



PESQUISA DE OPINIÃO PÚBLICA

Avaliação de atendimento e qualidade dos serviços públicos

LEI 13.460/2017

URUPÊS/SP
Setembro/2023

ABR Inteligência / Pesquisas - Marketing - Treinamentos - Consultoria

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DA PESQUISA

OBJETIVO

Pesquisa de opinião pública com coleta de dados e informações para avaliar o atendimento e a qualidade dos serviços públicos municipais conforme determinação da lei 13.460/2017.

UNIVERSO

Urupês/SP

PERÍODO

A coleta de dados foi realizada no mês de setembro de 2023

METODOLOGIA

Pesquisa quantitativa 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 as famílias incluídas 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:

VARIÁVEIS PARA COTAS AMOSTRAIS:**GÊNERO:**

masculino e feminino;

IDADE:

de 16 a 34 anos, de 35 a 54 anos e acima de 54 anos;

RENDA FAMILIAR:

até R\$ 2.600 de R\$ 2.601 até R\$6.500 e mais de R\$6.500.

NÚMERO DE ENTREVISTAS

300 entrevistas distribuídas proporcionalmente nas regiões conforme a população.

MARGEM DE ERRO

A margem de erro máxima estimada é de 5 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 pessoais e telefônicas, 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.

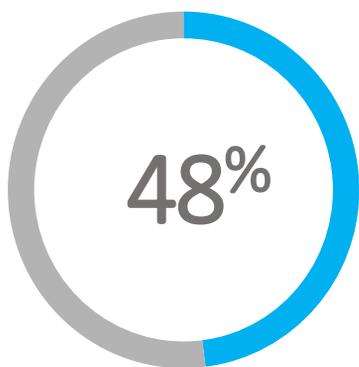
CONTROLE DE QUALIDADE

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

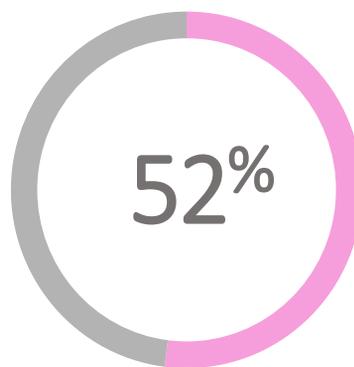


Perfil da Amostra

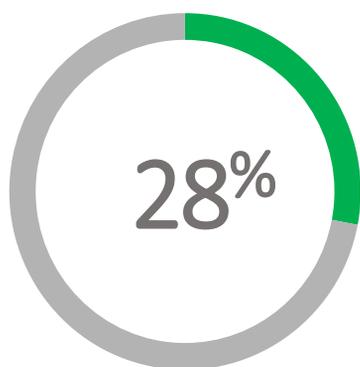
ABR Inteligência / Pesquisas - Marketing - Treinamentos - Consultoria



