



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

GUZOLÂNDIA/SP

Agosto de 2019

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DA PESQUISA

OBJETIVO

Pesquisa de opinião pública com coleta de dados e informações referentes ao comportamento da população, visando levantar informações sobre a qualidade e o atendimento dos serviços públicos na cidade conforme determinação da lei 13.460/2017.

UNIVERSO

Guzolândia/SP

PERÍODO

Agosto de 2019.

METODOLOGIA

Pesquisa quantitativa domiciliar onde o modelo de amostragem utilizada é o de conglomerados em 2 estágios, onde no primeiro estágio são selecionadas através de metodologia de probabilidade proporcional ao tamanho, tomando por base os eleitores incluídos nos setores ou conglomerados distribuídos na pesquisa e no segundo estágio é selecionado em cada setor um número fixo volante segundo cotas de variáveis descritas na sequência:

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DA PESQUISA

VARIÁVEIS PARA COTAS AMOSTRAIS:

GÊNERO:

masculino e feminino;

IDADE:

de 16 a 30 anos, de 31 a 50 anos e acima de 50 anos;

RENDA FAMILIAR:

até R\$2.000 de R\$2.001 até R\$5.000 e mais de R\$5.000.

NÚMERO DE ENTREVISTAS

187 entrevistas distribuídas proporcionalmente nas regiões conforme a população.

MARGEM DE ERRO

A margem de erro máxima estimada é de 6 pontos percentuais sobre os resultados encontrados no total da amostra.

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DA PESQUISA

INTERVALO DE CONFIANÇA

O intervalo de confiança utilizado é de 95%, o que significa dizer que se fossem realizadas 100 pesquisas nos mesmos moldes dessa, podemos garantir que 95 delas os índices estão dentro da margem de erro máxima proposta.

COLETA DE DADOS

Entrevistas residenciais, presenciais e por telefone e um percentual máximo de 20% de entrevistas em pontos de fluxo populacional, dentro dos conglomerados em estudo, utilizando questionário elaborado conforme os objetivos da pesquisa.

As entrevistas são realizada por uma equipe de entrevistadores do instituto, devidamente treinados para abordagem desse tipo de público.

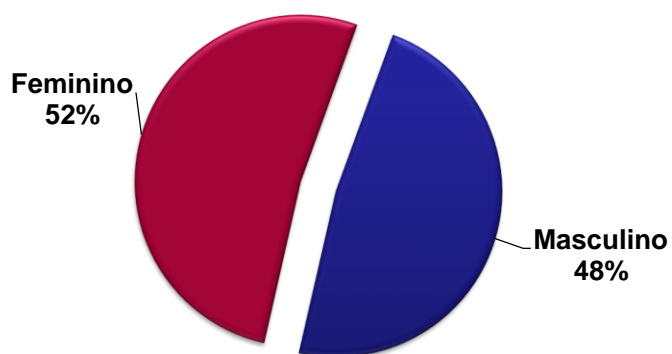
CONTROLE DE QUALIDADE

Após a coleta de dados é realizada a crítica (filtragem do material coletado) e verificação (fiscalização) de aproximadamente 10% dos questionários coletados.

