



RELATÓRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

***Relatório de Pesquisa de Satisfação dos Serviços Públicos prestados pela
Prefeitura Municipal de Barra dos Coqueiros/SE***

**Período de Avaliação:
15 de abril de 2025 a 20 de maio de 2025**

**BARRA DOS COQUEIROS/SE
MAIO/2025**



RELATÓRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

1. INFORMAÇÕES

A Prefeitura Municipal de Barra dos Coqueiros informa que realizou a primeira Pesquisa de Satisfação do ano de 2025, constando dados referentes aos atendimentos em prédios públicos municipais e alguns serviços prestados pela prefeitura, com objetivo de entender as dificuldades e anseios da população e assim adaptar gradativamente melhorias.

A pesquisa esteve disponível no sítio eletrônico oficial, através do link: <https://www.barradoscoqueiros.se.gov.br/>, realizada no período do dia 15 de abril de 2025 até o dia 20 de maio de 2025. Durante esse tempo, obteve-se o total de 27 (vinte e sete) avaliações coletadas, proporcionando uma base de dados para análise e interpretação. Na qual foi disponibilizada para a apreciação no Portal de Transparência. Acesse o Portal de Transparência oficial através deste link: <https://www.barradoscoqueiros.se.gov.br/pesquisa-de-satisfacao>

Ressalta-se que os dados obtidos pela referida Pesquisa serão utilizados como critério para melhoria dos serviços avaliados. Dessa forma, destaca-se que as avaliações serão periódicas, pois a participação popular em pesquisas de satisfação é crucial para garantir que as políticas e serviços públicos atendam às necessidades e expectativas da comunidade, promovendo uma gestão mais transparente, eficaz e democrática.

O direito dos usuários de avaliar como os serviços públicos 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 724/2022.

2. METODOLOGIA

2.1. Período da pesquisa: 15 de abril de 2025 a 20 de maio de 2025

2.2. Número de respostas: 27 (vinte e sete)



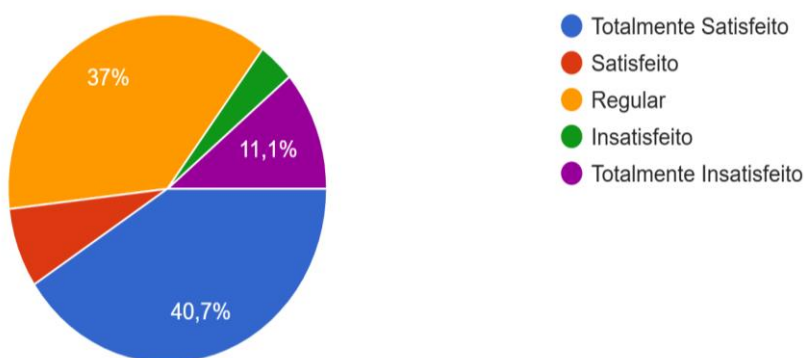
2.3. Ferramenta utilizada para coleta de dados: Google Forms

3. DA ANÁLISE GERAL DOS DADOS

3.1. Qualidade do Atendimento

Gráfico 01- Como você avalia o atendimento na Prefeitura Municipal de Barra dos Coqueiros?

Como você avalia o atendimento na Prefeitura Municipal de Barra dos Coqueiros?
27 respostas

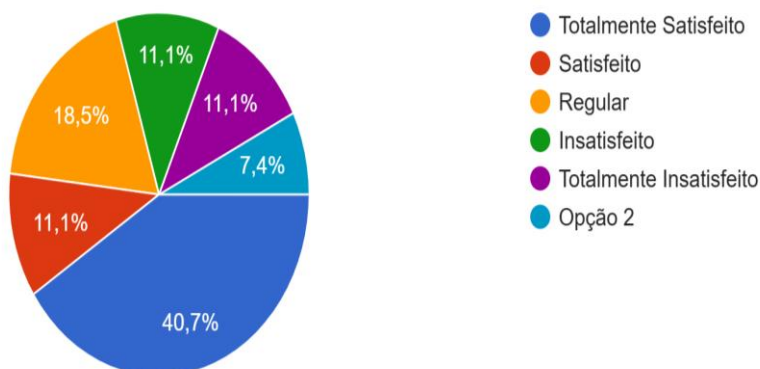


O gráfico 01, revela a nível de satisfação avaliação do atendimento da Prefeitura Municipal de Barra dos Coqueiros. Com base em 27 respostas, as opções de satisfação foram categorizadas em cinco níveis: “Muito Insatisfeito”, “Insatisfeito”, “Regular”, “Satisfeito” e “Muito Satisfeito”.

