



Pesquisa de Satisfação do usuário da Prefeitura Municipal de Piratininga.

Fevereiro de 2024.

Realizada pela PONTALTI & PONTALTI LTDA inscrita no CNPJ: 13.118.319/0001-68 e Registrada conselho federal de estatística sob o número J3280/2023.



Metodologia da Pesquisa de Satisfação do Usuário da Prefeitura de Piratininga

A pesquisa de satisfação do usuário da prefeitura de Piratininga foi conduzida com o objetivo de avaliar a percepção dos cidadãos em relação aos serviços oferecidos pela administração municipal. Abaixo, descrevo o método detalhado que empregamos:

Definição dos Objetivos:

- O primeiro passo foi definir os objetivos da pesquisa, que incluíam medir a satisfação geral dos usuários com os serviços da prefeitura, identificar áreas de melhoria e entender as necessidades prioritárias dos cidadãos.

Desenvolvimento do Questionário:

- Criamos um questionário abrangente com base nos objetivos definidos, abordando aspectos como acessibilidade, qualidade do atendimento, eficácia dos serviços públicos, entre outros.

Amostragem e Seleção dos Entrevistados:

- Utilizamos uma amostragem aleatória estratificada para selecionar 750 entrevistados representativos da população de Piratininga. Isso garantiu que diferentes grupos demográficos e áreas geográficas fossem adequadamente representados na pesquisa.

Coleta de Dados:

- Optamos por realizar a pesquisa de forma mista, combinando entrevistas presenciais em locais estratégicos da cidade, como praças e centros comunitários, com questionários online para garantir a participação de um número maior de cidadãos.

Análise de Dados:

- Após a coleta dos dados, realizamos uma análise estatística detalhada utilizando software especializado. Avaliamos os resultados por meio de métricas como médias, desvios padrão e análise de variância para identificar padrões e tendências significativas.

Apresentação dos Resultados:

- Preparamos um relatório abrangente que destacava os principais insights e conclusões da pesquisa. Utilizamos gráficos e análises interpretativas para apresentar os resultados de forma clara e acessível.



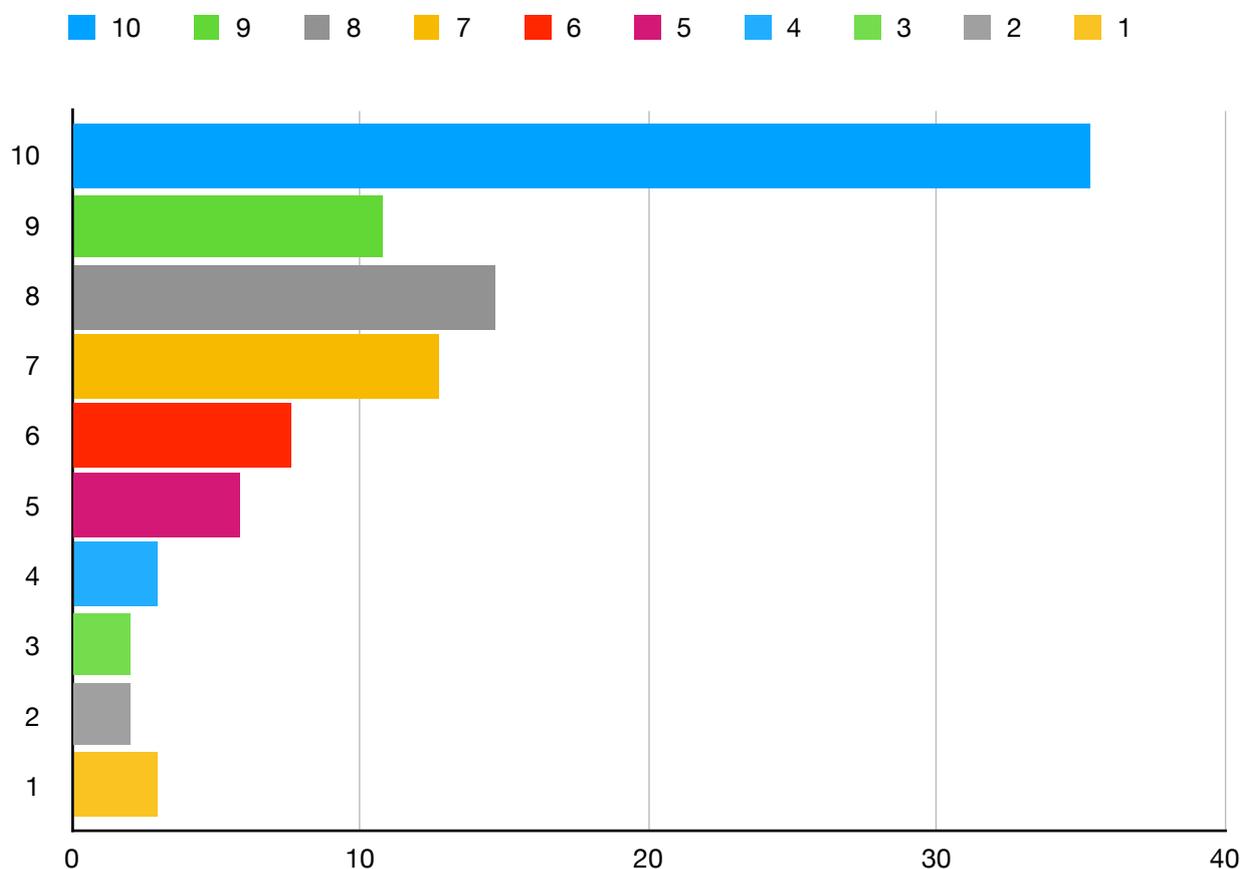
Formulário de Pesquisa de Satisfação do Usuário - Prefeitura de Piratininga

Informações Pessoais:

Coletados para realização do cálculo amostral representativo da população e protegidos pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.709/2018.

Avaliação Geral da Prefeitura:

- ***Como você avalia sua satisfação geral com a Prefeitura de Piratininga? (1 a 10):***



1 2,94%
2 2,00%
3 2,00%
4 2,98%
5 5,82%

6 7,88%
7 12,71%
8 14,71%
9 10,82%
10 35,31%



Média da avaliação Geral da Prefeitura de Piratininga.