Perfil da Amostra

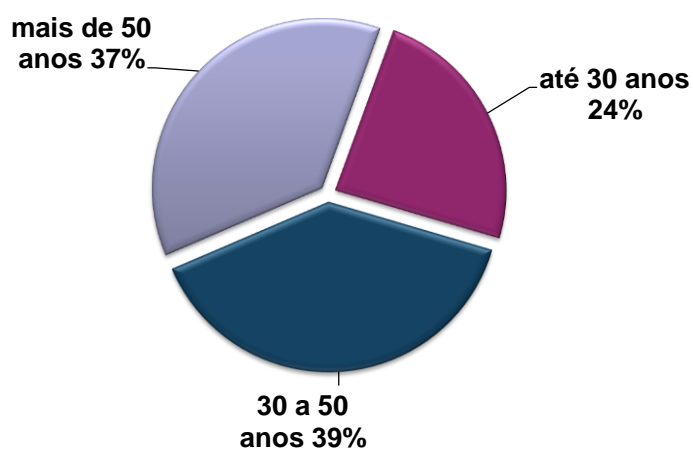
Perfil da Amostra

Gênero



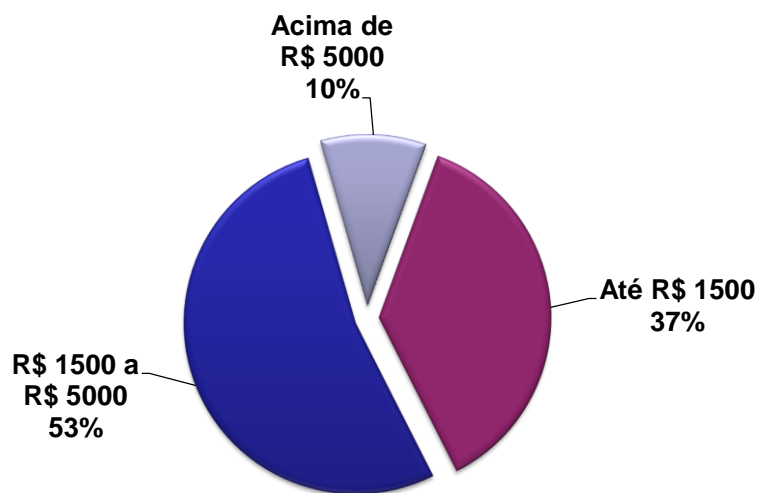
Perfil da Amostra

Faixa etária



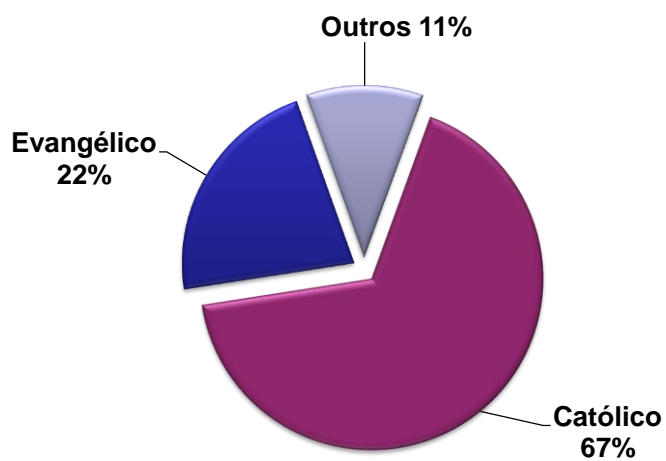
Perfil da Amostra

Renda Familiar



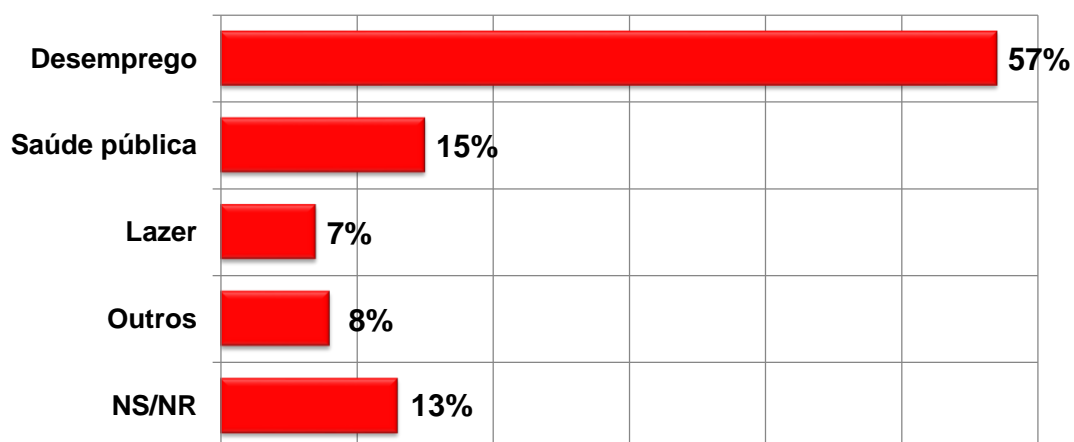
