



***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**

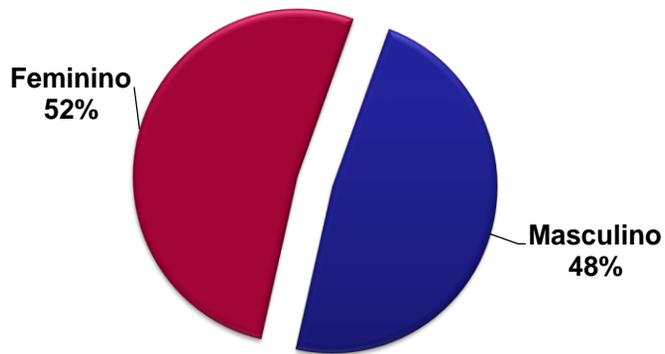
Após a coleta de dados é realizada a crítica (filtragem do material coletado) e verificação (fiscalização) de aproximadamente 10% dos questionários coletados.

## Perfil da Amostra

---

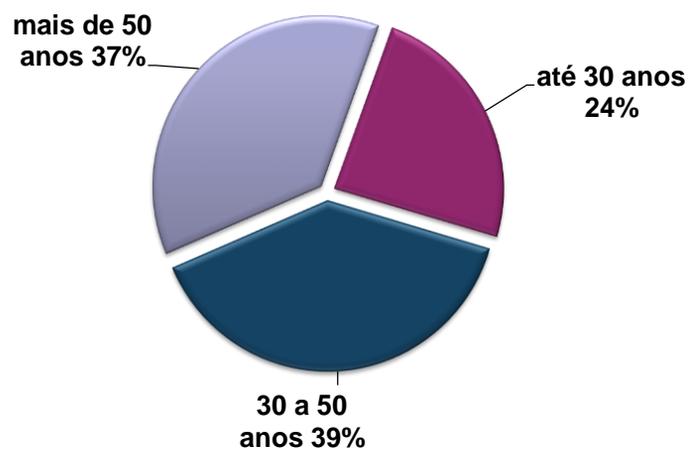
## Perfil da Amostra

### Gênero



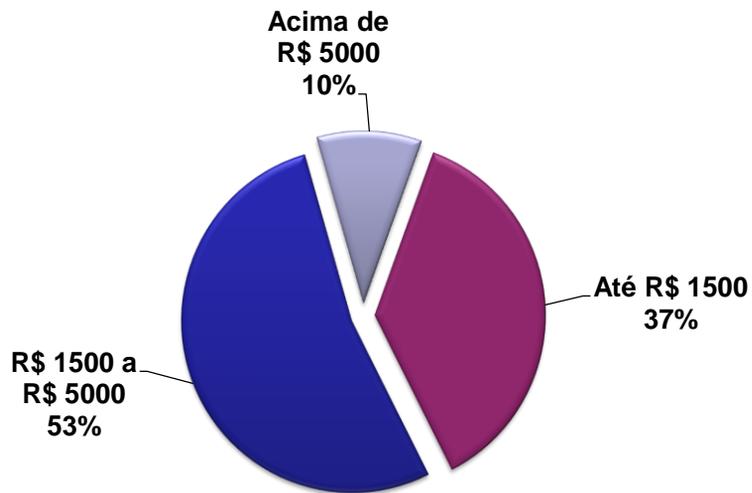
