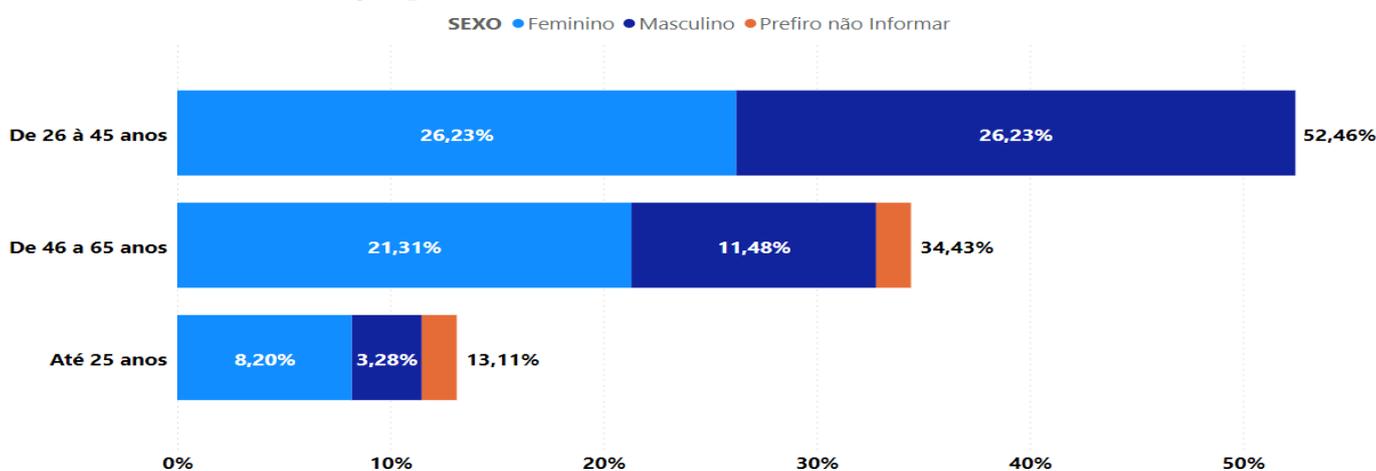
4.1.6. Gráfico de Informação por FAIXA ETÁRIA.



Fonte:

Ouvidoria Geral do Município de Camaragibe / DTI - Diretoria de tecnologia da Informação, em 22/12/2023.

4.1.7. Gráfico de Informação por FAIXA ETÁRIA x GÊNERO.



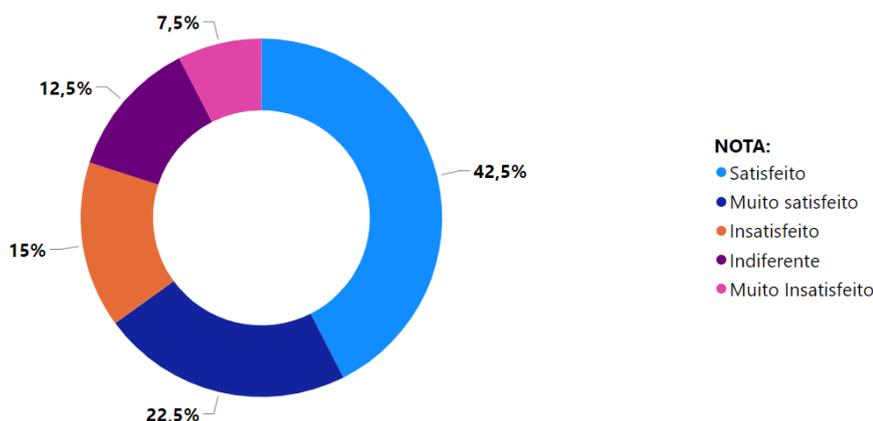
Fonte:

Ouvidoria Geral do Município de Camaragibe / DTI - Diretoria de tecnologia da Informação, em 22/12/2023.

5. INFORMAÇÕES POR SETOR.

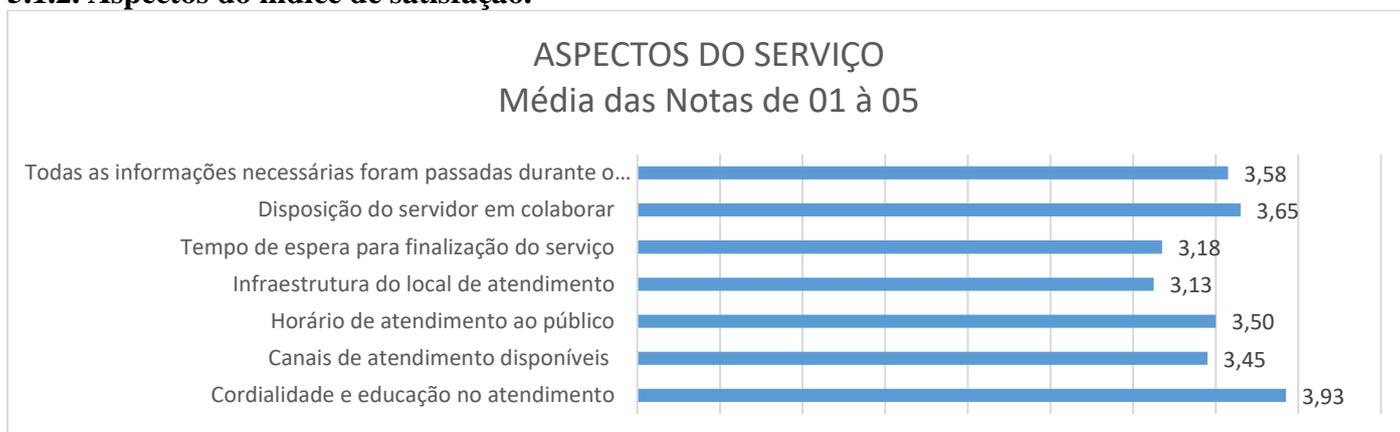
5.1. Serviços da Ouvidoria Geral do Município, como você avalia?

5.1.1. Percentual de Satisfação

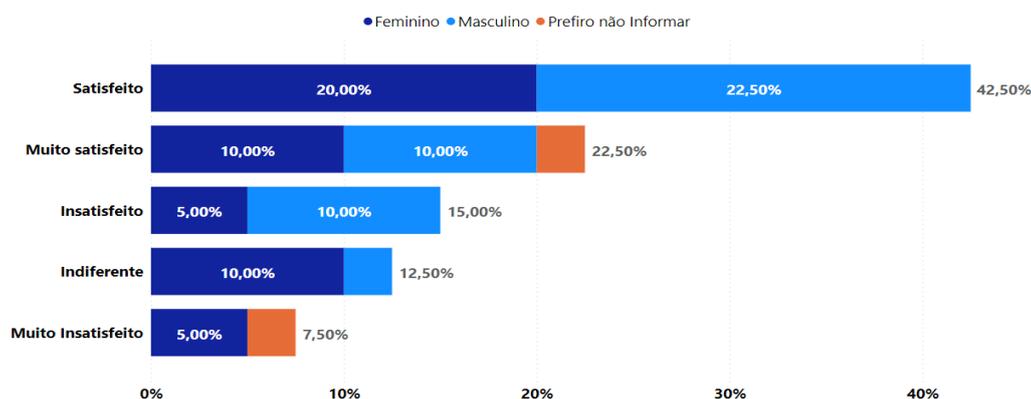


Observando o gráfico ao lado, verificamos que o índice geral de avaliação positiva (Satisfeito + Muito satisfeito) com o serviço atinge 65% (sessenta e cinco), por cento dos entrevistados. Em relação ao total de avaliação negativa (insatisfeitos + muito insatisfeitos) com o serviço apresenta um índice de 22,5% (vinte e dois, cinco) por cento dos entrevistados. Já no gráfico a seguir verifica-se os aspectos (qual a percepção do usuário) em relação a avaliação dos serviços em uma escala de nota de 01 a 05.

5.1.2. Aspectos do índice de satisfação.

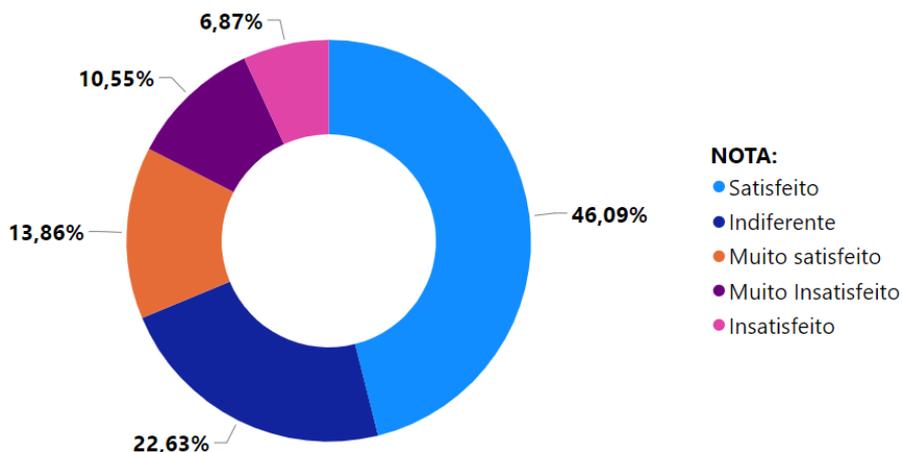


5.1.3. Percentual por gênero



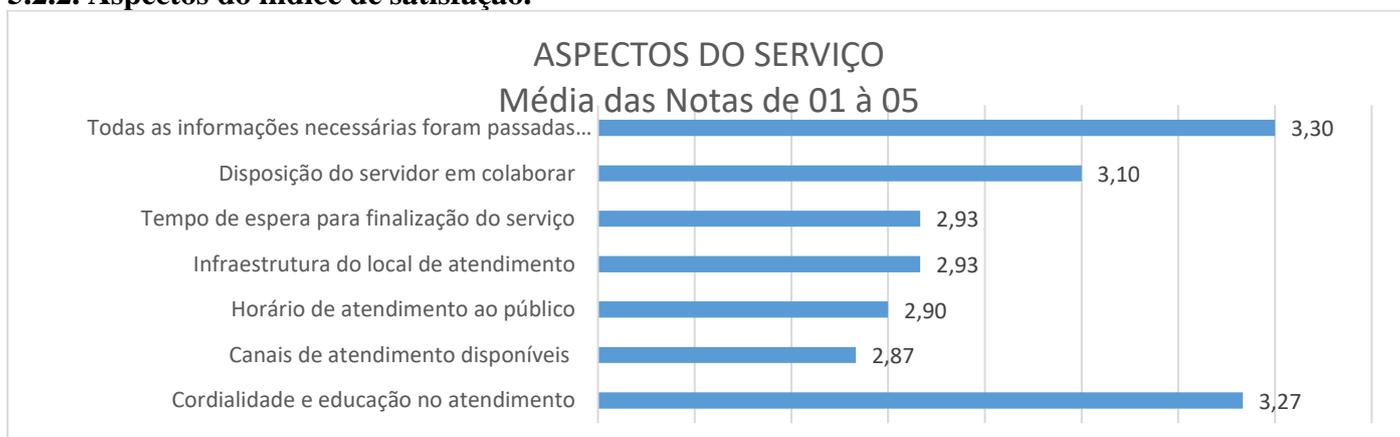
5.2. Serviços de Atendimento ao Contribuinte (IPTU, ISS, ITBI, Alvará), como você avalia?

5.2.1. Percentual de Satisfação

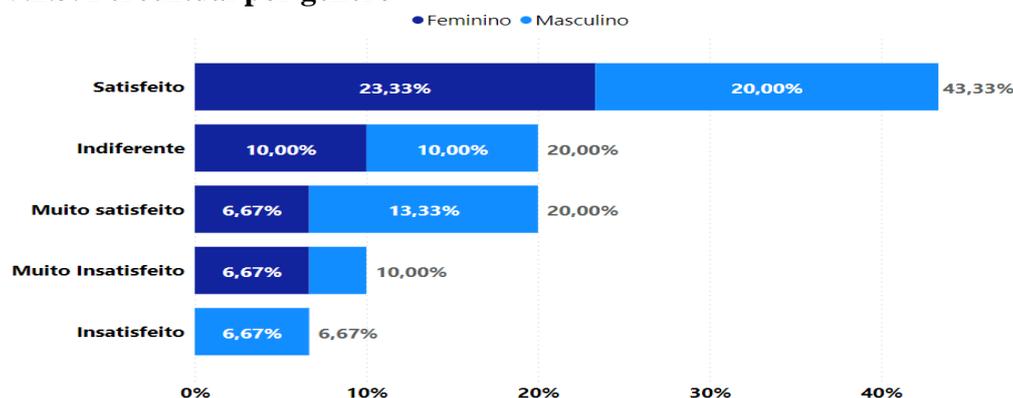


Observando o gráfico ao lado verificamos que o índice geral de avaliação positiva (Satisfeito + Muito satisfeito) com o serviço atinge 59,95% (cinquenta e nove, noventa e cinco), por cento dos entrevistados. Em relação ao total de avaliação negativa (insatisfeitos + muito insatisfeitos) com o serviço apresenta um índice de 17,42% (dezessete, quarenta e dois) por cento dos entrevistados. Já no gráfico a seguir verifica-se os aspectos (qual a percepção do usuário) em relação a avaliação dos serviços em uma escala de nota de 01 a 05.

5.2.2. Aspectos do índice de satisfação.



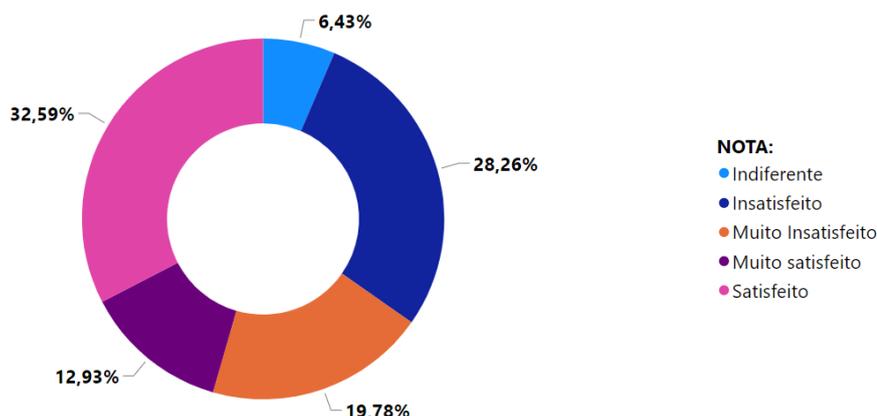
5.2.3. Percentual por gênero



Fonte:
Ouvidoria Geral do Município de Camaragibe / DTI - Diretoria de tecnologia
da Informação, em 22/12/2023.

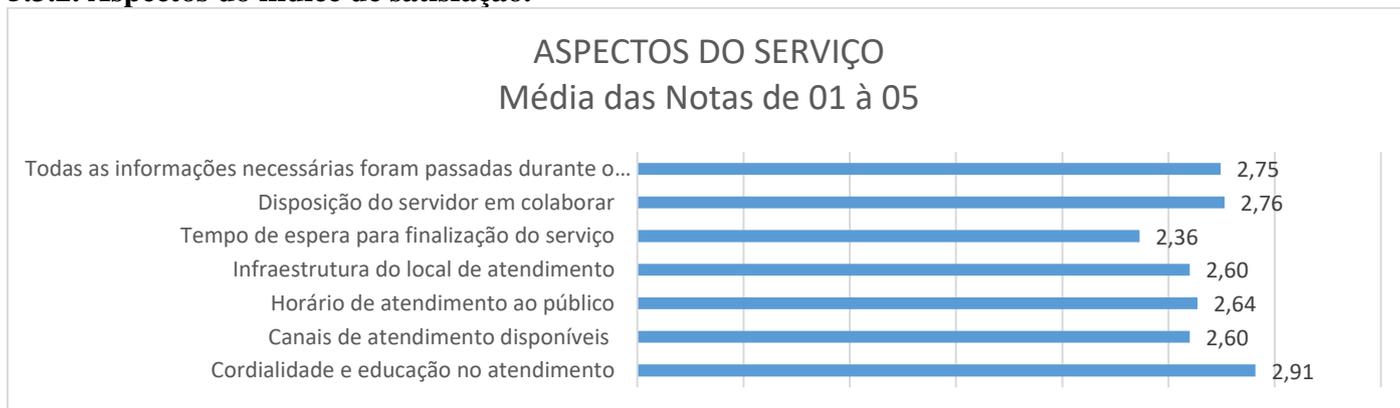
5.3. Serviços de Iluminação Pública, como você avalia?

5.3.1. Percentual de Satisfação

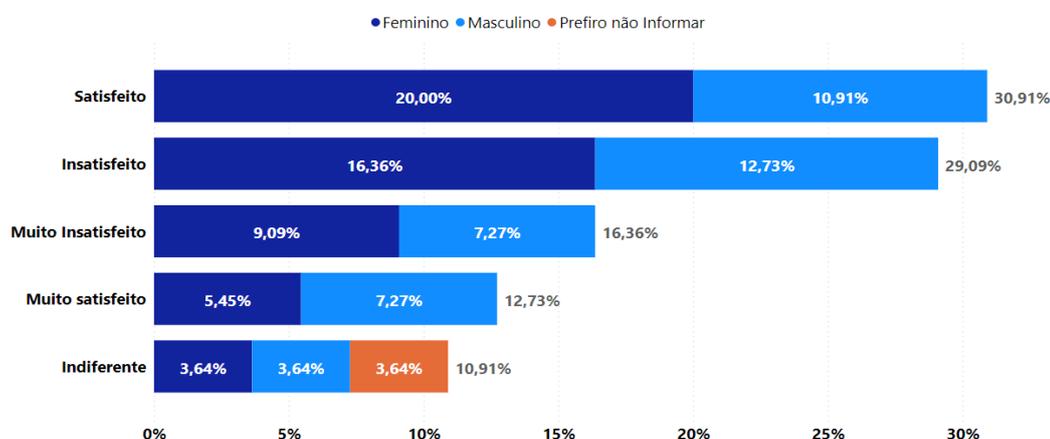


Observando o gráfico ao lado verificamos que o índice geral de avaliação positiva (Satisfeito + Muito satisfeito) com o serviço atinge 45,52% (quarenta e cinco, cinquenta e dois), por cento dos entrevistados. Em relação ao total de avaliação negativa (insatisfeitos + muito insatisfeitos) com o serviço apresenta um índice de 48,04% (quarenta e oito, zero quatro) por cento dos entrevistados. Já no gráfico a seguir verifica-se os aspectos (qual a percepção do usuário) em relação a avaliação dos serviços em uma escala de nota de 01 a 05.

5.3.2. Aspectos do índice de satisfação.



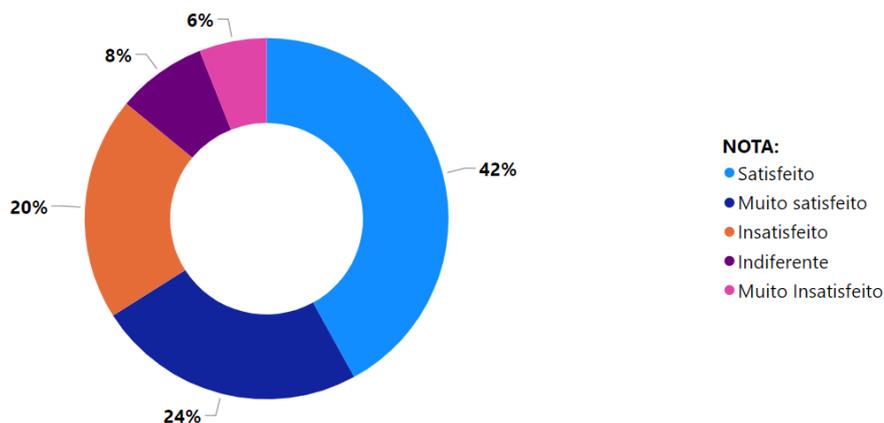
5.3.3. Percentual por gênero



Fonte:
Ouvidoria Geral do Município de Camaragibe / DTI - Diretoria de tecnologia da Informação, em 22/12/2023.

