

**ESTADO DE SANTA CATARINA  
PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA TEREZINHA DO PROGRESSO  
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO**

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS PRESTADOS  
PELO MUNICÍPIO DE SANTA TEREZINHA DO PROGRESSO – SC.

INTRODUÇÃO

Uma organização pública de qualidade tem como parte integrante do processo de autoavaliação a ausculta das necessidades e do nível de satisfação do seu cidadão-usuário (cidadão: morador local; usuário: qualquer indivíduo que usa o serviço, morador ou não), isto é, a auscultação de quem usa e se beneficia, de alguma forma, da atividade do serviço objeto de avaliação. Cada vez mais, se faz extremamente necessária a aproximação entre o Poder Público e a sociedade, de modo a incentivar o envolvimento e a participação do cidadão-usuário de serviços públicos em todas as fases de formulação, implementação, monitoramento e avaliação de políticas, programas, projetos e/ou bens públicos, tornando a administração pública mais transparente e responsável (BRASIL, 2013). Recaindo, como foco maior de exemplificação, as pesquisas de satisfação.

A presente pesquisa se propõe a responder a análise à satisfação dos cidadãos-usuários sobre os serviços públicos prestados pela Prefeitura Municipal de Santa Terezinha do Progresso - SC.

Esta pesquisa de satisfação, desenvolvida e aplicada pela Ouvidoria do Município de Santa Terezinha do Progresso - SC, tem como sujeitos de pesquisa os cidadãos residentes ou não, usuários ou potenciais dos serviços públicos oferecidos por este mesmo Município.

Os participantes receberam o link do questionário da pesquisa via mídias sociais (Facebook e WhatsApp), por e-mail e mensagens de texto por celular, além da possibilidade de encontrar o link no site da Prefeitura

O instrumento para a coleta dos dados (em anexo) foi elaborado em plataforma digital, on-line, do Site do Município, contendo 07 questões de múltipla escolha e 2 questões de livre resposta. Foi elaborada pela Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Santa Terezinha do Progresso, e aprovado pelo Prefeito e pelos Secretários Municipais. As questões englobam, de maneira geral, todos os serviços prestados, aos cidadãos-usuários, pelas secretarias e departamentos da referida Prefeitura.

## ANÁLISE DOS RESULTADOS

### Questão 01

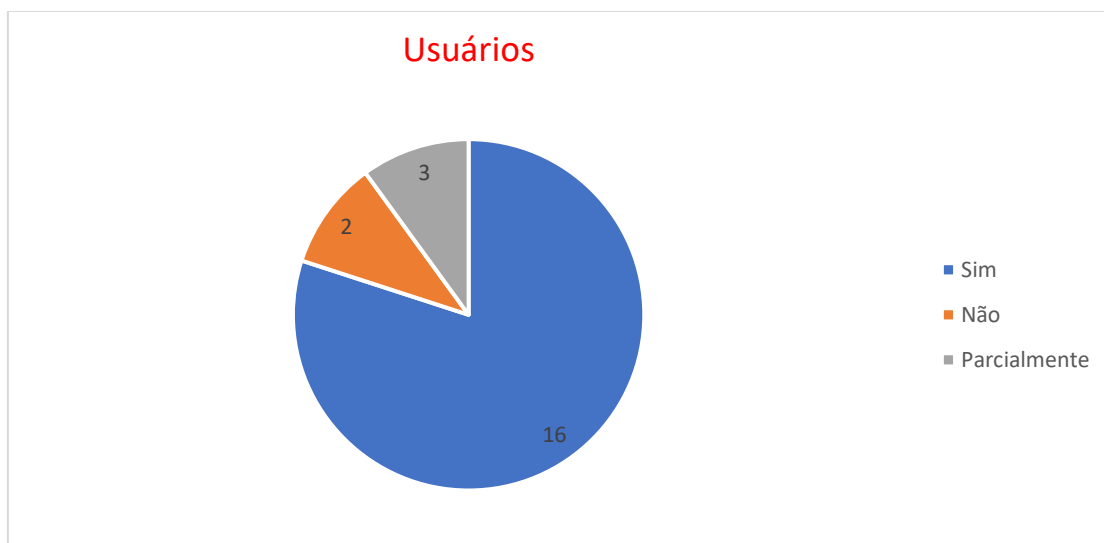
Em qual unidade Administrativa você foi atendido(a)?