Para calcular a média ponderada, usamos a fórmula:

$$\{Média\ ponderada\} = \frac{\{1 \times 2.94\} + \{2 \times 2.00\} + \{3 \times 2.00\} + \{4 \times 2.98\} + \{5 \times 5.82\} + \{6 \times 7.88\} + \{7 \times 12.71\} + \{8 \times 14.71\} + \{9 \times 10.82\} + \{10 \times 35.31\}}{\{100\}}$$

Calculando, obtemos:

$$Média\ ponderada = 2.94 + 4.00 + 6.00 + 11.84 + 29.10 + 47.28 + 89.57 + 117.68 + 97.38 + 353.10 \div 100$$

$$\{Média\ ponderada\} = \{758.69\} \div 100$$

$$\{Média\ ponderada\} = 7.5869$$

Portanto, a média ponderada da avaliação da satisfação geral com a prefeitura de Piratininga é aproximadamente 7.59

Onde podemos considerar que:

1 e 2 Péssimo

3 e 4 Ruim

5 e 6 Regular

7 e 8 bom

9 e 10 Ótimo

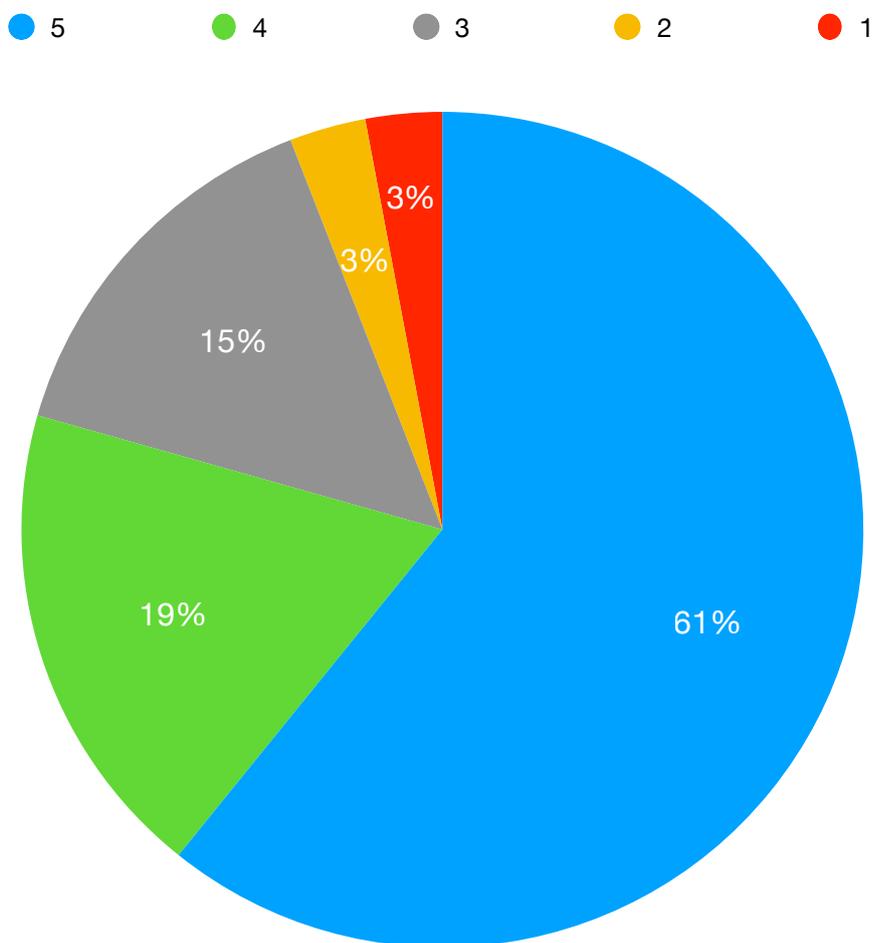
Ou seja, a população avalia de forma positiva os serviços prestados pela administração municipal, ao mesmo tempo que ainda há um espaço para desenvolvimento e melhora desse índice.



Serviços Prestados:

- *Avalie a qualidade dos seguintes serviços (1 a 5, sendo 1 insatisfatório e 5 muito satisfatório):*

- Saúde:

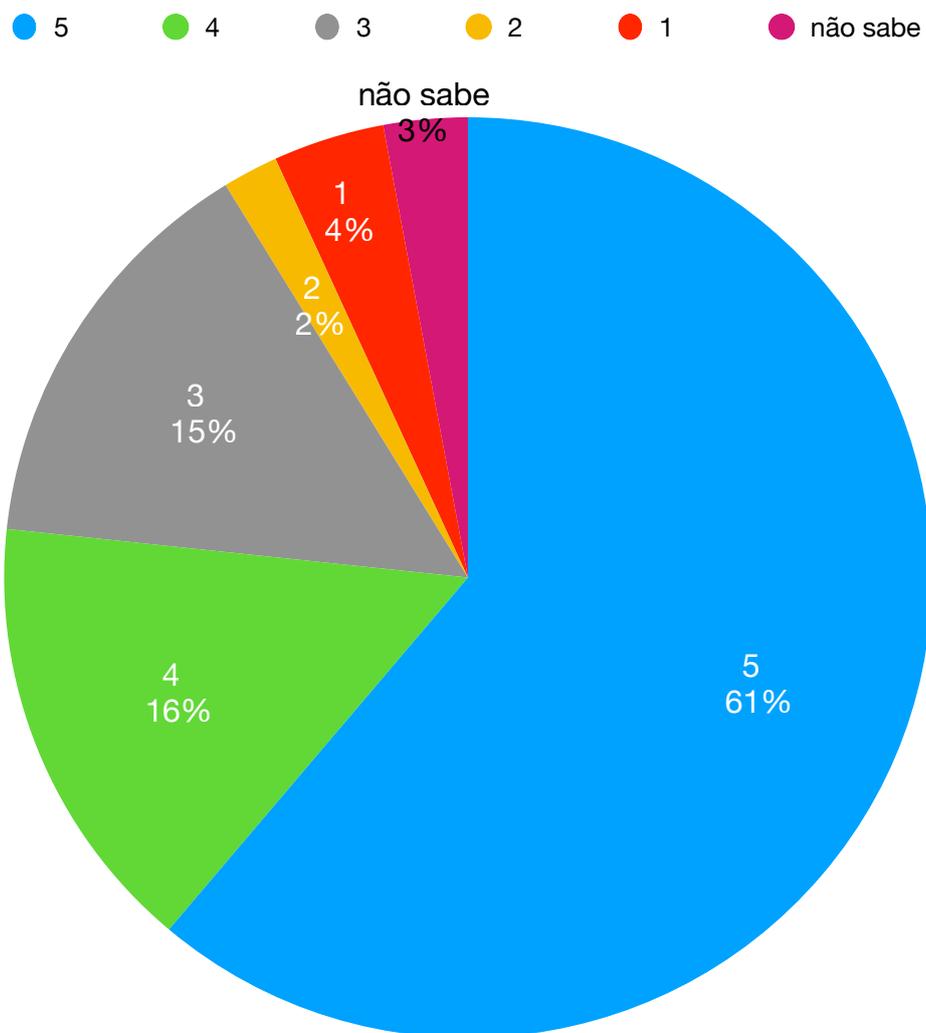


Valores exatos com duas casas decimais

- 1 2,94%
- 2 2,94%
- 3 14,71%
- 4 18,63%
- 5 60,78%



- Educação:

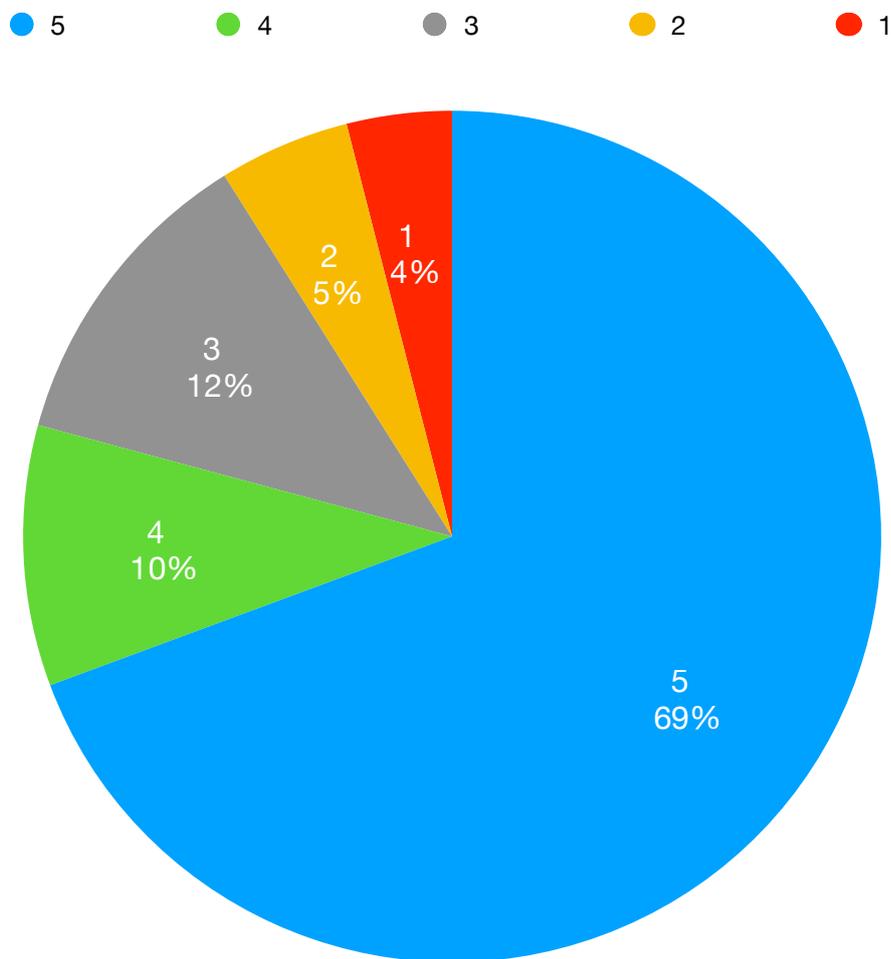


Valores exatos com duas casas decimais

- 5 61,76%
- 4 15,69%
- 3 14,71%
- 2 1,96%
- 1 3,92%



- Transporte Público (circular):

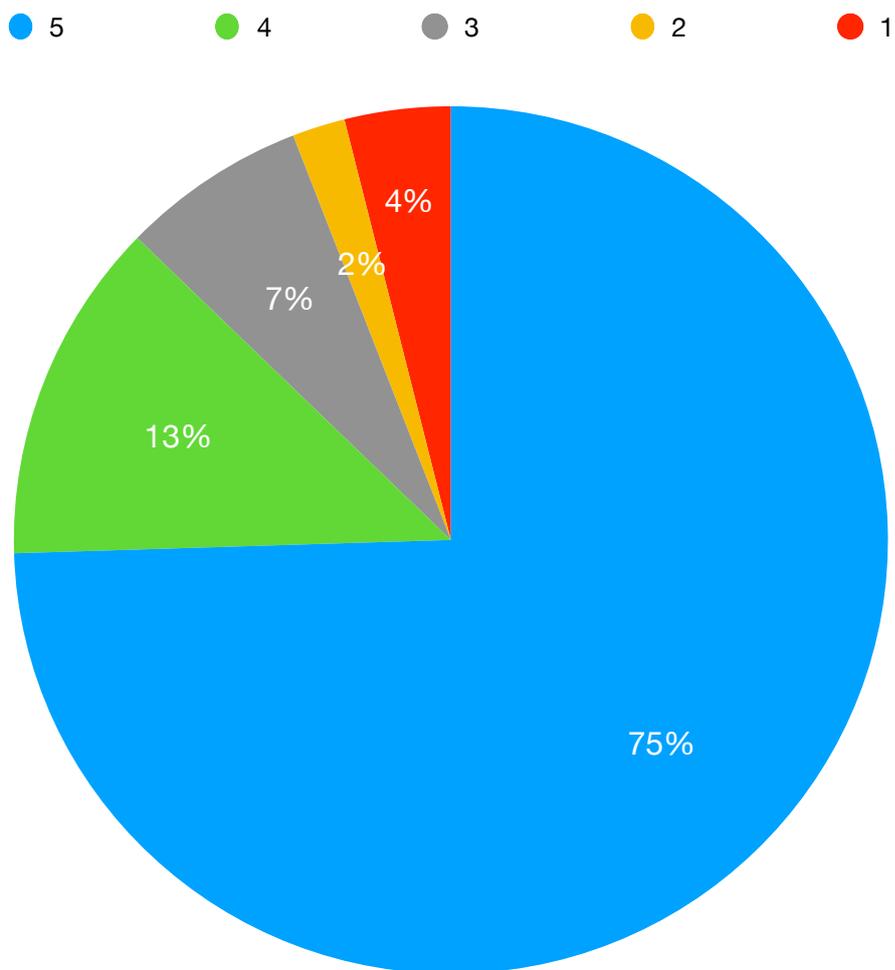


Valores exatos com duas casas decimais

- 5 68,63%
- 4 9,80%
- 3 11,76%
- 2 4,90%
- 1 3,92%



- Coleta de Lixo:

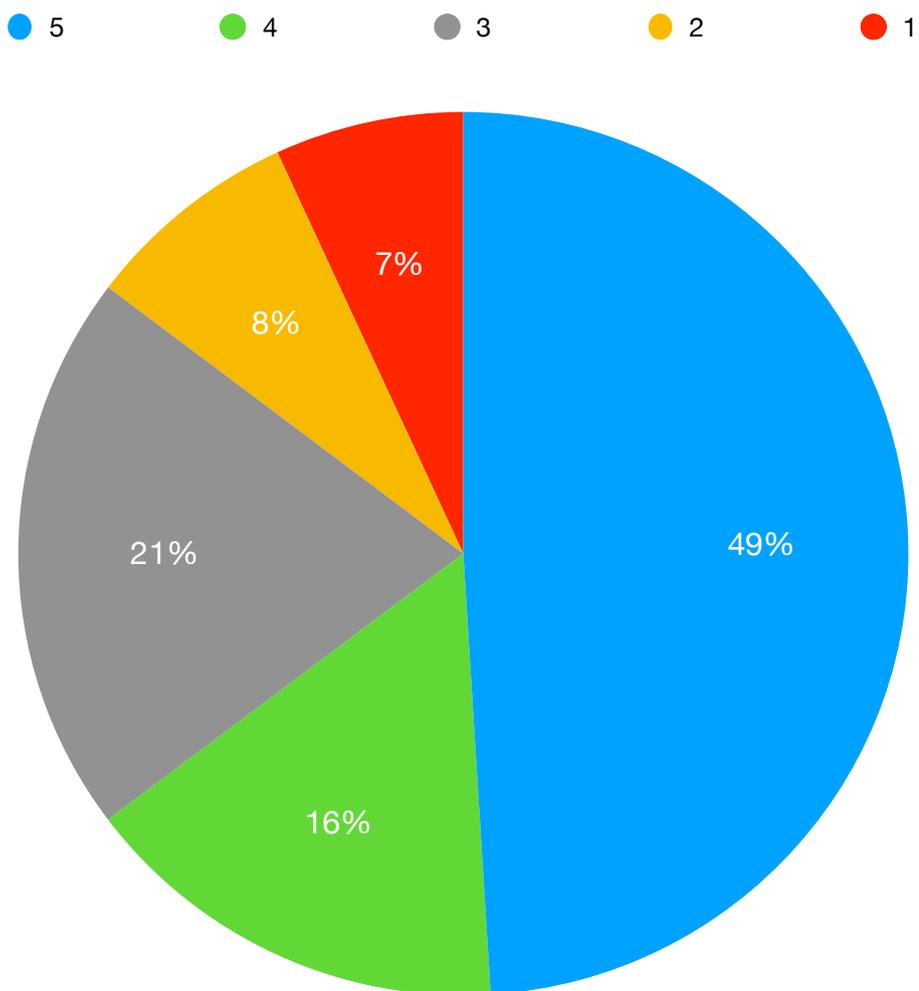


Valores exatos com duas casas decimais

- 5 74,51%
- 4 12,75%
- 3 6,86%
- 2 1,96%
- 1 3,92%



- Iluminação Pública:

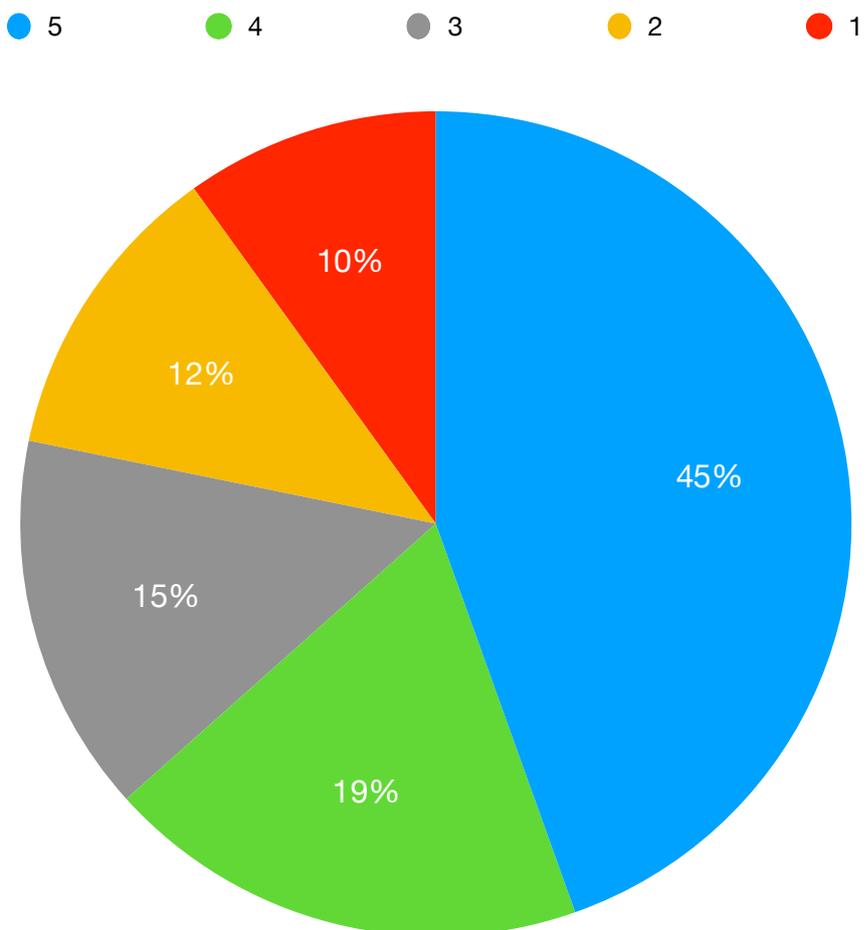


Valores exatos com duas casas decimais

- 5 49,02%
- 4 15,69%
- 3 20,59%
- 2 7,84%
- 1 6,86%



- Segurança:



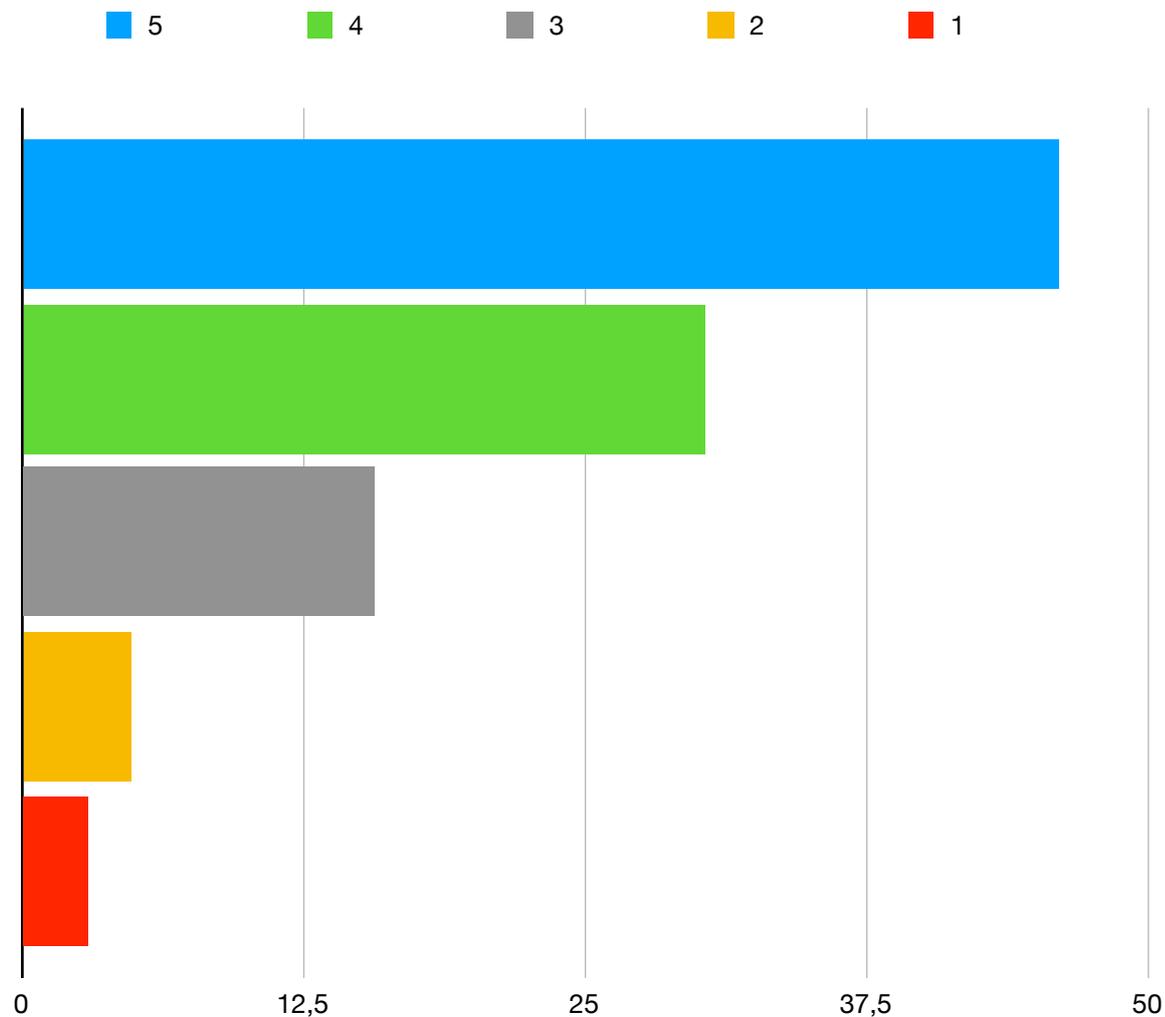
Valores exatos com duas casas decimais

- 5 44,12%
- 4 18,63%
- 3 14,71%
- 2 11,76%
- 1 9,80%



Comunicação:

- *Como você avalia a eficácia da comunicação da prefeitura sobre eventos, serviços e informações relevantes? (1 a 5):*



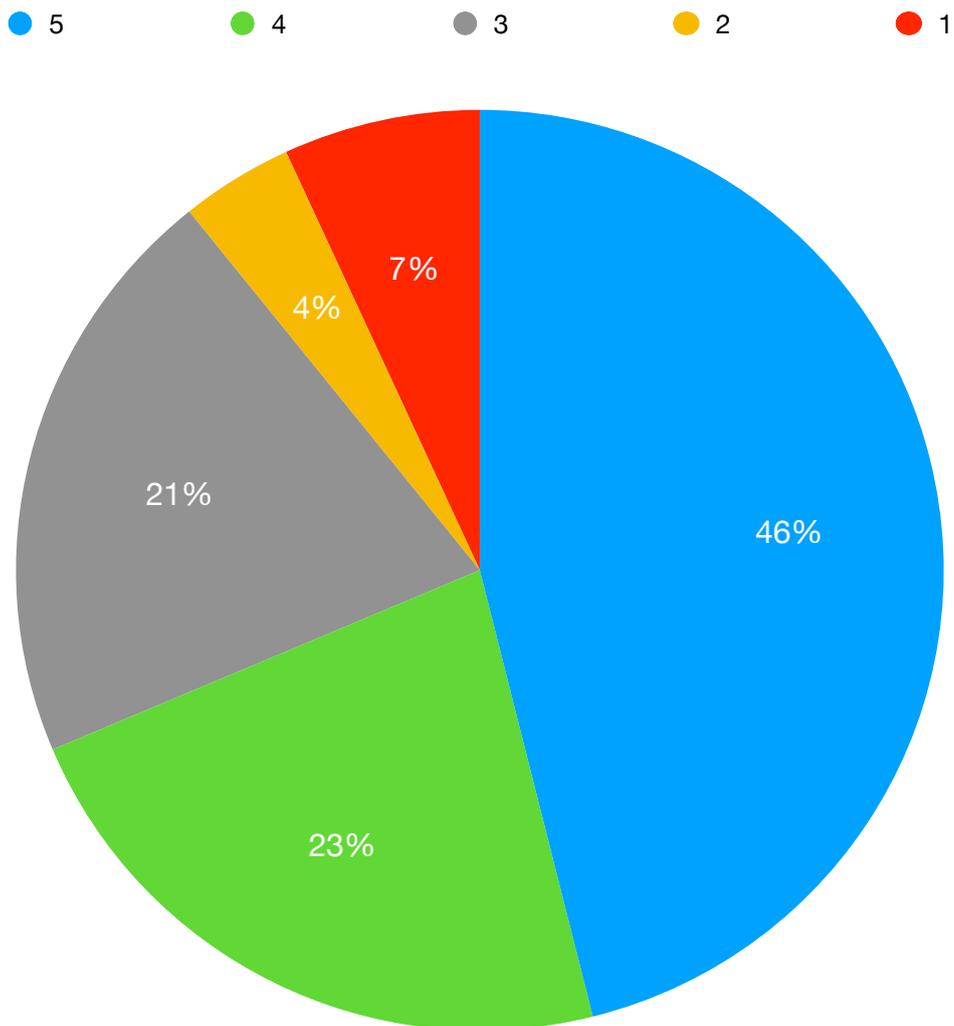
1 2,94%
2 4,90%
3 15,69%
4 30,39%
5 46,08%



Infraestrutura Urbana:

- ***Avalie a infraestrutura urbana de Piratininga (1 a 5):***

- Estradas e Vias Públicas:

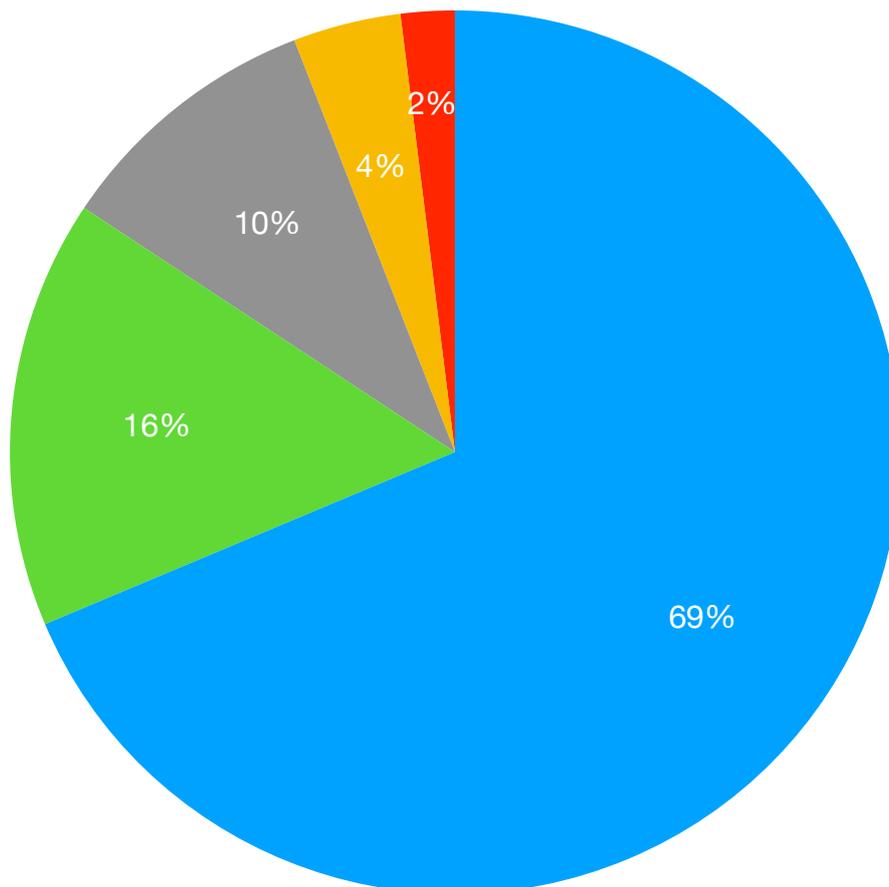


Valores exatos com duas casas decimais

- 1 6,86%
- 2 3,92%
- 3 20,59%
- 4 22,55%
- 5 46,08%



- Parques e Áreas de Lazer:



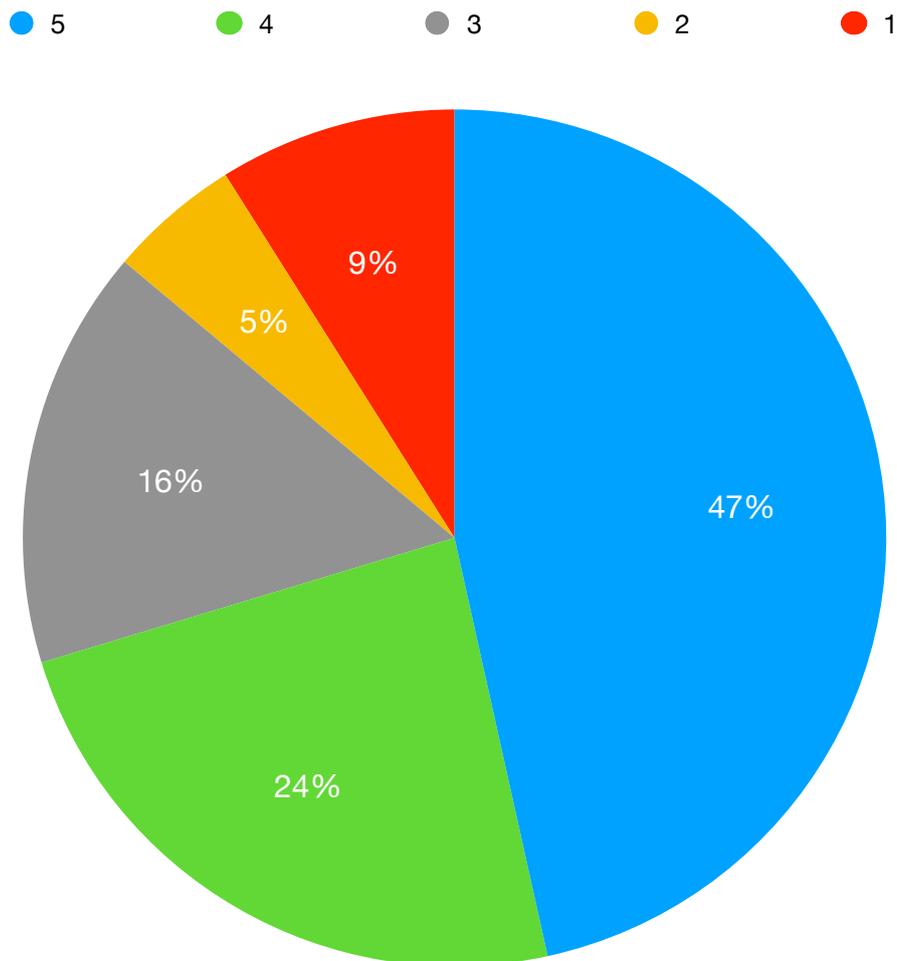
Valores exatos com duas casas decimais

- 1 1,96%
- 2 3,92%
- 3 9,80%
- 4 15,69%
- 5 68,63%



Meio Ambiente:

- *Como você percebe as ações da prefeitura em relação ao meio ambiente? (1 a 5)



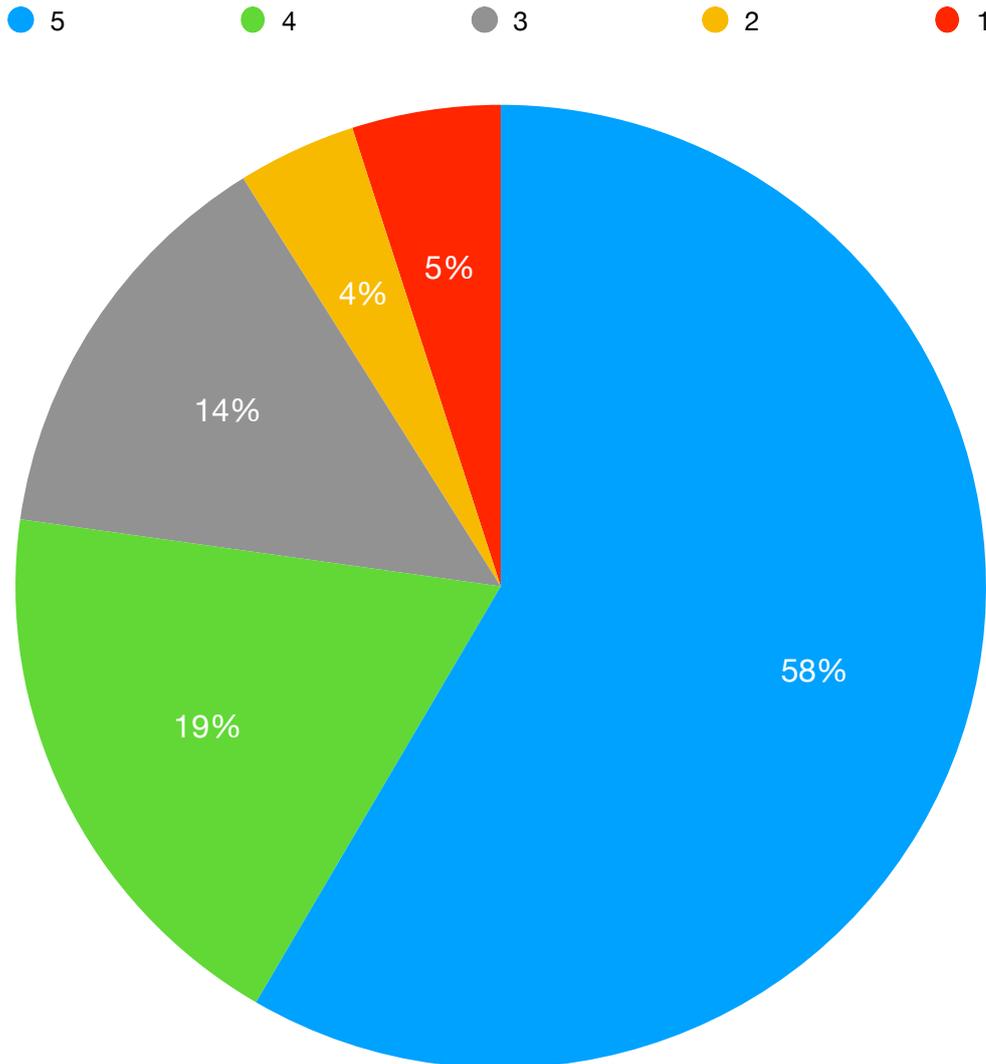
Valores exatos com duas casas decimais

- 1 8,82%
- 2 4,90%
- 3 15,69%
- 4 23,53%
- 5 46,08%



Atendimento ao Cidadão:

- *Avalie a qualidade do atendimento nos órgãos públicos municipais (1 a 5):*



Valores exatos com duas casas decimais

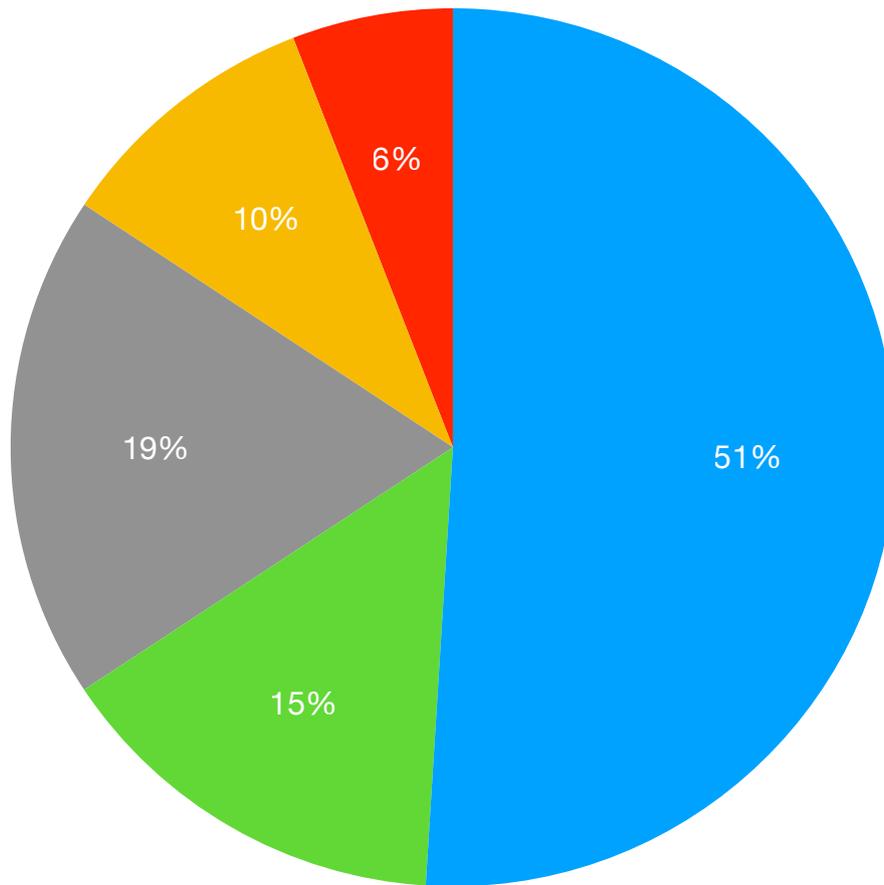
- 1 4,90%
- 2 3,92%
- 3 13,73%
- 4 18,63%
- 5 57,84%



Transparência:

- *Como você avalia a transparência nas ações da prefeitura? (1 a 5):*

● 5 ● 4 ● 3 ● 2 ● 1



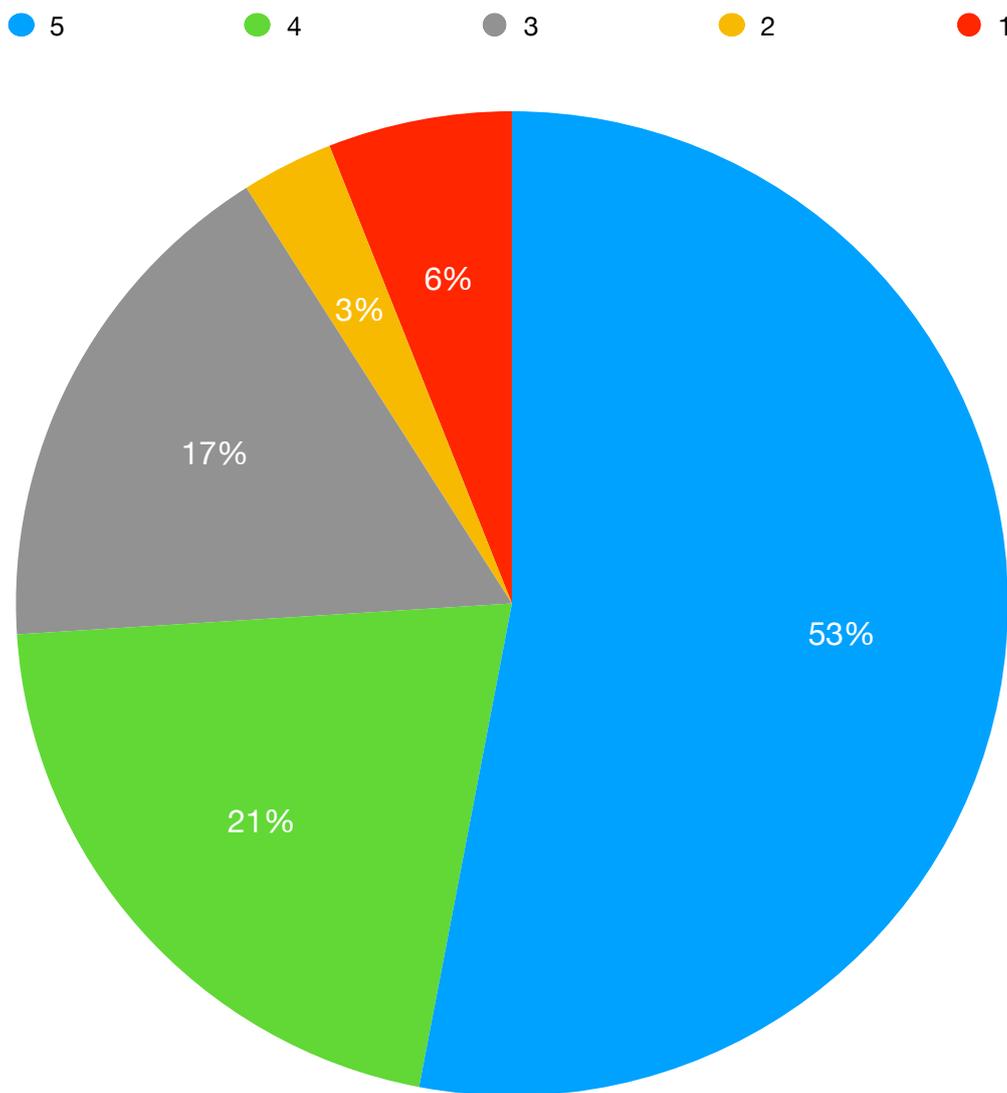
Valores exatos com duas casas decimais

- 1 5,88%
- 2 9,80%
- 3 18,63%
- 4 14,71%
- 5 50,98%



Programas Sociais:

- *Avalie a efetividade dos programas sociais oferecidos pela prefeitura (1 a 5):*