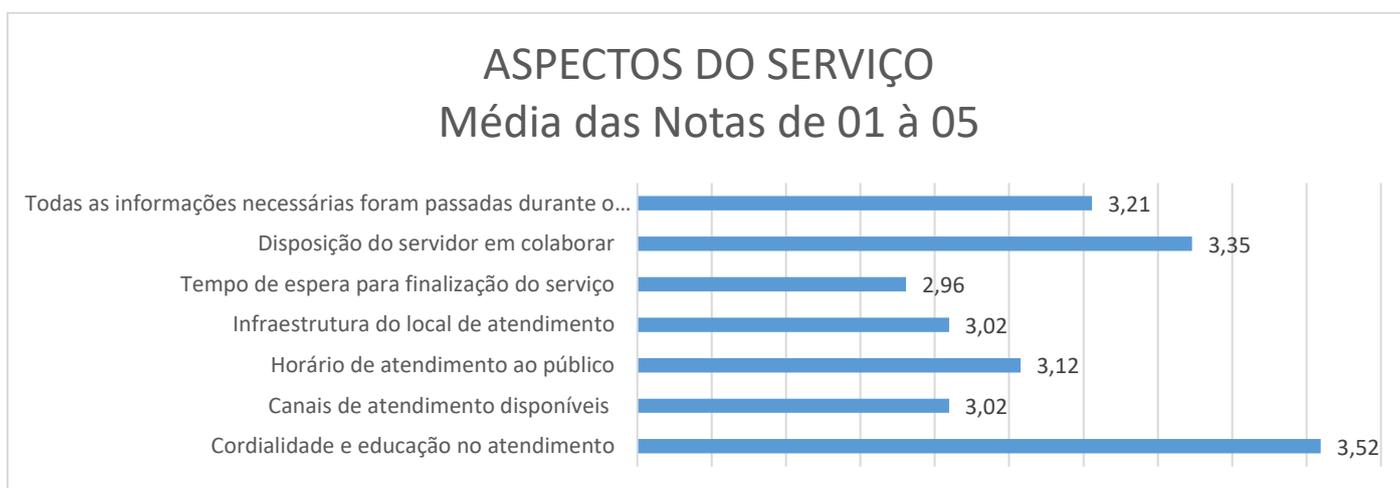
5.4. Serviços de Limpeza Urbana (Coleta de Lixo), como você avalia?

5.4.1. Percentual de Satisfação

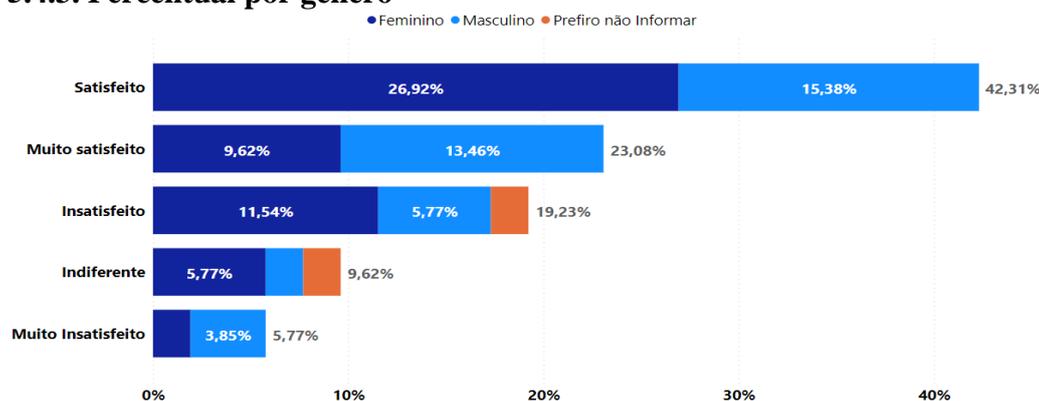


Observando o gráfico ao lado verificamos que o índice geral de avaliação positiva (Satisfeito + Muito satisfeito) com o serviço atinge 66% (sessenta e seis), por cento dos entrevistados. Em relação ao total de avaliação negativa (insatisfeitos + muito insatisfeitos) com o serviço apresenta um índice de 26% (vinte e seis) por cento dos entrevistados. Já no gráfico a seguir verifica-se os aspectos (qual a percepção do usuário) em relação a avaliação dos serviços em uma escala de nota de 01 a 05.

5.4.2. Aspectos do índice de satisfação.



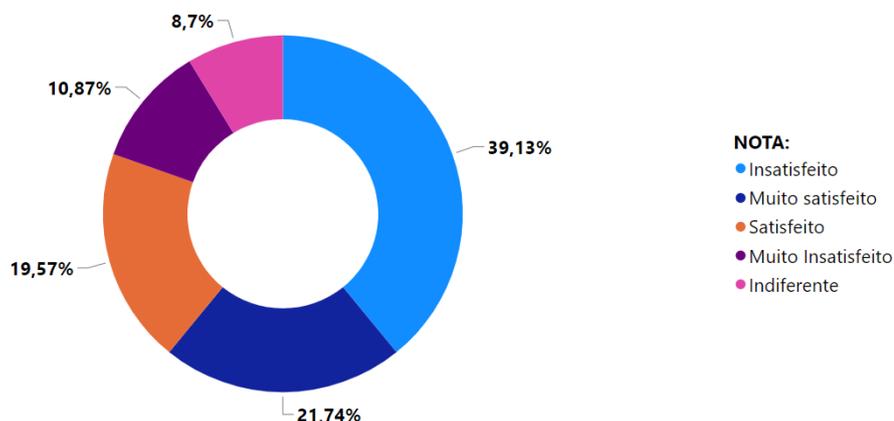
5.4.3. Percentual por gênero



Fonte:
Ouvidoria Geral do Município de Camaragibe / DTI - Diretoria de tecnologia
da Informação, em 22/12/2023.

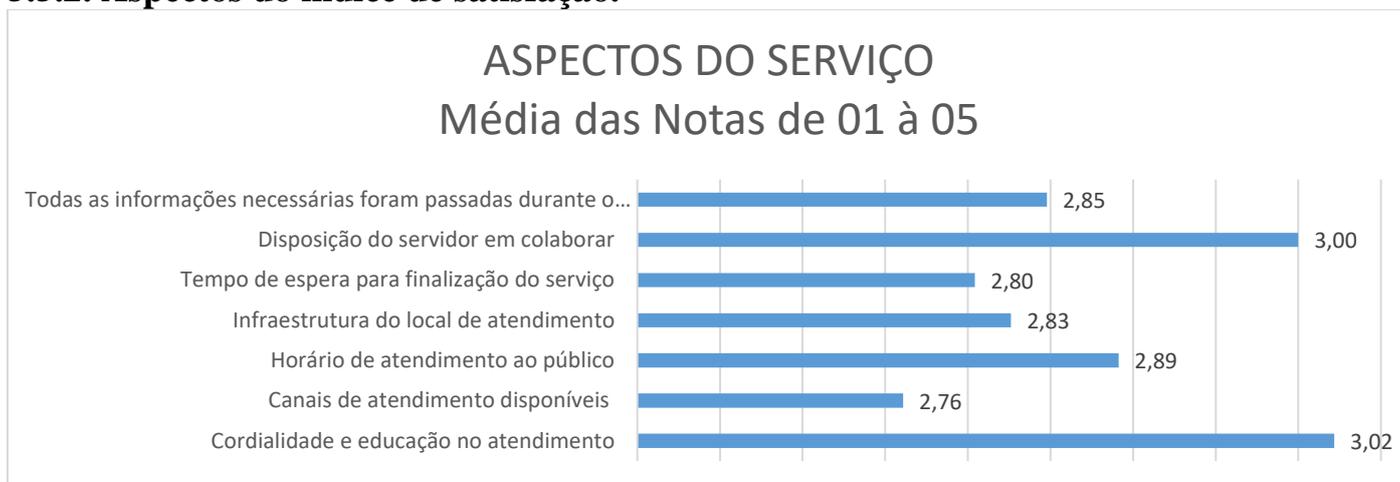
5.5. Serviços de serviço de Manutenção e Limpeza das ruas, de praças e canteiros do município, como você avalia?

5.5.1. Percentual de Satisfação

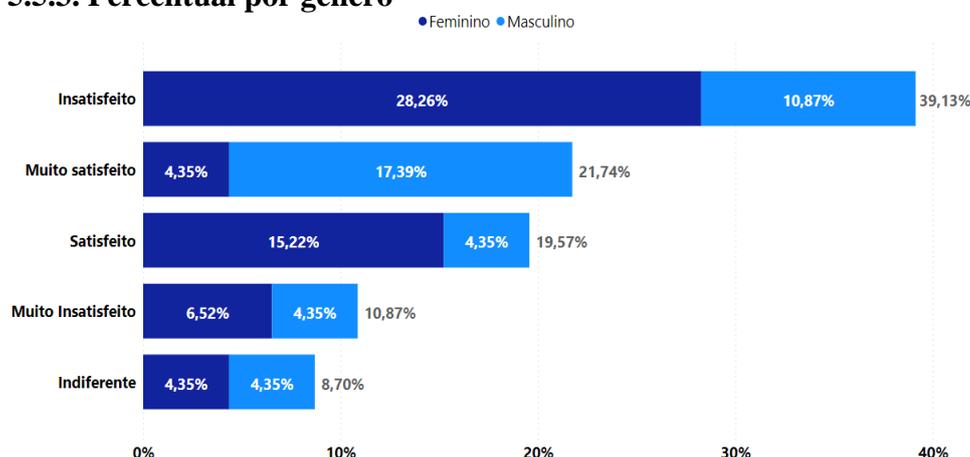


Observando o gráfico ao lado verificamos que o índice geral de avaliação positiva (Satisfeito + Muito satisfeito) com o serviço atinge 41,31% (quarenta e um, trinta e um), por cento dos entrevistados. Em relação ao total de avaliação negativa (insatisfeitos + muito insatisfeitos) com o serviço apresenta um índice de 50% (cinquenta) por cento dos entrevistados. Já no gráfico a seguir verifica-se os aspectos (qual a percepção do usuário) em relação a avaliação dos serviços em uma escala de nota de 01 a 05.

5.5.2. Aspectos do índice de satisfação.



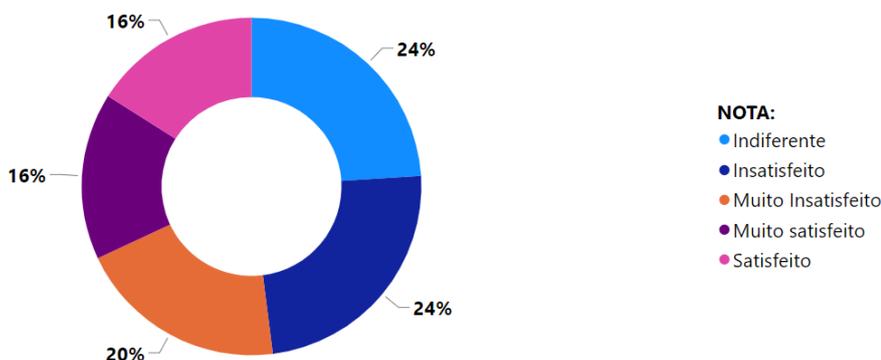
5.5.3. Percentual por gênero



Fonte:
Ouvidoria Geral do Município de Camaragibe / DTI - Diretoria de tecnologia da Informação, em 22/12/2023.

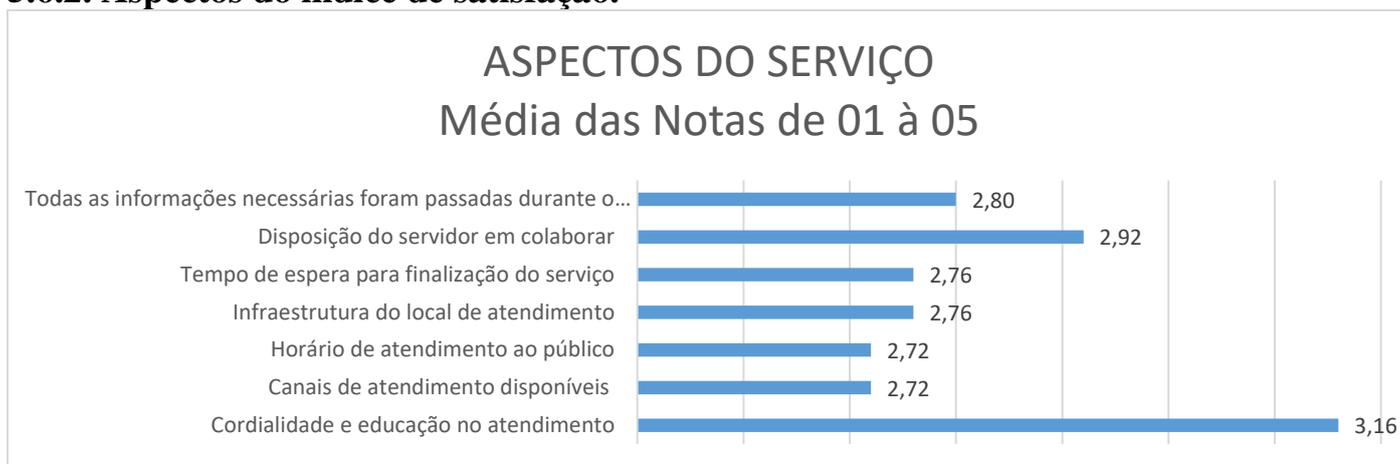
5.6. Serviços de Limpeza de Canais, Galeria e Canaletas, como você avalia?

5.6.1. Percentual de Satisfação

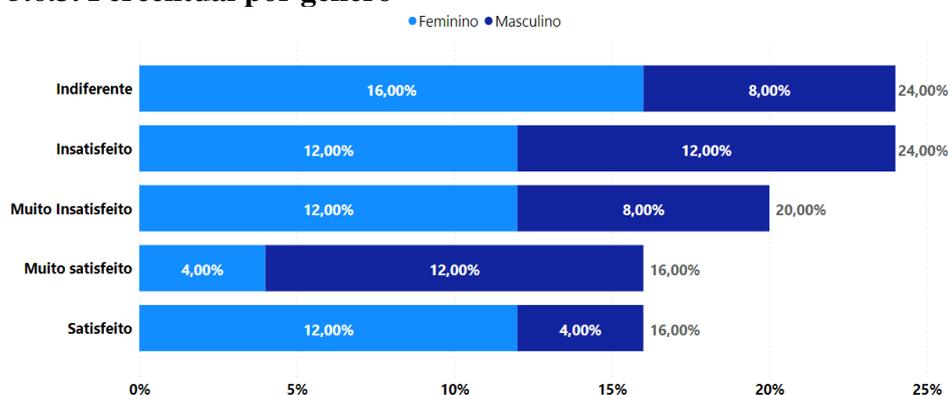


Observando o gráfico ao lado verificamos que o índice geral de avaliação positiva (Satisfeito + Muito satisfeito) com o serviço atinge 32% (trinta e seis), por cento dos entrevistados. Em relação ao total de avaliação negativa (insatisfeitos + muito insatisfeitos) com o serviço apresenta um índice de 44% (quarenta e quatro) por cento dos entrevistados. Já no gráfico a seguir verifica-se os aspectos (qual a percepção do usuário) em relação a avaliação dos serviços em uma escala de nota de 01 a 05.

5.6.2. Aspectos do índice de satisfação.



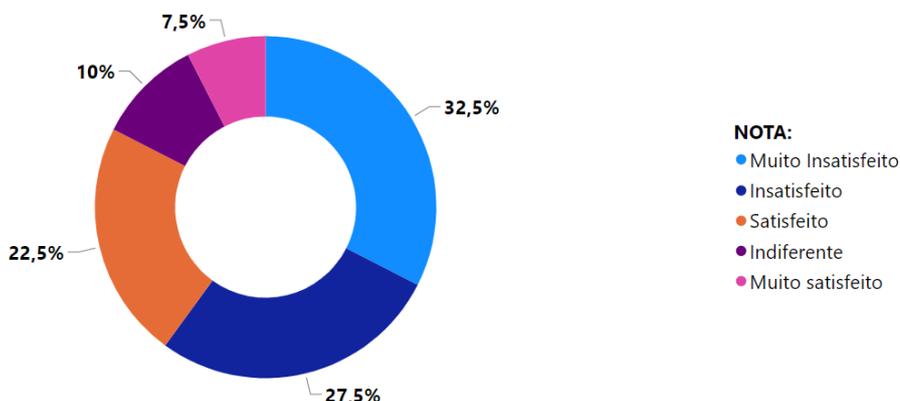
5.6.3. Percentual por gênero



Fonte:
Ouvidoria Geral do Município de Camaragibe / DTI - Diretoria de tecnologia da Informação, em 22/12/2023.

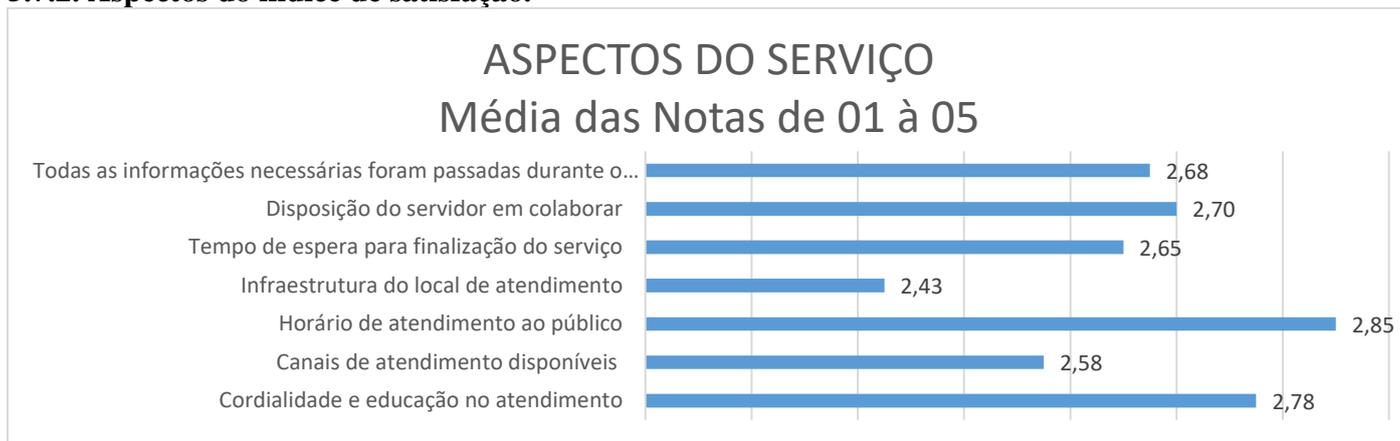
5.7. Serviços do Mercado Público, como você avalia?

