

Relatório dos Resultados de Pesquisa de Satisfação

2021 - 2022

Pesquisa de Satisfação realizada no período de 01/09/2021 à 30/09/2022, consolidada e tabulada no período de 01/10/2022 à 30/10/2022 e divulgada em dezembro de 2022.



Sumário

Introdução	1
Metodologia de Aplicação da Pesquisa	2
Resultados	3
Perguntas Abertas para Sugestões, Críticas ou Elogios	4
Considerações Finais e Conclusão	5



Introdução

A **PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA CRUZ DO CAPIBARIBE-PE**, realizou uma pesquisa de satisfação junto à população que receberam atendimentos em diversos setores com o objetivo de medir seu grau de satisfação com relação ao atendimento de diversos serviços municipais.

Essa pesquisa procura também identificar os aspectos que o munícipe considera mais importante no atendimento dos serviços públicos ofertados, permitindo a nós identificar pontos fracos e fortes dos serviços oferecidos, e também colher sugestões, críticas e elogios sobre os serviços ofertados.

Os resultados são apresentados graficamente e, quando aplicável, para verificar a evolução dos índices de satisfação e insatisfação da população no uso e atendimento de diversos serviços.



Metodologia de Aplicação da Pesquisa

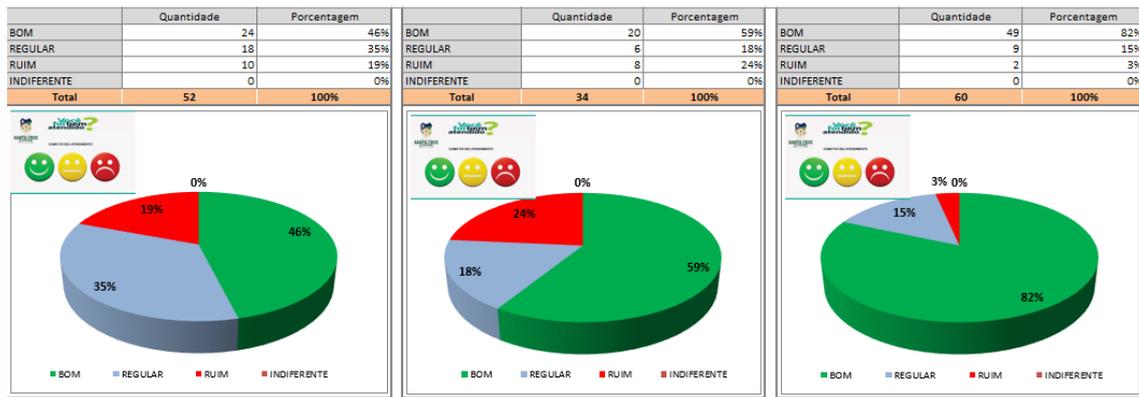
A pesquisa foi aplicada em formulário específico, disponibilizado nas recepções em diversos pontos de atendimento durante o período de 01/09/2021 a 30/09/2022.

A pesquisa foi dividida em 02 (duas) perguntas sobre o atendimento. 1 (uma) pergunta objetiva sobre o atendimento (Bom | Regular | Ruim), e 01 (uma) pergunta aberta para sugestões, elogios e reclamação.