Observa-se que dos 27 entrevistados 40,7% afirmam Totalmente Satisfeitos com o atendimento enquanto 11,1% estarem Totalmente Insatisfeitos com o atendimento prestado na Prefeitura Municipal de Barra dos Coqueiros/SE.

Gráfico 02 - Como você avalia o atendimento da Ouvidoria Geral do Município de Barra dos Coqueiros?

Como você avalia o atendimento da Ouvidoria Geral do Município de Barra dos Coqueiros?
27 respostas





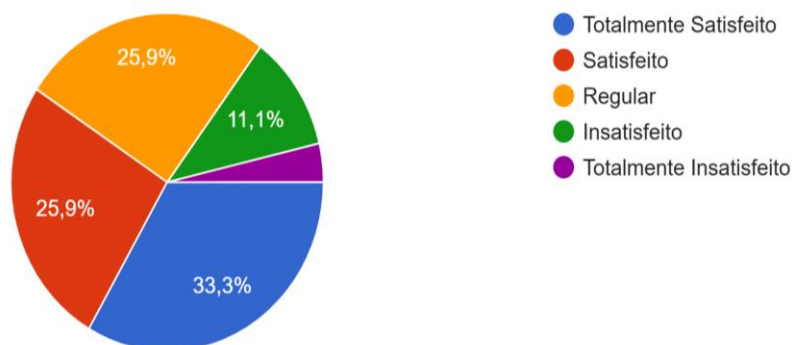
O gráfico 02 apresenta a avaliação da satisfação dos respondentes em relação ao atendimento prestado na Ouvidoria Geral.

Os dados revelam que a maioria dos participantes, totalizando 11 pessoas (40,7%), expressou estar “Totalmente Satisfeita” com o atendimento recebido na Ouvidoria. Em segundo, 5 pessoas (18,5%) avaliaram como sendo Regular. A mesma quantidade, 3 pessoas (11,1%), manifestou estar “Insatisfeita” “Muito Insatisfeita” e “Satisfeita” em relação aos atendimentos na Ouvidoria Municipal.

Gráfico 03 - Como você avalia o atendimento no setor de Tributos da Prefeitura de Barra dos Coqueiros (IPTU, ISS, ITBI, Alvará)?

Como você avalia o atendimento no setor de Tributos da Prefeitura de Barra dos Coqueiros (IPTU, ISS, ITBI, Alvará)?

27 respostas



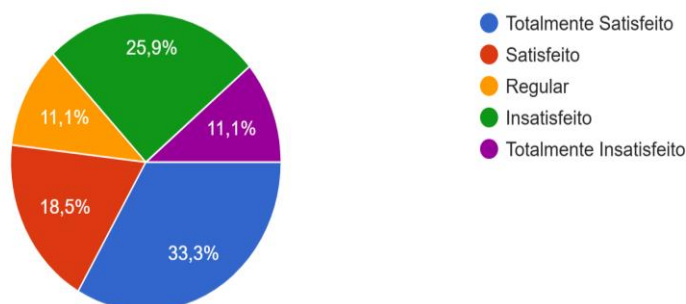
A maior porcentagem foi de avaliações como “Totalmente Satisfeito” com 9 votos (33,3%), porém observamos um equilíbrio com pessoas que consideram o serviço como “Regular” com 8 votos (29,6%).

Além disso, 4 pessoas (14,8%) classificaram o atendimento como “Insatisfeito” e 2 pessoas (7,4%) “Totalmente Insatisfeito” que merece atenção, pois mesmo com menores porcentagens na avaliação o atendimento necessita de aperfeiçoamento.

Gráfico 04 - Como você avalia o atendimento nas Unidades Básicas de Saúde (UBS) de Barra dos Coqueiros?

Como você avalia o atendimento nas Unidades Básicas de Saúde (UBS) de Barra dos Coqueiros?