5.7.1. Percentual de Satisfação

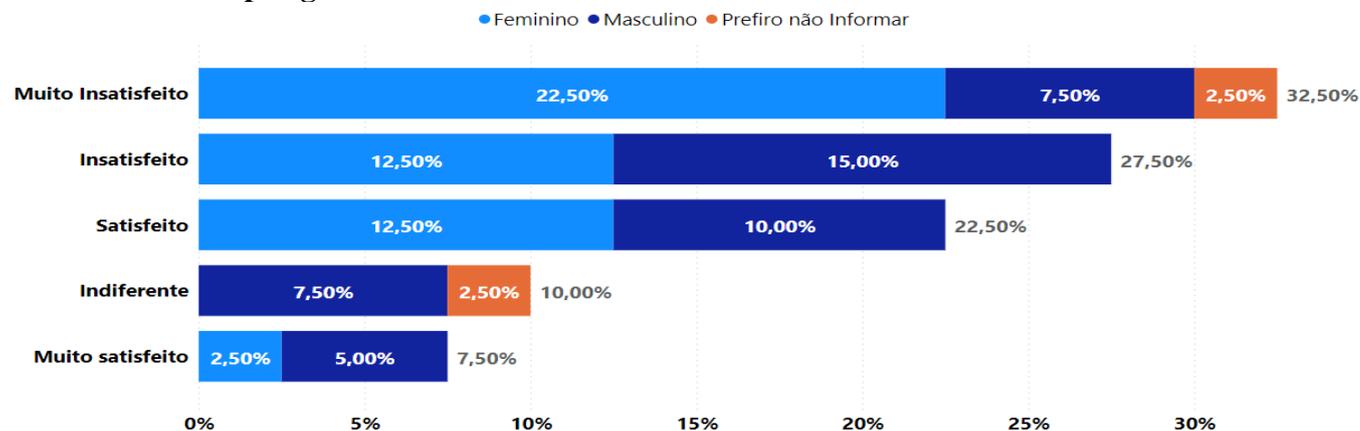


Observando o gráfico ao lado verificamos que o índice geral de avaliação positiva (Satisfeito + Muito satisfeito) com o serviço atinge 30% (trinta), por cento dos entrevistados. Em relação ao total de avaliação negativa (insatisfeitos + muito insatisfeitos) com o serviço apresenta um índice de 60% (sessenta) por cento dos entrevistados. Já no gráfico a seguir verifica-se os aspectos (qual a percepção do usuário) em relação a avaliação dos serviços em uma escala de nota de 01 a 05.

5.7.2. Aspectos do índice de satisfação.



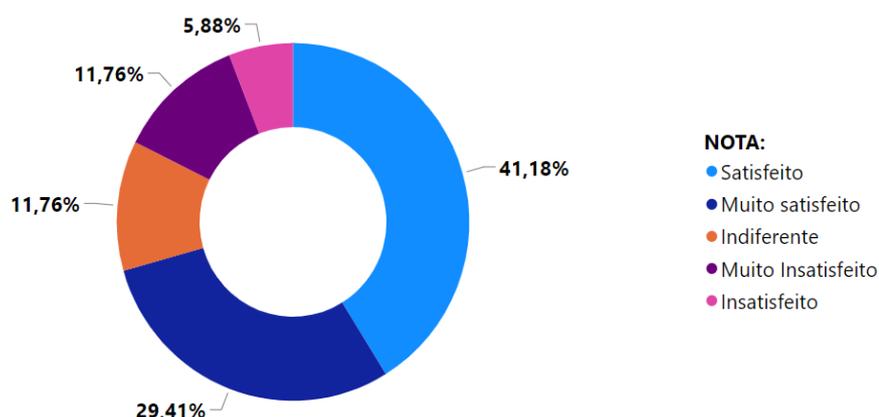
5.7.3. Percentual por gênero



Fonte:
Ouvidoria Geral do Município de Camaragibe / DTI - Diretoria de tecnologia
da Informação, em 22/12/2023.

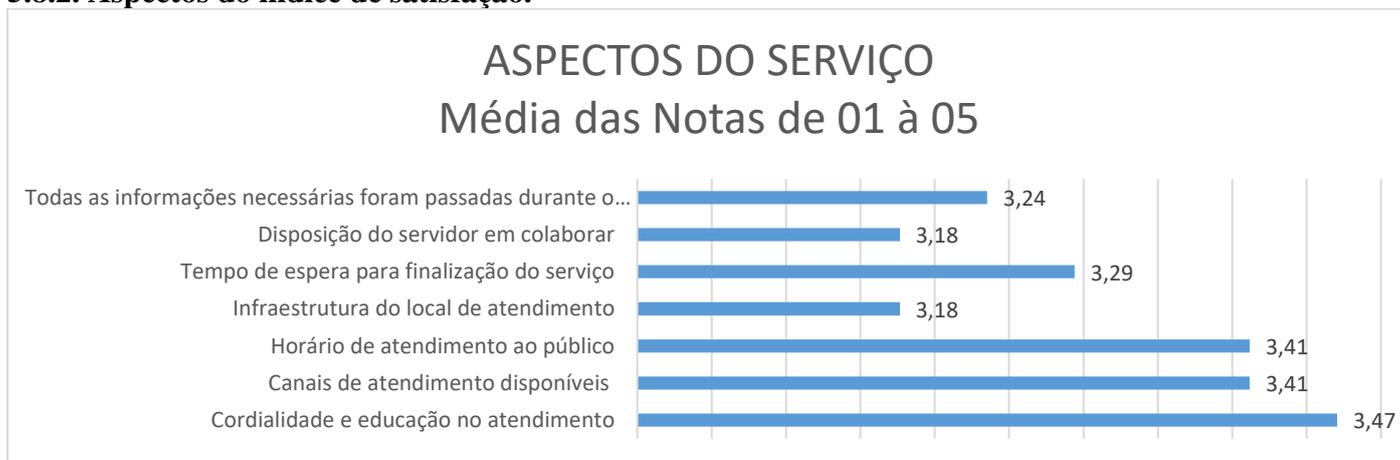
5.8. Serviços de Emissão de Documentos (Carteira de Identidade e Carteira de Trabalho), como você avalia?

5.8.1. Percentual de Satisfação

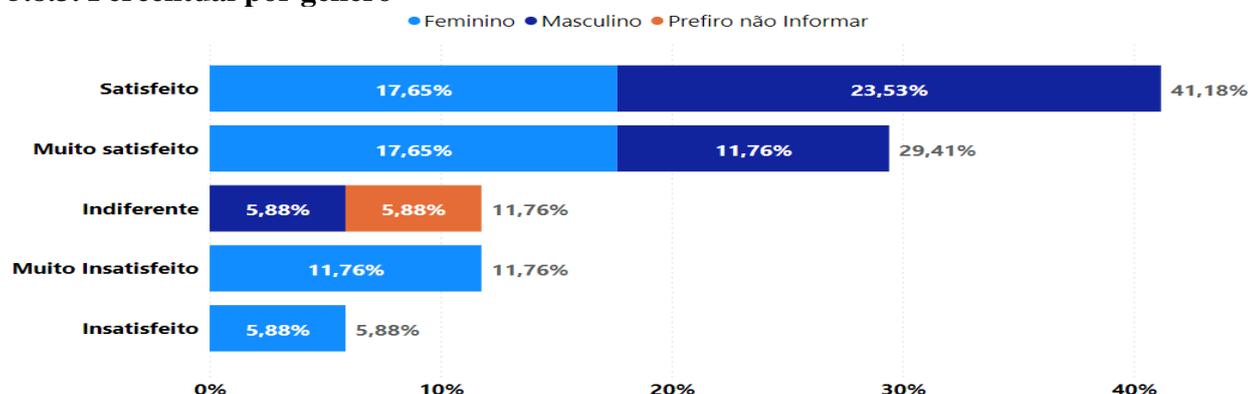


Observando o gráfico ao lado verificamos que o índice geral de avaliação positiva (Satisfeito + Muito satisfeito) com o serviço atinge 70,59% (setenta, cinquenta e nove), por cento dos entrevistados. Em relação ao total de avaliação negativa (insatisfeitos + muito insatisfeitos) com o serviço apresenta um índice de 17,64% (dezesete, sessenta e quatro) por cento dos entrevistados. Já no gráfico a seguir verifica-se os aspectos (qual a percepção do usuário) em relação a avaliação dos serviços em uma escala de nota de 01 a 05.

5.8.2. Aspectos do índice de satisfação.

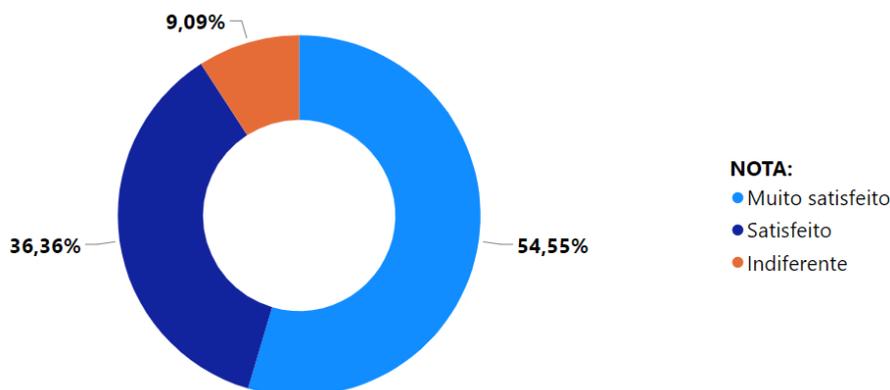


5.8.3. Percentual por gênero



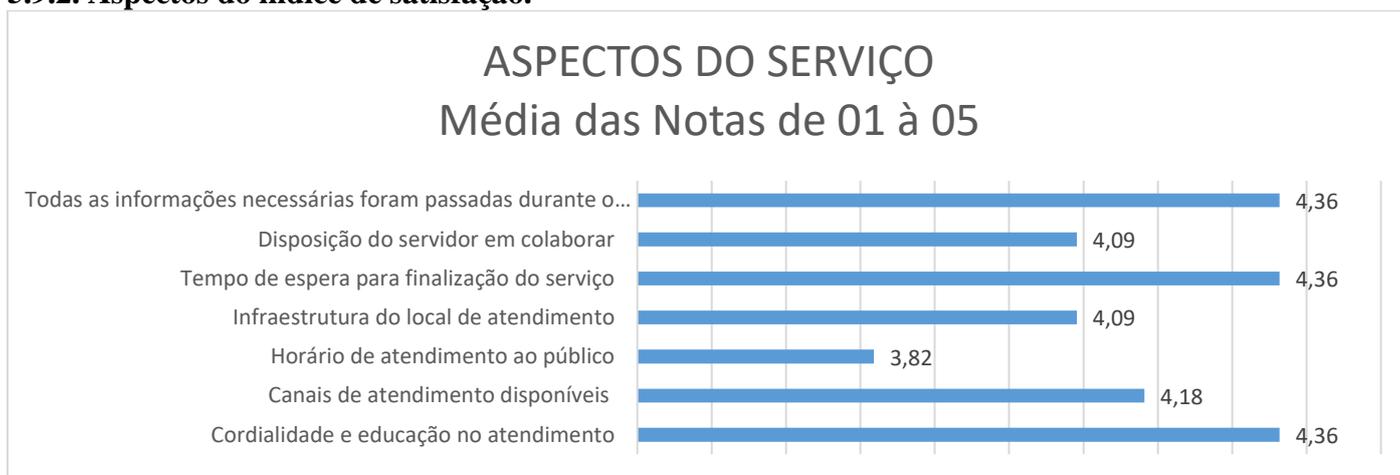
5.9. Serviços de Empreendedorismo (atendimento e abertura de empresas, MEI), como você avalia?

5.9.1. Percentual de Satisfação

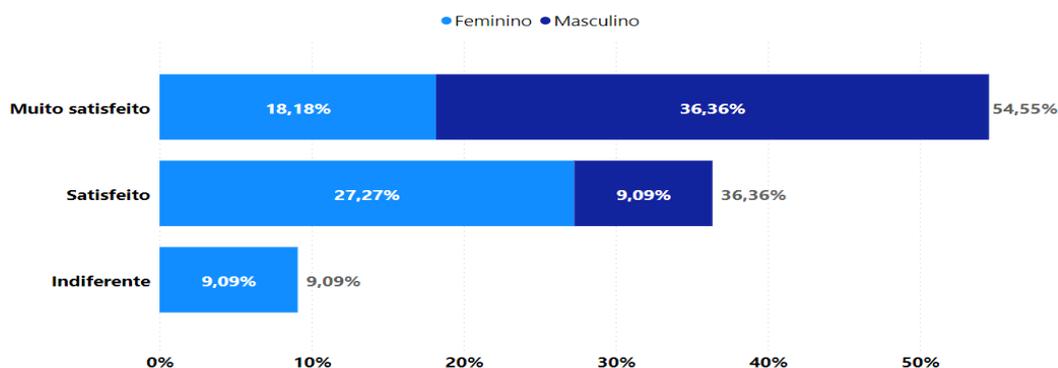


Observando o gráfico ao lado verificamos que o índice geral de avaliação positiva (Satisfeito + Muito satisfeito) com o serviço atinge 90,91% (noventa, noventa e um), por cento dos entrevistados. Em relação ao total de avaliação negativa, **NÃO FOI APRESENTADO ÍNDICE NEGATIVO!** Restando 9,09% (nove, zero nove) por cento de entrevistados que se declararam indiferentes. Já no gráfico a seguir verifica-se os aspectos (qual a percepção do usuário) em relação a avaliação dos serviços em uma escala de nota de 01 a 05.

5.9.2. Aspectos do índice de satisfação.

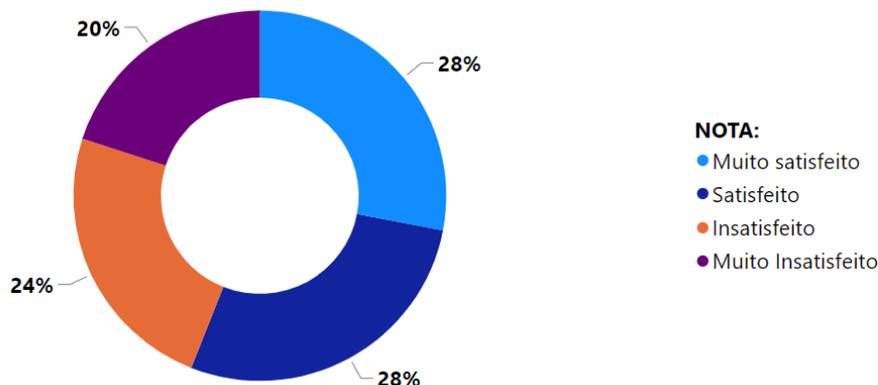


5.9.3. Percentual por gênero



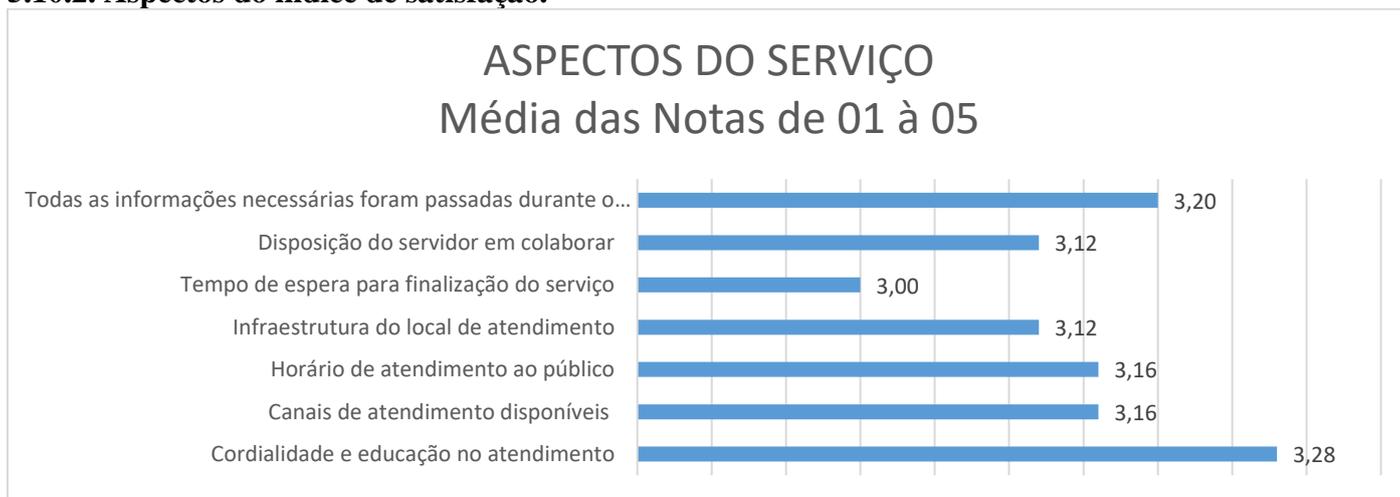
5.10. Serviços de Educação no Município, como você avalia?

5.10.1. Percentual de Satisfação

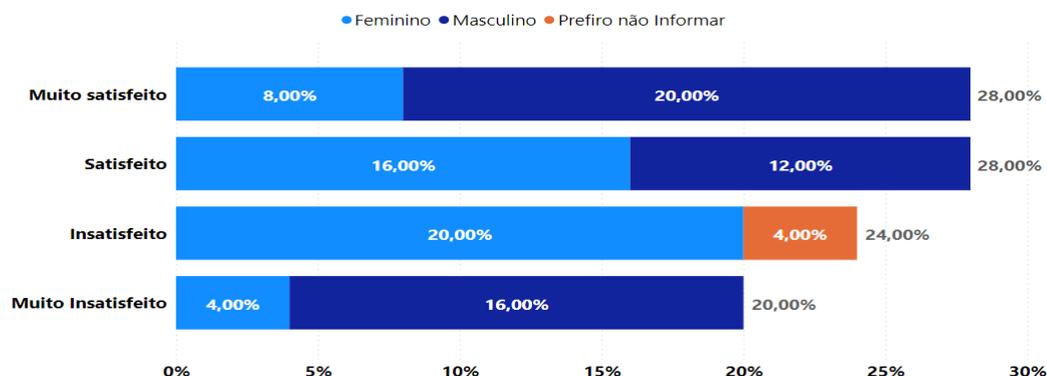


Observando o gráfico ao lado verificamos que o índice geral de avaliação positiva (Satisfeito + Muito satisfeito) com o serviço atinge 56% (cinquenta e seis), por cento dos entrevistados. Em relação ao total de avaliação negativa (insatisfeitos + muito insatisfeitos) com o serviço apresenta um índice de 44% (quarenta e quatro) por cento dos entrevistados. Já no gráfico a seguir verifica-se os aspectos (qual a percepção do usuário) em relação a avaliação dos serviços em uma escala de nota de 01 a 05.

5.10.2. Aspectos do índice de satisfação.



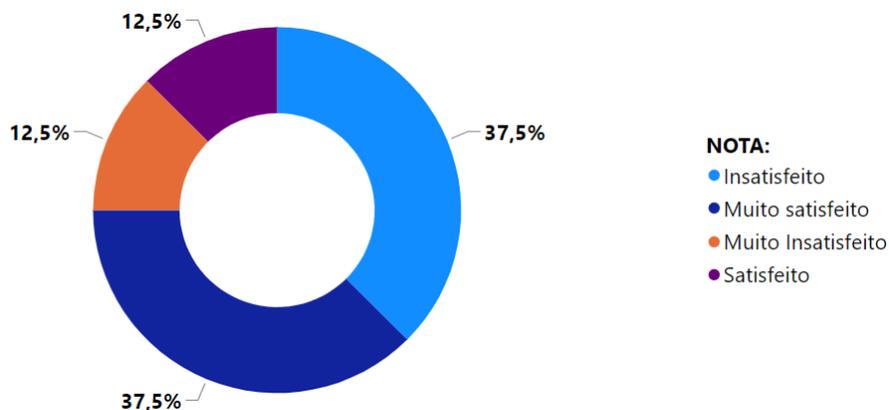
5.10.3. Percentual por gênero



Fonte:
Ouvidoria Geral do Município de Camaragibe / DTI - Diretoria de tecnologia
da Informação, em 22/12/2023.