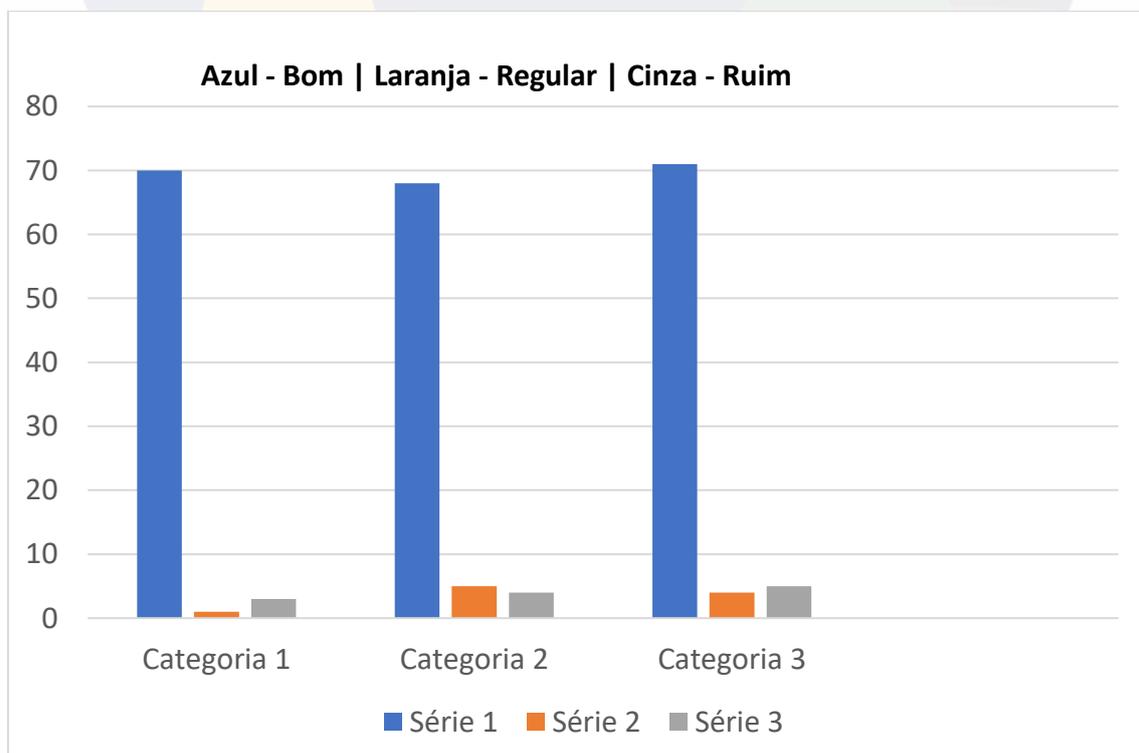


Resultados

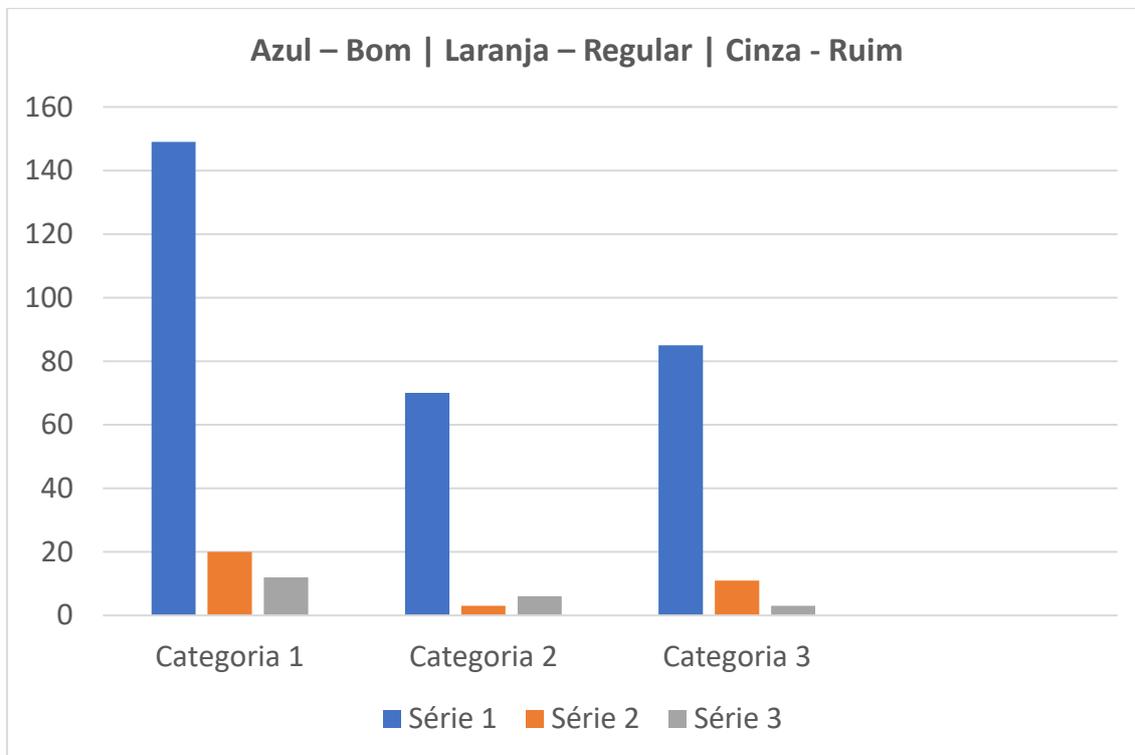
Pesquisa espontânea de satisfação do atendimento ao público na Central de Regulação na Secretaria Municipal de Saúde em período quadrimestral – referente a 01/09/2021 a 30/09/2022.