27 respostas



Avenida Oceânica, 520, Centro, Barra dos Coqueiros – SE

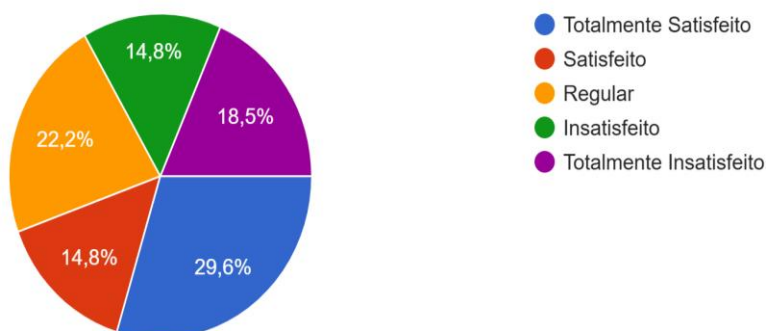
Telefone/WhatsApp: (79) 3025-8104 – E-mail: ouvidoria@barradoscoqueiros.se.gov.br



Gráfico 05 - Como você avalia o atendimento no Hospital de Pequeno Porte (HPP) do município de Barra dos Coqueiros?

Como você avalia o atendimento no Hospital de Pequeno Porte (HPP) do município de Barra dos Coqueiros?

27 respostas



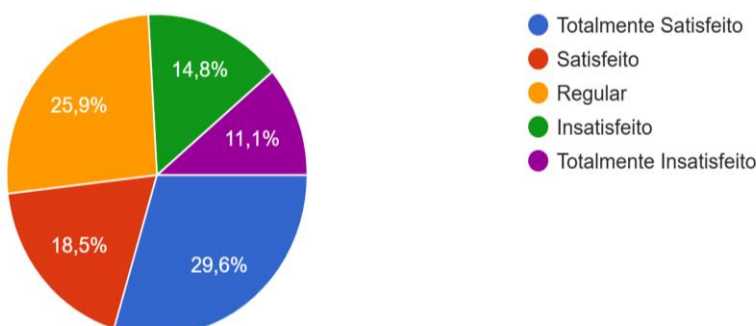
Os Gráficos 04 e 05 apresentam o atendimento em UBS e HPP de Barra dos Coqueiros, abrangendo áreas da Secretária de Saúde fundamentais na comunidade. E os dados nos mostram porcentagens bastante equilibradas.

Foram constatadas que a uma maior quantidade de pessoas está “Totalmente Satisfeito” em tais atendimentos. Porém, observamos que na Unidades Básicas de Saúde 7 pessoas (25,9%) encontram-se “Insatisfeito” e no atendimento do Hospital de Pequeno Porte 5 pessoas (18,5%) “Totalmente Insatisfeito”. As respostas apresentadas indicam a necessidade de monitorar o atendimento nessa áreas para que as demandas da população sejam atendidas de forma mais eficaz.

Gráfico 06 - Como você avalia o atendimento nos Serviços da Assistência Social (CRAS, CREAS, CRM, SCVF) no município de Barra dos Coqueiros?

Como você avalia o atendimento nos Serviços da Assistência Social (CRAS, CREAS, CRM, SCVF) no município de Barra dos Coqueiros?

27 respostas



O gráfico 06 apresenta a satisfação referente aos serviços oferecidos pela Assistência Social do município, onde observamos que 8 pessoas (29,6%) encontram-se Totalmente Satisfeito.



A categoria “Regular” também demonstrou uma avaliação considerável, alcançando 25,9%, com a contribuição de 7 usuários. Embora não represente uma opinião extremamente positiva, esse percentual indica uma percepção equilibrada sobre a qualidade do atendimento.

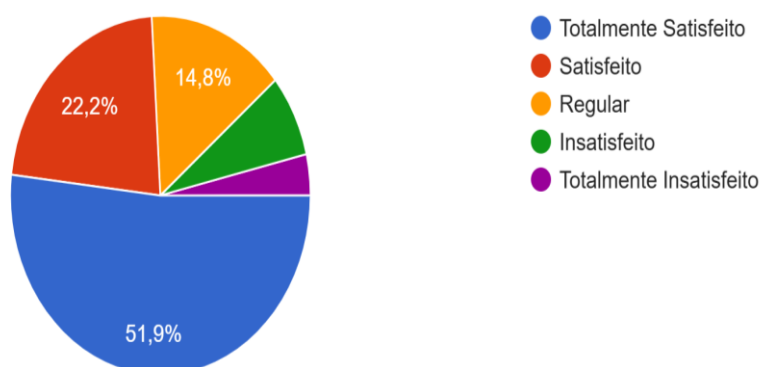
A quantidade de avaliações nas categorias “Insatisfeito” e “Totalmente Insatisfeito” que foram 4 votos (14,8%) e (11,1%) demonstram que devem ser avaliadas as áreas e, necessária atenção para melhorar o fornecimento dos serviços.