Fonte: Dados coletados e compilados pelo autor

### Questão 02

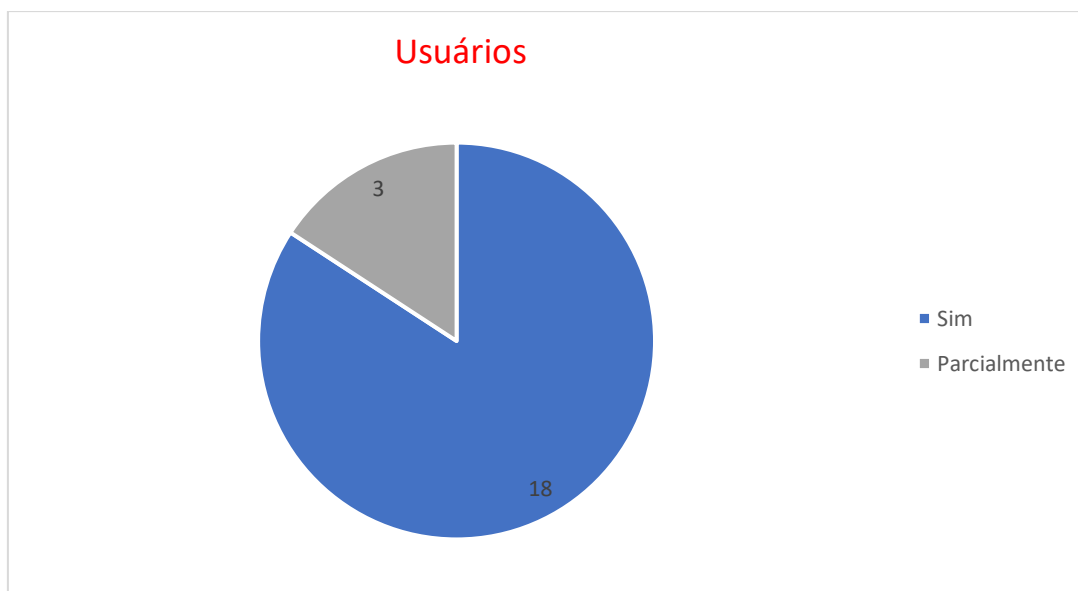
Você foi bem atendido(a) em todas as etapas do serviço?



Fonte: Dados coletados e compilados pelo autor

### Questão 03

As informações prestadas foram úteis?



Fonte: Dados coletados e compilados pelo autor

### Questão 04

Como você avalia a qualidade do serviço?



Fonte: Dados coletados e compilados pelo autor

### Questão 05

Qual seu grau de satisfação com o serviço?



Fonte: Dados coletados e compilados pelo autor

### CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise final deste trabalho caberá à gestão do município de Santa Terezinha do Progresso - SC, pois será esta a responsável por estabelecer as políticas públicas em prol dos cidadãos-usuários, ou seja, responsável por “colocar o governo em ação”, analisar essa ação e quando necessário, realizar mudanças no rumo ou curso dessas ações.

Em resposta à questão de pesquisa, a análise que se pode fazer em relação à satisfação dos cidadãos-usuários sobre os serviços públicos prestados pela Prefeitura Municipal de Santa Terezinha do Progresso é que ela é majoritariamente positiva.

Vale ressaltar que o foco da administração dos serviços públicos deve estar pautado na construção de uma cultura de serviço que faça da excelência do serviço prestado (ao cidadão-usuário) uma missão reconhecida para todos os membros da organização.

Entende-se que a administração com foco no cidadão-usuário dos serviços envolve iniciativas voltadas para: 1) coleta de informações dos usuários das instituições (opiniões, comentários, sugestões, avaliações, reclamações etc.); e 2) utilização dessas informações para o aperfeiçoamento da instituição (com a sua utilização no planejamento estratégico da instituição, na revisão de processos de trabalho, na definição de padrões de atendimento, na definição de arranjos institucionais, no desenho de programas de capacitação).

Desta forma a estratégia necessária para fazer da qualidade dos serviços prestados a missão da organização, partindo da alta administração até os executores de cada processo externo ou mesmo interno decorre pelo conhecimento dos anseios e expectativas daqueles que irão se utilizar destes serviços.

Assim, a pesquisa de satisfação deverá ser um fator essencial que retroalimenta a cadeia cíclica de manutenção e equilíbrio da qualidade dos serviços públicos prestados.

Cabe, enfim, elucidar que se faz necessário pesquisas mais específicas por setores, ou por serviço, pois existe certa dificuldade em se avaliar de maneira geral um serviço complexo, por exemplo, saúde, onde

existem muitos fatores que influenciam a satisfação. Desta forma, novas pesquisas deverão ser desenvolvidas com maior especificidade.

Santa Terezinha do Progresso – SC, 03 de dezembro de 2019.

Solange Detofol

Controle Interno

Matrícula nº 1027-8