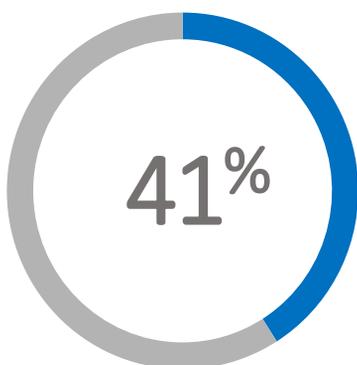
Masculino



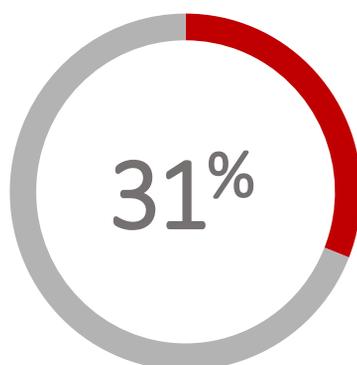
Feminino



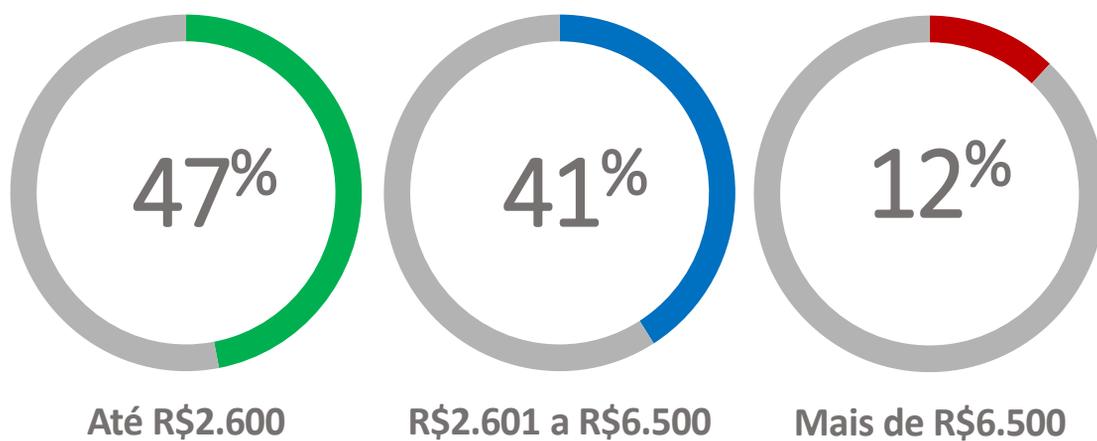
Até 34 anos

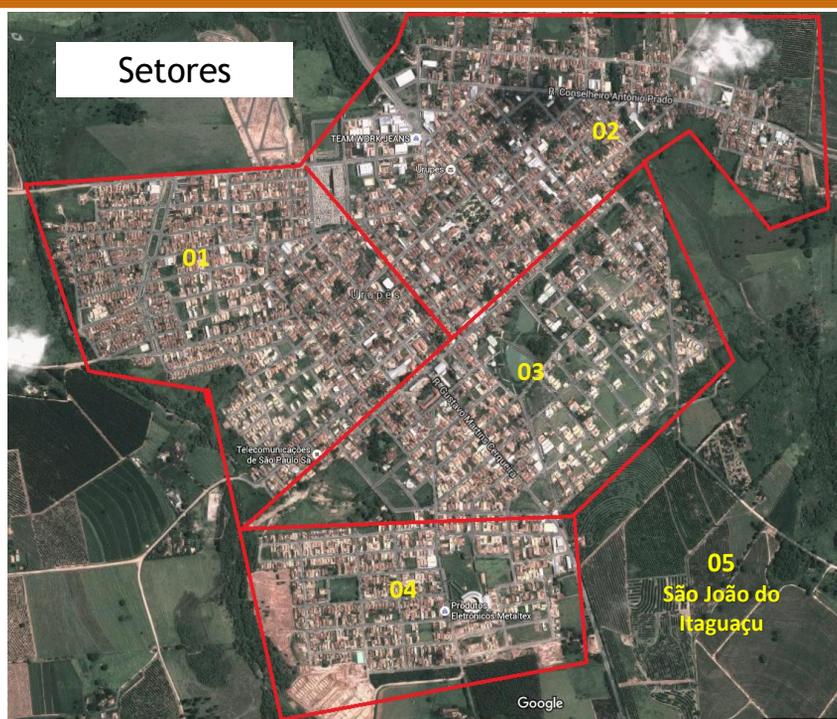


35 a 54 anos



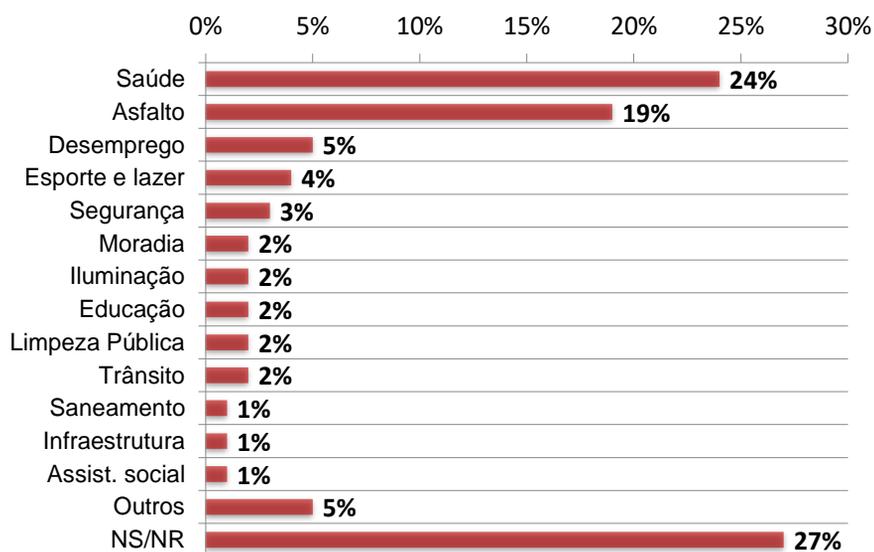
Mais de 54 anos





A Cidade

Principais Problemas da Cidade



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

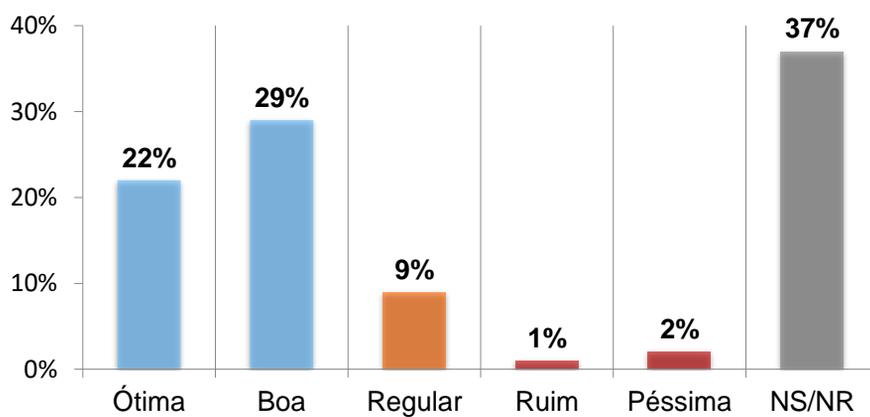




Avaliação Serviços Públicos

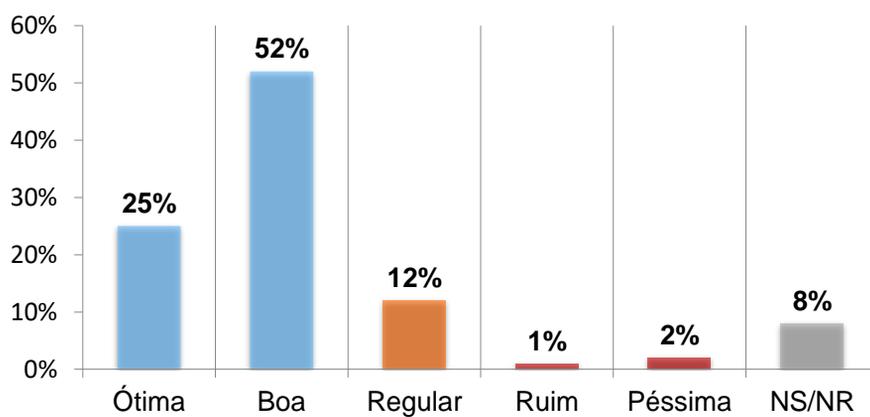
ABR Inteligência / Pesquisas - Marketing - Treinamentos - Consultoria