## Perfil da Amostra

### Faixa etária



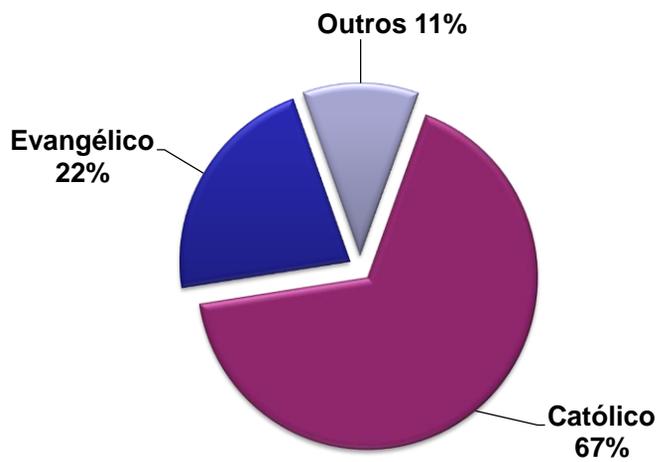
## Perfil da Amostra

### Renda Familiar



## Perfil da Amostra

### Religião

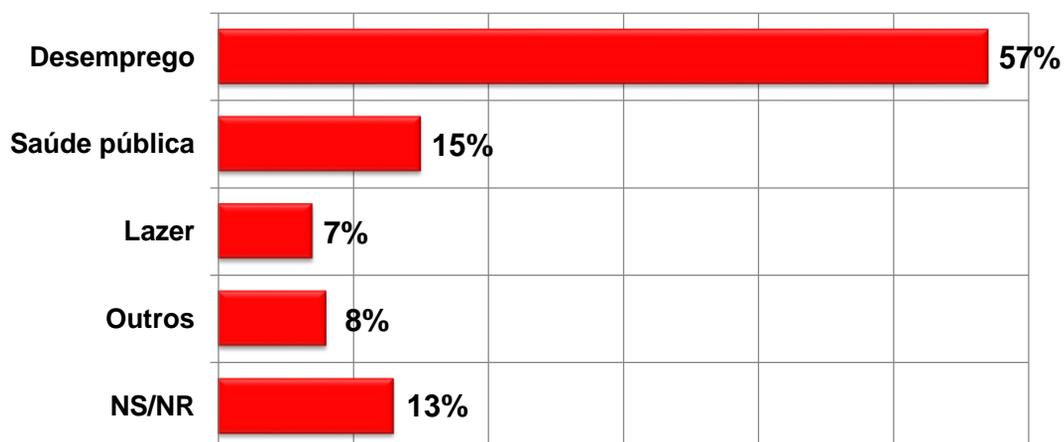


## A cidade

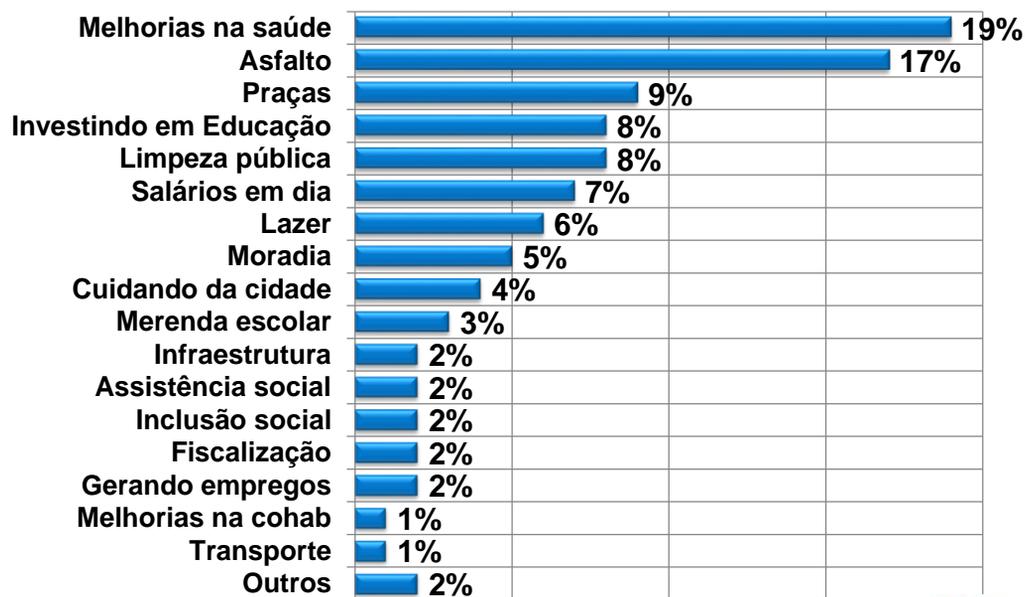
---



## PRINCIPAIS PROBLEMAS DA CIDADE



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