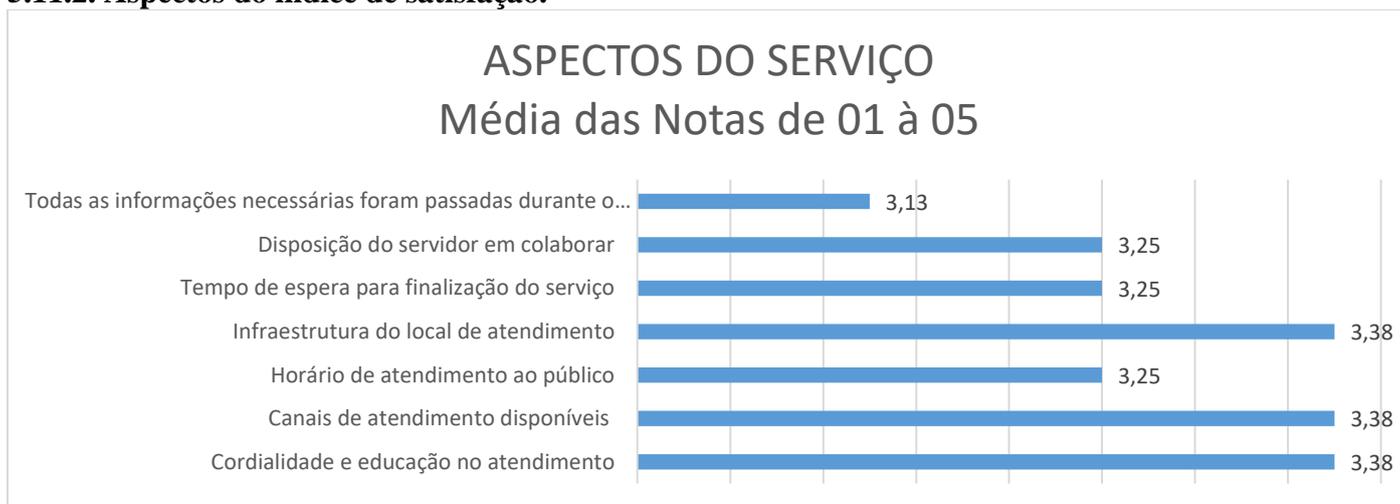
5.11. Serviços prestados das Creches do seu bairro/município, como você avalia?

5.11.1. Percentual de Satisfação

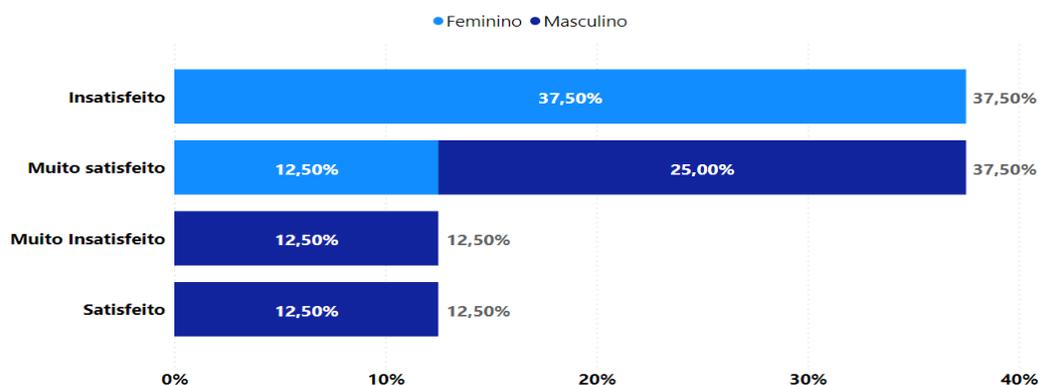


Observando o gráfico ao lado verificamos que o índice geral de avaliação positiva (Satisfeito + Muito satisfeito) com o serviço atinge 50% (cinquenta), por cento dos entrevistados. Em relação ao total de avaliação negativa (insatisfeitos + muito insatisfeitos) com o serviço apresenta um índice de 50% (cinquenta) por cento dos entrevistados. Já no gráfico a seguir verifica-se os aspectos (qual a percepção do usuário) em relação a avaliação dos serviços em uma escala de nota de 01 a 05.

5.11.2. Aspectos do índice de satisfação.

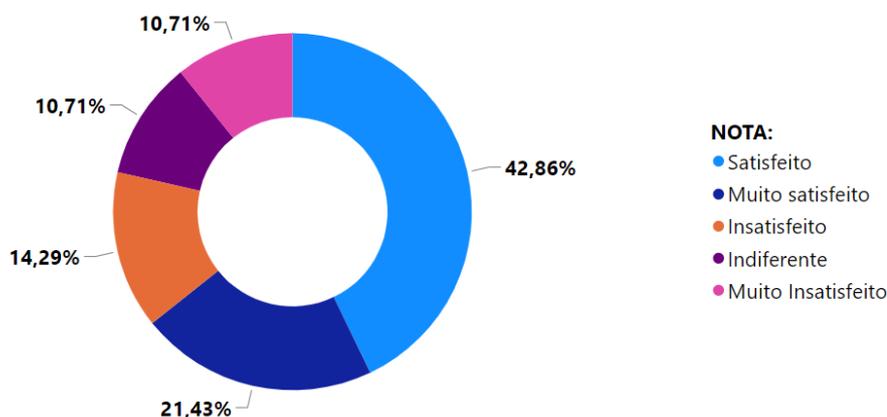


5.11.3. Percentual por gênero



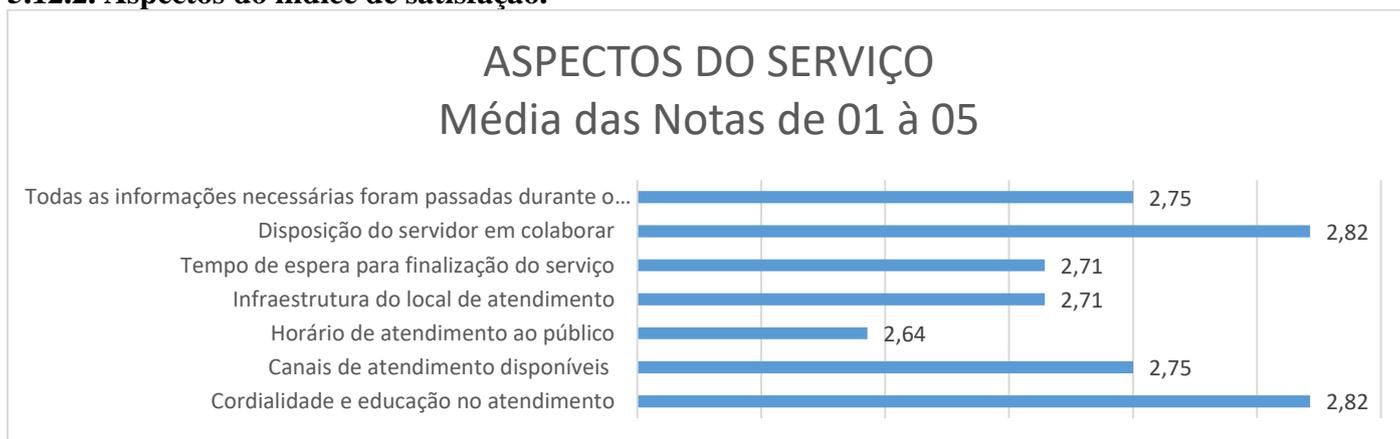
5.12. Serviços de CRAS, CREAS e CAD Único, como você avalia?

5.12.1. Percentual de Satisfação

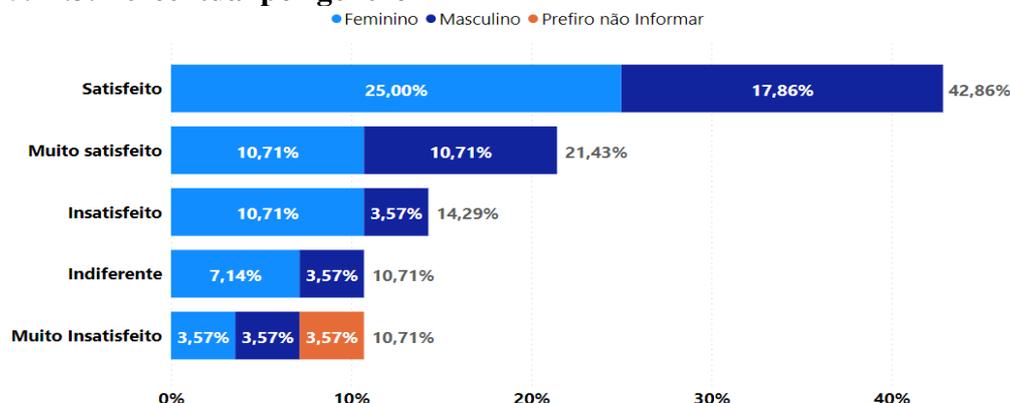


Observando o gráfico ao lado verificamos que o índice geral de avaliação positiva (Satisfeito + Muito satisfeito) com o serviço atinge 64,29% (sessenta e quatro), por cento dos entrevistados. Em relação ao total de avaliação negativa (insatisfeitos + muito insatisfeitos) com o serviço apresenta um índice de 25% (vinte e cinco) por cento dos entrevistados. Já no gráfico a seguir verifica-se os aspectos (qual a percepção do usuário) em relação a avaliação dos serviços em uma escala de nota de 01 a 05.

5.12.2. Aspectos do índice de satisfação.



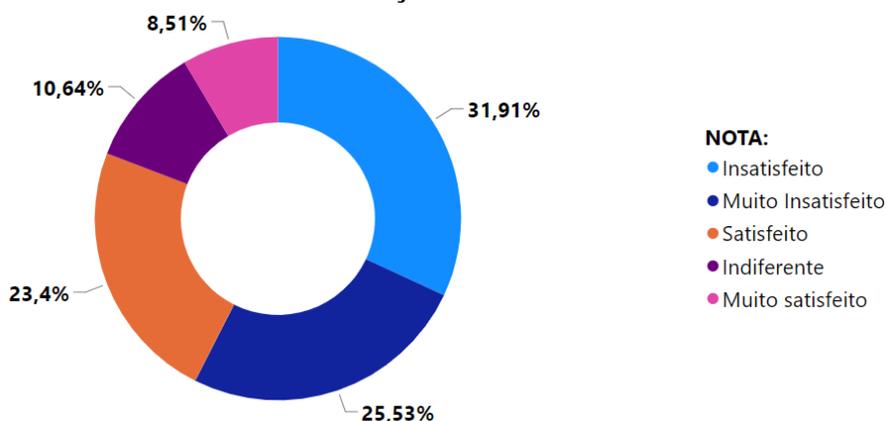
5.12.3. Percentual por gênero



Fonte:
Ouvidoria Geral do Município de Camaragibe / DTI - Diretoria de tecnologia da Informação, em 22/12/2023.

5.13. Serviços de atendimento nas UBS (Unidade básica de Saúde/CEMEC's), como você avalia?

5.13.1. Percentual de Satisfação

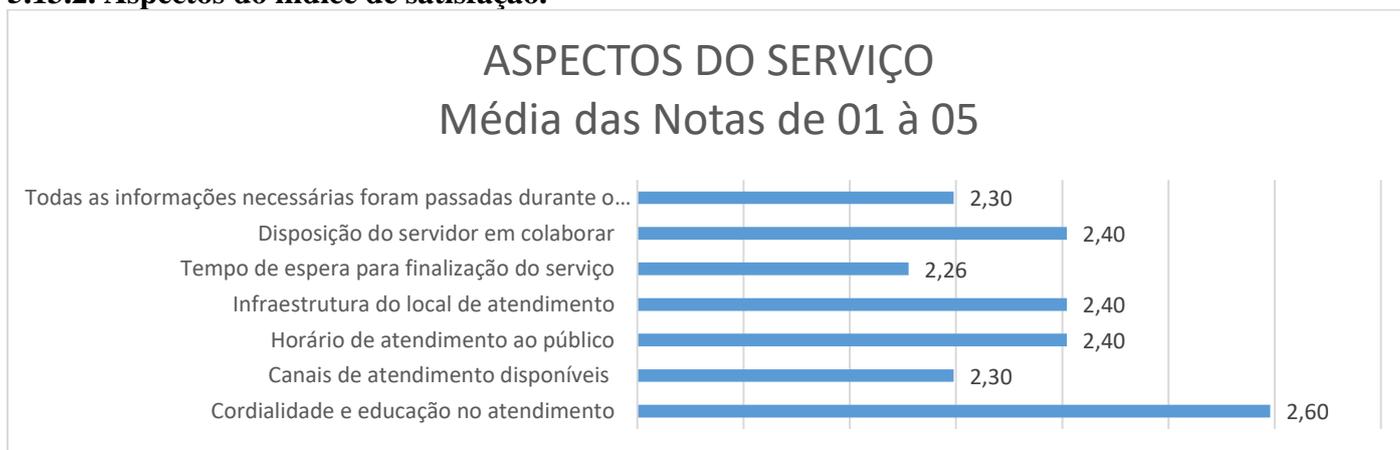


NOTA:

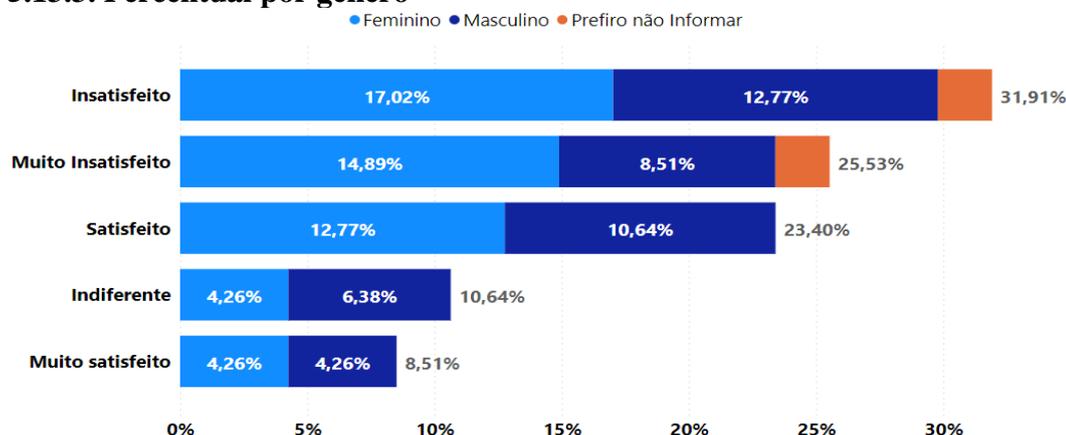
- Insatisfeito
- Muito Insatisfeito
- Satisfeito
- Indiferente
- Muito satisfeito

Observando o gráfico ao lado verificamos que o índice geral de avaliação positiva (Satisfeito + Muito satisfeito) com o serviço atinge 31,91% (trinta e um, noventa e um), por cento dos entrevistados. Em relação ao total de avaliação negativa (insatisfeitos + muito insatisfeitos) com o serviço apresenta um índice de 57,44% (cinquenta e seis, noventa e quatro) por cento dos entrevistados. Já no gráfico a seguir verifica-se os aspectos (qual a percepção do usuário) em relação a avaliação dos serviços em uma escala de nota de 01 a 05.

5.13.2. Aspectos do índice de satisfação.



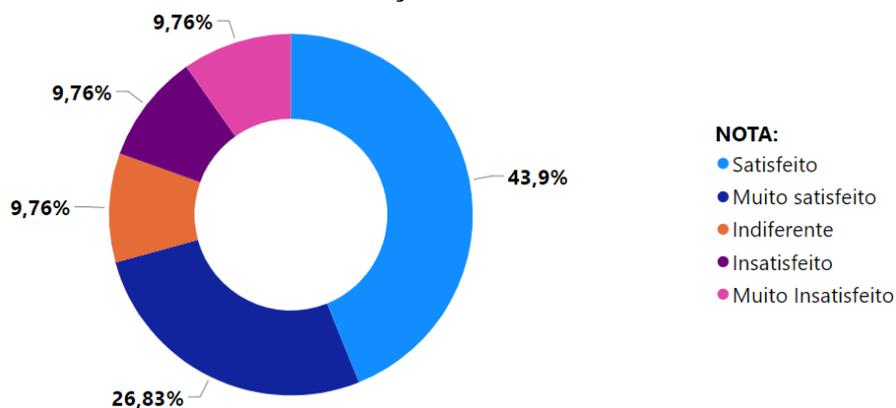
5.13.3. Percentual por gênero



Fonte:
Ouvidoria Geral do Município de Camaragibe / DTI - Diretoria de tecnologia da Informação, em 22/12/2023.

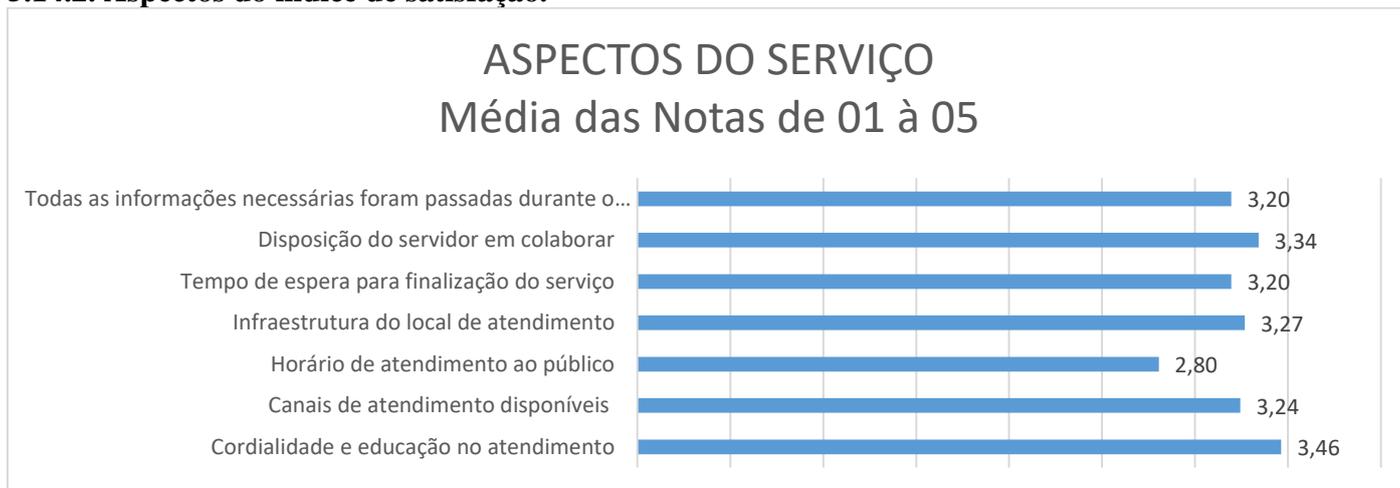
5.14. Serviços de Imunizações (Vacinas), como você avalia?