Avaliação dos Serviços Públicos – Atendimento no gabinete



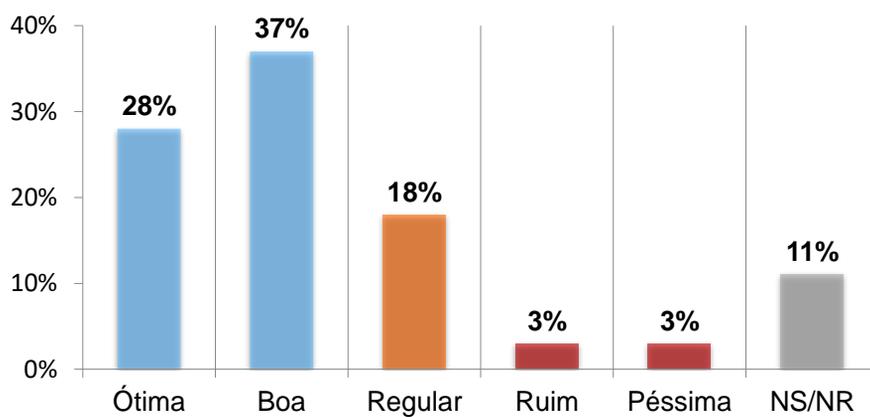
Nota
8,3

Avaliação dos Serviços Públicos: Habitação e moradia



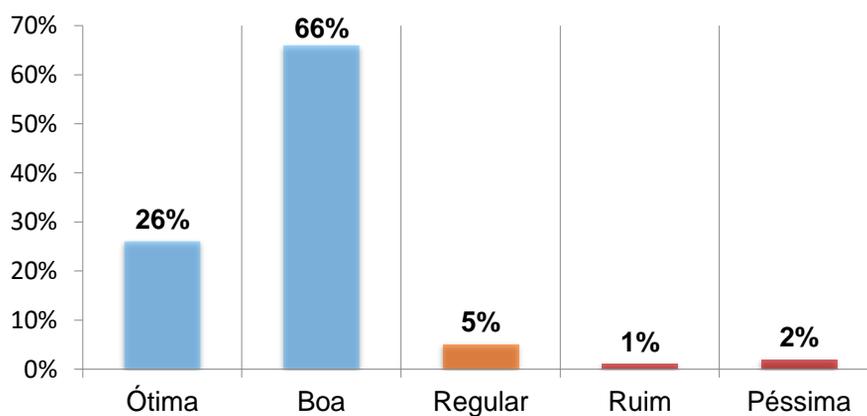
Nota
8,2

Avaliação dos Serviços Públicos: Postos de saúde



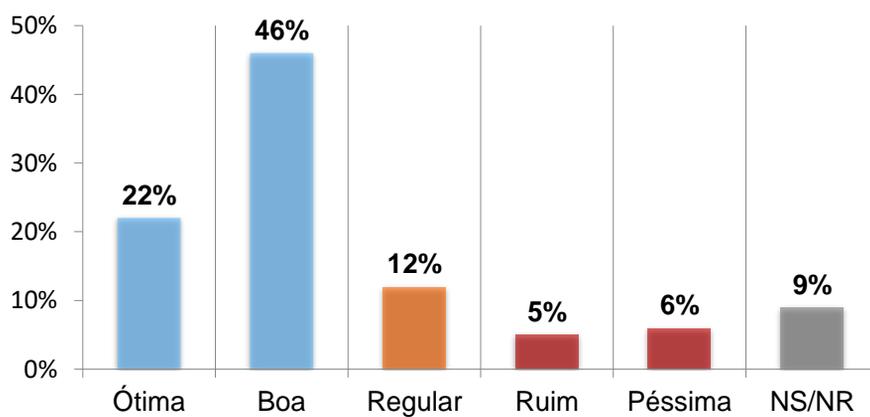
Nota
7,9

Avaliação dos Serviços Públicos: Água e esgoto



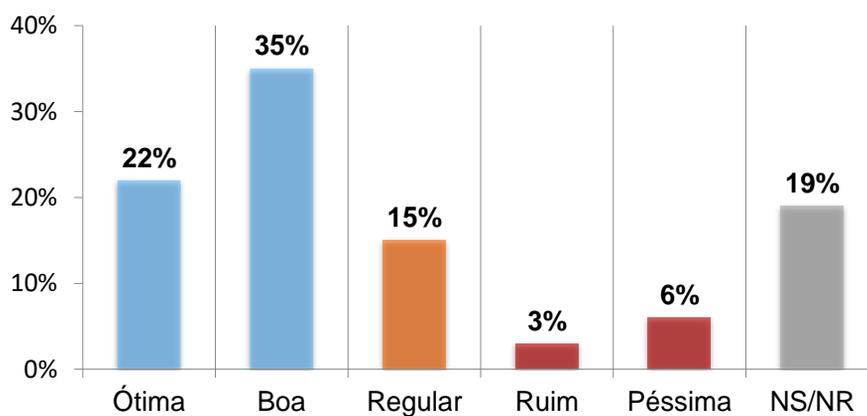
Nota
8,2

Avaliação dos Serviços Públicos: Saúde



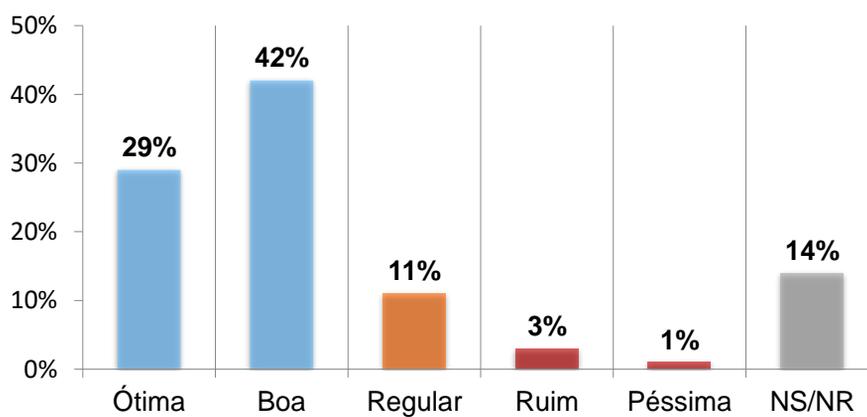
No6a
7,6