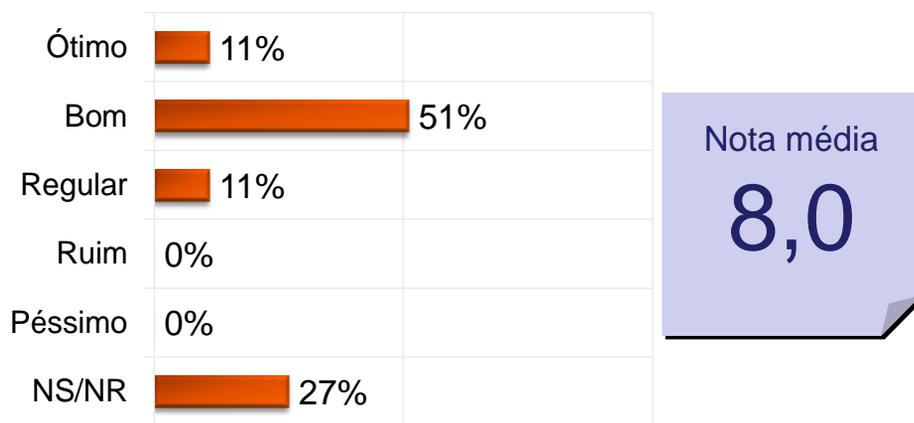


# Serviços públicos **AVALIAÇÃO**



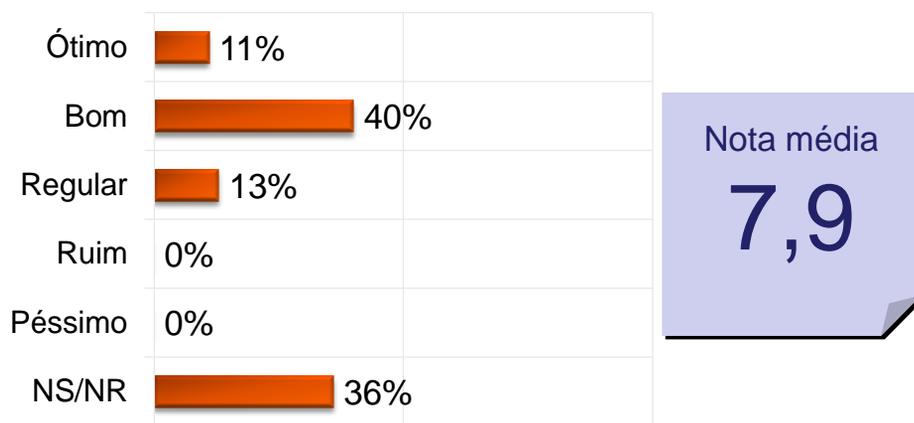
## Atendimento no gabinete

### Grau de satisfação



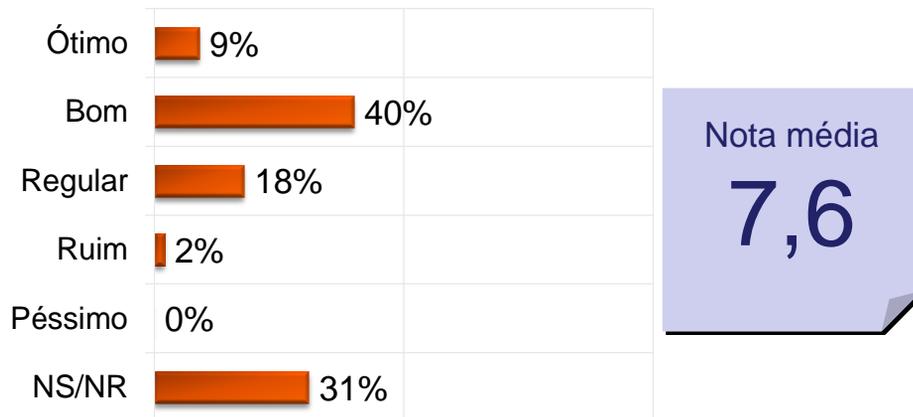
## Assessoria Jurídica

### Grau de satisfação



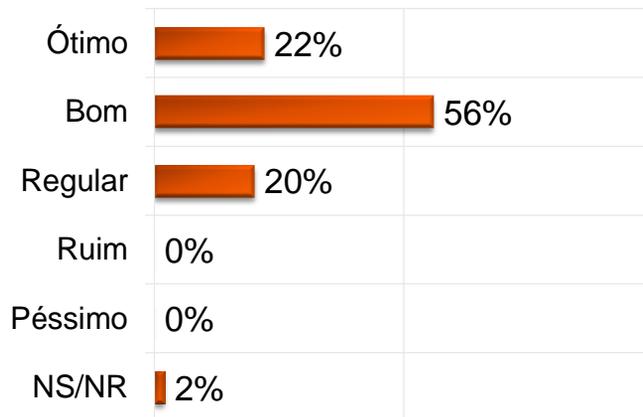
## Tributação

### Grau de satisfação



## Saúde

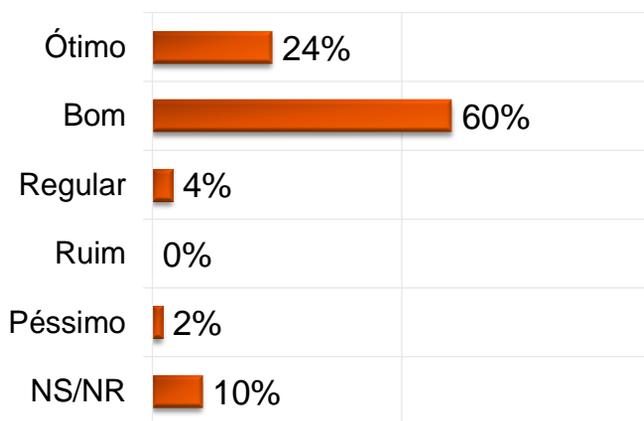