3.2. Nível de satisfação com o serviço prestado:

Gráfico 07 - Como você avalia o serviço de coleta de lixo do município de Barra dos Coqueiros?

Como você avalia o serviço de coleta de lixo do município de Barra dos Coqueiros?

27 respostas



Destaca-se que a maior porcentagem de respostas está nas categorias “Muito Satisfeito” e “Satisfeito”, com 14 e 6 votos, representando 51,9% e 22,2% respectivamente.

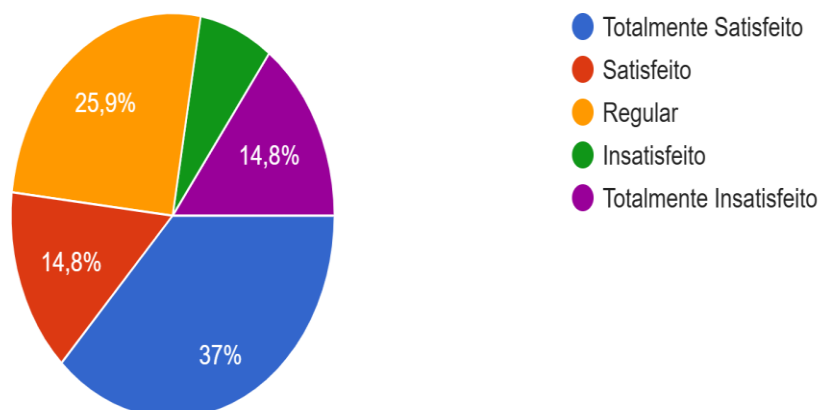
Por outro lado, as categorias “Totalmente Insatisfeito” e “Insatisfeito” apresentaram um percentual de 3,7% e 7,4%, com 1 pessoa expressando total insatisfação e 2 pessoas insatisfação. Este é um aspecto que merece atenção, pois, mesmo com um número reduzido de respostas, pode apontar para áreas que precisam de melhorias para atender melhor às expectativas dos usuários.



Gráfico 08 - Como você avalia o serviço de conservação de limpeza das ruas, praças e canteiros do município de Barra dos Coqueiros?

Como você avalia o serviço de conservação de limpeza das ruas, praças e canteiros do município de Barra dos Coqueiros?

27 respostas



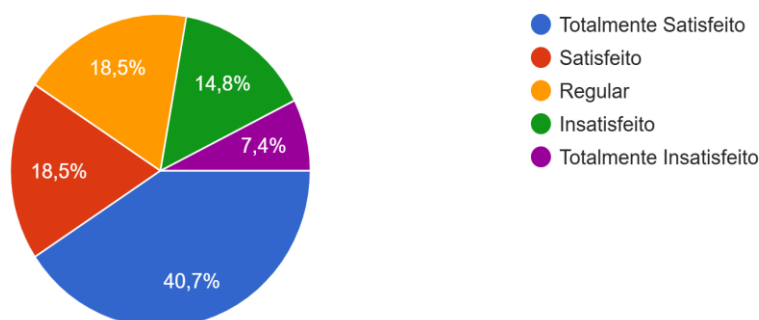
O gráfico 8 que apresenta a satisfação no serviço de limpeza e conservação de ruas, praças e canteiros aponta como a maior porcentagem de respostas na categoria “Muito Satisfeito” com 10 votos, representando 37%.

Em seguida, a categoria “Regular” com 7 votos (25,9%). Além disso, as categorias “Satisfeito” e “Totalmente Insatisfeito”, com 4 votos cada, representando 14,8% apontam que o serviço deve ser melhorado mesmo apresentando porcentagens equilibradas.

Gráfico 9 - Como você avalia o serviço de iluminação pública do município de Barra dos Coqueiros?

Como você avalia o serviço de iluminação pública do município de Barra dos Coqueiros?

27 respostas



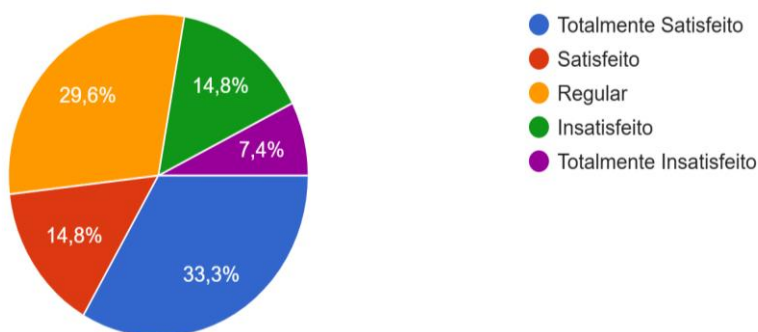


Observa-se que o serviço apresenta a maior porcentagem na categoria “Total Satisfação”, correspondendo a 40,7%, que são 11 votos, porém 4 pessoas 14,8% encontram-se Insatisfeitas. Dessa forma, devem ser realizadas melhorias na prestação do serviço.