Avaliação dos Serviços Públicos: Farmácia municipal



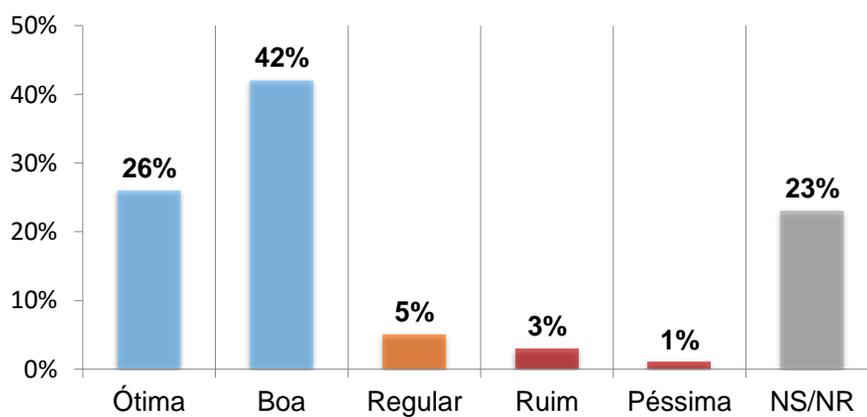
Nota
7,5

Avaliação dos Serviços Públicos: Escolas municipais



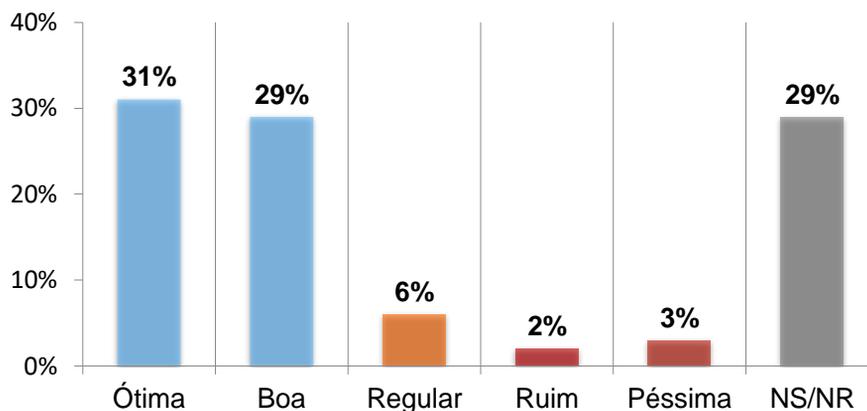
Nota
8,1

Avaliação dos Serviços Públicos: Creches



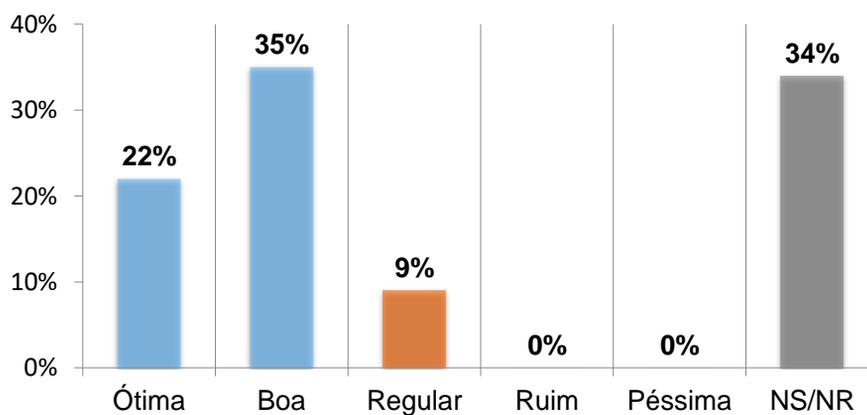
Nota
8,2

Avaliação dos Serviços Públicos – Esporte e Lazer



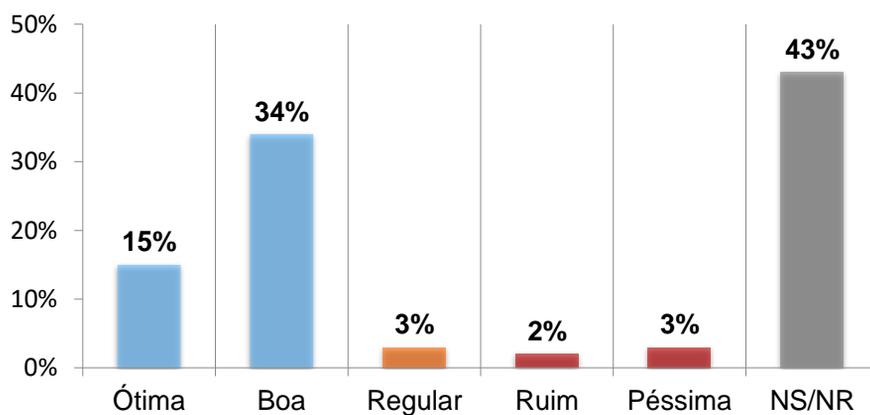
Nota
8,3

Avaliação dos Serviços Públicos - Agricultura e Meio ambiente



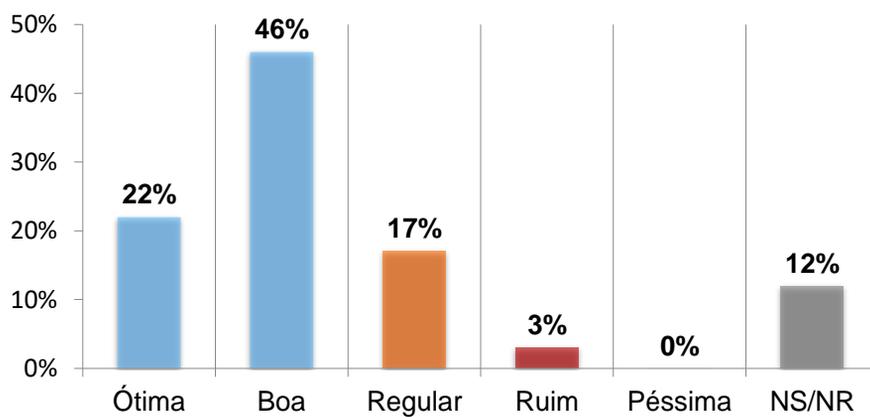
Nota
8,4