### Grau de satisfação



Nota média

8,0

## Farmácia municipal (distribuição de remédios) Grau de satisfação

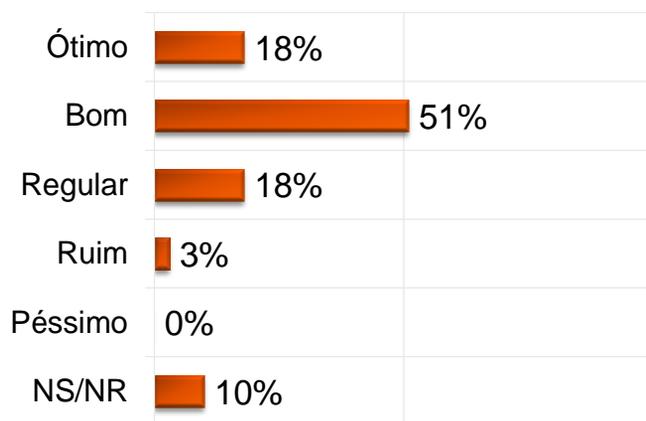


Nota média

8,3

## Santa Casa de Auriflama

### Grau de satisfação

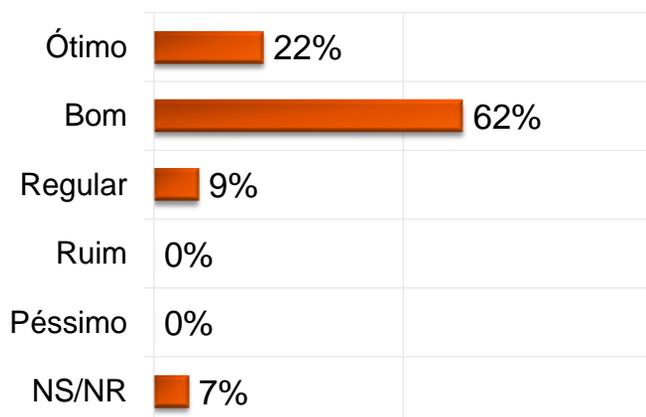


Nota média

7,9

## Educação e Cultura

### Grau de satisfação

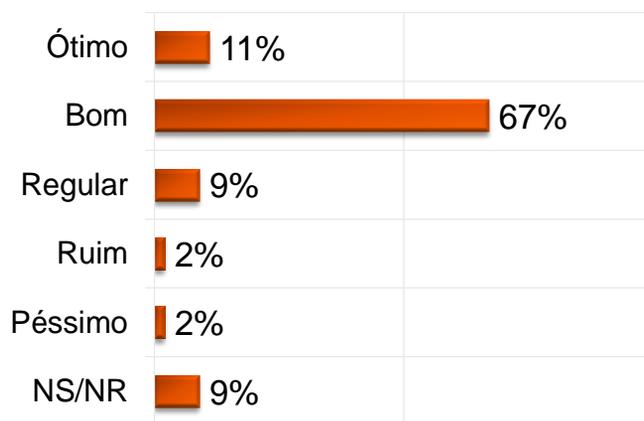


Nota média