Perfil da Amostra

Religião

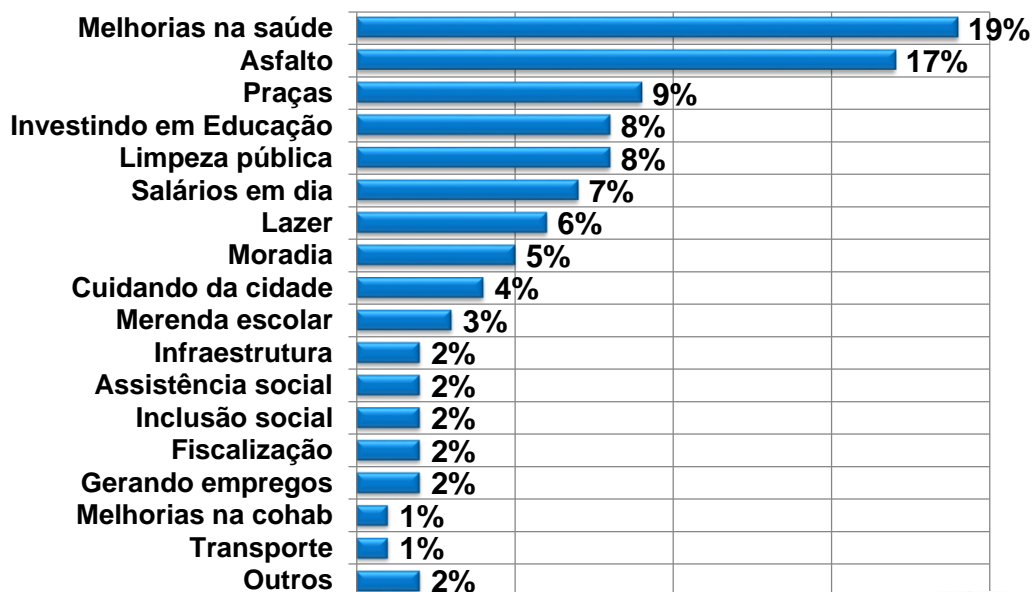


A cidade

PRINCIPAIS PROBLEMAS DA CIDADE



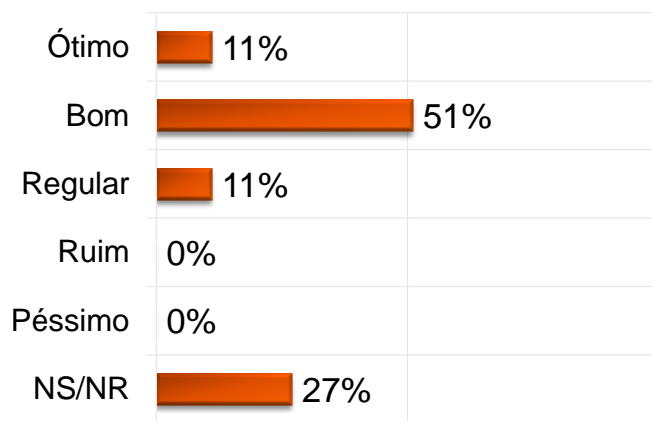
Principais ações que a Administração municipal tem feito na cidade que sabe ou ouviu falar:



Serviços públicos **AVALIAÇÃO**

Atendimento no gabinete

Grau de satisfação

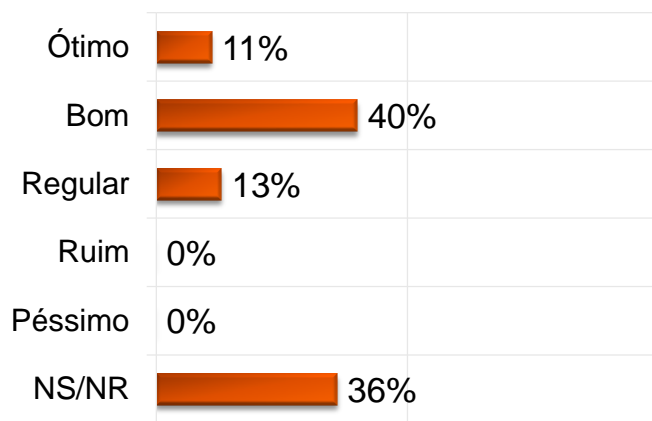


Nota média

8,0

Assessoria Jurídica

Grau de satisfação

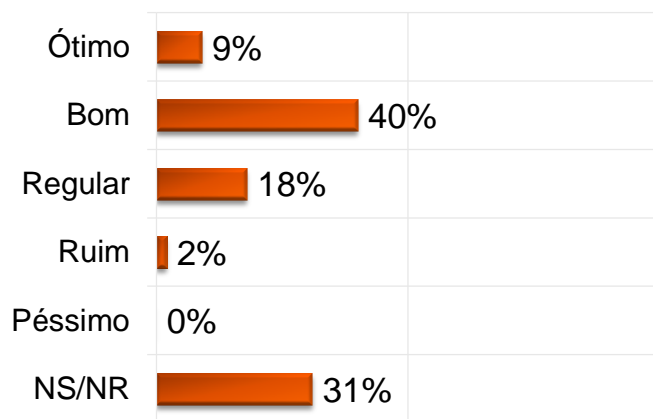


Nota média

7,9

Tributação

Grau de satisfação

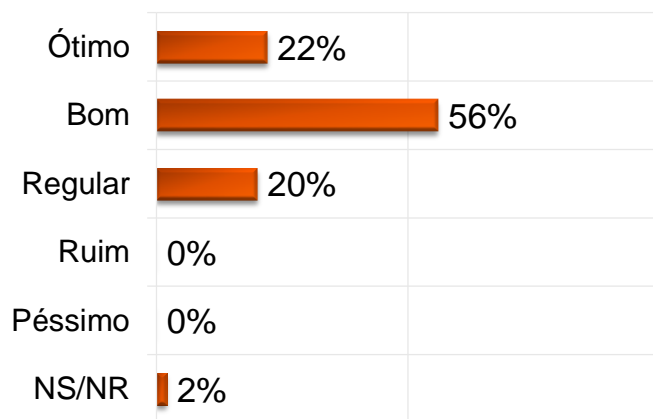


Nota média

7,6

Saúde

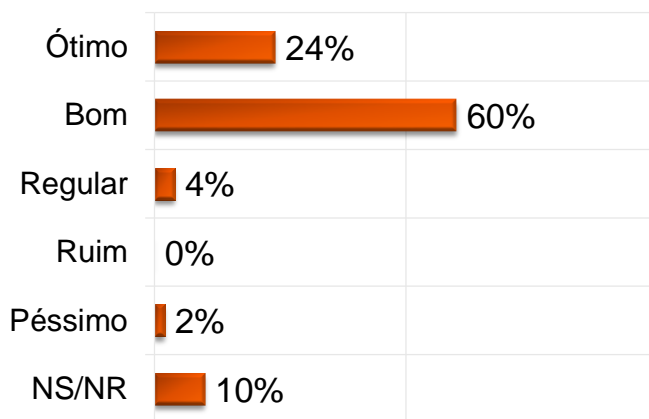
Grau de satisfação



Nota média

8,0