Pesquisa espontânea de satisfação do atendimento ao público no Departamento de atendimento de Protocolo e de Recursos Humanos da Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão de Pessoas, resultados quadrimestrais referentes a 01/09/2021 a 30/09/2022.



Pesquisa espontânea de satisfação do atendimento ao público no Departamento de atendimento da Secretaria da Receita Municipal, resultados quadrimestrais referentes a 01/09/2021 a 30/09/2022.



Sugestões elencadas por alguns munícipes

- Melhoria no atendimento do Recursos Humanos;
- Melhoria no tempo de espera no atendimento da Secretaria de Receita Municipal;
- Abertura de mais guichês de atendimento da Secretaria de Receita Municipal;
- Melhor atendimento no Departamento de Regulação da Secretaria Municipal de Saúde.
- Melhor fluxo no atendimento e marcação do Sistema de Regulação da Secretaria Municipal de Saúde.

Conclusão e Considerações Finais

Com base nas análises feitas na pesquisa de satisfação pela Prefeitura Municipal de Santa Cruz do Capibaribe/PE e levando em consideração os comentários, sugestões e críticas dos munícipes, percebemos que a grande maioria do público atendido está **SATISFEITO**, contudo, apesar do resultado positivo e reconhecimento explícito da população santa-cruzeira, continuamos com nosso esforço em evoluir e no atendimento de maneira satisfatória.

Diante disso, iremos continuar trabalhando para superar sempre suas expectativas, buscando também a parcela de munícipes que expressaram alguma insatisfação. Analisando as questões de qualidade em atendimento, percebemos um elevado índice de exigência, o que requer da nossa gestão uma constante atenção, mas também podemos concluir que a Prefeitura Municipal está no caminho certo recebendo a aprovação da população santa-cruzeira.

De acordo ainda com as respostas qualitativas, o atendimento de suporte de uma forma geral teve boas avaliações, entretanto nos atributos mais relacionados ao dia a dia entendemos que determinados aspectos podem ser melhorados, como: uma maior agilidade no atendimento.

Considerações Finais

A pesquisa de satisfação de atendimento 2021-2022 é um imperativo para o estudo dos nossos pontos fortes e oportunidades de melhoria aos serviços de atendimento ao público na Prefeitura Municipal de Santa Cruz do Capibaribe.

Vivemos em um ambiente público cuja a percepção de “qualidade de atendimento” são de suma importância. Todos os departamentos que atendem os munícipes precisam responder pronta, transparente e competentemente aos requerimentos destes para que possamos continuar vivendo um novo tempo.

SECRETARIA MUNICIPAL DE PLANEJAMENTO E GESTÃO DE PESSOAS

PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA CRUZ DO CAPIBARIBE/PE