5.14.1. Percentual de Satisfação

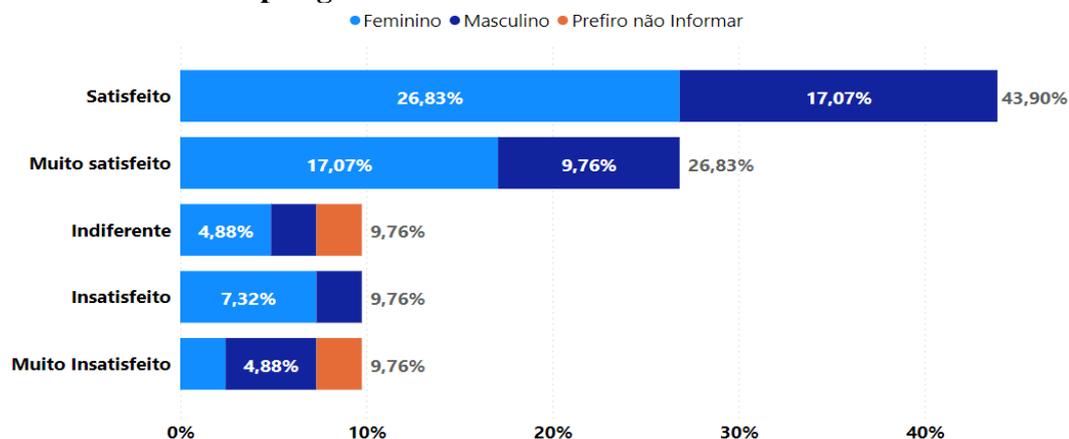


Observando o gráfico ao lado verificamos que o índice geral de avaliação positiva (Satisfeito + Muito satisfeito) com o serviço atinge 70,73% (setenta, setenta e três), por cento dos entrevistados. Em relação ao total de avaliação negativa (insatisfeitos + muito insatisfeitos) com o serviço apresenta um índice de 19,52% (dezenove, cinquenta e dois) por cento dos entrevistados. Já no gráfico a seguir verifica-se os aspectos (qual a percepção do usuário) em relação a avaliação dos serviços em uma escala de nota de 01 a 05.

5.14.2. Aspectos do índice de satisfação.



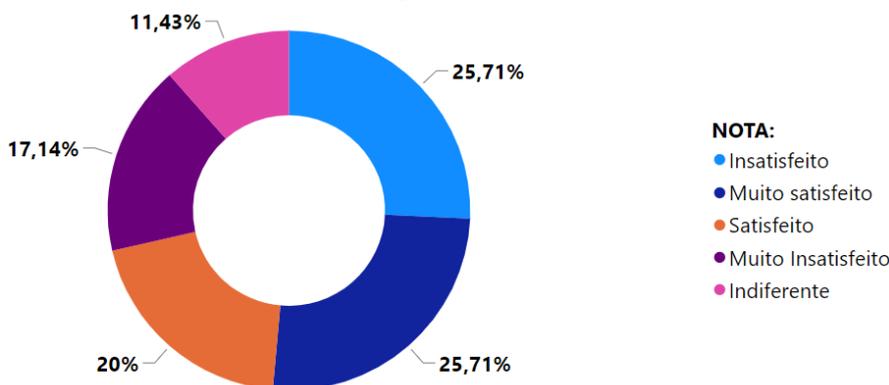
5.14.3. Percentual por gênero



Fonte:
Ouvidoria Geral do Município de Camaragibe / DTI - Diretoria de tecnologia da Informação, em 22/12/2023.

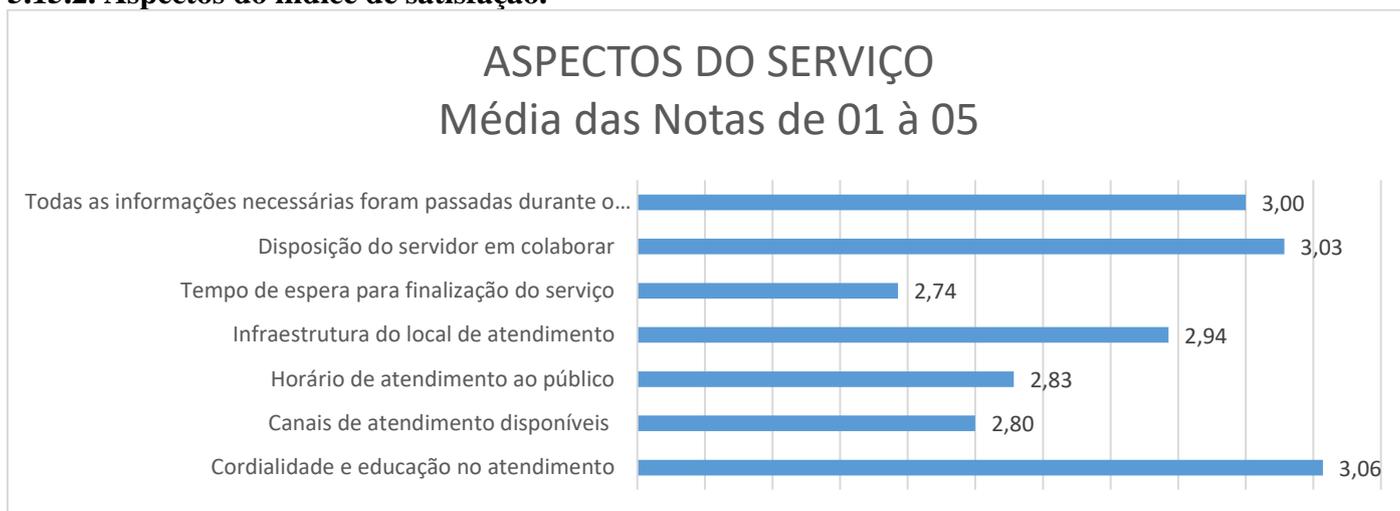
5.15. Serviços de Consultas e Exames laboratorial, como você avalia?

5.15.1. Percentual de Satisfação

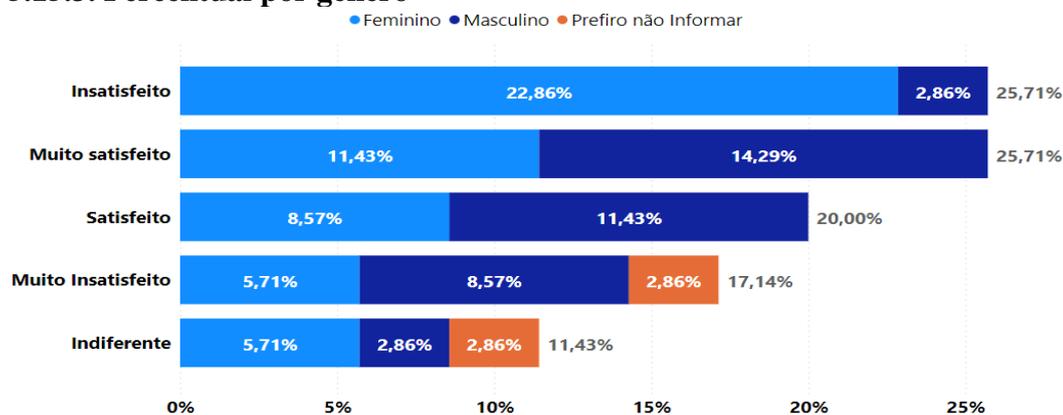


Observando o gráfico ao lado verificamos que o índice geral de avaliação positiva (Satisfeito + Muito satisfeito) com o serviço atinge 45,71% (quarenta e cinco, setenta e um por cento), por cento dos entrevistados. Em relação ao total de avaliação negativa (insatisfeitos + muito insatisfeitos) com o serviço apresenta um índice de 42,85% (quarenta e dois, oitenta e cinco) por cento dos entrevistados. Já no gráfico a seguir verifica-se os aspectos (qual a percepção do usuário) em relação a avaliação dos serviços em uma escala de nota de 01 a 05.

5.15.2. Aspectos do índice de satisfação.



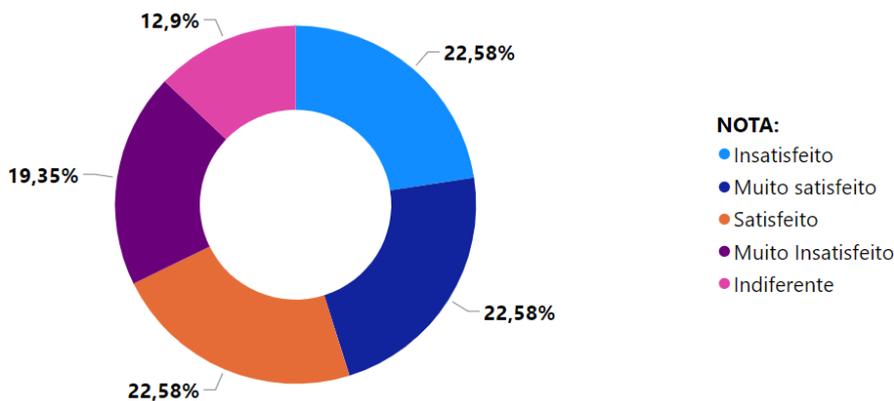
5.15.3. Percentual por gênero



Fonte:
Ouvidoria Geral do Município de Camaragibe / DTI - Diretoria de tecnologia da Informação, em 22/12/2023.

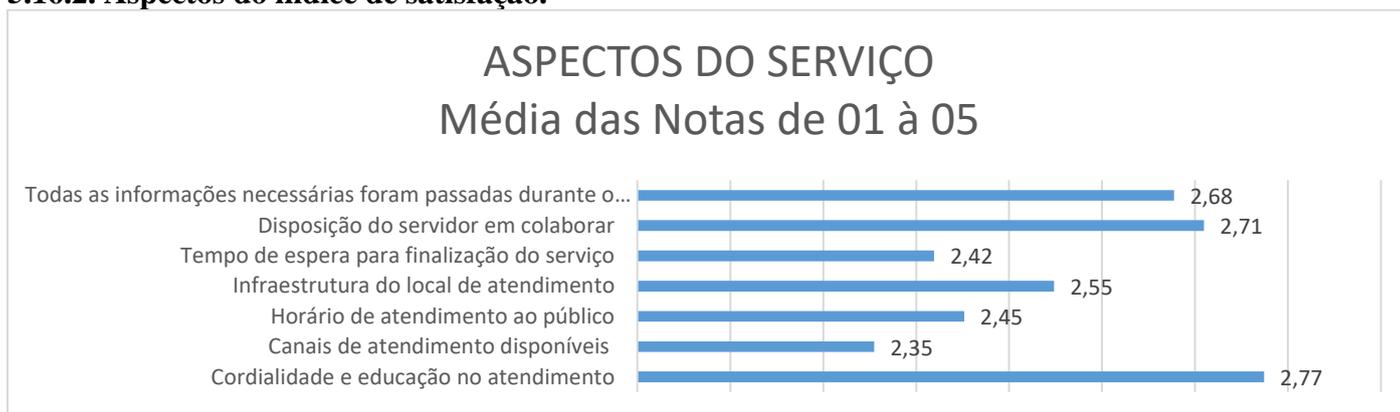
5.16. Serviços de atendimentos de ACS (Agente Comunitário de Saúde), como você avalia?

5.16.1. Percentual de Satisfação

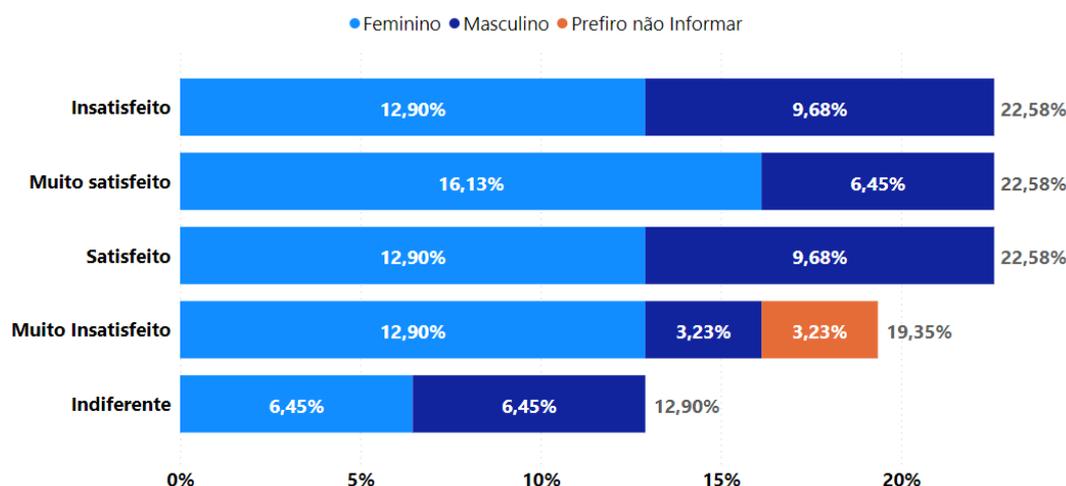


Observando o gráfico ao lado verificamos que o índice geral de avaliação positiva (Satisfeito + Muito satisfeito) com o serviço atinge 41,93% (quarenta e um, noventa e três), por cento dos entrevistados. Em relação ao total de avaliação negativa (insatisfeitos + muito insatisfeitos) com o serviço apresenta um índice de 45,16% (quarenta e cinco, dezesseis) por cento dos entrevistados. Já no gráfico a seguir verifica-se os aspectos (qual a percepção do usuário) em relação a avaliação dos serviços em uma escala de nota de 01 a 05.

5.16.2. Aspectos do índice de satisfação.

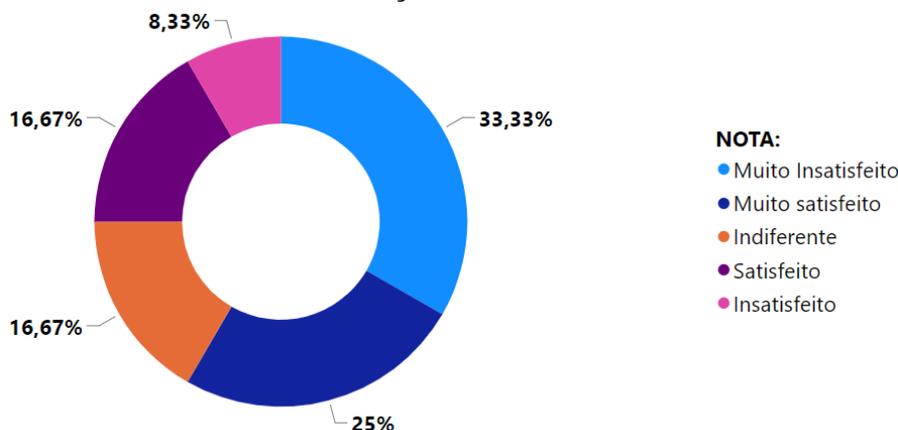


5.16.3. Percentual por gênero



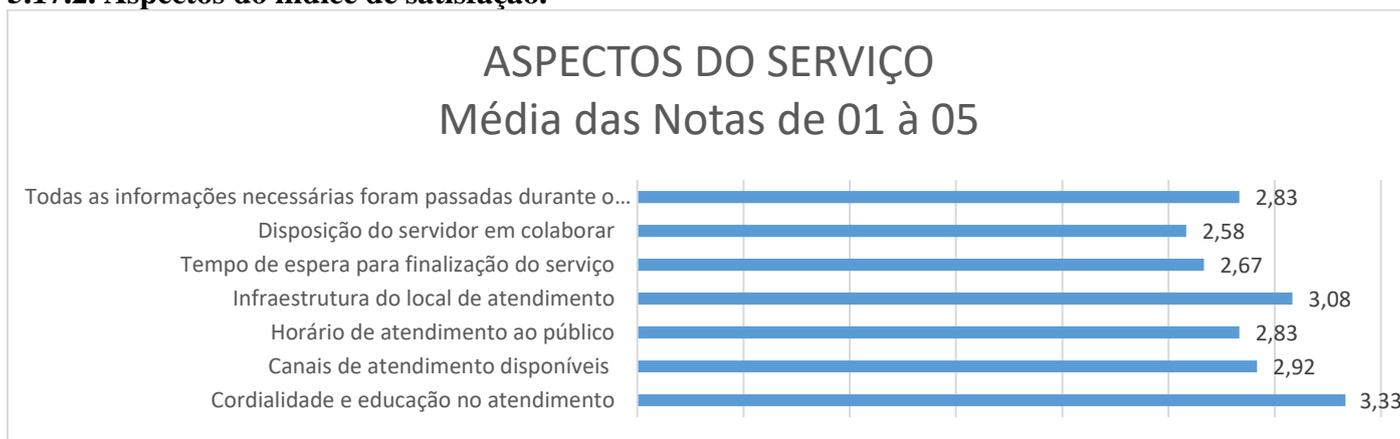
5.17. Serviços de Fiscalização Urbana, como você avalia?

5.17.1. Percentual de Satisfação

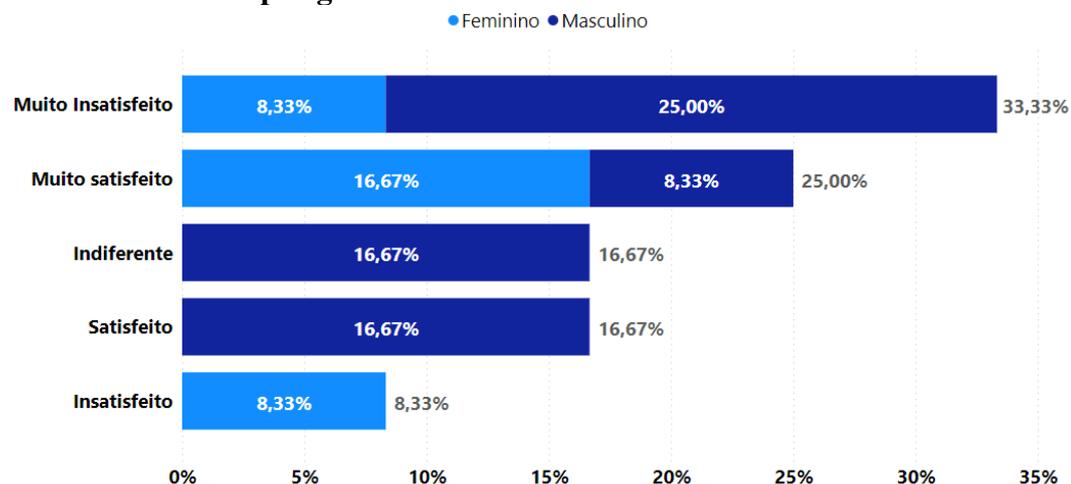


Observando o gráfico ao lado verificamos que o índice geral de avaliação positiva (Satisfeito + Muito satisfeito) com o serviço atinge 41,67% (quarenta e um, sessenta e sete), por cento dos entrevistados. Em relação ao total de avaliação negativa (insatisfeitos + muito insatisfeitos) com o serviço apresenta um índice de 41,66% (quarenta e um, sessenta e seis) por cento dos entrevistados. Já no gráfico a seguir verifica-se os aspectos (qual a percepção do usuário) em relação a avaliação dos serviços em uma escala de nota de 01 a 05.