Farmácia municipal (distribuição de remédios) Grau de satisfação

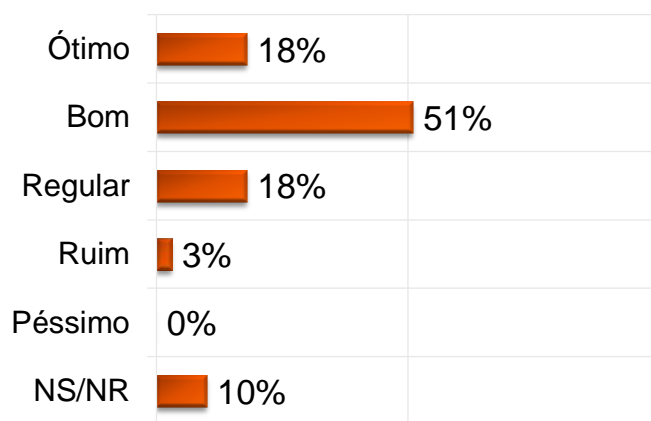


Nota média

8,3

Santa Casa de Auriflama

Grau de satisfação

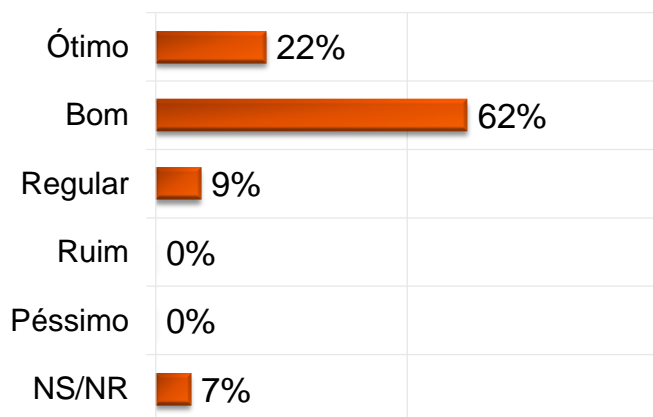


Nota média

7,9

Educação e Cultura

Grau de satisfação

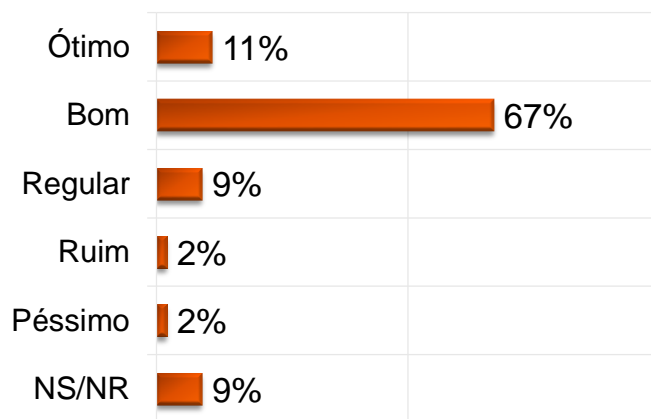


Nota média

8,3

Esporte e Lazer

Grau de satisfação

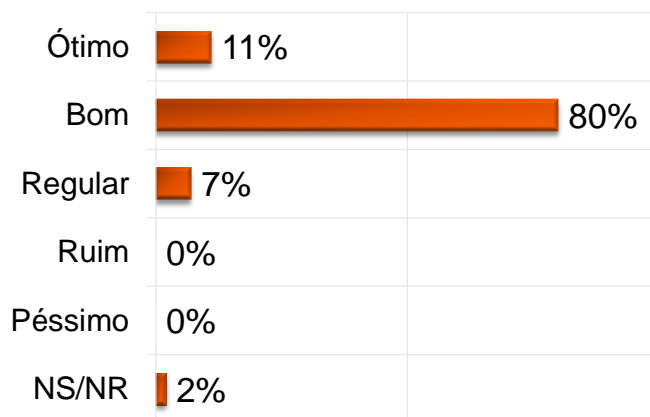


Nota média

7,8

Agricultura e meio ambiente

Grau de satisfação