Avaliação dos Serviços Públicos Manutenção de estradas rurais



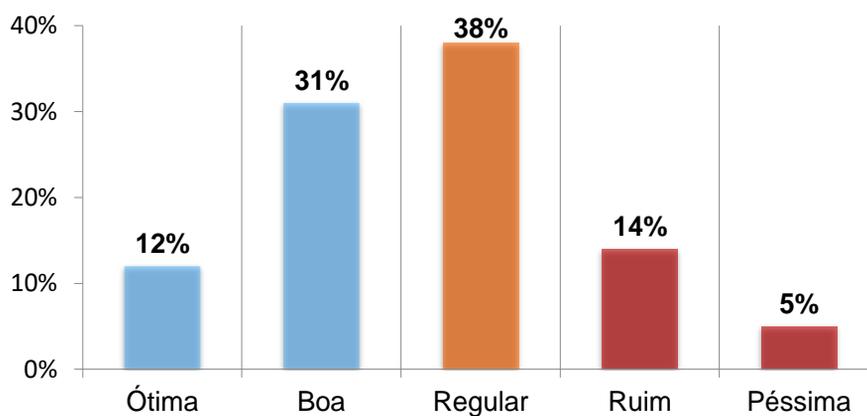
Nota
8,0

Avaliação dos Serviços Públicos - Obras e serviços públicos



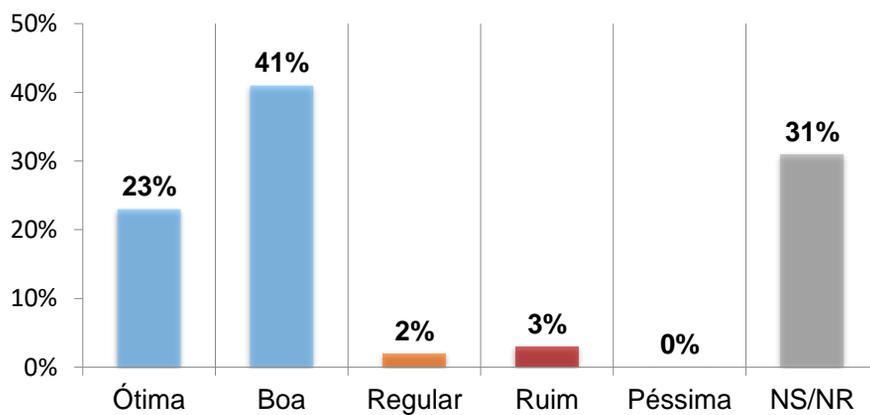
Nota
8,0

Avaliação dos Serviços Públicos – Asfalto



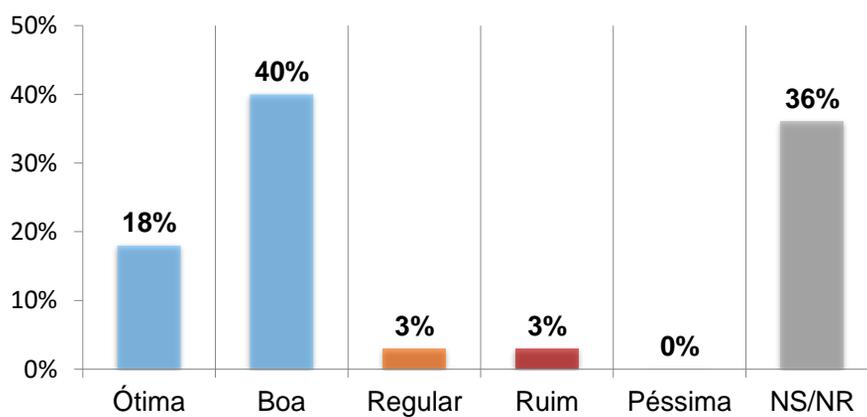
Nota
6,6

Avaliação dos Serviços Públicos: Assistência social



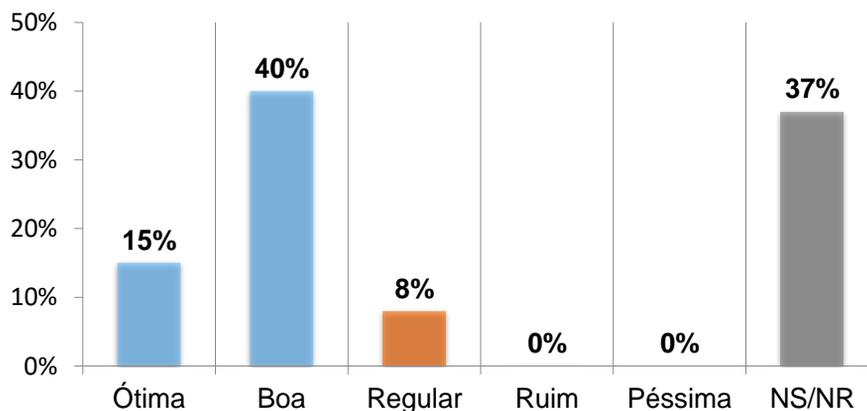
Nota
8,4

Avaliação dos Serviços Públicos: Cras



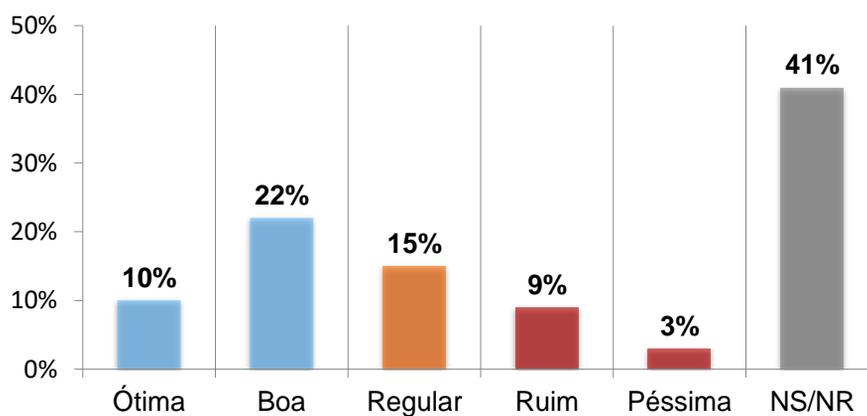
Nota