8,3

## Esporte e Lazer

### Grau de satisfação

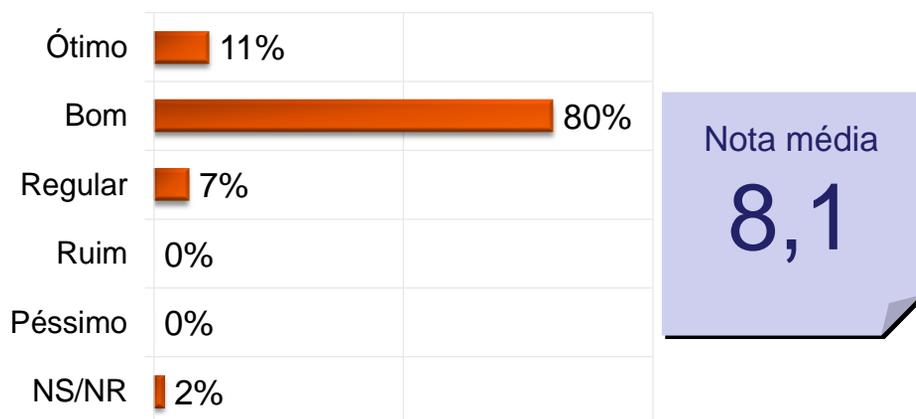


Nota média

7,8

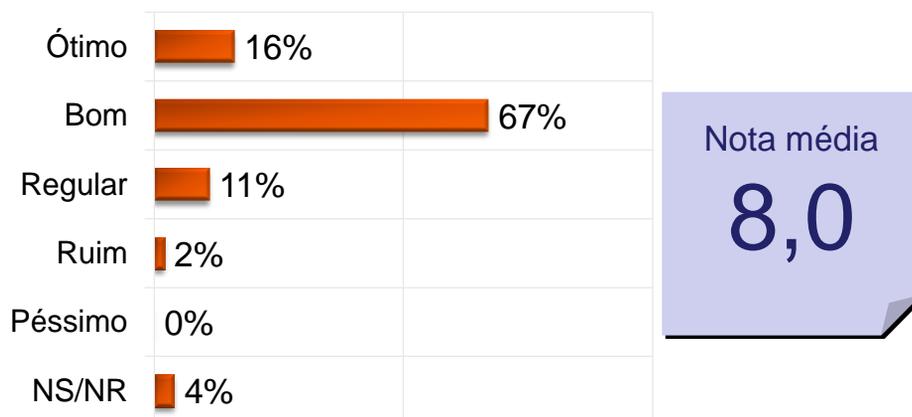
## Agricultura e meio ambiente

### Grau de satisfação



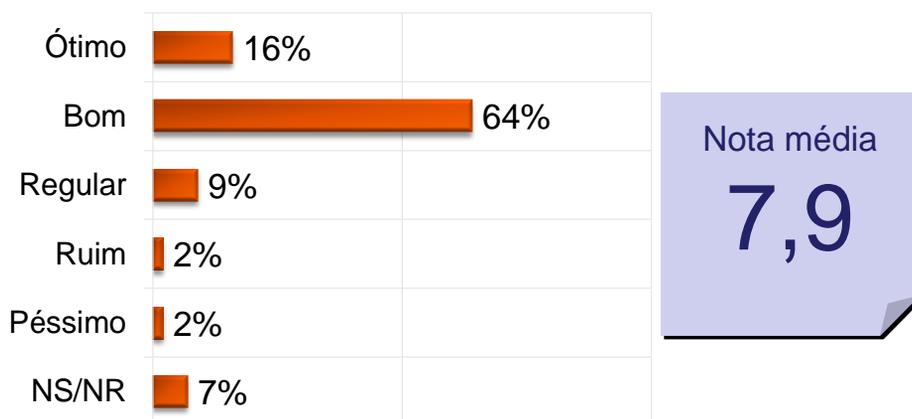
## Manutenção de estradas rurais

### Grau de satisfação



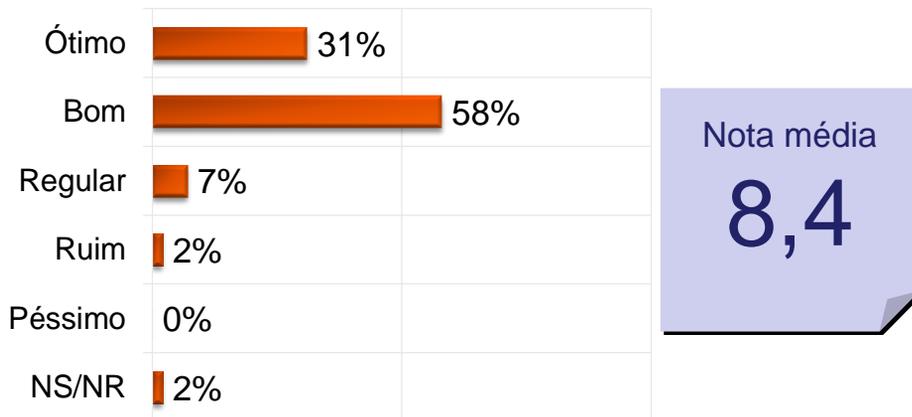