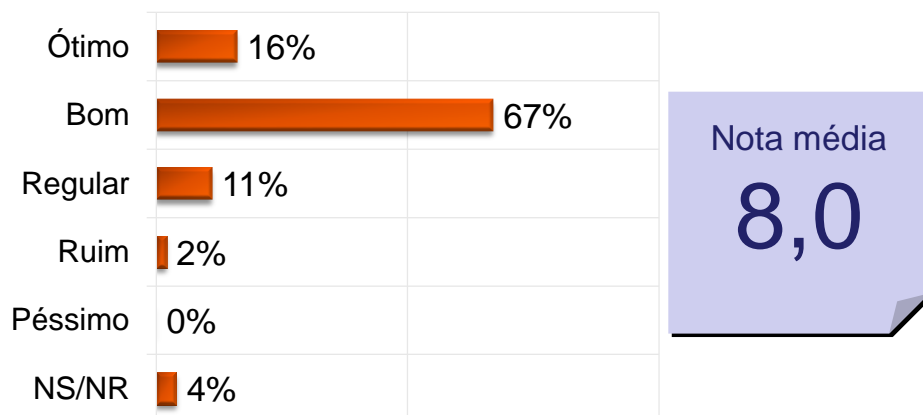


Nota média

8,1

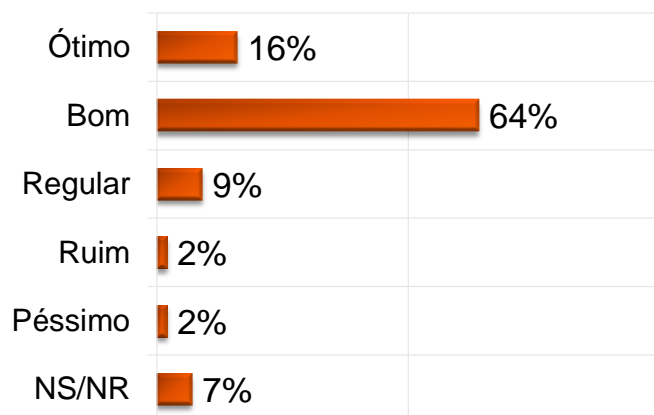
Manutenção de estradas rurais

Grau de satisfação



Obras e engenharia

Grau de satisfação

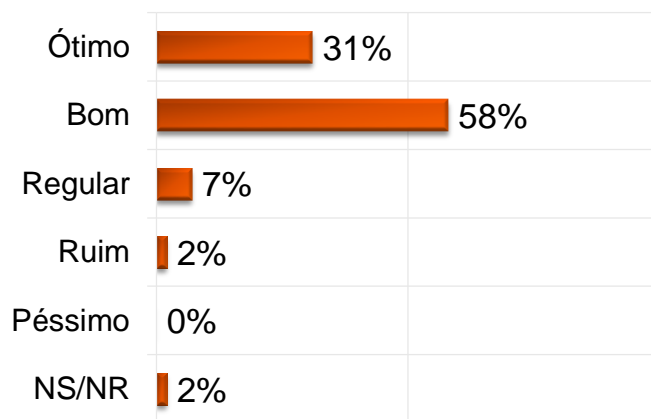


Nota média

7,9

Asfalto

Grau de satisfação

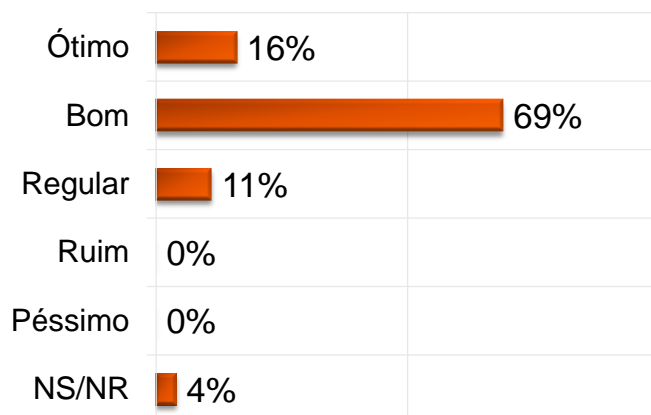


Nota média

8,4

Assistência social

Grau de satisfação

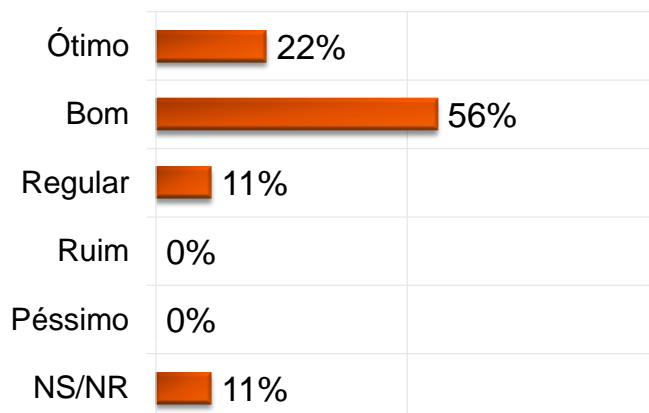


Nota média

8,1