Gráfico 10 - Como você avalia a questão de segurança pública do município de Barra dos Coqueiros?

Como você avalia a questão de segurança pública do município de Barra dos Coqueiros?

27 respostas



Apesar da maior porcentagem ser de avaliações como “Totalmente Satisfeito” com 9 votos (33,3%), observamos um equilíbrio com usuários que consideram o serviço como “Regular” com 8 votos (29,6)%. Por outro lado, obtive-se o índice de 4 pessoas (14,8%) como “Insatisfeito” e 2 pessoas (7,4%) “Totalmente Insatisfeito” apontado que melhorias no serviço de segurança são necessárias.

Gráfico 11 - Como você avalia as estruturas físicas e os serviços prestados das escolas do município de Barra dos Coqueiros?

Como você avalia as estruturas físicas e os serviços prestados das escolas do município de Barra dos Coqueiros?

27 respostas

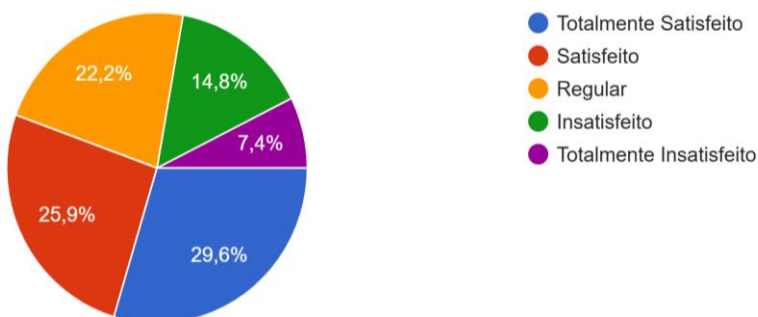
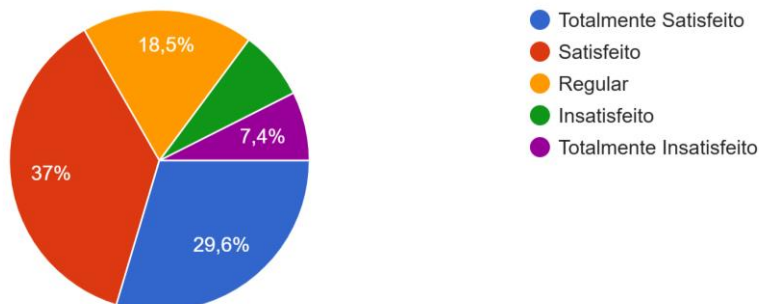




Gráfico 12 - Como você avalia as estruturas físicas e o serviço prestado pela creche do município de Barra dos Coqueiros?

Como você avalia as estruturas físicas e o serviço prestado pela creche do município de Barra dos Coqueiros?

27 respostas



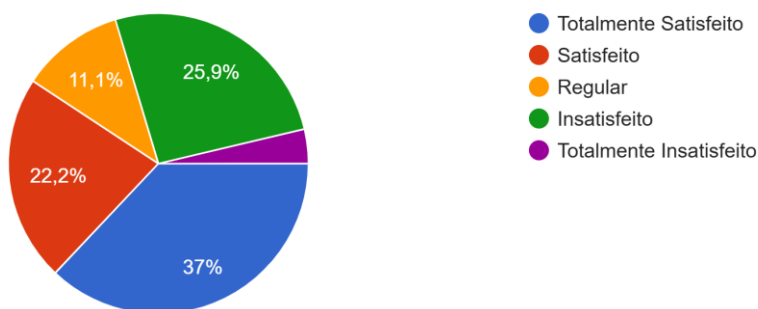
Os Gráficos 11 e 12 apresentam o nível de satisfação nos serviços prestados em escolas e creches do município.

A maior porcentagem dos resultados apontou como o serviço sendo “Totalmente Satisfeito” em ambas as estruturas, correspondendo a 8 votos (29,6%). Esse percentual indica uma percepção equilibrada sobre a qualidade do atendimento.

Gráfico 13 - Como você avalia as informações contidas no site da Prefeitura Municipal de Barra dos Coqueiros?