8,3

Avaliação dos Serviços Públicos – Administração e Finanças



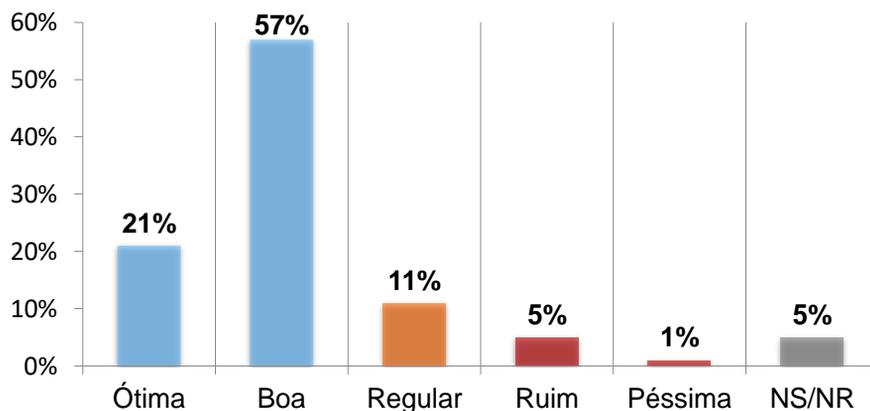
Nota
8,2

Avaliação dos Serviços Públicos – Turismo



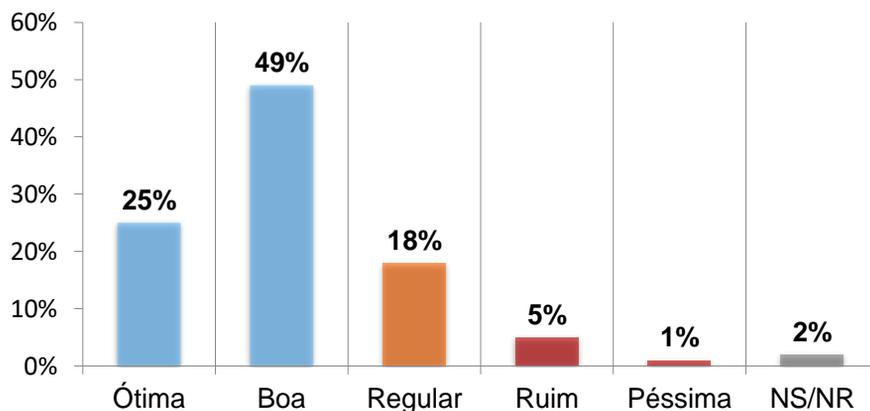
Nota
6,9

Avaliação dos Serviços Públicos – Segurança pública



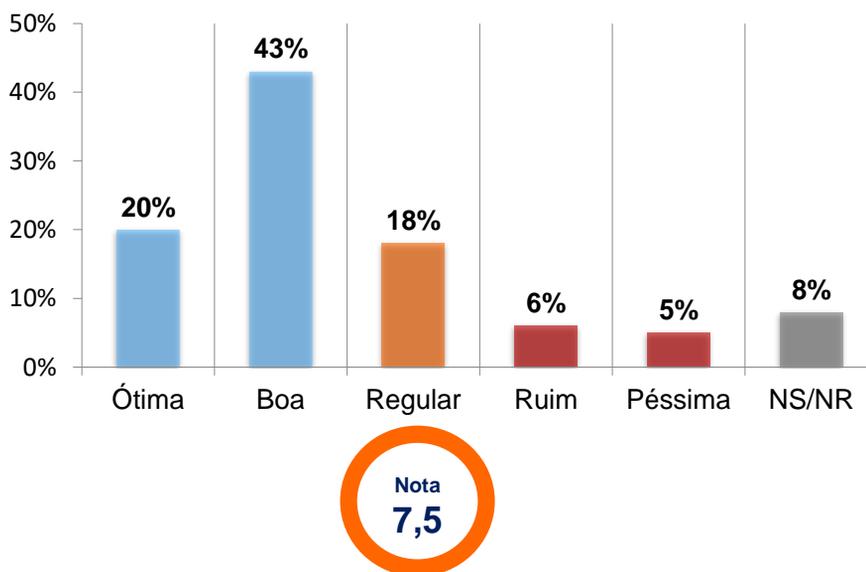
Nota
7,9

Avaliação dos Serviços Públicos – Limpeza Pública

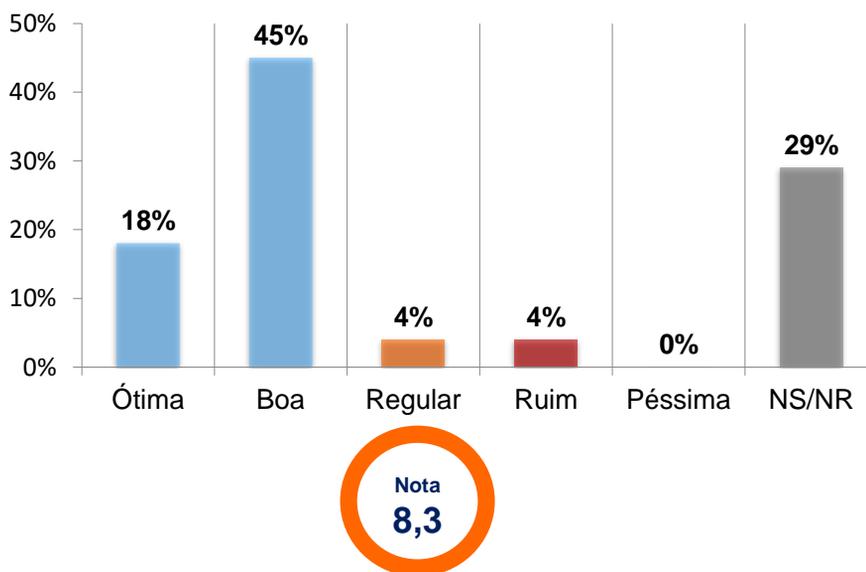


Nota
8,2

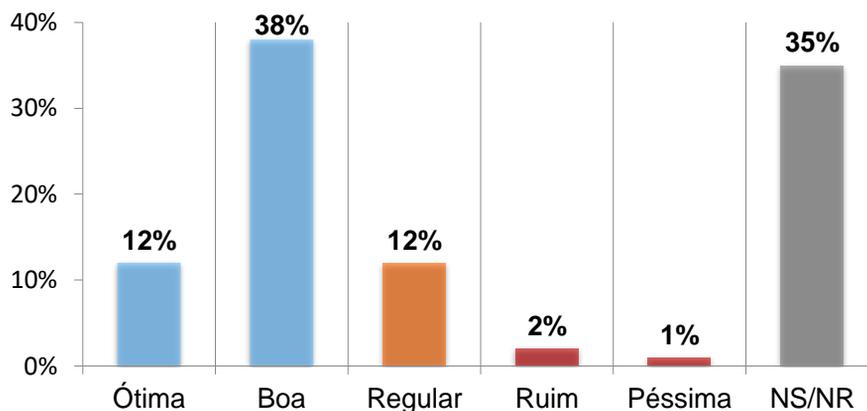
Avaliação dos Serviços Públicos – Geração de empregos



