



PREFEITURA MUNICIPAL DE SARAPUÍ

ESTADO DE SÃO PAULO

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

RELATÓRIO ESTATÍSTICO

PERÍODO: 1º QUADRIMESTRE 2023

OBJETO DO RELATÓRIO	Pesquisa de Satisfação do Usuário dos Serviços Públicos
PERÍODO	01/01/2023 – 30/04/2023
ITENS ESPECÍFICOS	<ul style="list-style-type: none">• Satisfação do usuário com o serviço prestado• Qualidade do atendimento prestado ao usuário• Cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços• Quantidade de manifestações de usuários• Medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço• Ranking das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários

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



PREFEITURA MUNICIPAL DE SARAPUÍ
ESTADO DE SÃO PAULO

DIRETORIA DE SAÚDE	QUANTIDADE DE AVALIAÇÕES					PRINCIPAIS SERVIÇOS UTILIZADOS
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL	
UMS Centro	10	9	5	4	28	
Posto Rodeio	4	3	1		8	
Posto Cocaes	5	3			8	
Vigilância em saúde (sanitária/epidemiológica)						
SAMU						

DIRETORIA DE EDUCAÇÃO E CULTURA	QUANTIDADE DE AVALIAÇÕES					PRINCIPAIS SERVIÇOS UTILIZADOS
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL	
Diretoria de Educação						
Coordenadoria de Esporte						
Coordenadoria de Cultura						
E.M.E.F. "Profª Conceição Ap. Holtz Santos"						
E.M.E.I.F. "Profª Celina Tereza Holtz Leme"						
E.M.E.I. "Dulce Vieira do Amaral Holtz"						
E.M.E.I.F. "Maria José da Silva Barros"						
E.M.E.F. "Profª Honorina Holtz do Amaral"						
E.M.E.I. "Nair de Souza Almeida"						
E.M.E.I. "Anna Maria Holtz"						

DIRETORIA ASSISTÊNCIA SOCIAL	QUANTIDADE DE AVALIAÇÕES					PRINCIPAIS SERVIÇOS UTILIZADOS
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL	
Diretoria de Assistência Social	44			8	52	
CRAS - Centro de Referência da Assist. Social						



PREFEITURA MUNICIPAL DE SARAPUÍ
ESTADO DE SÃO PAULO

DIRETORIA DE AGRICULTURA, ABAST. E MEIO AMBIENTE	QUANTIDADE DE AVALIAÇÕES					PRINCIPAIS SERVIÇOS UTILIZADOS
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL	
Diretoria de Agricultura						
Patrulha Agrícola						
Balança Rodoviária						
Meio Ambiente						
Apreensão de animais						

DEFESA CIVIL E BRIGADA DE INCÊNDIO	QUANTIDADE DE AVALIAÇÕES					PRINCIPAIS SERVIÇOS UTILIZADOS
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL	
Defesa Civil						
Brigada de Incêndio						

DIRETORIAS DO PAÇO MUNICIPAL E OUTROS SERVIÇOS	QUANTIDADE DE AVALIAÇÕES					PRINCIPAIS SERVIÇOS UTILIZADOS
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL	
Recepção e Protocolo	1				1	
Finanças, Tributos e Tesouraria						
Gabinete						
Jurídico						
Administração Geral						
Licitações						
Compras						
Obras						
Trânsito						
Iluminação Pública						
Limpeza Pública						



PREFEITURA MUNICIPAL DE SARAPUÍ

ESTADO DE SÃO PAULO

Manutenção de Vias						
Cemitério						
Outros						

2 – SUGESTÕES, ELOGIOS E RECLAMAÇÕES

Itens relacionados:

- Qualidade do atendimento prestado ao usuário
- Satisfação do usuário com o serviço prestado
- Cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços

	PRINCIPAIS SUGESTÕES	PRINCIPAIS ELOGIOS	PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES
SAÚDE		Qualidade do atendimento	Falta de empatia de alguns profissionais
EDUCAÇÃO			
ASSISTÊNCIA SOCIAL		Satisfação com o atendimento	Demora atendimento na recepção
AGRICULTURA, ABAST. E MEIO AMBIENTE			
RECEPÇÃO E PROTOCOLO			
FINANÇAS, TRIBUTOS E TESOUREARIA			
GABINETE			
JURÍDICO			
ADMINISTRAÇÃO GERAL			
LICITAÇÕES			
COMPRAS			
OBRAS			
TRÂNSITO			
ILUMINAÇÃO PÚBLICA			
LIMPEZA PÚBLICA			
MANUTENÇÃO DE VIAS			



PREFEITURA MUNICIPAL DE SARAPUÍ

ESTADO DE SÃO PAULO

OUTROS			
---------------	--	--	--

➤ **OUTRAS AVALIAÇÕES, SUGESTÕES, ELOGIOS E RECLAMAÇÕES, APRESENTADOS DE FORMA DIVERSA DO FORMULÁRIO PADRÃO:**

3 – CONTROLE DE RESOLUTIVIDADE

Itens relacionados:

- Medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço

DATA	UNIDADE DE ATENDIMENTO	SERVIÇO UTILIZADO	SATISFAÇÃO NO ATENDIMENTO	ENCAMINHAMENTO PARA PROVIDÊNCIAS	MEDIDAS ADOTADAS
NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL	NIHIL

4 – RANKING DAS RECLAMAÇÕES

Itens relacionados:

- Ranking das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários



PREFEITURA MUNICIPAL DE SARAPUÍ

ESTADO DE SÃO PAULO





PREFEITURA MUNICIPAL DE SARAPUÍ

ESTADO DE SÃO PAULO

1º Saúde 6º _____
2º Assistência Social 7º _____
3º _____ 8º _____
4º _____ 9º _____
5º _____ 10º _____