Como você avalia as informações contidas no site da Prefeitura Municipal de Barra dos Coqueiros?

27 respostas



Os dados revelam que 37% dos avaliados indicam como “Totalmente Satisfeitos” as informações no site na prefeitura, enquanto 25,9% “Insatisfeitos”. Tais informações mesmo com nível razoável, apontou a importância de estratégias para aumentar a compreensão e disponibilização de informações no site eletrônico na Prefeitura Municipal de Barra dos Coqueiros.



3.3 Sugestões Objetivas:

Foram apresentadas, na pesquisa, 14 sugestões para o aprimoramento dos Serviços Municipais.

Aparar com mais frequência o mato dos terrenos e canteiros da Rua Julieta Mecnas, bairro Espaço Tropical, bem como realizar o serviço de regar o canteiro dessa mesma rua, haja vista que os coqueiros de lá estão sofrendo muito, dois deles já morreram.

gestão nota mil

Precisa reavaliar esse sistema de você da saúde porque . pra uma consulta foi mas de 1 mês eestou dez do dia 1004/2015 cpm pedidos de enxames. É swmpre que eu vou diz que está fora o sistema. Minha filha é autista precisa desses acompanhamentos é dos enxames.

Melhorar e intensificar a limpeza da praia e redores , melhorar a iluminação em alguns pontos da atalaia nova e praia da costa e litoral, asfaltar a rota de fuga lugar onde fica o motu acentamento, consertar asfalto que tá cheio de depressão em vários pontos da barra como av. Governador Arcelor deda, a que dá acesso ao Prisco Viana TB, dentro do conj. Marcelo deda TB tá uma zona, intensificar as rondas da polícia ou guarda municipal na praia n só na av. Mas TB na praia mesmo

Mas atenção na saúde do povo principalmente na farmácia tá faltando medicamentos desde janeiro a medicaao pura t4

Agilizar o cadastramento das pessoas do comida na mesa , eu no caso não recebo ,tenho uma bebê de 2 anos e preciso de cadastro do cartão comida na mesa já que e um benefício meu , tenho os requisitos pra receber .

Melhorar a comunicação e abrir portas para saúde e infraestrutura para olhar mais para atalaia nova pois as ruas vivi abrindo buraco aqui na minha porta mesmo tem um e nos mesmo q temos q tapar... será. Que ninguém ver isso???!!!a iluminação das praças da atalaia nova deixa a desejar e não tem o mínimo de segurança!!!

Em relação à saúde colocar mais fiscalização nos postos de saúde e hospital pra ofertar melhor qualidade no atendimento ao paciente, além da estrutura que é de pessima qualidade onde não há se quer um ventilador nos postos de saúde pra aliviar o calor

Urbanização , pavimentação , iluminação , turismo ,



Precisam ter mais empatia com as pessoas em especial as crianças portadoras de necessidades especiais e autista! Faltando cuidadores nas creches e escolas!!!!

Colocar pessoas capacitadas que saibam trabalhar com atendimento ao público, pessoas com responsabilidade o atendimento do cras é horrível o do comida na mesa péssimo tem uma moça que fica na entrada uma morena que usa óculos, mulher arrogante não sabe lidar com atendimento ao público!

Uma melhor agilidade no atendimento das demandas. A ouvidoria mesmo dá um prazo de 30 dias pra um retorno. Irrazoável esse prazo.

As farmácias dos postos de saúde deveriam estar funcionando até às 17h e a do hospital de pequeno porte deveria funcionar 24h.

Mais vagas para as consultas e exames.

Ela está cada dia Melhor 😊

Só falta te oportunidade de emprego, ter alguém pra da assistência sobre isso

Ressalta-se que essas sugestões foram encaminhadas para as secretarias e setores responsáveis para análise, com objetivo de promover melhorias e atender às expectativas dos usuários.

3. CONCLUSÃO:

A distribuição das respostas nesta pesquisa 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.

A Pesquisa de Satisfação teve como objetivo a participação popular no desenvolvimento da Administração Pública e 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 assim nosso compromisso em trabalhar rotineiramente na implementação de melhorias contínuas, visando a excelência no atendimento e a plena satisfação da população usuária dos serviços públicos municipais.

Barra dos Coqueiros, 27 de maio de 2025



LETÍCIA ELLEN PIRES DA CRUZ
Ouvidora Geral

FRANCISCO MADUREIRA MELO JUNIOR
Secretário Municipal de Controle Interno