Valores exatos com duas casas decimais

Não informado 1,96%

1 5,88%

2 2,94%

3 16,67%

4 20,59%

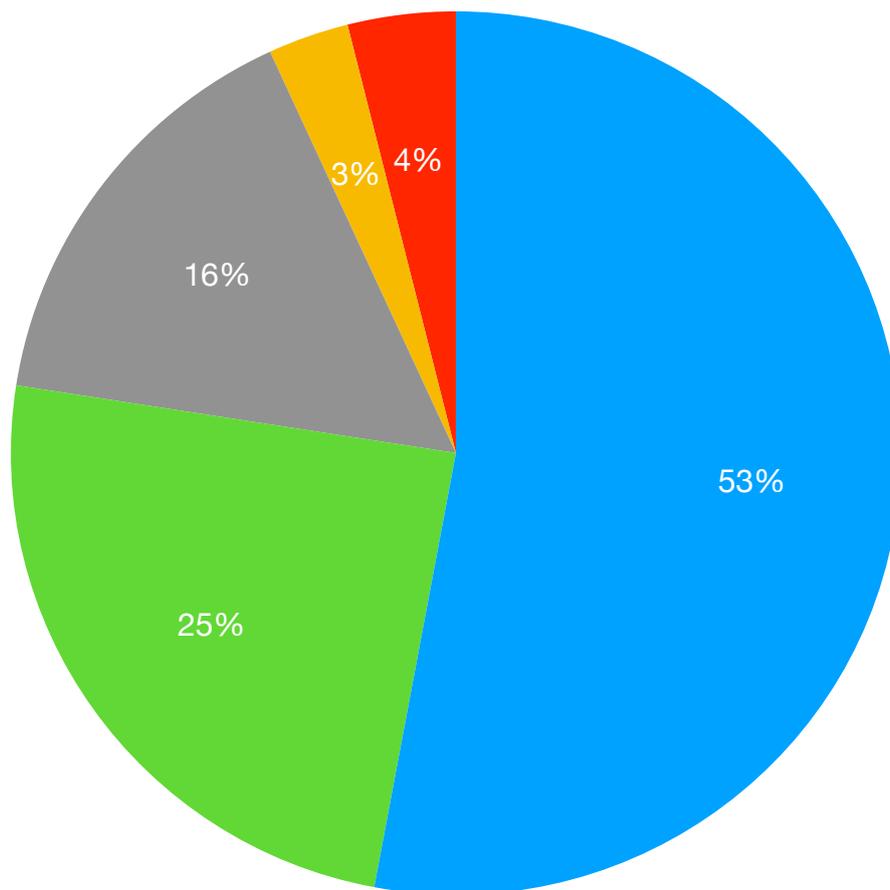
5 51,96%



Planejamento Urbano:

- *Como você percebe o planejamento urbano em Piratininga? (1 a 5):*

● 5 ● 4 ● 3 ● 2 ● 1



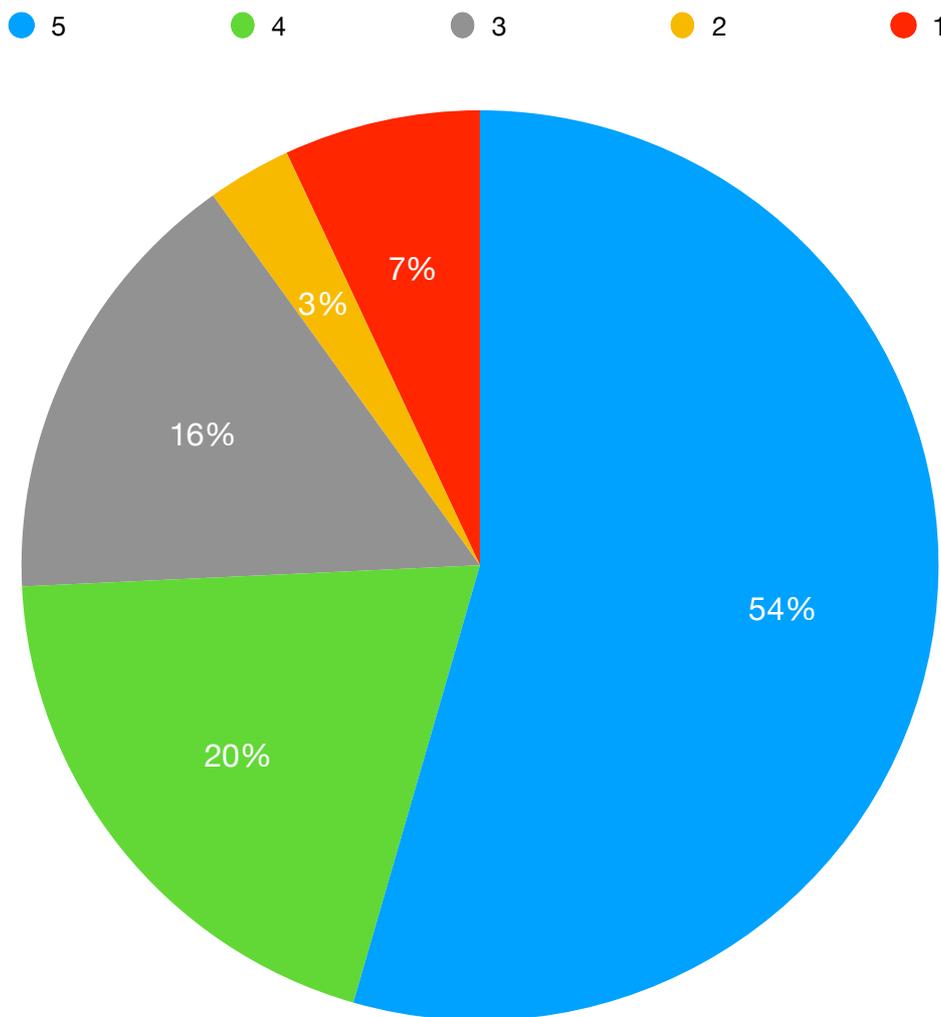
Valores exatos com duas casas decimais

- 1 3,92%
- 2 2,94%
- 3 15,69%
- 4 24,51%
- 5 52,94%



Cultura e Lazer:

- *Avalie as opções culturais e de lazer oferecidas pela prefeitura (1 a 5):*



Valores exatos com duas casas decimais

- 1 6,86%
- 2 2,94%
- 3 15,69%
- 4 19,61%
- 5 53,92%



Sugestões e Melhorias:

- ***Quais sugestões específicas você tem para melhorar a qualidade de vida em Piratininga?***

- 1 Emprego e Economia:
 - Sugestões relacionadas a mais empregos, trazer mais empresas para a cidade, melhorar emprego, e focar no comércio local.
- 2 Segurança:
 - Menções à necessidade de mais segurança, policiamento, e segurança para os jovens.
- 3 Saúde:
 - Sugestões para melhorar a saúde, atendimento nos órgãos públicos, agilidade nos hospitais, e falta de remédios.
- 4 Infraestrutura Urbana:
 - Melhorias nas ruas, iluminação pública, transporte público, e construção de banheiros públicos e bebedouros.
- 5 Educação:
 - Foco na educação, biblioteca municipal, e atendimento específico para idosos.
- 6 Meio Ambiente:
 - Melhorias no meio ambiente, controle de pragas, e mais ações para preservação ambiental.
- 7 Lazer e Cultura:
 - Mais eventos culturais, áreas de lazer, e reforma de instalações para atividades recreativas.
- 8 Serviços Públicos:
 - Melhoria no atendimento dos órgãos públicos, comunicação com a população, e organização nos serviços de assistência social.
- 9 Outros:
 - Alguns respondentes não deram sugestões específicas ou expressaram satisfação com a situação atual.

Ao analisar as respostas, observa-se uma variedade de preocupações e sugestões por parte da população. As áreas mais mencionadas são emprego/economia, segurança e saúde, sugerindo que esses são pontos-chave de interesse e preocupação para os habitantes de Piratininga.



Índice

Página 1	Capa e identificação
Página 2	Metodologia
Página 3	Avaliação Geral da Prefeitura Municipal
Página 4	Ponderação do Resultado e Nota.
Página 5	Avaliação da saúde
Página 6	Avaliação da Educação
Página 7	Avaliação do transporte público
Página 8	Avaliação da coleta de lixo
Página 9	Avaliação da iluminação
Página 10	Avaliação da segurança
Página 11	Avaliação da comunicação
Página 12	Avaliação das estradas e vias públicas
Página 13	Avaliação de parque e áreas de lazer
Página 14	Avaliação a gestão do meu ambiente
Página 15	Avaliação do atendimento ao cidadão
Página 16	Avaliação da transparência
Página 17	Avaliação dos programas sociais
Página 18	Avaliação do Planejamento urbano
Página 19	Avaliação da cultura e Lazer
Página 20	Sugestões de melhorias