Avaliação dos Serviços Públicos – Serviços funerários

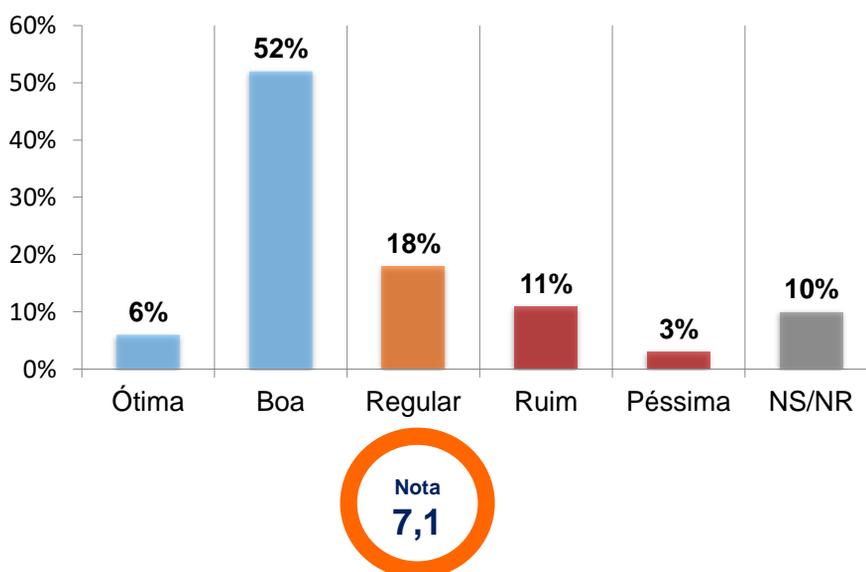


Avaliação dos Serviços Públicos – Cultura



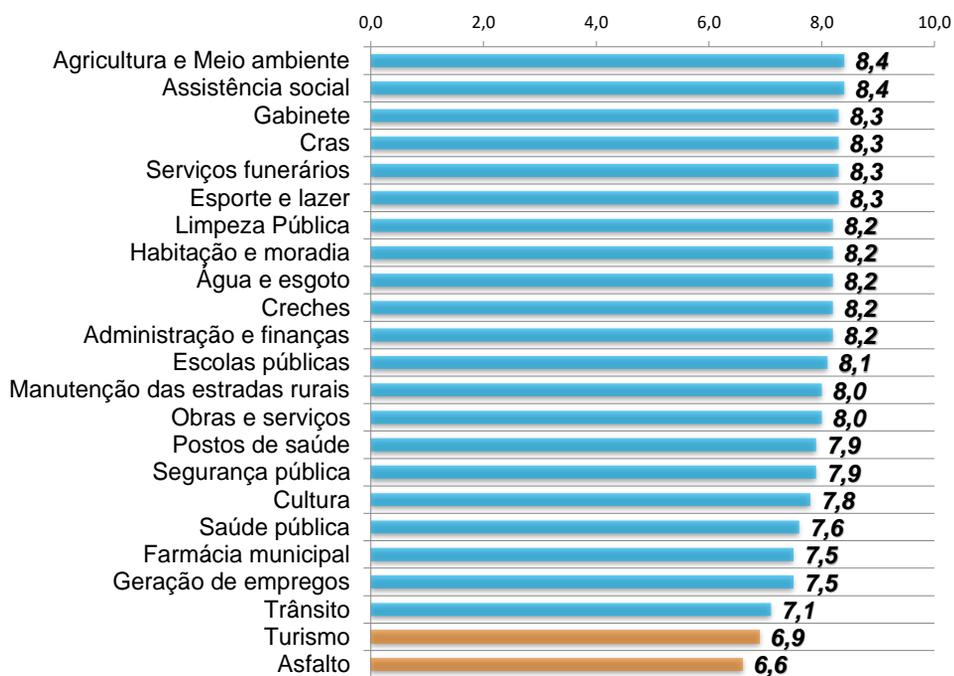
Nota
7,8

Avaliação dos Serviços Públicos – Trânsito na cidade



Avaliação qualidade dos serviços públicos

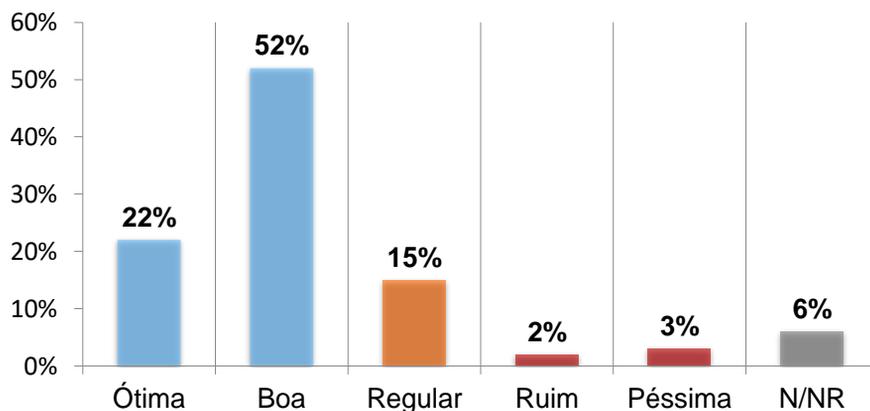
Quadro comparativo: nota média



Avaliação Atendimento

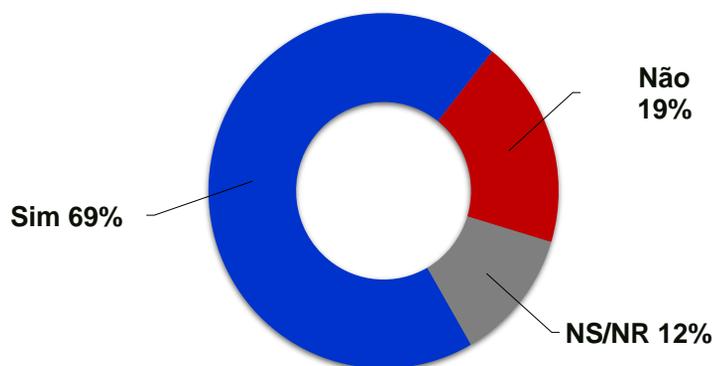
ABR Inteligência / Pesquisas - Marketing - Treinamentos - Consultoria

Qualidade do atendimento nos órgãos públicos municipais

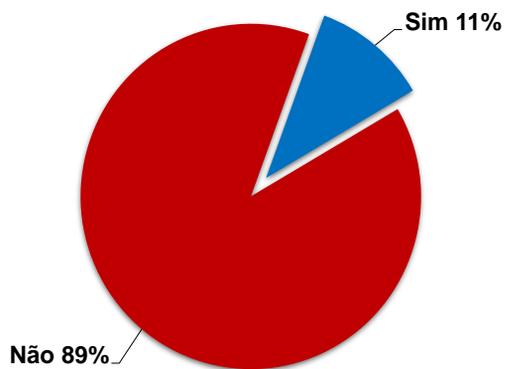


Nota
7,9

Os serviços públicos municipais são realizados dentro dos prazos prometidos?