## Obras e engenharia

### Grau de satisfação

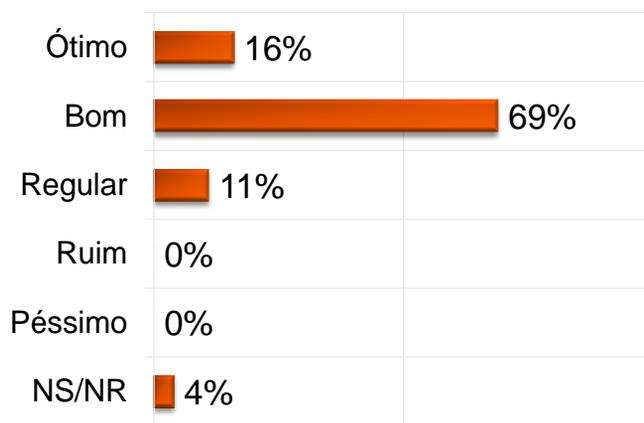


## Asfalto

### Grau de satisfação



## Assistência social Grau de satisfação

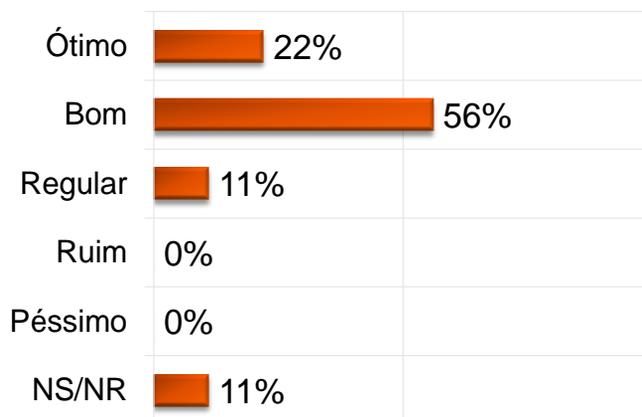


Nota média

8,1

## CRAS

### Grau de satisfação

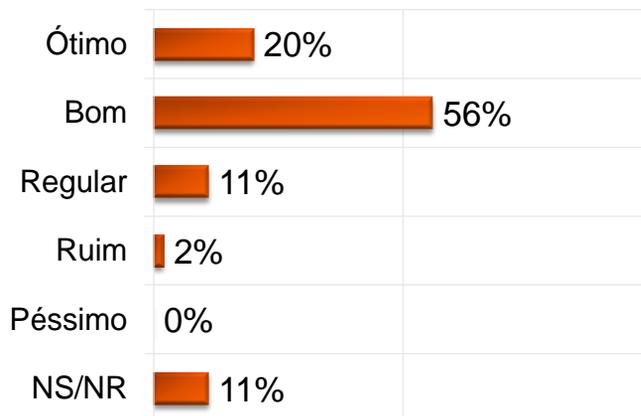


Nota média

8,3

## Administração e Finanças

### Grau de satisfação

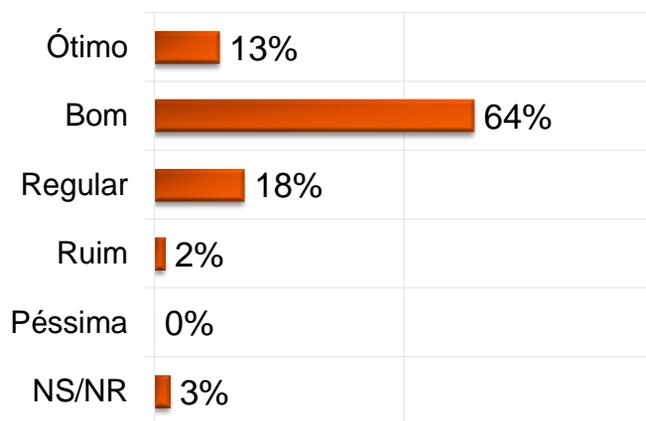


Nota média