5.17.2. Aspectos do índice de satisfação.

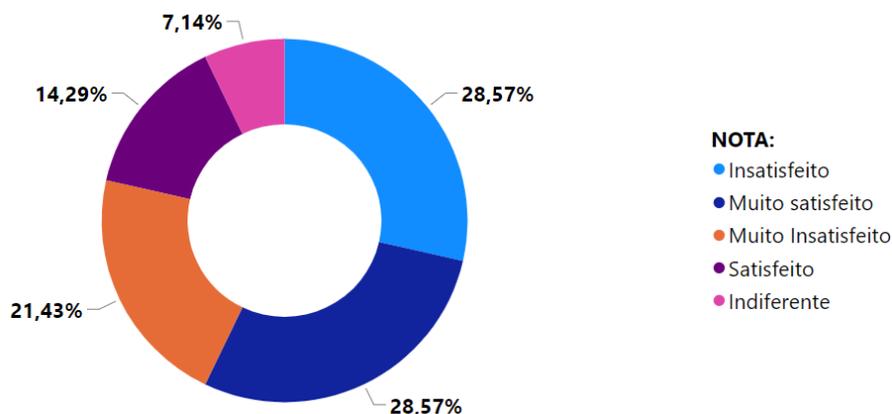


5.17.3. Percentual por gênero



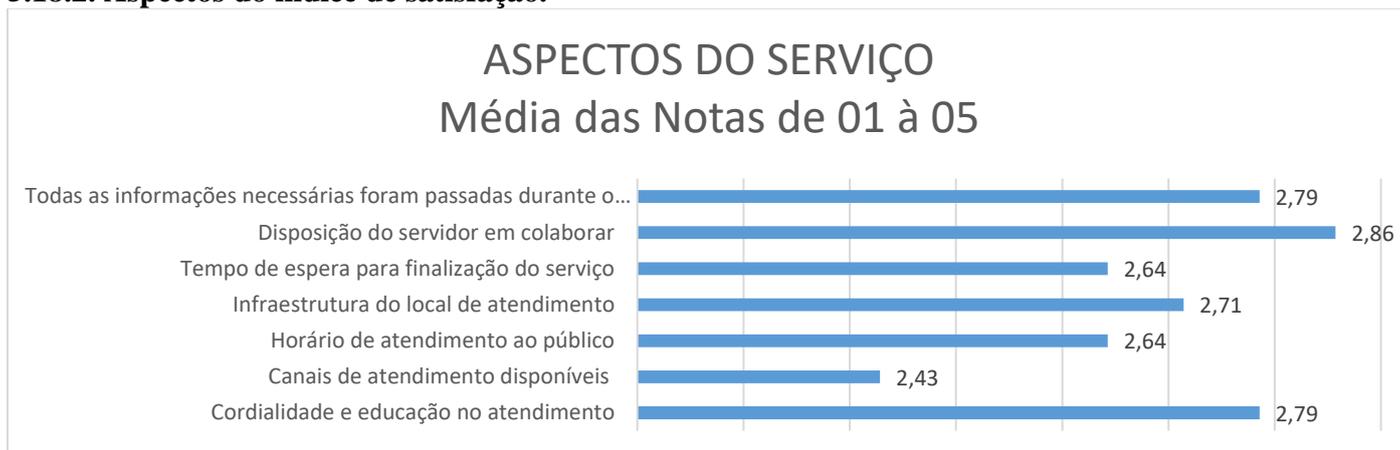
5.18. Serviços de Fiscalização e Licenciamento Ambiental, como você avalia?

5.18.1. Percentual de Satisfação

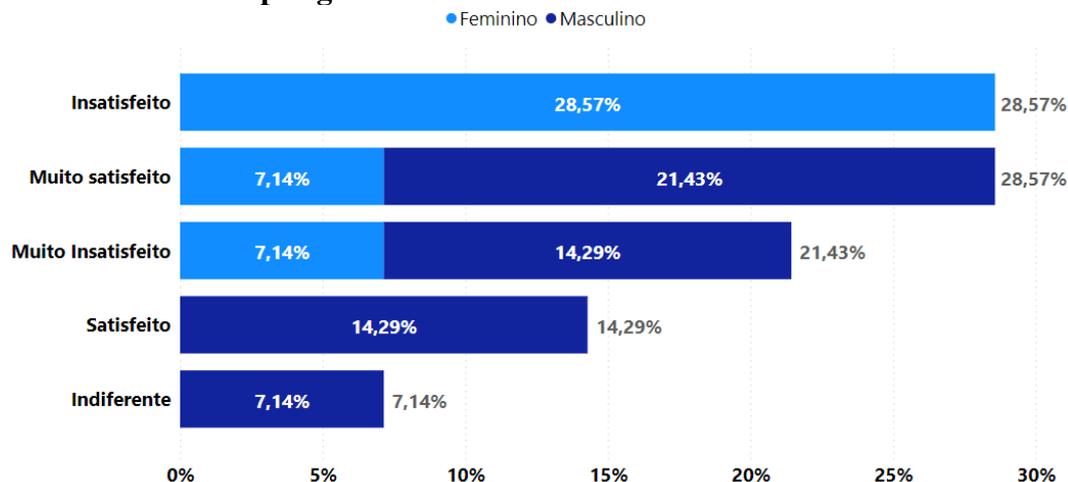


Observando o gráfico ao lado verificamos que o índice geral de avaliação positiva (Satisfeito + Muito satisfeito) com o serviço atinge 42,86% (cinquenta), por cento dos entrevistados. Em relação ao total de avaliação negativa (insatisfeitos + muito insatisfeitos) com o serviço apresenta um índice de 50% (cinquenta) por cento dos entrevistados. Já no gráfico a seguir verifica-se os aspectos (qual a percepção do usuário) em relação a avaliação dos serviços em uma escala de nota de 01 a 05.

5.18.2. Aspectos do índice de satisfação.



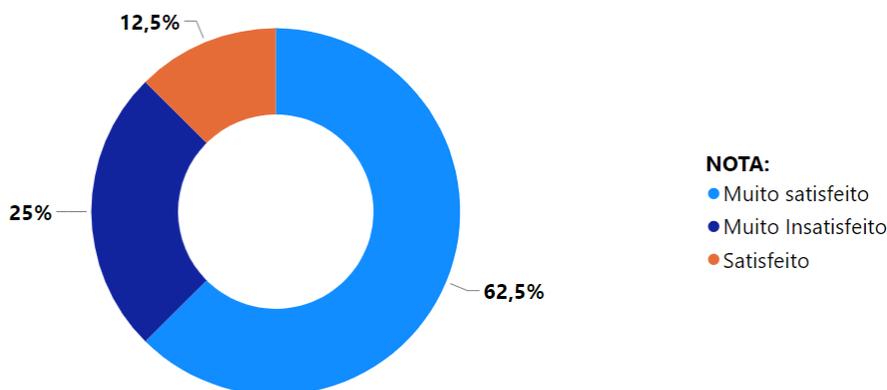
5.18.3. Percentual por gênero



Fonte:
Ouvidoria Geral do Município de Camaragibe / DTI - Diretoria de tecnologia da Informação, em 22/12/2023.

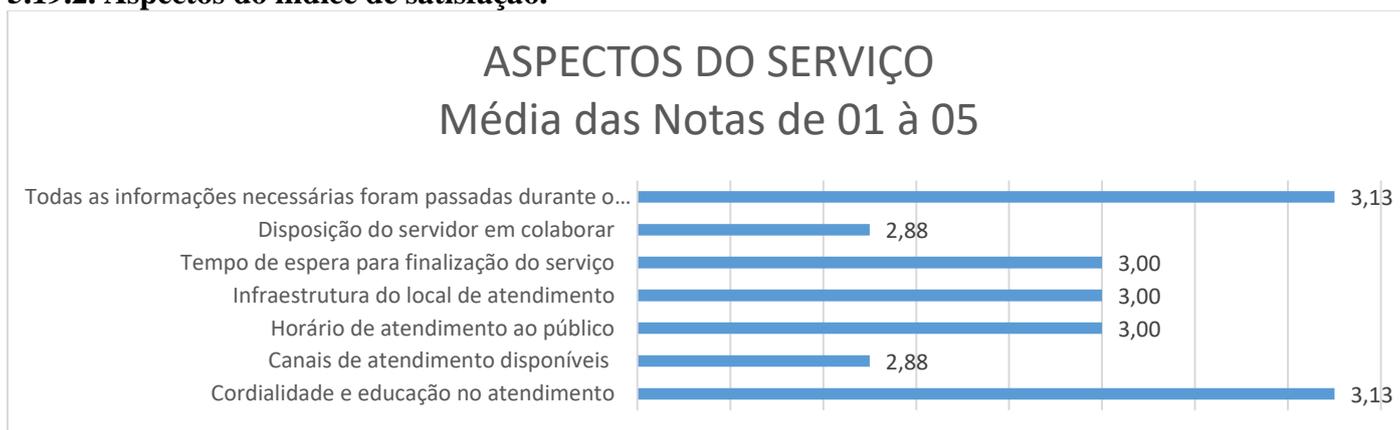
5.19. Serviços de Análise e Aprovação de Projetos, Habite-se e Alvará, como você avalia?

5.19.1. Percentual de Satisfação

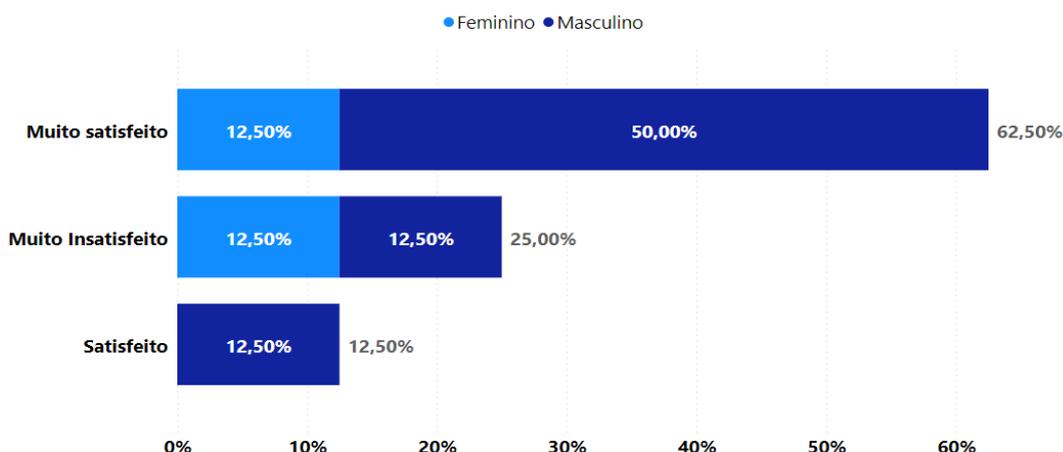


Observando o gráfico ao lado verificamos que o índice geral de avaliação positiva (Satisfeito + Muito satisfeito) com o serviço atinge 75% (setenta e cinco), por cento dos entrevistados. Em relação ao total de avaliação negativa (insatisfeitos + muito insatisfeitos) com o serviço apresenta um índice de 25% (vinte e cinco) por cento dos entrevistados. Já no gráfico a seguir verifica-se os aspectos (qual a percepção do usuário) em relação a avaliação dos serviços em uma escala de nota de 01 a 05.

5.19.2. Aspectos do índice de satisfação.



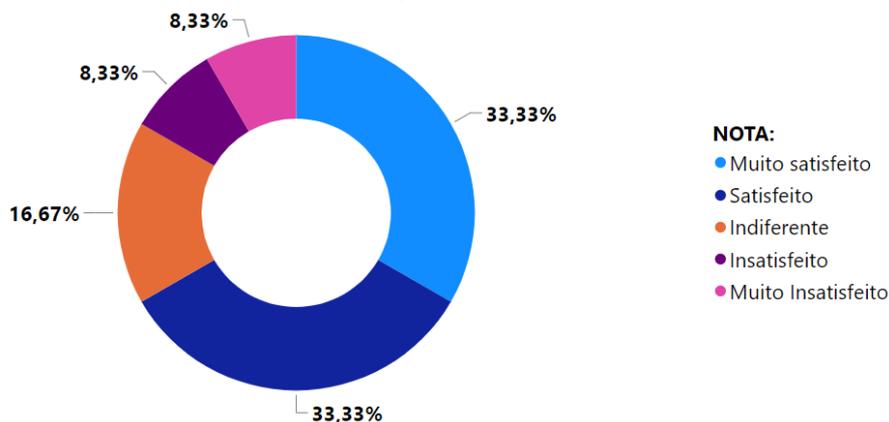
5.19.3. Percentual por gênero



Fonte:
Ouvidoria Geral do Município de Camaragibe / DTI - Diretoria de tecnologia da Informação, em 22/12/2023.

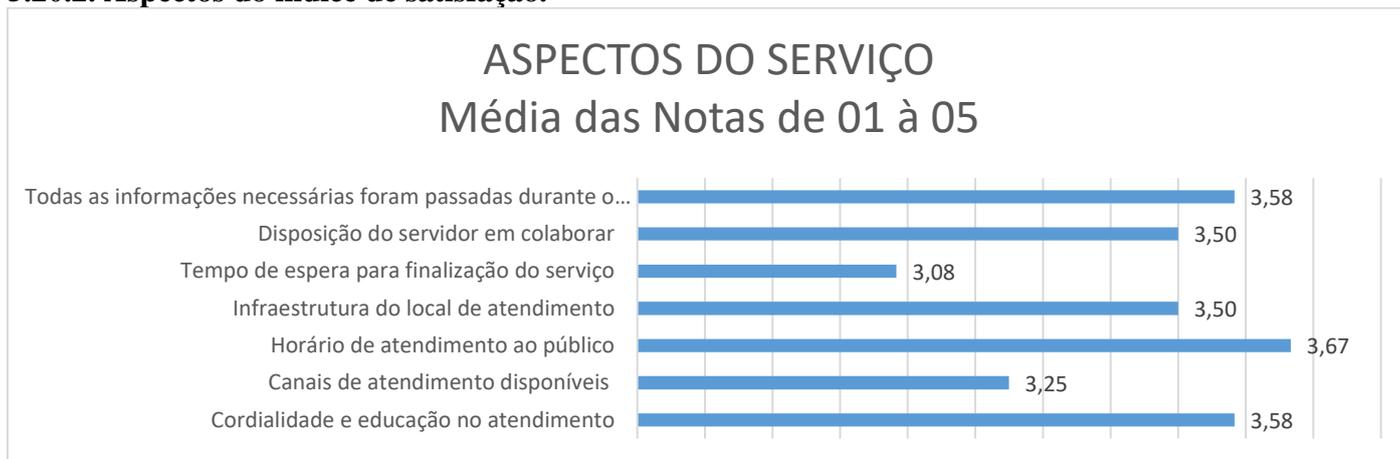
5.20. Serviços da Defesa Civil, como você avalia?

5.20.1. Percentual de Satisfação

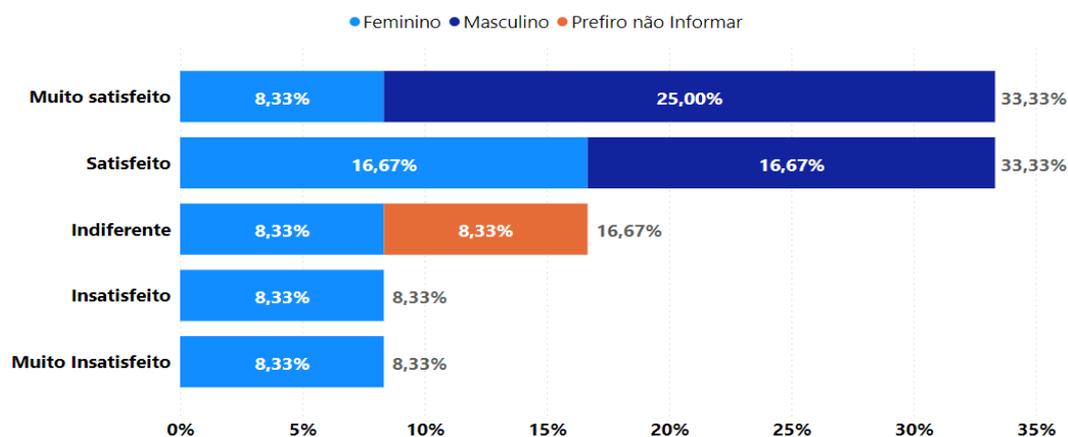


Observando o gráfico ao lado verificamos que o índice geral de avaliação positiva (Satisfeito + Muito satisfeito) com o serviço atinge 66,66% (sessenta e seis, sessenta e seis), por cento dos entrevistados. Em relação ao total de avaliação negativa (insatisfeitos + muito insatisfeitos) com o serviço apresenta um índice de 16,66% (dezesseis, sessenta e seis) por cento dos entrevistados. Já no gráfico a seguir verifica-se os aspectos (qual a percepção do usuário) em relação a avaliação dos serviços em uma escala de nota de 01 a 05.

5.20.2. Aspectos do índice de satisfação.



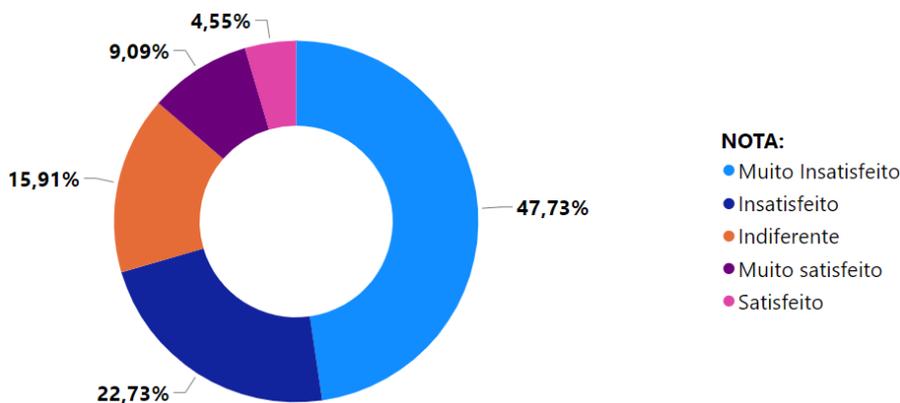
5.20.3. Percentual por gênero



Fonte:
Ouvidoria Geral do Município de Camaragibe / DTI - Diretoria de tecnologia da Informação, em 22/12/2023.

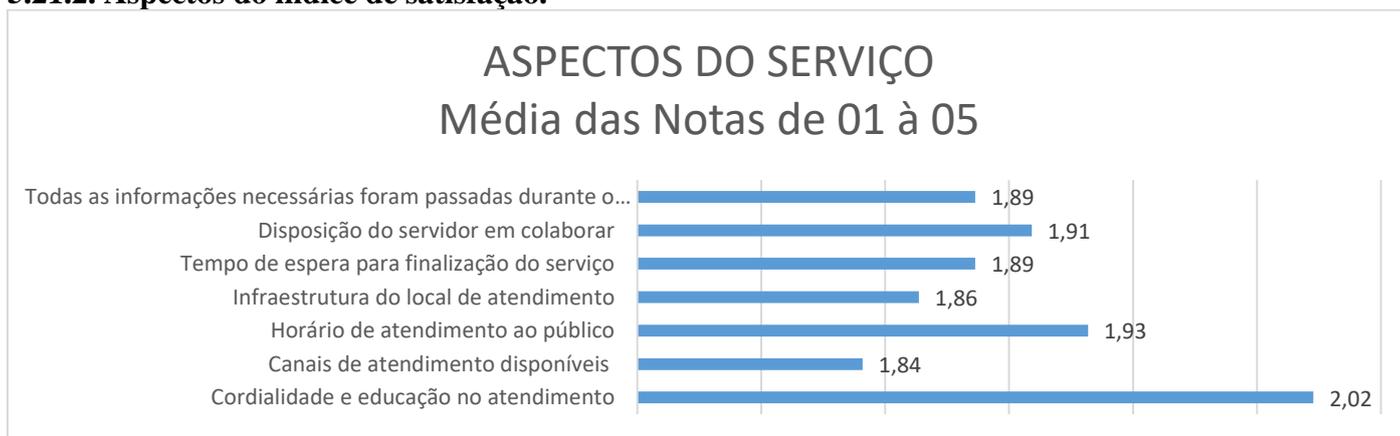
5.21. Serviços de Transporte Coletivo Público, como você avalia?

