

# Relatório de Pesquisa de Satisfação dos Usuários dos Serviços Públicos

Município de Brejão – PE  
Ano-base: 2025



PORTAL DA TRANSPARENCIA  
<http://portal.transparencia.municipal.gov.br>

Município de Brejão - PE  
CNPJ: 10.131.076/00001-00



## 1. INTRODUÇÃO

Este relatório apresenta os resultados da **Pesquisa de Satisfação dos Usuários dos Serviços Públicos Municipais**, realizada no município de Brejão-PE, com o objetivo de avaliar a qualidade percebida pelos cidadãos em relação aos serviços prestados pela administração pública.

A pesquisa integra os princípios da **gestão democrática, eficiência e transparência** na administração pública, conforme previstos na **Constituição Federal de 1988 (art. 37, caput e §3º)**, além de atender às diretrizes da **Lei nº 13.460/2017**, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos.

## 2. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

A realização da presente pesquisa encontra respaldo nos seguintes dispositivos legais:

- **Constituição Federal, art. 37, §3º, inciso I** – que prevê a participação do usuário na avaliação dos serviços públicos.
- **Lei nº 13.460/2017, art. 11** – que determina a realização de pesquisas de satisfação para subsidiar o aprimoramento da gestão.
- **Lei de Responsabilidade Fiscal (LC nº 101/2000)** – que preconiza a transparência e o controle social como pilares da responsabilidade na gestão fiscal.
- **Plano Plurianual (PPA) e Plano de Governo Municipal**, se aplicável.

## 3. OBJETIVOS

### 3.1 Objetivo Geral

Avaliar a satisfação dos usuários quanto aos serviços públicos prestados pelo município de Brejão-PE, buscando identificar pontos fortes e oportunidades de melhoria.



### 3.2 Objetivos Específicos

- Medir o grau de satisfação dos cidadãos em relação aos principais serviços municipais (saúde, educação, transporte, limpeza urbana, entre outros);
- Ouvir as percepções dos usuários sobre qualidade, acessibilidade, tempo de atendimento e resolutividade;
- Reunir subsídios para a melhoria contínua dos serviços públicos.

## 4. METODOLOGIA

A pesquisa foi conduzida por meio da aplicação de **questionários estruturados**, de forma online, no período de março de 2025.

### 4.1 Público-alvo

Municípios usuários dos serviços públicos, maiores de 16 anos.

### 4.2 Amostragem

Amostragem não probabilística por conveniência, respeitando a representatividade das diversas áreas rurais e, também as localidades urbanas.

### 4.3 Instrumento de Coleta

O questionário incluiu perguntas objetivas baseadas na **Escala Likert (1 a 5 pontos)**, abordando os seguintes critérios:

- Qualidade do serviço
- Cordialidade no atendimento
- Tempo de espera
- Facilidade de acesso
- Solução do problema demandado
- Grau de confiança na gestão



## 5. RESULTADOS

Apresenta-se a seguir o resumo dos principais resultados obtidos, com abertura para comentários.

Serviço Público	Satisfação Média (1 a 5)	Destques Positivos	Oportunidades de Melhoria
Saúde (UBS e Hospital)	3,6	Qualidade do atendimento médico	Tempo de espera em consultas
Educação (Escolas)	4,2	Compromisso dos professores	Infraestrutura escolar
Limpeza Urbana	3,1	Coleta regular	Limpeza em praças e ruas centrais
Iluminação Pública	3,4	Resposta a demandas pontuais	Baixa iluminação em alguns pontos da cidade
Transporte Escolar	4,0	Pontualidade	Conservação dos veículos e estradas rurais
Atendimento Geral (Prefeitura)	3,8	Cordialidade dos servidores	Redução da burocracia

### 5.1 Alguns comentários dos Usuários:

- “O atendimento da UBS é bom, mas o tempo de espera para exames é longo.”
- “Baixa iluminação em algumas ruas da cidade.”

## 6. ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO

Os resultados indicam que a maioria dos serviços tem **avaliação entre satisfatória e boa**, especialmente nos setores de educação e transporte escolar. A saúde