8,1

## Segurança

### Grau de satisfação

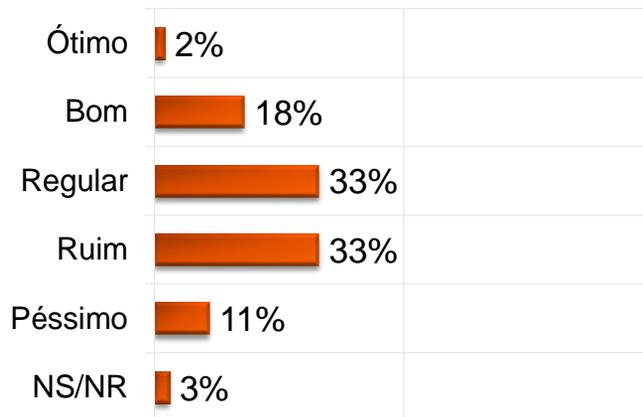


Nota média

**7,8**

## Geração de empregos

### Grau de satisfação



Nota média

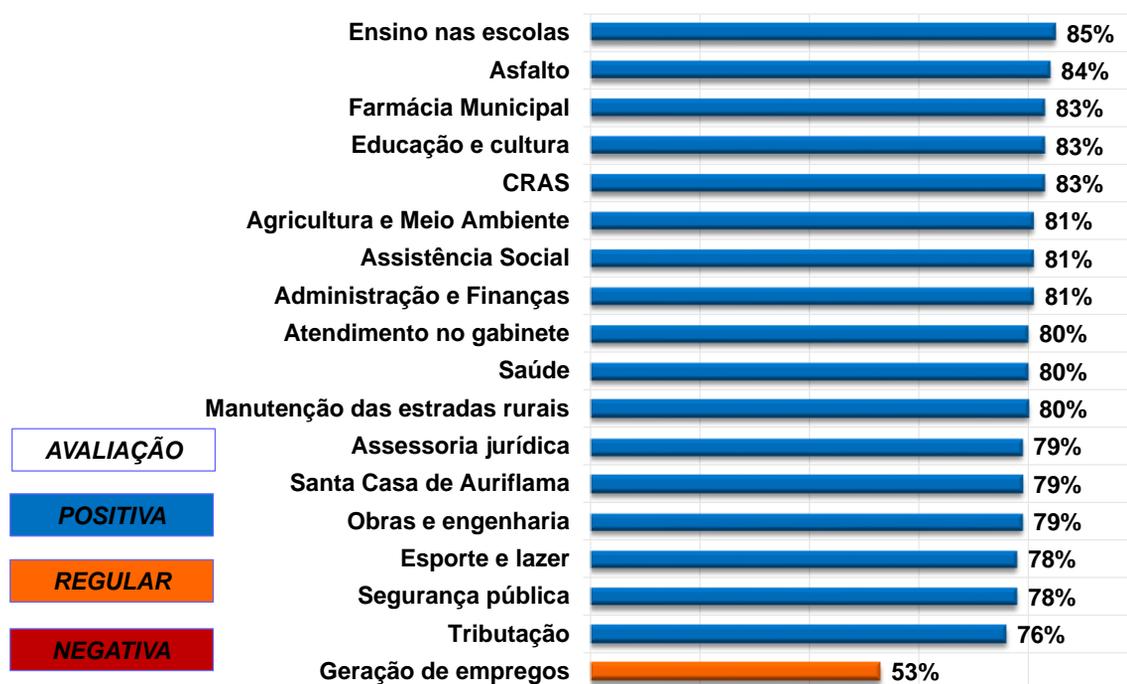
5,3

# Serviços Públicos

## QUADRO COMPARATIVO



## Quadro Comparativo:



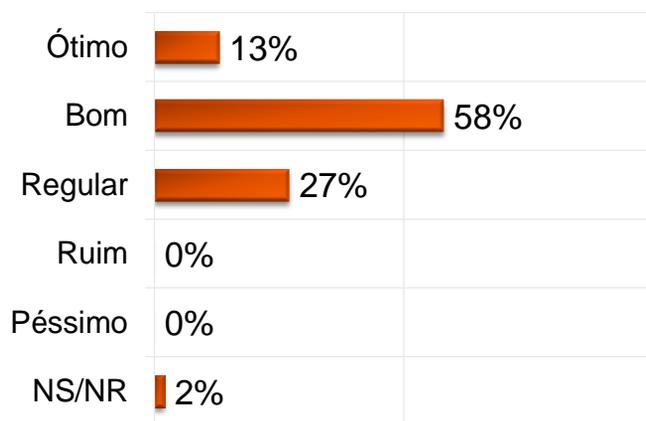
# Avaliação

## ATENDIMENTO NOS ÓRGÃOS PÚBLICOS



## Qualidade