CRAS

Grau de satisfação

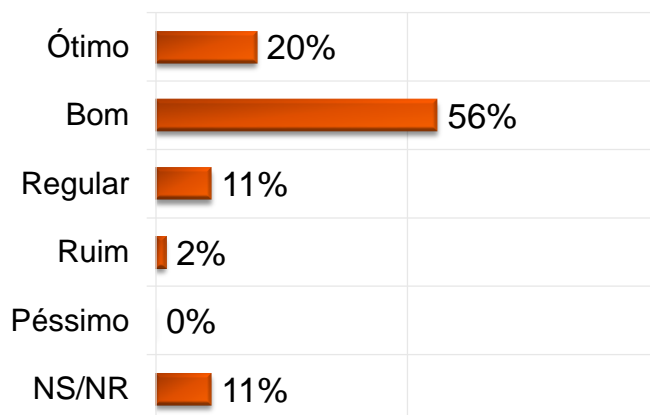


Nota média

8,3

Administração e Finanças

Grau de satisfação

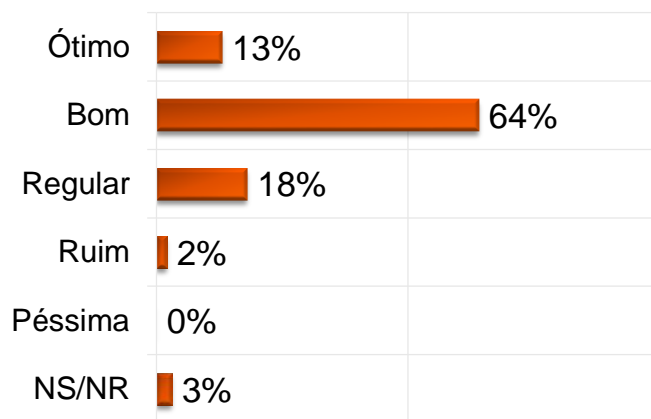


Nota média

8,1

Segurança

Grau de satisfação

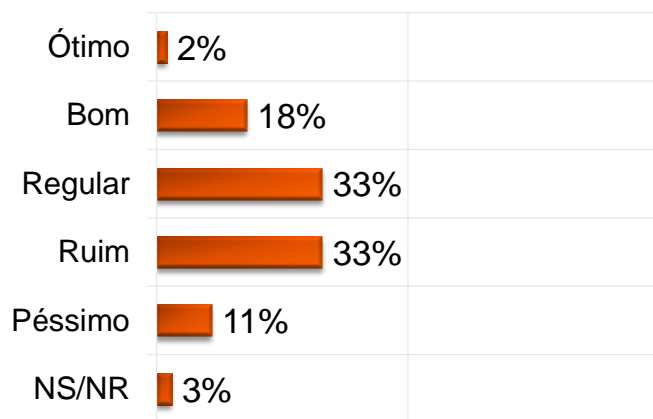


Nota média

7,8

Geração de empregos

Grau de satisfação



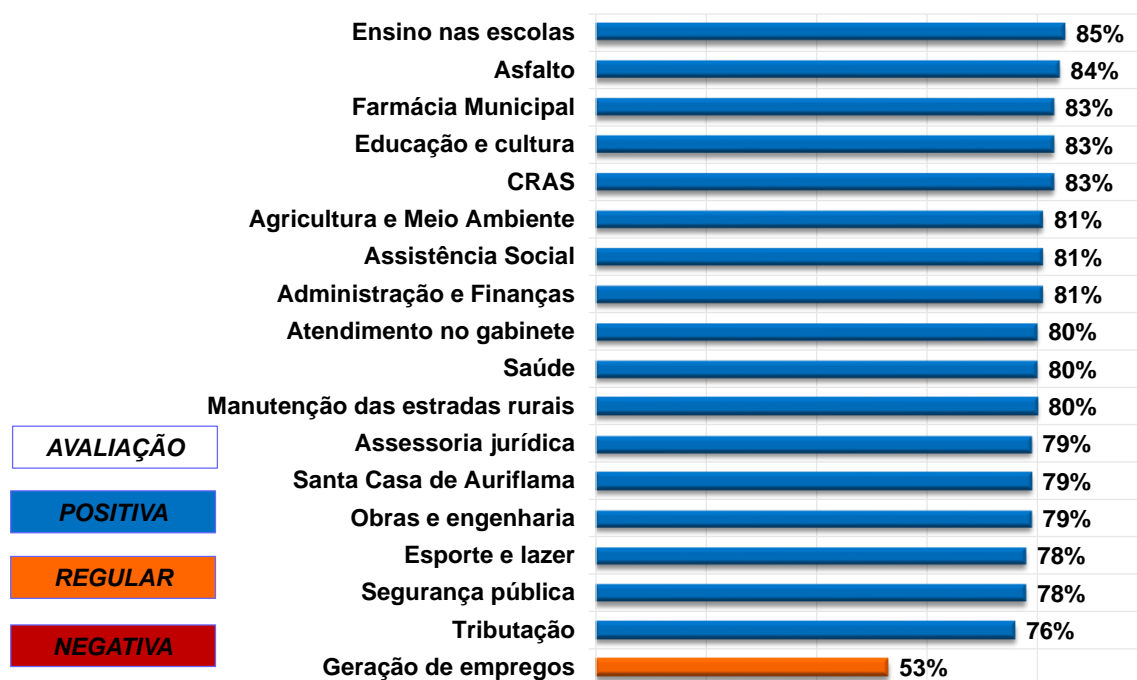
Nota média

5,3

Serviços Públicos

QUADRO COMPARATIVO

Quadro Comparativo:

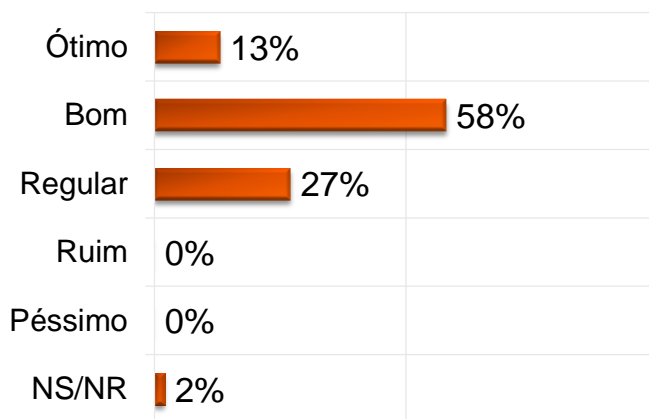


Avaliação

ATENDIMENTO NOS ÓRGÃOS PÚBLICOS

Qualidade do atendimento nos órgãos públicos municipais

Grau de satisfação



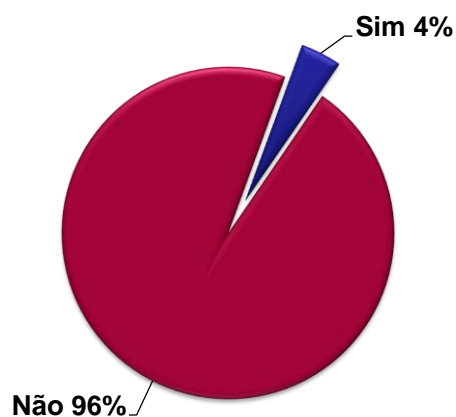
Nota média

7,7

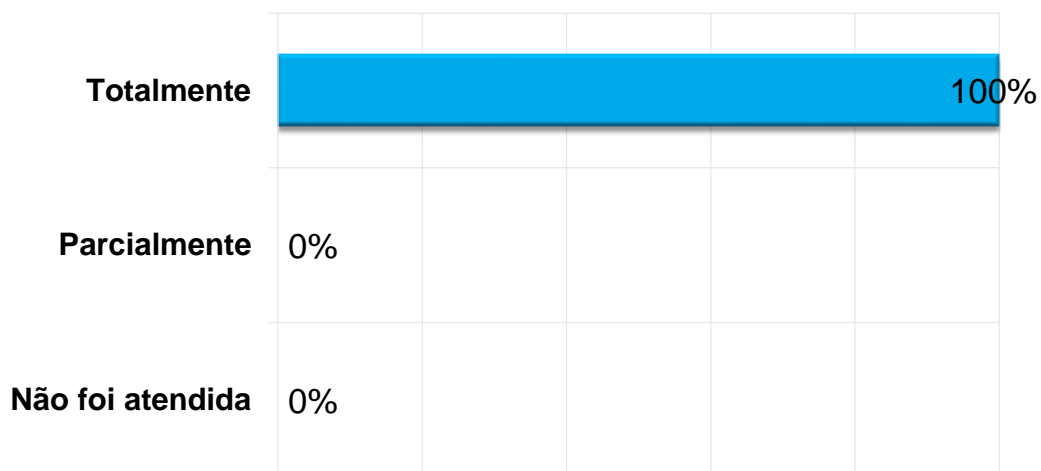
Os serviços públicos municipais são realizados dentro dos prazos prometidos?



Já fez reclamação formal na prefeitura sobre algum serviço público municipal?



Teve sua reclamação atendida?





Araçatuba: (18) 9 9706-7778
São Paulo: (11) 9 6407-6000
www.abrinteligencia.com.br