5.21.1. Percentual de Satisfação

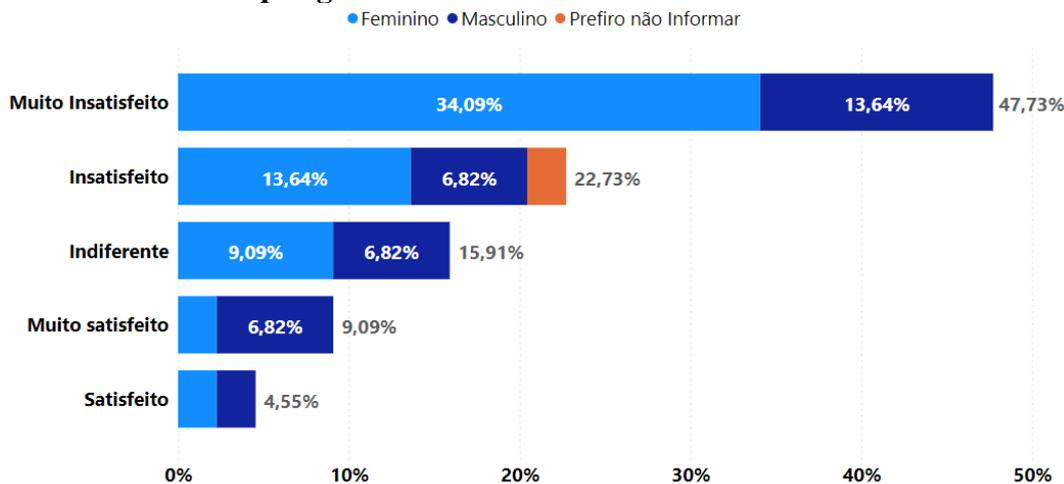


Observando o gráfico ao lado verificamos que o índice geral de avaliação positiva (Satisfeito + Muito satisfeito) com o serviço atinge 13,64% (treze, sessenta e , quatro), por cento dos entrevistados. Em relação ao total de avaliação negativa (insatisfeitos + muito insatisfeitos) com o serviço apresenta um índice de 75,46% (sessenta e nove, quarenta e seis) por cento dos entrevistados. Já no gráfico a seguir verifica-se os aspectos (qual a percepção do usuário) em relação a avaliação dos serviços em uma escala de nota de 01 a 05.

5.21.2. Aspectos do índice de satisfação.

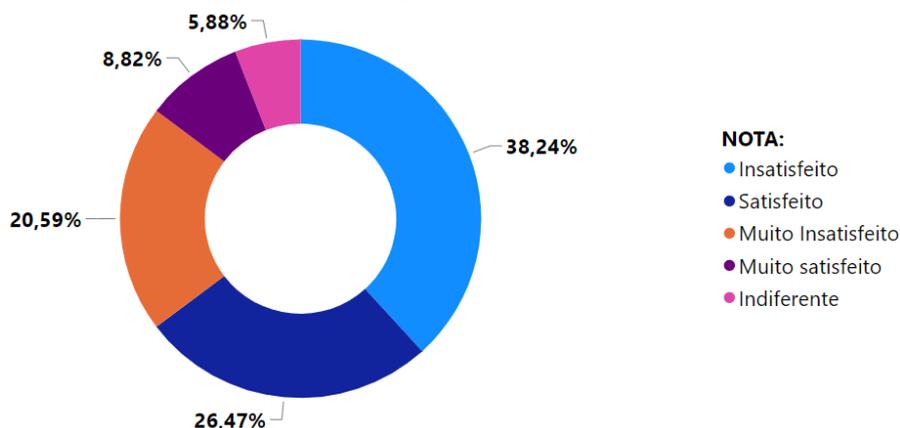


5.21.3. Percentual por gênero



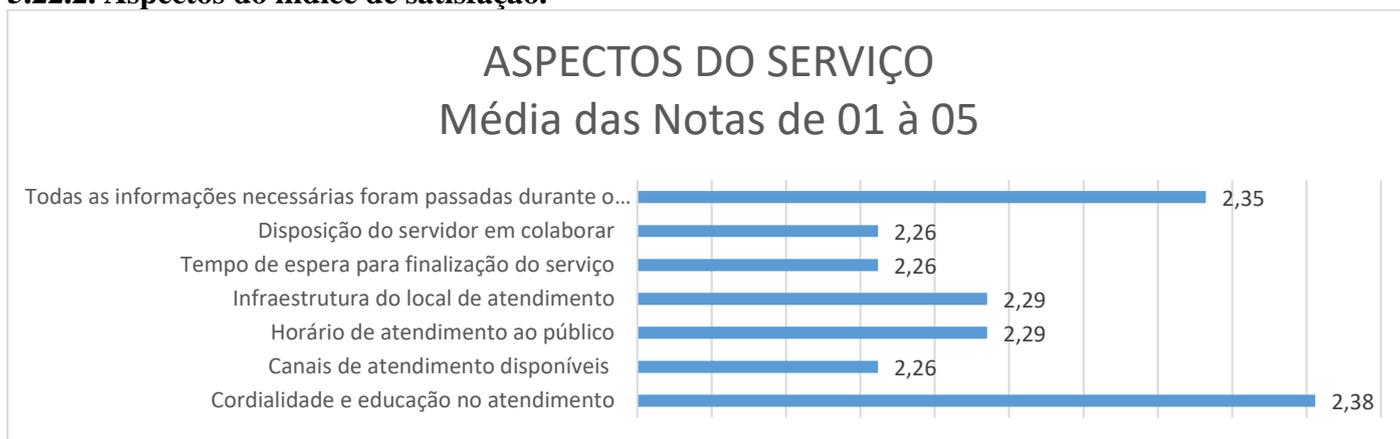
5.22. Serviços de Fiscalização do Trânsito no Município, como você avalia?

5.22.1. Percentual de Satisfação

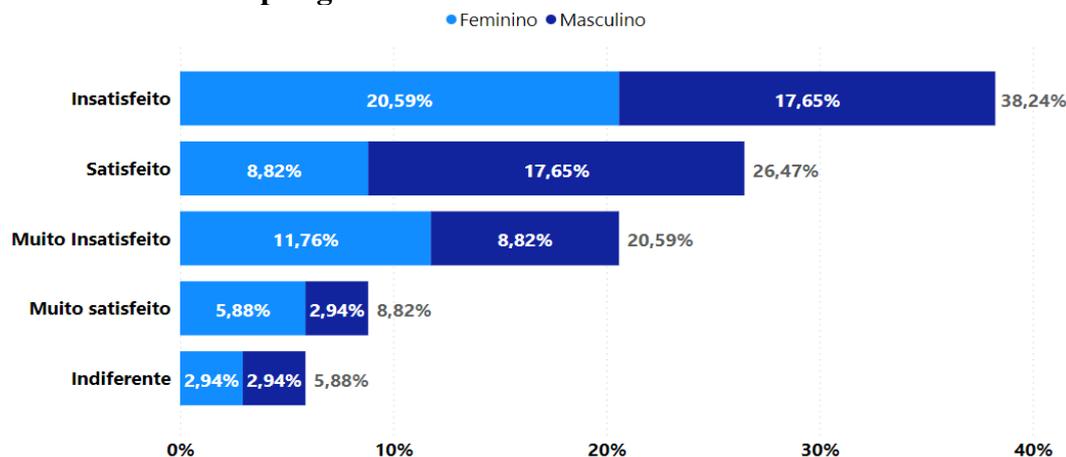


Observando o gráfico ao lado verificamos que o índice geral de avaliação positiva (Satisfeito + Muito satisfeito) com o serviço atinge 47,06% (quarenta e sete, zero seis), por cento dos entrevistados. Em relação ao total de avaliação negativa (insatisfeitos + muito insatisfeitos) com o serviço apresenta um índice de 47,06% (quarenta e sete, zero seis) por cento dos entrevistados. Já no gráfico a seguir verifica-se os aspectos (qual a percepção do usuário) em relação a avaliação dos serviços em uma escala de nota de 01 a 05.

5.22.2. Aspectos do índice de satisfação.

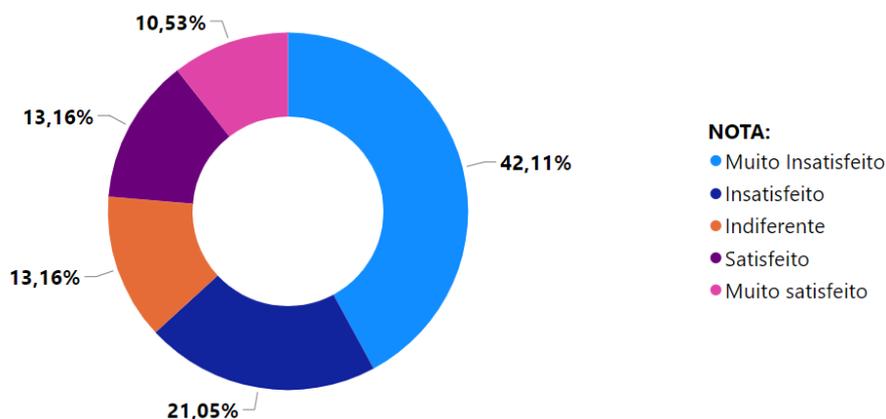


5.22.3. Percentual por gênero



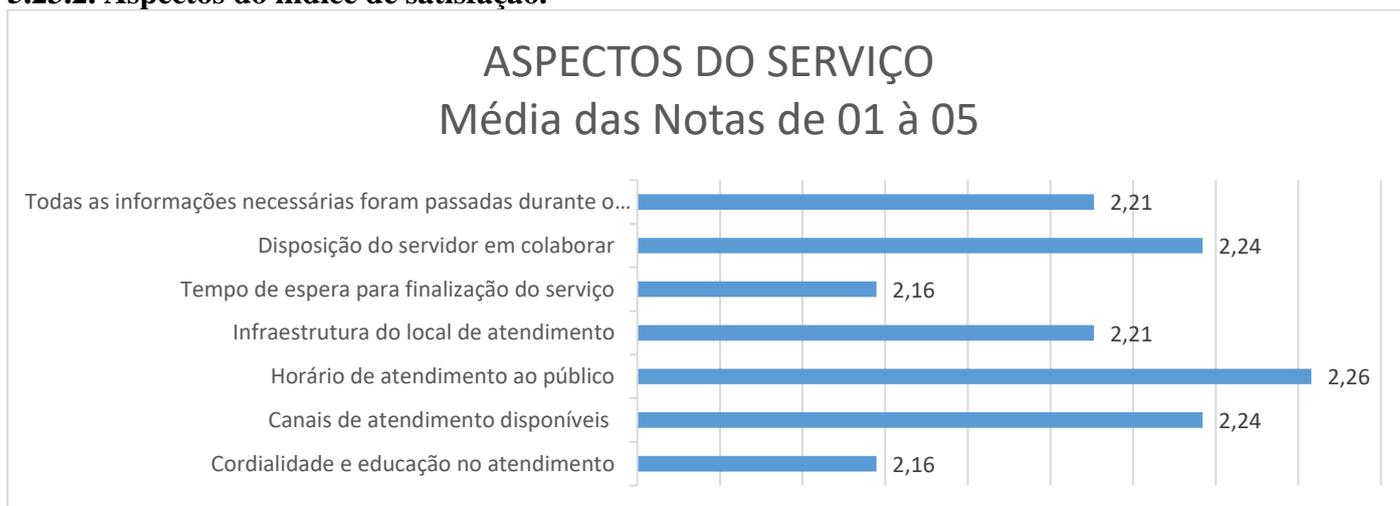
5.23. Serviços de Segurança Pública em seu Bairro/Município, como você avalia?

5.23.1. Percentual de Satisfação

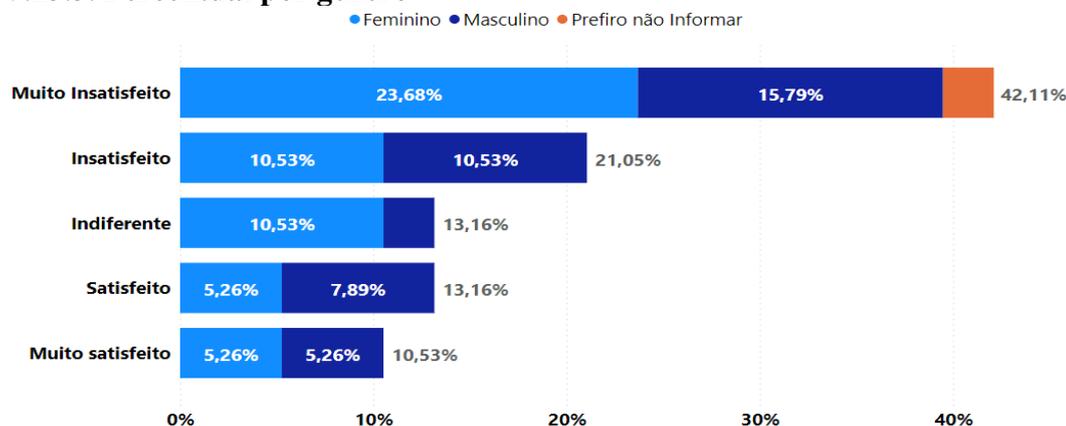


Observando o gráfico ao lado verificamos que o índice geral de avaliação positiva (Satisfeito + Muito satisfeito) com o serviço atinge 23,69% (cinquenta e cinco, vinte e sete), por cento dos entrevistados. Em relação ao total de avaliação negativa (insatisfeitos + muito insatisfeitos) com o serviço apresenta um índice de 63,16% (trinta e um, cinquenta e oito) por cento dos entrevistados. Já no gráfico a seguir verifica-se os aspectos (qual a percepção do usuário) em relação a avaliação dos serviços em uma escala de nota de 01 a 05.

5.23.2. Aspectos do índice de satisfação.

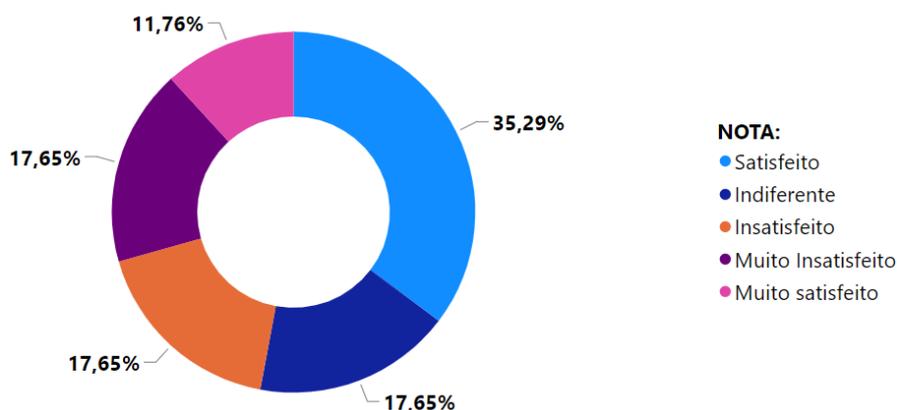


5.23.3. Percentual por gênero



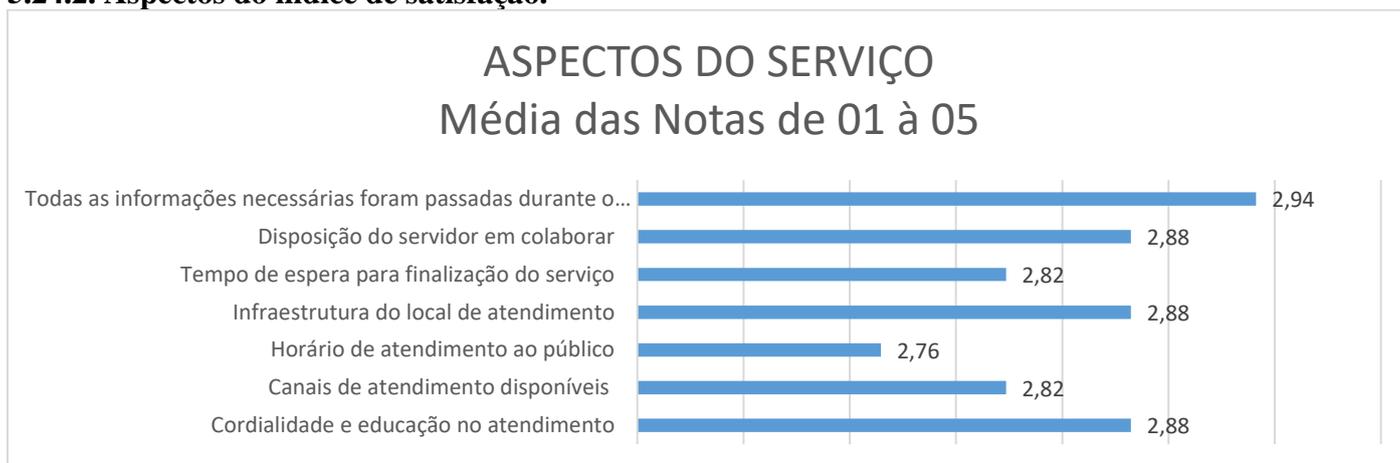
5.24. Serviços da Vigilância Sanitária, como você avalia?

5.24.1. Percentual de Satisfação

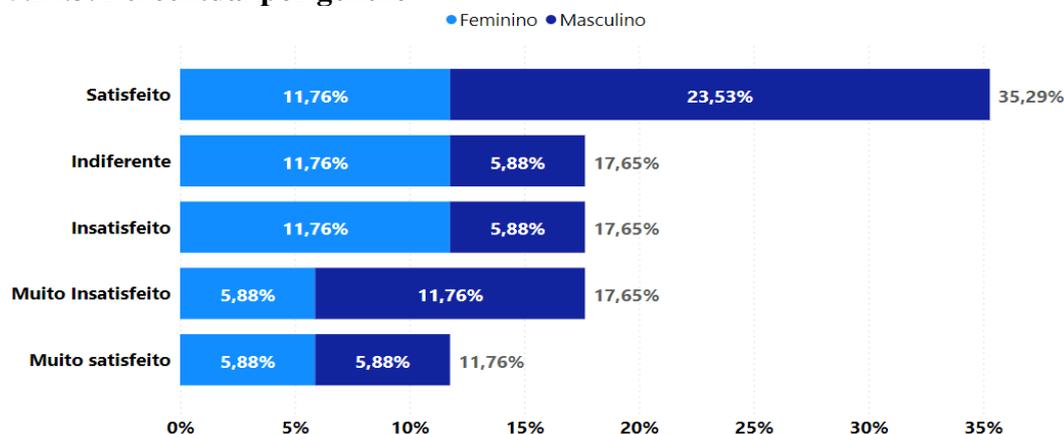


Observando o gráfico ao lado verificamos que o índice geral de avaliação positiva (Satisfeito + Muito satisfeito) com o serviço atinge 47,05% (quarenta e sete, zero cinco), por cento dos entrevistados. Em relação ao total de avaliação negativa (insatisfeitos + muito insatisfeitos) com o serviço apresenta um índice de 35,30% (trinta e cinco, trinta) por cento dos entrevistados. Já no gráfico a seguir verifica-se os aspectos (qual a percepção do usuário) em relação a avaliação dos serviços em uma escala de nota de 01 a 05.