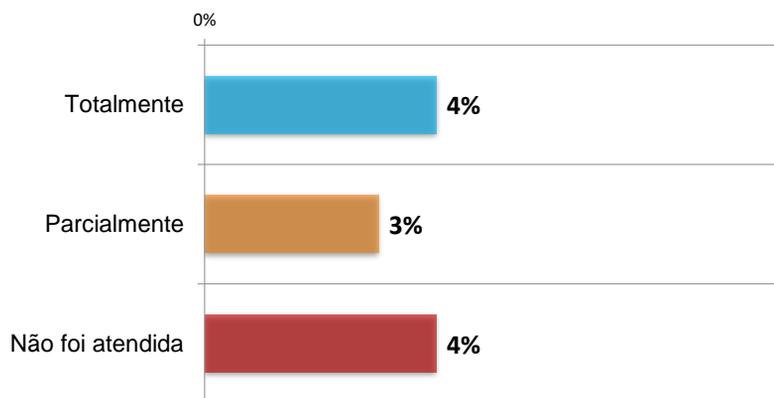
Já fez reclamação formal na prefeitura sobre algum serviço público municipal?



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

Departamento
<i>Asfalto</i>
<i>Água e esgoto</i>
<i>Coleta de lixo</i>
<i>Iluminação</i>
<i>Transporte escolar</i>
<i>Vigilância sanitária</i>
<i>Limpeza pública</i>
<i>Educação</i>
<i>Obras e serviços públicos</i>
<i>Assistência social</i>
<i>Trânsito</i>

Teve sua reclamação atendida?



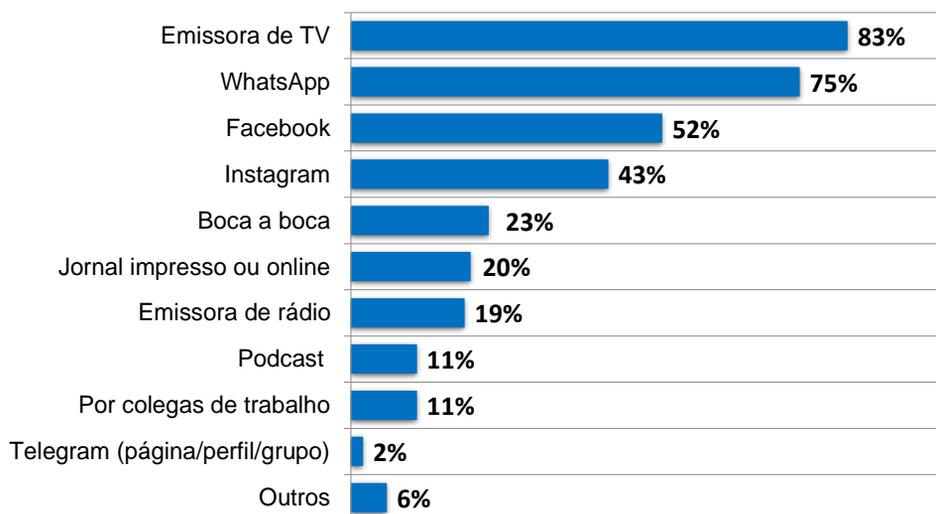
****89% dos usuários de serviços públicos não fizeram reclamação.***



Mídia

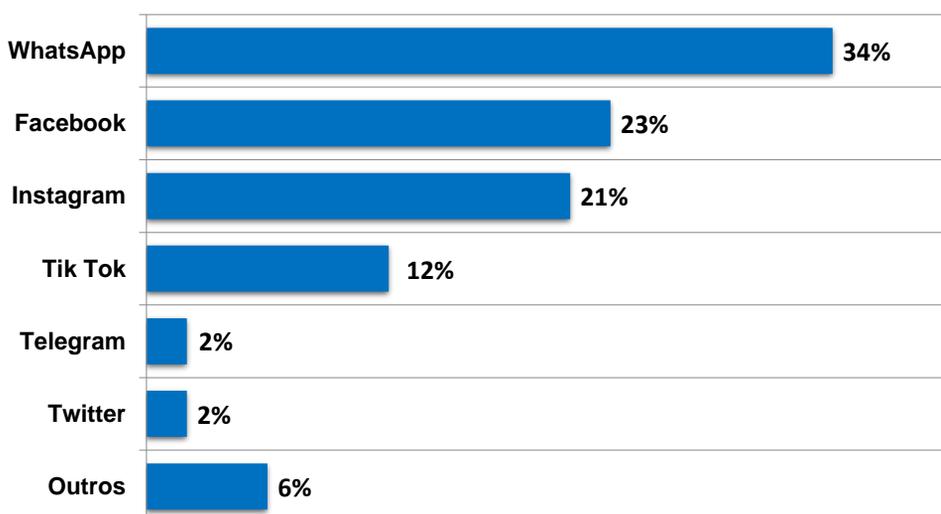
ABR Inteligência / Pesquisas - Marketing - Treinamentos - Consultoria

Meios de comunicação que acessa, lê ou assiste:

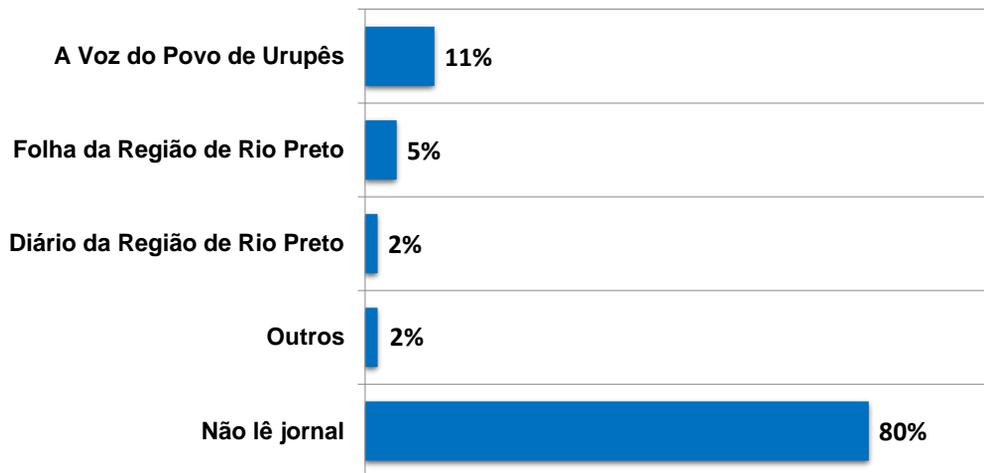


Obs.: Em outros, 3% espontâneo para o TikTok e 2% twitter

Redes sociais que costuma acessar com maior frequência:



Quais jornais impressos, você costuma ler com maior frequência?





CREDIBILIDADE COMPROVADA

 **(11) 9 6407-6000**

ABR Inteligência / Pesquisas - Marketing - Treinamentos - Consultoria