do atendimento nos órgãos públicos municipais

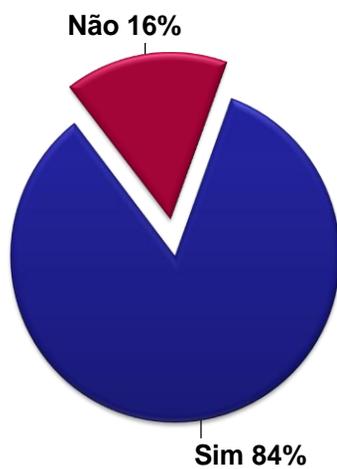
### Grau de satisfação



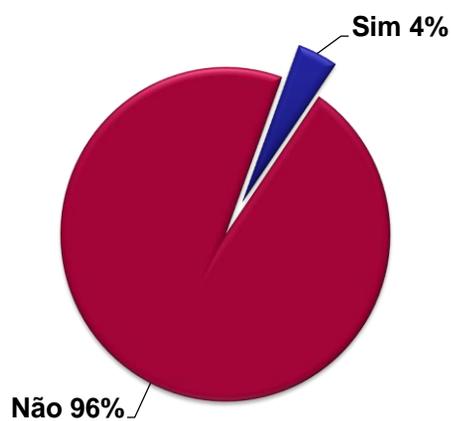
Nota média

7,7

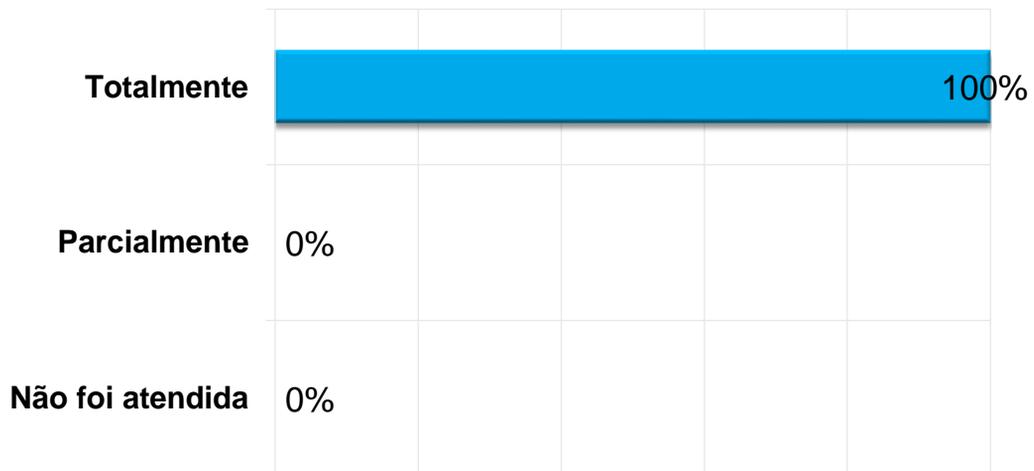
Os serviços públicos municipais são realizados dentro dos prazos prometidos?



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](http://www.abrinteligencia.com.br)**