5.24.2. Aspectos do índice de satisfação.



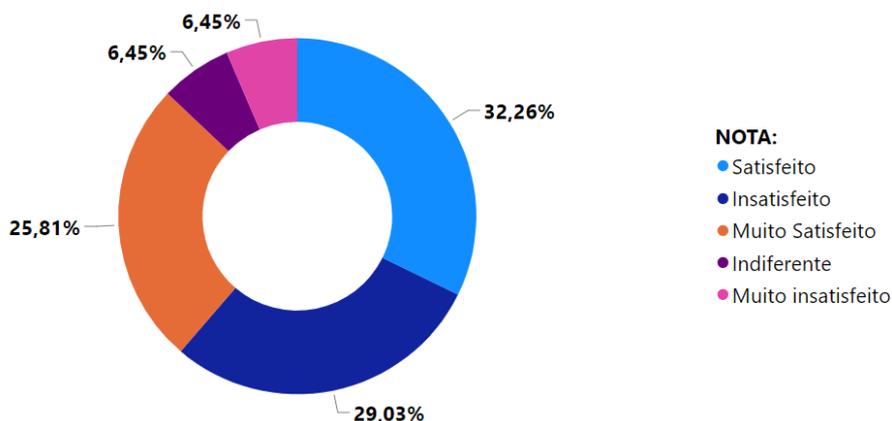
5.24.3. Percentual por gênero



Fonte:
Ouvidoria Geral do Município de Camaragibe / DTI - Diretoria de tecnologia da Informação, em 22/12/2023.

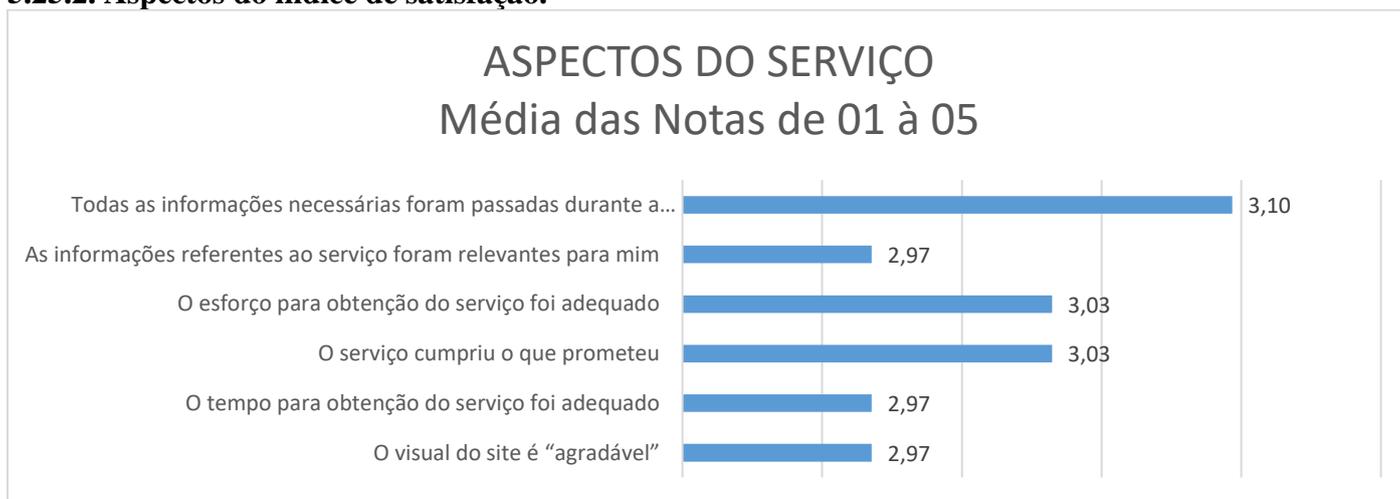
5.25. Serviços e informações do Site da Prefeitura, como você avalia?

5.25.1. Percentual de Satisfação

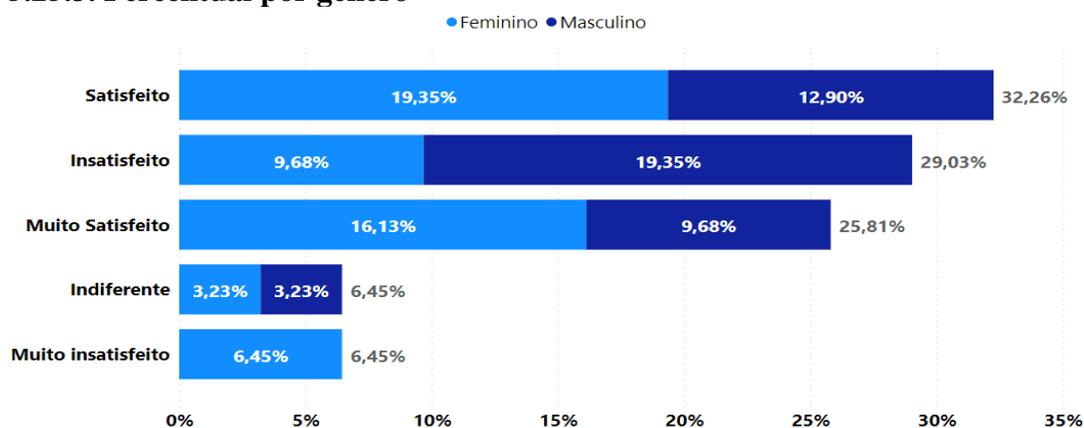


Observando o gráfico ao lado verificamos que o índice geral de avaliação positiva (Satisfeito + Muito satisfeito) com o serviço atinge 58,07% (cinquenta e oito, zero sete), por cento dos entrevistados. Em relação ao total de avaliação negativa (insatisfeitos + muito insatisfeitos) com o serviço apresenta um índice de 35,48% (trinta e cinco, quarenta e oito) por cento dos entrevistados. Já no gráfico a seguir verifica-se os aspectos (qual a percepção do usuário) em relação a avaliação dos serviços em uma escala de nota de 01 a 05.

5.25.2. Aspectos do índice de satisfação.



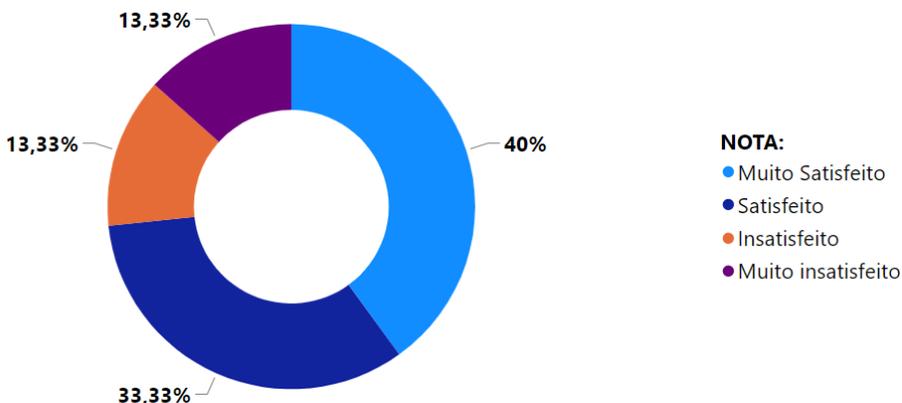
5.25.3. Percentual por gênero



Fonte:
Ouvidoria Geral do Município de Camaragibe / DTI - Diretoria de tecnologia da Informação, em 22/12/2023.

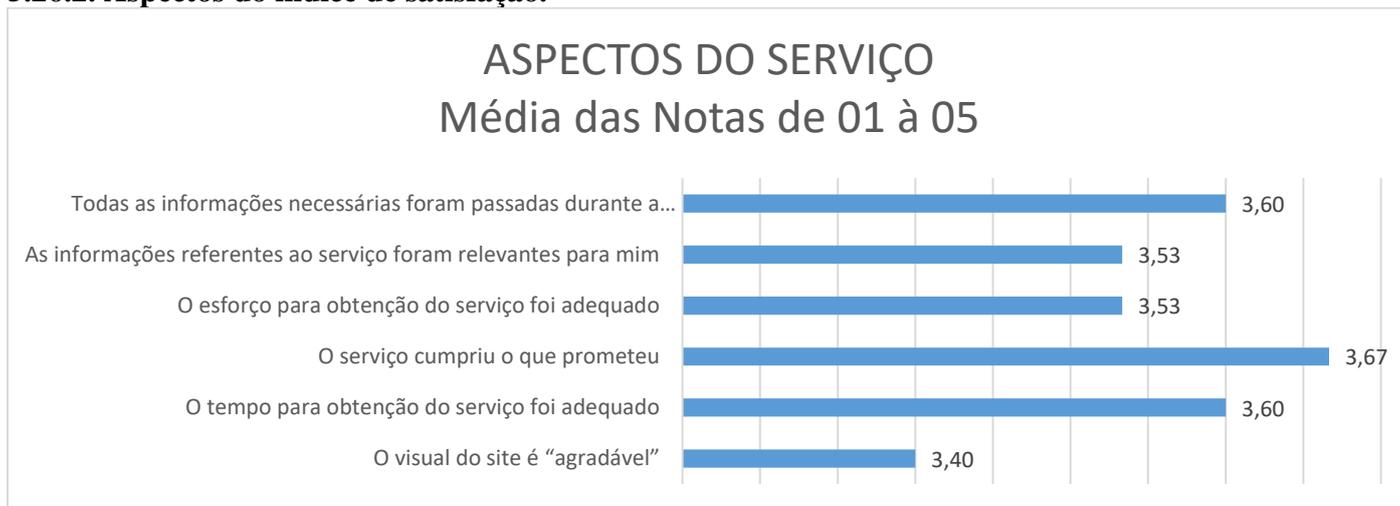
5.26. Serviços e informações do Portal da Transparência, como você avalia?

5.26.1. Percentual de Satisfação

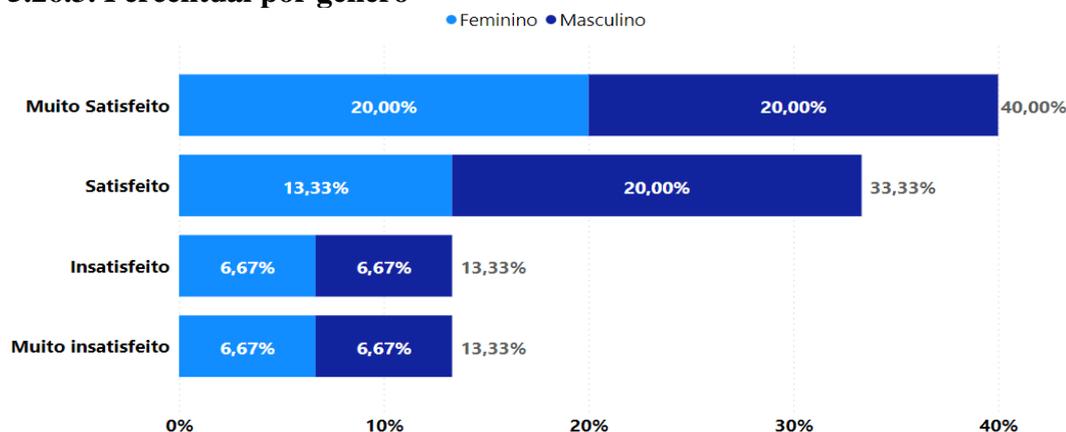


Observando o gráfico ao lado verificamos que o índice geral de avaliação positiva (Satisfeito + Muito satisfeito) com o serviço atinge 73,33% (setenta e três, trinta e três), por cento dos entrevistados. Em relação ao total de avaliação negativa (insatisfeitos + muito insatisfeitos) com o serviço apresenta um índice de 26,66% (vinte e seis, sessenta e seis) por cento dos entrevistados. Já no gráfico a seguir verifica-se os aspectos (qual a percepção do usuário) em relação a avaliação dos serviços em uma escala de nota de 01 a 05.

5.26.2. Aspectos do índice de satisfação.

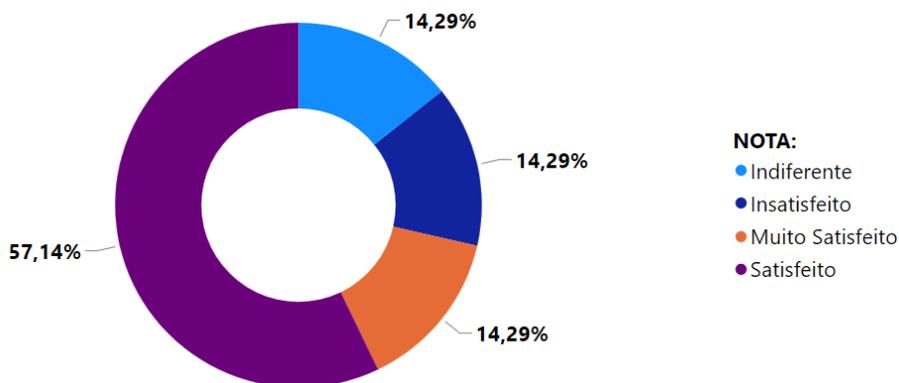


5.26.3. Percentual por gênero



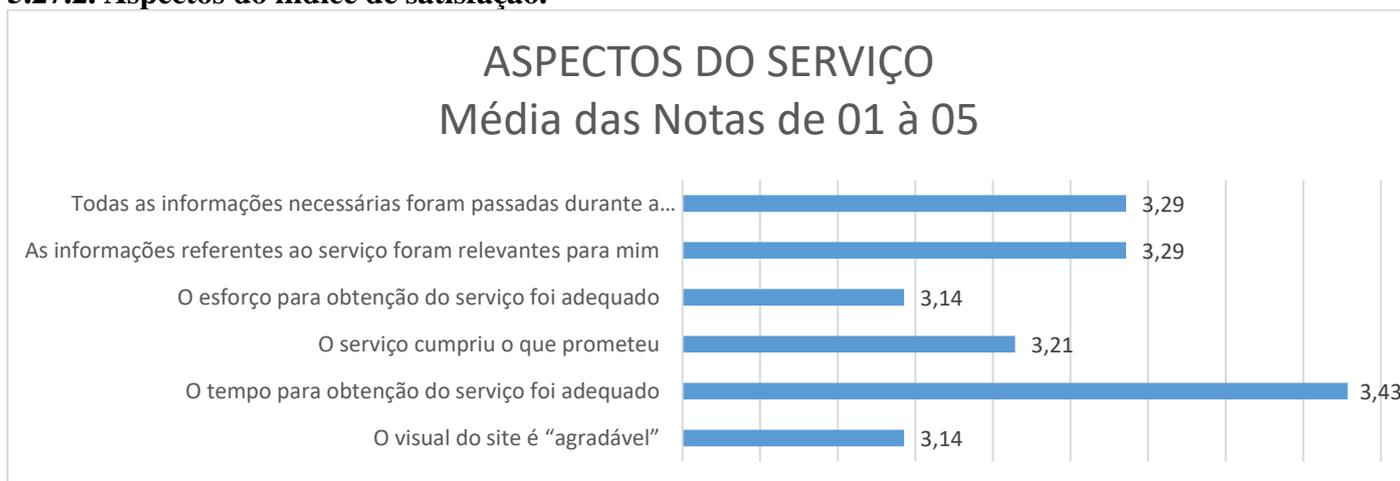
5.27. Serviços e informações do Portal do Contribuinte, como você avalia?

5.27.1. Percentual de Satisfação

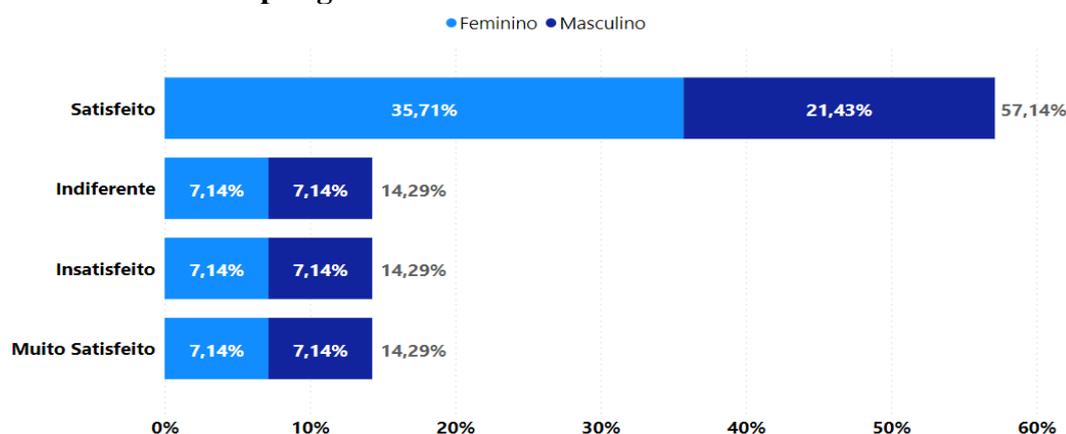


Observando o gráfico ao lado verificamos que o índice geral de avaliação positiva (Satisfeito + Muito satisfeito) com o serviço atinge 71,43% (setenta e um, quarenta e três), por cento dos entrevistados. Em relação ao total de avaliação negativa (insatisfeitos + muito insatisfeitos) com o serviço apresenta um índice de 14,29% (catorze, vinte e nove) por cento dos entrevistados. Já no gráfico a seguir verifica-se os aspectos (qual a percepção do usuário) em relação a avaliação dos serviços em uma escala de nota de 01 a 05.

5.27.2. Aspectos do índice de satisfação.



5.27.3. Percentual por gênero



Fonte:
Ouvidoria Geral do Município de Camaragibe / DTI - Diretoria de tecnologia da Informação, em 22/12/2023.

Considerações Finais

Para satisfazer as necessidades e vontades dos usuários, as organizações devem ser capazes de administrar as expectativas em relação ao desempenho de seus produtos ou serviços. No âmbito do serviço público, essas avaliações tendem a ser mais desafiadoras de serem realizadas.

É crucial que as instituições públicas estejam mais conectadas com seus usuários, especialmente à medida que estes se tornam mais exigentes e recorrem a diversas ferramentas para expressar reclamações, feedbacks positivos e sugestões.

A entrega de serviços públicos para o benefício dos cidadãos deve se traduzir em experiências tangíveis. Avaliar como o serviço é percebido marca o início do progresso para uma instituição que realmente se preocupa com o cidadão.

Esses aspectos apresentam uma série de desafios a serem enfrentados pelos gestores: expandir as iniciativas destinadas a avaliar seus serviços e satisfazer as demandas dos usuários, em conformidade com a Lei nº 13.460/17, mais conhecida como Código de Defesa do Usuário do Serviço Público.

A dinâmica entre o servidor público e o cidadão usuário dos serviços sofreu alterações significativas com as demandas da era moderna. Os cidadãos agora esperam que os melhores serviços sejam oferecidos, e quando a qualidade do atendimento não corresponde às suas expectativas, surge a insatisfação. Por outro lado, quando essas expectativas são atendidas ou superadas, temos um cidadão satisfeito com o serviço público.